

BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG
---o0o---

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ
PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
CHI NHÁNH THÀNH ĐÔ**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN : PHẠM THỊ MAI LINH
MÃ SINH VIÊN : A18013
CHUYÊN NGÀNH : NGÂN HÀNG**

HÀ NỘI – 2014

BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG
---o0o---

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ
PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
CHI NHÁNH THÀNH ĐÔ**

Giáo viên hướng dẫn : Th.s Ngô Khánh Huyền
Sinh viên thực hiện : Phạm Thị Mai Linh
Mã sinh viên : A18013
Chuyên ngành : Tài chính – Ngân hàng

HÀ NỘI – 2014

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên cho em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn là Thạc sỹ Ngô Khánh Huyền. Cô đã luôn tận tình giúp đỡ em, chỉ ra cho em những thiếu sót và giúp em có định hướng tốt hơn trong suốt quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp này.

Bên cạnh đó, em cũng xin được cảm ơn các thầy cô giáo trong Khoa Kinh tế và các khoa khác của Trường Đại học Thăng Long đã giảng dạy và cung cấp cho em những kiến thức trong từng môn học. Đây là cơ sở để em bám sát và vận dụng trong quá trình thực hiện khóa luận.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các cán bộ nhân viên của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô, đặc biệt là các anh chị làm việc tại Phòng khách hàng Cá nhân đã nhiệt tình giúp đỡ và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong quá trình thực tập tại chi nhánh.

Do trình độ, kiến thức chuyên môn cũng như kinh nghiệm thực tế của em còn nhiều hạn chế nên trong nội dung phân tích, các đánh giá và giải pháp đưa ra trong khóa luận này còn mang tính chủ quan và không tránh khỏi thiếu sót. Vì vậy em rất mong nhận được sự góp ý từ các thầy cô để khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

Phạm Thị Mai Linh

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Khóa luận tốt nghiệp này là do tự bản thân thực hiện có sự hỗ trợ từ giáo viên hướng dẫn và không sao chép các công trình nghiên cứu của người khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp sử dụng trong Khóa luận là có nguồn gốc và được trích dẫn rõ ràng.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này!

Sinh viên

Phạm Thị Mai Linh

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG 1. LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại	1
<i>1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại.....</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2. Các hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại.....</i>	<i>2</i>
1.2. Cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	5
<i>1.2.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2. Nguyên tắc chung trong cho vay tiêu dùng.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2.3. Điều kiện vay vốn tiêu dùng.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.4. Đặc điểm cho vay tiêu dùng.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.5. Phân loại cho vay tiêu dùng.....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.6. Vai trò của cho vay tiêu dùng</i>	<i>11</i>
1.3. Chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.....	12
<i>1.3.1. Khái niệm chất lượng cho vay tiêu dùng</i>	<i>12</i>
<i>1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng.....</i>	<i>13</i>
<i>1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng.....</i>	<i>17</i>
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÀNH ĐÔ	22
2.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô	22
<i>2.1.1. Quá trình hình thành ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô.....</i>	<i>22</i>
<i>2.1.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô.....</i>	<i>25</i>
2.2. Thực trạng hoạt động chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô	32
<i>2.2.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng áp dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô.....</i>	<i>32</i>
<i>2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô</i>	<i>34</i>
<i>2.2.3. Tình hình giải ngân cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013</i>	<i>36</i>
<i>2.2.4. Tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013</i>	<i>37</i>
<i>2.2.5. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013</i>	<i>39</i>
<i>2.2.6. Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013.....</i>	<i>44</i>

2.2.7. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013	46
2.2.8. Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013	47
2.2.9. Lợi nhuận cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013.....	48
2.3. Đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô	49
2.3.1. Những kết quả đạt được.....	49
2.3.2. Một số tồn tại.....	50
2.3.3. Nguyên nhân.....	51
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÀNH ĐÔ.....	53
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô trong thời gian tới.....	53
3.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.....	54
3.2.1. Đối với nền kinh tế.....	54
3.2.2. Đối với khách hàng.....	54
3.2.3. Đối với ngân hàng thương mại.....	54
3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô	55
3.3.1. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	55
3.3.2. Tăng cường phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng.....	56
3.3.3. Mở rộng hoạt động Marketing	56
3.3.4. Mở rộng đối tượng cho vay tiêu dùng.....	57
3.3.5. Giải pháp giảm thiểu rủi ro.....	58
3.3.6. Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật công nghệ và các trang thiết bị	58
3.3.7. Xử lý tài sản đảm bảo.....	59
3.4. Một số kiến nghị.....	59
3.4.1. Kiến nghị đối với sự quản lý vĩ mô của Nhà nước	59
3.4.2. Kiến nghị với ngân hàng Nhà nước.....	61
3.4.3. Kiến nghị với ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam...	61
KẾT LUẬN	63

DANH MỤC BẢNG, BIỂU, SƠ ĐỒ

Bảng 2.1. Hoạt động huy động vốn năm 2011 – 2013	26
Bảng 2.2. Hoạt động cho vay năm 2011 – 2013	28
Bảng 2.3. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2011 – 2013	29
Bảng 2.4. Số lượng thẻ tín dụng phát hành	30
Bảng 2.5. Doanh số cho vay tiêu dùng.....	36
Bảng 2.6. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng.....	37
Bảng 2.7. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo thời gian	39
Bảng 2.8. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm	41
Bảng 2.9. Tình hình nợ quá hạn cho vay tiêu dùng.....	45
Bảng 2.10. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng	46
Bảng 2.11. Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng.....	47
Bảng 2.12. Thu lãi cho vay tiêu dùng.....	48
Biểu đồ 2.1. Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng	36
Biểu đồ 2.2. Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng	38
Biểu đồ 2.3. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời gian	40
Biểu đồ 2.4. Cơ cấu dư nợ các sản phẩm cho vay tiêu dùng	43
Biểu đồ 2.5. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng	46
Biểu đồ 2.6. Tình hình thu lãi từ cho vay tiêu dùng	48
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô	23

LỜI MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của đề tài

Ngân hàng là một trong những mắt xích quan trọng cấu thành nên sự vận động nhịp nhàng của nền kinh tế. Có thể nói hoạt động ngân hàng là một huyết mạch của nền kinh tế, là lĩnh vực không thể thiếu đối với sự phát triển kinh tế - xã hội. Trong các hoạt động của ngân hàng thì cho vay là hoạt động cơ bản và truyền thống, có vai trò quan trọng tạo ra nguồn thu chủ yếu cho ngân hàng, giúp ngân hàng sử dụng nguồn vốn huy động một cách hiệu quả nhất. Trước bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, đời sống nhân dân ngày càng tăng cao, nhu cầu tiêu dùng của người dân cũng từ đó mà ngày một lớn. Xuất phát từ thực tế đó, cho vay tiêu dùng (CVTD) đang trở thành một lĩnh vực tiềm năng mà tất cả các ngân hàng đều hướng tới.

Trong những năm gần đây, CVTD cũng đã đạt được một số kết quả nhất định. Song bên cạnh đó CVTD vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế nhất định như định mức CVTD tối đa còn thấp, thời hạn CVTD ngắn, chính sách và thủ tục CVTD còn phức tạp và hạn chế. Thực tế đã cho thấy rằng chất lượng CVTD tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) – Chi nhánh Thành Đô chưa thực sự được quan tâm đúng mức. Việc nâng cao chất lượng CVTD vẫn là một bài toán lớn không chỉ với bản thân chi nhánh mà còn là của toàn hệ thống, các cấp, ngành khác.

Nhận thức được tầm quan trọng và cấp thiết của vấn đề trên, **“Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô”** sẽ là một đề tài góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động CVTD nói riêng cũng như hoạt động kinh doanh của BIDV – Chi nhánh Thành Đô nói chung trong những năm tới.

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

- Làm rõ một số vấn đề cơ bản về cho vay tiêu dùng và chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại (NHTM).
- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô.
- Đề xuất những giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu đề tài

- Đối tượng nghiên cứu của đề tài: Cho vay tiêu dùng và chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô.

- Phạm vi nghiên cứu của đề tài: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô giai đoạn năm 2011- 2013.

4. Phương pháp nghiên cứu

Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong quá trình thực hiện khóa luận bao gồm: phương pháp phân tích và phương pháp tổng hợp.

5. Kết cấu của khóa luận

Ngoài lời mở đầu, kết luận, danh mục từ viết tắt, danh mục sơ đồ, và bảng biểu, nội dung của khóa luận gồm ba chương:

Chương 1: Lý luận chung về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô.

CHƯƠNG 1. LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

Lịch sử NHTM được hình thành cùng với nền sản xuất hàng hóa. Sự phát triển hàng hóa chính là tiền đề cho sự phát triển, hình thành của ngân hàng. Nghiệp vụ đầu tiên của nghề ngân hàng chính là nghiệp vụ đổi tiền hoặc đúc tiền. Người làm nghề đổi tiền thường là người giàu, trước đó có thể làm nghề cho vay nặng lãi. Họ thường có kết tốt để cất trữ đảm bảo an toàn. Do yêu cầu của các lãnh chúa, các nhà buôn nên nhiều người làm nghề đổi tiền kiêm luôn cả nghiệp vụ cất trữ hộ. Việc cất trữ hộ của nhiều người làm tăng khoản thu nhập, tăng các loại tiền, thúc đẩy sự thanh toán không dùng tiền mặt. Do việc thanh toán này có nhiều ưu điểm nên đã thu hút được các thương gia gửi tiền nhiều hơn.

Trong hoạt động thực tiễn, những người cất trữ tiền nhận thường xuyên có người gửi tiền vào và có người rút tiền ra, song tất cả không cùng một lúc nên tạo dư thừa trong kết. Trong khi đó có một bộ phận người thiếu tiền muốn vay. Chính vì thế các nhà buôn này đã sử dụng số tiền dư trong kết đó cho vay. Việc cho vay đã mang lại lợi nhuận lớn cho các ông chủ. Do vậy các ông chủ đều tìm cách thu hút tiền gửi để cho vay bằng cách trả lãi cho người gửi tiền. Hoạt động này làm thay đổi cơ bản hoạt động của nhà buôn tiền, từ kẻ cho vay nặng lãi trở thành nhà buôn và là Ngân hàng.

Theo Luật các tổ chức tín dụng năm 2010: Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng có thể được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng theo quy định của Luật này. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng bao gồm ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác xã. Trong đó, NHTM là loại hình chiếm tỷ trọng lớn nhất về số lượng, thị phần và quy mô tài sản.

Cho đến thời điểm hiện nay có rất nhiều khái niệm về NHTM:

- Ở Mỹ: *NHTM là một công ty kinh doanh chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành dịch vụ tài chính.*
- Ở Pháp: *NHTM là những xí nghiệp thường xuyên nhận của công chúng dưới hình thức tiền gửi hay hình thức khác và họ dùng vào nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ tài chính.*
- Nhà kinh tế học David Begg định nghĩa: *NHTM là trung gian tài chính có giấy phép kinh doanh của Chính phủ để cho vay tiền và mở các tài khoản tiền gửi.*
- Ở Ấn Độ: *NHTM là cơ sở xác nhận các khoản tiền gửi để cho vay, tài trợ và đầu tư.*

- Ở Việt Nam, Luật các tổ chức tín dụng năm 2010 định nghĩa: *NHTM là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.*

Từ những nhận định trên có thể thấy NHTM là một trong những định chế tài chính mà đặc trưng là cung cấp đa dạng các dịch vụ tài chính với nghiệp vụ cơ bản là nhận tiền gửi, cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán. Ngoài ra, NHTM còn cung cấp nhiều dịch vụ khác nhằm thoả mãn tối đa nhu cầu về sản phẩm dịch vụ của xã hội.

1.1.2. Các hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Hoạt động huy động vốn

Nghiệp vụ huy động nguồn vốn là hoạt động tiền đề có ý nghĩa đối với bản thân ngân hàng cũng như đối với xã hội. Trong nghiệp vụ này, NHTM được phép sử dụng những công cụ và biện pháp cần thiết mà luật pháp cho phép để huy động các nguồn tiền nhàn rỗi trong xã hội làm nguồn vốn tín dụng để cho vay đối với nền kinh tế.

Thành phần nguồn vốn của NHTM bao gồm:

- *Vốn điều lệ và các quỹ*

+ Vốn điều lệ, các quỹ của ngân hàng được gọi là vốn tự có của ngân hàng, là nguồn vốn khởi đầu và được bổ sung trong quá trình hoạt động

+ Các quỹ dự trữ của ngân hàng: đây là các quỹ bắt buộc phải trích lập trong quá trình tồn tại và hoạt động của ngân hàng, các quỹ này được trích lập theo tỷ lệ quy định trên số lợi nhuận ròng của ngân hàng, bao gồm: Quỹ dự trữ, quỹ dự phòng tài chính, quỹ phát triển kỹ thuật nghiệp vụ, quỹ khen thưởng phúc lợi, lợi nhuận để lại phân bổ cho các quỹ

- *Vốn huy động*: Đây là nguồn vốn chủ yếu của các NHTM, thực chất là tài sản bằng tiền của các sở hữu chủ mà ngân hàng tạm thời quản lý và sử dụng nhưng phải có nghĩa vụ hoàn trả kịp thời, đầy đủ khi khách hàng yêu cầu. Nguồn vốn huy động là nguồn tài nguyên to lớn nhất, bao gồm:

+ Tiền gửi không kỳ hạn của các tổ chức, cá nhân

+ Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn

+ Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn

+ Tiền phát hành kỳ phiếu, trái phiếu

+ Các khoản tiền gửi khác

- *Vốn đi vay*: Nguồn vốn đi vay có vị trí quan trọng trong tổng nguồn vốn của NHTM. Bao gồm:

+ Vốn vay trong nước

+ Vay ngân hàng trung ương (NHTW): NHTW sẽ tiếp vốn cho NHTM thông qua biện pháp chiết khấu, tái chiết khấu nếu các hồ sơ tín dụng cùng các chứng từ xin

tái chiết khấu có chất lượng. Làm như vậy, NHTW sẽ trở thành chỗ dựa và là người cho vay cuối cùng đối với NHTM. Việc vay vốn NHTW còn tùy thuộc vào chính sách tiền tệ trong từng thời kỳ

- + Vay các NHTM khác thông qua thị trường liên ngân hàng

- + Vốn vay ngân hàng nước ngoài

- *Vốn tiếp nhận*: Đây là nguồn tiếp nhận từ các tổ chức tài chính ngân hàng, từ ngân sách nhà nước... để tài trợ theo các chương trình, dự án về phát triển kinh tế xã hội, cải tạo môi sinh... nguồn vốn này chỉ được sử dụng theo đúng đối tượng và mục tiêu đã được xác định.

- *Vốn khác*: Bên cạnh tiền gửi và tiền vay, ngân hàng còn có một lượng vốn khác, tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng cũng góp phần làm tăng nguồn vốn cho các NHTM. Đó là các nguồn vốn phát sinh trong quá trình hoạt động của ngân hàng: đại lý, chuyển tiền, các dịch vụ ngân hàng, vốn uỷ thác, vốn trong thanh toán... Các loại vốn này có thời gian sử dụng đôi khi rất ngắn nhưng ngân hàng không phải tốn chi phí huy động, lại có điều kiện tốt để phát triển các nghiệp vụ và dịch vụ khác, phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Như vậy nghiệp vụ huy động vốn là hoạt động tạo ra nguồn chủ yếu của các NHTM. Bởi vậy, hoạt động huy động và quản lý vốn luôn là vấn đề mà các NHTM đặt lên hàng đầu. Chất lượng và số lượng của nguồn vốn huy động được chính là nhân tố tác động lớn nhất tới hoạt động sử dụng vốn của NHTM.

1.1.2.2. Hoạt động sử dụng vốn

Trên cơ sở lượng vốn huy động được, NHTM tiến hành sử dụng vốn để tạo ra lợi nhuận. Nghiệp vụ cho vay và đầu tư là nghiệp vụ sử dụng vốn quan trọng nhất, quyết định đến khả năng tồn tại và hoạt động của NHTM.

- *Dự trữ*: Hoạt động tín dụng của ngân hàng nhằm mục đích kiếm lời, song cần phải bảo đảm an toàn để giữ vững được lòng tin của khách hàng. Muốn có được sự tin cậy về phía khách hàng, trước hết phải bảo đảm khả năng thanh toán: đáp ứng được nhu cầu rút tiền của khách hàng. Muốn vậy các ngân hàng phải để dành một phần nguồn vốn không sử dụng nó để sẵn sàng đáp ứng nhu cầu thanh toán. Phần vốn để dành này gọi là dự trữ. NHTW được phép ấn định một tỷ lệ dự trữ bắt buộc theo từng thời kỳ nhất định, việc trả lãi cho tiền gửi dự trữ bắt buộc do Chính phủ quy định. Dự trữ bao gồm:

- + Dự trữ sơ cấp: bao gồm tiền mặt, tiền gửi tại NHTW, tại các ngân hàng khác

- + Dự trữ thứ cấp: dự trữ không tồn tại bằng tiền mà bằng chứng khoán, nghĩa là các chứng khoán ngắn hạn có thể bán để chuyển thành tiền một cách thuận lợi. Thuộc loại này gồm: tín phiếu kho bạc, hối phiếu đã chấp nhận, các giấy nợ ngắn hạn khác. Dự trữ thứ cấp chỉ được sử dụng khi các khoản mục dự trữ sơ cấp bị cạn kiệt.

- *Cấp tín dụng*: là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác (Luật các tổ chức tín dụng năm 2010).

+ Cho vay: là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

+ Chiết khấu: là việc mua có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác của người thụ hưởng trước khi đến hạn thanh toán.

+ Bao thanh toán: là hình thức cấp tín dụng cho bên bán hàng hoặc bên mua hàng thông qua việc mua lại có bảo lưu quyền truy đòi các khoản phải thu hoặc các khoản phải trả phát sinh từ việc mua, bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ theo hợp đồng mua, bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ.

+ Bảo lãnh ngân hàng là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc tổ chức tín dụng sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng theo thỏa thuận.

- *Đầu tư*: Hoạt động đầu tư có vị trí quan trọng thứ hai sau hoạt động cho vay, nó mang lại khoản thu nhập lớn và đáng kể cho NHTM. Trong nghiệp vụ này, ngân hàng dùng nguồn vốn của mình và nguồn vốn ổn định khác để đầu tư dưới các hình thức như:

+ Hùn vốn mua cổ phần, cổ phiếu của các công ty, hùn vốn mua cổ phần chỉ được phép thực hiện bằng vốn của ngân hàng

+ Mua trái phiếu chính phủ, chính quyền địa phương, trái phiếu công ty...

- *Các hoạt động sử dụng vốn khác*: liên doanh với tổ chức tín dụng nước ngoài, tham gia thị trường tiền tệ, kinh doanh vàng, ngoại hối, thành lập công ty trực thuộc, xây dựng hoặc mua thêm nhà cửa để làm trụ sở văn phòng, trang thiết bị, máy móc, phương tiện vận chuyển, xây dựng hệ thống kho quỹ... Tuy nhiên, ngành ngân hàng là lĩnh vực nhạy cảm, có tác động đến mọi mặt của nền kinh tế nên các hoạt động kinh doanh của ngân hàng đều chịu sự quản lý rất chặt chẽ của pháp luật.

1.1.2.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

Các dịch vụ ngân hàng ngày càng phát triển vừa cho phép hỗ trợ đáng kể cho nghiệp vụ khai thác nguồn vốn, mở rộng các nghiệp vụ đầu tư, vừa tạo ra thu nhập cho ngân hàng bằng các khoản tiền hoa hồng, lệ phí... có vị trí xứng đáng trong giai đoạn phát triển hiện nay của NHTM. Các hoạt động này bao gồm:

- Các dịch vụ thanh toán thu chi hộ cho khách hàng (chuyển tiền, thu hộ séc, dịch vụ cung cấp thẻ tín dụng, thẻ thanh toán..)

- Nhận bảo quản các tài sản quý giá, các giấy tờ chứng thư quan trọng của công chúng

- Bảo quản, mua bán hộ chứng khoán theo uỷ nhiệm của khách hàng

- Kinh doanh mua bán ngoại tệ, vàng bạc đá quý

- Tư vấn tài chính, giúp đỡ các công ty, xí nghiệp phát hành cổ phiếu, trái phiếu...

1.2. Cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng

Dưới góc độ kinh tế học, nhu cầu của con người gồm ba loại chính: nhu cầu tự nhiên, mong muốn và nhu cầu có khả năng thanh toán. Trong đó nhu cầu tự nhiên và mong muốn của con người là vô hạn, bởi khi đáp ứng được nhu cầu này thì sẽ nảy sinh ra nhu cầu khác. Đối với nhu cầu có khả năng thanh toán thì nó bị giới hạn bởi khả năng tài chính của họ, do vậy không phải lúc nào nhu cầu cũng được đáp ứng trong phạm vi thu nhập của mình. Có những nhu cầu mà con người cần phải tích lũy sau một thời gian mới có thể đáp ứng được nhưng họ muốn hưởng thụ ngay tại thời điểm hiện tại do vậy phát sinh mâu thuẫn giữa nhu cầu cần được đáp ứng với giới hạn tài chính của mình. Chính nắm bắt được nhu cầu này mà các ngân hàng đã cho ra đời hình thức CVTD.

Vay cho vay tiêu dùng là quan hệ tín dụng giữa ngân hàng (người cho vay) và các cá nhân, hộ gia đình (người đi vay), nhằm mục đích ngân hàng tài trợ cho các khách hàng có thể tiêu dùng trước để phục vụ cho đời sống, nâng cao mức sống của mình khi mà chưa có khả năng thanh toán hiện tại trên nguyên tắc người tiêu dùng sẽ hoàn trả cả gốc và lãi tại một thời điểm xác định trong tương lai.

Hay nói một cách đơn giản, cho vay tiêu dùng chính là hình thức cấp tín dụng cho người tiêu dùng nhằm tài trợ cho nhu cầu tiêu dùng. Như vậy, cho vay tiêu dùng giúp cho cá nhân, hộ gia đình có thể tài trợ cho các khoản tiêu dùng trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho họ có thể hưởng mức sống cao hơn. Mặt khác, khác với cho vay kinh doanh, thì ở cho vay tiêu dùng người vay sử dụng tiền vay vào các hoạt động không sinh lời, nguồn trả nợ độc lập so với việc sử dụng tiền vay. Nguồn trả nợ ở đây chủ yếu là thông qua khoản thu nhập của người vay gồm lương và các khoản thu từ các hoạt động kinh doanh khác.

1.2.2. Nguyên tắc chung trong cho vay tiêu dùng

1.2.2.1. Tiền vay được sử dụng đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng

Khách hàng có nhu cầu vay vốn, trước khi vay phải trình bày với ngân hàng mục đích vay vốn, gửi cho ngân hàng các kế hoạch hay dự án sản xuất kinh doanh, các

hợp đồng cung cấp và tiêu thụ sản phẩm, các tài liệu kế toán để ngân hàng xem xét cho vay. Khi cho vay ngân hàng cùng khách hàng lập hợp đồng tín dụng vay vốn và khách hàng phải cam kết sử dụng tiền vay đúng mục đích và điều này được ghi trong hợp đồng vay vốn.

Sau khi đã nhận được tiền vay, khách hàng phải sử dụng đúng mục đích như đã cam kết. Ngân hàng có trách nhiệm kiểm soát việc sử dụng vốn của khách hàng, nếu khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích ngân hàng phải áp dụng các biện pháp chế tài thích hợp nhằm ngăn ngừa rủi ro có thể xảy ra cho ngân hàng.

1.2.2.2. Tiền vay được hoàn trả đúng hạn, đầy đủ cả gốc và lãi

Hoàn trả là thuộc tính vốn có của tín dụng, sự hoàn trả là mối quan tâm hàng đầu của các ngân hàng khi cho vay. Thu hồi nợ cả gốc và lãi đúng hạn là cơ sở để các NHTM tồn tại và phát triển.

Nguồn vốn cho vay của ngân hàng chủ yếu là nguồn vốn huy động, ngân hàng là người “đi vay để cho vay”. Ngân hàng phải đảm bảo hoàn trả đầy đủ, kịp thời cho người gửi khi họ có nhu cầu rút tiền. Vì vậy, ngân hàng đòi hỏi người vay vốn phải hoàn trả cho ngân hàng đúng hạn. Nếu ngân hàng không thu hồi hoặc không thu hồi đúng hạn các khoản cho vay thì có khả năng dẫn đến mất khả năng thanh toán.

1.2.3. Điều kiện vay vốn tiêu dùng

Khách hàng chỉ có thể vay vốn của ngân hàng khi họ thỏa mãn tất cả các điều kiện vay vốn. Theo luật pháp Việt Nam, nội dung các điều kiện vay vốn gồm:

Thứ nhất, khách hàng phải có đủ tư cách pháp lý

Quan hệ tín dụng giữa ngân hàng với khách hàng là quan hệ được pháp luật bảo vệ. Vì vậy, nó phải được lập trên cơ sở quy định của luật pháp. Do đó, các chủ thể tham gia quan hệ phải có đủ tư cách pháp lý. Trong quan hệ tín dụng sẽ phát sinh sự chuyển giao và giao dịch về tài sản do đó có sự xác nhận của các bên tham gia theo đúng quy định của luật pháp.

