

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



TRẦN QUANG KHOA
TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

**GIẢI PHÁP CẢI THIỆN TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIẢI NGÂN ONLINE CHO KHÁCH
HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG
THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

Đà Nẵng - Năm 2025

LỜI MỞ ĐẦU

Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu cụ thể

- Phân tích thực trạng trải nghiệm khách hàng đối với dịch vụ giải ngân online cho Khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng
- Đề xuất các giải pháp cải thiện trải nghiệm khách hàng đối với dịch vụ giải ngân online cho Khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng.

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp đối với dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng. Nội dung tập trung vào sự hài lòng, mức độ thuận tiện, tính minh bạch, tốc độ xử lý và các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ này. **Phạm vi nghiên cứu**

- **Phạm vi nội dung:** Nghiên cứu thực trạng triển khai dịch vụ giải ngân online, đánh giá trải nghiệm khách hàng và đề xuất giải pháp cải thiện.
- **Phạm vi không gian:** Tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng.
- **Phạm vi thời gian:** Đánh giá thực trạng giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, định hướng đề xuất giải pháp cho giai đoạn 2026 -2030.

Ý nghĩa thực tiễn

Kết quả nghiên cứu mang tính ứng dụng cao đối với hoạt động của VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng. Thông qua việc phân tích số liệu thực tế về giao dịch giải ngân online, khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, đề tài chỉ ra được những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân tồn tại trong triển khai dịch vụ. Trên cơ sở đó, các giải pháp đề xuất sẽ giúp chi nhánh: (i) hoàn thiện quy trình giải ngân online, rút ngắn thời gian xử lý; (ii) nâng cấp công nghệ, tạo điều kiện cho khách hàng thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi; (iii) cải thiện chất lượng hỗ trợ và chăm sóc khách hàng doanh nghiệp. Ngoài ra, nghiên cứu cũng cung cấp cơ sở tham khảo hữu ích cho VietinBank Trụ sở chính và các chi nhánh khác trong hệ thống khi triển khai đồng bộ dịch vụ giải ngân online, qua đó góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của toàn ngân hàng trong bối cảnh hội nhập và chuyển đổi số.

Kết cấu của đề án

Ngoài phần **Mở đầu**, **Kết luận** và **Danh mục tài liệu tham khảo**, đề án được kết cấu thành 3 chương chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận về trải nghiệm khách hàng trong dịch vụ giải ngân online

Chương 2: Thực trạng trải nghiệm khách hàng đối với dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp cải thiện trải nghiệm khách hàng đối với dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG TRONG DỊCH VỤ GIẢI NGÂN ONLINE

1.1. Cơ sở lý thuyết về trải nghiệm khách hàng

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm trải nghiệm khách hàng

1.1.1.1. Khái niệm trải nghiệm khách hàng (*Customer Experience – CX*)

Trải nghiệm khách hàng (*Customer Experience – CX*) là một phạm trù được nghiên cứu rộng rãi trong lĩnh vực marketing dịch vụ và quản trị kinh doanh, phản ánh toàn bộ quá trình khách hàng tương tác với doanh nghiệp trong suốt vòng đời sử dụng sản phẩm, dịch vụ. Theo quan điểm hiện đại, trải nghiệm khách hàng không chỉ đơn thuần là sự hài lòng tại một thời điểm, mà là tổng hòa của những cảm nhận, suy nghĩ, thái độ và phản ứng hình thành từ khi khách hàng bắt đầu tìm hiểu, tiếp cận, sử dụng và duy trì mối quan hệ với doanh nghiệp (Lemon & Verhoef, 2016; Meyer & Schwager, 2007).

Trong lĩnh vực ngân hàng, trải nghiệm khách hàng bao gồm những tương tác trực tiếp và gián tiếp giữa khách hàng với ngân hàng, từ khâu tiếp nhận thông tin sản phẩm, quá trình giao dịch trực tiếp tại quầy hoặc trên nền tảng số, cho đến dịch vụ hỗ trợ sau bán. Như vậy, trải nghiệm khách hàng không chỉ đo lường bằng các yếu tố chức năng (tốc độ xử lý, mức độ an toàn), mà còn bằng các yếu tố cảm xúc (sự tin tưởng, thoải mái, an tâm). Điều này đặt ra yêu cầu đối với ngân hàng phải xây dựng hành trình khách hàng liền mạch, đa kênh và nhất quán để tạo ấn tượng tích cực và duy trì lòng trung thành của khách hàng.

1.1.2. Các mô hình đo lường trải nghiệm khách hàng

1.1.2.1. Mô hình SERVQUAL

SERVQUAL là một trong những mô hình phổ biến nhất để đo lường chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng, do Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) phát triển. Mô hình này dựa trên giả định rằng sự hài lòng của khách hàng được hình thành từ việc so sánh giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế sau khi sử dụng dịch vụ. SERVQUAL gồm năm thành phần chính:

Độ tin cậy (Reliability): khả năng cung cấp dịch vụ đúng như cam kết, chính xác và nhất quán. Trong dịch vụ ngân hàng, độ tin cậy thể hiện ở việc giải ngân đúng thời hạn, đúng số tiền và đúng quy định hợp đồng.

Sự đáp ứng (Responsiveness): mức độ sẵn sàng và nhanh chóng của ngân hàng trong việc hỗ trợ khách hàng. Với giải ngân online, sự đáp ứng gắn liền với thời gian xử lý hồ sơ, khả năng phản hồi khi có sự cố kỹ thuật.

Sự đảm bảo (Assurance): năng lực, thái độ chuyên nghiệp và sự tin cậy mà nhân viên ngân hàng mang lại cho khách hàng. Đây là yếu tố quan trọng để tạo dựng niềm tin về an toàn giao dịch và bảo mật dữ liệu.

Sự đồng cảm (Empathy): mức độ quan tâm, thấu hiểu và hỗ trợ khách hàng của ngân hàng. Trong bối cảnh doanh nghiệp có nhu cầu vốn gấp, sự đồng cảm thể hiện ở việc ngân hàng ưu tiên xử lý nhanh chóng và tư vấn phù hợp.

Phương tiện hữu hình (Tangibles): cơ sở vật chất, công nghệ, giao diện ứng dụng và tài liệu hỗ trợ. Đối với dịch vụ online, yếu tố này được phản ánh qua tính thân thiện, hiện đại và dễ sử dụng của nền tảng eFAST hay ứng dụng di động.

Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong dịch vụ giải ngân online cho phép ngân hàng

đánh giá toàn diện chất lượng dịch vụ từ góc nhìn khách hàng, đồng thời xác định khoảng cách giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế để có biện pháp cải thiện.

1.1.2.2. Mô hình E-S-QUAL (*dịch vụ điện tử*)

Đối với môi trường dịch vụ số, Parasuraman và cộng sự (2005) đã phát triển mô hình E-S-QUAL nhằm đo lường chất lượng dịch vụ điện tử. Đây là sự mở rộng của SERVQUAL trong bối cảnh số hóa, tập trung vào các yếu tố đặc thù của giao dịch trực tuyến. Mô hình bao gồm bốn thành phần cơ bản:

Hiệu quả (Efficiency): mức độ dễ sử dụng, đơn giản và tiết kiệm thời gian khi khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến. Trong giải ngân online, hiệu quả được thể hiện qua số bước tác nghiệp, thời gian xử lý hồ sơ trên hệ thống.

Sự sẵn có của hệ thống (System Availability): khả năng hệ thống hoạt động ổn định, ít xảy ra lỗi và luôn sẵn sàng để khách hàng sử dụng. Yếu tố này đặc biệt quan trọng với các giao dịch tài chính có tính cấp bách.

Sự hoàn thành (Fulfillment): mức độ dịch vụ cung cấp đúng như cam kết, đảm bảo tính chính xác, đầy đủ và kịp thời. Trong giải ngân online, điều này thể hiện ở việc vốn vay được chuyển đúng hạn mức và thời điểm đã thỏa thuận.

Bảo mật và riêng tư (Privacy): khả năng bảo mật thông tin khách hàng và an toàn dữ liệu trong quá trình giao dịch. Đây là yếu tố then chốt để xây dựng lòng tin và khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ online.

Mô hình E-S-QUAL đặc biệt phù hợp để đánh giá trải nghiệm khách hàng trong dịch vụ ngân hàng số vì nó tập trung vào các yếu tố công nghệ, hệ thống và an toàn thông tin – những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ giải ngân trực tuyến (Parasuraman, 1988).

1.1.2.3. Mô hình Customer Journey & Touchpoints

Ngoài SERVQUAL và E-S-QUAL, một phương pháp hiện đại được sử dụng rộng rãi là phân tích **hành trình khách hàng (Customer Journey)** và **các điểm chạm (Touchpoints)**. Mô hình này nhấn mạnh rằng trải nghiệm khách hàng được hình thành từ chuỗi các tương tác tại nhiều điểm chạm khác nhau trong suốt hành trình sử dụng dịch vụ.

Tiếp cận thông tin: khách hàng tiếp nhận thông tin về dịch vụ giải ngân online qua kênh truyền thông, nhân viên ngân hàng, hoặc website. Điểm chạm ở giai đoạn này là các tài liệu hướng dẫn, ứng dụng di động, hội thảo trực tuyến.

Khởi tạo và nộp hồ sơ: khách hàng chuẩn bị và gửi hồ sơ vay qua nền tảng eFAST. Các điểm chạm bao gồm giao diện ứng dụng, form điện tử và sự hỗ trợ trực tuyến của nhân viên ngân hàng.

Rà soát, phê duyệt và ký số: hồ sơ được nhân viên rà soát, lãnh đạo phê duyệt và ký số trên hệ thống. Trải nghiệm khách hàng chịu ảnh hưởng bởi tốc độ xử lý, tính linh hoạt của quy trình ký số và sự minh bạch trong thông báo tiến độ.

Giải ngân và hậu mãi: vốn được giải ngân và hạch toán vào tài khoản của khách hàng. Sau đó, ngân hàng tiếp tục hỗ trợ, cung cấp báo cáo và phản hồi nhanh chóng nếu phát sinh sự cố.

Việc phân tích hành trình khách hàng và các điểm chạm cho phép ngân hàng nhìn nhận trải nghiệm khách hàng một cách trực quan và chi tiết. Qua đó, ngân hàng có thể xác định “điểm nghẽn” trong quy trình, cải thiện từng khâu tác nghiệp và tạo ra trải

nghiệm liền mạch, tích cực hơn cho khách hàng doanh nghiệp.

1.1.2.4. Sự vận dụng mô hình trong nghiên cứu

Trong nghiên cứu về trải nghiệm khách hàng đối với dịch vụ giải ngân online cho khách hàng doanh nghiệp tại ngân hàng thương mại, việc xây dựng bộ tiêu chí đo lường cần dựa trên cơ sở khoa học và kế thừa những mô hình lý thuyết đã được kiểm chứng. Ba mô hình nền tảng được tham khảo và vận dụng trong đề tài gồm: **SERVQUAL, E-S-QUAL và Customer Journey & Touchpoints**.

Mô hình SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) được xem là công cụ kinh điển để đánh giá chất lượng dịch vụ, nhấn mạnh đến năm khía cạnh cơ bản là độ tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm và tính hữu hình. Trong bối cảnh ngân hàng, các yếu tố về tốc độ xử lý, sự chính xác trong giao dịch và năng lực phục vụ của cán bộ được coi là sự kế thừa trực tiếp từ mô hình này.

Mô hình E-S-QUAL (Parasuraman et al., 2005) được phát triển dành riêng cho môi trường dịch vụ điện tử, tập trung vào hiệu quả, tính sẵn sàng của hệ thống, sự hoàn thành và bảo mật. Đây là cơ sở để nghiên cứu lựa chọn các tiêu chí về sự tiện lợi, khả năng truy cập, cũng như mức độ an toàn và tuân thủ pháp lý trong dịch vụ giải ngân online.

Bên cạnh đó, tiếp cận Customer Journey & Touchpoints (Lemon & Verhoef, 2016) giúp làm rõ cách thức khách hàng trải nghiệm tại từng điểm chạm trong hành trình sử dụng dịch vụ. Từ góc nhìn này, các tiêu chí về tính minh bạch, khả năng truy xuất thông tin và chất lượng hỗ trợ sau giải ngân được đưa vào để phản ánh trải nghiệm của khách hàng doanh nghiệp một cách toàn diện hơn.

Tổng hợp từ ba mô hình trên, nghiên cứu đã xây dựng năm tiêu chí đánh giá chính, gồm: (1) tốc độ xử lý và tính kịp thời của giao dịch, (2) sự tiện lợi và khả năng tiếp cận dịch vụ, (3) an toàn, bảo mật và tính tuân thủ pháp lý, (4) tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin, (5) chất lượng hỗ trợ, tư vấn và dịch vụ sau giải ngân. Các tiêu chí này vừa đảm bảo tính khoa học, vừa phù hợp với đặc thù của dịch vụ giải ngân online cho khách hàng doanh nghiệp tại ngân hàng thương mại Việt Nam.

1.2. Đặc điểm dịch vụ giải ngân online trong ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm và bản chất của giải ngân online

Giải ngân là giai đoạn cuối cùng trong quy trình cấp tín dụng của ngân hàng, khi nguồn vốn được chuyển giao cho khách hàng theo đúng mục đích vay vốn đã cam kết. Đây là bước then chốt để khách hàng có thể triển khai các hoạt động sản xuất, kinh doanh hoặc tiêu dùng, đồng thời thể hiện trách nhiệm của ngân hàng trong việc thực hiện hợp đồng tín dụng. Nếu như trước đây, giải ngân được thực hiện hoàn toàn thủ công với hồ sơ giấy tờ và sự tham gia trực tiếp của khách hàng tại quầy, thì ngày nay, dưới tác động của chuyển đổi số, nhiều ngân hàng đã triển khai dịch vụ giải ngân online.

