

Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Thái Nguyên

Lã Thị Kim Anh

Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên

Trước sự phát triển của khoa học công nghệ hiện nay. Các ngân hàng sử dụng nhiều phương tiện trao đổi thanh toán. Một trong các phương tiện thanh toán phổ biến hiện nay là Thẻ tín dụng (TTD). Đây là một loại hình dịch vụ mang lại tinh cạnh tranh cao cho các ngân hàng. Tuy nhiên, trên thực tế ở Việt Nam, chưa thực sự phát triển mạnh. Vì vậy việc tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng TTD sẽ góp phần to lớn vào sự phát triển của các ngân hàng, từ đó đưa ra được những chính sách hiệu quả.

1. Nhân tố hình ảnh thương hiệu ngân hàng

Bảng 1: Yếu tố nhân viên ngân hàng ứng xử khéo léo, nhanh nhẹn với khách hàng

Nhân viên ngân hàng ứng xử khéo léo, nhanh nhẹn	Tần số	Tỷ lệ (%)	% cộng dồn
Hoàn toàn không đồng ý	10	3,92	3,92
Không đồng ý	20	7,84	11,76
Không có ý kiến	30	11,76	23,52
Đồng ý	45	17,65	41,17
Hoàn toàn đồng ý	150	58,82	100,00
Tổng	255	100,00	

Nguồn: Dữ liệu phân tích từ tác giả

Yếu tố Nhân viên ngân hàng ứng xử khéo léo, nhanh nhẹn với khách hàng có ảnh hưởng khá lớn đến quyết định lựa chọn thương hiệu ngân hàng của khách hàng. Trong 255 người tham gia khảo sát, có 58,82% khách hàng hoàn toàn đồng ý, có 17,65% khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Ngoài ra có 11,76% ý kiến phản vấn không biết yếu tố nhân viên ngân hàng ứng xử khéo léo, nhanh nhẹn với khách hàng có quan trọng hay không, có 7,84% khách hàng không đồng ý, có 3,92% khách hàng hoàn toàn không đồng ý yếu tố nhân viên ngân hàng ứng xử khéo léo, nhanh nhẹn với khách hàng này là quan trọng.

Thủ tục cấp thẻ của ngân hàng nhanh gọn, khoa học

Bảng 2: Yếu tố thủ tục cấp thẻ của ngân hàng nhanh gọn, khoa học

Thủ tục cấp thẻ nhanh gọn, khoa học	Tần số	Tỷ lệ (%)	% cộng dồn
Hoàn toàn không đồng ý	12	4,71	4,71
Không đồng ý	24	9,41	14,12
Không có ý kiến	25	9,80	23,93
Đồng ý	49	19,22	43,14
Hoàn toàn đồng ý	145	56,86	100,00
Tổng	255	100,00	

Nguồn: Dữ liệu phân tích từ tác giả

Thủ tục cấp thẻ của ngân hàng nhanh gọn, khoa học có ảnh hưởng khá lớn đến quyết định lựa chọn thương hiệu ngân hàng của khách hàng. Trong 255 người tham gia khảo sát, có 56,86% khách hàng hoàn toàn đồng ý, có 19,22% khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Ngoài ra có 9,80% ý kiến phản vấn không biết yếu tố thủ tục cấp thẻ của ngân hàng nhanh gọn, khoa học với khách hàng có quan trọng hay không, có 9,41% khách hàng không đồng ý, có 4,71% khách hàng hoàn toàn không đồng ý yếu tố thủ tục cấp thẻ của ngân hàng nhanh gọn, khoa học với khách hàng này là quan trọng.

+ Ngân hàng có uy tín trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng

Bảng 3: Yếu tố ngân hàng có uy tín trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng

Ngân hàng có uy tín trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng	Tần số	Tỷ lệ (%)	% cộng dồn
Hoàn toàn không đồng ý	10	3,92	3,92
Không đồng ý	32	12,55	16,47
Không có ý kiến	53	20,78	37,25
Đồng ý	60	23,53	60,78
Hoàn toàn đồng ý	100	39,22	100,00
Tổng	255	100,00	

Nguồn: Dữ liệu phân tích từ tác giả

Ngân hàng có uy tín trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn thương hiệu ngân hàng của khách hàng. Trong 255 người tham gia khảo sát, có 39,22% khách hàng hoàn toàn đồng ý, có 23,53% khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Ngoài ra có 20,78% ý kiến phản vấn không biết yếu tố ngân hàng có uy tín trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng với khách hàng có quan trọng hay không, có 12,55% khách hàng không đồng ý, có 3,92% khách hàng hoàn toàn không đồng ý

yếu tố ngân hàng có uy tín trong việc giải quyết các vấn đề của khách hàng với khách hàng này là quan trọng.

Nhân tố an toàn bảo mật

Bảng 4. Yếu tố các quy định, hướng dẫn của ngân hàng về việc sử dụng và bảo mật thông tin của chủ thẻ rõ ràng, chặt chẽ

Các quy định của ngân hàng về việc sử dụng và bảo mật thông tin của chủ thẻ rõ ràng, chặt chẽ	Tần số	Tỷ lệ (%)	% cộng dồn
Hoàn toàn không đồng ý	17	6.67	6.67
Không đồng ý	19	7.45	14.12
Không có ý kiến	39	15.29	29.41
Đồng ý	45	17.65	47.06
Hoàn toàn đồng ý	135	52.94	100.00
Total	255	100.00	

Nguồn: Dữ liệu phân tích từ tác giả

Các quy định, hướng dẫn của ngân hàng về việc sử dụng và bảo mật thông tin của chủ thẻ rõ ràng, chặt chẽ có ảnh hưởng lớn đến quyết định lựa chọn nhân tố an toàn bảo mật thẻ tín dụng của khách hàng. Trong 255 người tham gia khảo sát, có 52,94% khách hàng hoàn toàn đồng ý, có 17,65% khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Ngoài ra có 15,29% ý kiến phản văn không biết yếu tố các quy định, hướng dẫn của ngân hàng về việc sử dụng và bảo mật thông tin của chủ thẻ rõ ràng, chặt chẽ với khách hàng có quan trọng hay không, có 7,45% khách hàng không đồng ý, có 6,67% khách hàng hoàn toàn không đồng ý yếu tố các quy định, hướng dẫn của ngân hàng về việc sử dụng và bảo mật thông tin của chủ thẻ rõ ràng, chặt chẽ là quan trọng.