Thứ hai, vốn vay phải được sử dụng hợp pháp

Vốn vay phải được sử dụng hợp pháp tức là không vi phạm pháp luật và mục đích sử dụng vốn vay phù hợp với đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp, tổ chức kinh tế. Vì vậy, khi khách hàng sử dụng vốn bất hợp pháp thì các tài sản đó sẽ bị phong tỏa hoặc bị tịch thu từ đó ảnh hưởng tới khả năng hoàn trả gốc và lãi cho ngân hàng. Ngoài ra khi vốn vay sử dụng bất hợp pháp thì tư cách pháp lý của khách hàng có thể bị mất đi do đó ảnh hưởng tới quan hệ tín dụng hợp pháp giữa ngân hàng với khách hàng.

Thứ ba, khách hàng phải có năng lực tài chính lành mạnh đủ để đảm bảo hoàn trả tiền vay đúng hạn đã cam kết.

Khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh tức là khách hàng đó có khả năng quản lý tốt, chứng minh được sự phát triển ổn định nguồn thu nhập hiện tại của bản thân, đảm bảo cho cam kết hoàn trả tiền vay đúng hạn.

Thứ tư, khách hàng phải có phương án, dự án sản xuất kinh doanh khả thi và hiệu quả (đối với khách hàng có dự án, phương án sản xuất kinh doanh).

Khách hàng phải có phương án khả thi và hiệu quả vì bản chất của NHTM là tổ chức kinh doanh trong đó việc cho vay phải đảm bảo các nguyên tắc sinh lời cơ bản. Do đó dự án và phương án mà ngân hàng tài trợ vốn phải đảm bảo tính khả thi và hiệu quả.

Trong hoạt động tín dụng của NHTM, nguồn thu từ phương án và dự án vay vốn được coi là nguồn thu “thứ nhất” đảm bảo an toàn vốn cũng như phát triển liên tục của khách hàng và ngân hàng.

Thứ năm, khách hàng phải thực hiện đảm bảo tiền vay theo quy định.

Đảm bảo tiền vay là công cụ bảo đảm trong việc thực hiện trách nhiệm và nghĩa vụ của khách hàng trong quan hệ vay vốn.

Đảm bảo tiền vay cũng cung cấp nguồn thanh toán “thứ hai” cho NHTM (trong trường hợp khách hàng không trả được khoản vay)

1.2.4. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

1.2.4.1. Đối tượng cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là hình thức cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho khách hàng để tài trợ hoạt động chi tiêu cho cuộc sống, sinh hoạt. Do vậy, đối tượng khách hàng của các khoản cho vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình. Nhu cầu vay vốn của những người này phụ thuộc vào tình hình thu nhập, tài chính của họ. Chính vì thế có thể chia ra thành 3 trường hợp phổ biến sau :

- *Khách hàng có mức thu nhập thấp:* nhu cầu tín dụng thường không cao, nó chỉ xuất hiện nhằm thoả mãn nhu cầu gia đình tạo sự cân đối giữa thu nhập và chi tiêu.

- *Khách hàng có mức thu nhập trung bình:* nhu cầu tín dụng tiêu dùng phát triển mạnh do ý muốn vay mượn để mua hàng tiêu dùng lớn hơn khoản tiền dự phòng của mình.

- *Khách hàng có mức thu nhập cao:* nhu cầu tín dụng tiêu dùng nảy sinh nhằm tăng thêm khả năng thanh toán hoặc tài trợ chi tiêu khi mà nguồn vốn của họ đã nằm trong tài khoản đầu tư.

1.2.4.2. Quy mô khoản cho vay

Các khoản CVTD thường có quy mô tương đối nhỏ so với các khoản cho vay kinh doanh. Cho vay bất động sản có thể có giá trị lớn hơn, nhưng giá trị so sánh vẫn nhỏ hơn các món vay khác tại ngân hàng. Nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng chỉ vay tiêu dùng khi đã có một lượng vốn tương đối, chỉ vay ngân hàng để bổ sung số tiền còn thiếu. Tuy nhiên số lượng các khoản CVTD lại rất lớn do đối tượng của loại

hình cho vay này là mọi cá nhân trong xã hội với nhu cầu tiêu dùng đa dạng. Khi nền kinh tế phát triển, nhu cầu tiêu dùng tăng cao, số lượng các khoản vay tiêu dùng sẽ càng nhiều thêm.

1.2.4.3. Thời hạn cho vay tiêu dùng

Thời hạn CVTD khá đa dạng, gồm ngắn hạn, trung và dài hạn.

- *Cho vay ngắn hạn:* Là các khoản cho vay có thời hạn đến 12 tháng.
- *Cho vay trung hạn:* Là loại cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm.
- *Cho vay dài hạn:* là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm.

1.2.4.4. Lãi suất cho vay tiêu dùng

Các khoản cho vay tiêu dùng có lãi suất cao hơn lãi suất cho vay trong các lĩnh vực khác. Nguyên nhân là do quy mô của hợp đồng cho vay nhỏ nhưng số lượng các khoản cho vay lớn, số lượng khách hàng đông nên ngân hàng phải mất nhiều thời gian và đội ngũ nhân viên vào việc thẩm định, giải ngân, theo dõi khách hàng đến việc thu hồi nợ. Vì thế chi phí phục vụ cho vay tiêu dùng của ngân hàng là không nhỏ. Chính vì thế để bù đắp chi phí này lãi suất cho vay sẽ cao. Bên cạnh đó, không như hầu hết các khoản cho vay kinh doanh hiện nay với lãi suất thay đổi theo điều kiện thị trường, lãi suất cho vay tiêu dùng thường được cố định ở một mức nhất định.

1.2.3.5. Lợi nhuận trong cho vay tiêu dùng

Tại các nước phát triển, CVTD đã trở thành một trong những nguồn thu chủ chốt của các NHTM, đóng vai trò chủ đạo trong dịch vụ ngân hàng, mang ý nghĩa quan trọng trong quản lý ngân hàng.

Tại các nước đang phát triển, CVTD cũng đang dần khẳng định được vai trò của mình, đem lại những lợi nhuận không nhỏ trong hoạt động cho vay của NHTM.

Và thực tế cho thấy CVTD đã mang lại nguồn lợi nhuận lớn cho ngân hàng. Chính điều đó đã hấp dẫn các ngân hàng trong việc đẩy mạnh hoạt động CVTD.

1.2.4.6. Rủi ro cho vay tiêu dùng

- *Rủi ro khách quan:* Nguồn trả nợ chủ yếu của khoản vay tiêu dùng là từ thu nhập ổn định tại thời điểm hiện tại của người vay, khả năng trả nợ của khách hàng sẽ bị ảnh hưởng khi nền kinh tế gặp khó khăn, hoặc xảy ra những biến động tiêu cực chung như thiên tai, mất mùa, thất nghiệp. Khả năng trả nợ vay tiêu dùng còn phụ thuộc vào tình trạng sức khỏe của khách hàng, đặc biệt khi người vay chết thì ngân hàng sẽ rất khó để thu hồi được khoản nợ.

- *Rủi ro chủ quan:* Thông tin tài chính của cá nhân và hộ gia đình thường khó đầy đủ và rõ ràng như thông tin về doanh nghiệp (thông qua báo cáo tài chính thường niên, hoặc kiểm tra công tác kế toán), dẫn đến rủi ro đạo đức và rủi ro thông tin không cân xứng. Bên cạnh đó, khách hàng có thể không có thiện chí trả nợ cho ngân hàng

mặc dù có khả năng thanh toán, hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ và không trung thực nhằm đạt mục đích vay vốn.

1.2.5. Phân loại cho vay tiêu dùng

1.2.5.1. Căn cứ vào mục đích vay

- *Cho vay tiêu dùng cư trú*: Là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở của khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình.

- *Cho vay tiêu dùng phi cư trú*: Là các khoản cho vay tài trợ cho việc trang trải các chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí và du lịch...

1.2.5.2. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- *Cho vay tiêu dùng trả góp*: Là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay. Hình thức này thường được áp dụng cho các khoản vay có giá trị tương đối lớn để mua những vật dụng đắt tiền phục vụ nhu cầu tiêu dùng như mua ô tô, mua nhà... hoặc áp dụng đối với người vay có thu nhập trong một thời kỳ không đủ trả toàn bộ số dư nợ gốc.

- *Cho vay tiêu dùng phi trả góp*: Là hình thức cho vay tiêu dùng mà tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng chỉ một lần khi đến hạn. Vì thế, hình thức này chỉ có thể áp dụng cho các khoản vay có giá trị nhỏ, thời gian vay ngắn.

- *Cho vay tiêu dùng tuần hoàn*: Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai. Theo phương pháp này trong thời hạn cho vay được thỏa thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập kiếm được từng kỳ, khách hàng được ngân hàng cho phép thực hiện việc vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng.

1.2.5.3. Căn cứ vào thời hạn vay

Thời hạn vay được xác định dựa vào: nhu cầu vay vốn, khả năng trả nợ, thời hạn sử dụng còn lại của tài sản bảo đảm...

- *Cho vay ngắn hạn*: Là khoản cho vay có thời hạn vay đến 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

- *Cho vay trung hạn*: Là khoản cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm, được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh.

- *Cho vay dài hạn*: Là khoản cho vay có thời hạn trên 5 năm, đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

1.2.5.4. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ

- *Cho vay tiêu dùng trực tiếp*: Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ người vay.

+ *Thấu chi*: Là nghiệp vụ cho phép một cá nhân rút tiền từ tài khoản vãng lai của mình vượt quá số dư Có, tới một hạn mức đã được thỏa thuận. Tức là khách hàng có thể rút tiền từ tài khoản ngân hàng nhiều hơn số tiền hiện có trong tài khoản. Nếu có sự thỏa thuận trước với ngân hàng về mức thấu chi cho phép và khoản tiền rút vượt quá chỉ nằm trong mức thấu chi cho phép, khi đó ngân hàng chỉ tính lãi suất bình thường với mức lãi suất đã được thỏa thuận. Còn nếu thấu chi nằm ngoài khoảng thời gian đã thỏa thuận mà khách hàng chưa có khả năng hoàn trả thì lúc này ngân hàng sẽ tính phí và có thể áp dụng lãi suất cao hơn.

+ *Thẻ tín dụng*: Là nghiệp vụ trong đó ngân hàng phát hành thẻ cho những người có tài khoản ở ngân hàng đủ điều kiện cấp thẻ, ấn định mức giới hạn tín dụng tối đa mà người có thẻ được phép sử dụng.

+ *Tín dụng trả theo định kỳ*: Là phương thức, trong đó khách hàng vay và trả trực tiếp cho ngân hàng với mức trả và thời hạn trả mỗi lần được quy định khi cho vay.

- *Cho vay tiêu dùng gián tiếp*: Là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh của các doanh nghiệp đã bán chịu hàng hóa hoặc đã cung cấp các dịch vụ cho người tiêu dùng, do vậy nó chính là hình thức tài trợ bán trả góp của các NHTM.

- *Cho vay tiêu dùng theo các phương thức khác*: tùy theo nhu cầu của khách hàng và thực tế phát sinh, các NHTM sẽ xem xét và cho vay theo các phương thức khác phù hợp với đặc điểm hoạt động trong từng thời kỳ và không trái với quy định của pháp luật.

1.2.5.5. Căn cứ vào phương thức giải ngân

- Giải ngân trực tiếp cho khách hàng bằng tiền mặt

- Giải ngân bằng chuyển khoản qua tài khoản tiền gửi của khách hàng

1.2.5.6. Căn cứ vào mức độ tín nhiệm đối với khách hàng

- *Cho vay không có bảo đảm*: Là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, mà việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng.

- *Cho vay có bảo đảm*: Là loại cho vay được ngân hàng cung ứng, phải có tài sản thế chấp hoặc cầm cố, hoặc phải có sự bảo lãnh của người thứ ba.

1.2.5.7. Căn cứ vào hình thái giá trị của tín dụng

- *Cho vay bằng tiền*: Là loại cho vay mà hình thái giá trị tín dụng được cung cấp bằng tiền. Đây là loại cho vay chủ yếu của các ngân hàng và việc thực hiện bằng các kỹ thuật khác nhau như: tín dụng ứng trước, thấu chi, tín dụng trả góp...

- *Cho vay bằng tài sản*: Là hình thức cho vay bằng tài sản rất phổ biến và đa dạng, riêng đối với ngân hàng cho vay bằng tài sản được áp dụng phổ biến đó là tài trợ thuê mua. Theo phương thức cho vay này ngân hàng hoặc các công ty thuê mua cung cấp trực tiếp tài sản cho người đi vay được gọi là người đi thuê, theo định kỳ người đi thuê hoàn trả nợ vay bao gồm cả vốn gốc và lãi.

1.2.6. Vai trò của cho vay tiêu dùng

1.2.6.1. Đối với người tiêu dùng

Trên thực tế thấy rằng có nhiều nhu cầu mang tính tự nhiên, thiết yếu, có ý nghĩa quan trọng trong cuộc sống đối với các cá nhân và hộ gia đình như: mua sắm, sửa chữa nhà cửa, mua các đồ dùng tiện nghi sinh hoạt... Tuy rằng những nhu cầu thiết yếu thì nhiều mà khả năng tài chính lại thường bị giới hạn. Do đó người tiêu dùng sẽ tìm cách để phối hợp khéo léo giữa việc thỏa mãn các nhu cầu với yếu tố thời gian và khả năng thanh toán của hiện tại và tương lai. CVTD đã giúp người tiêu dùng có thể thỏa mãn nhu cầu và sử dụng trước khả năng thanh toán của mình trong tương lai để hưởng các dịch vụ tiện ích trước khi có đủ nguồn tài chính, đặc biệt trong trường hợp chi tiêu cấp bách.

1.2.6.2. Đối với ngân hàng thương mại

So với các khoản cho vay khác thì CVTD có rủi ro cao hơn song lợi nhuận mà nó mang lại thì vô cùng hấp dẫn. Vì vậy, phát triển CVTD có ý nghĩa vô cùng quan trọng với ngân hàng. Với việc thực hiện CVTD giúp cho ngân hàng mở rộng, củng cố và thắt chặt hơn nữa mối quan hệ với khách hàng, nâng cao được uy tín cũng như hình ảnh của ngân hàng. Điều này giúp cho ngân hàng có thể cạnh tranh được với các công ty bán lẻ cũng đang có nhiều hình thức cung các dịch vụ tương ứng cho người tiêu dùng. Trong điều kiện cạnh tranh khốc liệt như hiện nay, việc mở rộng tìm kiếm các dịch vụ mới thu hút, hấp dẫn khách hàng về phía ngân hàng là rất quan trọng. Do đó, CVTD chính là hướng phát triển mới, là sản phẩm hiện đại tạo điều kiện đa dạng hoá các hoạt động kinh doanh cho ngân hàng.

1.2.6.3. Đối với nền kinh tế

Có thể nói, hoạt động CVTD là đòn bẩy kích thích sản xuất phát triển, tạo điều kiện thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, cải thiện đời sống dân cư, góp phần thực hiện xóa đói giảm nghèo. Nó cũng là nhân tố quan trọng trong việc làm ổn định và thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế - xã hội.

CVTD sẽ giúp kích cầu tiêu dùng, làm cho nhu cầu mua sắm của người dân tăng cao, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp thúc đẩy mở rộng, phát triển sản xuất nhằm đáp ứng nhu cầu của người dân, từ đó tạo động lực cho nền kinh tế phát triển. Góp phần điều hoà mối quan hệ cung cầu về hàng hoá trên thị trường. Việc sản xuất

được mở rộng cũng góp phần tăng thêm việc làm, giảm bớt tình trạng thất nghiệp, cải thiện được môi trường trong nước.

1.3. Chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm chất lượng cho vay tiêu dùng

Đối với NHTM, cái được biểu hiện ra bên ngoài vừa cụ thể, vừa trừu tượng của hoạt động cho vay chính là chất lượng cho vay. Chỉ khi chất lượng cho vay tốt thì uy tín của ngân hàng mới được nâng cao, tạo điều kiện thúc đẩy ngân hàng phát triển.

Chất lượng CVTD được hiểu là việc ngân hàng đáp ứng kịp thời, đầy đủ nhu cầu của khách hàng, giúp khách hàng trang trải đủ chi phí, hoàn trả đầy đủ và đúng hạn cho ngân hàng cả gốc lẫn lãi và có lợi nhuận phù hợp với sự phát triển kinh tế, xã hội.

- *Đối với NHTM*: Chất lượng cho vay được thể hiện ở hiệu quả của việc cho vay phù hợp với năng lực của ngân hàng và đảm bảo tính cạnh tranh, ở việc khả năng thu hồi gốc và lãi cho vay đầy đủ và đúng hạn. Hiệu quả và khả năng thu nợ càng cao thì chất lượng cho vay càng cao và ngược lại.

- *Đối với khách hàng*: Chất lượng cho vay thể hiện các khoản vay được đáp ứng kịp thời, đầy đủ với lãi suất hợp lý. Các khoản vay vốn từ NHTM giúp cho khách hàng có đủ tiền để thoả mãn nhu cầu về tiêu dùng, nâng cao chất lượng cuộc sống. Thêm vào đó là thủ tục vay đơn giản, thuận tiện, đảm bảo thanh toán, phù hợp với lợi ích của khách hàng và luật pháp hiện hành.

- *Đối với nhà sản xuất*: CVTD bổ sung số tiền còn thiếu giúp người tiêu dùng có đủ khả năng tài chính để hưởng thụ giá trị hàng hoá, dịch vụ, từ đó đẩy mạnh tiêu thụ sản phẩm. Giải quyết được bế tắc giữa các khâu sản xuất và lưu thông hàng hoá, nhà sản xuất bán được nhiều sản phẩm hơn, quay vòng vốn nhanh hơn, trên cơ sở đó có điều kiện đầu tư mở rộng sản xuất. Như vậy, CVTD góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh, tăng cường thu nhập cho các cơ sở sản xuất.

- *Đối với nền kinh tế*: Chất lượng CVTD là khả năng đáp ứng những mục tiêu phát triển kinh tế xã hội trong lĩnh vực mà khoản cho vay ngân hàng tham gia hoạt động. Nó phải góp phần phục vụ sản xuất, tạo công ăn việc làm, thúc đẩy sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng mong muốn.

Từ những điều trên chất lượng CVTD có thể được định nghĩa như sau: *Chất lượng CVTD là khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn tiêu dùng của khách hàng về quy mô, thời gian và lãi suất của khoản vay. Từ đó tạo sự thoả mãn và niềm tin, nâng cao chất lượng cuộc sống cho khách hàng, đồng thời gia tăng nguồn lợi nhuận cho ngân hàng, góp phần đảm bảo hoạt động kinh doanh của ngân hàng ổn định và phát triển.*

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng

1.3.2.1. Các chỉ tiêu định tính

- Về phía ngân hàng

+ Thủ tục, quy chế cho vay vốn của ngân hàng: Chất lượng CVTD trước hết phải được đánh giá dựa trên cơ sở pháp lý thông qua các thủ tục, quy chế, quy trình nghiệp vụ theo đúng cam kết trong hợp đồng cho vay. Khi ngân hàng chấp hành đúng các quy định của pháp luật đồng thời tuân theo đúng quy trình nghiệp vụ đã được quy định trong quy chế cho vay của ngân hàng thì lúc này cho vay tiêu dùng được coi là có chất lượng. Về hợp đồng tín dụng thì phải thực hiện đúng cam kết đã thỏa thuận trong hợp đồng bao gồm cam kết về mục đích sử dụng vốn, thời gian, phương thức trả nợ và một số điều kiện ràng buộc khác.

+ Tinh thần, thái độ phục vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng: Nếu cán bộ tín dụng có tinh thần, đạo đức nghề nghiệp tốt thì khi tiếp xúc với khách hàng sẽ tạo được niềm tin và hình ảnh tốt của ngân hàng đến cho khách hàng. Bên cạnh đó năng lực chuyên môn và kinh nghiệm của cán bộ tín dụng cũng ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng món vay vì khi thẩm định cho vay, cán bộ tín dụng sẽ đưa ra được những kết quả thẩm định đúng đắn, có hiệu quả, điều này sẽ giảm thiểu rủi ro trong cho vay.

+ Cơ sở vật chất của ngân hàng: Cơ sở vật chất là điều đầu tiên khách hàng nhìn thấy khi đến ngân hàng. Một ngân hàng có cơ sở vật chất tốt sẽ có ảnh hưởng tốt đến tâm lý khách hàng. Nếu ngân hàng có bãi gửi xe, có nhân viên trông xe, có bảo vệ thì ngân hàng đã tạo được ấn tượng tốt đầu tiên trong lòng khách hàng. Bên cạnh đó, cách bố trí văn phòng làm việc, trang phục của nhân viên, cách phục vụ khách hàng khi đến giao dịch cũng sẽ tạo thiện cảm lớn đối với khách hàng.

+ Uy tín và thương hiệu của ngân hàng: Những ngân hàng có lịch sử hoạt động lâu đời, tham gia vào nhiều hình thức huy động vốn, đa dạng hóa và không ngừng phát triển các dịch vụ mới, có nguồn vốn huy động lớn, ổn định, có lượng khách hàng đông đảo chứng tỏ ngân hàng có uy tín. Uy tín của ngân hàng góp phần tạo niềm tin và sự yên tâm, an toàn trong lòng khách hàng.

+ Khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng: Nhu cầu vay vốn của khách hàng luôn đa dạng, vì thế nếu ngân hàng có nguồn vốn lớn mạnh thì khả năng cho khách hàng vay cao. Điều này cho thấy chất lượng CVTD của ngân hàng là tốt. Đây thực sự là chỉ tiêu quan trọng đối với mọi ngân hàng.

- Về phía khách hàng

+ Mức độ hài lòng của khách hàng khi vay vốn tiêu dùng tại ngân hàng: Mức độ hài lòng của khách hàng không chỉ phụ thuộc vào khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng mà còn phụ thuộc vào sự nhanh chóng về thời gian xem xét,

sự đơn giản về thủ tục tiến hành, sự thuận lợi trong các khoản mà ngân hàng cung cấp. Nếu ngân hàng mang lại sự thỏa mãn và hài lòng đến cho khách hàng thì có thể coi là chất lượng sản phẩm dịch vụ đó tốt.

+ Mức độ cải thiện chất lượng cuộc sống của khách hàng sau khi vay vốn tiêu dùng của ngân hàng: Nếu nhờ vào được nguồn vốn của ngân hàng mà chất lượng cuộc sống của khách hàng từ đó được cải thiện và nâng cao hơn cũng có nghĩa là khoản CVTD của ngân hàng có hiệu quả, chất lượng CVTD là tốt.

+ Mức độ sẵn sàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng trong những lần giao dịch tiếp theo: Chất lượng tốt mới khiến cho khách hàng thỏa mãn, hài lòng để đến với ngân hàng trong những lần giao dịch tiếp theo. Những khách hàng này sẽ không chỉ tìm đến sản phẩm CVTD mà còn sử dụng nhiều sản phẩm khác nữa của ngân hàng. Chính vì thế với một ngân hàng mà mức độ sẵn sàng sử dụng dịch vụ trong những lần tiếp theo cao sẽ dễ thu hút những khách hàng mới hơn. Bởi thực tế cho thấy khi một khách hàng chưa từng đến vay vốn tại ngân hàng, họ thường tìm hiểu và tham khảo ý kiến từ những người xung quanh – những người đã từng có quan hệ giao dịch với ngân hàng.

1.3.2.2. Các chỉ tiêu định lượng

- Doanh số CVTD

Đây là chỉ tiêu phản ánh quy mô cấp tín dụng của ngân hàng đối với nền kinh tế. Doanh số CVTD phản ánh chính xác, tuyệt đối về hoạt động cho vay trong một thời gian dài, thấy được khả năng tín dụng qua các năm. Do đó, nếu kết hợp được doanh số cho vay của nhiều thời kỳ thì ta cũng sẽ thấy được phần nào về xu hướng hoạt động tín dụng.

$$\text{Tỷ trọng doanh số CVTD (\%)} = \frac{\text{Doanh số CVTD}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} * 100$$

Chỉ tiêu này phản ánh tỷ trọng doanh số CVTD chiếm bao nhiêu phần trăm tổng doanh số cho vay của ngân hàng. Nếu tỷ trọng doanh số CVTD cao chứng tỏ ngân hàng đang tập trung tăng trưởng hình thức cho vay này và ngược lại, nếu tỷ trọng doanh số CVTD thấp thì điều đó có nghĩa là ngân hàng đang tập trung phát triển các sản phẩm khác mà giảm bớt hoạt động này. Do đó CVTD sẽ bị thu hẹp dẫn đến chất lượng cho vay có thể ít được quan tâm hơn so với khi ngân hàng tập trung nhiều vào sản phẩm này.

