

# Nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng cá nhân tại Agribank Trà Vinh

Nguyễn Thị Diệp Thúy  
Trường Đại học Trà Vinh

Vấn đề chất lượng dịch vụ TTKDTM đối với khách hàng cá nhân được các ngân hàng rất quan tâm vì đây là lượng khách hàng đông đảo, chiếm tỉ lệ lớn và mang lại lợi nhuận đáng kể cho ngân hàng nhất là lĩnh vực dịch vụ thanh toán. Không như khách hàng tổ chức, khách hàng cá nhân sẽ cảm nhận trực tiếp chất lượng từng loại sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng mang lại cho họ, họ sẽ tự mình lựa chọn loại hình dịch vụ ngân hàng phù hợp với sở thích, nhu cầu và khả năng, điều kiện của mình. Khi một ngân hàng có chất lượng dịch vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng sẽ tạo niềm tin cho khách hàng và nhờ đó vị thế, hình ảnh của ngân hàng được nâng cao, ngân hàng sẽ mở rộng được thị phần trên thị trường, tạo sự phát triển lâu dài, nâng cao sức cạnh tranh.

## 1. Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt với khách hàng cá nhân tại Agribank Trà Vinh

Khái quát tình hình thanh toán tại Agribank Trà Vinh từ năm 2017 đến hết năm 2019

**Bảng 1. Biến động cơ cấu thanh toán tại Agribank Trà Vinh, 2017 - 2019**

Chỉ tiêu	2017		2018		2019	
	Tỷ đồng	%	Tỷ đồng	%	Tỷ đồng	%
TT bằng TM	11.755	22,51	11.993	20,46	12.665	19,86
TTKDTM	40.455	77,49	46.620	79,54	51.097	80,14
Tổng thanh toán	52.210	100	58.613	100	63.762	100

Nguồn: Báo cáo về hoạt động dịch vụ Agribank Trà Vinh

Hiện nay, Agribank Trà Vinh đang áp dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) tương đối đa dạng, bao gồm: UNC, UNT, Séc, thẻ NH, L/C và một số dịch vụ NH điện tử như Internet Banking, Mobile Banking.

**Bảng 2. TTKDTM theo các loại hình thanh toán, 2017 - 2019**

Chỉ tiêu	2017		2018		2019	
	Tỷ đồng	%	Tỷ đồng	%	Tỷ đồng	%
Ủy nhiệm chi	31.430	77,69	34.661	74,34	38.110	74,58
Ủy nhiệm thu	365	0,9	397	0,85	469	0,91
Séc	2.831	6,99	3.246	6,96	3.769	7,38
Thẻ NH	1.240	3,06	1.859	3,99	2.215	4,33
Thanh toán khác	4.589	11,36	6.457	13,86	6.534	12,78
Tổng TTKDTM	40.455	100	46.620	100	51.097	100

Nguồn: Báo cáo về hoạt động dịch vụ Agribank Trà Vinh, 2019

Bảng 2 cho ta thấy UNC là phương tiện được sử dụng phổ biến nhất, giá trị thanh toán lớn nhất, chiếm tới hơn 74% tổng giá trị TTKDTM. UNT chiếm tỷ trọng nhỏ nhất, chưa tới 1%. Các phương tiện TTKDTM đều tăng trưởng về quy mô qua các năm, tuy nhiên với tốc độ khác nhau nên có sự thay đổi cơ cấu các hình thức. Điều này cho thấy chi nhánh luôn chú ý tới việc cải thiện dịch vụ TTKDTM cho phù hợp với thực tế, tuy nhiên vẫn có những hạn chế nhất định.

Thanh toán bằng ủy nhiệm chi

UNC là hình thức TTKDTM được sử dụng phổ biến nhất tại Agribank Trà Vinh trong những năm vừa qua.

Năm 2017, thanh toán bằng UNC đạt 31.430 tỷ đồng, chiếm 77,69% tổng doanh số TTKDTM.

Năm 2018, thanh toán bằng UNC đạt 34.661 tỷ đồng, chiếm 74,34% tổng doanh số TTKDTM, tăng 3.231 tỷ đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 10,27% so với năm 2017.

Năm 2019, thanh toán bằng UNC đạt 38.110 tỷ đồng, chiếm 74,58% tổng doanh số TTKDTM, tăng 3.449 tỷ đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 9,95% so với năm 2018.

