

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**NGUYỄN HUY TUÂN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI CHI NHÁNH**  
**NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN**  
**NÔNG THÔN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

**Chuyên ngành: Tài chính và Ngân hàng**  
**Mã số: 60.34.20**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Huỳnh Năm**

**Đà Nẵng – Năm 2011**

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Huỳnh Năm**

**Phản biện 1: TS. Nguyễn Hòa Nhân**

**Phản biện 2: TS. Võ Văn Lâm**

Luận văn sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp  
Thạc sỹ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 01  
tháng 07 năm 2011

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Thẻ ATM đã thực sự trở thành phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt không chỉ đối với các nước có nền kinh tế phát triển mà còn không ngừng mở rộng đối với các nền kinh tế đang phát triển. Theo đó đã hình thành nên những thương hiệu thẻ nổi tiếng trên toàn cầu, sự ra đời một số công ty thẻ quốc tế đã đóng góp một cách đáng kể vào việc gia tăng lợi ích trong hoạt động dịch vụ thẻ ATM. Đồng thời môi trường cạnh tranh giữa nhiều tập đoàn ngân hàng trên thế giới đã thể hiện rõ nét trong việc phát hành và cung ứng dịch vụ thẻ ATM, là một hoạt động đem lại thu nhập cho ngân hàng.

Tuy nhiên hiện nay dịch vụ thẻ cũng chưa thực sự phát triển toàn diện, cũng như chưa thực sự đem lại tiện ích cho các chủ thẻ, hay nói cách khác thẻ ATM chưa hoàn toàn trở thành phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế. Hơn nữa trong xu hướng mở cửa thị trường dịch vụ tài chính theo lộ trình cam kết gia nhập WTO đã đặt ra những cơ hội lớn cũng như thách thức không nhỏ đối với các ngân hàng nói chung, đặc biệt là các ngân hàng thương mại nhà nước nói riêng trong hoạt động phát triển dịch vụ thẻ ATM.

Hơn nữa với xu thế hiện nay là thanh toán không bằng tiền mặt ngày càng được chú trọng cũng như là tạo ra làn sóng văn minh thể hiện vai trò của dịch vụ thẻ ATM. Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành Phố Đà Nẵng, trực thuộc Ngân hàng Agribank Việt Nam-ngân hàng thương mại nhà nước, được xem là ngân hàng chủ lực trong tiến trình phát triển tế và hội nhập kinh tế. Việc tìm ra giải pháp cụ thể trong hoạt động phát triển dịch vụ thẻ ATM là một nhu cầu cấp bách và cần thiết trong giai đoạn hiện nay. Có thể nói rằng hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ ATM là hoạt động then chốt không thể tách rời sự thành công và mục tiêu phát triển của Chi nhánh. Đó chính là lý do thiết thực nhất để tác giả lựa chọn đề tài ***“Phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thành phố Đà Nẵng”***.

### 2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

Tổng hợp kết quả những công trình về lý thuyết và thực nghiệm để làm cơ sở lý luận cho nghiên cứu; Phân tích và đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thành phố Đà Nẵng trong giai đoạn hiện nay; Đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài

**Đối tượng:** Dịch vụ thẻ ATM của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Thành phố Đà Nẵng; **Phạm vi:** Hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ ATM của Chi nhánh NHNo&PTNT Thành Phố Đà Nẵng trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng.

### 4. Phương pháp nghiên cứu

Bên cạnh việc kết hợp một số phương pháp nghiên cứu khoa học kinh tế như duy vật lịch sử, duy vật biện chứng, phương pháp điều tra, phân tích, tổng hợp, thống kê so sánh, đề tài cũng sử dụng phương pháp khảo sát, quan sát và phương pháp mô phỏng, đồng thời các biểu đồ, bảng biểu, mô hình hoá được xây dựng nhằm góp phần làm rõ các nội dung liên quan đến phạm vi nghiên cứu của đề tài.

### 5. Đóng góp của đề tài

Công trình nghiên cứu được thực hiện dựa trên nền tảng lý luận khoa học và thực tiễn sẽ góp phần giúp thấy được thực trạng, giúp tiếp cận và vận dụng giải pháp trong hoạt động phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng. Tác giả hy vọng nội dung của công trình nghiên cứu sẽ được bổ sung thêm vào kho tàng tài liệu tham khảo cho một số hoạt động và các công trình nghiên cứu sau này liên quan đến dịch vụ thẻ ATM.

### 6. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, nội dung chính của đề tài được trình bày gồm 3 chương: Chương 1: Những vấn đề cơ bản về phát triển dịch vụ thẻ ATM; Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng; Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng.

## CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ ATM

### 1.1. Tổng quan về dịch vụ thẻ ATM

#### 1.1.1. Khái niệm, đặc điểm về thẻ ATM

##### 1.1.1.1. Khái niệm về thẻ ATM

Có nhiều cách khác nhau khi định nghĩa về thẻ ATM hay còn gọi là thẻ thanh toán, chúng ta có thể thống nhất khái niệm như sau:

Thẻ thanh toán là tên gọi chung cho các thẻ do các tổ chức tài chính-ngân hàng phát hành có tác dụng như ví tiền điện tử và mục đích chủ yếu hiện nay là dùng để thanh toán hàng hoá-dịch vụ mà không dùng tiền mặt. Việc thanh toán thẻ được tiến hành thông qua hệ thống ngân hàng, hệ thống máy ATM và POS.

##### 1.1.1.2. Đặc điểm về thẻ ATM

Thẻ thường thiết kế với kích thước chữ nhật tiêu chuẩn để phù hợp với khe đọc thẻ, có kích thước thông thường là 96mm\*54mm\*0,76mm. Trên bề mặt thẻ dập nổi tên chủ thẻ, số thẻ, băng giấy để chủ thẻ ký tên, và băng từ hoặc chip lưu trữ thông tin về tài khoản đã được khách hàng đăng ký tại ngân hàng nào đó.

##### 1.1.2. Vai trò của thẻ ATM

**Đối với chủ thẻ:** Thẻ ATM cung cấp cách thuận tiện nhất để rút tiền mặt, vay ngân hàng và kiểm tra trong tài khoản còn bao nhiêu tiền; Có thể rút tiền mặt vào bất kì lúc nào; Đảm bảo tiền vẫn an toàn trong tài khoản; Chủ thẻ có thể giấu bí mật của mình trong thẻ ATM; Số tiền trong thẻ ATM không phải là “tiền chết” mà nó sinh lời.

**Đối với ngân hàng:** Tranh thủ nguồn vốn từ tài khoản cá nhân; Giúp cho ngân hàng khẳng định uy tín của mình trong lĩnh vực thanh toán. Giúp cho người dân biết đến ngân hàng; Tăng phí dịch vụ để tăng doanh thu cho ngân hàng; Chi trả lương cho nhân viên qua thẻ ATM, ngân hàng có thể tiếp thị cho vay hay mở tài khoản giao dịch.

**Đối với đơn vị chấp nhận thẻ:** Đem lại sự gia tăng trong số lượng lượt khách cũng như doanh thu; Giảm thiểu công tác thu ngân, kiểm kê do các giao dịch được thực hiện thông qua hệ thống thanh toán điện tử, tránh việc gặp phải tiền giả, tiền rách nát.