- Dự nợ CVTD

Là số dư trên tài khoản tiền vay của khách hàng tại một thời điểm, là chỉ tiêu được các ngân hàng tính vào cuối mỗi quý hay mỗi năm bằng công thức:

$$\text{Đư nợ CVTD kỳ này} = \text{Đư nợ CVTD đầu kỳ} + \text{Doanh số CVTD trong kỳ} - \text{Doanh số thu nợ CVTD trong kỳ}$$

- *Chỉ tiêu vòng quay của vốn*

$$\text{Vòng quay của vốn CVTD (\%)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Đư nợ bình quân CVTD}} * 100$$

Đây là chỉ tiêu quan trọng xem xét chất lượng CVTD của ngân hàng, hệ số này phản ánh số vòng chu chuyển của vốn tín dụng. Vòng quay của vốn tín dụng càng cao chứng tỏ nguồn vay ngân hàng luân chuyển càng nhanh, tham gia càng nhiều vào chu kỳ sản xuất và lưu thông hàng hóa, không bị ứ đọng vốn. Hệ số này càng tăng thì càng cho thấy tình hình quản lý vốn tín dụng tốt, chất lượng cho vay cao. Bên cạnh đó nó còn thể hiện khả năng thu nợ tốt, hiệu quả cho vay của ngân hàng, mặt khác tạo điều kiện cho khách hàng có thể tiếp xúc vốn ngân hàng một cách nhanh chóng hơn. Chính vì thế, một đồng vốn khi cho vay được nhiều lần sẽ đem lại nhiều lợi nhuận hơn. Tuy nhiên cần xét đến một nhân tố quan trọng là dư nợ CVTD. Khi dư nợ thấp sẽ làm cho vòng quay lớn nhưng không phản ánh chất lượng khoản cho vay là cao bởi nó thể hiện khả năng cho vay kém của ngân hàng.

- *Nợ xấu*

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVTD} = \frac{\text{Nợ xấu CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} * 100$$

Chỉ tiêu này cũng đánh giá khá rõ chất lượng CVTD của ngân hàng. Nếu chỉ tiêu này thấp có nghĩa là chất lượng CVTD của ngân hàng giảm. Và ngược lại, nếu chỉ tiêu này cao chứng tỏ chất lượng CVTD của ngân hàng tốt.

- *Chỉ tiêu nợ quá hạn*

Nợ quá hạn còn được chia ra thành 4 nhóm từ nhóm 2 đến nhóm 5, kèm theo đó là ngân hàng phải trích ra một khoản dự phòng rủi ro, bao gồm dự phòng chung (quy định là 0.75%) và dự phòng cụ thể:

Nhóm 2: 5%

Nhóm 3: 20%

Nhóm 4: 50%

Nhóm 5: 100%

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD (\%)} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} * 100$$

Tỷ lệ nợ quá hạn ngầm chỉ ra rủi ro đối với các khoản vay, cho biết tỷ lệ dư nợ có nguy cơ mất vốn một phần hoặc toàn bộ trên tổng dư nợ. Tỷ lệ này thấp biểu hiện độ an toàn tín dụng của ngân hàng cao và ngược lại. Điều này ảnh hưởng tới tình hình chung của ngân hàng, ảnh hưởng tới chất lượng CVTD. Bất kỳ ngân hàng nào cũng có nợ quá hạn, tỷ lệ này ở các ngân hàng là khác nhau. Các ngân hàng luôn tìm cách giảm thiểu tối đa nợ quá hạn của ngân hàng mình. Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ chất lượng cho vay càng thấp. Theo quy định của ngân hàng Nhà nước, tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ > 7% là yếu kém, nếu chỉ số đó dưới mức 5% ngân hàng được đánh giá có nghiệp vụ tín dụng, chất lượng cho vay cao.

- *Chỉ tiêu nợ khó đòi*

Nợ khó đòi

$$\text{Tỷ lệ nợ khó đòi (\%)} = \frac{\text{Nợ khó đòi}}{\text{Tổng dư nợ quá hạn}} * 100$$

Khi khách hàng không trả được nợ khi đến hạn, biện pháp thường làm đó là ngân hàng gia hạn nợ cho khách hàng, tạo điều kiện cho khách hàng có thêm thời gian để có thể trả nợ cho ngân hàng. Thời gian gia hạn nợ của khách hàng hết mà vẫn không trả được nợ thì khoản nợ đó được xếp vào loại nợ khó đòi. Việc sử dụng tỷ lệ nợ khó đòi trên tổng dư nợ quá hạn cho biết tỷ lệ phần trăm tổng dư nợ quá hạn có khả năng thu hồi. Chỉ số này giúp ta có thể đánh giá chi tiết hơn mức độ an toàn tín dụng của ngân hàng.

- *Hệ số thu nợ*

Doanh số thu nợ CVTD

$$\text{Hệ số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Doanh số CVTD}}$$

Trong đó doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản cho vay mà ngân hàng đã phát ra cho vay trong một thời gian nào đó, không kể món vay đó đã thu hồi về hay chưa. Phản ánh dung lượng hoạt động cho vay trong kỳ. Doanh số cho vay tiêu dùng càng cao thì quy mô cho vay càng lớn.

- *Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động CVTD*

Thu lãi CVTD

$$\text{Tỷ lệ thu lãi CVTD} = \frac{\text{Thu lãi CVTD}}{\text{Tổng thu lãi}} * 100$$

Đây là chỉ tiêu quan trọng nhất trong việc đánh giá chất lượng của CVTD. Chỉ tiêu này phản ánh mức thu nhập mà CVTD đem lại cho ngân hàng so với các khoản cho vay khác. Điều này cũng đánh giá mức hấp dẫn của CVTD so với các loại cho vay khác. Ngoài ra, tỷ lệ này còn giúp ngân hàng xây dựng định hướng phát triển hoạt động CVTD tại ngân hàng. Do đặc tính của CVTD là số lượng món vay nhiều, khách

hàng đồng nên phải huy động nhiều nhân lực từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, quyết định cho vay, giải ngân, kiểm soát và thu nợ. Chính điều này làm cho chi phí CVTD là một trong những khoản mục có chi phí lớn nhất trong danh mục cho vay của ngân hàng, góp phần trong việc gia tăng nguồn lợi nhuận cho ngân hàng.

- *Tỷ lệ sử dụng vốn sai mục đích*

Vốn sử dụng sai mục đích

$$\text{Tỷ lệ sử dụng vốn sai mục đích (\%)} = \frac{\text{Vốn sử dụng sai mục đích}}{\text{Dự nợ CVTD}} * 100$$

Có nhiều trường hợp khách hàng dùng số tiền vay tiêu dùng để sử dụng vào mục đích khác. Chỉ tiêu này cho chúng ta biết được khoản CVTD mà ngân hàng đã cung cấp cho khách hàng bị sử dụng sai mục đích chiếm tỷ lệ là bao nhiêu trong dự nợ CVTD. Từ đó, chúng ta thấy được khả năng quản lý của ngân hàng đối với khoản cho vay. Tuy nhiên trong thực tế để kiểm soát và phát triển ra những khoản CVTD không đúng mục đích sử dụng không phải là điều dễ dàng vì số lượng khách hàng thì nhiều mà số lượng cán bộ tín dụng lại có hạn.

Ngoài ra ta còn có thể sử dụng các chỉ tiêu khác để đánh giá chất lượng CVTD của một ngân hàng như: chỉ tiêu cơ cấu tín dụng, chỉ tiêu về tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu... các chỉ tiêu định tính như: công tác thẩm định cho vay, quy chế cho vay, thời gian cho vay... Vì vậy khi xem xét, đánh giá chất lượng CVTD không chỉ nên xem xét một chỉ tiêu nào cả mà phải đánh giá một cách tổng quát nhất.

1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng

Chất lượng của các khoản CVTD chịu ảnh hưởng của rất nhiều nhân tố. Để có thể nâng cao được chất lượng CVTD ngân hàng phải xem xét tác động của các nhân tố đến hoạt động cho vay của ngân hàng như thế nào, chỉ ra được những mặt tích cực và những hạn chế còn tồn tại. Từ đó phát huy một cách hiệu quả những mặt tích cực và hạn chế những mặt tiêu cực.

1.3.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng

- *Định hướng phát triển của ngân hàng*

Đây là điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động CVTD. Nếu trong kế hoạch phát triển của mình các ngân hàng không quan tâm đến hoạt động này thì các khách hàng có nhu cầu về CVTD cũng sẽ không được quan tâm. Ngược lại, nếu ngân hàng muốn phát triển hoạt động CVTD thì họ sẽ đưa ra những chiến lược cụ thể để thu hút những người có nhu cầu đến với mình. Và khi đó cung cầu sẽ có điều kiện thuận lợi để gặp nhau cũng có nghĩa là CVTD sẽ có nhiều cơ hội phát triển.

- *Năng lực tài chính của ngân hàng*

Là một trong những yếu tố được các nhà lãnh đạo ngân hàng xem xét khi đưa ra các quyết định trong đó có các quyết định về hoạt động CVTD. Năng lực tài chính của

ngân hàng được xác định dựa trên một số yếu tố như số lượng vốn chủ sở hữu, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận năm sau so với năm trước, tỷ trọng nợ quá hạn trong tổng dư nợ, số lượng tài sản thanh khoản. Nếu ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận lớn, nợ quá hạn thấp và có số lượng tài sản thanh khoản lớn, khả năng huy động vốn lớn trong thời gian ngắn thì có thể coi là có sức mạnh về tài chính. Khi ngân hàng có sức mạnh tài chính lớn thì ngân hàng có thể đầu tư vào các danh mục mà ngân hàng quan tâm hơn thì hoạt động CVTD có cơ hội phát triển, nhưng ngược lại, nếu ngân hàng không có được số vốn cần thiết để tài trợ cho các hoạt động được ưu tiên hơn thì hoạt động CVTD sẽ có ít cơ hội để mở rộng.

- Chính sách cho vay của ngân hàng

Là hệ thống các chủ trương, định hướng quy định chi phối hoạt động cho vay do hội đồng quản trị đưa ra nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn để tài trợ cho các doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân. Chính sách cho vay vạch ra cho các cán bộ tín dụng hướng đi và khung tham chiếu rõ ràng về những căn cứ để xem xét các nhu cầu vay vốn. Vì vậy, những yếu tố trong chính sách cho vay đều tác động một cách mạnh mẽ tới việc mở rộng cho vay nói chung và cho hoạt động CVTD nói riêng. Nếu như có những hình thức CVTD không nằm trong chính sách cho vay của ngân hàng thì chắc chắn các khách hàng chẳng thể mong đợi vay được những khoản tiền từ ngân hàng để tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của mình.

Do tính chất cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt thì một chính sách cho vay đúng đắn hợp lý là yếu tố thu hút khách hàng hiệu quả. Ngân hàng càng đa dạng hóa các mức lãi suất phù hợp với từng loại khách hàng, từng kỳ hạn cho vay và cách xử lý đúng đắn các khoản nợ của khách hàng, có chính sách sản phẩm hấp dẫn thì càng thu hút được khách hàng đến với ngân hàng, từ đó thực hiện thành công việc mở rộng CVTD.

- Số lượng, trình độ cũng như đạo đức nghề nghiệp của các cán bộ tín dụng

Điều này ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động CVTD của các NHTM. Hoạt động CVTD có thực hiện được hay không là do người điều hành, đó chính là các cán bộ nhân viên của ngân hàng. Bởi vậy, trước tiên muốn hoạt động CVTD phát triển thì cần phải quan tâm đến đời sống của các cán bộ nhân viên. Nếu như đạo đức người vay được xếp vào vị trí hàng đầu trong các nhân tố khách quan thì đạo đức cán bộ tín dụng được xếp vào vị trí hàng đầu trong các nhân tố chủ quan.

Tuy nhiên, đạo đức không thôi chưa đủ, cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, trình độ hiểu biết rộng thì mới thẩm định chính xác khách hàng và dự án vay vốn từ đó đưa ra các quyết định đúng đắn. Một cán bộ tín dụng có trình độ nghiệp vụ cao, khả năng giao tiếp, marketing tốt, trình độ ngoại ngữ, vi tính thành thạo, nhiệt tình trong công việc, có đạo đức nghề nghiệp sẽ tạo được ấn tượng đẹp

trong khách hàng về ngân hàng, bởi dưới con mắt của khách hàng thì cán bộ ngân hàng chính là hình ảnh của ngân hàng. Và một ngân hàng phải có số lượng cán bộ tín dụng hợp lý, phân công công việc cụ thể thì ngân hàng đó mới có thể phát triển không chỉ mình hoạt động CVTD mà tất cả các hoạt động khác nữa.

- Trình độ khoa học công nghệ và khả năng quản lý của ngân hàng

Đây cũng là một trong những nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới sự phát triển của hoạt động CVTD tại ngân hàng đó. Nếu một ngân hàng được trang bị các công nghệ hiện đại thì họ có thể tăng tiện ích cho khách hàng và các dịch vụ của họ sẽ được biết đến nhiều hơn. Hơn nữa, áp dụng khoa học công nghệ tiên tiến các ngân hàng có thể quản lý danh sách khách hàng một cách dễ dàng hơn, họ có thể tiết kiệm được nhân công cũng như chi phí quản lý góp phần giảm giá thành dịch vụ. Thêm vào đó khi có các công nghệ hiện đại hỗ trợ thì việc giải quyết các thủ tục của ngân hàng được nhanh chóng, chính xác, giảm bớt các thủ tục rườm rà cho khách hàng.

1.3.3.2. Nhóm nhân tố thuộc phía khách hàng

- Thu nhập của khách hàng

Thu nhập của khách hàng vay tiêu dùng quyết định đến nhu cầu tiêu dùng của họ và quyết định việc có cho vay hay không của ngân hàng. Bởi vì, ngân hàng khi CVTD sẽ căn cứ vào mức thu nhập trong tương lai của khách hàng, đó là nguồn thanh toán khoản nợ đó. Do đó, thu nhập có ảnh hưởng rất lớn đến nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng, đến quy mô của khoản vay và đến việc phát triển cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Khách hàng vay cần có thu nhập ổn định để đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng và đặc biệt là cần có thiện chí trả nợ đúng hạn và đầy đủ.

- Nhu cầu vay của người đi vay

Khách hàng vay tiêu dùng của ngân hàng là các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu rất đa dạng, từ các nhu cầu thiết yếu đến các nhu cầu cao cấp. Đời sống con người ngày càng được nâng cao thì các nhu cầu về hàng hoá cao cấp càng lớn. Tuy nhiên, tùy từng giai đoạn phát triển sẽ xuất hiện những nhu cầu nổi bật cần được tài trợ. Vấn đề là phải phát hiện được những nhu cầu nhanh nhất để đáp ứng kịp thời. Sản phẩm CVTD của NHTM là sản phẩm mang tính dịch vụ nên nhu cầu khách hàng là yếu tố quyết định các hình thức CVTD của ngân hàng.

- Tài sản đảm bảo

Là cơ sở pháp lý có thêm nguồn thu nợ thứ hai cho ngân hàng ngoài nguồn thu nợ thứ nhất, mang tính dự phòng rủi ro. Mặc dù ngân hàng đã nắm giữ tài sản đảm bảo nhưng nếu khách hàng không trả được nợ thì ngân hàng phải đối mặt với rủi ro thu nhập vì muốn phát mại tài sản đảm bảo phải tốn thêm thời gian và chi phí khác liên quan đến việc phát mại. Đó là còn chưa kể đến thời điểm phát mại thì giá trị tài sản

trên thị trường không còn được như khi định giá cho khách hàng. Vì vậy tài sản đảm bảo là một tiêu chuẩn để xét duyệt có nên cho khách hàng vay hay không.

- Đạo đức của khách hàng

Điều này được đánh giá dựa trên năng lực pháp lý và độ tín nhiệm. Nếu khách hàng có thu nhập cao, ổn định thậm chí đưa ra được điều kiện đảm bảo tốt nhưng chưa chắc họ đã có thiện chí khi trả nợ. Bởi lẽ khi đi vay, người vay vẫn có ý định trả nợ đầy đủ nhưng trong quá trình sử dụng có thể là do lòng tham, do tư cách mà họ sử dụng vốn sai mục đích. Đây là nhân tố quan trọng bởi nếu đạo đức tốt đồng nghĩa với việc khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích, từ đó góp phần nâng cao chất lượng của khoản vay và ngược lại.

1.3.3.3. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng

- Tình trạng kinh tế vĩ mô

Sự ổn định kinh tế vĩ mô sẽ tạo cơ hội mở rộng CVTD một cách hiệu quả. Kinh tế vĩ mô ổn định, đặc biệt là ổn định tiền tệ với các chỉ tiêu giá cả, lãi suất, tỷ giá, lạm phát sẽ làm yên tâm định chế tài chính cho vay vốn, các đối tượng vay vốn có thêm việc làm, tăng thu nhập, giúp họ yên tâm về sự ổn định trong thu nhập cũng như sự ổn định của chi phí đi vay, chi phí mua sắm, sửa chữa nhà cửa, và các hàng hóa, dịch vụ khác, do đó làm tăng các khoản vay của họ, đồng thời tạo điều kiện duy trì và phát triển bền vững quan hệ hai chiều vay vốn và trả nợ.

- Quan điểm thúc đẩy tiêu dùng trong nước của Chính phủ

Khi Chính phủ thực hiện chiến lược phát triển kinh tế theo hướng coi trọng xuất khẩu (tiêu dùng của người nước ngoài) thì bộ phận tiêu dùng trong nước sẽ ít được quan tâm hơn. Tuy nhiên, kinh nghiệm thực tiễn ở các nước cho thấy, chiến lược này cũng gặp phải vấn đề là tăng trưởng kinh tế sẽ phụ thuộc rất lớn vào môi trường bên ngoài. Do đó nhiều nước đã chuyển sang chiến lược phát triển kinh tế ổn định và bền vững hơn là dựa vào tiêu dùng trong nước. Với quan điểm đó, các chính sách tích cực của Chính phủ hàng đầu là tạo môi trường thuận lợi đẩy mạnh chỉ tiêu tiêu dùng như: chính sách thuế, chính sách thu nhập, thương mại, y tế, giáo dục, du lịch... là cơ hội quan trọng nâng cao chất lượng CVTD.

- Môi trường pháp luật

Một hệ thống pháp luật hoàn thiện là cơ sở bảo vệ sự phát triển thị trường tài chính an toàn, ổn định, thúc đẩy các định chế tài chính nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ tài chính chất lượng cao cho dân cư, bảo vệ sự phát triển bền vững quan hệ hợp tác bình đẳng giữa ngân hàng và khách hàng vì lợi ích của hai phía.

- Môi trường văn hóa xã hội

Những yếu tố thuộc về văn hóa xã hội như thói quen sử dụng các sản phẩm ngân hàng, tỷ lệ tiết kiệm, trình độ dân trí, thị hiếu... ảnh hưởng rất lớn đến việc đưa

ra quyết định lựa chọn hình thức CVTD. Các quan niệm về ngân hàng quen thuộc hay xa lạ, an toàn hay không an toàn, thói quen thanh toán tiền mặt trong dân cư cũng là những yếu tố có tác động rất lớn đến các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp, trong đó có hoạt động CVTD.

Kết luận chương: Nội dung chương 1 là những lý luận cơ bản về cho vay nói chung, CVTD nói riêng và chất lượng CVTD trong NHTM. Từ những vấn đề mang tính khái quát về CVTD đến những vấn đề cụ thể như: khái niệm, đối tượng, đặc điểm và vai trò của CVTD hay các hình thức CVTD, quản trị rủi ro trong hoạt động CVTD đều được đề cập đến trong chương này. Đồng thời, chương 1 cũng nêu lên những nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng CVTD và vai trò quan trọng của CVTD với 3 khía cạnh chính đó là: khách hàng, ngân hàng và nền kinh tế, đây là cơ sở lý luận để nghiên cứu thực trạng chất lượng hoạt động CVTD sẽ được trình bày trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÀNH ĐÔ

2.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô

2.1.1. Quá trình hình thành ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô

BIDV là một trong bốn ngân hàng TMCP lớn nhất Việt Nam. Ngay từ khi được thành lập, với vai trò là ngân hàng chuyên ngành phục vụ trong lĩnh vực xây dựng cơ bản, ngân hàng đã sử dụng các nghiệp vụ ngân hàng: cho vay vốn lưu động thi công xây lắp, sản xuất, cung ứng vật liệu xây dựng, thanh toán (chuyển khoản và tiền mặt) trong xây dựng cơ bản để chuyển toàn bộ vốn ngân sách Nhà nước dành cho xây dựng cơ bản, hình thành nên cơ sở vật chất, kỹ thuật cho đất nước, góp phần thực hiện các nhiệm vụ chiến lược trong từng thời kỳ cách mạng của dân tộc.

Hiện nay, BIDV gồm hơn 110 chi nhánh và các công ty trong toàn quốc, có 3 đơn vị liên doanh với nước ngoài (2 ngân hàng và 1 công ty), góp vốn với 5 tổ chức tín dụng nhằm thực hiện đầy đủ các mặt nghiệp vụ của ngân hàng phục vụ các thành phần kinh tế, có quan hệ hợp tác chặt chẽ với các doanh nghiệp, tổng công ty. BIDV không ngừng mở rộng quan hệ đại lý với hơn 400 ngân hàng và quan hệ thanh toán với 50 ngân hàng trên thế giới.

Ngày 12/9/2006, BIDV đã chính thức khai trương chi nhánh cấp I Thành Đô – Hà Nội, thành viên thứ 89 của hệ thống và là đơn vị thứ 12 trên địa bàn Thủ đô Hà Nội. Chi nhánh Thành Đô được thành lập trên cơ sở nâng cấp chi nhánh cấp 2 khu vực Long Biên thuộc chi nhánh BIDV Bắc Hà Nội.

Ngay từ buổi đầu thành lập, chi nhánh đã có một nền tảng tương đối tốt với sự tham gia của các cán bộ có trình độ học vấn tương đối đồng đều, có sự hăng hái nhiệt tình cao của tuổi trẻ, tổ chức công đoàn thực hiện tốt các nhiệm vụ theo điều lệ, đảm bảo tốt quyền lợi và sự phát triển của đoàn viên. Chi đoàn thanh niên tích cực hoạt động phong trào, nâng cao đời sống văn hoá tinh thần của cán bộ trẻ, tăng cường hiểu biết và góp phần vào thành tích chung trong hoạt động của BIDV trong khu vực và toàn hệ thống.

Nhìn chung bộ máy của chi nhánh và các tổ chức đoàn thể đã dần được phát triển, bổ sung và hoàn thiện, hoạt động có sự phối hợp và mang lại hiệu quả tốt. Tập thể cán bộ người lao động trong chi nhánh có tinh thần gắn kết, thẳng thắn đấu tranh và phê bình trong nội bộ nhằm đạt được tinh thần đoàn kết đích thực, cùng rút kinh nghiệm và xác định tư tưởng phấn đấu chung.

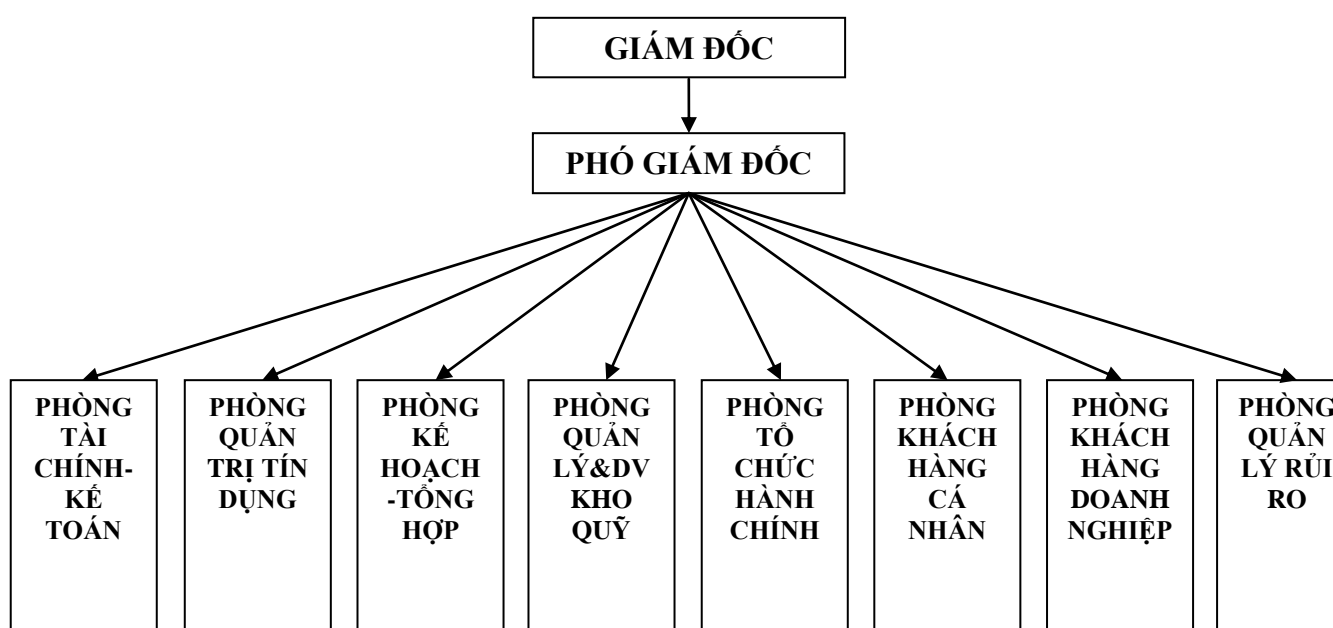
Những hoạt động chính của chi nhánh:

- Nhận tiền gửi của các tổ chức tín dụng, các tổ chức kinh tế xã hội.
- Nhận tiền gửi tiết kiệm của dân cư bằng VND, ngoại tệ.
- Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn bằng VND và ngoại tệ đối với các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế, hộ gia đình và cá nhân theo quy định của Nhà nước và Hội sở chính.
- Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt như séc, chuyển khoản.
- Cho vay xuất nhập khẩu, chiết khấu, tái chiết khấu bộ chứng từ, các giấy tờ có giá, cho vay các chương trình dự án kinh tế.
- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán trong và ngoài nước giữa các khách hàng.
- Thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng, thanh toán quốc tế, nghiệp vụ bảo lãnh, kinh doanh ngoại tệ.
- Dịch vụ tư vấn tài chính cho khách hàng.
- Các dịch vụ khác như: BSMS, Directbanking, Western Union, bảo hiểm,...