Bảng 5. Yếu tố thẻ tín dụng được gắn thẻ chip giúp giao dịch thực hiện an toàn và ngân hàng giải quyết

Thẻ tín dụng được gắn thẻ chip giúp giao dịch thực hiện an toàn	Tần số	Tỷ lệ (%)	% cộng dồn
Hoàn toàn không đồng ý	9	3.53	3.53
Không đồng ý	21	8.24	11.76
Không có ý kiến	29	11.37	23.14
Đồng ý	35	13.73	36.86
Hoàn toàn đồng ý	161	63.14	100.00
Tổng	255	100.00	

Nguồn: Dữ liệu phân tích từ tác giả

Yếu tố Thẻ tín dụng được gắn thẻ chip giúp giao dịch thực hiện an toàn có ảnh hưởng lớn đến quyết định lựa chọn nhân tố an toàn bảo mật thẻ tín dụng của khách hàng. Trong 255 người tham gia khảo sát, có 63,14% khách hàng hoàn toàn đồng ý, có 13,73% khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Ngoài ra có 11,37% ý kiến phản văn không biết yếu tố thẻ tín dụng được gắn thẻ chip giúp giao dịch thực hiện an toàn với khách hàng có quan trọng hay không, có 8,24% khách hàng không đồng ý, có 3,53% khách hàng hoàn toàn không đồng ý yếu tố thẻ tín dụng được gắn thẻ chip giúp giao dịch thực hiện an toàn là quan trọng.

Nhân tố chi phí sử dụng

Bảng 6. Yếu tố ngân hàng công bố đầy đủ và rõ ràng các khoản phí và lãi mà bạn phải chịu khi sử dụng thẻ tín dụng

Ngân hàng công bố đầy đủ rõ ràng các khoản phí và lãi mà bạn phải chịu khi sử dụng thẻ tín dụng	Tần số	Tỷ lệ (%)	% cộng dồn
Hoàn toàn không đồng ý	10	3.92	3.92
Không đồng ý	11	4.31	8.24
Không có ý kiến	22	8.63	16.86
Đồng ý	30	11.76	28.63
Hoàn toàn đồng ý	182	71.37	100.00
Tổng	255	100.00	

Nguồn: Dữ liệu phân tích từ tác giả

Ngân hàng công bố đầy đủ rõ ràng các khoản phí và lãi mà bạn phải chịu khi sử dụng thẻ tín dụng có ảnh hưởng lớn đến quyết định lựa chọn chi phí sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng. Trong 255 người tham gia khảo sát, có 71,37% khách hàng hoàn toàn đồng ý, có 11,76% khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Ngoài ra có 8,63% ý kiến phản văn không biết yếu tố ngân hàng công bố đầy đủ rõ ràng các khoản phí và lãi mà bạn phải chịu khi sử dụng thẻ tín dụng với khách hàng có quan trọng hay không, có 4,31% khách hàng không đồng ý, có 3,92% khách hàng hoàn toàn không đồng ý yếu tố ngân hàng công bố đầy đủ rõ ràng các khoản phí và lãi mà bạn phải chịu khi sử dụng thẻ tín dụng là quan trọng.

Bảng 7. Yếu tố các mức phí ngân hàng áp dụng phải cạnh tranh

Các mức phí ngân hàng áp dụng phải cạnh tranh	Tần số	Tỷ lệ (%)	% cộng dồn
Hoàn toàn không đồng ý	10	3.92	3.92
Không đồng ý	20	7.84	11.76
Không có ý kiến	45	17.65	29.41
Đồng ý	58	22.75	52.16
Hoàn toàn đồng ý	122	47.84	100.00
Tổng	255	100.00	

Nguồn: Dữ liệu phân tích từ tác giả

Các mức phí ngân hàng áp dụng phải cạnh tranh có ảnh hưởng khá lớn đến quyết định lựa chọn chi phí sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng. Trong 255 người tham gia khảo sát, có 47,84% khách hàng hoàn toàn đồng ý, có 22,75% khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Ngoài ra có 17,65% ý kiến phản văn không biết yếu tố các mức phí ngân hàng áp dụng phải cạnh tranh với khách hàng có quan trọng hay không, có 7,84% khách hàng không đồng ý, có 3,92% khách hàng hoàn toàn không đồng ý yếu tố các mức phí ngân hàng áp dụng phải cạnh tranh là quan trọng.

2. Giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ thẻ tín dụng

Thứ nhất, Giải pháp về điều kiện triển khai và phát triển của Ngân hàng: - Hoàn thiện mô hình tổ chức chuyên nghiệp, hiệu quả, các quy trình nghiệp vụ, quy chế quản trị điều hành, phân cấp ủy quyền và phối hợp giữa các đơn vị hướng đến sản phẩm và khách hàng theo thông lệ quốc tế tốt nhất. Phát triển nhanh nguồn nhân lực chất lượng cao dựa trên sử dụng và phát triển đội ngũ chuyên gia trong nước và quốc tế

Xem tiếp trang 92