Thanh toán bằng ủy nhiệm thu

Thực tế cho thấy hình thức thanh toán UNT được khách hàng sử dụng rất ít, tỷ trọng của nó chỉ chiếm 1 phần không đáng kể trong tổng doanh số TTKDTM:

Năm 2017, thanh toán bằng UNT đạt 365 tỷ đồng, chiếm 0,9% tổng doanh số TTKDTM.

Năm 2018, thanh toán bằng UNT đạt 397 tỷ đồng, chiếm 0,85% tổng doanh số TTKDTM, tăng 32 tỷ đồng so với năm 2017, tương ứng tỷ lệ tăng 8,76%.

Năm 2019, thanh toán bằng UNT đạt 469 tỷ đồng, chiếm 0,91% tổng doanh số TTKDTM, tăng 18,13 tỷ đồng so với năm 2018, tương ứng tỷ lệ tăng 18,13%.

Thanh toán bằng thẻ ngân hàng

Doanh số thanh toán qua thẻ tăng mạnh trong những năm vừa qua:

+ Năm 2017, doanh số thanh toán qua thẻ đạt 1.240 tỷ đồng, chiếm 3,06% trong tổng doanh số TTKDTM.

+ Năm 2018, doanh số thanh toán qua thẻ đạt 1.859 tỷ đồng, chiếm 3,99% trong tổng doanh số

TTKDTM, tăng 619 tỷ đồng so với năm 2017, tương ứng tỷ lệ tăng 49,91%.

+ Năm 2019, doanh số thanh toán qua thẻ đạt 2.215 tỷ đồng, chiếm 4,33% trong tổng doanh số TTKDTM, tăng 356 tỷ đồng so với năm 2018, tương ứng tỷ lệ tăng 19,15%.

Doanh số thanh toán qua thẻ tăng mạnh vào năm 2017 và năm 2018 là do chi nhánh đã tích cực liên hệ với các công ty, doanh nghiệp trên địa bàn để mở tài khoản và phát hành thẻ miễn phí cho cán bộ công nhân viên, đồng thời phổ biến cho họ ích lợi của việc sử dụng thẻ ATM.

Thanh toán bằng thu tín dụng

Hình thức thanh toán L/C tại chi nhánh ít được sử dụng để thanh toán trong nước và do phòng Thanh toán quốc tế quản lý.

Năm 2017, doanh số L/C nhập khẩu đạt 162 triệu USD, doanh số L/C xuất khẩu đạt 72 triệu USD. Tổng doanh số thanh toán bằng L/C đạt 234 triệu USD, tương đương 4.680 tỷ đồng.

Năm 2018, doanh số L/C nhập khẩu đạt 142,7 triệu USD, doanh số L/C xuất khẩu đạt 61,2 triệu USD. Tổng doanh số thanh toán bằng L/C đạt 203,9 triệu USD, tương đương 4.078 tỷ đồng, giảm 602 tỷ đồng, tương ứng tỷ lệ giảm 12,86% so với năm 2017.

Năm 2019, doanh số L/C nhập khẩu đạt 155,3 triệu USD, doanh số L/C xuất khẩu đạt 82,8 triệu USD. Tổng doanh số thanh toán bằng L/C đạt 238,1 triệu USD, tương đương 4.762 tỷ đồng, tăng 684 tỷ đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 16,77% so với năm 2018.

## **2. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt với khách hàng cá nhân tại Agribank Trà Vinh**

### **2.1. Kết quả đạt được**

Tổng khối lượng TTKDTM qua Ngân hàng Agribank Trà Vinh tăng trưởng đều đặn hàng năm với tốc độ tương đối cao. Từ nền tảng là thanh toán hoàn toàn thủ công (mọi giao dịch thanh toán đều dựa trên cơ sở chứng từ giấy) chuyển dần sang phương thức xử lý bán tự động sử dụng chứng từ điện tử, đến nay các giao dịch thanh toán được xử lý điện tử chiếm tỷ trọng khá lớn. Trong thực hiện nghiệp vụ không để xảy ra sai sót lớn, giấy tờ chính xác, thanh toán điện tử và bù trừ nhanh chóng, thuận tiện cho khách hàng đến giao dịch.

Ngân hàng Agribank Trà Vinh đã cung cấp dịch vụ thanh toán cho khách hàng với chất lượng tốt, tổ chức thanh toán nhanh chóng, hướng dẫn khách hàng sử dụng các hình thức thanh toán phù hợp, nhân viên có thái độ hoà nhã, tôn trọng khách hàng.

Thực hiện nghiệp vụ không để sai sót lớn, giấy tờ chính xác, thanh toán điện tử và bù trừ nhanh chóng, chính xác, thuận tiện cho khách hàng đến giao dịch.