2.1.1.1. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô

Chi nhánh BIDV Thành Đô có trụ sở tại 463 Nguyễn Văn Linh, Long Biên, Hà Nội. Đứng đầu là Ban Giám Đốc gồm: Giám Đốc và 03 Phó Giám Đốc, 08 phòng ban chưa kể đến 03 phòng giao dịch với khách hàng với đội ngũ nhân viên tính đến thời điểm 31/12/2013 là 105 người, trong đó có rất nhiều nhân viên trẻ đầy nhiệt huyết, năng động và trình độ cao.

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô



(Nguồn: Phòng Kế hoạch - Tổng hợp)

2.1.1.2. Chức năng và nhiệm vụ các phòng ban

- *Phòng Tài chính - Kế toán:* Quản lý, thực hiện công tác hạch toán kế toán, công tác hậu kiểm đối với hoạt động tài chính kế toán của chi nhánh (bao gồm cả các phòng giao dịch/quỹ tiết kiệm); luân chuyển chứng từ và chi tiêu tài chính của các phòng giao dịch/quỹ tiết kiệm và các phòng nghiệp vụ tại chi nhánh theo quy định; quản lý thông tin và lập báo cáo.

- *Phòng Quản trị tín dụng:* Trực tiếp thực hiện tác nghiệp và quản trị cho vay, bảo lãnh, trích lập dự phòng rủi ro theo kết quả phân loại nợ của phòng khách hàng; quản lý thông tin khách hàng, mẫu dấu, chữ ký khách hàng và các tác nghiệp liên quan theo quy trình nghiệp vụ về quản lý thông tin khách hàng và mẫu dấu, chữ ký khách hàng của BIDV; kích hoạt Hardware Token/SMS Token cho khách hàng sử dụng dịch vụ BIDV e-Banking, BIDV mobile.

- *Phòng Kế hoạch - Tổng hợp:* Tham mưu, xây dựng kế hoạch phát triển và kế hoạch kinh doanh; tổ chức triển khai kế hoạch kinh doanh đồng thời theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch kinh doanh.

- *Phòng Quản lý và Dịch vụ kho quỹ:* Trực tiếp thực hiện nghiệp vụ về quản lý kho và xuất/nhập quỹ; tổ chức việc thực hiện nộp/rút tiền mặt tại NHNN và các đơn vị liên quan, tổ chức việc tiếp quỹ/thu gom tiền tại các đơn vị trực thuộc, các ATM.

- *Phòng Tổ chức Hành chính:* Phổ biến, quán triệt các văn bản quy định, hướng dẫn và quy trình nghiệp vụ liên quan đến công tác tổ chức, quản lý nhân sự và phát triển nguồn nhân lực của Nhà nước và của BIDV đến toàn thể cán bộ nhân viên trong chi nhánh; là đầu mối hoàn tất thủ tục pháp lý liên quan đến việc thành lập/chấm dứt hoạt động của phòng giao dịch/quỹ tiết kiệm; quản lý hồ sơ cán bộ. Bên cạnh đó hướng dẫn cán bộ kê khai lý lịch, kê khai tài sản, bổ sung lý lịch hàng năm theo quy định. Quản lý thông tin và lập báo cáo liên quan đến công tác tổ chức cán bộ theo quy định; quản lý, sử dụng con dấu của chi nhánh theo đúng quy định của pháp luật và của BIDV; là đầu mối triển khai thực hiện công tác phục vụ các cuộc họp, hội nghị do chi nhánh tổ chức, hoặc do BIDV giao cho chi nhánh tổ chức.

- *Phòng khách hàng Cá nhân:* Trực tiếp quản lý tài khoản và giao dịch với khách hàng là Cá nhân; kiểm tra tính pháp lý, tính đầy đủ, đúng đắn của các chứng từ giao dịch đồng thời chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc tự kiểm tra tính tuân thủ các quy định của Nhà nước và của BIDV trong hoạt động tác nghiệp của phòng, đảm bảo an toàn về tiền và tài sản của ngân hàng và khách hàng.

- *Phòng khách hàng Doanh nghiệp:* Trực tiếp quản lý tài khoản và giao dịch với khách hàng Doanh nghiệp; kiểm tra tính pháp lý, tính đầy đủ, đúng đắn của các chứng từ giao dịch; chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc tự kiểm tra tính tuân thủ các quy định

của Nhà nước và của BIDV trong hoạt động tác nghiệp của phòng, đảm bảo an toàn về tiền và tài sản của ngân hàng và khách hàng.

- *Phòng Quản lý rủi ro*: Chịu trách nhiệm trong việc quản lý tín dụng, rủi ro tín dụng, rủi ro tác nghiệp. Đồng thời tích cực trong công tác kiểm tra, phòng chống rửa tiền và công tác nội bộ.

2.1.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô

Trong bối cảnh tình hình kinh tế - chính trị thế giới những năm gần đây có nhiều diễn biến phức tạp, cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu, giá vàng tăng cao đột biến, nguồn ngoại tệ khó khăn nhất là đồng USD, giá cả một số mặt hàng thiết yếu trong khu vực và thế giới biến động tăng ảnh hưởng tới đời sống sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng của nhân dân. Mặc dù Chính phủ đã có nhiều cố gắng để kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, tình hình kinh tế xã hội vẫn còn rất nhiều khó khăn: lượng doanh nghiệp dừng hoạt động vẫn cao hơn nhiều so với lượng doanh nghiệp thành lập mới, quy mô vốn đăng ký của các doanh nghiệp thành lập mới có phần giảm sút, thị trường bất động sản tiếp tục đình trệ và khó khăn, lượng hàng tồn kho lớn, sức mua yếu, thị trường chứng khoán chưa có dấu hiệu lạc quan...

Những tác động bất lợi từ môi trường kinh doanh đã ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh của ngành ngân hàng nói chung và của BIDV nói riêng. Tuy nhiên, với sự chỉ đạo sát sao, quyết liệt ngay từ những ngày đầu của Hội đồng quản trị và Ban lãnh đạo Trụ sở chính, chi nhánh đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận trên các mặt với nỗ lực, cố gắng của tập thể cán bộ công nhân viên.

2.1.2.1. Tình hình huy động vốn

Bảng 2.1. Hoạt động huy động vốn năm 2011 – 2013

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011		2012				2013			
Chỉ tiêu	Số tiền	Tỷ trọng %	Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2011		Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2012	
					Tăng trưởng	Tỷ lệ %			Tăng trưởng	Tỷ lệ %
1. Phân theo kỳ hạn	2.395	100	2.279	100	-116	-4,84	2.440	100	161	7,06
1.1 Ngắn hạn	2.155,5	90	1.185	65	-970,5	-45	1.095	45	-90	-7,6
1.2 Trung và dài hạn	239,5	10	1.094	35	854,5	3,57	1.345	55	251	22,94
2. Phân theo loại tiền	2.395	100	2.279	100	-116	-4,84	2.440	100	161	7,06
2.1 Nội tệ	2.357	98,4	2.243	98	-114	-4,84	2.305	94	62	2,76
2.2 Ngoại tệ	38	1,6	36	2	-2	5,26	135	6	99	2,75
3. Phân theo thành phần kinh tế	2.395	100	2.279	100	-116	-4,84	2.440	100	161	7,06
3.1 HĐV từ TCTD	443	18,5	495	22	52	12	712	29	217	44
3.2 HĐV từ TCKT	191	8	612	27	421	220	346	14	-266	-43
3.3 HĐV từ dân cư	1.761	73,5	1.172	51	-589	-33,4	1.382	57	210	18
Tổng nguồn vốn	2.395	100	2.279	100	-116	-4,84	2.440	100	161	7,06

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 - 2013)

- Vốn huy động phân theo kỳ hạn

Năm 2011 trong khi nguồn vốn ngắn hạn chiếm đến 90%/tổng nguồn vốn thì đến năm 2012 tỷ trọng này giảm xuống chỉ còn 65%, tức là từ 2.155 tỷ đồng còn 1.185 tỷ đồng; tăng tỷ trọng nguồn vốn trung và dài hạn từ 10% lên 35%, tương ứng tăng 854,5 tỷ đồng. Nguyên nhân là do năm 2012 NHNN áp trần lãi suất đối với huy động tiền gửi, lãi suất tiền gửi tương đối ổn định trong khi các kênh hút vốn khác không còn hấp dẫn các nhà đầu tư như kinh doanh vàng, chứng khoán, và bất động sản đều chưa mấy khả quan. Điều này dẫn đến việc nguồn vốn huy động ngắn hạn đã bị giảm mạnh.

Năm 2013, tỷ trọng nguồn vốn ngắn hạn tiếp tục giảm xuống làm cho tỷ trọng nguồn vốn trung và dài hạn tăng lên. Cụ thể, nguồn vốn ngắn hạn giảm 90 tỷ đồng tức giảm 7,6% so với năm 2012; nguồn vốn trung và dài hạn tăng 251 tỷ đồng mới mức tăng tương ứng 22,94%. Nguyên nhân là do năm 2013, chi nhánh tiếp tục chuyển dịch chủ yếu sang tín dụng bán lẻ, tập trung xây dựng nền khách hàng vững chắc, ưu tiên hướng vào thị trường mới là khối khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Bên cạnh đó việc người dân dừng dừng trong công tác đầu tư, kinh doanh đã thúc đẩy việc gửi tiền vào ngân hàng, tránh tình trạng đầu tư không sinh lời.

- Vốn huy động phân theo loại tiền

Do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu, đặc biệt là trong năm 2011 đã tác động trực tiếp đến trao đổi ngoại tệ, trong đó khó khăn nhất là USD. Do đó huy động vốn bằng ngoại tệ đạt 38 tỷ đồng, chiếm 1,6%/tổng nguồn vốn. Trong khi đó huy động vốn bằng nội tệ VNĐ đạt 2.357 tỷ đồng, chiếm 98,4%. Điều này vẫn tiếp tục duy trì trong năm 2012 với sự thay đổi tương đối nhỏ, tăng giảm không đáng kể. Như vậy có thể thấy cơ cấu huy động theo loại tiền rất mất cân đối, chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng huy động vốn của chi nhánh vẫn là huy động VNĐ. Nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng của chi nhánh chủ yếu là các khách hàng trên địa bàn huyện Gia Lâm và quận Long Biên, nguồn thu ngoại tệ ít, việc sử dụng ngoại tệ trong giao dịch và gửi tiết kiệm chưa nhiều. Tuy nhiên, trong điều kiện biến động về USD, giá vàng, xu hướng găm ngoại tệ sẽ là phổ biến trong dân cư. Việc không tăng trưởng được tiền gửi ngoại tệ trong giai đoạn này phần nào thể hiện cơ chế lãi suất của BIDV chưa theo kịp diễn biến thị trường.

Năm 2013 huy động vốn bằng nội tệ vẫn tăng 62 tỷ đồng, tức 2,76%; huy động vốn bằng ngoại tệ tăng 99 tỷ đồng tức 2,75% so với năm 2012. Điều này làm cho tỷ trọng về nguồn vốn có sự thay đổi. Mặc dù lúc này NHNN tiếp tục áp trần lãi suất huy động ngoại ở mức rất thấp (cao nhất 1,25%/năm), tiếp tục có các biện pháp bình ổn tỷ giá ngoại tệ và tránh đầu cơ trên thị trường vàng và ngoại tệ nhưng BIDV vẫn tiếp tục duy trì sản phẩm tiết kiệm “Bảo lộc” với mức lãi suất cạnh tranh hợp lý đã góp phần duy trì và gia tăng tiền gửi ngoại tệ, nâng tỷ trọng tiền gửi ngoại tệ từ 2% cuối năm 2012 lên 6% cuối năm 2013.

- Vốn huy động phân theo thành phần kinh tế

Trong giai đoạn từ năm 2011 đến năm 2013, tỷ trọng nguồn vốn huy động được luôn có sự biến động nhưng tiền gửi từ dân cư luôn chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2012 huy động vốn từ dân cư đạt 1.172 tỷ đồng, giảm 589 tỷ đồng tức 33,4% so với năm 2011; tăng tỷ trọng huy động vốn từ tổ chức kinh tế 8% lên 27%, tức 191 tỷ đồng năm 2011 lên 612 tỷ đồng năm 2012 tương ứng 220%. Điều này cho thấy chi nhánh đã bắt đầu quan tâm và chú trọng đến các tổ chức kinh tế, thu hút được một số lượng lớn

nguồn vốn huy động từ thành phần nhờ việc đưa ra chế độ lãi suất hấp dẫn, các công cụ huy động linh hoạt và cung cấp các dịch vụ thanh toán hiện đại.

Bên cạnh đó, nguồn vốn huy động từ TCTD cũng giữ vai trò khá quan trọng bởi tính ổn định, bền vững của nguồn vốn này. Qua các năm, tỷ trọng nguồn vốn này đều tăng trưởng, cụ thể là 18,5%, 22%, 27%. Điều này khẳng định vai trò quan trọng của các tổ chức tín dụng khi chiếm một vị trí lớn trong tổng nguồn vốn huy động được. Như vậy, năm 2013 chi nhánh đã bắt đầu tăng dần tỷ trọng tiền gửi dân cư trong cơ cấu nguồn vốn, giảm tỷ trọng tiền gửi từ TCKT, sàng lọc nguồn vốn có chi phí cao, tăng dần nguồn tiền gửi dài hạn, ổn định từ TCTD. Ngoài ra, huy động vốn còn tập trung vào một số khách hàng tiền gửi lớn như bảo hiểm xã hội, Tập đoàn Bảo Việt, Công ty Bảo hiểm Bảo Việt,...

Tóm lại, tuy vẫn còn nhiều khó khăn và còn những mặt hạn chế, nhưng trong những năm vừa qua, BIDV - Chi nhánh Thành Đô đã làm tốt phần nào công tác huy động vốn. Đây là cơ sở đáp ứng một cách đầy đủ nhu cầu về vốn của khách hàng và tạo thế chủ động cho phát triển kinh doanh của ngân hàng, đồng thời góp phần điều hoà chung cho hệ thống.

2.1.2.2. Hoạt động cho vay

Trong hoạt động ngân hàng, cho vay là nghiệp vụ hết sức quan trọng, nó quyết định đến sự sống còn của ngân hàng. Một trong những chức năng của NHTM là ngân hàng huy động vốn để cho vay nên nếu huy động nhiều mà không sử dụng hết thì sẽ đưa ngân hàng tới chỗ thua lỗ do đọng vốn, thậm chí phá sản. Trên cơ sở nguồn vốn huy động được, ngân hàng BIDV - Chi nhánh Thành Đô đã đầu tư kịp thời cho các nhu cầu vay vốn của các thành phần kinh tế trên địa bàn được thể hiện trong biểu sau:

Bảng 2.2. Hoạt động cho vay năm 2011 – 2013

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011		2012				2013			
Chỉ tiêu	Số tiền	Tỷ trọng %	Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2011		Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2012	
					Tăng trưởng	Tỷ lệ %			Tăng trưởng	Tỷ lệ %
Ngắn hạn	1.790	85	1.481	77	-309	-17	1.478	65	-3	-0,2
Trung và dài hạn	316	15	442	23	126	40	796	35	354	80
Dư nợ cho vay	2.106	100	1.923	100	-183	-8,7	2.274	100	351	18,3

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 - 2013)

Năm 2011 dư nợ cho vay đạt 2.106 tỷ đồng, sang năm 2012 dư nợ cho vay đạt 1.923 tỷ đồng, giảm 183 tỷ đồng tương ứng 8,7%. Đến năm 2013 dư nợ đã có tăng trưởng 351 tỷ đồng tương ứng 18,3% tức từ 1.923 tỷ đồng năm 2012 lên thành 2.274 tỷ đồng.

Năm 2011 dư nợ ngắn hạn chiếm 85%/tổng dư nợ cho vay, năm 2012 chiếm 77% và đến năm 2013 dư nợ ngắn hạn giảm xuống chỉ còn 65%. Có thể thấy một điều rõ ràng rằng tỷ trọng dư nợ ngắn hạn chiếm phần đa trong tổng dư nợ tại BIDV – Chi nhánh Thành Đô. Điều này cũng dễ hiểu vì từ ban đầu BIDV phát triển theo định hướng là ngân hàng bán buôn, chủ yếu cho vay doanh nghiệp thiếu vốn lưu động để sản xuất kinh doanh nên tỷ trọng dư nợ ngắn hạn chiếm đa số trong tổng dư nợ, tuy nhiên tỷ trọng này lại giảm dần qua các năm. Diễn biến kinh tế suy thoái ảnh hưởng nặng nề đến các doanh nghiệp sản xuất trên địa bàn khi lượng cầu giảm mạnh, hàng hóa không bán được, phía doanh nghiệp sản xuất cầm chừng nên không có nhu cầu vay vốn lưu động đã giải thích cho việc giảm dần quy mô cho vay ngắn hạn. Từ đầu năm 2012, ngân hàng lại xây dựng đề án tái cơ cấu, với mục tiêu chuyển từ ngân hàng bán buôn sang bán lẻ, tiếp cận thị trường khách hàng cá nhân đang rất tiềm năng, chủ yếu cho vay dựa trên thu nhập từ lương nên kỳ hạn vay cũng vì thế mà dài hơn. Một thuận lợi nữa là nguồn vốn huy động trung dài hạn có xu hướng tăng lên cả về con số tương đối và tuyệt đối, tạo cơ sở cho việc đẩy mạnh cho vay trung dài hạn, tăng tỷ trọng cho vay trung dài hạn từ 15%, 23% và 35%.

2.1.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.3. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2011 – 2013

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011		2012				2013			
Chỉ tiêu	Số tiền	Tỷ trọng %	Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2011		Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2012	
					Tăng trưởng	Tỷ lệ %			Tăng trưởng	Tỷ lệ %
Lợi nhuận trước thuế	8,17		19,95		11,78	144	74,95		55	276

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 - 2013)

Lợi nhuận trước thuế có sự chuyển biến rõ rệt. Năm 2011 đạt 8,17 tỷ đồng, năm 2012 tăng lên 19,95 tỷ đồng tương ứng 144% so với năm 2011 và năm 2013 tăng mạnh 55 tỷ đồng thành 74,95 tỷ đồng tương ứng tăng 276% so với năm 2012. Lợi

nhuận trước thuế năm 2012 tăng, nhưng mức tăng chưa cao so với năm 2013. Nguyên nhân là do năm 2012, tình hình kinh tế nước ta diễn ra trong bối cảnh đầy biến động, nền kinh tế vẫn còn chịu tác động mạnh của cuộc khủng hoảng tài chính và suy giảm kinh tế diễn ra trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng. Cụ thể, nền kinh tế năm 2012 trên thế giới: Tăng trưởng kinh tế chậm lại, thất nghiệp tăng cao, sức mua hạn chế và nợ công gia tăng. Nền kinh tế Việt Nam cũng chỉ đạt mức tăng trưởng thấp, tỷ lệ thất nghiệp và số doanh nghiệp giải thể tăng đã lý giải cho sự sụt giảm dư nợ cho vay tại BIDV – Chi nhánh Thành Đô. Nhưng có thể thấy dù dư nợ giảm nhiều nhưng lợi nhuận trước thuế lại có sự tăng trưởng tốt, chứng tỏ sự tăng lên từ thu nhập ngoài lãi của chi nhánh. Trong bối cảnh cầu tín dụng thấp thì chi nhánh đã tập trung vào mảng dịch vụ, đây là một bước đi khôn ngoan và mang tính lâu dài khi khách hàng đang ngày càng sử dụng nhiều hơn những dịch vụ của ngân hàng. Với mạng lưới rộng khắp trong nước cùng hệ thống đại lý trên khắp thế giới có kết nối thanh toán quốc tế qua hệ thống Swift, kết nối thanh toán song phương với các định chế tài chính lớn, BIDV hiện là một trong những ngân hàng có dịch vụ thanh toán dành cho khách hàng doanh nghiệp phát triển mạnh mẽ nhất hiện nay, thu về một nguồn lợi không nhỏ cho ngân hàng.

Năm 2013 tiếp tục đánh dấu một năm không hoàn toàn thuận lợi cho kinh tế Việt Nam nhưng cũng đã có những khởi sắc nhất định. Mặc dù dư nợ có mức tăng trưởng 18,3% cũng là một con số ấn tượng nhưng nguồn thu nhập chiếm tỷ trọng cao vẫn thuộc về mảng dịch vụ chứ không phải từ thu lãi khi mức tăng trưởng của lợi nhuận trước thuế tăng đến 276% so với năm 2012 (tăng gấp 6,4 lần), vượt 51% so với kế hoạch đã đề ra. Điều này lần nữa khẳng định được chiến lược phát triển đúng đắn của chi nhánh cùng với vai trò và năng lực, kinh nghiệm làm việc của cán bộ công nhân viên chi nhánh Thành Đô nói riêng và của toàn BIDV nói chung.

2.1.2.4. Các hoạt động kinh doanh khác

- Dịch vụ thẻ

Bảng 2.4. Số lượng thẻ tín dụng phát hành

Đơn vị: Thẻ

Năm	2011		2012		2013	
	ATM	VISA	ATM	VISA	ATM	VISA
Số lượng thẻ tăng rỗng	8.766	270	6.166	296	8.318	193
Số lượng thẻ phát hành	10.308	264	11.000	280	12.400	324
Số lượng thẻ lũy kế	20.810	464	26.976	744	35.294	937

(Nguồn: Phòng Kế hoạch – Tổng hợp)

Trong năm 2012, chi nhánh thực hiện chuyển đổi thẻ cho khách hàng theo mã số thẻ mới đối với các khách hàng đang trả lương qua tài khoản và các khách hàng vắng lai với số lượng thẻ đã được chuyển đổi khoảng gần 3.500 thẻ. Việc phát hành thẻ mới song song với việc thu hồi thẻ cũ cũng làm ảnh hưởng đến số lượng thẻ tăng rỗng của chi nhánh. Chi nhánh cũng đã phát hành thêm 280 thẻ tín dụng đưa tổng số lượng thẻ tín dụng lũy kế của cả chi nhánh đã phát hành lên 744 thẻ, tăng 280 thẻ so với năm 2011 tương ứng 60,34%, trong đó, số lượng khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên, có phát sinh dư nợ khoảng hơn 400 khách hàng với dư nợ bình quân đạt 5 tỷ VND. Tuy nhiên, số lượng thẻ tín dụng phát triển vẫn chưa xứng với tiềm năng của chi nhánh. Nguyên nhân chủ yếu là còn e ngại về dư nợ quá hạn dẫn tới chưa dám đẩy mạnh thẻ tín dụng.

Nhìn chung, số lượng thẻ ghi nợ nội địa phát hành tại chi nhánh đều có sự tăng trưởng qua các năm. Tuy nhiên, số lượng thẻ ghi nợ mới phát hành và số lượng thẻ tăng rỗng có sự chênh lệch khá lớn. Bên cạnh đó, năm 2012, chi nhánh đã triển khai lắp đặt 16 máy POS. Năm 2012, doanh số thanh toán đạt 4.2 tỷ đồng, số tiền phí thu được khoảng 60 triệu đồng. Trong khi đó năm 2011, doanh số thanh toán chỉ đạt 207,7 triệu đồng, số tiền phí thu được khoảng 15 triệu đồng. Năm 2013, chi nhánh tiếp tục đẩy mạnh số lượng thẻ phát hành, làm cho số lượng thẻ lũy kế tăng từ 26.976 thẻ lên đến 35.294 thẻ, tăng 8.318 thẻ tương ứng 30,83 % so với năm 2012. Mặt khác, do hình thức sử dụng thẻ dần trở nên phổ biến nên số lượng thẻ phát hành có xu hướng tăng cũng là điều dễ hiểu. Điều này cho thấy, việc sử dụng thẻ ngày càng chiếm được sự ưu tiên của khách hàng cũng như sự thuận tiện mà nó mang lại cho người tiêu dùng.

