

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

Sinh viên : Nguyễn Thị Quỳnh Anh

HẢI PHÒNG – 2023

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

**THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN
HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH: QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP**

Sinh viên : Nguyễn Thị Quỳnh Anh

Giảng viên hướng dẫn: TS. Nguyễn Thị Hoàng Đan

HẢI PHÒNG – 2023

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Thị Quỳnh Anh

Mã SV: 1912402011

Lớp : QT2301N

Ngành : Quản trị doanh nghiệp

Tên đề tài: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam
Thương Tín

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Các tài liệu, số liệu cần thiết

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp

.....

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Họ và tên : Nguyễn Thị Hoàng Đan

Học hàm, học vị : Tiến sĩ

Cơ quan công tác : Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày tháng năm 2022

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày tháng năm 2023

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Giảng viên hướng dẫn

Nguyễn Thị Quỳnh Anh

Nguyễn Thị Hoàng Đan

Hải Phòng, ngày tháng năm 2023

XÁC NHẬN CỦA KHOA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên: *Nguyễn Thị Hoàng Đan*

Đơn vị công tác: *Đại học Quản lý và công nghệ Hải Phòng*

Họ và tên sinh viên: *Nguyễn Thị Quỳnh Anh* Chuyên ngành: *Quản trị kinh doanh*

Đề tài tốt nghiệp: *Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín*

Nội dung hướng dẫn: *Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín*

1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp

.....
.....
.....

2. Đánh giá chất lượng của đồ án/khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...)

.....
.....
.....
.....

3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Được bảo vệ Không được bảo vệ Điểm hướng dẫn

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm

Giảng viên hướng dẫn

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT KẾT QUẢ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Ngày sinh:/...../.....

Lớp: Chuyên ngành: Khóa.....

Thực tập tại:

Từ ngày:/...../... đến ngày/...../...

1. Về tinh thần, thái độ, ý thức tổ chức kỷ luật:

.....

.....

.....

.....

2. Về kết quả thực tập nghề nghiệp:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Đánh giá chung:

.....

.....

.....

Xác nhận của lãnh đạo cơ sở thực tập

....., ngày tháng năm ...

Cán bộ hướng dẫn thực tập của cơ sở

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	0
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1. Tổng quan về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	3
1.1.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng.....	3
1.1.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng.....	5
1.1.3. Vai trò của cho vay tiêu dùng.....	8
1.1.4. Phân loại cho vay tiêu dùng.....	11
1.2. Phát triển cho vay tiêu dùng.....	17
1.2.1. Quan niệm về phát triển cho vay tiêu dùng.....	17
1.2.2. Sự cần thiết phải phát triển cho vay tiêu dùng.....	18
1.2.3. Các chỉ tiêu phản ánh phát triển cho vay tiêu dùng của NHTM.....	20
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển cho vay tiêu dùng.....	26
1.3.1. Các nhân tố khách quan.....	26
1.3.2. Các nhân tố chủ quan.....	28
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI VIETBANK HẢI PHÒNG.....	30
2.1. Giới thiệu khái quát Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín.....	30
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	30
2.1.2. Chức năng và lĩnh vực hoạt động.....	32
2.1.3. Cơ cấu tổ chức.....	33
2.1.4. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban.....	33
2.1.5. Tình hình và kết quả hoạt động kinh doanh của VietBank – Chi nhánh Hải Phòng.....	37
2.2. Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại VietBank – Chi nhánh Hải Phòng.....	45

2.2.1. Quy trình và điều kiện cho vay tiêu dùng.....	45
2.2.2. Phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng.....	47
2.3. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietbank – Chi nhánh Hải Phòng.....	58
2.3.1. Thành tựu đạt được.....	58
2.3.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....	59
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI VIETBANK HẢI PHÒNG.....	63
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietbank – Chi nhánh Hải Phòng.....	63
3.1.1. Định hướng chung về phát triển hoạt động kinh doanh.....	63
3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Vietbank – Chi nhánh Hải Phòng.....	64
3.2. Giải pháp.....	65
3.2.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	65
3.2.2. Tăng cường công tác thẩm định cho vay tiêu dùng.....	66
3.2.3. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng.....	66
3.2.4. Cải thiện hệ thống các quy trình, quy chế cho vay tiêu dùng phù hợp với khách hàng.....	67
3.3. Kiến nghị.....	68
3.3.1. Đối với Chính phủ.....	68
3.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước.....	69
3.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín.....	70
KẾT LUẬN.....	71
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	72