Việc thực hiện thanh toán toàn hệ thống đã tăng cường trách nhiệm trong quản lý điều hành vốn tại cơ sở. Việc quản lý vốn chặt chẽ nhưng linh hoạt, hệ số sử dụng vốn trong kinh doanh của toàn hệ thống tăng lên rõ rệt.

Dịch vụ tài khoản cá nhân của Ngân hàng Agribank Trà Vinh phát triển khá nhanh.

### **2.2 Những hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được, Agribank Trà Vinh vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, cụ thể như sau:

Nhìn chung, thanh toán bằng tiền mặt vẫn còn rất phổ biến trong nền kinh tế, tiền mặt là phương tiện thanh toán chiếm tỷ trọng lớn trong khu vực doanh nghiệp và chiếm đại đa số trong các giao dịch thanh toán của khu vực dân cư do các giao dịch chuyển khoản, thanh toán còn xảy ra nhiều lỗi chưa thực hiện theo đúng thời gian đã hứa/quy định với khách hàng.

Việc TTKDTM phục vụ cho khách hàng là các doanh nghiệp nhỏ và cho cá nhân còn ít, đa phần nghiệp vụ TTKDTM phục vụ cho các doanh nghiệp lớn và các cơ quan hành chính sự nghiệp, còn đại bộ phận dân cư vẫn chưa được tiếp cận với các dịch vụ thanh toán của Ngân hàng do nghỉ ngơi thời gian tiếp nhận hồ sơ, thời gian xử lý của lệnh yêu cầu thanh toán của khách hàng chậm.

Việc sử dụng các hình thức TTKDTM còn đơn điệu chủ yếu là UNC - chuyển tiền, còn các hình thức khác ra đời chủ yếu mang tính hình thức, hiệu quả không cao. Ngoài ra việc giới thiệu, quảng bá các hình thức TTKDTM để khách hàng lựa chọn hình thức phù hợp nhất cho mình, các chương trình chăm sóc khách hàng đối tượng cá nhân chưa được đưa ra cụ thể.

## **3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt với khách hàng cá nhân tại Agribank Trà Vinh**

### **3.1 Phòng ngừa và hạn chế rủi ro trong hoạt động TTKDTM**

Để phòng ngừa và hạn chế rủi ro Agribank Trà Vinh nên:

+ Rà soát các văn bản quy định, quy trình sản phẩm dịch vụ, đào tạo cán bộ trong Chi nhánh về nhận diện rủi ro đồng thời nắm vững quy trình nghiệp vụ TTKDTM.

+ Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, hậu kiểm.

+ Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan liên quan, đối tác trong việc ngăn chặn và xử lý rủi ro trong hoạt động sản phẩm dịch vụ TTKDTM.

### **3.2 Tăng cường kiểm soát bảo mật**

Từ những rủi ro trong TTKDTM có thể xảy ra đòi hỏi ngân hàng phải đảm bảo an toàn, kiểm soát bảo mật cho các dịch vụ thanh toán. Tăng tính bảo mật trong thanh toán thẻ bằng cách phát hành thẻ chip thay thế

từ, thực hiện rà soát, đánh giá lại toàn bộ quy trình, cơ chế về an toàn bảo mật của các hệ thống Công nghệ thông tin, dịch vụ thẻ, Internet Banking, Mobile Banking, có nhiều biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật cho các dịch vụ thanh toán trực tuyến...

Khuyến cáo khách hàng bảo mật thông tin, bảo vệ điện thoại hoặc thiết bị di động của mình khi sử dụng cho các dịch vụ ngân hàng trực tuyến, đối với mật mã truy cập dịch vụ ngân hàng điện tử cần thay đổi mật mã thường xuyên và không sử dụng các tính năng lưu mật mã để đăng nhập tự động, hạn chế dùng máy tính công cộng, mạng không dây khi truy cập vào hệ thống ngân hàng điện tử.

Tăng cường các giải pháp về an ninh, an toàn và bảo mật cho cơ sở hạ tầng thanh toán, xây dựng các tiêu chuẩn đối với máy móc, thiết bị phục vụ hoạt động TTKDTM, thực hiện kiểm định chất lượng máy móc, thiết bị chấp nhận TTKDTM.