- *Dịch vụ BSMS* (BSMS là dịch vụ gửi nhận tin nhắn qua điện thoại di động thông qua số tổng đài tin nhắn của ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam)

Có thể nói, đây là dịch vụ giá trị gia tăng thu hút được một lượng khách hàng đáng kể không những đem lại tiện ích cho khách hàng, tạo nên hình ảnh một ngân hàng hiện đại, gần gũi mà còn đem lại nguồn thu không nhỏ, ổn định cho chi nhánh. Tuy nhiên, tiềm năng khai thác dịch vụ này vẫn còn rất lớn. Tổng số khách hàng BSMS lũy kế đến 2012 là trên 10.000 khách hàng, tăng trưởng 20% so với năm 2011, trong đó có 9.500 khách hàng cá nhân (chiếm 95% tổng số khách hàng) và 530 khách hàng doanh nghiệp. Số khách hàng BSMS chiếm 47% lượng khách hàng có tài khoản tiền gửi thanh toán (cao hơn nhiều mức bình quân của toàn hệ thống là 27%) tăng 5% so với mức 42% năm 2011. Năm 2013, con số này tiếp tục tăng thêm 6% so với năm 2012, góp phần vào việc tăng trưởng dịch vụ rỗng, chiếm 6,4% tức 1,2 tỷ đồng trong tổng số 18,7 tỷ đồng đạt 110% so với kế hoạch trung ương giao.

Xác định mục tiêu đẩy mạnh các sản phẩm dịch vụ là hướng đi tất yếu phù hợp với xu thế hội nhập kinh tế, là nhiệm vụ xuyên suốt trong chiến lược kinh doanh, chi

nhánh đã có những bước chuẩn bị cần thiết từ việc đào tạo cán bộ đến nghiên cứu, triển khai các sản phẩm dịch vụ mới. Bên cạnh hoạt động tín dụng, chi nhánh còn phát triển nhiều hoạt động kinh doanh khác như: dịch vụ ngân quỹ, dịch vụ tư vấn, dịch vụ Directbanking, dịch vụ bảo hiểm, dịch vụ Western Union, cung cấp dịch vụ ngân hàng tại gia đình, nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ.

2.2. Thực trạng hoạt động chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô

2.2.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng áp dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô

- *Đối với cho vay mua nhà*: là sản phẩm BIDV tài trợ vốn để mua nhà ở, đất ở, xây dựng nhà ở mới, cải tạo nhà ở, sửa chữa nhà ở.

+ Trả (gốc + lãi) định kỳ hàng tháng hoặc trả gốc định kỳ, trả lãi hàng tháng

+ Bảo đảm tiền vay: tài sản hình thành từ vốn vay, hoặc tài sản bảo đảm khác của khách hàng hoặc của bên thứ ba, hoặc kết hợp các hình thức bảo đảm

+ Mức cho vay có thể lên đến 100% giá trị tài sản bảo đảm

+ Thời hạn cho vay tối đa lên đến 20 năm

- *Đối với cho vay mua ô tô*: đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của khách hàng về việc sở hữu xe ô tô phục vụ mục đích tiêu dùng hoặc kinh doanh.

+ Mức cho vay cao (tối đa 100% giá trị xe mua)

+ Tài sản đảm bảo linh hoạt: dùng chính xe ô tô mua làm tài sản bảo đảm hoặc tài sản khác thuộc sở hữu của khách hàng/bên thứ ba

- *Đối với cho vay du học*: là sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân có nhu cầu hỗ trợ tài chính để làm thủ tục chứng minh tài chính xin xét cấp Visa và/hoặc thanh toán học phí cùng các chi phí phát sinh trong thời gian du học.

+ Mức cho vay cao (tối đa 100% nhu cầu chứng minh tài chính, tối đa 80% tổng chi phí du học)

+ Tài sản đảm bảo linh hoạt:

Với mục đích chứng minh tài chính: bằng thời gian yêu cầu chứng minh tài chính.

Với mục đích vay hỗ trợ chi phí du học: tối đa 10 năm

- *Đối với cho vay hoạt động sản xuất kinh doanh*: Sản phẩm vay kinh doanh đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng để thực hiện các hoạt động sản xuất kinh doanh.

+ Lãi suất cạnh tranh, lãi tính trên dư nợ giảm dần

+ Thời hạn cho vay đến 5 năm

- *Đối với chiết khấu/cho vay bảo đảm bằng giấy tờ có giá, thẻ tiết kiệm*: là hình thức BIDV mua lại hoặc cho khách hàng vay bảo đảm bằng các loại GTCG/TTK do

Chính Phủ, BIDV và các tổ chức tín dụng khác phát hành, nhằm đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn của khách hàng khi GTCG/TTK chưa đến hạn thanh toán.

- + Mức cho vay/chiết khấu: hấp dẫn, tối đa lên tới 100% mệnh giá GTCG/TTK
- + Thời hạn vay vốn: linh hoạt, do BIDV và khách hàng thỏa thuận, phù hợp với nhu cầu vay vốn của khách hàng và thời hạn còn lại của GTCG/TTK

- + Phương thức trả nợ: đa dạng, phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng
- *Đối với cho vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm*: là sản phẩm tín dụng không yêu cầu tài sản bảo đảm dành cho các khách hàng cá nhân có thu nhập thường xuyên, ổn định... nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng đa dạng của bản thân và gia đình.

- + Mức cho vay hấp dẫn: tối đa bằng 15 tháng thu nhập và có thể lên tới 500 triệu đồng

- + Thời hạn cho vay linh hoạt lên đến 60 tháng
- + Phương thức trả nợ: trả dần nợ (gốc+lãi) hàng tháng
- + Lãi suất cho vay thấp, tính trên dự nợ thực tế, bảo đảm tối đa lợi ích của khách hàng.

- + Không bắt buộc phải có tài khoản trả lương tại BIDV
- + Không cần tài sản bảo đảm
- + Khách hàng có thể sử dụng đồng thời với sản phẩm Thấu chi và Thẻ tín dụng
- *Đối với sản phẩm thấu chi không có tài sản bảo đảm*: là hình thức BIDV cho khách hàng được chi số tiền vượt quá số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán của mình mở tại BIDV.

- + Hạn mức thấu chi: tối đa lên đến 100 triệu
- + Thời hạn hạn mức: tối đa 12 tháng
- + Phương thức trả nợ: Nợ gốc được tự động trả ngay sau khi tài khoản tiền gửi của khách hàng phát sinh giao dịch ghi có; nợ lãi được trả một lần vào ngày 27 mỗi tháng

- *Đối với vay ứng trước tiền bán chứng khoán*: là hình thức BIDV cho khách hàng cá nhân vay vốn bằng việc ứng trước tiền bán chứng khoán niêm yết tại các công ty chứng khoán có liên kết với BIDV.

- + Thời gian cấp hạn mức: lên tới 12 tháng
- + Mức cho vay: Tối đa bằng số tiền bán chứng khoán
- + Lãi suất: do BIDV và khách hàng thỏa thuận

Đặc thù của sản phẩm tín dụng là rất dễ bắt chước, các ngân hàng đều có danh mục sản phẩm tương tự nhau, các sản phẩm tín dụng giữa các ngân hàng nhìn chung không có sự khác biệt lớn về đặc tính sản phẩm mà chủ yếu là về cơ chế và dịch vụ. Chính vì thế BIDV Thành Đô cần phải đưa ra nhiều sản phẩm hơn đồng thời chú trọng

đến việc cung cấp dịch vụ bởi đây là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp và có tác động lớn đến việc sử dụng sản phẩm ngân hàng của khách hàng.

2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô

- Bước 1: Nhận hồ sơ tín dụng

Khách hàng có nhu cầu vay vốn đến ngân hàng làm thủ tục xin vay. Tại đây cán bộ tín dụng hướng dẫn cho khách hàng cách lập hồ sơ đầy đủ và đúng quy định, hồ sơ tín dụng thường bao gồm: hồ sơ pháp lý, hồ sơ kinh tế và hồ sơ vay.

Khách hàng vay vốn có thể khách hàng cũ, đã từng có quan hệ tín dụng với ngân hàng, trường hợp này việc tiếp cận khách hàng khá dễ dàng khi ngân hàng đã nắm được những thông tin cơ bản của khách hàng cũng như tiến trình trả nợ của họ. Khách hàng vay vốn cũng có thể là khách hàng đã gửi tiền tại ngân hàng, trường hợp này cán bộ tín dụng hết sức lưu ý với những khách hàng tiềm năng, có lịch sử gửi tiền đều đặn với số lượng lớn. Trường hợp khách hàng mới, việc tiếp cận khách hàng và mời họ sử dụng sản phẩm cho vay của ngân hàng khó khăn hơn rất nhiều. Đa phần cán bộ tín dụng sẽ có 1 danh sách khách hàng tiềm năng và gọi điện thoại mời họ sử dụng dịch vụ hoặc gặp mặt trực tiếp để tư vấn.

Ở bước tiếp theo, cán bộ tín dụng phải thực hiện việc thu thập một số thông tin về khách hàng như ngành nghề, giới tính, độ tuổi, tình trạng tài chính, mục đích vay vốn, các quan hệ xã hội để có bước đánh giá khách hàng và quyết định xem khách hàng có phù hợp với những tiêu chí của ngân hàng hay không, hay còn gọi là bước lựa chọn khách hàng. Có những nhu cầu vay ngân hàng chưa thể đáp ứng hoặc không hỗ trợ, hay độ tuổi khách hàng không phù hợp, ngành nghề của khách hàng có thu nhập không ổn định... là những căn cứ để có thể sàng lọc khách hàng ngay từ ban đầu.

- Bước 2: Thẩm định tín dụng

Đây là khâu quan trọng trong quá trình cho vay tiêu dùng, quyết định đến chất lượng tín dụng. Cán bộ tín dụng thẩm định sai sẽ đưa ra quyết định sai. Quá trình thẩm định bao gồm :

- + Thẩm định đặc điểm nguồn vay
- + Thẩm định mục đích sử dụng vốn vay
- + Thẩm định tình hình tài chính và khả năng thanh toán của khách hàng
- + Thẩm định tài sản đảm bảo

- Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay

Sau quá trình thẩm định, cán bộ tín dụng thông báo lại với cấp trên để trình lên hội đồng xét duyệt, đưa ra quyết định cho vay. Sau khi đã quyết định, ngân hàng phải lập văn bản thông báo cho khách hàng biết rõ nội dung (nếu không cho vay phải ghi chi tiết lý do).

- Bước 4: Hoàn tất thủ tục pháp lý và tiến hành giải ngân

Sau khi xét duyệt và quyết định cho vay, ngân hàng và khách hàng tiến hành kí kết hợp đồng tín dụng

Các yếu tố chủ yếu của một hợp đồng tín dụng là:

- + Khách hàng: họ tên, địa chỉ, tư cách pháp nhân (nếu có).
 - + Mục đích sử dụng: khách hàng phải ghi rõ khoản vay được sử dụng để làm gì.
 - + Số tiền hoặc hạn mức tín dụng mà ngân hàng cam kết cấp cho khách hàng.
 - + Lãi suất áp dụng: mức lãi suất mà khách hàng phải trả, lãi suất cố định hay thay đổi, các điều kiện thay đổi lãi suất.
 - + Mức phí để có được cam kết tín dụng từ ngân hàng, tính theo tỷ lệ phần trăm trên hạn mức cam kết.
 - + Thời hạn cho vay: là thời hạn mà trong đó ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng, tính từ lúc đồng vốn đầu tiên của ngân hàng được phát ra đến lúc đồng vốn và lãi cuối cùng được ngân hàng thu về.
 - + Các loại đảm bảo: các nội dung như định giá, bảo hiểm, quyền sở hữu, quyền chuyển nhượng hoặc bán, quyền sử dụng các đảm bảo... đều phải được quy định rõ trong hợp đồng.
 - + Điều kiện và kỳ hạn giải ngân.
 - + Cách thức, thời điểm thanh toán gốc và lãi.
- Sau khi kí kết hợp đồng tín dụng, ngân hàng tiến hành giải ngân cho khách hàng.

- Bước 5: Kiểm tra trong quá trình cho vay

Sau khi giải ngân cho khách hàng, ngân hàng phải kiểm soát xem khách hàng có sử dụng tiền vay đúng mục đích hay không đồng thời theo dõi tiến độ trả nợ của khách hàng vay thông qua chứng từ, sổ sách kế toán và các phần mềm về quản lý khoản vay, thông báo bằng văn bản cho khách hàng.

- Bước 6: Thu hồi nợ hoặc đưa ra quyết định tín dụng mới

Khi khách hàng đã trả hết nợ gốc và lãi đúng hạn, quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng sẽ kết thúc. Tuy nhiên bên cạnh các khoản tín dụng an toàn, vẫn tồn tại các khoản tín dụng mà đến thời điểm hoàn trả khách hàng không trả được nợ. Vì thế ngân hàng phải tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra quyết định mới là có cho khách hàng gia hạn nợ hay là bán tài sản đảm bảo để bù đắp rủi ro.

2.2.3. Tình hình giải ngân cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013

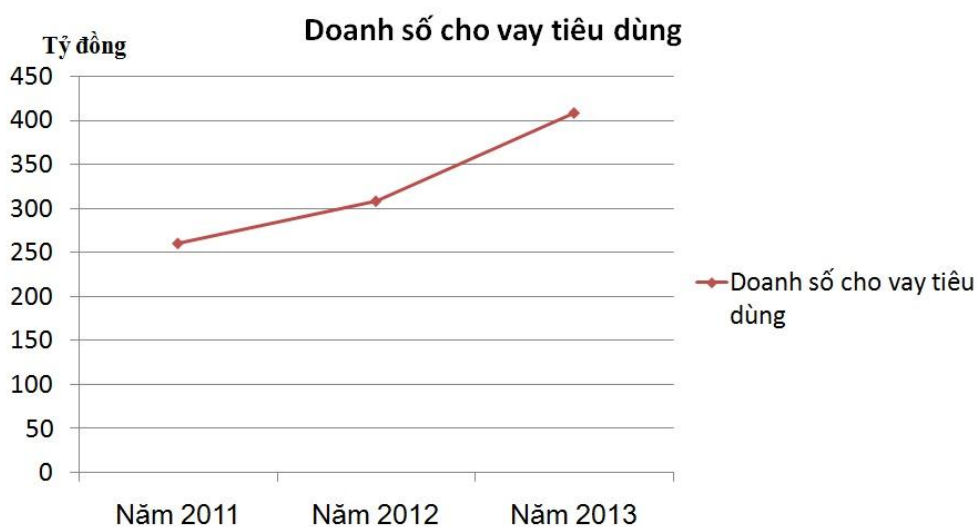
Bảng 2.5. Doanh số cho vay tiêu dùng

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011		2012				2013			
Chỉ tiêu	Số tiền	Tỷ trọng %	Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2011		Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2012	
					Tăng trưởng	Tỷ lệ %			Tăng trưởng	Tỷ lệ %
Doanh số CVTD	260	5	308	5,4	48	18,46	408	5,5	100	32,47
Tổng doanh số cho vay	5.200	100	5.704	100	504	9,7	7.418	100	1.714	30,05

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 – 2013)

Biểu đồ 2.1. Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng



Tổng doanh số CVTD năm 2011 là 260 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 5% trên tổng doanh số cho vay năm 2011. Đến năm 2012, doanh số CVTD là 308 tỷ đồng, tăng 48 tỷ đồng so với năm 2011. Năm 2013, bên cạnh doanh số cho vay liên tục được đẩy mạnh và phát triển thì doanh số CVTD cũng đã được chú trọng và quan tâm khi tăng 100 tỷ đồng tương ứng 32,47% so với năm 2012.

Có thể thấy qua 3 năm 2011, 2012, 2013 doanh số tăng lên cả về tương đối lẫn tuyệt đối chứng tỏ rằng chất lượng CVTD đang được cải thiện đáng kể, để hoạt động

của chi nhánh phù hợp hơn với xu hướng phát triển chung của nền kinh tế. Tuy nhiên tỷ trọng doanh số CVTD vẫn còn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng doanh số cho vay. Cụ thể là năm 2011 doanh số CVTD chiếm 5% trong tổng doanh số cho vay và đến năm 2013 tỷ trọng này vẫn chỉ chiếm 5,5%, tăng 0,1% so với năm 2012. Đây cũng là một điều dễ hiểu bởi trong tất cả các sản phẩm CVTD thì BIDV – chi nhánh Thành Đô mới tập trung chủ yếu vào lĩnh vực cho vay mua nhà, khiến cho sản phẩm này tuy luôn chiếm tỷ trọng cao nhất và tăng trưởng đều qua các năm nhưng các sản phẩm khác lại vẫn chưa thực sự mang lại sự hấp dẫn đối với khách hàng. Chính điều này làm cho doanh số CVTD tuy có tăng nhưng tỷ trọng vẫn nhỏ so với tổng doanh số cho vay.

Qua những phân tích trên đây, có thể nhận định rằng, chất lượng CVTD của chi nhánh đang được nâng cao, biểu hiện ở sự tăng trưởng dư nợ cho vay, chuyển biến cơ cấu cho vay, gia tăng doanh số cho vay. Mặc dù vậy, xét về tỷ trọng dư nợ thì giữa CVTD và cho vay kinh doanh vẫn còn chênh lệch quá lớn. Thực tế này đang dần thay đổi nhưng sự thay đổi đó diễn ra còn quá chậm. Tóm lại, hoạt động nâng cao chất lượng CVTD của chi nhánh đã đạt được một số kết quả ban đầu, song vẫn còn nhiều hạn chế bởi những nguyên nhân khác nhau.

2.2.4. Tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013

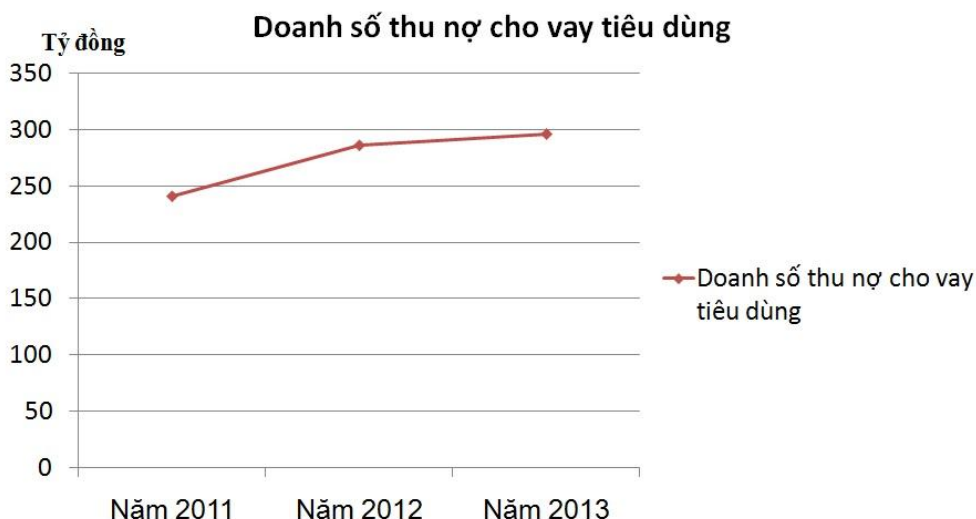
Bảng 2.6. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011		2012				2013			
Chỉ tiêu	Số tiền	Tỷ trọng %	Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2011		Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2012	
					Tăng trưởng	Tỷ lệ %			Tăng trưởng	Tỷ lệ %
Doanh số thu nợ CVTD	241	4,7	286	4,9	45	18,67	296	4,2	10	3,5
Tổng doanh số thu nợ	5.074	100	5.887	100	813	16,02	7.067	100	1.180	20,04

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 – 2013)

Biểu đồ 2.2. Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng



Nhìn vào bảng số liệu ta có thể thấy doanh số thu nợ CVTD của chi nhánh tăng dần theo các năm, kéo theo tổng doanh số cho vay cũng tăng. Năm 2012 doanh số thu nợ CVTD là 286 tỷ đồng chiếm 4,9%/tổng doanh số thu nợ, tăng 45 tỷ đồng ứng với 18,67% so với năm 2011 là 241 tỷ đồng, chiếm 4,7%/tổng doanh số thu nợ. Nguyên nhân là do năm 2012 chi nhánh đẩy mạnh công tác thu nợ, tiếp tục bám sát và theo dõi đồng thời tập trung thu hồi nợ còn tồn đọng trong năm 2011, đưa tổng doanh số thu nợ tăng từ 5.074 tỷ đồng lên 5.887 tỷ đồng năm 2012.

Mặc dù năm 2013 chi nhánh đã luôn thực hiện tốt công tác thu nợ, đưa doanh số từ 5.887 tỷ đồng năm 2012 lên 7.067 tỷ đồng năm 2013, tăng 1.180 tỷ đồng tương ứng 20,04%. Đây là một dấu hiệu tốt cho thấy công tác thu nợ của chi nhánh đang dần hiệu quả. Tuy nhiên năm 2013 doanh số CVTD lại có dấu hiệu tăng trưởng chậm khi chỉ tăng 10 tỷ đồng ứng với 3,5% so với năm 2012. Điều này cho thấy có sự sụt giảm tương đối và tuyệt đối trong công tác thu nợ CVTD và lại một lần nữa khẳng định rằng chất lượng CVTD của chi nhánh chưa thật sự hiệu quả.

2.2.5. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013

2.2.5.1. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo thời gian

Bảng 2.7. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo thời gian

Đơn vị: Tỷ đồng

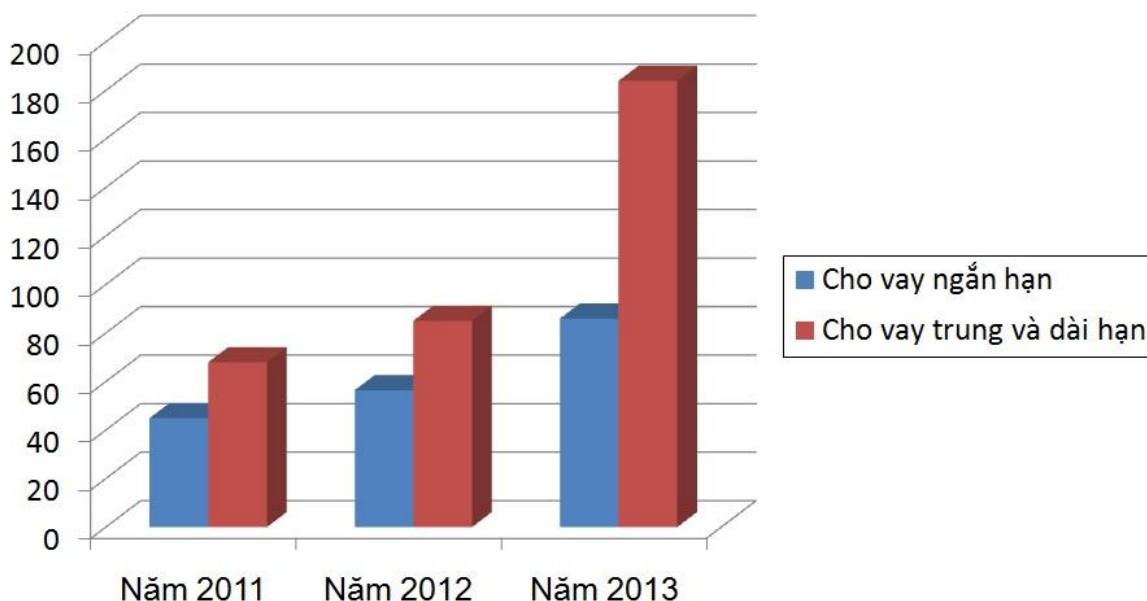
Năm	2011		2012				2013			
Chỉ tiêu	Số tiền	Tỷ trọng %	Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2011		Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2012	
					Tăng trưởng	Tỷ lệ %			Tăng trưởng	Tỷ lệ %
Dư nợ CVTD	113	100	141,61	100	29,61	26,2	270	100	128,39	90,66
Ngắn hạn	45	39,8	56,5	39,9	11,5	25,56	86	31,85	29,5	52,21
Trung và dài hạn	68	60,2	85,11	60,1	17,11	25,16	184	68,15	98,89	116
Dư nợ cho vay	2.106	100	1.923	100	-183	-8,7	2.274	100	351	18,3
Tỷ trọng dư nợ CVTD/Dư nợ cho vay		5,36		7,36				11,87		

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 - 2013)

Qua bảng số liệu trên ta thấy dư nợ trung và dài hạn qua các năm đều chiếm tỷ trọng lớn hơn dư nợ ngắn hạn trong tổng dư nợ CVTD vì thông thường nguồn trả nợ cho những khoản vay này là từ thu nhập của khách hàng, được trích dần để trả nợ nên thường có kỳ hạn dài. Thêm vào đó mục đích vay vốn chủ yếu là để xây sửa nhà cửa và mua nhà ở, chi phí lớn nên kỳ hạn trả nợ cũng dài hơn cho phù hợp với thu nhập của khách hàng. Năm 2011, dư nợ trung và dài hạn chiếm trên 60% tổng dư nợ CVTD với con số tuyệt đối là 68 tỷ đồng. Năm 2012 dư nợ trung và dài hạn tiếp tục tăng và chiếm tỷ trọng lớn, cụ thể là tăng từ 68 tỷ đồng lên 85,11 tỷ đồng với mức tăng 25,16% so với năm 2011. Trong khi đó dư nợ ngắn hạn năm 2011 là 45 tỷ đồng, tăng 11,5 tỷ đồng trong năm 2012 với mức tăng 25,56%. Tình hình CVTD đã có sự tăng trưởng mạnh hơn trong năm 2013 với tổng mức dư nợ đạt 270 tỷ đồng, mức tăng 90,66% trong đó dư nợ trung dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao 76,67% trong tổng dư nợ. Có thể thấy dư nợ tiêu dùng của chi nhánh khá thấp so với tổng dư nợ. Nguyên nhân đầu tiên phải nói đến là do BIDV chủ yếu phát triển loại hình cho vay doanh nghiệp, cho vay dự án, khách hàng cá nhân chỉ chiếm một con số khiêm tốn trong chiến lược phát triển chung. Tuy nhiên mấy năm trở lại đây, do xác định lại chiến lược với mục

tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ thì BIDV đã từng bước thâm nhập thị trường này, thúc đẩy cho vay cá nhân và rõ ràng tỷ trọng dư nợ CVTD đã tăng lên từ 5,36% năm 2011 lên 11,87% năm 2013. Một nguyên nhân khác nữa cũng phải nói đến là hiện nay nền kinh tế Việt Nam vẫn còn chịu ảnh hưởng từ cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới, thu nhập của người dân bị sụt giảm dẫn đến nhu cầu tiêu dùng không cao, tâm lý người tiêu dùng Việt Nam ngại vay mượn, phần lớn là tiết kiệm rồi mới tiêu dùng.