Giải ngân online có thể hiểu là quá trình ngân hàng thực hiện giải ngân khoản vay cho khách hàng thông qua các nền tảng điện tử như Internet Banking, Mobile Banking hoặc các cổng dịch vụ trực tuyến chuyên biệt. Trong mô hình này, toàn bộ các bước như nộp hồ sơ điện tử, phê duyệt trực tuyến, ký số và hạch toán giải ngân đều được xử lý trên hệ thống công nghệ thông tin mà không yêu cầu khách hàng phải xuất hiện trực tiếp tại ngân hàng. Như vậy, giải ngân online là sự tích hợp giữa công nghệ

số, chữ ký điện tử và quy trình nghiệp vụ ngân hàng, nhằm đảm bảo tính chính xác, an toàn nhưng vẫn duy trì sự nhanh chóng và tiện lợi cho khách hàng.

Bản chất của giải ngân online nằm ở ba yếu tố cơ bản. Thứ nhất, đó là tính tự động hóa, khi nhiều khâu trong quy trình được xử lý bằng hệ thống phần mềm thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào con người. Thứ hai, đó là tính kết nối trực tuyến, cho phép các bên liên quan (khách hàng, cán bộ tín dụng, lãnh đạo phê duyệt) có thể tương tác và hoàn tất quy trình trên cùng một nền tảng số, dù ở những địa điểm khác nhau. Thứ ba, đó là tính minh bạch và truy xuất, khi mọi giao dịch đều được ghi nhận trên hệ thống, có khả năng kiểm tra và lưu trữ dưới dạng chứng từ điện tử, giúp giảm thiểu rủi ro tranh chấp và đảm bảo tuân thủ quy định pháp lý.

1.3 Khái niệm và vai trò của trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp trong giải ngân online

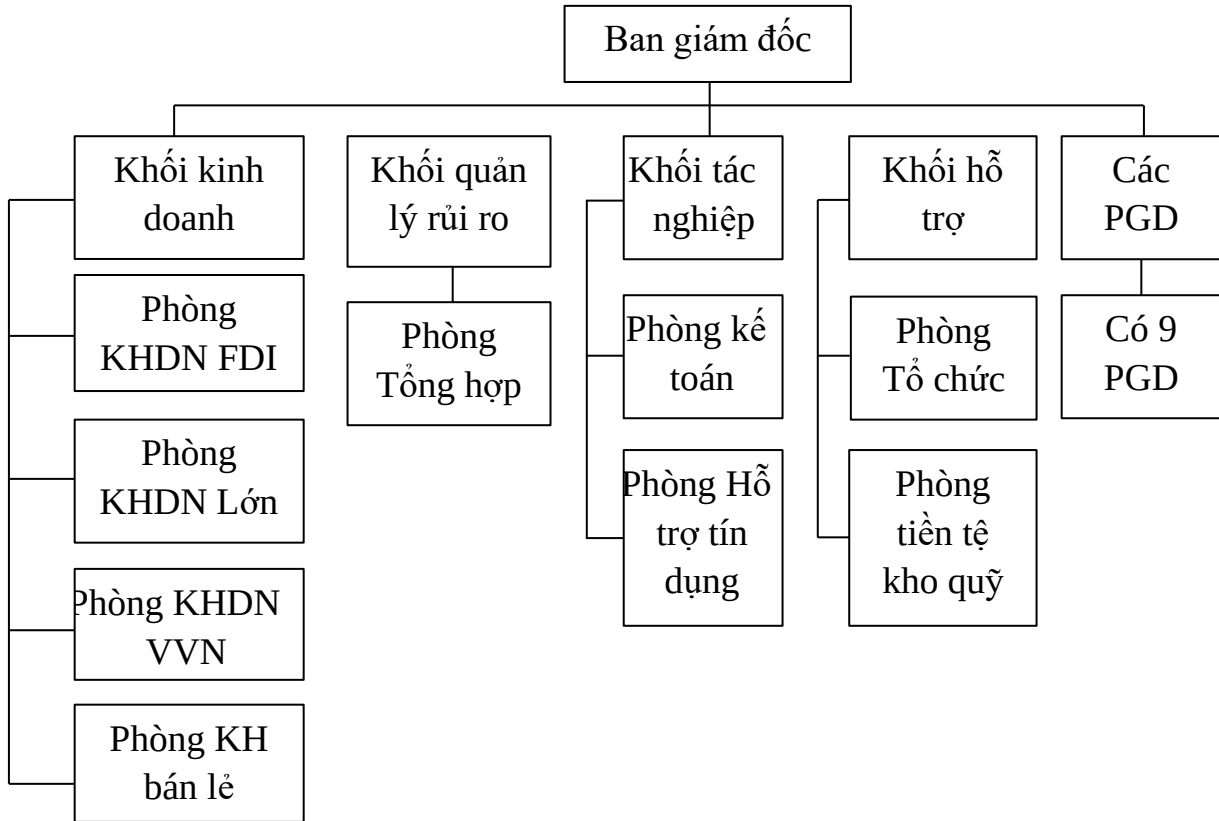
Trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp trong dịch vụ giải ngân online có thể hiểu là toàn bộ những cảm nhận, đánh giá và phản ứng của khách hàng doanh nghiệp trong suốt quá trình tiếp cận, sử dụng và tương tác với ngân hàng thông qua dịch vụ giải ngân trực tuyến. Trải nghiệm này bao gồm cả yếu tố hữu hình như tốc độ xử lý hồ sơ, giao diện ứng dụng, tính an toàn của hệ thống, và yếu tố vô hình như cảm giác yên tâm, tin tưởng, hài lòng khi vốn vay được giải ngân kịp thời.

Khác với sự hài lòng đơn thuần, trải nghiệm khách hàng phản ánh hành trình tổng thể, từ khâu khởi tạo yêu cầu, nộp hồ sơ, phê duyệt, ký số đến nhận vốn vay. Do đó, khái niệm này mang tính toàn diện hơn, đồng thời gắn liền với sự tích hợp của công nghệ số và quy trình tín dụng hiện đại.

Trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp trong giải ngân online có những đặc điểm riêng biệt so với khách hàng cá nhân. Thứ nhất, nhu cầu giải ngân của doanh nghiệp thường có quy mô lớn hơn, giá trị giao dịch cao và tính cấp bách rõ rệt hơn, do vốn vay liên quan trực tiếp đến dòng tiền và kế hoạch sản xuất kinh doanh. Thứ hai, doanh nghiệp thường yêu cầu mức độ minh bạch, an toàn và tuân thủ pháp lý cao hơn, bởi mọi khoản vay đều gắn liền với các hợp đồng kinh tế và ràng buộc pháp lý. Thứ ba, khách hàng doanh nghiệp thường có nhiều người tham gia quy trình giải ngân (chủ doanh nghiệp, kế toán trưởng, cán bộ ngân hàng), do đó trải nghiệm mang tính tập thể và đòi hỏi sự phối hợp nhịp nhàng hơn. Thứ tư, kỳ vọng của doanh nghiệp không chỉ dừng ở việc giao dịch nhanh chóng mà còn ở chất lượng tư vấn, khả năng hỗ trợ và cam kết lâu dài của ngân hàng trong việc đồng hành cùng hoạt động sản xuất kinh doanh.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIẢI NGÂN ONLINE CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI VIETINBANK – CN ĐÀ NẴNG

2.1 Nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của VietinBank – chi nhánh Đà Nẵng



Hình 2: Sơ đồ tổ chức tại Vietinbank – CN Đà Nẵng

2.1.1. Kết quả hoạt động kinh doanh chủ yếu trong giai đoạn 2022–2024 của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Đà Nẵng duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định cả về quy mô và hiệu quả. Các chỉ tiêu tài chính chủ yếu như doanh thu, chi phí, lợi nhuận, huy động vốn và dư nợ tín dụng đều tăng đều qua từng năm. Việc bổ sung cả giá trị tuyệt đối và tỷ lệ tăng/giảm hằng năm cho phép nhìn rõ hơn xu thế và hiệu quả điều hành.

Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh chủ yếu của VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024

(Đơn vị: tỷ đồng, %)

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	SL	%	SL	%	SL	%
Doanh thu hoạt động	1.050	100,0	1.210	115,2	1.380	131,4
Chi phí hoạt động	720	100,0	820	113,9	925	128,5
Lợi nhuận trước thuế	330	100,0	390	118,2	455	137,9
Huy động vốn từ khách hàng	12.500	100,0	13.800	110,4	15.200	121,6
Dư nợ tín dụng	11.200	100,0	12.400	110,7	13.900	124,1
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,25	100,0	1,18	94,4	1,10	88,0

Đến năm 2024, VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng tiếp tục đạt được bước tiến rõ rệt cả về quy mô và hiệu quả hoạt động. Doanh thu tăng lên 1.380 tỷ đồng, tương đương 131,4% so với năm 2022, khẳng định sự phát triển mạnh mẽ và bền vững của chi nhánh. Lợi nhuận trước thuế đạt 455 tỷ đồng, bằng 137,9% so với năm gốc, cho thấy khả năng quản lý chi phí và gia tăng hiệu quả sinh lời ngày càng cao. Hoạt động huy động vốn đạt 15.200 tỷ đồng, tăng 21,6% so với năm 2022, trong khi dư nợ tín dụng đạt 13.900 tỷ đồng, tăng 24,1% so với năm gốc, khẳng định vai trò quan trọng của chi nhánh trong việc cung ứng nguồn vốn cho nền kinh tế. Tỷ lệ nợ xấu tiếp tục giảm xuống mức 1,10%, một lần nữa cho thấy công tác quản trị rủi ro tín dụng được chú trọng và ngày càng hiệu quả.

Như vậy, trong giai đoạn 2022–2024, VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng đã duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định, an toàn và bền vững. Ngân hàng không chỉ mở rộng quy mô hoạt động qua việc tăng trưởng doanh thu, lợi nhuận, huy động vốn và dư nợ tín dụng, mà còn nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro khi tỷ lệ nợ xấu liên tục giảm. Kết quả này khẳng định định hướng phát triển đúng đắn của chi nhánh trong giai đoạn chuyển đổi số và hội nhập sâu rộng, đồng thời tạo nền tảng vững chắc để tiếp tục mở rộng dịch vụ, trong đó có dịch vụ giải ngân online dành cho khách hàng doanh nghiệp.

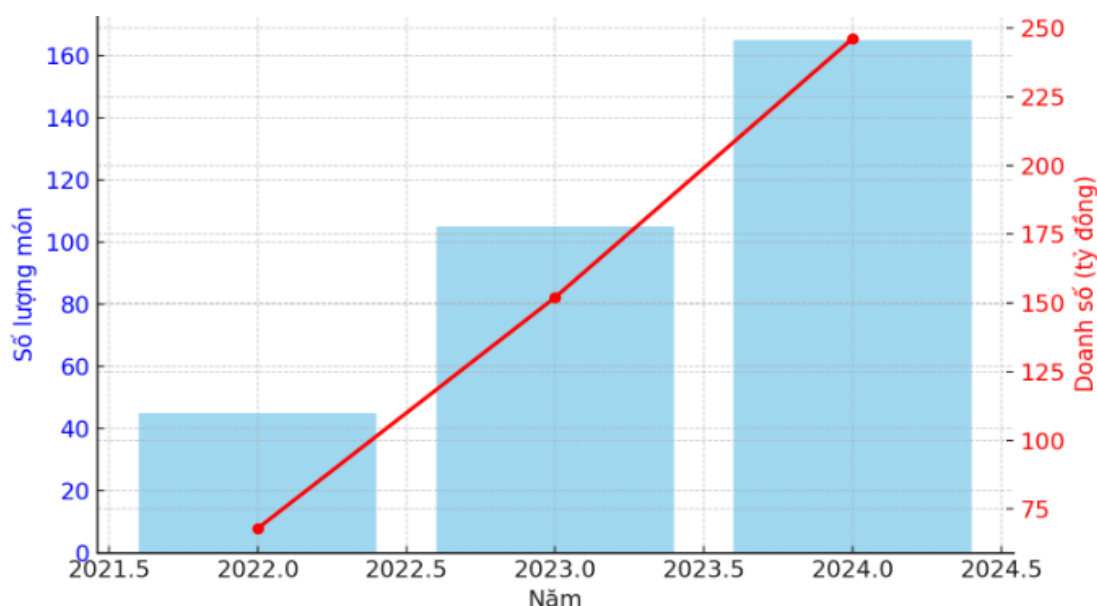
Năm 2022 được coi là giai đoạn khởi đầu khi dịch vụ giải ngân online mới được áp dụng tại chi nhánh. Với 45 món giải ngân và tổng doanh số 68 tỷ đồng, con số này còn khá khiêm tốn so với quy mô hoạt động chung, song lại mang ý nghĩa đặc biệt: đánh dấu sự dịch chuyển bước đầu của khách hàng từ giao dịch tại quầy sang kênh online. Khách hàng sử dụng dịch vụ chủ yếu là doanh nghiệp FDI hoặc một số doanh nghiệp lớn vốn có hệ thống kế toán – tài chính hiện đại, dễ dàng thích ứng với hình thức số hóa quy trình tín dụng.