LỜI CẢM ƠN

Để có kiến thức và kết quả thực tế ngày hôm nay, trước hết tôi xin chân thành cảm ơn các Thầy Cô trong khoa Quản Trị Kinh Doanh trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng đã giảng dạy và trang bị cho tôi những kiến thức cơ bản trong 4 năm Đại Học. Bên cạnh đó, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các anh chị cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng đã giúp đỡ, chia sẻ kinh nghiệm và tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp tôi hoàn thành tốt quá trình thực tập của mình.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Nguyễn Thị Hoàng Đan, cô giáo đã luôn nhiệt tình, bảo ban, hướng dẫn tôi trong suốt thời gian nghiên cứu và hoàn thành báo cáo.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, nhưng không thể tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót nhất định khi thực hiện báo cáo. Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý Thầy, Cô giáo.

Cuối cùng, tôi xin gửi đến Thầy Cô lời chúc sức khỏe và thành công trong sự nghiệp giảng dạy. Chúc quý Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng ngày càng phát triển và thịnh vượng, đúng với phương châm: “Tăng trưởng - An toàn - Hiệu quả - Bền vững”.

Hải Phòng, ngày 10 tháng 06 năm 2023

Sinh viên

Nguyễn Thị Quỳnh Anh

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nền kinh tế xã hội ngày càng phát triển, mức sống con người ngày một tăng cao, nhu cầu vay tiêu dùng của người dân ngày một lớn. Những năm trở lại đây, hoạt động cho vay tiêu dùng mang một vai trò quan trọng trong dịch vụ ngân hàng, cho vay tiêu dùng đóng góp một phần lợi nhuận không nhỏ trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Người tiêu dùng với mức thu nhập ngày càng ổn định và được cải thiện, cùng với trình độ dân trí và mức sống cao, hứa hẹn sẽ thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển.

Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của cho vay tiêu dùng trong sự phát triển chung của toàn ngân hàng, cũng như xuất phát từ những thực tế từ thị trường cho vay tiêu dùng hiện nay, cùng với thực trạng tình hình tín dụng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng, kết hợp với kiến thức đã học tập và nghiên cứu tại trường, em đã chọn đề tài **“Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng”** làm đề tài nghiên cứu cho khóa luận của mình, với mong muốn tìm hiểu thực trạng cho vay tiêu dùng của VietBank để đưa ra giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế và nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân, góp phần phát triển mảng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại;
- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng;
- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng;

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Nội dung của hoạt động cho vay tiêu dùng và tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng là gì?

- Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại VietBank Hải Phòng có trở ngại gì, những vấn đề gì cần giải quyết?

- Giải pháp chủ yếu để hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu:

+ Về lý luận: Hệ thống hóa những vấn đề về phát triển cho vay tiêu dùng

+ Về thực tiễn: Nghiên cứu về thực trạng và đề xuất được những giải pháp kiến nghị nhằm phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Việt Nam Thương Tín – chi nhánh Hải Phòng

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về không gian: Ngân hàng Việt Nam Thương Tín – chi nhánh Hải Phòng

+ Về thời gian: Từ năm 2019 đến năm 2022

5. Phương pháp nghiên cứu

Sử dụng số liệu báo cáo thường niên và báo cáo nội bộ của VietBank trong 3 năm 2019, 2020, 2021, 2022 từ đơn vị thực tập. Từ đó, sử dụng các phương pháp thu thập, phân tích số liệu theo chiều ngang, chiều dọc, phương pháp so sánh để đánh giá và đưa ra những nhận xét và kết luận.

6. Nội dung của khóa luận

Ngoài phần mở đầu và phần kết luận, khóa luận tốt nghiệp gồm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

- Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại VietBank Hải Phòng.