**Đối với xã hội:** Nền kinh tế có vừa đủ lượng tiền trong lưu thông, tạo sự văn minh và tiết kiệm lao động xã hội; Việc sử dụng thẻ ATM để giao dịch là một trong những tiện ích mà thẻ ATM mang lại. Chính điều đó thúc đẩy các giao dịch diễn ra thuận lợi hơn, làm cho số giao dịch tăng lên, do đó mà nền kinh tế cũng phát triển hơn; Ngân hàng có thể tranh thủ được nguồn vốn nhàn rỗi từ dân cư.

##### 1.1.3. Các loại thẻ ATM

##### 1.1.4. Các chủ thể tham gia quá trình phát hành và thanh toán thẻ

Các chủ thể tham gia bao gồm: Ngân hàng phát hành; Ngân hàng thanh toán; Tổ chức thẻ quốc tế; Chủ thẻ; Đơn vị chấp nhận thẻ; Máy rút tiền tự động; Máy chấp nhận thanh toán thẻ; Máy cà thẻ.

##### 1.1.5. Quy trình thanh toán thẻ tín dụng

### 1.2. Nội dung phát triển dịch vụ thẻ ATM

Phát triển dịch vụ thẻ ATM có thể được hiểu là sự gia tăng không ngừng về số lượng và chất lượng trong hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ. Trong đó phải thể hiện sự phát triển theo chiều rộng như sự tăng trưởng về số lượng, qui mô thẻ phát hành, sự đa dạng hóa dịch vụ và gia tăng doanh số, đồng thời phải thể hiện sự phát triển theo chiều sâu như nâng cao chất lượng, tiện ích, gia tăng độ hài lòng khách hàng. Vậy có thể hiểu nội dung phát triển dịch vụ thẻ cụ thể như sau:

#### ◇ Phát triển mạng lưới, cơ sở chấp nhận thẻ

Mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ phổ biến đó chính là mạng lưới hệ thống ATM, là một yếu tố không thể thiếu được trong hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ ATM tới khách hàng, theo đó yêu cầu đặt ra đó là địa điểm đặt máy ATM phải thực sự thuận tiện và đảm bảo yêu cầu cân đối giữa lợi ích của khách hàng với ngân hàng.

#### ◇ Nâng cao giá trị tiện ích của thẻ

Bên cạnh tiện ích thanh toán hàng hóa và dịch vụ, thẻ còn có rất nhiều tiện ích khác như rút, ứng tiền mặt, chuyển khoản, vắn tin số dư, in sao kê tài khoản, nộp tiền vào tài khoản tiền gửi phát hành thẻ, đổi mã pin, vắn tin hạn mức tín dụng thẻ, Việc không ngừng khai thác và tiếp tục nâng cao tiện ích của thẻ luôn được xem là nội dung không thể thiếu trong hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ ngân hàng.

### ◇ **Phát triển công nghệ**

Công nghệ trong hoạt động dịch vụ thẻ bao gồm tập hợp các yếu tố tham gia vào việc cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tử như cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, chứng từ điện tử, an toàn thông tin trên mạng và qui trình thực hiện các giao dịch trên thẻ. Phát triển dịch vụ thẻ rất cần thiết đòi hỏi sự phát triển của các yếu tố công nghệ này vì nó là một trong những điều kiện cần để triển khai hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ trong ngân hàng.

### ◇ **Phát triển nguồn nhân lực**

Nguồn lực con người là trung tâm của mọi trung tâm, là tiềm năng của mọi tiềm năng bởi lẽ công nghệ tiên tiến đến đâu đi nữa thì cũng không thể thay thế được con người. Mức độ hiện đại của công nghệ đòi hỏi sự tương xứng về khả năng và trí tuệ của con người để vận hành hệ thống máy móc thiết bị một cách tốt nhất.

### ◇ **Nâng cao quảng bá thương hiệu cho dịch vụ thẻ**

Kết hợp việc quảng bá thương hiệu sản phẩm dịch vụ thẻ, gia tăng chất lượng phục vụ khách hàng và tính toán để đem lại nhiều hơn sự khả thi trong việc thu phí từ việc cung cấp dịch vụ thẻ cho khách hàng góp phần bổ sung gia tăng lợi nhuận từ hoạt động này.

### ◇ **Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ**

Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ được tiếp cận theo góc độ là giảm thiểu các rủi ro cho ngân hàng và khách hàng trong hoạt động cung ứng và sử dụng dịch vụ thẻ. Bảo vệ lợi ích và đảm bảo an toàn trong hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ ATM cho khách hàng là một yêu cầu thiết thực góp phần xây dựng thương hiệu cho ngân hàng.

### ◇ **Phát triển lợi ích mà dịch vụ thẻ mang lại cho ngân hàng**

Phát triển lợi ích mà dịch vụ thẻ mang lại cho ngân hàng thể hiện nội dung xem xét ích lợi mà ngân hàng sẽ có được khi cung cấp dịch vụ thẻ cho khách hàng, hay nói cách khác là kinh doanh dịch vụ thẻ thì ngân hàng sẽ có những ích lợi gì. Lợi ích mà ngân hàng có được do dịch vụ thẻ mang lại thể hiện qua các chỉ tiêu gồm: huy động vốn với lãi suất; doanh số khi cung ứng các tiện ích của thẻ; thị phần thẻ mà ngân hàng chiếm lĩnh trên thị trường.

### 1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng

**Các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài bao gồm:** Khách hàng; Môi trường pháp lý; Môi trường công nghệ; Môi trường kinh tế; Môi trường cạnh tranh; **Các nhân tố thuộc môi trường bên trong bao gồm:** Chất lượng dịch vụ thẻ; Giá cả cung ứng dịch vụ thẻ; Hệ thống mạng lưới ATM và đơn vị chấp nhận thẻ; Hoạt động cổ động khuếch trương dịch vụ thẻ; Chất lượng nguồn nhân lực; Quy trình thủ tục phát hành và thanh toán thẻ; Định hướng phát triển dịch vụ thẻ.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

### 2.1. Tổng quan về Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng

#### 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng

#### 2.1.2. Lĩnh vực hoạt động của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng

#### 2.1.3. Kết quả tình hình hoạt động kinh doanh của CN Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng

##### 2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn của CN NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

##### 2.1.3.2. Hoạt động cho vay tại Chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

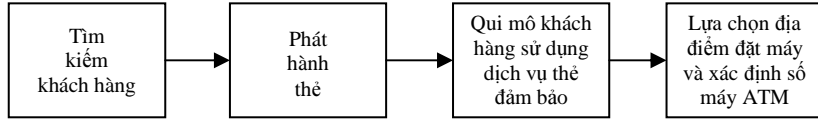
##### 2.1.3.3. Kết quả kinh doanh CN NHNo&PTNT thành phố Đà Nẵng

### 2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng

#### 2.2.1. Thực trạng phát triển mạng lưới, cơ sở chấp nhận thẻ

##### 2.2.1.1. Mô hình bố trí máy ATM tại CN NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

Việc xác định địa điểm đặt máy ATM trên đại bàn thành phố Đà Nẵng trước hết phụ thuộc vào địa điểm của chi nhánh, các chi nhánh trực thuộc, các phòng giao dịch, nhìn chung chúng ta thấy rằng tại các địa điểm này có ít nhất một máy ATM. Địa điểm đặt máy ATM cũng có thể được lựa chọn đầu tư vào các địa điểm như gần các doanh nghiệp, trường học, các khu công nghiệp theo mô hình sau:



Hình 2.6: Mô hình xác định vị trí đặt máy và số máy ATM

Sau khi đàm phán và tìm kiếm được khách hàng, giai đoạn phát hành thẻ sẽ được thực hiện. Chi nhánh sẽ đánh giá qui mô khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ ATM, nếu qui mô khách hàng đủ lớn (lớn hơn 500 khách hàng) thì sẽ xem xét để lựa chọn địa điểm đặt máy ATM và xác định số lượng máy ATM sẽ đầu tư tại địa điểm đó.