Sang năm 2023, số lượng món giải ngân online đã tăng lên 105 món, gấp hơn 2 lần so với năm trước. Doanh số cũng tăng mạnh lên 152 tỷ đồng, cao hơn 123% so với năm 2022. Kết quả này đến từ nhiều nguyên nhân: (i) VietinBank đẩy mạnh các chương trình truyền thông, đào tạo khách hàng và triển khai các buổi tập huấn trực tuyến nhằm hướng dẫn sử dụng hệ thống eFAST; (ii) ngân hàng áp dụng chính sách ưu tiên xử lý nhanh cho hồ sơ online; (iii) bối cảnh hậu Covid-19 thúc đẩy nhu cầu sử dụng dịch vụ số để giảm thiểu tiếp xúc trực tiếp và tiết kiệm thời gian. Đây được coi là giai đoạn tăng tốc quan trọng, khẳng định dịch vụ đã bước ra khỏi giai đoạn thử nghiệm để trở thành một lựa chọn thực sự hữu ích cho doanh nghiệp.

Năm 2024 ghi nhận sự bứt phá vượt trội với 165 món giải ngân online, doanh số đạt 246,1 tỷ đồng, gấp 3,6 lần so với năm 2022 và tăng thêm gần 62% so với năm 2023. Sự tăng trưởng này cho thấy dịch vụ đã đi vào quỹ đạo ổn định, không còn là một kênh bổ sung mà đã trở thành một trụ cột quan trọng trong hoạt động tín dụng. Đáng chú ý, đối tượng khách hàng mở rộng đáng kể: không chỉ FDI mà nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) cũng đã bắt đầu làm quen, tận dụng tiện ích online để quản trị dòng tiền hiệu quả hơn. Điều này cho thấy dịch vụ không chỉ đáp ứng yêu cầu của nhóm khách hàng hiện đại mà còn dần phổ cập cho các doanh nghiệp truyền thống.

Có thể thấy, từ năm 2022 đến 2024, số lượng món giải ngân online tăng gần gấp 4 lần, còn doanh số tăng hơn 3,5 lần. Tốc độ tăng trưởng này phản ánh hai xu hướng quan trọng: thứ nhất, sự thành công của quá trình chuyển đổi số tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng; thứ hai, sự thay đổi trong hành vi và kỳ vọng của khách hàng doanh nghiệp – họ ngày càng yêu cầu dịch vụ ngân hàng nhanh chóng, tiện lợi, minh bạch và an toàn hơn.

Ngoài giá trị kinh doanh, sự phát triển của giải ngân online còn giúp chi nhánh nâng cao năng lực cạnh tranh: giảm thiểu chi phí vận hành, tối ưu hóa quy trình xử lý hồ sơ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tạo lợi thế trước sự cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng khác trên địa bàn. Trong bối cảnh Đà Nẵng là trung tâm kinh tế – tài chính lớn của khu vực miền Trung, việc mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ giải ngân online không chỉ mang ý nghĩa đối với chi nhánh, mà còn đóng góp vào chiến lược phát triển toàn hệ thống VietinBank trong xu thế ngân hàng số.



Biểu đồ xu hướng tăng trưởng của dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

(Nguồn: VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng)

Biểu đồ trên thể hiện rõ xu hướng tăng trưởng mạnh mẽ của dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024: Sự tăng trưởng song song cả về quy mô giao dịch lẫn giá trị giao dịch phản ánh thành công trong chuyển đổi số của chi nhánh, đồng thời cho thấy khách hàng doanh nghiệp ngày càng tin tưởng và lựa chọn kênh online thay cho giao dịch truyền thống.

2.2.3. So sánh giữa giải ngân truyền thống và giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Trong giai đoạn 2022–2024, VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng triển khai song song cả hai hình thức: giải ngân truyền thống (tại quầy, xử lý hồ sơ giấy) và giải ngân online (trên hệ thống eFAST, ký số qua Eoffice). Việc so sánh hai hình thức này giúp thấy rõ những ưu thế nổi bật của dịch vụ online cũng như những hạn chế cần cải thiện.

Bảng 2.6. So sánh giữa giải ngân truyền thống và giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Tiêu chí	Giải ngân truyền thống	Giải ngân online
Phương thức hồ sơ	Hồ sơ giấy, ký tay, nộp trực tiếp	Hồ sơ điện tử, ký số, nộp qua eFAST
Thời gian xử lý	2–5 ngày tùy mức độ phức tạp	1–2 ngày với hồ sơ đơn giản; nhanh hơn 40–50%
Tính minh bạch	Khách hàng phải liên hệ cán bộ để theo dõi	Theo dõi trạng thái hồ sơ thời gian thực trên hệ thống
Chi phí vận hành	Cao (in ấn, lưu trữ, nhân lực)	Thấp hơn, giảm chi phí giấy tờ, vận hành
An toàn, bảo mật	Phụ thuộc kiểm soát thủ công, rủi ro thất lạc	Xác thực đa lớp, mã hóa dữ liệu, truy vết dễ dàng

Tiêu chí	Giải ngân truyền thống	Giải ngân online
Giá trị pháp lý	Chứng từ giấy có giá trị pháp lý trực tiếp	Chữ ký số và chứng từ điện tử được pháp luật công nhận
Khả năng truy xuất	Khó khăn, cần lưu trữ hồ sơ giấy	Dễ dàng, nhanh chóng, dữ liệu lưu trên hệ thống
Trải nghiệm khách hàng	Thủ tục phức tạp, mất nhiều thời gian đi lại	Thuận tiện, có thể thao tác mọi lúc mọi nơi
Phạm vi áp dụng	Phổ biến nhiều năm, quen thuộc với khách hàng	Mới triển khai, chủ yếu doanh nghiệp FDI, đang lan rộng

Thứ nhất, về **thời gian xử lý**, giải ngân online tỏ ra vượt trội khi có thể rút ngắn gần một nửa so với truyền thống. Với hồ sơ chuẩn hóa, khách hàng chỉ mất 1–2 ngày để nhận vốn, thay vì 3–5 ngày như trước đây.

Thứ hai, về **tính minh bạch và khả năng theo dõi**, giải ngân truyền thống buộc khách hàng liên hệ trực tiếp với cán bộ để biết tiến độ. Trong khi đó, giải ngân online cung cấp chức năng theo dõi trạng thái hồ sơ theo thời gian thực, tăng sự chủ động và niềm tin của khách hàng.

Thứ ba, về **chi phí vận hành**, giải ngân truyền thống đòi hỏi nhiều giấy tờ, nhân sự nhập liệu và lưu trữ, khiến chi phí cao hơn. Ngược lại, quy trình online giảm đáng kể chi phí in ấn và nhân lực, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý.

Thứ tư, về **an toàn và pháp lý**, giải ngân truyền thống an toàn ở mức cơ bản nhưng tiềm ẩn rủi ro thất lạc hồ sơ. Giải ngân online sử dụng chữ ký số, mã hóa dữ liệu, hệ thống lưu trữ tự động nên an toàn hơn và đã được pháp luật công nhận giá trị pháp lý tương đương.

Tuy nhiên, giải ngân online cũng có hạn chế: không phải khách hàng nào cũng quen với giao dịch điện tử, đặc biệt là SME. Bên cạnh đó, với hồ sơ phức tạp, nhiều chứng từ thương mại, chi nhánh vẫn cần sự can thiệp thủ công. Trong khi đó, giải ngân truyền thống vẫn được một số khách hàng ưa chuộng nhờ tính quen thuộc và cảm giác yên tâm khi có cán bộ trực tiếp hỗ trợ. Kết quả so sánh cho thấy: giải ngân online là xu thế tất yếu, mang lại nhiều ưu thế vượt trội về tốc độ, minh bạch, chi phí và trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, để thay thế hoàn toàn giải ngân truyền thống, VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng cần tiếp tục đẩy mạnh truyền thông, đào tạo khách hàng, hoàn thiện hạ tầng công nghệ và linh hoạt hơn trong xử lý hồ sơ đặc thù.

2.3. Thực trạng trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp đối với dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

2.3.1. Kết quả khảo sát khách hàng doanh nghiệp sử dụng dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Khảo sát đối với 120 doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng. Mẫu khảo sát được thiết kế bao gồm đầy đủ ba nhóm khách hàng chính: doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI), doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) và doanh nghiệp lớn trong nước. Sự phân bổ này nhằm phản ánh đa dạng trải nghiệm, nhu cầu và đánh giá thực tế của các phân khúc khách hàng khác nhau, qua đó đảm bảo kết quả nghiên cứu mang tính khách quan và có giá trị thực tiễn.

Bảng 2.7. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp năm 2024

(Đơn vị: số phiếu, %)

Tiêu chí đánh giá	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
Tốc độ xử lý và kịp thời	3	2,5	6	5,0	14	11,7	65	54,2	32	26,6	120
Sự tiện lợi và khả năng truy cập	4	3,3	7	5,8	16	13,3	62	51,7	31	25,9	120
An toàn và bảo mật	2	1,7	5	4,1	12	10,0	61	50,8	40	33,4	120
Tính minh bạch, dễ theo dõi	3	2,5	8	6,7	20	16,6	60	50,0	29	24,2	120
Chất lượng hỗ trợ, tư vấn	3	2,5	7	5,8	18	15,0	61	50,9	31	25,8	120

Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng doanh nghiệp đánh giá tích cực đối với dịch vụ giải ngân online. Ở tiêu chí **tốc độ xử lý và tính kịp thời**, có tới 81% khách hàng hài lòng và rất hài lòng, trong khi chỉ 7,5% khách hàng cho rằng chưa hài lòng. Đây là một ưu thế nổi bật của dịch vụ online so với giải ngân truyền thống, vốn thường mất nhiều thời gian cho khâu nộp hồ sơ giấy và chờ phê duyệt trực tiếp.

Tiêu chí **sự tiện lợi và khả năng truy cập** cũng được đánh giá cao, với 77,6% khách hàng hài lòng và rất hài lòng. Tuy nhiên, vẫn còn 22,4% khách hàng phản hồi ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng. Điều này phản ánh thực tế rằng một bộ phận khách hàng, đặc biệt là các SME hoặc doanh nghiệp chưa quen thuộc với giao dịch điện tử, vẫn gặp khó khăn khi tiếp cận và thao tác trên hệ thống. Đây là dấu hiệu cho thấy ngân hàng cần tiếp tục tăng cường công tác hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật và cải tiến giao diện hệ thống để nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ.

Ở tiêu chí **an toàn và bảo mật**, dịch vụ ghi nhận mức độ hài lòng cao nhất, với 84,2% khách hàng đánh giá tích cực. Điều này khẳng định niềm tin của khách hàng vào hệ thống bảo mật dữ liệu và công nghệ chữ ký số của VietinBank. Chỉ 5,8% khách hàng chưa hài lòng, cho thấy các biện pháp kiểm soát rủi ro, mã hóa thông tin và xác thực giao dịch đang phát huy hiệu quả. Đây là lợi thế cạnh tranh quan trọng trong bối cảnh rủi ro an ninh mạng ngày càng gia tăng.

Tiêu chí **tính minh bạch và khả năng theo dõi** được 74,2% khách hàng đánh giá hài lòng và rất hài lòng. Tuy nhiên, vẫn còn gần 26% khách hàng phản ánh chưa hài lòng, chủ yếu tập trung vào việc trạng thái hồ sơ giải ngân chưa được hiển thị một cách trực quan và chi tiết trên hệ thống eFAST. Điều này cho thấy ngân hàng cần tiếp tục cải tiến tính năng tra cứu, bổ sung báo cáo tự động và cảnh báo tiến độ để tăng cường tính minh bạch cho khách hàng.

Tiêu chí **chất lượng hỗ trợ, tư vấn và dịch vụ sau giải ngân**, 76,7% khách hàng hài lòng và rất hài lòng. Dù vậy, có tới 15% khách hàng chỉ ở mức bình thường, phản ánh sự cần thiết phải nâng cao hơn nữa năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp của đội ngũ cán bộ hỗ trợ. Điều này đặc biệt quan trọng đối với nhóm SME, vốn

thường gặp khó khăn trong việc chuẩn bị hồ sơ và cần nhiều sự tư vấn trực tiếp từ phía ngân hàng.

Tổng thể, kết quả khảo sát cho thấy khách hàng doanh nghiệp nhìn chung đánh giá tích cực về dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng. Các ưu thế nổi bật nằm ở tốc độ xử lý và độ an toàn bảo mật, trong khi những hạn chế chủ yếu liên quan đến tính minh bạch trong theo dõi hồ sơ và chất lượng hỗ trợ khách hàng. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để ngân hàng tiếp tục hoàn thiện dịch vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng trong những năm tới.