- Chương 3: Một số biện pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại VietBank Hải Phòng.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng

1.1.1.1. Sự ra đời và phát triển của cho vay tiêu dùng

Vào những năm 1980, hệ thống ngân hàng thương mại của Mỹ phải tiến hành cải cách với lý do dưới sức ép của cạnh tranh, việc thực hiện nghiệp vụ của các ngân hàng thương mại gặp nhiều bất lợi. Trong thực tế, sức mạnh cạnh tranh đã tạo ra những thay đổi trong lĩnh vực công nghệ, dân số học, luật pháp và chính nó cũng góp phần vào sự thay đổi về dịch vụ mà ngân hàng cung ứng, đồng thời cũng làm giảm vai trò của các ngân hàng thương mại trong hệ thống tài chính dẫn đến sự thay đổi cơ cấu trong các ngân hàng. Môi trường cạnh tranh thay đổi một cách nhanh chóng, cùng với nó là việc các ngân hàng không còn duy trì được khả năng cạnh tranh như trước. Hiện tượng này mang nét đặc trưng của cuộc khủng hoảng trong những năm 1930 nhưng nó xoá dần khả năng đứng vững của các ngân hàng dẫn đến một hệ thống ngân hàng yếu kém, hoạt động không hiệu quả.

Cuộc khủng hoảng trong hệ thống ngân hàng bắt đầu vào những năm 1970 khi các nhà môi giới lập ra “thị trường tiền tệ bán lẻ” dẫn đến cuộc cạnh tranh giữa các công ty tài chính tiêu dùng, các công ty thương mại với các ngân hàng. Do đó, đến đầu những năm 1980, trước đòi hỏi của các ngân hàng về một “lĩnh vực tham gia ở mức độ cao hơn”, Quốc hội Mỹ đã cho phép các ngân hàng cung ứng nhiều sản phẩm và dịch vụ mới.

Những thay đổi đó đòi hỏi các ngân hàng phải đổi mới công nghệ để thích ứng và để nâng cao khả năng cạnh tranh. Đầu tiên, đó là việc các ngân hàng sử dụng hệ thống máy vi tính nhằm giảm thời gian và chi phí quản lý. Kế đến là sự xuất hiện của máy rút tiền tự động (Automated Teller Machine- ATM) được đặt ở các trung tâm

buôn bán, phi trường, các trung tâm vận tải nhằm tạo thuận lợi cho người sử dụng dịch vụ ngân hàng và giảm chi phí xây cất cho ngân hàng.

Cùng với thời gian, hoạt động cấp tín dụng của các ngân hàng đã thay đổi. Nếu như trước đây các ngân hàng chỉ giới hạn phạm vi hoạt động trong cho vay thương mại thì ngày nay họ đã mở rộng thêm hoạt động cho vay tiêu dùng đặc biệt là sau cuộc khủng hoảng vào những năm 1930.

Cải cách lớn nhất trong lĩnh vực tài chính trong thời gian này là việc các quy định về kiểm soát tiền tệ và các quy định khác đối với các tổ chức tài chính làm nhiệm vụ ký thác đã được ban hành thành luật. Sắc luật này cho phép các ngân hàng tiết kiệm công cộng liên bang được kinh doanh, hợp tác và có các quan hệ cho vay với các doanh nghiệp nhận tiền ký thác, được tiến hành cho vay tiêu dùng và cung ứng các dịch vụ khác.

Như vậy hệ thống ngân hàng Mỹ đã có sự cải tổ để nâng cao tính cạnh tranh không chỉ với các tổ chức tài chính trong nước mà với cả các tổ chức nước ngoài. Từ đó cho vay tiêu dùng đã ra đời và chính thức được công nhận như một nghiệp vụ của ngân hàng. Đến năm 1987, sau khoảng 7 năm ban hành luật này, các ngân hàng Mỹ đã cung cấp 80% khối lượng tín dụng tiêu dùng, trong đó 45% dựa trên cơ sở cho vay trả góp. Ngày nay cho vay tiêu dùng đã phát triển mạnh theo xu thế chung của nền kinh tế thế giới.