2.2.1.2. Hệ thống mạng lưới ATM trên địa bàn thành phố Đà Nẵng



Hình 2.7: Sơ đồ mạng lưới ATM trên địa bàn TP Đà Nẵng cuối năm 2009

Dựa vào sơ đồ hệ thống mạng lưới máy ATM cho thấy mật độ phân phối máy ATM không đồng đều trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, phần lớn tập trung tại những khu vực trung tâm thành phố và các khu vực đông dân cư, có nhiều doanh nghiệp hoạt động, các khu vực còn lại số lượng máy ATM rất thưa thớt chẳng hạn như ở các quận Thanh Khê, quận Ngũ Hành Sơn, quận Liên Chiểu, quận Sơn Trà, quận Cẩm Lệ, huyện Hòa Vang.

Bảng 2.8: Số lượng máy ATM trên địa bàn TP Đà Nẵng cuối năm 2009

TT	Quận/Huyện	Số địa điểm đặt ATM	Số máy	Thời gian hoạt động
1	Cẩm Lệ	1	2	24/24
2	Hải Châu	14	16	24/24
3	Hòa Vang	2	2	24/24
4	Liên Chiểu	6	7	24/24
5	Ngũ Hành Sơn	4	4	24/24
6	Sơn Trà	5	5	24/24
7	Thanh Khê	7	7	24/24
	Tổng cộng	39	43	

Nguồn: <http://www.agribank.com.vn/tim-kiem/atm/>, truy cập ngày 15/10/2010

2.2.2. Thực trạng nâng cao giá trị tiện ích của thẻ

2.2.2.1. Các loại sản phẩm thẻ ATM

Từ năm 2007, Chi nhánh đã có những biện pháp thiết thực nhằm nâng cao giá trị tiện ích của thẻ như phát hành và nâng cao tiện ích của 04 loại sản phẩm thẻ là: Thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế, thẻ lập nghiệp; gồm 09 sản phẩm riêng biệt.

2.2.2.2. Thực trạng nâng cao tiện ích dịch vụ thẻ ATM

**Tiện ích sử dụng thẻ ghi nợ nội địa:** Thẻ ghi nợ nội địa của Agribank cho phép khách hàng là chủ thẻ sử dụng trong phạm vi số dư tài khoản tiền gửi không kỳ hạn và (hoặc) hạn mức thấu chi để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ; rút tiền mặt tại đơn vị chấp nhận thẻ hoặc điểm ứng tiền mặt trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam và trên phạm vi toàn cầu, có thể giao dịch và thanh toán qua Internet.

Bảng 2.13: Tiện ích sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế

Tại ATM	EDC tại quầy giao dịch	EDC tại ĐVCNT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rút/Ứng tiền mặt</li> <li>• Chuyển khoản</li> <li>• Vắn tin số dư</li> <li>• Thanh toán hoá đơn hàng hóa, dvụ</li> <li>• Đổi mã PIN</li> <li>• In sao kê tài khoản</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rút / Ứng tiền mặt</li> <li>• Chuyển khoản</li> <li>• Vắn tin số dư; đổi PIN</li> <li>• In sao kê tài khoản</li> <li>• Nộp tiền vào tài khoản</li> <li>• Huỷ gdịch rút tiền mặt và nộp tiền vào t.khoản</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rút/Ứng tiền mặt</li> <li>• Thanh toán hàng hoá, dịch vụ</li> <li>• Huỷ giao dịch thanh toán hàng hoá dịch vụ</li> </ul>

### **Tiện ích sử dụng thẻ tín dụng quốc tế:**

Thẻ tín dụng quốc tế mang thương hiệu Visa/MasterCard do Chi nhánh NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng phát hành cho khách hàng cá nhân được sử dụng và chấp nhận thanh toán trên phạm vi toàn cầu với tính chất ứng tiền, mua hàng hóa dịch vụ trước, trả tiền sau, mang lại sự thuận tiện cho quý khách hàng mọi nơi mọi lúc.

*Bảng 2.14: Tiện ích sử dụng thẻ tín dụng quốc tế*

Tại ATM	EDC tại quầy gđịch	EDC tại ĐVCNT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ứng tiền mặt</li> <li>• Vốn tín hạn mức tín dụng thẻ</li> <li>• Đổi mã PIN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ứng tiền mặt</li> <li>• Vốn tín hạn mức tín dụng thẻ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ứng tiền mặt</li> <li>• T.toán h.hoá, d.vụ</li> <li>• Huỷ giao dịch thanh toán</li> <li>• Đặt phòng khách sạn</li> </ul>

### **2.2.3. Thực trạng phát triển công nghệ**

Năm 2008, Kết nối thanh toán thẻ với 13 ngân hàng khác. Hệ thống ATM của Chi nhánh chấp nhận thẻ của 09 ngân hàng thành viên Banknetvn và 04 ngân hàng thành viên Smartlink. Đã chủ động tham gia kết nối thanh toán với tổ chức thẻ quốc tế MasterCard, JCB, Amex, Dinner Club. Đầu tư ATM thế hệ mới không chỉ rút tiền mặt mà có thể thực hiện thanh toán trực tuyến, thức thời.

### **2.2.4. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực**

Để đáp ứng nhu cầu phát triển dịch vụ thẻ trong thời gian qua chi nhánh đã có những hướng đi đúng đắn trong công tác tuyển dụng nhân lực với yêu cầu ngày càng được chú trọng cụ thể như: trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, trình độ tin học phù hợp với từng vị trí, đảm bảo yêu cầu về trường đào tạo và chuyên ngành đào tạo.

### **2.2.5. Thực trạng nâng cao quảng bá thương hiệu cho dịch vụ thẻ**

Trong thời gian qua Chi nhánh đã có nhiều nỗ lực cố gắng tiếp tục xây dựng và quảng bá thương hiệu cho dịch vụ thẻ của mình thông qua nhiều hoạt động marketing như quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng là báo chí và đặc biệt là website. Chi nhánh đã có nhiều chương trình ưu đãi và khuyến mãi liên quan đến phát hành dịch vụ thẻ như: Miễn phí phát hành thẻ “Lập nghiệp” lần đầu; Miễn phí dịch vụ bảo hiểm tai nạn chủ thẻ quốc tế.

### **2.2.6. Thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ**

Chi nhánh Agribank TP Đà Nẵng đã có những biện pháp thiết thực để không ngừng nâng cao chất lượng dvụ thẻ, phòng ngừa rủi ro và hạn chế các tổn thất: Có các biện pháp bảo đảm tiền vay đối với thẻ tín dụng quốc tế; Giải quyết các trường hợp khách hàng bị mất thẻ; Có biện pháp xử lý phát sinh trường hợp chủ thẻ thực hiện các giao dịch rút tiền tại ATM của ngân hàng thành viên Banknetvn/ Smartlink không thành công nhưng tài khoản vẫn bị trừ tiền.