2.3.2. Đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp về dịch vụ giải ngân online theo các tiêu chí tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

2.3.2.1. Thực trạng về tốc độ xử lý và tính kịp thời của giao dịch tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

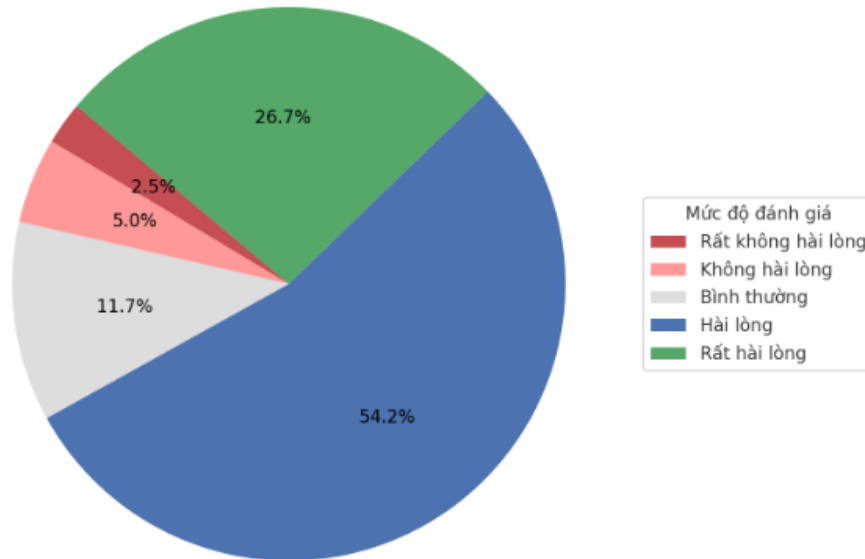
Tốc độ xử lý và tính kịp thời là một trong những tiêu chí quan trọng nhất quyết định mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ giải ngân online. Trong môi trường kinh doanh hiện nay, nơi dòng tiền đóng vai trò then chốt đối với sự vận hành và phát triển của doanh nghiệp, việc giải ngân vốn đúng thời hạn có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, không chỉ giúp đảm bảo khả năng thanh toán, mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

Bảng 2.8. Mức độ hài lòng về tốc độ xử lý và tính kịp thời

Mức độ đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Rất không hài lòng	3	2,5
Không hài lòng	6	5,0
Bình thường	14	11,7
Hài lòng	65	54,2
Rất hài lòng	32	26,6
Tổng	120	100

Kết quả khảo sát cho thấy, có tới 80,8% doanh nghiệp (97/120) đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng với tốc độ xử lý và tính kịp thời của dịch vụ giải ngân online. Đây là tỷ lệ cao, phản ánh ưu thế nổi bật của dịch vụ trực tuyến so với giải ngân truyền thống. Trong khi trước đây, quy trình giải ngân thủ công thường kéo dài từ 3–5 ngày, đặc biệt đối với các hồ sơ phức tạp phải bổ sung chứng từ nhiều lần, thì với hệ thống giải ngân online, thời gian xử lý trung bình chỉ còn từ 1–2 ngày đối với các hồ sơ đơn giản. Đối với những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, hồ sơ minh bạch, thời gian xử lý thậm chí có thể được rút ngắn xuống dưới 24 giờ, mang lại lợi thế lớn cho doanh nghiệp trong việc chủ động kế hoạch tài chính.

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng chỉ ra rằng vẫn còn 7,5% khách hàng (9/120) chưa hài lòng, trong đó có 2,5% ở mức rất không hài lòng và 5% ở mức không hài lòng. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ nhóm hồ sơ phức tạp hoặc hồ sơ tín dụng liên quan đến nhiều loại chứng từ cần kiểm tra thủ công. Ở những trường hợp này, mặc dù hệ thống online đã hỗ trợ nộp và phê duyệt hồ sơ điện tử, nhưng quá trình xử lý vẫn đòi hỏi sự tham gia trực tiếp của cán bộ tín dụng trong việc thẩm định và đối chiếu chứng từ, khiến thời gian xử lý chưa được rút ngắn như mong đợi.



(Nguồn: VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng)

Một bộ phận nhỏ khác đánh giá ở mức “bình thường” (11,7%). Nhóm này phản ánh sự tồn tại của khoảng trống kỳ vọng, khi khách hàng mong đợi dịch vụ số có thể xử lý tức thì, nhưng thực tế vẫn cần thời gian để tuân thủ quy trình kiểm soát rủi ro và thẩm định tín dụng. Điều này cho thấy, mặc dù tốc độ giải ngân online đã được cải thiện đáng kể, nhưng vẫn cần sự cân bằng hợp lý giữa yêu cầu nhanh chóng và đảm bảo an toàn tín dụng.

Từ kết quả trên có thể khẳng định rằng, tốc độ xử lý và tính kịp thời của giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng đã mang lại lợi thế cạnh tranh đáng kể so với hình thức truyền thống. Đây là một trong những điểm mạnh quan trọng, góp phần thu hút khách hàng doanh nghiệp chuyển dịch sang kênh giao dịch điện tử. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng, ngân hàng cần tiếp tục cải tiến quy trình tự động hóa, giảm bớt sự phụ thuộc vào xử lý thủ công đối với hồ sơ phức tạp, đồng thời tăng cường công cụ theo dõi tiến độ hồ sơ minh bạch để quản lý kỳ vọng của khách hàng.

2.3.2.2. Sự tiện lợi và khả năng tiếp cận dịch vụ tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Sự tiện lợi và khả năng tiếp cận là một trong những tiêu chí then chốt để đánh giá mức độ thành công của dịch vụ giải ngân online. Đối với khách hàng doanh nghiệp, việc có thể thực hiện giao dịch nhanh chóng, linh hoạt, không bị giới hạn bởi thời gian hay địa điểm là yếu tố quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị dòng tiền và giảm thiểu chi phí vận hành.

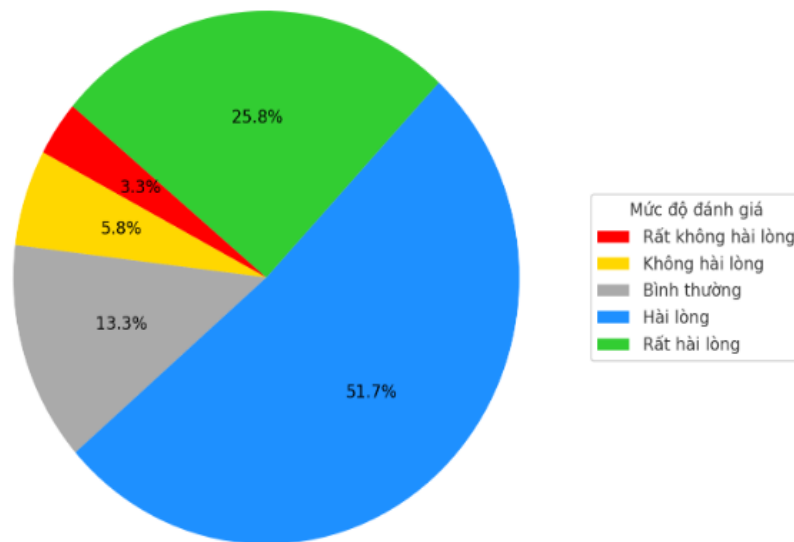
Bảng 2.9. Mức độ hài lòng về sự tiện lợi và khả năng tiếp cận dịch vụ

Mức độ đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Rất không hài lòng	4	3,3
Không hài lòng	7	5,8
Bình thường	16	13,3
Hài lòng	62	51,7
Rất hài lòng	31	25,9
Tổng	120	100

Kết quả khảo sát cho thấy có tới **77,6% doanh nghiệp hài lòng và rất hài lòng** với sự tiện lợi và khả năng tiếp cận dịch vụ. Đây là minh chứng rõ ràng cho việc hệ thống eFAST đã phát huy hiệu quả trong việc cung cấp dịch vụ giải ngân online mọi lúc, mọi nơi. Khách hàng có thể khởi tạo, phê duyệt và theo dõi hồ sơ ngay trên nền tảng trực tuyến mà không cần đến quầy giao dịch, giúp tiết kiệm đáng kể thời gian, chi phí đi lại và nhân lực. Việc tích hợp đa kênh, bao gồm cả web và ứng dụng di động, cũng góp phần tăng khả năng tiếp cận cho nhiều nhóm khách hàng.

Tuy nhiên, vẫn còn **22,4% doanh nghiệp (27/120) phản hồi ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng**. Điều này phản ánh thực tế rằng không phải mọi khách hàng đều có khả năng tiếp cận công nghệ số một cách thuận lợi. Các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME), đặc biệt là doanh nghiệp hoạt động trong các lĩnh vực truyền thống, thường gặp khó khăn do thiếu nhân sự chuyên trách về công nghệ thông tin hoặc chưa có thói quen giao dịch điện tử. Ngoài ra, một số phản hồi còn chỉ ra hạn chế về tốc độ đường truyền hoặc sự gián đoạn hệ thống trong một số thời điểm, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Đối với nhóm khách hàng hài lòng, lợi ích nổi bật nhất được ghi nhận là tính linh hoạt trong giao dịch. Doanh nghiệp có thể chủ động xử lý hồ sơ vào bất kỳ thời điểm nào, kể cả ngoài giờ hành chính, điều mà phương thức giải ngân truyền thống không thể đáp ứng. Đối với nhóm chưa hài lòng, sự hạn chế chủ yếu nằm ở khâu làm quen và thích ứng với quy trình điện tử. Điều này đặt ra yêu cầu cho ngân hàng phải triển khai thêm các chương trình đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật, đồng thời nâng cấp hạ tầng công nghệ để bảo đảm tính ổn định và mượt mà của hệ thống.



(Nguồn: VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng)

Tóm lại, kết quả khảo sát cho thấy dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt được mức độ hài lòng cao về sự tiện lợi và khả năng tiếp cận. Tuy nhiên, để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng, đặc biệt là nhóm SME, chi nhánh cần tiếp tục hoàn thiện giải pháp công nghệ, mở rộng kênh hướng dẫn và hỗ trợ nhằm giúp mọi doanh nghiệp đều có thể tiếp cận dịch vụ một cách dễ dàng, thuận lợi và hiệu quả.

2.3.2.3. An toàn, bảo mật và tính tuân thủ pháp lý tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Trong hoạt động ngân hàng số, đặc biệt là dịch vụ giải ngân online, an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu và tính tuân thủ pháp lý là những yếu tố then chốt quyết định sự tin tưởng của khách hàng doanh nghiệp. Khác với các tiêu chí như tốc độ hay tiện lợi, vấn đề an toàn bảo mật không chỉ liên quan đến trải nghiệm giao dịch mà còn trực tiếp ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng cũng như rủi ro pháp lý trong hoạt động tín dụng.

Bảng 2.10. Mức độ hài lòng về an toàn, bảo mật và tính tuân thủ pháp lý

Mức độ đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Rất không hài lòng	2	1,7
Không hài lòng	5	4,1
Bình thường	12	10,0
Hài lòng	61	50,8
Rất hài lòng	40	33,4
Tổng	120	100

Kết quả khảo sát cho thấy, đây là tiêu chí được khách hàng đánh giá cao nhất trong số các yếu tố khảo sát. Có tới **84,2% doanh nghiệp (101/120)** cho rằng họ hài lòng và rất hài lòng với mức độ an toàn, bảo mật và tuân thủ pháp lý của dịch vụ giải ngân online. Điều này phản ánh niềm tin của khách hàng vào hệ thống kiểm soát an ninh thông tin mà VietinBank đang áp dụng.

Ngân hàng đã triển khai nhiều biện pháp kỹ thuật tiên tiến, bao gồm **chữ ký số, xác thực OTP nhiều lớp, mã hóa dữ liệu, và lưu trữ chứng từ điện tử** theo đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước và pháp luật Việt Nam. Các biện pháp này không chỉ nâng cao tính bảo mật trong giao dịch mà còn đảm bảo khả năng truy xuất, đối chiếu và lưu trữ chứng từ một cách minh bạch, phục vụ tốt cho cả công tác kiểm toán nội bộ và thanh tra bên ngoài. Đây chính là cơ sở để gia tăng mức độ tin tưởng từ phía khách hàng doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp FDI vốn đặt yêu cầu rất cao về tuân thủ chuẩn mực quốc tế.

Tuy nhiên, vẫn có **5,8% khách hàng (7/120) chưa hài lòng**, trong đó 1,7% đánh giá rất không hài lòng và 4,1% không hài lòng. Các phản hồi này chủ yếu đến từ nhóm doanh nghiệp có giá trị giải ngân lớn, thường xuyên giao dịch với số tiền cao và vì vậy có mức độ thận trọng lớn hơn về rủi ro công nghệ. Một số doanh nghiệp phản ánh lo ngại về khả năng bị tấn công mạng, gián đoạn dịch vụ hoặc rủi ro từ bên thứ ba cung cấp nền tảng công nghệ. Đây là những quan ngại mang tính phòng ngừa, mặc dù trong thực tế chưa ghi nhận sự cố nghiêm trọng nào tại chi nhánh.

Khoảng 10% khách hàng đánh giá ở mức “bình thường”, phản ánh sự tồn tại của một nhóm khách hàng chưa hoàn toàn tin tưởng tuyệt đối vào dịch vụ online. Nguyên nhân có thể do thiếu thông tin chi tiết về các biện pháp bảo mật mà ngân hàng đang triển khai, hoặc do thói quen ưu tiên sử dụng chứng từ giấy vẫn còn tồn tại trong hoạt động quản trị nội bộ của doanh nghiệp.

Nhìn chung, kết quả khảo sát khẳng định rằng **an toàn, bảo mật và tuân thủ pháp lý chính là lợi thế cạnh tranh nổi bật** của VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng trong cung cấp dịch vụ giải ngân online. Tuy nhiên, để củng cố hơn nữa niềm tin từ phía khách hàng, chi nhánh cần tiếp tục truyền thông minh bạch về các chính sách bảo

mật, tổ chức hội thảo chia sẻ kinh nghiệm phòng chống rủi ro công nghệ, và tăng cường cơ chế giám sát độc lập để đảm bảo dịch vụ luôn đáp ứng các chuẩn mực quốc tế.

2.3.2.4. Tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin là tiêu chí quan trọng trong dịch vụ ngân hàng số, bởi nó quyết định khả năng khách hàng kiểm soát tiến trình giao dịch, hạn chế rủi ro và bảo đảm sự tin cậy đối với ngân hàng. Đối với dịch vụ giải ngân online, minh bạch trong quy trình và khả năng theo dõi hồ sơ trực tuyến có vai trò thiết yếu, đặc biệt khi khách hàng doanh nghiệp cần quản trị dòng tiền lớn, nhiều chứng từ liên quan và thời hạn thanh toán gấp rút.

