TÓM TẮT ĐỀ ÁN

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường ngày càng phát triển, dịch vụ thẻ tín dụng đã trở thành một phần quan trọng trong hệ thống ngân hàng, đặc biệt là tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank). Đề tài ***"Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank)"*** được thực hiện nhằm mục đích phân tích thực trạng và đề xuất các giải pháp hoàn thiện chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng tại VPBank.

Luận văn đã trình bày các vấn đề sau: (1) Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng từ góc độ khách hàng; (2) Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng tại VPBank; (3) Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng.

Nghiên cứu tập trung phân tích, đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng tại VPBank trong giai đoạn 2021 – 2023, dựa trên dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát với 250 khách hàng đang sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng của ngân hàng. Các chỉ số đánh giá được xây dựng dựa trên mô hình SERVPERF, với 5 thang đo: Độ tin cậy, Sự đảm bảo, Tính hữu hình, Mức độ đồng cảm và Khả năng đáp ứng.

Nghiên cứu thực trạng cho thấy VPBank đã có những nỗ lực đáng kể trong việc phát triển dịch vụ thẻ tín dụng, từ việc cung cấp nhiều loại thẻ phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng đến việc áp dụng công nghệ hiện đại nhằm tối ưu hóa quy trình phục vụ. Tuy nhiên, vẫn còn những vấn đề cần khắc phục, đặc biệt là trong khả năng xử lý khiếu nại và sự linh hoạt trong việc đáp ứng các tình huống khẩn cấp liên quan đến thẻ tín dụng. Khách hàng hiện tại vẫn cảm thấy chưa hài lòng với thời gian chờ đợi và quy trình xử lý các sự cố, điều này có thể ảnh hưởng đến lòng tin và sự trung thành của họ đối với ngân hàng.

Dựa trên kết quả phân tích và mục tiêu phát triển của VPBank, tác giả đã đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng trong giai đoạn 2024 - 2026, bao gồm việc cải tiến quy trình phục vụ, nâng cấp công nghệ thông tin và tăng cường đào tạo nhân viên nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng và củng cố vị thế cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.