### **2.2.7. Thực trạng phát triển lợi ích mà dịch vụ thẻ mang lại**

#### **2.2.7.1. Phát triển huy động vốn từ số dư tài khoản tiền gửi trên thẻ**

*Bảng 2.18: Huy động vốn từ số dư tài khoản tiền gửi trên thẻ ATM*

Tiêu chí	ĐV	2007	2008	2009	2008-2007		2009-2008	
					CL	%	CL	%
Huy động vốn từ số dư tài khoản ATM	Tỷ đồng	82	106	163	24	29,3	57	53,8

*Nguồn: Phòng Dịch vụ & Marketing*

#### **2.2.7.2. Phát triển doanh số từ kinh doanh dịch vụ thẻ ATM**

*Bảng 2.19: Doanh số từ kinh doanh dịch vụ thẻ*

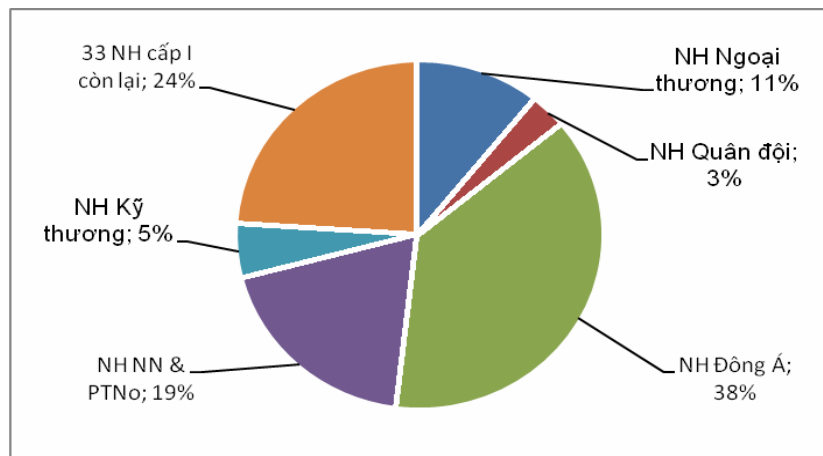
Tiêu chí	ĐV	2007	2008	2009	2008-2007		2009-2008	
					CL	%	CL	%
Doanh số từ kinh doanh dvụ thẻ	Triệu	1557	2460	3797	903	58,0	1337	54,3
-Từ phát hành thẻ	Triệu	354	442	203	88	24,9	-239	-54,1
-Từ chi trả lương	Triệu	684	1416	2868	732	107,0	1452	102,5
-Từ cung cấp các g.dịch qua thẻ	Triệu	519	602	726	82,5	15,9	123,8	20,6

*Nguồn: Phòng Dịch vụ & Marketing*

Hơn nữa biểu phí giao dịch qua thẻ ATM cũng ảnh hưởng rất lớn đến doanh số (Xem biểu phí giao dịch trong bảng 2.20).

#### **2.2.7.3. Phát triển thị phần thẻ ATM**

Đà Nẵng hiện có 47 ngân hàng cấp một, hầu hết các ngân hàng đều có sản phẩm thẻ ATM với thị phần chiếm lĩnh về số lượng thẻ phát hành trên địa bàn thành phố Đà Nẵng như sau:



Hình 2.10: Thị phần thẻ ATM đến 31/12/2009

## 2.3. Khảo sát thực trạng sử dụng dịch vụ thẻ ATM của khách hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

### 2.3.1. Cơ sở của khảo sát

Để phục vụ tốt cho việc khảo sát tình hình sử dụng dịch vụ thẻ ATM của khách hàng, đề tài sử dụng mô hình nghiên cứu nhân tố tác động đến phát triển thẻ về số lượng và mô hình nghiên cứu nhân tố tác động đến phát triển thẻ về chất lượng.

### 2.3.2. Mục tiêu khảo sát

Thông qua khảo sát có thể đánh giá mức độ tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thẻ ATM, sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ để đúc rút những mặt tồn tại hoặc các hạn chế nhằm đề ra những giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ATM.

### 2.3.3. Công cụ khảo sát

Bản câu hỏi được thiết kế trên cơ sở tổng hợp phân tích các lý thuyết của các tác giả đã nghiên cứu sẽ được sử dụng trong công tác khảo sát tình hình thực tiễn. Sử dụng thang đo Likert với (1) là rất đồng ý đến (5) là rất không đồng ý sẽ được sử dụng trong việc thiết kế các câu hỏi trong bản khảo sát. Sử dụng phần mềm SPSS trong việc xử lý dữ liệu góp phần loại bỏ các sai lầm, tăng tính chính xác và tiết kiệm thời gian thực hiện tìm lời giải tiến tới mục tiêu đã đề ra.

### 2.3.4. Phương pháp xác định số mẫu và thu thập thông tin

Dựa vào nguyên lý của lý thuyết thống kê thì số mẫu thu thập càng lớn sẽ mang tính đại diện càng cao và dựa kinh nghiệm của các công trình nghiên cứu trước đây, đề tài sử dụng 400 phiếu tương ứng với 400 mẫu nghiên cứu.

### 2.3.5. Phân tích kết quả nghiên cứu

#### 2.3.5.1. Các phương pháp sử dụng trong phân tích dữ liệu

Phương pháp phân tích tần số; Phương pháp Cronbach's alpha; Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA; Phân tích hồi qui.

#### 2.3.5.2. Mô tả mẫu nghiên cứu

Bảng 2.30: Thống kê hiện trạng sử dụng thẻ ATM của Agribank

Hiện trạng	Số lượng	Tỷ trọng (%)	T.trọng t.lũy (%)
Đang sử dụng	187	46,8	46,8
Hiện không sử dụng	213	53,3	100,0
Tổng cộng	400	100,0	

Bảng 2.32: Thống kê khả năng sẵn sàng trả phí sử dụng Banknetvn

Khả năng sẵn sàng	Số lượng	Tỷ trọng (%)	T.trọng t.lũy (%)
Rất cao	25	6,3	6,3
Cao	40	10,0	16,3
Bình thường	92	23,0	39,3
Thấp	156	39,0	78,3
Rất thấp	87	21,8	100,0
Tổng cộng	400	100,0	

Bảng 2.33: Cần thiết phân vùng khu vực dân cư xem xét điểm đặt máy ATM

Sự cần thiết	Số lượng	Tỷ trọng (%)	T.trọng t.lũy (%)
Cần thiết	326	81,5	81,5
Không cần thiết	74	18,5	100,0
Tổng cộng	400	100,0	

Bảng 2.34: Diện tích tốt nhất của mỗi khu vực dân cư được phân vùng

Diện tích (m <sup>2</sup> )	Số lượng	Tỷ trọng (%)	T.trọng t.lũy (%)
90.000	79	19,8	19,8
250.000	232	58,0	77,8
490.000	44	11,0	88,8
1000.000	45	11,3	100,0
Tổng cộng	400	100,0	

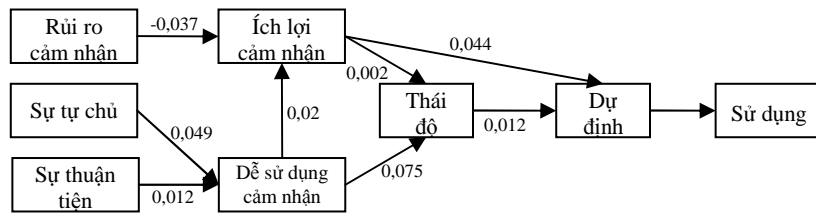
2.3.5.3. *Đánh giá thang đo các thành phần trong mô hình nghiên cứu nhân tố tác động đến phát triển thẻ về số lượng*

◆ **Phân tích Cronbach's alpha:** Hệ số Cronbach's alpha khá cao và đều lớn hơn 0,6. Do đó các thành các thành phần phù hợp với yêu cầu trong mô hình.

◆ **Phân tích nhân tố EFA:** Thực hiện phân tích nhân tố EFA chúng ta thấy hệ số KMO khá cao (từ 0,5 trở lên) cho thấy phương pháp phân tích nhân tố là thích hợp.

