

Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng trực tuyến – cách tiếp cận và hàm ý chính sách cho Việt Nam

Phan Diên Vỹ⁽¹⁾ • Phạm Long⁽²⁾ • Phạm Ngọc Lan⁽³⁾

Ngày nhận bài: 25/12/2016 | Biên tập xong: 02/01/2017 | Duyệt đăng: 10/01/2017

TÓM TẮT: Lĩnh vực ngân hàng trực tuyến (NHTT) đang phát triển mạnh ở Việt Nam, tuy nhiên chưa có nhiều nghiên cứu về lĩnh vực này, đặc biệt là phân tích các nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ NHTT. Nghiên cứu này dựa trên việc tổng hợp kết quả của các nghiên cứu trước đây và sử dụng phương pháp nghiên cứu sự kiện quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ NHTT ở Việt Nam. Kết quả cho thấy, ba nhân tố – chất lượng dịch vụ khách hàng trực tuyến, chất lượng hệ thống thông tin trực tuyến và chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng (DVNH) – đều ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ NHTT tổng thể và từ đó ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của khách hàng. Hàm ý chính sách và khuyến nghị cho các nhà quản lý ngân hàng đã được thảo luận nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ NHTT.

TỪ KHÓA: ngân hàng trực tuyến; chất lượng dịch vụ ngân hàng trực tuyến; mức độ thỏa mãn; Việt Nam.

1. Giới thiệu

Sự phát triển mang tính cách mạng của internet đang làm thay đổi cách thức doanh nghiệp tiếp cận với người tiêu dùng. Ngành ngân hàng không là ngoại lệ, với ngày càng nhiều ngân hàng cung cấp cho khách hàng những dịch vụ tài chính thông qua internet. Các ngân hàng với trọng tâm hoạt động trực tuyến có thể giảm đáng kể chi phí hoạt động và chi phí cố định bằng cách thay thế các nhân viên và cơ sở vật chất thông qua sử dụng công nghệ thông tin (Gerlach, 2000).

Một số dịch vụ NHTT được cung cấp bởi các ngân hàng bao gồm: CDs; Thẻ tín dụng; Chuyển tiền và Các khoản vay thông qua trang web của ngân hàng. Mặc dù đã chú trọng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ, nhiều ngân

hàng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu và mong đợi ngày càng tăng của khách hàng. Để tồn tại và phát triển, các ngân hàng cần phải cung cấp cho khách hàng những dịch vụ chất lượng

⁽¹⁾ **Phan Diên Vỹ** – Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM; 36 Tôn Thất Đạm, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh; **Email:** vypd@buh.edu.vn.

⁽²⁾ **Phạm Long** – Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân; 207 Giải Phóng, Đồng Tâm, Hai Bà Trưng, Hà Nội; **Email:** phamlongktnh@hotmail.com.

⁽³⁾ **Phạm Ngọc Lan** – Trường Đại học Lao động Xã hội; 43 Trần Duy Hưng, Trung Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội; **Email:** lanlannt@yahoo.com.