**3.3 Cải tiến quy trình giải quyết tra soát khiếu nại**

Ứng dụng công nghệ tin học vào quản lý thông tin tra soát của khách hàng, khi có một khiếu nại về việc rút tiền hoặc chi tiêu tại các đơn vị nhận TTKDTM mà tiền đã bị trừ trong tài khoản nhưng khách hàng không nhận được tiền hay đơn vị chấp nhận thanh toán chưa in được biên lai hoặc chưa được ghi có vào tài khoản đơn vị thì ngân hàng phải có trách nhiệm tiếp nhận thông tin ngay lập tức bằng nhiều hình thức như nhận thông tin qua điện thoại, qua email hoặc qua những phần mềm quản lý của mình mà không phải yêu cầu khách hàng phải trực tiếp tới ngân hàng để điền yêu cầu vào Form mẫu thì ngân hàng mới có cơ sở để kiểm tra và thực hiện tra soát cho khách hàng.

**3.4 Chú trọng hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng**

Tăng cường hoạt động marketing cho dịch vụ TTKDTM tại Agribank Trà Vinh:

+ Tập trung nghiên cứu thị trường, phát triển sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng, ưu thế của Agribank để tạo ra những sản phẩm dịch vụ TTKDTM có sức cạnh tranh trên thị trường.

+ Thực hiện mạnh mẽ hơn nữa hoạt động marketing cho các sản phẩm dịch vụ TTKDTM của Agribank. Tăng độ phủ của hoạt động marketing lên các phương tiện thông tin đại chúng được nhiều người theo dõi như: truyền hình, báo mạng, báo giấy, tờ rơi. Thực hiện các chương trình ưu đãi hấp dẫn để tăng sự thu hút của sản phẩm dịch vụ TTKDTM tới khách hàng.

Thực hiện tốt hoạt động chăm sóc khách hàng:

+ Có chính sách chăm sóc khách hàng nhất quán và mang lại lợi ích thiết thực đối với khách hàng sử dụng dịch vụ TTKDTM.

+ Xây dựng và triển khai các chương trình chăm sóc khách hàng thường xuyên.

Mở rộng các kết nối, hợp tác với doanh nghiệp

Chi nhánh phải hợp tác với các doanh nghiệp để đưa các sản phẩm dịch vụ TTKDTM đến mọi hoạt động của doanh nghiệp. Cụ thể tăng cường mở rộng quan hệ hợp tác với các nhà cung ứng dịch vụ như điện, nước, truyền hình cáp, công ty viễn thông, hàng không, bảo hiểm, đơn vị Kho bạc trên địa bàn để biến tài khoản Ngân hàng thành tài khoản đa năng, có thể thanh toán nhiều dịch vụ, trong đó chú trọng đến vấn đề thanh toán hóa đơn. Qua đó khách hàng có thể trực tiếp thanh toán tiền điện, nước, cước viễn thông, internet... bằng hình thức Mobile banking, SMS banking. Ý nghĩa của việc hợp tác sẽ tăng số lượng khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ TTKDTM.

**3.5.Đối với Agribank**

Triển khai có hiệu quả Đề án phát triển TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020 theo Quyết định 2545/QĐ-TTg và Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với việc thu phí các dịch vụ công như điện, nước, học phí, viện phí và chi trả các chương trình an sinh xã hội theo Quyết định 241/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Nâng cấp hạ tầng thanh toán quốc gia (hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng), chỉ đạo triển khai và sớm đưa vào vận hành Hệ thống thanh toán bù trừ tự động phục vụ các giao dịch bán lẻ (ACH), qua đó thiết lập hạ tầng thanh toán bán lẻ hiện đại, hoạt động hiệu quả, liên tục, đáp ứng nhu cầu thanh toán nhanh chóng, an toàn, thuận tiện với chi phí hợp lý của người dân và doanh nghiệp.

Đẩy mạnh thanh toán thẻ qua các thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (POS), áp dụng các công nghệ, phương thức thanh toán hiện đại như mã phản hồi nhanh (QR code), mã hóa thông tin thẻ (Tokenization), thanh toán di động (mobile payment), thanh toán phi tiếp xúc (contactless)...

Triển khai các mô hình thanh toán tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa gắn với việc xây dựng và triển khai Chiến lược Quốc gia về Tài chính Toàn diện tại Việt Nam, thúc đẩy thanh toán điện tử trong khu vực Chính phủ./.

**Tài liệu tham khảo**

Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank năm 2015, 2016, 2017;

Agribank thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt <https://thoibaonganhang.vn/agribank-thuc-day-thanh-toan-khong-dung-tien-mat-97212.html>

Dương Tử (2019). Agribank tích cực thúc đẩy tiến trình thanh toán không dùng tiền mặt. <https://www.qdnd.vn/kinh-te/cac-van-de/agribank-tich-cuc-thuc-day-tien-trinh-thanh-toan-khong-dung-tien-mat-606119>