1.1.1.2. Khái niệm cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là khoản cho vay để phục vụ nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm các cá nhân và hộ gia đình. Để được chi tiêu, sử dụng những loại hàng hóa và dịch vụ mong muốn như nhà ở, phương tiện đi lại, du lịch, y tế,... trước khi có khả năng chi trả thì người tiêu dùng phải tuân thủ những thỏa thuận đã ký kết với ngân hàng (về số tiền cấp, thời gian cấp, lãi suất chi trả,...). Ngân hàng cung cấp dịch vụ cho vay tiêu dùng này giúp người tiêu dùng có cuộc sống đầy đủ và sung túc hơn (thống kê theo phản hồi của người tiêu dùng trực tiếp sử dụng dịch vụ này).

1.1.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

1.1.2.1. Đặc điểm về đối tượng cho vay tiêu dùng

- Đối tượng cho vay tiêu dùng theo mức thu nhập

+ Những người có thu nhập thấp: Nhu cầu tín dụng của nhóm người này thường rất hạn chế do nguồn thu nhập không đủ để thỏa mãn những nhu cầu đa dạng của họ. Tuy nhiên, họ cũng có những mong muốn chi tiêu không khác mấy so với những người có thu nhập cao hơn. Do đó, nếu có biện pháp phù hợp cũng có thể hình thành được các khoản vay hợp lý đến các nhóm đối tượng này.

+ Những cá nhân có thu nhập trung bình: Nhu cầu tín dụng của nhóm này có xu hướng tăng trưởng ngày càng mạnh bởi khoản tích lũy của nhóm này tuy ít song thu nhập trong tương lai của họ có phần ổn định có thể chi trả cho những nhu cầu tiêu dùng hiện tại.

+ Những cá nhân có thu nhập cao: Những người này thường cần tới những khoản vay với tư cách là những khoản phụ trợ linh hoạt, trợ giúp thêm cho khả năng thanh toán đặc biệt khi tiền của họ đã bị trói chặt vào những khoản đầu tư dài hạn. Mặc dù việc vay mượn nhằm mục đích tiêu dùng của họ chỉ thể hiện một tỷ trọng nhỏ trong tổng số tài sản mà họ sở hữu nhưng lại là những món tiền lớn so với các nhóm khách hàng khác nên các ngân hàng tỏ ra đặc biệt quan tâm đến nhóm khách hàng này.

• Đối tượng cho vay tiêu dùng theo tình trạng việc làm: Nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân còn phụ thuộc vào tính chất công việc, nghề nghiệp hoặc nơi công tác. Xét theo khía cạnh này, chúng ta có các nhóm khách hàng sau:

- + Những người làm công ăn lương.
- + Những người có công việc kinh doanh riêng.
- + Những người hành nghề chuyên nghiệp (Bác sĩ, ca sĩ, tư vấn...).
- + Những người lao động tự do.

Trên thực tế, những người thuộc 3 nhóm đầu có thu nhập cao và ổn định hơn so với những người thuộc nhóm cuối nên nhu cầu vay tiêu dùng cũng chủ yếu phát sinh từ 3 nhóm trên.

1.1.2.2. Đặc điểm về quy mô

Quy mô mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn

Các khách hàng khi tìm đến ngân hàng nhằm mục đích vay tiêu dùng thường có nhu cầu vốn không lớn lắm. Đó là vì: Khi xác định mua sắm bất cứ vật dụng gì người tiêu dùng phải có một khoản tích lũy từ trước (vì không khi nào các ngân hàng cho vay đến 100% nhu cầu vốn) và các vật dụng trong gia đình thường không quá đắt đỏ, kể cả khi người tiêu dùng vay để mua nhà, xây nhà hoặc sửa chữa nhà ở thì quy mô các khoản đó cũng không quá lớn đối với một ngân hàng. Nhưng số lượng các khoản vay tiêu dùng lại lớn do đối tượng của cho vay tiêu dùng là mọi tầng lớp dân cư trong xã hội.

1.1.2.3. Đặc điểm về lãi suất

Các khoản vay tiêu dùng có lãi suất “cứng nhắc”

Không như hầu hết các khoản vay kinh doanh hiện nay, lãi suất có thể thay đổi theo điều kiện thị trường, các khoản vay tiêu dùng thường có lãi suất ở một mức cố định, đặc biệt là trong cho vay tiêu dùng trả góp. Ngay cả khi quan hệ tín dụng được xác lập thì mức lãi suất đã được đưa ra và duy trì trong suốt thời hạn vay (kể cả có thay đổi lãi suất thì việc thay đổi đó cũng được quy định ngay trong hợp đồng tín dụng khi ký kết).