Biểu đồ 2.3. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời gian



Năm 2013 dư nợ trung và dài hạn tăng đến 116% so với năm 2012, tăng từ 85,11 tỷ đồng lên tới 184 tỷ đồng; dư nợ ngắn hạn cũng tăng 52,21% với mức tăng 29,5 tỷ đồng. Mặc dù cho vay trung và dài hạn tiềm ẩn nhiều rủi ro nhưng nó là nguồn mang lại nguồn thu nhập lớn cho chi nhánh. Mặt khác nó thể hiện mức sống và nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng được nâng cao khi có nhu cầu mua mới, sửa chữa nhà hay các phương tiện vận tải tiêu dùng.

Như vậy, đối với CVTD, chi nhánh Thành Đô chủ yếu tập trung vào hình thức cho vay trung và dài hạn. Tuy nhiên các khoản vay với thời hạn trung và dài hạn thường đòi hỏi ngân hàng phải có một cơ cấu nguồn vốn cho vay hợp lý, với nguồn trung và dài hạn đủ lớn để đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, trong khi đó nguồn vốn huy động của chi nhánh lại chủ yếu là từ nguồn vốn ngắn hạn. Vì vậy, ngân hàng cần phải có biện pháp cân đối nguồn vốn với nhu cầu vốn vay của khách hàng sao cho hợp lý để tránh tình trạng mất cân đối dẫn đến rủi ro cho chi nhánh.

2.2.5.2. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm

Có thể nói đây là hình thức phân chia phổ biến nhất của các ngân hàng đối với các khoản cho vay. Các hình thức cho vay theo sản phẩm gồm có cho vay đối với mua

sắm sửa chữa nhà ở, phương tiện đi lại, đồ dùng trang thiết bị trong nhà... Với hình thức phân chia này ngân hàng dễ dàng hơn trong việc quản lý các khoản vay.

Bảng 2.8. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011		2012				2013			
Chỉ tiêu	Số tiền	Tỷ trọng %	Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2011		Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2012	
					Tăng trưởng	Tỷ lệ %			Tăng trưởng	Tỷ lệ %
Dư nợ CVTD	113	100	141,61	100	29,61	26,44	270	100	128,39	90,66
Mua sắm, sửa chữa nhà ở	71	62,83	94,3	66,6	23,3	32,82	207	76,66	112,7	119,5
Dư nợ CVTD trung và dài hạn	71		94,3				207			
Mua sắm phương tiện đi lại	13	11,5	9,49	6,7	-3,51	-27	16	5,93	6,51	68,6
Mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	20	17,71	28,38	20,04	8,38	41,9	26	9,63	-2,38	-8,39
Thấu chi tài khoản cá nhân	6	5,31	5,86	4,14	-0,14	-2,33	15	5,56	9,14	155,97
Nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ TD	3	2,65	3,58	2,52	0,58	19,33	6	2,22	2,42	67,6
Dư nợ CVTD ngắn hạn	42		47,31				63			

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 – 2013)

Mua sắm, sửa chữa nhà ở: Là loại sản phẩm chiếm tỷ trọng cao nhất và liên tục tăng trưởng từ 62,83%, 66,6% lên 76,66% tương ứng với các năm 2011, 2012 và 2013. Đây cũng là một điều dễ hiểu bởi khách hàng luôn quan tâm và chú trọng đến hình thức này đầu tiên. Mặt khác đây là loại hình cho vay trung và dài hạn, khả năng thanh toán thường có kỳ hạn dài, tạo điều kiện cho khách hàng có thể trả nợ dần qua các năm thông qua nguồn thu nhập hàng tháng. BIDV cũng đã tạo mọi điều kiện cho khách

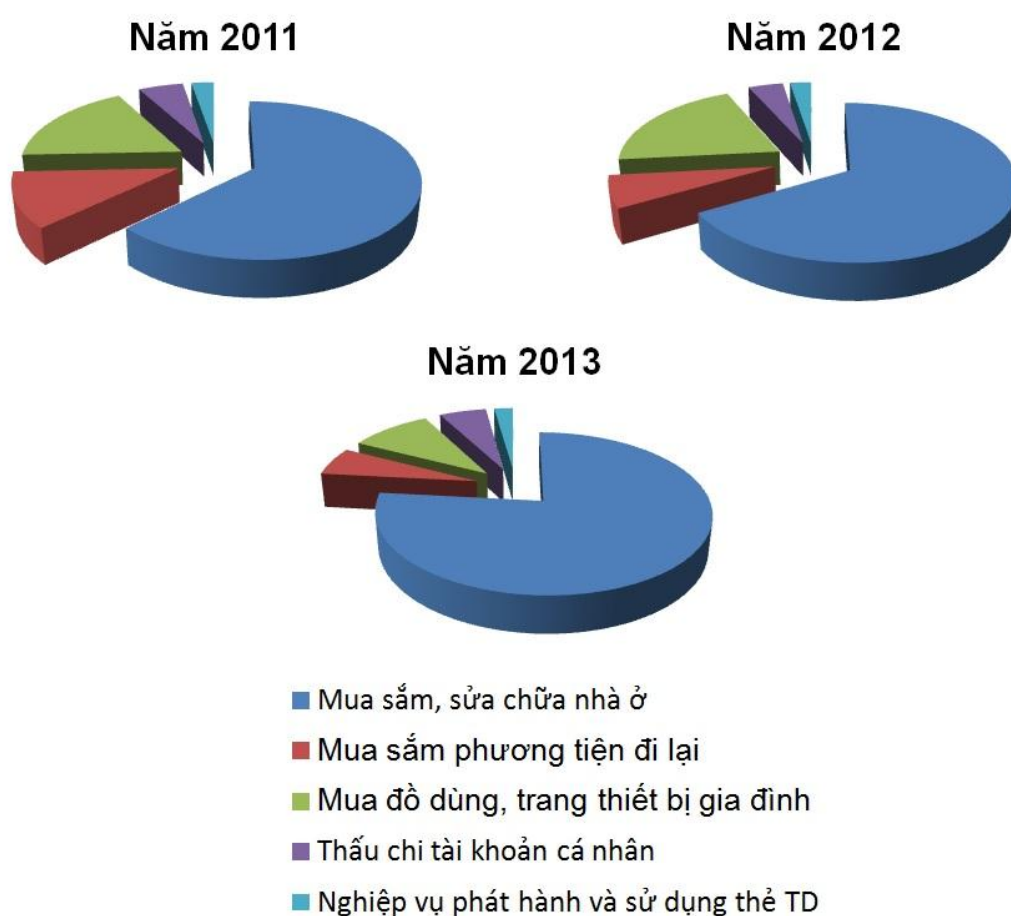
hàng vay vốn để sử dụng sản phẩm này khi mức cho vay có thể lên đến 100% giá trị tài sản bảo đảm và thời hạn cho vay tối đa lên đến 20 năm. Bên cạnh đó nhu cầu về mua sắm, sửa chữa nhà ở luôn là nhu cầu tất yếu trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

Mua sắm phương tiện đi lại: Năm 2011 đạt 13 tỷ đồng chiếm 11,5% trong tổng dư nợ CVTD. Tuy nhiên năm 2012, hình thức cho vay này đã giảm xuống 27% so với năm 2011 và đã tăng trở lại 68,6% so với năm 2012. Nguyên nhân là do năm 2012, nền kinh tế vẫn chưa khôi phục được sau cuộc khủng hoảng toàn cầu, dẫn đến mức thu nhập và đời sống của người dân không ổn định. Thêm vào đó là tỷ lệ thất nghiệp tăng cao đã làm cho việc mua sắm phương tiện bị hạn chế, người dân lúc này chỉ quan tâm đến những nhu cầu thiết yếu và cần thiết cho cuộc sống hàng ngày. Tuy nhiên năm 2013 đã có bước chuyển biến tốt từ nền kinh tế, kéo theo việc nhu cầu người dân tăng cao, lúc này họ bắt đầu quan tâm nhiều hơn đến những mặt hàng cao cấp, xa xỉ hơn làm cho việc mua sắm phương tiện đi lại trở nên phổ biến hơn.

Mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình: Năm 2011 đạt 20 tỷ đồng, chiếm 17,71% trong tổng dư nợ CVTD. Năm 2012 tăng 6,35 tỷ đồng so với năm 2011 nhưng năm 2013 thì lại giảm 2,38 tỷ đồng tức 8,39% so với năm 2012. Nhìn vào bảng số liệu ta có thể thấy khi nhu cầu mua sắm phương tiện đi lại tăng lên đồng nghĩa với việc giảm nhu cầu mua sắm về đồ dùng, trang thiết bị gia đình và ngược lại. Năm 2012 khi cuộc sống với mức thu nhập chưa ổn định, người dân lúc này chỉ quan tâm đến việc trang trải cuộc sống, mua sắm đồ dùng cần thiết. Tuy nhiên năm 2013 khi cuộc sống đã ổn định, mức sống và nhu cầu cao hơn, kéo theo việc người dân quan tâm nhiều hơn đến phương tiện đi lại, chính điều này đã khiến cho việc mua sắm đồ dùng gia đình bị hạn chế.

Ngoài các hình thức trên, hình thức cho vay *thấu chi tài khoản cá nhân* và cho vay thông qua *ng nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng* cũng góp phần vào việc tăng trưởng dư nợ CVTD qua các năm 2011, 2012 và 2013. Bên cạnh những hình thức này, chi nhánh cũng đã có những hình thức khác như cho vay hỗ trợ du học, chiết khấu giấy tờ có giá, cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán, cho vay repo chứng khoán, cho vay cầm cố chứng khoán, cho vay người lao động đi làm việc ở nước ngoài và một số hình thức khác nhưng chưa được người dân quan tâm và chú trọng đến làm cho các hình thức này tuy đã được mở ra nhưng lại không có khách hàng sử dụng.

Biểu đồ 2.4. Cơ cấu dự nợ các sản phẩm cho vay tiêu dùng



Qua số liệu trên, thì có thể thấy rõ rằng hai khoản cho vay để mua sửa chữa nhà cùng với cho vay để mua đồ dùng trang thiết bị gia đình là hai khoản cho vay chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng các khoản CVTD. Tất cả các sản phẩm cho vay đều có sự biến động qua các năm. Trong đó cho vay để mua và sửa chữa nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất, trên 60% tổng CVTD; thứ hai là mua đồ dùng gia đình chiếm tỷ trọng tương đối. Như vậy có thể thấy ngân hàng khá chú trọng đến hai sản phẩm cho vay này, tổng cộng cả hai sản phẩm này đã chiếm tới khoảng 85% tổng CVTD. Tuy nhiên ngân hàng đã bắt đầu có xu hướng giảm cho vay để mua sắm đồ dùng gia đình mà tập trung phát triển vào cho vay để thấu chi tài khoản cá nhân. Với xu hướng ngày càng cạnh tranh gay gắt trong CVTD, ngân hàng cần phải đẩy mạnh hơn nữa trong việc cho vay đối với các sản phẩm khác. Hiện nay nhu cầu vay của cán bộ công nhân viên chức, du học là khá lớn song ngân hàng vẫn chưa thực sự mở rộng cho vay đối với các sản phẩm này. Đó chính là hạn chế của ngân hàng trong việc cho vay theo sản phẩm.

2.2.6. Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013

Nợ quá hạn là chỉ tiêu biểu thị quan hệ tín dụng ngân hàng không hoàn hảo khi khách hàng vay vốn không thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng đúng hạn. Gia tăng nợ quá hạn là điều mà các ngân hàng đều không mong muốn vì nợ quá hạn phát sinh sẽ làm tăng chi phí của ngân hàng như chi phí đòi nợ và chi phí xử lý tài sản đảm bảo, chi phí trích lập dự phòng rủi ro... Để đánh giá một cách chính xác chỉ tiêu này, người ta chia nợ quá hạn thành 2 loại: nợ quá hạn có khả năng thu hồi và không có khả năng thu hồi. Các chỉ tiêu nợ quá hạn là những chỉ tiêu điển hình, quan trọng và được sử dụng phổ biến nhất khi đánh giá rủi ro tín dụng cũng như chất lượng cho vay tại ngân hàng.

Theo quyết định 493 của NHNN, nợ của các NHTM được chia thành 5 nhóm từ nhóm 1 đến nhóm 5, cụ thể như sau:

- *Nhóm 1:* Nợ đủ tiêu chuẩn hay nợ thông thường là các khoản nợ trong hạn được đánh giá là có khả năng thu hồi gốc và lãi đúng hạn.
- *Nhóm 2:* Nợ cần chú ý, bao gồm:
 - + Các khoản nợ quá hạn được 90 ngày;
 - + Các khoản nợ có cơ cấu lại thời hạn trả nợ, trong hạn đã cơ cấu lại.
- *Nhóm 3:* Nợ dưới tiêu chuẩn, gồm:
 - + Các khoản nợ quá hạn từ 90 ngày đến 180 ngày;
 - + Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn dưới 90 ngày, theo thời hạn cơ cấu lại.
- *Nhóm 4:* Nợ nghi ngờ, gồm:
 - + Các khoản nợ quá hạn từ 180 ngày đến 360 ngày;
 - + Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ, quá hạn từ 90 ngày đến 180 ngày.
- *Nhóm 5:* Nợ có khả năng mất vốn, gồm:
 - + Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày;
 - + Các khoản nợ khoanh chờ Chính phủ xử lý;
 - + Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ, quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại.

Quyết định 493 cũng quy định nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 là nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu trong tổng dư nợ ở vào khoảng 2% đến 5% là một tỷ lệ chấp nhận được. Nợ quá hạn từ 6 đến 12 tháng là nợ có vấn đề, nợ quá hạn trên 12 tháng được gọi là nợ khó đòi.

Các ngân hàng luôn cố gắng duy trì tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu của mình ở mức thấp nhất để đảm bảo an toàn cho vay. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cao hay thấp sẽ cho

biết quá trình cho vay có tăng trưởng lành mạnh hay không, bởi dù doanh thu cho vay cao, dư nợ lớn nhưng không thu được nợ sẽ dẫn đến hoạt động không có hiệu quả.

Bảng 2.9. Tình hình nợ quá hạn cho vay tiêu dùng

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011		2012				2013			
Chỉ tiêu	Số tiền	Tỷ trọng %	Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2011		Số tiền	Tỷ trọng %	Chênh lệch so với 2012	
					Tăng trưởng	Tỷ lệ %			Tăng trưởng	Tỷ lệ %
Dư nợ cho vay	2.106	100	1.923	100	-183	8,7	2.274	100	351	18,3
Nợ quá hạn	821	39	481	25	-340	-41	91	4	-390	-81
Nợ xấu	115	5,45	42	2,16	-73	-63	5	2	-37	-88
Dư nợ CVTD	113	100	141,61	100	29,61	26,4	270	100	128,39	90,7
Nợ quá hạn	1,7	1,5	1,4	1	-0,3	-18	1,9	0,7	0,5	35,7
Nợ xấu	1	0,9	0,85	0,6	-0,15	-15	1,08	0,4	0,23	27

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 - 2013)

Nhìn vào bảng số liệu, năm 2011 tỷ lệ nợ xấu là 5,45% và nợ quá hạn là 39% thì trong năm 2012, tỷ lệ này tương ứng giảm với 63% và 41%. Tỷ lệ này tiếp tục giảm mạnh 88% và 81% trong năm 2013 cho thấy công tác xử lý nợ cũng như chất lượng cho vay của chi nhánh ngày càng được nâng cao và đạt hiệu quả tốt. Bên cạnh đó tỷ trọng nợ quá hạn và nợ xấu của CVTD tại chi nhánh qua các năm chiếm một con số rất nhỏ trong tổng số nợ quá hạn và nợ xấu của cho vay nói chung. Năm 2012 tỷ trọng nợ quá hạn và nợ xấu của CVTD đã giảm tương ứng 18% và 15% nhưng lại tăng lên 35,7% và 27% trong năm 2013. Tuy nhiên con số tăng đó không phản ánh tình hình nợ xấu đi vì tỷ trọng nợ xấu và nợ quá hạn trong năm 2013 trong tổng dư nợ CVTD lại giảm, nợ quá hạn giảm từ 1% năm 2012 xuống còn 0,7% năm 2013, nợ xấu giảm từ 0,6% năm 2012 xuống 0,4% năm 2013. Đặc biệt năm 2013, nợ xấu CVTD so với tổng

đư nợ cho vay chỉ chiếm 0,05%. Điều này cho thấy chất lượng CVTD tại chi nhánh có cải thiện khá tốt so với tình hình cho vay chung.

2.2.7. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013

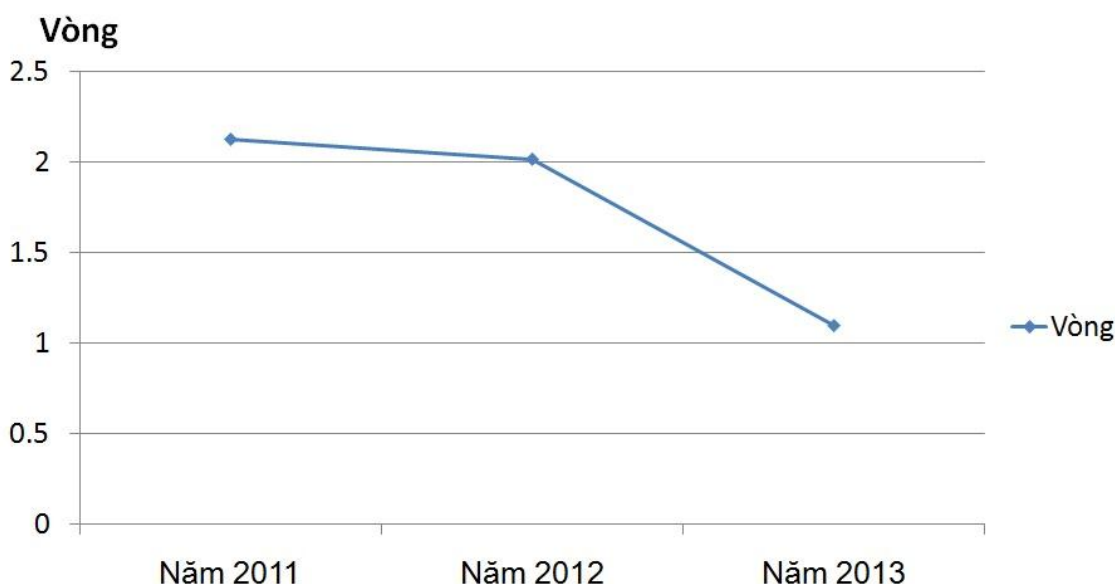
Bảng 2.10. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011	2012	2013
Vòng quay vốn tín dụng CVTD (vòng)	2,13	2,02	1,1
Doanh số thu nợ CVTD	241	286	296
Đư nợ CVTD	113	141,61	270

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 - 2013)

Biểu đồ 2.5. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng



Chỉ tiêu vòng quay vốn CVTD phản ánh số vòng luân chuyển các khoản vay mà ngân hàng cấp cho nền kinh tế, nói cách khác, chỉ tiêu này cho biết ngân hàng thu được nợ khách hàng bao nhiêu để có thể lại cho vay mới. Nhìn vào bảng số liệu ta thấy vòng quay vốn tín dụng tiêu dùng càng ngày càng giảm. Năm 2011 vòng quay vốn CVTD tại chi nhánh đạt 2,13 vòng, như vậy mỗi vòng quay tín dụng có thời hạn khoảng 6 tháng, cấp tín dụng cho khách hàng khoảng 2 lần liên tiếp trong năm. Năm 2012 vòng quay tín dụng giảm 0,11 vòng và đến năm 2013 giảm mạnh xuống còn 1,1 vòng, tương đương với tình trạng quay vòng vốn thấp. Nguyên nhân là do qua các năm, doanh số thu nợ và dư nợ CVTD đều tăng nhưng doanh số thu nợ CVTD tăng ít hơn so với dư nợ CVTD, kỳ hạn vay dài hơn dẫn đến vòng quay vốn ngày càng giảm

đặc biệt là trong năm 2013. Vòng quay vốn CVTD giảm cho thấy BIDV - Chi nhánh Thành Đô đang ngày càng thiên về CVTD trung dài hạn, tuy kỳ hạn dài hơn kéo theo những rủi ro về thị trường nhưng lại giúp làm giảm chi phí vì ngân hàng không phải ký nhiều hợp đồng tín dụng trong một thời kỳ. Ngoài ra, ngân hàng lại thu được lợi nhuận ổn định từ khoản cấp tín dụng thời hạn dài, giảm bớt áp lực tìm kiếm khách hàng mới. Vì vậy CVTD với tỷ trọng cho vay trung dài hạn tăng mạnh trong những năm gần đây cho thấy cái nhìn xa về lợi nhuận của chi nhánh, căn cứ vào mức tăng dư nợ và thời hạn cho vay. Nợ xấu trong năm 2013 cho thấy vẫn còn tình trạng nợ nần của khách hàng với chi nhánh làm ảnh hưởng đến vòng quay vốn năm 2013.

2.2.8. Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013

Bảng 2.11. Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011	2012	2013
Hệ số thu nợ	0,93	0,93	0,73
Doanh số CVTD	260	308	408
Doanh số thu nợ CVTD	241	286	296

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 - 2013)

Hệ số thu nợ phản ánh hoạt động thu nợ của ngân hàng với hoạt động cho vay. Hệ số này cho ta thấy được tình hình tín dụng của ngân hàng có đạt hiệu quả hay không. Nếu hệ số thu nợ cao thì khả năng thu hồi vốn của ngân hàng càng nhanh, hiệu quả hoạt động của ngân hàng là tốt và ngược lại. Nhìn chung hệ số thu nợ của chi nhánh tương đối ổn định. Hệ số thu nợ năm 2012 không có gì thay đổi so với năm 2011, ở con số xấp xỉ 1, do tốc độ tăng của doanh số CVTD bằng với tốc độ tăng của doanh số thu nợ CVTD, gần như chi nhánh thu hồi được toàn bộ số tiền vay đã giải ngân cho khách hàng vay tiêu dùng. Đến năm 2013 hệ số thu nợ bị giảm 0,2 lần nhưng cũng không thể đánh giá khả năng thu hồi nợ kém của chi nhánh vì căn cứ vào loại hình CVTD của chi nhánh thì cho vay trung dài hạn chiếm phần lớn trong tổng dư nợ CVTD cho nên thời hạn thu hồi vốn vì thế mà lâu hơn. Tuy nhiên chi nhánh cũng cần tập trung hơn nữa trong việc thúc đẩy việc thu hồi các khoản nợ quá hạn đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay, đôn đốc khách hàng trả nợ để đẩy mạnh hệ số thu nợ tăng cao trong những năm tới. Có như vậy, chất lượng CVTD mới được tăng cao và đem lại lợi nhuận lớn cho ngân hàng.