◆ **Phân tích hồi qui:**

Các nhân tố rút trích sẽ được lưu lại thành các biến số mới, ta có kết quả phân tích hồi quy được biểu diễn theo hệ số Beta như sau:



Hình 2.13: *Kết quả thực tiễn nghiên cứu nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thẻ về số lượng*

Kết quả cho thấy thực trạng phát triển d/vụ thẻ về số lượng chịu sự ảnh hưởng của hệ thống các nhân tố, trong đó rủi ro cảm nhận tác động nghịch với ích lợi cảm nhận, các mối quan hệ còn lại đều có hệ số Beta dương thể hiện sự ảnh hưởng cùng chiều giữa các nhân tố.

2.3.5.4. *Đánh giá thang đo các thành phần trong mô hình nghiên cứu nhân tố tác động đến phát triển thẻ về chất lượng*

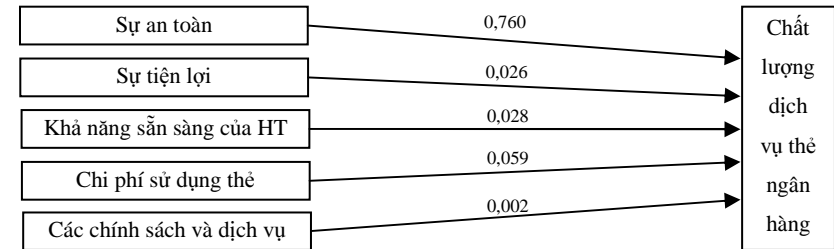
◆ **Phân tích Cronbach's alpha:**

Dựa vào kết quả phân tích Cronbach's alpha, ta thấy các thang đo đều có hệ số Cronbach's alpha lớn hơn 0,6. Do đó các thành các thành phần phù hợp với yêu cầu trong mô hình.

◆ **Phân tích nhân tố EFA:**

Từ đây chúng ta sẽ tiến hành phân tích nhân tố EFA với kết quả là hệ số KMO lớn hơn 0,5 cho thấy phân tích nhân tố là thích hợp. Với phương pháp rút trích Principal Components và phép quay Varimax đã trích được 5 nhân tố.

◆ **Phân tích hồi qui:**



Hình 2.14: *Kết quả nghiên cứu nhân tố tác động đến chất lượng d.vụ thẻ*

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy hệ số Beta dương biểu hiện sự ảnh hưởng cùng chiều của 5 nhân tố đến chất lượng dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng. Trong đó khách hàng đồng ý với mức độ cao về sự an toàn ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng.

2.4. **Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ ATM tại CN Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn TP Đà Nẵng**  
2.4.1. *Những mặt làm được*

◆ Không ngừng đa dạng hóa các giá trị tiện ích của thẻ và được khách hàng thừa nhận và sử dụng rộng rãi.

◆ Triển khai thành công loại thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ tín dụng quốc tế với nhiều hạng thẻ khác nhau đem lại nhiều lợi ích và sự tin dùng của khách hàng.

◆ Kết nối thanh toán thành công với hệ thống liên minh thẻ Banknetvn và Smartlink thể hiện một bước tiến công nghệ mang tính đột phá của Chi nhánh trong lĩnh vực thẻ ATM.

◆ Có những chính sách hợp lý trong công tác tuyển dụng và đào tạo nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ công nhân viên đặc biệt là hoạt động trong lĩnh vực thẻ.

◆ Vị trí thương hiệu thẻ ATM từng bước được củng cố trên thị trường với thị phần về thẻ chiếm lĩnh ngày càng tăng.

◆ Nhiều lợi ích mà Chi nhánh có được từ kinh doanh dịch vụ thẻ ATM đem lại như huy động vốn với chi phí thấp, tăng doanh số từ thu phí cung ứng dịch vụ thẻ ATM đã góp phần vào việc bổ sung, gia tăng lợi nhuận cho Chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng.



### 2.4.2. Những mặt hạn chế

*Một là*, hệ thống phân bố mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ hiện vẫn còn nhiều bất cập như đã thể hiện trong mô hình xác định địa điểm đặt máy ATM. Phương pháp sử dụng trong việc xác định địa điểm đặt, xác định số lượng máy ATM còn mang tính trực quan là chủ yếu.

*Hai là*, chưa thực sự khai thác triệt để giá trị tiện ích của thẻ để gia tăng lợi ích cho khách hàng và lợi nhuận cho Chi nhánh.

*Ba là*, mức độ phát triển công nghệ và nguồn nhân lực hiện nay chưa thực sự lớn mạnh và chưa tương xứng với sự phát triển chung của hệ thống ngân hàng trong môi trường toàn cầu hóa dẫn đến có thể gặp nhiều khó khăn trong quá trình hội nhập quốc tế.

*Bốn là*, còn nhiều hoạt động marketing bị bỏ ngỏ dẫn đến tiềm năng sự phát triển dịch vụ thẻ của Chi nhánh, ảnh hưởng đến lợi nhuận nếu hoạt động này không được tiếp tục phát triển hơn nữa.

*Năm là*, công tác phòng ngừa và quản lý rủi ro trong hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ chưa đủ mạnh và chưa bảo đảm với nhiều hành vi tội phạm tinh vi diễn ra trong những thời gian gần đây đã đem lại nhiều thiệt hại cho hệ thống ngân hàng nói chung và đối với riêng chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng.

## CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

### 3.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn TP Đà Nẵng

### 3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng

#### 3.2.1. Giải pháp phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ

Trong nhóm giải pháp này đề tài tập trung xem xét đối với mạng lưới hệ thống máy ATM trên địa bàn TP Đà Nẵng, từ đó xây dựng mô hình bố trí hệ thống máy ATM và mô hình xác định số lượng máy ATM tối ưu cần đầu tư vào mỗi vị trí đã xác định, đồng thời vận dụng mô hình đã xây dựng để tìm kết quả cụ thể cho chi nhánh.

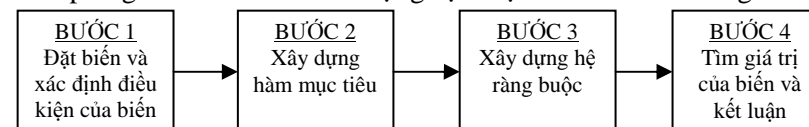
#### 3.2.1.1. Bố trí mạng lưới hệ thống máy ATM