Bảng 2.11. Mức độ hài lòng về tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin

Mức độ đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Rất không hài lòng	3	2,5
Không hài lòng	8	6,7
Bình thường	20	16,6
Hài lòng	60	50,0
Rất hài lòng	29	24,2
Tổng	120	100

Kết quả khảo sát cho thấy **74,2% khách hàng (89/120) hài lòng và rất hài lòng** về tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin của dịch vụ giải ngân online. Đây là tỷ lệ tích cực, chứng minh rằng hệ thống eFAST đã đáp ứng được phần lớn kỳ vọng của khách hàng khi cung cấp tính năng theo dõi trạng thái hồ sơ theo thời gian thực, hiển thị các bước xử lý, người phê duyệt và thời điểm giải ngân. Khách hàng có thể chủ động kiểm tra tiến độ, thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào cán bộ ngân hàng như trong mô hình truyền thống.

Tuy nhiên, tiêu chí này có mức độ hài lòng thấp hơn so với các tiêu chí khác như an toàn bảo mật (84,2%) hay tốc độ xử lý (80,8%). Cụ thể, **26% khách hàng (31/120)** cho rằng dịch vụ ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng. Trong đó, 2,5% rất không hài lòng và 6,7% không hài lòng, phản ánh những hạn chế còn tồn tại trong thiết kế giao diện và tính năng hỗ trợ của hệ thống.

Nguyên nhân chính có thể xuất phát từ ba yếu tố:

Thứ nhất, giao diện eFAST chưa thực sự trực quan. Một số khách hàng phản ánh việc hiển thị trạng thái hồ sơ còn khó hiểu, nhiều bước xử lý không được minh họa rõ ràng, gây nhầm lẫn cho doanh nghiệp SME vốn ít kinh nghiệm sử dụng công nghệ số.

Thứ hai, khả năng truy xuất báo cáo còn hạn chế. Một số doanh nghiệp mong muốn có chức năng thống kê, lọc dữ liệu theo nhiều tiêu chí (theo tháng, theo loại hình giao dịch, theo phòng ban) để phục vụ công tác kế toán – tài chính, nhưng hiện tại hệ thống chỉ dừng lại ở mức tra cứu hồ sơ đơn lẻ.

Thứ ba, thông tin cảnh báo chưa kịp thời. Nhiều khách hàng kỳ vọng hệ thống gửi thông báo tự động (qua email hoặc SMS) ngay khi hồ sơ thay đổi trạng thái, nhưng hiện tại việc cập nhật đôi khi chậm trễ, khiến họ phải chủ động đăng nhập để kiểm tra.

Kết quả trên cho thấy, mặc dù VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt những bước tiến nhất định về minh bạch thông tin, song nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng

ngày càng cao, đặc biệt là nhóm SME và doanh nghiệp lớn với khối lượng giao dịch nhiều. Do đó, chi nhánh cần tiếp tục **cải tiến giao diện eFAST theo hướng thân thiện hơn, bổ sung tính năng báo cáo tùy chỉnh, tăng cường cảnh báo giao dịch tự động và nâng cao trải nghiệm trực quan trong theo dõi hồ sơ**.

2.3.2.5. Chất lượng hỗ trợ, tư vấn và dịch vụ sau giải ngân tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Chất lượng hỗ trợ, tư vấn và dịch vụ sau giải ngân là tiêu chí phản ánh trực tiếp năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ ngân hàng và mức độ quan tâm của tổ chức đối với trải nghiệm khách hàng sau khi giao dịch được hoàn tất. Trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng số ngày càng phát triển, yếu tố công nghệ tuy đóng vai trò then chốt, nhưng sự đồng hành của con người vẫn giữ vai trò quan trọng, đặc biệt đối với nhóm khách hàng SME và những doanh nghiệp lần đầu sử dụng giải pháp trực tuyến.

Bảng 2.12. Mức độ hài lòng về chất lượng hỗ trợ, tư vấn và dịch vụ sau giải ngân

Mức độ đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Rất không hài lòng	3	2,5
Không hài lòng	7	5,8
Bình thường	18	15,0
Hài lòng	61	50,9
Rất hài lòng	31	25,8
Tổng	120	100

Kết quả khảo sát cho thấy **76,7% khách hàng (92/120)** đánh giá hài lòng và rất hài lòng về chất lượng hỗ trợ, tư vấn và dịch vụ sau giải ngân. Đây là tỷ lệ khá cao, phản ánh nỗ lực của chi nhánh trong việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Đội ngũ cán bộ tín dụng và hỗ trợ kỹ thuật thường xuyên được đào tạo để xử lý các tình huống phát sinh, giải đáp thắc mắc kịp thời và cung cấp tư vấn chuyên sâu cho khách hàng.

Tuy nhiên, vẫn còn **20,8% khách hàng (25/120)** chỉ đánh giá ở mức bình thường và **8,3% khách hàng (10/120)** tỏ ra chưa hài lòng. Những con số này cho thấy một bộ phận khách hàng, đặc biệt là SME và khách hàng mới, vẫn gặp khó khăn trong quá trình làm quen và khai thác hết các tính năng của dịch vụ online. Một số doanh nghiệp phản ánh rằng việc hỗ trợ chưa thật sự đồng đều giữa các phòng ban, thời gian phản hồi thắc mắc còn chậm, và chưa có nhiều kênh hỗ trợ ngoài giờ hành chính.

Điều này chỉ ra rằng mặc dù công nghệ mang lại tính tự động hóa và sự thuận tiện, nhưng yếu tố con người vẫn là “cầu nối” quan trọng để củng cố niềm tin và tạo sự an tâm cho khách hàng. Việc ngân hàng chưa đạt được mức độ hài lòng tuyệt đối phản ánh sự cần thiết phải tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ hậu mãi, đa dạng hóa kênh hỗ trợ (trực tuyến, hotline 24/7, chatbot tích hợp trên eFAST), cũng như tăng cường đào tạo kỹ năng mềm và kiến thức nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên.

Tổng hợp kết quả phân tích năm tiêu chí khảo sát cho thấy:

Tốc độ xử lý và an toàn bảo mật là hai yếu tố được khách hàng đánh giá cao nhất, thể hiện lợi thế cốt lõi của dịch vụ giải ngân online.

Sự tiện lợi và chất lượng hỗ trợ có tỷ lệ hài lòng khá cao nhưng chưa tuyệt đối, phản ánh khoảng trống trong kỳ vọng của khách hàng, nhất là nhóm SME.

Tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin vẫn còn hạn chế, đòi hỏi ngân hàng tiếp tục đầu tư cải tiến giao diện hệ thống, bổ sung công cụ tra cứu trực quan và hệ thống cảnh báo tự động để nâng cao trải nghiệm.

Như vậy, mặc dù dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt nhiều kết quả tích cực, nhưng vẫn còn những khía cạnh cần hoàn thiện để tiệm cận chuẩn mực dịch vụ số quốc tế. Việc kết hợp chặt chẽ giữa công nghệ hiện đại và dịch vụ khách hàng chất lượng cao sẽ là chìa khóa để chi nhánh gia tăng lợi thế cạnh tranh trong giai đoạn tới.

2.4. Đánh giá chung về thực trạng trải nghiệm khách hàng đối với dịch vụ giải ngân online cho khách hàng doanh nghiệp tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

2.4.1. Những kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2022–2024, dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt nhiều kết quả nổi bật, góp phần khẳng định vai trò tiên phong của chi nhánh trong quá trình chuyển đổi số ngân hàng. Trước hết, **quy mô giao dịch tăng trưởng mạnh**: số lượng món giải ngân tăng từ 45 món năm 2022 lên 165 món năm 2024, trong khi doanh số giải ngân tăng từ 68 tỷ đồng lên 246,1 tỷ đồng, phản ánh xu thế dịch chuyển rõ rệt từ phương thức truyền thống sang giao dịch điện tử.

Thứ hai, dịch vụ đã **thu hút đa dạng phân khúc khách hàng**. Ban đầu, hoạt động chủ yếu tập trung ở nhóm doanh nghiệp FDI, nhưng từ năm 2023–2024, doanh nghiệp lớn trong nước và SME đã tham gia nhiều hơn, cho thấy mức độ lan tỏa ngày càng rộng. Cơ cấu theo phòng/ban và kênh giao dịch cũng chứng kiến sự thay đổi, khi không chỉ Phòng KHDN FDI mà cả SME và các phòng giao dịch khác đều đóng góp tỷ trọng ngày càng cao.

Thứ ba, **chất lượng dịch vụ được khách hàng đánh giá tích cực**. Kết quả khảo sát năm 2024 cho thấy trên 80% khách hàng hài lòng và rất hài lòng ở các tiêu chí tốc độ xử lý, an toàn bảo mật, và sự tiện lợi. Đây là những ưu thế nổi bật của giải ngân online, giúp tiết kiệm thời gian, giảm chi phí và tăng cường sự chủ động cho khách hàng doanh nghiệp.

Thứ tư, dịch vụ đã **góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của chi nhánh**, khẳng định VietinBank – CN Đà Nẵng là một trong những đơn vị đi đầu trong việc ứng dụng công nghệ số, đáp ứng kịp thời nhu cầu ngày càng cao của doanh nghiệp trong bối cảnh hội nhập và cạnh tranh gay gắt.

2.4.2. Những tồn tại, hạn chế

Mặc dù dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt được những kết quả khả quan trong giai đoạn 2022–2024, song vẫn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục. Trước hết, về phương diện công nghệ, hệ thống eFAST vẫn còn những điểm bất cập liên quan đến giao diện và trải nghiệm người dùng. Kết quả khảo sát cho thấy 25,8% khách hàng chỉ đánh giá ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng về tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin. Điều này phản ánh rằng công cụ theo dõi tiến độ hồ sơ còn phức tạp, chưa trực quan, đồng thời hệ thống báo cáo chưa thực sự đáp ứng nhu cầu đa dạng của doanh nghiệp trong quản trị tài chính.

Thứ hai, quy trình giải ngân online tuy đã được tinh gọn so với hình thức truyền thống, nhưng vẫn còn một số thủ tục giấy tờ và bước kiểm duyệt yêu cầu bản cứng hoặc chữ ký trực tiếp. Điều này làm giảm hiệu quả số hóa, khiến khách hàng mất thêm

thời gian và chi phí trong quá trình thực hiện giao dịch. Bên cạnh đó, mức độ tự động hóa trong phê duyệt hồ sơ vẫn còn hạn chế, dẫn đến sự chênh lệch về tốc độ xử lý giữa các loại hồ sơ đơn giản và hồ sơ có tính chất phức tạp.

Thứ ba, về chất lượng hỗ trợ khách hàng, mặc dù đã có 76,7% khách hàng đánh giá hài lòng và rất hài lòng, nhưng vẫn còn trên 20% chỉ dừng lại ở mức trung bình hoặc thấp hơn. Đặc biệt, nhóm SME và khách hàng mới là những đối tượng gặp nhiều khó khăn hơn do hạn chế về nhân sự công nghệ thông tin và kinh nghiệm giao dịch số. Thực tế này cho thấy cơ chế hỗ trợ, tư vấn và đào tạo hiện tại chưa đủ bao quát, thiếu kênh hỗ trợ ngoài giờ hành chính hoặc hỗ trợ theo nhu cầu chuyên biệt của từng phân khúc.

Thứ tư, yếu tố an toàn, bảo mật tuy được khách hàng đánh giá cao (84,2% hài lòng và rất hài lòng), nhưng vẫn còn một bộ phận doanh nghiệp, đặc biệt là nhóm FDI và doanh nghiệp có giá trị giải ngân lớn, bày tỏ lo ngại về rủi ro công nghệ, sự ổn định của hệ thống và các nguy cơ tấn công mạng. Điều này đặt ra yêu cầu chi nhánh phải tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ mã hóa, xác thực đa lớp, và nâng cao khả năng giám sát an ninh mạng 24/7.

Ngoài ra, hạn chế mang tính chiến lược là mức độ tích hợp của dịch vụ giải ngân online với các sản phẩm số khác còn chưa cao. Doanh nghiệp vẫn phải sử dụng đồng thời nhiều dịch vụ từ các nhà cung cấp khác nhau, gây khó khăn trong quản lý dòng tiền, thanh toán quốc tế và đối chiếu chứng từ. Đây chính là rào cản trong việc xây dựng một hệ sinh thái tài chính số toàn diện, có khả năng gia tăng sự gắn bó của khách hàng với VietinBank trong dài hạn.

2.4.3. Những vấn đề đặt ra cần giải quyết trong thời gian tới

Thứ nhất, vấn đề hoàn thiện hạ tầng công nghệ và nền tảng số đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với chi nhánh. Kết quả khảo sát đã cho thấy mức độ hài lòng về tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin mới đạt 74,2%, thấp hơn so với các tiêu chí khác. Do đó, chi nhánh cần nhanh chóng nâng cấp hệ thống eFAST theo hướng trực quan, thân thiện và tích hợp các công cụ báo cáo nâng cao. Đồng thời, việc ứng dụng công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data) và tự động hóa quy trình bằng robot (RPA) phải được đẩy mạnh, nhằm rút ngắn thời gian xử lý và gia tăng tính chính xác trong giải ngân online.