2.2.9. Lợi nhuận cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2011 – 2013

Để đánh giá được chất lượng của cho vay tiêu dùng thì cần phải xem xét khả năng sinh lời của khoản cho vay này. Thu lãi từ CVTD đã đạt được những kết quả rất khả quan, liên tục tăng qua các năm với tốc độ cao. Dưới đây là số liệu qua các năm:

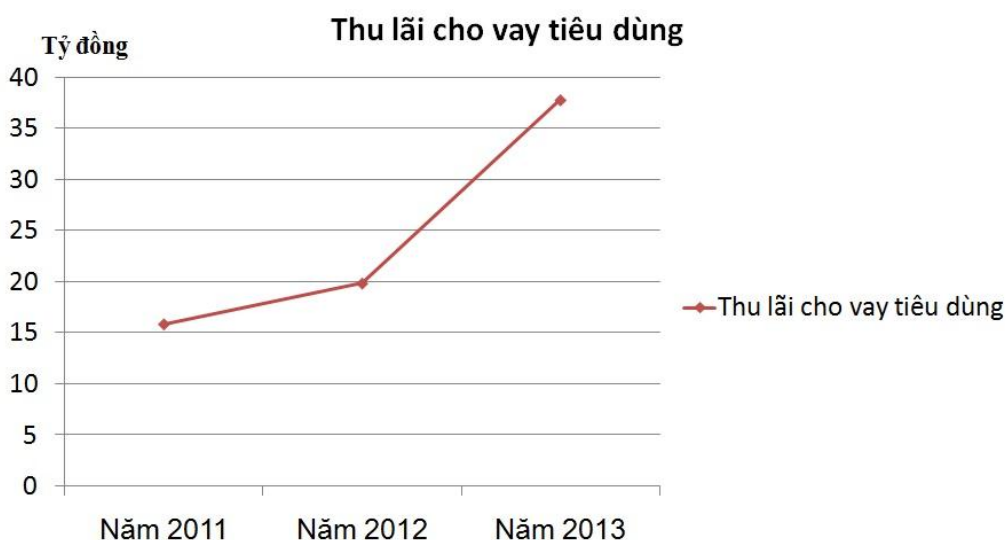
Bảng 2.12. Thu lãi cho vay tiêu dùng

Đơn vị: Tỷ đồng

Năm	2011	2012	2013
Thu lãi CVTD/Tổng thu lãi cho vay (%)	6,8	9,4	15,11
Thu lãi từ CVTD	15,82	19,82	37,8
Tổng thu lãi cho vay	231,66	211,53	250,14

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 - 2013)

Biểu đồ 2.6. Tình hình thu lãi từ cho vay tiêu dùng



Lợi nhuận từ hoạt động CVTD chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng lợi nhuận nhưng có xu hướng tăng về số tuyệt đối lẫn tương đối qua các năm. Năm 2012 tỷ lệ thu lãi CVTD so với tổng lãi cho vay đạt 19,82 tỷ đồng chiếm 9,4%/tổng thu lãi cho vay, tăng 2,6% so với năm 2011 và tiếp tục tăng lên thành 15% trong năm 2013. Điều này cho thấy hoạt động CVTD ngày càng phát huy hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Ưu điểm của khoản vay tiêu dùng là thường có lãi suất cao và dư nợ ổn định hơn việc cho vay đối với phương án cho vay kinh doanh của các tổ chức kinh tế. Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận từ CVTD năm 2012 và năm 2013 tương đương với mức tăng trưởng của dư nợ CVTD, ở mức trên 25% năm 2012 và trên 90% năm 2013. Có

thể nói đây là một dấu hiệu đáng mừng, đáng khích lệ để trong thời gian tới ngân hàng có thể nâng cao hơn nữa tỷ trọng CVTD trong tổng cho vay để từ đó nâng cao thu nhập cho ngân hàng.

2.3. Đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô

2.3.1. Những kết quả đạt được

2.3.1.1. Về dư nợ và doanh số cho vay tiêu dùng

Nền kinh tế Việt Nam hiện nay mới bước qua khủng hoảng và còn gặp rất nhiều khó khăn, đặc biệt là lĩnh vực bất động sản khi một vấn đề nổi cộm lên đó là nhiều dự án nhà chưa bán được mặc dù giá cả đã giảm. Các khách hàng cá nhân xem đây là cơ hội tốt để sở hữu một bất động sản vì theo họ sẽ rất khó để chờ cho giá bất động sản giảm cho đến khi họ đủ tiền. Tuy nhiên, với những cá nhân làm việc hưởng lương cố định hàng tháng thì việc sở hữu bất động sản là rất khó vì giá trị bất động sản không hề nhỏ, do đó họ cần vay mượn để trang trải kinh phí dẫn đến cho vay mua nhà, sửa chữa, xây dựng nhà ở luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng tỷ trọng CVTD. Sản phẩm cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng cũng có sự tăng trưởng đều qua các năm nhờ công nghệ ngân hàng hiện đại. Nhu cầu về mua phương tiện đi lại cũng tăng mạnh trong dân cư, đặc biệt là tầng lớp có thu nhập cao và ổn định. Sự tăng trưởng CVTD đều qua các năm cho thấy nhu cầu của người dân về vay tiêu dùng ngày một nhiều, đã đóng góp phần vào sự gia tăng về doanh số cho vay nói riêng, cũng như tổng tài sản nói chung. Điều này phản ánh sự nỗ lực không ngừng của ban lãnh đạo cũng như cán bộ công nhân viên của chi nhánh trong việc tăng doanh số cho vay.

2.3.1.2. Về xử lý nợ xấu

Đối với các nhu cầu vốn để mua sắm, sửa chữa nhà cửa thì tài sản đảm bảo chủ yếu là quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền trên đất và đây thường là tài sản chính mà ngân hàng nhận thế chấp. Tuy nhiên vì yếu tố khách quan, những năm gần đây do tình hình giao dịch bất động sản đóng băng thì việc xử lý nợ xấu liên quan tới tài sản cố định này hết sức khó khăn, tốn kém thời gian và tiền bạc của ngân hàng. Tuy những công việc liên quan tới xử lý nợ xấu luôn là bài toán khó đối với ngành ngân hàng nói chung và BIDV - Chi nhánh Thành Đô nói riêng nhưng những kết quả đạt được tại chi nhánh qua con số nợ xấu rất ấn tượng. Tỷ lệ nợ xấu CVTD qua 3 năm đều rất thấp dưới 1% và liên tục giảm. Năm 2011, nợ xấu chiếm 0,9% thì đến năm 2012 đã giảm xuống 0,6% và tiếp tục giảm trong năm 2013 xuống còn 0,4%. Hơn nữa, nợ xấu CVTD chiếm một tỷ trọng rất nhỏ trong tổng nợ xấu của chi nhánh. Điều này cho thấy chất lượng CVTD của chi nhánh đang ngày càng được chú trọng và nâng cao đồng thời khẳng định những cố gắng vượt bậc từ nhân viên và ban lãnh đạo của chi nhánh,

nó đã minh chứng cho khả năng và trình độ của họ trong việc triển khai hoạt động CVTD.

2.3.1.3. Về thu nhập cho vay tiêu dùng

Lợi nhuận năm 2011 đạt 15,82 tỷ đồng, tăng 4 tỷ đồng trong năm 2012 và tăng mạnh 18 tỷ đồng trong năm 2013. Như vậy, mặc dù tỷ trọng của CVTD trên tổng doanh số cho vay và lợi nhuận của CVTD trên tổng lợi nhuận từ cho vay mới chỉ đạt dưới 15% nhưng CVTD vẫn thể hiện được tính ưu việt của một loại sản phẩm kinh doanh đem lại lợi ích kinh tế cao khi mà thu nhập từ hoạt động CVTD đều tăng qua các năm cả về số tuyệt đối lẫn tương đối. Tóm lại, chi nhánh Thành Đô đã đạt được những kết quả khả quan trong việc nâng cao chất lượng CVTD nói riêng và chất lượng tín dụng nói chung.

2.3.2. Một số tồn tại

Thứ nhất, tổng dư nợ của chi nhánh không ngừng tăng lên trong khi đó thì số lượng cán bộ tín dụng của chi nhánh lại không tăng lên là bao nhiêu dẫn đến khả năng quản lý của cán bộ tín dụng tại chi nhánh tuy có tốt nhưng do phải quản lý và phải theo dõi quá nhiều khoản vay và quá nhiều khách hàng vay, khối lượng công việc mà họ phải thực hiện là quá nhiều. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến khâu kiểm soát trong và sau quá trình cho vay và chất lượng phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, hầu hết cán bộ tín dụng là cán bộ trẻ, kinh nghiệm công tác chưa nhiều và kỹ năng bán hàng còn yếu nên việc tiếp cận khách hàng để mở rộng thị trường còn nhiều hạn chế.

Thứ hai, trong khi những hàng hóa có độ thỏa mãn ngày càng cao, thị trường ngày càng phong phú thì danh mục sản phẩm CVTD lại chưa đa dạng, phong phú, dịch vụ CVTD chưa bắt kịp tốc độ phát triển của nền kinh tế. Các hình thức CVTD mà ngân hàng cung cấp như tài trợ mua nhà đất, đồ dùng gia đình, phương tiện đi lại đều là những dịch vụ truyền thống quá phổ biến. Danh mục sản phẩm đơn điệu, chất lượng sản phẩm cũng chưa cao, chưa tạo ra sự khác biệt để hấp dẫn khách hàng. Sản phẩm của ngân hàng vẫn chỉ dừng lại ở mức chung chung, chưa tạo được đặc tính riêng cho ngân hàng, vì vậy số lượng khách hàng đến với ngân hàng chưa cao. Hơn nữa số sản phẩm còn hạn chế, các sản phẩm của ngân hàng chỉ đáp ứng được các nhu cầu tiêu dùng cơ bản, ngân hàng chưa tạo được cho mình những sản phẩm riêng biệt, nhiều đối tượng cho vay vẫn còn bị hạn chế về thời gian và khoản vay.

Thứ ba, những khó khăn khi phải đối mặt là môi trường pháp lý chưa hoàn thiện của Việt Nam. Các quy định pháp luật hiện nay chưa có hướng dẫn cụ thể về CVTD. Những quy định còn nhiều vướng mắc, hạn chế, gây khó khăn cho các ngân hàng trong việc triển khai hoạt động CVTD. Đặc biệt là những thủ tục pháp lý liên quan đến đảm bảo tiền vay, giao dịch bảo đảm vẫn chưa được đồng bộ nên gây nhiều khó khăn trong quá trình cho vay của ngân hàng. Ngoài ra, công tác marketing còn

chưa mạnh, chưa chuyên nghiệp. Việc thực hiện các hoạt động tiếp thị, quảng cáo chưa đem lại hiệu quả lớn cho hoạt động CVTD của ngân hàng.

Thứ tư, chi nhánh chưa mở rộng được đối tượng khách hàng vay vốn. Đối tượng vay vốn của chi nhánh chỉ tập trung vào một số khách hàng có quan hệ giao dịch với chi nhánh và những khách hàng thường là những người có thu nhập tương đối cao, đối với loại hình cho vay tín chấp thì khách hàng chủ yếu là cán bộ công nhân viên. Bên cạnh đó quy trình CVTD, đặc biệt là các khoản vay có quy mô lớn, hoặc không có tài sản đảm bảo đôi khi mất khá nhiều thời gian, qua nhiều cấp phê duyệt nên không đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn của khách hàng.

2.3.3. Nguyên nhân

2.3.3.1. Nguyên nhân từ bản thân ngân hàng

Thứ nhất, chính sách CVTD của chi nhánh chưa thực sự thông thoáng và đồng nhất, tài sản đảm bảo là nhà đất được qui định là phải có sổ đỏ. Do vậy rất nhiều khách hàng có khả năng trả nợ, nhân thân tốt nhưng tài sản đảm bảo chưa đủ giấy tờ pháp lý cũng bị loại khỏi danh sách những người được vay vốn. Chi nhánh vẫn còn thận trọng trong việc cung ứng CVTD ngắn hạn mặc dù số lượng người dân mong muốn sử dụng dịch vụ này ngày càng đông. Vì thế, khả năng sinh lời từ hoạt động CVTD bị giảm bớt.

Thứ hai, quy trình CVTD mặc dù được tổ chức khá bài bản và chuyên nghiệp, tuy vậy, do chưa có quy trình phối hợp chặt chẽ nên dẫn đến thực trạng hồ sơ của khách hàng được chuyển qua nhiều bộ phận/nhân viên khác nhau, thời gian bị kéo dài, bản thân khách hàng phải gặp nhân viên ngân hàng nhiều lần từ khi vay vốn đến khi giải ngân. Bên cạnh đó, đa số các khoản CVTD được thực hiện giải ngân bằng tiền mặt, do vậy khó quản lý được mục đích vay vốn thực tế và việc sử dụng vốn vay của khách hàng.

Thứ ba, mặc dù hệ thống BIDV đã thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa, ở một số lĩnh vực, bộ phận của ngân hàng tuy nhiên ở trong bộ phận tín dụng nói chung và hoạt động CVTD nói riêng, công nghệ ngân hàng vẫn chưa được ứng dụng một cách đầy đủ, đồng bộ và hoàn thiện. Việc phân chia chức năng, nhiệm vụ từng bộ phận, cán bộ nhân viên còn chưa rõ ràng; thêm nữa, việc quản lý, lưu trữ hồ sơ và các thông tin về khách hàng còn chưa thuận tiện, gây khó khăn trong việc tra cứu cũng như xem xét thông tin khách hàng.

2.3.3.2. Nguyên nhân từ phía khách hàng

Những khách hàng có trình độ và tài chính lành mạnh sẽ đòi hỏi cao về chất lượng dịch vụ. Nếu cán bộ tín dụng không có kinh nghiệm thẩm định và sự phối hợp giữa các bộ phận không tốt rất dễ làm khách hàng phật lòng, nổi nóng và có phản ứng tiêu cực. Trong khi đó lại có nhiều khách hàng không hiểu thủ tục ngân hàng nên cho

rằng thủ tục vay ngân hàng rất rườm rà phức tạp. Họ mang tâm lí e ngại khi đến ngân hàng nên sẵn sàng vay tư nhân với lãi suất cao gấp nhiều lần nhưng đơn giản trong thủ tục.

2.3.3.3. Nguyên nhân từ môi trường bên ngoài

Thứ nhất, môi trường pháp lý còn nhiều bất cập. Khả năng quản lý nhân khẩu của chính quyền địa phương tại Việt Nam còn yếu nên mặc dù mỗi cá nhân đều có hộ khẩu thường trú tại một địa chỉ nhất định nhưng khi di cư đến Hà Nội để làm ăn sinh sống thì lại hầu như không chịu sự quản lý của đơn vị nào. Việc này đã gây rất nhiều khó khăn cho chi nhánh khi muốn cho vay đối với những đối tượng này. Bên cạnh đó, tiến độ cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở và đất ở trên địa bàn Hà Nội còn nhiều bất cập.

Thứ hai, môi trường kinh tế - xã hội tại Việt Nam. Phần lớn các doanh nghiệp Việt Nam vẫn còn thói quen trả lương bằng tiền mặt, rất ít các doanh nghiệp trả tiền cho nhân viên thông qua tài khoản ngân hàng. Đây là một hạn chế rất lớn để phát triển các sản phẩm CVTD sử dụng nguồn trả nợ từ lương. Bên cạnh đó nhiều người Việt Nam có thói quen tích lũy đủ thì mới dùng, nếu thiếu thì trước hết là vay người thân, sau đó mới nghĩ đến việc vay ngân hàng vì thủ tục rườm rà, hơn nữa, phải có tài sản thế chấp, khi không trả nợ được thì sẽ bị phát mại tài sản đảm bảo.

Kết luận chương: Trên cơ sở các bảng số liệu và biểu đồ, chương 2 đã đưa ra những phân tích, đánh giá về chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng qua một số chỉ tiêu căn bản như: Chỉ tiêu về doanh số thu nợ và hệ số thu nợ, dư nợ CVTD, vòng quay vốn CVTD hay các chỉ tiêu về nợ quá hạn, nợ xấu. Qua việc phân tích có thể thấy được một phần thực trạng hoạt động CVTD với những hạn chế còn tồn tại cũng như những nguyên nhân gây ra hạn chế. Đó cũng là cơ sở để có thể đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao được chất lượng của CVTD tại BIDV - Chi nhánh Thành Đô trong chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÀNH ĐÔ

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô trong thời gian tới

Về huy động vốn: Bám sát thị trường và địa bàn hoạt động nhằm tăng huy động vốn dân cư để có được nền vốn ổn định, duy trì và mở rộng quan hệ với đối tượng khách hàng là các tổ chức, tích cực tiếp thị mở rộng danh mục khách hàng tiềm năng, tăng tỷ trọng tiền gửi thanh toán của các tổ chức trong tổng nguồn vốn huy động. Tăng tỷ trọng huy động vốn dân cư/tổng nguồn vốn tối thiểu 60%. Phân khúc thị trường huy động vốn theo đối tượng khách hàng dân cư, tổ chức kinh tế, định chế tài chính để có kế hoạch giữ vững nền vốn, tăng trưởng huy động vốn hiệu quả. Đồng thời kế hoạch năm 2014 cũng đề ra huy động vốn đạt 3.020 tỷ đồng, tăng 124% so với năm 2013.

Về tín dụng: Tiếp tục đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ bán lẻ; tìm kiếm các khách hàng có nhiều tiềm năng trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, khách hàng tiềm năng - tình hình tài chính tốt, nâng cao chất lượng tín dụng, bám sát tình hình tài chính của khách hàng để có biện pháp hỗ trợ khách hàng, ứng xử phù hợp, không để phát sinh mới nợ xấu, nợ nhóm 2; tập trung đẩy mạnh thu hồi nợ hạch toán ngoại bảng, phân đầu trích đủ dự phòng rủi ro. Đồng thời thúc đẩy tăng trưởng dư nợ cuối kỳ đạt 2.576 tỷ, tăng 13% so với năm 2013.

Về dịch vụ: Tập trung nguồn lực, coi công tác dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng hiện đại, tăng thu nhập chi nhánh.

Về mạng lưới: Trong năm 2014, chi nhánh sẽ mở thêm 01 phòng giao dịch và nâng cấp 01 quỹ tiết kiệm thành phòng giao dịch nhằm mở rộng mạng lưới kinh doanh.

Về công nghệ: Khai thác hiệu quả các công cụ cốt lõi CoreBanking, đồng bộ BDS, SIBS và các chương trình tiện ích ứng dụng phục vụ tối đa nhu cầu khách hàng, công tác quản lý và điều hành hiệu quả theo từng mảng nghiệp vụ.

Về nguồn nhân lực của ngân hàng: Đáp ứng đủ nguồn nhân lực về số và chất lượng ở 2 cấp độ cán bộ: cán bộ quản lý và cán bộ nhân viên nghiệp vụ, tác nghiệp, vận hành theo đúng định hướng của BIDV, của ngành và phù hợp với nhu cầu thực tế của chi nhánh.

Về quản trị kinh doanh: Cơ cấu lại các khoản mục Tài sản Nợ - Tài sản Có, phân tích hiệu quả kinh doanh từng mảng nghiệp vụ để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động.

Về chính sách khách hàng: trong thời gian tới, hàng loạt các khu đô thị, chung cư mới sẽ được xây mới trên địa bàn nên chi nhánh sẽ tiếp tục phát triển các nhóm khách hàng dân cư tại đây, đặc biệt là nhóm khách hàng có thu nhập từ trung bình khá trở lên, trẻ tuổi và thành đạt. Ngoài ra, cần phát triển hơn nữa các sản phẩm tín dụng tiêu dùng hiện có, trong đó chú trọng đặc biệt vào hoạt động tài trợ mua nhà chung cư, sửa chữa nhà và mua ô tô trả góp.

3.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng

3.2.1. Đối với nền kinh tế

Ngày nay, cùng với sự phát triển như “vũ bão” của nền kinh tế thì CVTD ngày càng đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển này. Chính vì vậy mà chất lượng của nó cũng được quan tâm hơn. Chất lượng CVTD tốt nghĩa là ngân hàng đã đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, tạo ra một khoản lợi nhuận nhất định cho ngân hàng. Các chính sách của Chính phủ ngày càng được thực hiện đúng hướng như: chuyển dịch cơ cấu kinh tế hợp lý, phát triển cân đối giữa các ngành nghề, các vùng miền trong cả nước...nhờ đó mức sống người dân được cải thiện. Bên cạnh đó, chất lượng cho vay còn góp một phần kiềm chế lạm phát. Lượng vốn được sử dụng hiệu quả và quay vòng nhanh hơn giúp tránh được hiện tượng ứ đọng. Đây cũng chính là nguyên nhân gây nên tình trạng lạm phát.

3.2.2. Đối với khách hàng

Trong cơ chế thị trường như hiện nay thì khách hàng được coi như “Thượng đế”. Các doanh nghiệp đều cố hết sức để có thể phục vụ một cách tốt nhất vì “Thượng đế” này vì theo quan niệm hiện nay, khách hàng chính là người “nuôi” doanh nghiệp “sống”. Thu hút càng nhiều khách hàng thì doanh nghiệp càng có khả năng tồn tại và phát triển trong tương lai. Cho nên khi chất lượng cho vay được nâng cao nghĩa là nhu cầu của khách hàng được đáp ứng một cách đầy đủ và thuận tiện nhất. Tuy nhiên không chỉ có nhu cầu của mình được đáp ứng mà khi đó khách hàng còn được ngân hàng quan tâm hơn như: tiến hành kiểm tra, kiểm soát việc sử dụng vốn... Từ đó giúp khách hàng phát hiện và sửa chữa những thiếu sót trong hoạt động tài chính của mình. Mục đích cuối cùng là góp phần phát triển sản xuất, kinh doanh và lành mạnh tài chính của khách hàng.

3.2.3. Đối với ngân hàng thương mại

Đối tượng cuối cùng liên quan đến việc nâng cao chất lượng CVTD cũng chính là ngân hàng. Chất lượng cho vay tăng lên thì sẽ đồng nghĩa với việc lợi nhuận hợp lý tăng lên. Cho thấy ngân hàng có nhiều khách hàng hoạt động hiệu quả, việc này sẽ tăng uy tín của ngân hàng lên một tầm cao mới dẫn đến số lượng khách hàng tăng lên nhanh chóng. Cùng với đó là dư nợ ngày càng cao và sự tồn tại, phát triển của ngân hàng trong tương lai được đảm bảo với lượng khách hàng trung thành của mình.

Như vậy có thể thấy rõ tầm quan trọng của CVTD và chất lượng của nó không chỉ đối với ngân hàng, các cá nhân nói riêng mà cả nền kinh tế nói chung. Vì thế, vấn đề đặt ra là phải làm sao phân tích đánh giá một cách chính xác thực trạng công tác cho vay cũng như chất lượng cho vay tiêu dùng ở mỗi ngân hàng để có thể đưa ra những giải pháp thích hợp nhằm hiệu quả hơn.

3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô

3.3.1. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Đổi mới công nghệ ngân hàng đòi hỏi phải đào tạo lại nhân viên để có khả năng làm chủ công nghệ, mặt khác yêu cầu nâng cao trình độ hoạt động ngân hàng theo chuẩn mực quốc tế cũng đòi hỏi một đội ngũ nhân viên có năng lực ở tầm cao hơn nữa. Hơn nữa, trong lĩnh vực ngân hàng, một đặc điểm đáng chú ý đó là việc tạo ra sản phẩm và tiêu thụ sản phẩm diễn ra trực tiếp, trong đó nổi lên là vai trò của nhân viên ngân hàng với tư cách là người hướng dẫn, giải thích cho khách hàng hiểu và sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng. Vì vậy, sản phẩm, dịch vụ có được khách hàng sử dụng hay không là do năng lực của nhân viên có tốt hay không, có đủ trình độ để thu hút khách hàng hay không. Do vậy, công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là một trong những mục tiêu chủ chốt mà ngân hàng cần quan tâm tới. Có thể khái quát những yếu tố, điều kiện cần thiết của người cán bộ tín dụng là:

- Có năng lực để giải quyết các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ. Muốn vậy họ phải có kiến thức, được đào tạo, có kỹ năng và chuyên môn để xử lý các thông tin liên quan đến công việc của mình.
- Có năng lực dự đoán đầy đủ các vấn đề kinh tế về sự phát triển cũng như triển vọng của các hoạt động tín dụng.
- Có uy tín trong quan hệ xã hội, có khả năng giao tiếp tốt, hoà đồng với mọi người.
- Có khả năng tự nghiên cứu, tìm tòi, có chính kiến. Điều này thể hiện ý chí vươn lên, muốn thể hiện khả năng, năng lực của mình.

Nhằm thực hiện tốt chiến lược đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của mình, trước hết BIDV - Chi nhánh Thành Đô cần tổ chức và phát triển hơn nữa công tác đào tạo, nhất là trong giao dịch, đổi mới ngân hàng, hiện đại hoá ngân hàng như hiện nay. Ngân hàng cần tăng cường cử cán bộ, nhân viên tham dự các khoá học về nghiệp vụ do ngân hàng Nhà nước, các Viện nghiên cứu tổ chức.

Thường xuyên tiến hành đánh giá, thăm dò thái độ của khách hàng về phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên. Qua đó, đưa ra biện pháp nâng cao năng lực của nhân viên. Đồng thời thường xuyên xem xét mức độ hài lòng của nhân viên ngân hàng

đối với tiền thưởng, tiền phạt để từ đó đưa ra các biện pháp nhằm kích thích nhân viên không ngừng nâng cao trình độ của mình.