##### ◊ Cơ sở để thực hiện mô hình bố trí mạng lưới hệ thống ATM:

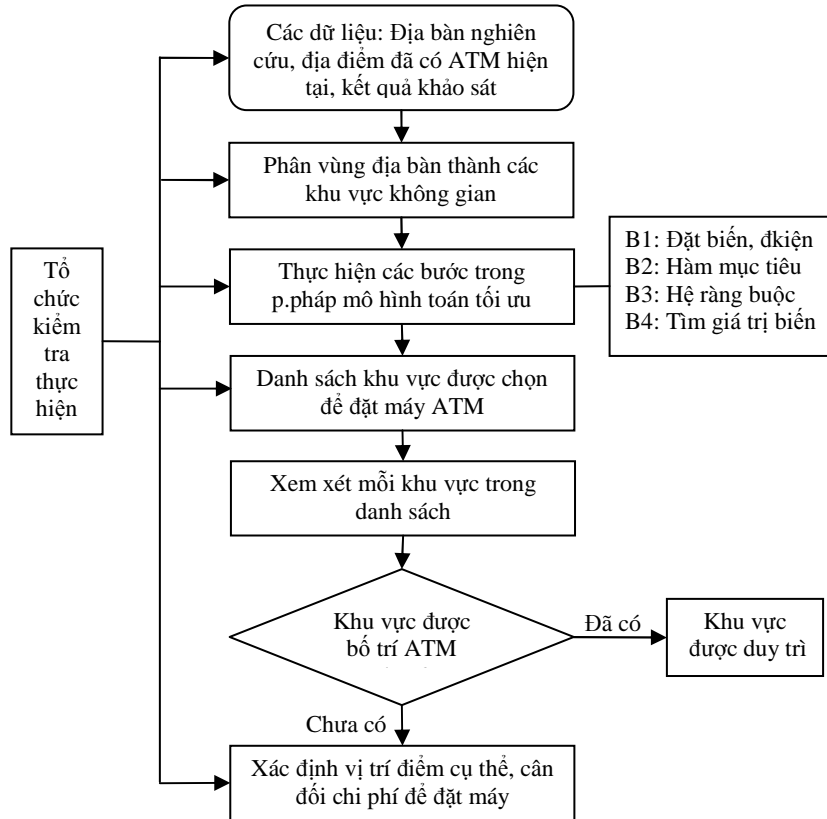
- Địa điểm bố trí máy ATM phụ thuộc vào sự phân vùng các khu vực không gian mà tại đó có người dân sinh sống và làm việc.
- Mức độ tác động của mật độ dân cư tại mỗi khu vực ảnh hưởng không lớn đến sự phân chia các khu vực không gian khi phân vùng.
- Sự tác động của yếu tố vãng lai như trường hợp khách hàng ở những địa bàn không thuộc phạm vi nghiên cứu có sử dụng dvụ thẻ tại thành phố Đà Nẵng được bù đắp bởi những khách hàng sinh sống và làm việc trên địa bàn TP Đà Nẵng không sử dụng dịch vụ thẻ.
- Một khách hàng được xem sẽ được phục vụ tốt bởi địa điểm đặt máy ATM nếu khách hàng đó được phục vụ bởi ít nhất là 2 khu vực có đặt máy ATM, với các khu vực có đặt máy này là khu vực nơi khách hàng sinh sống và/hoặc làm việc hoặc khu vực giáp giới với khu vực nơi khách hàng sinh sống và/hoặc làm việc.
- Mục tiêu trong hoạt động xác định địa điểm đặt máy ATM mà Chi nhánh cần đặt ra đó là tối thiểu hóa số địa điểm đặt máy ATM vì việc đầu tư quá nhiều máy ATM vào nhiều địa điểm có thể ảnh hưởng đến hoạt động của Chi nhánh.

##### ◊ Xây dựng mô hình bố trí hệ thống máy ATM:

Phương pháp sử dụng trong việc xây dựng mô hình xác định vị trí đặt máy ATM đó là “**Phương pháp mô hình toán tối ưu**”. Trong phương pháp này có thể chấp nhận những giả định, lúc này phương án tối ưu là phương án được xem có chỉ tiêu đạt giá trị min tức là số địa điểm đặt máy ATM là thấp nhất trong điều kiện giả định và thỏa mãn các ràng buộc. Chỉ tiêu đạt giá trị min gọi là hàm mục tiêu của bài toán tối ưu. Các ràng buộc ở đây được hiểu là hệ thống máy ATM sẽ đáp ứng tốt cho nhu cầu sử dụng dịch vụ thẻ của khách hàng.



Hình 3.1: Các bước thực hiện phương pháp mô hình toán tối ưu  
Mô hình bố trí hệ thống máy ATM được xây dựng như sau:



Hình 3.2: Mô hình xác định vị trí bố trí máy ATM

♦ **Ứng dụng mô hình bố trí hệ thống máy ATM của Chi nhánh NHNo&PTNT trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng:**

• **Phạm vi ứng dụng mô hình:** Ứng dụng mô hình đã xây dựng để bố trí hệ thống máy ATM đối với **khu vực trung tâm thành phố Đà Nẵng** theo bản đồ (xem hình 3.3). Căn cứ vào bản đồ khu vực trung tâm thành phố Đà Nẵng cho thấy hiện tại khu vực này có đến 17 địa điểm đặt máy ATM trong khi đó sự phân bố của nó rất không đồng đều. Theo kết quả nghiên cứu đã trình bày trong chương 2 thì chủ yếu khách hàng hiện đang sử dụng thẻ ATM của Chi nhánh NHNo & PTNT mong muốn sử dụng máy ATM của Chi nhánh.

• **Phân vùng khu vực trung tâm thành các k/vực không gian:**



Hình 3.4: Phân vùng bản đồ trung tâm thành phố Đà Nẵng

Căn cứ vào kết quả điều tra về sự cần thiết phân vùng và tiêu thức phân vùng, bản đồ trung tâm thành phố Đà Nẵng được phân thành 23 khu vực và được ký hiệu từ khu vực số 1 đến khu vực số 23. Có một số khu vực có nhiều địa điểm đặt máy ATM, trong khi đó cũng có rất nhiều khu vực hiện chưa có địa điểm đặt máy ATM.

• **Xác định địa điểm đặt máy bằng p.pháp mô hình toán tối ưu: Thiết lập mô hình toán tối ưu:**

Gọi  $x_i$  là biến trạng thái của khu vực  $i$  ( $i = \overline{1;23}$ )

$x_i = 1$ : Khu vực  $i$  sẽ được chọn làm địa điểm đặt máy ATM

$x_i = 0$ : Khu vực  $i$  sẽ không được chọn làm địa điểm đặt máy ATM

Mục tiêu: số khu vực được chọn làm địa điểm đặt máy thấp nhất:

Hàm mục tiêu:  $f(x) = \sum_{i=1}^{23} x_i \rightarrow \min$

Điều kiện ràng buộc tại các khu vực: Khách hàng tại mỗi khu vực được phục vụ tốt khi khu vực đó và ít nhất một khu vực lân cận với khu vực đó được chọn làm địa điểm đặt máy; hoặc có ít nhất hai khu vực lân cận với khu vực đó được chọn đặt máy.

• Danh sách các khu vực được lựa chọn để đặt máy ATM

Bằng cách giải bài toán tối ưu chúng ta có kết quả như sau:

Bảng 3.1. Kết quả khu vực được lựa chọn để đặt máy ATM

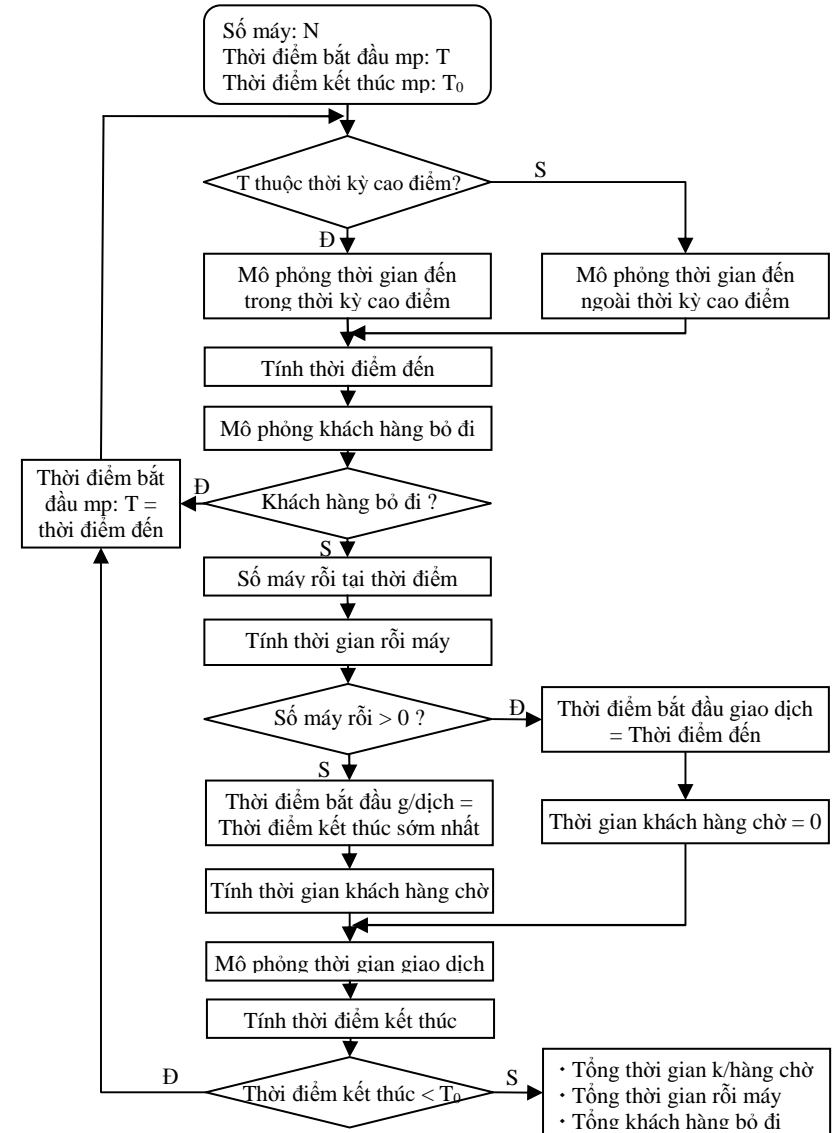
KHU VỰC	KHU VỰC GIÁP GIỚI																							BIẾN SỐ	SỐ KV PV	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			
1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
3	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
8	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
10	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
11	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
13	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	2
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	2
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	2
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	2
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	2
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	2
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	2
Tổng	Ham mục tiêu f(x) =																							13		

Ghi chú: Trong phần “Khu vực giáp giới” ở bảng trên, số 1 là biểu hiện giáp giới và số 0 là biểu hiện không giáp giới giữa các khu vực tương ứng. Kết quả cho thấy tổng 13 khu vực được lựa chọn để đặt máy ATM (Các khu vực có biến số =1).

3.2.1.2. Xác định s/lượng ATM đặt tại các địa điểm bằng mô phỏng

◆ **Mô hình khái quát:** Vấn đề đặt ra là Chi nhánh NHNo&PTNT cần đầu tư bao nhiêu máy ATM cho mỗi vị trí đã xác định để có thể đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng nhưng tránh được những lãng phí do đầu tư số lượng máy quá nhiều.

◆ **Thiết lập mô hình chương trình mô phỏng tình hình sử dụng dịch vụ thẻ ATM:** Chương trình có thể ứng dụng cho nhiều trường hợp số máy tại các vị trí điểm, khái quát cho N máy ATM. Chương trình sẽ được sử dụng để mô phỏng tình hình sử dụng dịch vụ thẻ tại tất cả các vị trí mà chúng ta đã xác định được, giúp Chi nhánh xác định được số lượng máy tối ưu tại mỗi vị trí.



Hình 3.6: Sơ đồ hóa c.trình mô phỏng tình hình sử dụng dịch vụ thẻ ATM  
 ◆ **Ứng dụng mô hình xác định số máy ATM tại các địa điểm đặt máy cho Chi nhánh NHNo & PTNT trên địa bàn TP Đà Nẵng** (Xem cụ thể các nội dung từ trang 84-93 trong luận văn):

Bảng 3.14: Kết quả thống kê mô phỏng tổng hợp các phương án

Tiêu chí	ĐVT	3 máy	2 máy	1 máy
Số lượt khách sử dụng bình quân	Lượt/ngày	148,47	145,43	146,47
Số lượt k/hàng bỏ đi bình quân	Lượt/ngày	5,93	5,93	6,37
Thời gian k/hàng chờ bình quân	Phút/ngày	10,20	64,60	1.603,57
T.gian chờ b.quân của 1 lượt k/hàng	Phút/lượt	0,07	0,44	10,95
Thời gian máy nhân rồi bình quân	Phút/ngày	1390,90	735,53	105,90
T.gian máy nhân rồi b.quân 1 máy	Giờ/ngày	7,73	6,13	1,77

Vậy, phương án số máy tối ưu có thể lựa chọn là đặt 2 máy liên kế nhau tại 23-Phan Đình Phùng vì với phương án này thời gian chờ đợi bình quân của 1 lượt khách hàng là 0,44 phút là thấp có thể chấp nhận được đồng thời sẽ giảm được thời gian nhân rồi bình quân 1 máy trong ngày so với phương án hiện tại. Hơn nữa Chi nhánh sẽ tiết kiệm được chi phí đầu tư vào máy móc thiết bị vì lúc này số máy cần là 2 máy, giảm đi 1 máy so với phương án hiện tại.

### 3.2.2. Giải pháp nâng cao giá trị tiện ích của thẻ

Đa dạng hóa d/vụ sản phẩm mới; Hạ thấp hạn mức tối thiểu của thẻ tín dụng; Giảm tỷ lệ phí sử dụng d/vụ thẻ; Tăng tiện ích trên thẻ.

### 3.2.3. Giải pháp phát triển công nghệ

Quản trị và kiện toàn lại chế độ trách nhiệm của ban quản lý hệ thống máy ATM tại từng Chi nhánh; Thường xuyên giữ mối liên lạc với Phòng Dịch vụ và Marketing để kịp thời kiến nghị xử lý sự cố; Thực hiện thường xuyên công tác lập kế hoạch bảo trì bảo dưỡng các máy móc thiết bị một cách lý đặc biệt là hệ thống máy ATM.

### 3.2.4. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực

Chú trọng trong công tác tuyển dụng và đào tạo đội ngũ cho bộ phận công nghệ thông tin, những người trực tiếp vận hành công nghệ để phát triển dịch vụ thẻ; Xây dựng chính sách đãi ngộ hợp lý để giữ được các nhân lực có trình độ cao về chuyên môn; Tăng cường công tác quản lý, giám sát hệ thống công nghệ nhằm đảm bảo không để xảy ra tình trạng nhầm lẫn trong nghiệp vụ, hạn chế tối đa các sự cố có thể xảy ra, đồng thời tích cực hỗ trợ các phòng giao dịch triển khai ứng dụng nhanh chóng và hiệu quả nhất.

### 3.2.5. Giải pháp nâng cao quảng bá thương hiệu cho dịch vụ thẻ

Tăng cường quảng bá thương hiệu NHNo&PTNT tạo điều kiện tiền đề cho nâng cao thương hiệu d/vụ thẻ; Đa dạng hóa các hình thức tiếp thị sản phẩm d/vụ thẻ; Đa dạng hóa các phương tiện quảng cáo và tăng tính hấp dẫn trong nội dung quảng cáo cho d/vụ thẻ; Triển khai các chương trình khuyến mãi hấp dẫn liên quan đến dịch vụ thẻ ATM nhằm mang lại ý nghĩa thiết thực cho khách hàng.