Thứ hai, vấn đề cải tiến quy trình nghiệp vụ giải ngân online cần được đặt ra như một ưu tiên. Mặc dù dịch vụ đã giảm đáng kể thủ tục so với phương thức truyền thống, song vẫn còn tồn tại những khâu phụ thuộc vào chứng từ giấy, làm hạn chế hiệu quả số hóa. Chi nhánh cần hướng đến chuẩn hóa quy trình, loại bỏ các bước thủ công không cần thiết và áp dụng chứng từ điện tử, chữ ký số cũng như hợp đồng tín dụng điện tử để tăng tính tiện lợi, minh bạch và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ.

Thứ ba, vấn đề nâng cao năng lực phục vụ và chất lượng hỗ trợ khách hàng đòi hỏi sự chú trọng hơn nữa. Thực tế khảo sát cho thấy trên 20% khách hàng đánh giá chất lượng hỗ trợ ở mức trung bình hoặc chưa hài lòng. Đây là tín hiệu cho thấy chi nhánh cần triển khai đồng bộ các biện pháp: đào tạo cán bộ về kỹ năng số và tư vấn, xây dựng trung tâm hỗ trợ trực tuyến đa kênh hoạt động 24/7, đồng thời thiết lập cơ chế phản hồi nhanh để gia tăng sự chủ động trong phục vụ khách hàng doanh nghiệp.

Thứ tư, vấn đề chính sách khách hàng và sản phẩm dịch vụ hỗ trợ đặt ra yêu cầu

đổi mới toàn diện. Hiện nay, dịch vụ giải ngân online vẫn chủ yếu tập trung vào nghiệp vụ tín dụng cơ bản, chưa tạo ra sự gắn kết sâu rộng với các sản phẩm quản lý dòng tiền, thanh toán quốc tế hay hóa đơn điện tử. Điều này hạn chế khả năng xây dựng hệ sinh thái tài chính số toàn diện cho doanh nghiệp. Chi nhánh cần phát triển các gói sản phẩm tài chính số chuyên biệt cho từng phân khúc, đồng thời triển khai chính sách ưu đãi phí dịch vụ, lãi suất và chương trình khách hàng thân thiết để khuyến khích khách hàng chuyển dịch sang giao dịch online.

Thứ năm, vấn đề truyền thông, đào tạo và hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp cần được coi là trụ cột trong giai đoạn tới. Một bộ phận khách hàng, đặc biệt là SME, vẫn gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ số, dẫn đến tỷ lệ hài lòng chưa cao. Do đó, VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng cần đẩy mạnh các hoạt động truyền thông về tiện ích và tính bảo mật của dịch vụ, tổ chức tập huấn chuyên đề, đồng thời phát triển các công cụ hỗ trợ trực tuyến như cẩm nang điện tử, video hướng dẫn, qua đó giúp khách hàng tự tin và chủ động hơn trong quá trình sử dụng dịch vụ giải ngân online.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP CẢI THIẾN TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIẢI NGÂN ONLINE CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI VIETINBANK – CN ĐÀ NẴNG

3.2. Giải pháp hoàn thiện hạ tầng công nghệ và nền tảng số

3.2.1. Nâng cấp hệ thống eFAST, tối ưu giao diện và trải nghiệm người dùng

Hệ thống eFAST hiện đang đóng vai trò là nền tảng cốt lõi trong cung cấp dịch vụ giải ngân online cho khách hàng doanh nghiệp tại VietinBank. Tuy nhiên, kết quả khảo sát ở Chương 2 cho thấy vẫn còn hơn 25% khách hàng đánh giá ở mức trung bình hoặc chưa hài lòng về tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin. Nguyên nhân chủ yếu đến từ giao diện chưa trực quan, quy trình theo dõi trạng thái hồ sơ còn phức tạp và chưa có các báo cáo tùy chỉnh phù hợp với nhu cầu quản trị nội bộ của doanh nghiệp.

Giải pháp đặt ra là cần nâng cấp toàn diện giao diện người dùng (UI) và trải nghiệm người dùng (UX) của hệ thống eFAST theo hướng thân thiện, trực quan, dễ thao tác. Việc chuẩn hóa biểu mẫu điện tử, tích hợp công cụ theo dõi tiến độ hồ sơ theo dạng sơ đồ trực quan, bổ sung tính năng nhắc nhở tự động sẽ giúp khách hàng doanh nghiệp tiết kiệm thời gian và nâng cao mức độ hài lòng. Đồng thời, ngân hàng cần triển khai ứng dụng eFAST phiên bản dành riêng cho di động, tối ưu hóa khả năng truy cập dịch vụ mọi lúc, mọi nơi.

3.2.2. Tích hợp công nghệ mới (AI, Big Data, RPA) vào quy trình giải ngân online

Một trong những giải pháp quan trọng để cải thiện trải nghiệm khách hàng là ứng dụng công nghệ mới vào quy trình giải ngân online. Công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) có thể được sử dụng trong việc tự động phân loại hồ sơ, phát hiện rủi ro tiềm ẩn và gợi ý giải pháp cho cán bộ ngân hàng. Big Data cho phép phân tích hành vi khách hàng, dự báo nhu cầu vốn, từ đó đề xuất các gói sản phẩm phù hợp và cá nhân hóa trải nghiệm dịch vụ.

Bên cạnh đó, công nghệ tự động hóa quy trình bằng robot (RPA) có thể thay thế các thao tác thủ công lặp đi lặp lại như kiểm tra chứng từ, nhập dữ liệu, đối chiếu thông tin, qua đó giảm thời gian xử lý và hạn chế sai sót. Việc tích hợp đồng bộ các công nghệ này sẽ giúp quy trình giải ngân online trở nên nhanh chóng, chính xác và an toàn hơn, đồng thời mang lại trải nghiệm thuận tiện và tin cậy cho khách hàng doanh nghiệp.

3.2.3. Tăng cường tính năng báo cáo, tra cứu dữ liệu và cảnh báo tự động

Một trong những điểm hạn chế hiện nay của hệ thống eFAST là khả năng báo cáo và tra cứu dữ liệu còn đơn giản, chưa đáp ứng được nhu cầu quản trị dòng tiền đa dạng của doanh nghiệp. Do đó, cần bổ sung các tính năng báo cáo nâng cao như phân tích theo kỳ hạn, theo loại hình tín dụng, hoặc theo phòng ban nội bộ để hỗ trợ doanh nghiệp lập kế hoạch tài chính hiệu quả hơn.

Ngoài ra, hệ thống cần tích hợp chức năng cảnh báo tự động qua email hoặc SMS về các mốc quan trọng như hồ sơ sắp đến hạn phê duyệt, khoản giải ngân đã hoàn tất, hay các sai sót phát sinh trong quá trình xử lý. Các cảnh báo này không chỉ giúp doanh nghiệp chủ động hơn mà còn tăng mức độ tin cậy đối với dịch vụ giải ngân online.

3.2.4. Đảm bảo an toàn hệ thống với công nghệ mã hóa tiên tiến, xác thực đa lớp và giám sát an ninh mạng 24/7

An toàn thông tin và bảo mật dữ liệu là yếu tố then chốt quyết định niềm tin của khách hàng doanh nghiệp. Trong bối cảnh các rủi ro an ninh mạng ngày càng phức tạp, VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng cần triển khai công nghệ mã hóa tiên tiến cho toàn bộ dữ liệu giao dịch, đồng thời áp dụng cơ chế xác thực đa lớp (multi-factor authentication)

để tăng cường bảo mật.

Bên cạnh đó, hệ thống giám sát an ninh mạng 24/7 cần được duy trì với khả năng phát hiện sớm các nguy cơ tấn công và phản ứng kịp thời. Việc thường xuyên kiểm thử an ninh hệ thống, kết hợp với hợp tác cùng các công ty bảo mật chuyên nghiệp sẽ giúp chi nhánh đảm bảo tính an toàn tuyệt đối cho dịch vụ. Đây không chỉ là yêu cầu kỹ thuật mà còn là nền tảng để nâng cao trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp, đặc biệt là các khách hàng FDI vốn có tiêu chuẩn rất cao về tuân thủ pháp lý và bảo mật dữ liệu.

3.3. Giải pháp hoàn thiện quy trình nghiệp vụ giải ngân online

3.3.1. Chuẩn hóa quy trình giải ngân online, giảm thiểu thủ tục giấy tờ

Một trong những rào cản lớn nhất ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp hiện nay là thủ tục giấy tờ còn phức tạp, nhiều bước kiểm duyệt vẫn yêu cầu bản cứng hoặc chữ ký trực tiếp. Điều này không chỉ kéo dài thời gian xử lý mà còn làm giảm hiệu quả của dịch vụ online. Do đó, cần thiết phải chuẩn hóa toàn bộ quy trình giải ngân online theo hướng tinh gọn, loại bỏ các khâu trùng lặp, đồng thời thay thế dần giấy tờ thủ công bằng chứng từ điện tử hợp pháp.

Việc áp dụng chữ ký số, hóa đơn điện tử và hợp đồng tín dụng điện tử sẽ góp phần nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ, đồng thời giảm thiểu chi phí vận hành cho ngân hàng và doanh nghiệp. Chuẩn hóa quy trình không chỉ tạo sự thuận lợi cho khách hàng mà còn giúp ngân hàng nâng cao tính minh bạch và khả năng kiểm soát nội bộ.

3.3.2. Tăng cường tự động hóa trong kiểm duyệt và phê duyệt hồ sơ

Công tác kiểm duyệt và phê duyệt hồ sơ tín dụng thường chiếm nhiều thời gian, đặc biệt với những doanh nghiệp có giá trị giải ngân lớn hoặc hồ sơ phức tạp. Giải pháp đặt ra là ứng dụng công nghệ tự động hóa trong khâu kiểm duyệt, bao gồm việc sử dụng trí tuệ nhân tạo để nhận diện mẫu chứng từ, phát hiện sai sót và cảnh báo rủi ro.

Hệ thống có thể tự động đối chiếu thông tin hồ sơ với dữ liệu khách hàng đã được lưu trữ trong Core Banking, từ đó giảm thiểu các công đoạn thủ công. Đối với những hồ sơ tiêu chuẩn, hệ thống có thể gợi ý phê duyệt tự động, giúp rút ngắn thời gian xử lý từ vài ngày xuống chỉ còn vài giờ. Điều này không chỉ nâng cao hiệu suất làm việc của cán bộ ngân hàng mà còn tăng mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp.

3.3.3. Liên thông dữ liệu giữa các phòng ban để rút ngắn thời gian xử lý

Một trong những nguyên nhân gây chậm trễ trong giải ngân online là sự thiếu liên thông giữa các phòng ban, dẫn đến tình trạng xử lý tuần tự thay vì song song. Để khắc phục, cần xây dựng cơ chế chia sẻ dữ liệu nội bộ theo thời gian thực, giúp các phòng ban liên quan như tín dụng, kế toán, pháp chế, và công nghệ thông tin có thể truy cập, kiểm tra và xử lý hồ sơ cùng lúc.

Hệ thống cần có tính năng phân quyền chặt chẽ, vừa bảo đảm an toàn dữ liệu, vừa tạo điều kiện cho các bộ phận phối hợp hiệu quả. Khi dữ liệu được kết nối và chia sẻ liên tục, thời gian xử lý trung bình sẽ giảm đáng kể, góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng.

3.3.4. Xây dựng cơ chế kiểm soát nội bộ và quản lý rủi ro phù hợp với giao dịch điện tử

Sự phát triển của giao dịch điện tử đặt ra yêu cầu mới trong công tác kiểm soát nội bộ và quản lý rủi ro. Nếu như trong quy trình truyền thống, rủi ro chủ yếu đến từ chứng từ giấy và sai sót thủ công, thì trong giải ngân online, các rủi ro công nghệ, an ninh mạng và

gian lận điện tử lại chiếm tỷ trọng lớn hơn.

Giải pháp đề xuất là xây dựng cơ chế kiểm soát nội bộ phù hợp với đặc thù giao dịch số, bao gồm việc thiết lập các lớp kiểm tra tự động trong hệ thống, giám sát hành vi người dùng và phân tích dữ liệu bất thường bằng công nghệ trí tuệ nhân tạo. Đồng thời, cần có cơ chế phân quyền rõ ràng, đảm bảo mỗi giao dịch đều trải qua các bước phê duyệt hợp lý mà vẫn duy trì tốc độ xử lý nhanh chóng. Bên cạnh đó, ngân hàng cần xây dựng khung quản trị rủi ro toàn diện, bao quát cả rủi ro công nghệ, rủi ro vận hành và rủi ro pháp lý. Việc thường xuyên rà soát quy trình, cập nhật quy định nội bộ và tổ chức kiểm toán định kỳ sẽ giúp VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng vừa duy trì sự an toàn, vừa nâng cao trải nghiệm khách hàng trong dịch vụ giải ngân online.

3.4. Giải pháp nâng cao năng lực phục vụ và chất lượng hỗ trợ khách hàng

3.4.1. Đào tạo chuyên sâu cho cán bộ tín dụng và cán bộ hỗ trợ kỹ thuật về kỹ năng số và tư vấn khách hàng

Trong bối cảnh dịch vụ ngân hàng số ngày càng phát triển, vai trò của cán bộ ngân hàng không chỉ dừng lại ở việc xử lý nghiệp vụ mà còn là người đồng hành và tư vấn chiến lược tài chính cho khách hàng. Vì vậy, việc đào tạo chuyên sâu về kỹ năng số và kỹ năng tư vấn trở thành yêu cầu bắt buộc. Cán bộ tín dụng cần được trang bị kiến thức về công nghệ mới, quy trình giải ngân online, bảo mật dữ liệu, đồng thời nâng cao kỹ năng phân tích tình huống để tư vấn chính xác cho doanh nghiệp. Cán bộ hỗ trợ kỹ thuật cần thành thạo các công cụ số, sẵn sàng hướng dẫn khách hàng SME hoặc doanh nghiệp lần đầu tiếp cận dịch vụ online, đảm bảo mọi thắc mắc được giải quyết nhanh chóng và rõ ràng.