Ngân hàng nên thường xuyên tổ chức, tham dự các buổi giao lưu văn nghệ, thể thao hay các cuộc thi trong nội bộ ngành ngân hàng hoặc tại địa bàn hoạt động để tạo điều kiện cho nhân viên có dịp hiểu nhau hơn, thể hiện sự quan tâm của ngân hàng đến đời sống tinh cảm của nhân viên. Qua đó, tạo ra sự đoàn kết trong nội bộ ngân hàng, tạo thành một khối thống nhất, cùng nhau đưa ngân hàng đạt được mục tiêu chung.

3.3.2. Tăng cường phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng

Bởi lẽ nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân, hộ gia đình là rất phong phú không chỉ vay để mua nhà đất, sửa chữa nhà cửa, vay mua ô tô mà còn vay để thanh toán hàng hoá - dịch vụ, nhu cầu tài trợ du học, khám chữa bệnh... Tuy nhiên chi nhánh mới chỉ chú trọng đến những nhu cầu mua nhà đất, mua sắm đồ dùng sinh hoạt, phương tiện đi lại và xây sửa nhà cửa là chủ yếu mà chưa tập trung phát triển các loại hình cho vay như cho vay hỗ trợ du học, cho vay đầu tư kinh doanh chứng khoán, cho vay cầm cố chứng khoán, cho vay người lao động đi làm việc ở nước ngoài, cho vay chiết khấu giấy tờ có giá... Mặc dù chi nhánh đã mở rộng nhiều loại sản phẩm tuy nhiên các hình thức này lại chưa có khách hàng sử dụng. Chính vì thế chi nhánh cần tập trung vào các loại hình sản phẩm này nhiều hơn nữa đồng thời cải thiện chất lượng các sản phẩm cũ để đáp ứng nhu cầu đa dạng của người tiêu dùng. Có như vậy chi nhánh mới có thể thu hút thêm khách hàng, tăng sức cạnh tranh giữa các ngân hàng trong cùng địa bàn, phục vụ mục đích nâng cao chất lượng CVTD.

3.3.3. Mở rộng hoạt động Marketing

Việc làm cho người dân hiểu biết về ngân hàng và những lợi ích mà ngân hàng mang lại cho họ là điều rất cần thiết để mở rộng cho vay. Nếu như công tác tuyên truyền được thực hiện tốt thì sẽ có tác dụng trong việc thay đổi thói quen tích lũy để tiêu dùng và tâm lý sợ đi vay của người dân. Qua đó sẽ tăng số lượng khách hàng góp phần thúc đẩy cho vay tiêu dùng phát triển. Muốn vậy, ngân hàng cần mở rộng hoạt động Marketing ngân hàng và cần thực hiện những vấn đề sau:

- Tuyên truyền, quảng cáo ngay tại ngân hàng bằng cách bố trí cho khách hàng quan sát, thấy được các hình ảnh về ngân hàng, về các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng.

- Cán bộ ngân hàng là hình ảnh thu nhỏ của ngân hàng nên các cán bộ ngân hàng cần ý thức được rằng: “Mỗi cán bộ ngân hàng là một tuyên truyền viên tích cực và hiệu quả nhất về chính sách cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng”.

- Cử cán bộ đi sâu sát đến từng cơ quan, đơn vị để tuyên truyền, phổ biến về nghiệp vụ cho vay để người dân hiểu về tiện ích mà loại tín dụng này mang lại cho họ. Đồng thời, cần chiếm được sự ủng hộ nhiệt tình của các cán bộ lãnh đạo để qua đó

việc tiếp cận và tập hợp những nhu cầu của người dân cũng như việc tiến hành thực hiện nghiệp vụ diễn ra một cách suôn sẻ.

- Hàng năm, ngân hàng tổ chức hội nghị, hội thảo khách hàng, qua đó tạo được mối quan hệ thân thiết hơn với khách hàng, để đánh giá những mặt được, chưa được về hoạt động cho vay tiêu dùng, từ đó có các biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ. Qua hội nghị khách hàng giúp ngân hàng hiểu rõ những khó khăn, giải đáp các thắc mắc của khách hàng, đánh giá và nắm bắt được các nhu cầu mới nảy sinh trong khách hàng, từ đó đưa ra cách thức cung ứng sản phẩm, cải tiến sản phẩm sao cho phù hợp nhất với nhu cầu của khách hàng.

3.3.4. Mở rộng đối tượng cho vay tiêu dùng

Hiện nay, đối tượng cho vay tiêu dùng chủ yếu mà ngân hàng đang phục vụ là những cá nhân có tài sản thế chấp và công nhân viên chức nhà nước có thu nhập ổn định với phương thức cho vay trả góp. Đối với những khách hàng này, ngân hàng cần có chính sách ưu đãi để thu hút họ đến với ngân hàng nhiều hơn và sử dụng các dịch vụ của ngân hàng.

Những khách hàng thường xuyên hiện nay mà ngân hàng đang thực hiện cho vay tiêu dùng (như đội ngũ giáo viên, lực lượng cán bộ nhân viên ngành công an, cán bộ công nhân viên có thu nhập ổn định) lại chỉ chiếm một phần nhỏ trong dân cư. Trong khi đó trên địa bàn Gia Lâm, những người cũng có nhu cầu vay tiêu dùng như buôn bán nhỏ, làm việc tại các công ty tư nhân, công ty liên doanh, công ty cổ phần, công ty nước ngoài rất đông đảo. Trong số đó nhiều người không những có thu nhập ổn định mà còn khá cao. Xét cho cùng, các đối tượng cho vay tiêu dùng mà ngân hàng nhắm vào chính là những người có thu nhập ổn định, có khả năng thanh toán. Vì vậy, đây chính là nguồn khách hàng có tiềm năng rất lớn mà ngân hàng cần có chính sách để khai thác nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng của mình.

Thật vậy, các hộ kinh doanh nhỏ thường có vốn khá lớn và việc vay tiêu dùng của họ như là một sự hỗ trợ tạm thời khi tiền vốn còn đang bị đóng băng vào hàng hoá và họ hoàn toàn có khả năng trả nợ đủ và đúng hạn cho ngân hàng. Các doanh nghiệp ngoài quốc doanh có nhiều đơn vị làm việc kém hiệu quả, nhưng bên cạnh đó có nhiều doanh nghiệp lớn, lâu năm, có uy tín trên thị trường. Bằng năng lực và kinh nghiệm của mình, ngân hàng thực hiện cho vay tiêu dùng nhằm vào các đối tượng có hợp đồng dài hạn tại các doanh nghiệp uy tín này là có cơ sở mà không sợ rằng không thu hồi được nợ. Phương thức cho vay đối với nhóm khách hàng này có thể là cho vay tiêu dùng trả góp có tín chấp của doanh nghiệp đó.

Cụ thể là ngân hàng có thể liên hệ với ban quản lý chợ, các tổ chức kinh tế - chính trị - xã hội ở phường, công đoàn các doanh nghiệp tiến hành tổ chức một buổi hội thảo cho tất cả những người có nhu cầu vay vốn, có những quan tâm thật sự đến

hoạt động cho vay tiêu dùng. Trong buổi hội thảo này, ngân hàng chỉ cần từ một đến hai nhân viên tín dụng đến giới thiệu về hệ thống các sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng, đồng thời hướng dẫn quy trình, giải thích về chi phí trả lãi vay, thời hạn, mức cho vay, phương thức giải ngân và thu nợ, và giải đáp các thắc mắc khác. Hoạt động này sẽ giúp ngân hàng gần gũi với khách hàng hơn, xoá bỏ được tâm lý ngại đến ngân hàng của khách hàng, từ đó khuyến khích được khách hàng sử dụng các dịch vụ tiện ích của ngân hàng nói chung cũng như hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng.

3.3.5. Giải pháp giảm thiểu rủi ro

Để hạn chế tối đa rủi ro khi tiến hành cho vay tiêu dùng, ngân hàng nên thắt chặt hơn nữa công tác kiểm tra, kiểm soát, thẩm định trước khi giải ngân. Đặc biệt với những hồ sơ vay mà chủ thể là cá nhân, nguồn thanh toán chính là lương, ngân hàng cần chú trọng việc thẩm định chắc chắn nguồn thanh toán đó là ổn định và thường xuyên giám sát theo dõi tình hình trả nợ gốc và lãi hàng tháng của khách hàng để giải quyết kịp thời nếu có bất thường xảy ra. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng nên có biện pháp để có thể ràng buộc trách nhiệm của người xác nhận nguồn thu nhập của khách hàng vay nhằm giảm thiểu tình trạng một khách hàng có thể vay nhiều khế ước hoặc khi khách hàng không còn công tác tại đơn vị đó nhưng đơn vị không có trách nhiệm trong việc thông báo với ngân hàng và không bàn giao trách nhiệm cho đơn vị nơi khách hàng đến công tác.

Khi tiến hành thẩm định trước khi giải ngân, ngân hàng cũng nên tìm hiểu kỹ về khách hàng của mình, xem xét kỹ nguồn trả nợ và có thể liên hệ với các ngân hàng thương mại khác trên cùng địa bàn để biết thêm thông tin về khách hàng. Đồng thời, ngân hàng cũng nên tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ, đối chiếu trực tiếp khách hàng vay vốn thường xuyên để kịp thời phát hiện và xử lý những biểu hiện bất thường của khách hàng nhằm hạn chế thấp nhất rủi ro có thể phát sinh.

3.3.6. Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật công nghệ và các trang thiết bị

Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật công nghệ ngân hàng đòi hỏi phải đào tạo lại nhân viên có khả năng làm chủ công nghệ, mặt khác yêu cầu nâng cao trình độ hoạt động ngân hàng theo chuẩn mực quốc tế đòi hỏi một đội ngũ nhân viên có năng lực ở tầm cao hơn. Hơn nữa, trong lĩnh vực tín dụng, là yếu tố quyết định đối với hoạt động ngân hàng, các nhân viên tín dụng càng cần có những phẩm chất, yếu tố cần thiết để có thể hoàn thành tốt công việc, đảm bảo an toàn và tạo nguồn thu cho ngân hàng.

Cơ sở vật chất kỹ thuật là một trong những hình ảnh đầu tiên về ngân hàng khi khách hàng đến giao dịch. Về tâm lý, khách hàng mong muốn tiến hành giao dịch kinh doanh với những ngân hàng có trụ sở kiên cố, bề thế, các trang thiết bị hiện đại. Những hình ảnh trên sẽ tạo cho khách hàng tin tưởng vào sự an toàn, thoải mái, thuận tiện khi giao dịch. Chính vì vậy, BIDV- Chi nhánh Thành Đô cần nâng cao cơ sở vật chất và

các trang thiết bị thật hiện đại, đồng đều cho các bộ phận nhằm thu hút khách hàng. Đồng thời nó cũng thu hút khách hàng đến với ngân hàng ngày một đông hơn về số lượng cũng như chất lượng. Như hiện nay mỗi cán bộ nhân viên ngân hàng là hình ảnh thu nhỏ về ngân hàng vì thế đội ngũ cán bộ cũng phải có năng lực trình độ cùng với những kinh nghiệm dày dặn để khi tiếp xúc với khách hàng họ có thể giải đáp được mọi thắc mắc của khách hàng cũng như cung cấp các thông tin mới nhất có lợi nhất cho khách hàng khi họ đến gửi tiền hay vay tiền hoặc tham gia bất kì dịch vụ nào của ngân hàng kết hợp với bề thế của ngân hàng với công nghệ và các trang thiết bị hiện đại tạo cho ngân hàng có thể đứng vững trên thương trường thu hút khách hàng ngày càng đông, giúp ngân hàng tăng lợi nhuận và cạnh tranh với các ngân hàng khác.

3.3.7. Xử lý tài sản đảm bảo

Khi khách hàng không thể trả được nợ vay, hay có dấu hiệu vi phạm hợp đồng tín dụng thì ngân hàng có quyền xử lý tài sản đảm bảo. Việc xử lý tài sản đảm bảo là một công việc rất phức tạp, do vậy ngân hàng cần phải có chính sách hợp lý để xử lý những tài sản này. Cụ thể là phải thành lập công ty xử lý tài sản cầm cố, thế chấp. Nếu xử lý các tài sản đảm bảo sẽ giúp cho ngân hàng tránh được các thiệt hại, đảm bảo thu nhập. Điều này lại phụ thuộc vào quyết định chung của BIDV, đối với chi nhánh thì công tác kiểm tra, thẩm định giá trị tài sản đảm bảo là công việc rất quan trọng.

3.4. Một số kiến nghị

3.4.1. Kiến nghị đối với sự quản lý vĩ mô của Nhà nước

- Nhà nước cần phải ổn định môi trường vĩ mô của nền kinh tế Nhà nước cần xác định rõ chiến lược phát triển kinh tế, hướng đầu tư, có chính sách phát triển kinh tế nhiều thành phần một cách ổn định, lâu dài, đúng định hướng. Cụ thể, mục tiêu ổn định thị trường, ổn định giá cả, duy trì tỷ lệ lạm phát ở mức hợp lý được coi là nhiệm vụ hàng đầu thường xuyên. Chính việc Nhà nước tạo ra một môi trường kinh tế - chính trị - xã hội ổn định và lành mạnh sẽ tạo điều kiện cho quá trình phát triển kinh tế, nâng cao thu nhập và mức sống của dân cư, khiến cho khả năng tích lũy và tiêu dùng của công chúng ngày càng tăng lên, thúc đẩy mạnh mẽ nhu cầu về hàng hoá - dịch vụ tiêu dùng. Hơn nữa, việc có được môi trường ổn định cũng giúp cho các doanh nghiệp an tâm tiến hành sản xuất kinh doanh, đáp ứng các nhu cầu đa dạng, phong phú về hàng hoá - dịch vụ tiêu dùng của dân cư.

- Nhà nước cần tiếp tục củng cố cơ cấu ngành trong nền kinh tế theo hướng ưu tiên cho các ngành công nghiệp sản xuất hàng hoá tiêu dùng và các ngành dịch vụ phục vụ đời sống nhân dân, từ đó sẽ góp phần đáng kể vào việc gia tăng mức cung về hàng hoá - dịch vụ, nhằm thoả mãn các nhu cầu của công chúng. Đồng thời, việc củng cố cơ cấu ngành một cách hợp lý, toàn diện sẽ giảm, bớt tình trạng thất nghiệp, tạo

thêm nhiều công ăn việc làm cho người lao động, đồng thời nâng cao chất lượng đời sống của dân cư.

- Nhà nước cần sớm chỉ thị cho cơ quan lập pháp và các ban ngành có liên quan nghiên cứu về Luật tín dụng tiêu dùng. Học hỏi, nghiên cứu Luật tín dụng tiêu dùng của các nước khác, vận dụng sáng tạo vào điều kiện thực tế của Việt Nam là một việc hết sức cần thiết trong thời gian tới. Dù cho hoạt động CVTD tại Việt Nam còn hạn chế và cần có nỗ lực từ nhiều phía trong một thời gian không ngắn, mọi sự chuẩn bị, chu tất đều không thừa. Vì vậy những nội dung pháp lý này cần phải đề cập về CVTD, đặc biệt là cơ chế cấp tín dụng và cách tính điểm khi đánh giá khách hàng, từ đó các cán bộ tín dụng có thể ra quyết định chính xác là cho khách hàng đó vay hay không và tránh được rủi ro cho ngân hàng. Đây cũng là những điều mà cán bộ tín dụng luôn quan tâm và lưu ý tới.

- Đầu tư cho hệ thống giáo dục là đầu tư phát triển nhân tố con người. Vấn đề này phải nằm trong chiến lược phát triển chung của một quốc gia. Do vậy, muốn có một đội ngũ lao động có trình độ, đáp ứng được yêu cầu của quá trình phát triển, đặc biệt trong một ngành áp dụng nhiều công nghệ tiên tiến vào bậc nhất trên thế giới như ngân hàng thì cần có một đường lối chiến lược chỉ đạo của Nhà nước. Do vậy, Nhà nước cần có khuyến khích, hỗ trợ các trường đại học trong khối ngành kinh tế chung để tập trung vào giáo dục cho cho hệ thống các NHTM những vấn đề cần thiết và cơ bản liên quan đến ngân hàng, nắm rõ những quy luật ngân hàng, biết ứng biến những luật đó một cách nhanh nhất, linh hoạt nhất trong mọi tình huống có thể xảy ra đồng thời các NHTM thường xuyên cử các đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng của mình đi học những lớp nghiệp vụ mới để họ có thể nắm bắt thông tin và ứng dụng những gì mới nhất, hiện đại nhất mà mình học được vào công việc của mình nhằm đạt được kết quả cao nhất, hoàn thành công việc xuất sắc nhất.

- Nhà nước nên tiếp tục xúc tiến các chương trình phát triển kinh tế vùng sâu vùng xa, các chương trình hỗ trợ nông dân và các hộ gia đình nghèo để cải thiện mức thu nhập cho nhóm người có thu nhập thấp ở Việt Nam, thu hẹp dần hố sâu ngăn cách giàu nghèo, tránh tình trạng có sự phân hóa sâu sắc giữa các tầng lớp trong xã hội, để từ đó người dân có cuộc sống tốt hơn, được tiếp xúc với với một nền kinh tế ngày càng phát triển, hiện đại nâng cao mức sống cho người dân, cải thiện đời sống vật chất tinh thần giúp người dân có nhận thức mới về một xã hội văn minh, hiện đại từ đó họ có ý thức phấn đấu vươn lên làm giàu, biết áp dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật vào công việc của mình giúp công việc của họ có kết quả cao, tăng năng suất lao động, kích thích tiêu dùng, kích thích cho phát triển kinh tế, tạo thu nhập ổn định cho họ, tăng GDP cho nền kinh tế đất nước. Đây cũng là việc mà Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm đến.

- Nhà nước nên hỗ trợ các NHTM trong việc phổ cập kiến thức, thông tin về hoạt động CVTD của ngân hàng. Cụ thể, Nhà nước có thể chỉ thị cho các cơ quan

truyền hình, truyền thanh, báo chí của Nhà nước tổ chức giới thiệu, tuyên truyền quảng bá về CVTD, tạo ra các chính sách hỗ trợ, ưu tiên nhằm khuyến khích cho sự phát triển của hoạt động CVTD.

- Ngoài ra, các cơ quan chức năng cũng cần chấn chỉnh hoạt động của mình trong phạm vi có liên quan, như là việc cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản, hạn chế các sai sót, tiêu cực trong công tác này nhằm bảo vệ quyền lợi của các ngân hàng trong vấn đề liên quan đến cầm cố, thế chấp.

3.4.2. Kiến nghị với ngân hàng Nhà nước

- Tạo ra môi trường ổn định cho sự phát triển của thị trường tài chính tiền tệ, là điều kiện để các NHTM nói chung và chi nhánh nói riêng tăng cường huy động vốn và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay.

- Ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể về việc CVTD, xây dựng hành lang pháp lý tạo điều kiện cho các NHTM nói lỏng điều kiện vay vốn đối với các khoản vay tiêu dùng.

- Cho phép các NHTM chủ động hơn trong hoạt động kinh doanh của mình. Các NHTM có thể tự đưa ra những quy định về chính sách cho vay để hoạt động cho vay của ngân hàng linh hoạt hơn.

- Hỗ trợ các NHTM mở rộng quan hệ hợp tác quốc tế. Hợp tác quốc tế là con đường để các NHTM học hỏi, tiếp thu công nghệ mới, phương thức hoạt động và xu thế phát triển của các ngân hàng nước ngoài. Nhờ đó, các NHTM trong nước mới nâng cao chất lượng hoạt động, từng bước tiến tới mô hình ngân hàng hiện đại. Chất lượng CVTD cũng vì thế mà được nâng cao hơn.

3.4.3. Kiến nghị với ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam

Chi nhánh là bộ phận nằm trong hệ thống ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Do đó, mọi hoạt động của chi nhánh đều chịu sự tác động trực tiếp từ đường lối hoạt động của ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Bởi thế, ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam cần có những tác động nhằm hỗ trợ chi nhánh trong việc thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng CVTD. Cụ thể:

- Chỉ đạo phương hướng hoạt động tín dụng của chi nhánh là phải nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.

- Tạo cơ chế để chi nhánh chủ động hơn trong việc lựa chọn dịch vụ, nhu cầu cần tài trợ.

- Cùng với chi nhánh xây dựng quy trình cho vay phù hợp với các khoản vay tiêu dùng, điều chỉnh những điều kiện cho vay và chính sách tín dụng theo hướng mềm dẻo, linh hoạt hơn đối với khách hàng vay tiêu dùng.

- Hỗ trợ về tài chính để chi nhánh tăng cường các hoạt động giới thiệu hình ảnh và quảng bá thương hiệu.

- Thực hiện các chương trình quảng cáo, tài trợ cho các sự kiện để thương hiệu ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam trở nên phổ biến hơn, tạo điều kiện

thuận lợi cho chi nhánh thu hút được nhiều khách hàng, qua đó thúc đẩy động lực nâng cao chất lượng CVTD tại chi nhánh.

- Hỗ trợ việc đào tạo, nâng cao năng lực chuyên môn của lãnh đạo cũng như cán bộ nhân viên chi nhánh.

- Tăng cường công tác kiểm tra để đảm bảo việc nâng cao chất lượng CVTD của chi nhánh phải gắn liền với tăng trưởng tỷ trọng CVTD trong hoạt động cho vay tại chi nhánh, đảm bảo an toàn cho hoạt động của chi nhánh và của toàn hệ thống ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

Kết luận chương: Nội dung chương 3 đã nêu lên định hướng hoạt động kinh doanh cũng như mục tiêu cụ thể của BIDV nói chung và BIDV – Chi nhánh Thành Đô nói riêng trong những năm tới. Từ đó, chương 3 nêu lên sự cần thiết phải nâng cao chất lượng CVTD tại ngân hàng, cơ sở đề xuất giải pháp và nêu lên các giải pháp cụ thể như: tăng cường công tác Marketing, công tác huy động vốn, đa dạng hóa các danh mục sản phẩm,... Đồng thời chương 3 cũng nêu lên một số kiến nghị đối với ngân hàng Nhà nước và đối với cả ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam nhằm góp phần nâng cao chất lượng CVTD tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Thành Đô.

KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây, thị trường ngân hàng diễn ra cạnh tranh hết sức gay gắt, hoạt động cho vay kinh doanh vốn là thế mạnh truyền thống của các NHTM đang trở nên ngày càng khó khăn hơn. Trong bối cảnh đó, CVTD được xem như một lĩnh vực tiềm năng để các NHTM đa dạng hoá danh mục đầu tư, nâng cao lợi nhuận. Các ngân hàng đang có xu hướng nâng cao chất lượng CVTD, qua đó thu hút lượng đông đảo khách hàng vay tiêu dùng đến với mình. BIDV - Chi nhánh Thành Đô cũng đang đi theo xu hướng đó. Việc nghiên cứu thực trạng chất lượng CVTD của chi nhánh cho thấy hoạt động này đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận, song những kết quả đó còn chưa xứng đáng với vị thế và tiềm năng của chi nhánh. Hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh cũng còn nhiều hạn chế cần được khắc phục.

Em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của các anh chị trong chi nhánh Thành Đô, nhất là các anh, chị trong Phòng khách hàng cá nhân đã giúp đỡ và tạo điều kiện, giúp em có thể hiểu biết hơn về các nghiệp vụ của ngân hàng đồng thời đã cung cấp số liệu cho em để em sớm hoàn thành bài khóa luận của mình. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới cô – Thạc sỹ Ngô Khánh Huyền đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo cho em trong suốt thời gian viết luận văn này.

Do còn hạn chế về kiến thức lý luận cũng như thực tiễn, đồng thời do hạn chế về mặt tài liệu và thời gian nghiên cứu, nhiều vấn đề cần đi sâu phân tích và xem xét lại cũng như những vấn đề mới chưa được đề cập đến trong luận văn này. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến và nhận xét của các thầy cô, các cán bộ công nhân viên trong ngân hàng, những người có cùng mối quan tâm về hoạt động CVTD để em có thể hoàn thiện đề tài một cách tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Ngày 04 tháng 03 năm 2014

Sinh viên

Phạm Thị Mai Linh

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS. TS. Mai Văn Bạ, Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, tái bản lần thứ 2 (2011), NXB Tài chính
2. TS. Nguyễn Minh Kiều, Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, tái bản lần thứ 2 (1/2012), NXB Lao động – Xã hội, trang 238.
3. Học viện ngân hàng (2007), Giáo trình Lý thuyết tiền tệ và Ngân hàng, NXB Thống kê.
4. Ngân hàng nhà nước (2005), Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng.
5. Ngân hàng nhà nước (2005), Quyết định số 18/2007/QĐ-NHNN về việc sửa đổi bổ sung một số điều của Quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng.
6. Quốc hội (2010), Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12.
7. “Tín dụng ngân hàng”, www.dankinhte.vn
8. Báo cáo Hành chính – Nhân sự năm 2013, các Báo cáo tài chính năm 2011 – 2013 của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Đô.
9. Website: <http://www.bidv.com.vn/>