### 3.2.6. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ

Chú trọng vào tăng độ an toàn của thẻ; Tăng cường giám sát tại các điểm đặt máy ATM; Thường xuyên giữ mối liên hệ và thông tin kịp thời với khách hàng; Nâng cao nhận thức của chủ thẻ về tầm quan trọng của việc bảo vệ thẻ và mã PIN.

### 3.2.7. Giải pháp phát triển lợi ích mà dịch vụ thẻ mang lại

Tiếp tục tăng số lượng thẻ phát hành bằng cách tiếp cận thêm nhiều đối tượng khách hàng mới; Tiếp cận thêm nhiều doanh nghiệp và giữ mối quan hệ tốt với họ để thu hút các doanh nghiệp trả lương qua thẻ; Tăng lãi suất không kỳ hạn hợp lý nhằm thu hút khách hàng; Mở rộng và đẩy mạnh hợp tác hơn nữa với nhà cung ứng sản phẩm, dịch vụ; Xây dựng chính sách thu phí hợp lý từ việc cung ứng các tiện ích qua thẻ cho khách hàng.

### 3.2.8. Xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá phát triển d/vụ thẻ ATM

Bảng 3.15: Hệ thống chỉ tiêu đánh giá phát triển dịch vụ thẻ ATM

TT	Nội dung phát triển	Chỉ tiêu phát triển	Chỉ tiêu đo lường	Đánh giá mức độ phát triển	Phương pháp
1	Phát triển mạng lưới, cơ sở chấp nhận thẻ	Sự phân bố mạng lưới	Số địa điểm đặt máy ATM	Số địa điểm đặt máy thấp nhất đảm bảo phục vụ tốt khách hàng	Mô hình toán tối ưu
		Số máy tại mỗi địa điểm	Thời gian nhân rồi máy Thời gian khách hàng chờ đợi	Sự hợp lý giữa thời gian nhân rồi máy với thời gian chờ đợi của khách hàng	Quan sát, mô phỏng
2	Nâng cao giá trị tiện ích của thẻ	Sự đa dạng tiện ích của thẻ	Số tiện ích của thẻ	Sự phát triển số tiện ích qua các thời kỳ, so sánh đối thủ cạnh tranh	Khảo sát thị trường cạnh tranh
		Chất lượng tiện ích của thẻ	Sự hài lòng của khách hàng về tiện ích của thẻ	Mức độ hài lòng của khách hàng đối với các tiện ích của thẻ	Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng



TT	Nội dung phát triển	Chỉ tiêu phát triển	Chỉ tiêu đo lường	Đánh giá mức độ phát triển	Phương pháp
3	Phát triển công nghệ	Ứng dụng công nghệ mới trong lĩnh vực thẻ	Khả năng ứng dụng công nghệ mới trong lĩnh vực dịch vụ thẻ	Tốc độ phát triển qua các thời kỳ, so sánh với đối thủ cạnh tranh	Khảo sát thị trường cạnh tranh
		Liên minh với các ngân hàng trong kết nối thanh toán thẻ	Khả năng liên minh với các ngân hàng trong kết nối thanh toán thẻ	Tốc độ phát triển qua các thời kỳ, so sánh với đối thủ cạnh tranh	Khảo sát thị trường cạnh tranh
4	Phát triển nguồn nhân lực	Trình độ học vấn, năng lực chuyên môn	Cấp độ văn bằng, chương trình đào tạo	Sự thay đổi trong tiêu chuẩn tuyển dụng ứng viên, yêu cầu bằng cấp đối với cán bộ công nhân viên, chính sách đào tạo qua các thời kỳ	Căn cứ vào chính sách tuyển dụng và đào tạo
5	Nâng cao quảng bá thương hiệu cho dịch vụ thẻ	Thương hiệu thẻ ATM của ngân hàng	Thứ hạng thương hiệu thẻ ATM của ngân hàng trên thị trường	Sự thay đổi về thứ hạng thương hiệu thẻ ATM qua các thời kỳ	Khảo sát thị trường về xếp hạng thương hiệu thẻ ATM
6	Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ	Sự cố trong giao dịch qua thẻ của khách hàng	Số sự cố và tần suất xuất hiện các sự cố	Tốc độ tăng hoặc giảm số sự cố và tần suất xuất hiện các sự cố qua các thời kỳ	Thống kê, tổng hợp
		Sự phản nản của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ ATM	Số lượt phản nản của khách hàng	Tốc độ tăng hoặc giảm số lượt phản nản qua các thời kỳ	Thống kê, tổng hợp
7	Phát triển lợi ích mà dịch vụ thẻ mang lại cho ngân hàng	Huy động vốn	Số dư tiền gửi của khách hàng trên tài khoản thẻ	Tốc độ tăng hoặc giảm số dư tiền gửi trên tài khoản thẻ qua các thời kỳ	Thống kê, tổng hợp
		Doanh số từ kinh doanh dịch vụ thẻ	Phí thu từ cung ứng các dịch vụ thẻ	Tốc độ tăng hoặc giảm doanh số từ kinh doanh dịch vụ thẻ qua các thời kỳ	Thống kê, tổng hợp
		Thị phần thẻ trên thị trường	Số lượng thẻ phát hành trên thị trường	Sự thay đổi số lượng thẻ, thị phần thẻ qua các thời kỳ	Thống kê, tổng hợp

### 3.3. Một số kiến nghị

#### 3.3.1. Kiến nghị đối với NHNo&PTNT Việt Nam

#### 3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

#### 3.3.3. Kiến nghị đối với Chính phủ

## KẾT LUẬN

Dịch vụ thẻ ATM đã thực sự đem lại lợi ích và được xem là một hoạt động không thể thiếu trong bất kỳ ngân hàng nào và điều này nó đã trở nên phổ biến và cần phải có cho một xã hội văn minh phát triển hội nhập với các nước trên thế giới.

Cùng với sự phát triển đó, CN NHNo&PTNT TP Đà Nẵng trong thời gian qua đã liên tục phấn đấu để phát triển dịch vụ thẻ ATM cả về mặt số lượng và chất lượng với những biện pháp và các lộ trình thực hiện cụ thể, những kết quả đạt được mang tính khả quan và bước đầu có hiệu quả kinh tế trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ này. Với mong muốn không ngừng đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng và tiến tới xem việc cung ứng dịch vụ thẻ ATM là một trong những dịch vụ chủ lực trong hoạt động kinh doanh của mình, Chi nhánh NHNo&PTNT nhận thức sâu sắc rằng cần phải tiếp tục phát triển và phát triển hơn nữa để đạt được kết quả như mong đợi, muốn vậy các yêu cầu mang tính cấp bách trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ đã được Chi nhánh nghiêm túc xem xét tìm lời giải đáp tốt nhất cho việc bảo đảm đáp ứng các yêu cầu đó một cách nhanh và tốt nhất.

Đề tài: “**Phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng**” đã thực sự tiếp cận toàn bộ các yêu cầu và lợi ích tốt nhất mà chi nhánh mong muốn tìm thấy trong suốt chặng đường qua, đi sâu giải quyết các vấn đề trên cơ sở kết hợp các nội dung mang tính lý luận và thực tiễn với những kết quả rất thiết thực: Một là, hệ thống hóa lý luận về phát triển dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng; Hai là, xem xét đánh giá có minh chứng rất cụ thể thực trạng phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng. Ba là, xây dựng được các mô hình khái quát từ đó ứng dụng mô hình để giải quyết các vấn đề nội tại của chi nhánh, kết hợp nhiều nhóm giải pháp thiết thực nhất để không ngừng phát triển dịch vụ thẻ ATM một cách hiệu quả và bền vững nhất./.