3.4.2. Xây dựng trung tâm hỗ trợ trực tuyến 24/7 đa kênh (hotline, chatbot, email, live chat trên eFAST)

Để cải thiện trải nghiệm khách hàng, chi nhánh cần thành lập trung tâm hỗ trợ trực tuyến hoạt động 24/7 với nhiều kênh tiếp nhận thông tin. Việc triển khai tổng đài hotline và tích hợp chatbot thông minh trên nền tảng eFAST sẽ giúp khách hàng được giải đáp tức thì các thắc mắc đơn giản. Những vấn đề phức tạp hơn có thể được chuyển tiếp đến đội ngũ nhân viên qua live chat hoặc email, bảo đảm tính kịp thời và hiệu quả. Mô hình hỗ trợ đa kênh này không chỉ giúp tăng khả năng tiếp cận dịch vụ mà còn tạo sự chủ động cho doanh nghiệp, đặc biệt là các công ty có giao dịch xuyên biên giới hoặc ngoài giờ hành chính.

3.4.3. Thiết lập cơ chế phản hồi nhanh và đo lường sự hài lòng khách hàng định kỳ

Một hạn chế được ghi nhận từ khảo sát ở Chương 2 là vẫn có trên 20% khách hàng chỉ đánh giá chất lượng hỗ trợ ở mức bình thường hoặc chưa hài lòng. Để khắc phục, chi nhánh cần thiết lập cơ chế phản hồi nhanh, trong đó mọi yêu cầu, khiếu nại hoặc phản ánh của khách hàng phải được tiếp nhận và xử lý trong một khoảng thời gian cam kết rõ ràng (ví dụ: trong vòng 24 giờ đối với hỗ trợ trực tuyến). Song song đó, chi nhánh cần triển khai công cụ đo lường mức độ hài lòng định kỳ thông qua khảo sát trực tuyến, bảng hỏi tích hợp ngay sau khi hoàn tất giao dịch hoặc các buổi phỏng vấn sâu với khách hàng lớn. Kết quả thu được sẽ trở thành cơ sở để cải tiến liên tục dịch vụ và điều chỉnh quy trình hỗ trợ.

3.4.4. Khuyến khích văn hóa dịch vụ khách hàng lấy trải nghiệm doanh nghiệp làm trọng tâm

Ngoài việc đầu tư vào công nghệ và quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ còn đòi hỏi sự thay đổi về văn hóa tổ chức. Cán bộ ngân hàng cần được định hướng theo tinh thần lấy khách hàng làm trung tâm, trong đó sự hài lòng của doanh nghiệp là thước đo quan trọng nhất. Chi nhánh cần xây dựng các chuẩn mực ứng xử, quy tắc giao tiếp chuyên nghiệp, đồng thời đưa tiêu chí trải nghiệm khách hàng vào hệ thống đánh giá thi đua và khen thưởng nội bộ. Việc tạo động lực gắn bó trách nhiệm cá nhân của cán bộ với hiệu quả phục vụ khách hàng sẽ góp phần hình thành văn hóa dịch vụ nhất quán, giúp doanh nghiệp cảm nhận được sự chuyên nghiệp và tận tâm trong mỗi lần giao dịch.

3.5. Giải pháp hoàn thiện chính sách khách hàng và sản phẩm dịch vụ hỗ trợ

3.5.1. Phát triển gói sản phẩm tài chính số dành riêng cho SME và doanh nghiệp lớn

Mỗi nhóm khách hàng doanh nghiệp có nhu cầu và đặc điểm tài chính riêng, do đó ngân hàng cần xây dựng các gói sản phẩm chuyên biệt nhằm đáp ứng tối đa lợi ích và nâng cao trải nghiệm của họ. Đối với SME, nhóm khách hàng thường hạn chế về nguồn lực tài chính và nhân sự, ngân hàng có thể phát triển các gói dịch vụ đơn giản, chi phí thấp, tích hợp giải ngân online với công cụ quản lý hóa đơn điện tử, thanh toán nội địa nhanh chóng và báo cáo tài chính cơ bản. Các gói sản phẩm này cần dễ sử dụng, hướng tới sự tiện lợi và phù hợp với quy mô vừa và nhỏ.

Đối với doanh nghiệp lớn và FDI, ngân hàng nên tập trung phát triển các gói sản phẩm cao cấp, mang tính toàn diện và tùy biến cao. Ví dụ, ngoài dịch vụ giải ngân online, gói sản phẩm có thể bao gồm quản trị dòng tiền tập trung cho toàn bộ hệ thống công ty con, thanh toán quốc tế điện tử, quản lý ngoại hối, và dịch vụ tư vấn quản lý rủi ro tài chính. Các gói sản phẩm chuyên biệt này vừa đáp ứng nhu cầu vốn lớn, vừa giúp doanh nghiệp tối ưu hóa dòng tiền và nâng cao hiệu quả hoạt động trong bối cảnh cạnh tranh toàn cầu.

3.5.2. Chính sách ưu đãi phí dịch vụ, lãi suất, và khuyến khích khách hàng chuyển đổi sang giải ngân online

Để thúc đẩy khách hàng mạnh dạn chuyển đổi từ giải ngân truyền thống sang giải ngân online, ngân hàng cần áp dụng chính sách ưu đãi tài chính rõ ràng và hấp dẫn. Một số giải pháp có thể triển khai bao gồm: giảm phí giao dịch từ 20–30% cho các khoản giải ngân online trong giai đoạn đầu; áp dụng mức lãi suất vay thấp hơn từ 0,2–0,5 điểm % so với kênh truyền thống; hoặc miễn phí dịch vụ hỗ trợ đi kèm như tra cứu báo cáo, lưu trữ chứng từ điện tử trong năm đầu tiên.

Ngoài ra, có thể áp dụng chính sách ưu đãi theo mức độ sử dụng, tức là khách hàng càng sử dụng dịch vụ online với tần suất cao và doanh số lớn thì càng được hưởng nhiều quyền lợi, như tăng hạn mức tín dụng hoặc giảm phí duy trì dịch vụ. Đây là hình thức khuyến khích vừa mang tính ngắn hạn, vừa hướng tới thay đổi hành vi lâu dài của khách hàng, giúp chi nhánh gia tăng tỷ trọng giao dịch online trong tổng hoạt động tín dụng.

3.5.3. Kết hợp dịch vụ giải ngân online với các sản phẩm quản lý dòng tiền, thanh toán quốc tế điện tử, hóa đơn số

Một hạn chế hiện nay là nhiều khách hàng doanh nghiệp phải sử dụng cùng lúc nhiều dịch vụ từ các nhà cung cấp khác nhau, gây mất thời gian và chi phí quản lý. Để giải quyết, VietinBank cần tích hợp dịch vụ giải ngân online với các sản phẩm số khác nhằm

tạo thành hệ sinh thái tài chính toàn diện. Chẳng hạn, khi doanh nghiệp thực hiện giải ngân vốn vay, hệ thống có thể đồng thời kết nối với công cụ quản lý dòng tiền để dự báo luồng tiền ra – vào, tích hợp với hóa đơn điện tử để đối chiếu chứng từ tự động, và gắn liền với dịch vụ thanh toán quốc tế điện tử để hỗ trợ doanh nghiệp có giao dịch xuất nhập khẩu.

Sự kết hợp này mang lại lợi ích kép: doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, chi phí vận hành, trong khi ngân hàng gia tăng mức độ gắn bó của khách hàng với hệ thống, tạo ra doanh thu dịch vụ bổ trợ. Đây cũng là xu hướng phát triển của ngân hàng số hiện đại, hướng đến cung cấp giải pháp tài chính toàn diện thay vì chỉ đáp ứng nhu cầu giao dịch đơn lẻ.

3.5.4. Triển khai chương trình khách hàng thân thiết, tích điểm thưởng và ưu đãi dịch vụ số

Việc duy trì mối quan hệ bền chặt với khách hàng doanh nghiệp đòi hỏi ngân hàng không chỉ cung cấp dịch vụ chất lượng mà còn tạo ra cơ chế khuyến khích gắn bó lâu dài. Chi nhánh có thể triển khai chương trình khách hàng thân thiết với cơ chế tích điểm thưởng dựa trên số lượng giao dịch hoặc doanh số giải ngân online. Điểm tích lũy này có thể quy đổi thành nhiều quyền lợi thiết thực như giảm phí dịch vụ, ưu tiên xử lý hồ sơ, nâng hạn mức tín dụng hoặc tặng gói tư vấn tài chính miễn phí.

Bên cạnh đó, ngân hàng có thể triển khai các chương trình ưu đãi định kỳ, chẳng hạn “Tháng khách hàng SME” với nhiều khuyến mãi về phí dịch vụ số, hay “Chương trình đồng hành cùng doanh nghiệp FDI” với gói giải pháp quản lý tài chính miễn phí trong thời gian nhất định. Những hoạt động này không chỉ gia tăng sự hài lòng mà còn góp phần xây dựng mối quan hệ hợp tác chiến lược, khiến khách hàng xem VietinBank là đối tác tài chính lâu dài và đáng tin cậy.

3.6. Giải pháp tăng cường truyền thông, đào tạo và hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp

3.6.1. Tổ chức hội thảo, tập huấn cho doanh nghiệp về sử dụng giải pháp giải ngân online

Một trong những hạn chế đã được ghi nhận ở Chương 2 là một bộ phận doanh nghiệp, đặc biệt là SME, vẫn gặp khó khăn trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ giải ngân online. Điều này bắt nguồn từ sự thiếu hụt về kiến thức công nghệ, nguồn nhân lực chuyên trách hoặc thói quen lâu năm sử dụng phương thức truyền thống. Để khắc phục, chi nhánh cần chủ động tổ chức các buổi hội thảo, tập huấn chuyên đề nhằm trang bị cho khách hàng kiến thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ online.

Các hội thảo có thể được tổ chức định kỳ theo quý, tập trung vào hướng dẫn thực hành trên hệ thống eFAST, quy trình nộp hồ sơ điện tử, sử dụng chữ ký số, và quản trị rủi ro khi giao dịch online. Ngoài ra, chi nhánh có thể kết hợp các buổi tập huấn trực tuyến qua nền tảng hội nghị online, giúp doanh nghiệp dễ dàng tham gia mà không bị giới hạn về khoảng cách địa lý. Đây không chỉ là hoạt động hỗ trợ kỹ thuật mà còn góp phần tăng cường mối quan hệ hợp tác giữa ngân hàng và khách hàng.

3.6.2. Tăng cường truyền thông về tiện ích, tính bảo mật và quy trình dịch vụ để tạo niềm tin cho khách hàng

Niềm tin của khách hàng là yếu tố then chốt quyết định sự thành công của dịch vụ giải ngân online. Mặc dù hệ thống eFAST đã áp dụng nhiều công nghệ bảo mật tiên tiến, nhưng một bộ phận doanh nghiệp vẫn còn lo ngại về rủi ro công nghệ, tính ổn định của hệ thống và quy trình xử lý hồ sơ. Do đó, chi nhánh cần triển khai chiến lược truyền thông

manh mẽ, nhấn mạnh các giá trị cốt lõi của dịch vụ: an toàn – nhanh chóng – minh bạch.

Chiến lược này có thể bao gồm việc xuất bản bản tin điện tử, chia sẻ câu chuyện thành công của các doanh nghiệp đã sử dụng dịch vụ, công bố các chứng nhận bảo mật quốc tế mà ngân hàng đạt được, hoặc phát hành báo cáo thường niên về an toàn thông tin. Đồng thời, chi nhánh nên đẩy mạnh truyền thông đa kênh thông qua website, mạng xã hội, email marketing và các kênh truyền thống nhằm lan tỏa thông điệp tới đa dạng nhóm khách hàng.

3.6.3. Xây dựng cảm nang hướng dẫn sử dụng dịch vụ giải ngân online cho từng phân khúc khách hàng

Đặc điểm nhu cầu và năng lực sử dụng dịch vụ số của từng nhóm khách hàng doanh nghiệp không giống nhau. Do đó, cần thiết phải xây dựng các cảm nang hướng dẫn riêng biệt cho từng phân khúc. Đối với SME, cảm nang nên được thiết kế đơn giản, tập trung vào hướng dẫn thao tác cơ bản, các bước nộp hồ sơ điện tử và xử lý sự cố thường gặp. Đối với doanh nghiệp lớn và FDI, cảm nang cần chi tiết hơn, bao gồm hướng dẫn quản lý nhiều tài khoản, phê duyệt phân cấp, và tích hợp giải ngân online với các hệ thống quản trị nội bộ.

Các cảm nang này có thể phát hành dưới dạng tài liệu in, file PDF hoặc tích hợp trực tiếp trên nền tảng eFAST để khách hàng dễ dàng tra cứu khi cần. Ngoài ra, ngân hàng cũng có thể cập nhật thường xuyên theo thay đổi công nghệ và quy định, bảo đảm thông tin luôn kịp thời và chính xác.

3.6.4. Phát triển hệ thống video tutorial, hướng dẫn trực tuyến trên nền tảng eFAST

Để tối ưu hóa việc hỗ trợ khách hàng, việc phát triển hệ thống video tutorial là giải pháp hiệu quả và hiện đại. Các video này có thể bao gồm hướng dẫn từng bước từ đăng nhập hệ thống, khởi tạo hồ sơ, ký số đến hoàn tất giải ngân. Hình thức video giúp doanh nghiệp dễ tiếp cận hơn so với văn bản truyền thống, đồng thời có thể học tập và thực hành ngay trên nền tảng trực tuyến.

Chi nhánh có thể tích hợp thư viện video hướng dẫn ngay trên giao diện eFAST, phân loại theo chủ đề hoặc mức độ phức tạp, từ cơ bản đến nâng cao. Ngoài ra, việc bổ sung tính năng “video hỗ trợ nhanh” trong quá trình khách hàng thao tác sẽ giúp họ có được sự hỗ trợ tức thì mà không cần liên hệ trực tiếp với cán bộ ngân hàng. Đây là giải pháp góp phần giảm tải khối lượng công việc cho đội ngũ hỗ trợ, đồng thời nâng cao trải nghiệm khách hàng, đặc biệt với những doanh nghiệp có thói quen tự chủ trong việc tìm hiểu công nghệ.

3.7. Lộ trình triển khai giải pháp tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng

3.7.1. Giai đoạn ngắn hạn (2025–2026): tập trung hoàn thiện công nghệ, cải thiện quy trình và dịch vụ hỗ trợ

Trong giai đoạn này, mục tiêu trọng tâm là củng cố nền tảng công nghệ và chuẩn hóa quy trình để tạo cơ sở vững chắc cho sự phát triển lâu dài. Chi nhánh cần tập trung nâng cấp toàn diện hệ thống eFAST, tối ưu giao diện người dùng, bổ sung các tính năng báo cáo và cảnh báo tự động. Song song đó, quy trình giải ngân online cần được chuẩn hóa, loại bỏ các thủ tục giấy tờ không cần thiết, và triển khai cơ chế phê duyệt hồ sơ trực tuyến theo tiêu chuẩn thống nhất.

Về dịch vụ hỗ trợ, chi nhánh cần thành lập trung tâm hỗ trợ trực tuyến 24/7 đa kênh,

kết hợp hotline, email, live chat và chatbot để đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, cần triển khai các chương trình tập huấn cơ bản cho khách hàng SME và doanh nghiệp lớn nhằm phổ cập kiến thức sử dụng dịch vụ online. Kết quả kỳ vọng là gia tăng đáng kể tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ giải ngân online, đồng thời nâng tỷ lệ hài lòng trung bình từ khoảng 75–80% lên mức trên 85%.

3.7.2. Giai đoạn trung hạn (2027–2028): mở rộng phân khúc khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm và gia tăng giá trị dịch vụ số

Sau khi nền tảng công nghệ và quy trình đã được củng cố, chi nhánh cần tập trung mở rộng phạm vi triển khai dịch vụ đến nhiều phân khúc khách hàng hơn. Đối với SME, ngân hàng có thể cung cấp các gói dịch vụ tích hợp, bao gồm giải ngân online kết hợp quản lý hóa đơn điện tử và quản trị dòng tiền đơn giản. Đối với doanh nghiệp lớn và FDI, chi nhánh cần phát triển các gói sản phẩm toàn diện hơn, bao gồm quản trị dòng vốn tập trung, thanh toán quốc tế điện tử và dịch vụ phân tích tài chính.

Bên cạnh đó, chính sách ưu đãi phí dịch vụ và lãi suất cần được điều chỉnh linh hoạt nhằm khuyến khích khách hàng tăng cường sử dụng dịch vụ online. Các chương trình khách hàng thân thiết, tích điểm thưởng và ưu đãi định kỳ cũng sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc giữ chân khách hàng. Kết quả kỳ vọng là tỷ trọng giải ngân online trong tổng doanh số tín dụng đạt mức 45–50%, đồng thời mức độ hài lòng khách hàng vượt ngưỡng 90%.

3.7.3. Giai đoạn dài hạn (2029–2030): hướng đến ngân hàng số toàn diện, tối ưu trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp theo chuẩn quốc tế

Trong giai đoạn dài hạn, VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng cần đặt mục tiêu trở thành một trong những chi nhánh dẫn đầu về ngân hàng số tại Việt Nam, với dịch vụ giải ngân online đạt chuẩn quốc tế. Định hướng chủ đạo là phát triển hệ sinh thái ngân hàng số toàn diện, trong đó dịch vụ giải ngân online được tích hợp liền mạch với các sản phẩm khác như quản trị dòng tiền, bảo lãnh online, thanh toán xuyên biên giới và quản lý tài chính doanh nghiệp.

Đồng thời, chi nhánh cần áp dụng công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo để cá nhân hóa dịch vụ, blockchain để bảo đảm minh bạch chứng từ, và điện toán đám mây để nâng cao khả năng xử lý dữ liệu lớn. Về trải nghiệm khách hàng, mục tiêu là rút ngắn thời gian giải ngân xuống mức gần như tức thì đối với hồ sơ chuẩn, đảm bảo an toàn tuyệt đối và mang đến sự hài lòng gần như toàn diện cho khách hàng doanh nghiệp.

Kết quả kỳ vọng đến năm 2030 là VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng không chỉ duy trì vị thế hàng đầu trong hệ thống VietinBank mà còn khẳng định vai trò tiên phong trong lĩnh vực ngân hàng số tại khu vực miền Trung, hướng đến tiêu chuẩn dịch vụ ngang tầm với các ngân hàng hiện đại trong khu vực châu Á – Thái Bình Dương.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Đề án “Giải pháp cải thiện trải nghiệm khách hàng đối với dịch vụ giải ngân online cho khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng” được thực hiện với mục tiêu làm rõ những vấn đề lý luận, thực tiễn và giải pháp liên quan đến việc nâng cao trải nghiệm khách hàng trong bối cảnh ngân hàng số đang ngày càng phát triển mạnh mẽ. Trên cơ sở đó, đề án đã đạt được một số kết quả quan trọng cả về lý luận lẫn thực tiễn.

Thứ nhất, về mặt lý luận, đề án đã hệ thống hóa và phân tích những vấn đề cơ bản liên quan đến trải nghiệm khách hàng trong dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ giải ngân online. Các khái niệm, đặc điểm, vai trò và các mô hình đo lường trải nghiệm khách hàng (SERVQUAL, E-S-QUAL, Customer Journey & Touchpoints) đã được phân tích và làm rõ. Bên cạnh đó, đề án cũng chỉ ra những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp trong hoạt động giải ngân online như công nghệ, quy trình, con người, hành lang pháp lý và nhu cầu đặc thù của khách hàng doanh nghiệp. Đây là nền tảng lý thuyết quan trọng để làm cơ sở cho các phân tích thực tiễn.

Thứ hai, về mặt thực tiễn, đề án đã tiến hành phân tích toàn diện hoạt động kinh doanh và dịch vụ giải ngân online tại VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024. Kết quả cho thấy chi nhánh duy trì được mức tăng trưởng ổn định về doanh thu, lợi nhuận, huy động vốn và dư nợ tín dụng. Đặc biệt, dịch vụ giải ngân online đã có sự phát triển nhanh chóng cả về số lượng giao dịch lẫn doanh số, phản ánh sự dịch chuyển mạnh mẽ từ phương thức giải ngân truyền thống sang kênh số. Cơ cấu khách hàng sử dụng dịch vụ ngày càng đa dạng, trong đó doanh nghiệp FDI vẫn giữ vai trò chủ đạo, nhưng tỷ trọng của SME và doanh nghiệp lớn trong nước đã tăng lên đáng kể.

Thứ ba, thông qua khảo sát 120 khách hàng doanh nghiệp đã và đang sử dụng dịch vụ giải ngân online tại chi nhánh trong năm 2024, đề án đã thu thập được những phản hồi quan trọng về mức độ hài lòng. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng các tiêu chí tốc độ xử lý và an toàn bảo mật được đánh giá rất cao, với tỷ lệ hài lòng trên 80%. Tuy nhiên, vẫn còn những hạn chế như tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin chưa đáp ứng đầy đủ kỳ vọng, hoặc chất lượng hỗ trợ chưa thật sự đồng đều giữa các phòng ban. Điều này cho thấy tiềm năng phát triển dịch vụ vẫn còn lớn, đồng thời khẳng định nhu cầu cần thiết phải cải tiến để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Thứ tư, dựa trên kết quả nghiên cứu, đề án đã xây dựng hệ thống giải pháp toàn diện nhằm cải thiện trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp trong dịch vụ giải ngân online. Các giải pháp bao gồm hoàn thiện hạ tầng công nghệ, nâng cấp hệ thống eFAST, ứng dụng công nghệ mới như AI, Big Data, RPA, đồng thời chuẩn hóa và tự động hóa quy trình nghiệp vụ để giảm thiểu thời gian xử lý. Song song đó, đề án đề xuất nâng cao năng lực phục vụ thông qua đào tạo cán bộ, thiết lập trung tâm hỗ trợ khách hàng đa kênh 24/7, xây dựng chính sách khách hàng linh hoạt, triển khai các chương trình khách hàng thân thiết và tăng cường truyền thông, đào tạo doanh nghiệp. Đề án đưa ra lộ trình triển khai theo ba giai đoạn 2025–2030, với định hướng xây dựng VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng trở thành chi nhánh ngân hàng số toàn diện, cung cấp dịch vụ giải ngân online đạt chuẩn quốc tế.

Tóm lại, đề án không chỉ góp phần củng cố cơ sở lý luận về trải nghiệm khách hàng trong dịch vụ ngân hàng số, mà còn đưa ra những phân tích thực tiễn sinh động tại

VietinBank – Chi nhánh Đà Nẵng. Trên cơ sở đó, các giải pháp được đề xuất mang tính khả thi cao, phù hợp với bối cảnh chuyển đổi số của VietinBank nói riêng và hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung. Đây cũng là những đóng góp quan trọng, vừa có giá trị khoa học, vừa có ý nghĩa thực tiễn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp trong kỷ nguyên số.

2. Kiến nghị

2.1. Kiến nghị với VietinBank: tăng cường đầu tư công nghệ, chính sách khách hàng và phân cấp cho chi nhánh

Để nâng cao trải nghiệm khách hàng doanh nghiệp trong dịch vụ giải ngân online, trước hết cần sự định hướng và hỗ trợ mạnh mẽ từ Hội sở VietinBank. Một trong những kiến nghị quan trọng là tăng cường đầu tư vào hạ tầng công nghệ, bao gồm nâng cấp hệ thống Core Banking, phát triển nền tảng eFAST và triển khai các giải pháp bảo mật tiên tiến. Bên cạnh đó, Hội sở cần xây dựng các chính sách khách hàng linh hoạt, đặc biệt là chính sách ưu đãi cho doanh nghiệp chuyển đổi sang sử dụng kênh số, nhằm thúc đẩy quá trình thay đổi hành vi của khách hàng.

Ngoài ra, việc phân cấp nhiều hơn cho chi nhánh trong phê duyệt hồ sơ tín dụng trực tuyến cũng rất cần thiết. Khi chi nhánh có thẩm quyền xử lý nhiều hơn, thời gian giải quyết hồ sơ sẽ được rút ngắn, tăng tính linh hoạt trong phục vụ khách hàng. Đồng thời, điều này cũng giúp chi nhánh phát huy tối đa vai trò trong quản lý và chăm sóc khách hàng địa phương.

2.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước: hoàn thiện hành lang pháp lý, tiêu chuẩn kỹ thuật và cơ chế giám sát đối với tín dụng điện tử

Bên cạnh nỗ lực nội bộ, sự hỗ trợ từ cơ quan quản lý Nhà nước đóng vai trò then chốt trong việc thúc đẩy dịch vụ giải ngân online. Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý liên quan đến giao dịch điện tử, bao gồm các quy định về chữ ký số, chứng từ điện tử, và chuẩn hóa hợp đồng tín dụng online để đảm bảo tính pháp lý.

Ngoài ra, việc ban hành bộ tiêu chuẩn kỹ thuật về an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu và quản trị rủi ro trong giao dịch ngân hàng số sẽ giúp đồng bộ hóa hoạt động của toàn ngành. Cùng với đó, Ngân hàng Nhà nước cần tăng cường cơ chế giám sát, kiểm tra định kỳ các ngân hàng thương mại trong triển khai dịch vụ số, đảm bảo vừa tạo môi trường cạnh tranh công bằng vừa bảo vệ quyền lợi của khách hàng.

2.3. Kiến nghị hợp tác với bên thứ ba (công ty Fintech, công ty bảo mật, đối tác công nghệ) để phát triển hệ sinh thái ngân hàng số

Trong xu hướng hiện đại, ngân hàng khó có thể tự mình phát triển toàn bộ hệ sinh thái số mà cần sự hợp tác chặt chẽ với các đối tác công nghệ. Do đó, VietinBank nên đẩy mạnh liên kết với các công ty Fintech trong lĩnh vực thanh toán, quản lý dòng tiền hoặc phân tích dữ liệu khách hàng để đa dạng hóa dịch vụ. Hợp tác với các công ty bảo mật giúp tăng cường năng lực phòng ngừa và xử lý rủi ro an ninh mạng, trong khi liên kết với các nhà cung cấp công nghệ giúp ngân hàng tiếp cận nhanh hơn các giải pháp tiên tiến như blockchain, trí tuệ nhân tạo, hay điện toán đám mây.

Việc phát triển hệ sinh thái ngân hàng số dựa trên mô hình hợp tác ba bên (ngân hàng – Fintech – khách hàng) sẽ giúp VietinBank không chỉ cải thiện trải nghiệm khách hàng mà còn nâng cao năng lực cạnh tranh trong dài hạn. Đây cũng là hướng đi phù hợp với xu thế toàn cầu, khi các ngân hàng hiện đại đều hướng đến vai trò “ngân hàng nền tảng”, kết nối và cung cấp dịch vụ toàn diện cho khách hàng doanh nghiệp.