1.1.2.4. Đặc điểm về rủi ro

Các khoản cho vay tiêu dùng thường có độ rủi ro cao

Vì đối tượng của hoạt động cho vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình nên bên cạnh các yếu tố khách quan từ bên ngoài còn có các yếu tố chủ quan từ chính người tiêu dùng. Các yếu tố khách quan như thiên tai, bệnh tật, mất mùa, thất nghiệp và chu kỳ kinh tế. Thời kỳ nền kinh tế mở rộng và mọi người dân đều lạc quan tin tưởng vào tương lai thì nhu cầu tiêu dùng sẽ tăng lên nhưng khi nền kinh tế suy thoái, các cá

nhân, hộ gia đình thường có tư tưởng dự phòng cho tương lai, họ sẽ hạn chế tiêu dùng và tăng cường tích lũy. Đây là thời kỳ khó khăn cho các nhà sản xuất và các ngân hàng trong việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ. Ngoài ra, cho vay tiêu dùng còn chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố chủ quan từ phía người tiêu dùng khi họ muốn vay mượn để chi tiêu nhưng không muốn trả. Trong những trường hợp như vậy thì dù có nắm giữ tài sản đảm bảo hay không thì các ngân hàng vẫn phải đối mặt với rủi ro giảm thu nhập. Mặt khác, do các khoản vay tiêu dùng có lãi suất “cứng nhắc” nên khi chi phí huy động tăng lên, ngân hàng phải đối mặt với rủi ro lãi suất.

1.1.2.5. Đặc điểm về chi phí và lợi nhuận

- Các khoản cho vay tiêu dùng có chi phí khá lớn

Đặc điểm của các khoản cho vay tiêu dùng là quy mô mỗi khoản vay nhỏ, thời gian vay thường không dài trong khi tâm lý người đi vay là không muốn công khai tình hình tài chính nên việc thẩm định trước khi cho vay tốn nhiều thời gian và chi phí. Đồng thời, số lượng các khoản vay tiêu dùng lớn nên ngoài các chi phí trên ngân hàng còn phải chịu các chi phí khác như chi phí quản lý khoản vay, theo dõi và kiểm tra khách hàng thường xuyên... Vì thế, CVTD trở thành một trong những khoản mục có chi phí lớn nhất trong hoạt động tín dụng ngân hàng.

- Cho vay tiêu dùng là một trong những khoản mục tín dụng có khả năng sinh lời cao nhất mà ngân hàng thực hiện, do các khoản cho vay tiêu dùng được định giá rất cao (bao hàm cả một phần rủi ro lãi suất) đến mức mà bản thân lãi suất vay vốn trên thị trường lẫn tỷ lệ tổn thất tín dụng phải tăng lên đáng kể thì hầu hết các khoản cho vay tiêu dùng mới không mang lại lợi nhuận. Việc định giá cao là do cho vay tiêu dùng là khoản mục cho vay có chi phí lớn và độ rủi ro cao. Hơn nữa khi vay tiền, người tiêu dùng dường như kém nhạy cảm với lãi suất. Người tiêu dùng thường quan tâm đến khoản tiền phải trả hàng tháng hơn là lãi suất (mặc dù rõ ràng là lãi suất ghi trên hợp đồng ảnh hưởng đến quy mô số tiền phải trả). Trong khi lãi suất không phải là một trong những yếu tố quan trọng mà hộ gia đình quan tâm thì mức thu nhập và trình độ

dân trí lại tác động rất lớn đến việc sử dụng các khoản tiền vay của người tiêu dùng. Những người có thu nhập ổn định thường có xu hướng chi tiêu nhiều hơn thu nhập vì họ cho rằng thu nhập trong tương lai sẽ có thể đảm bảo chi trả cho những nhu cầu hiện tại. Mặt khác, nếu như trong kinh doanh người ta thường phải hạch toán lỗ, lãi thì trong tiêu dùng người ta đặt yếu tố thỏa mãn lên hàng đầu dù có phải trả chi phí lớn hơn.

Chính vì triển vọng về lợi nhuận do hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại mà dù phải đối mặt với khá nhiều thách thức nhưng các ngân hàng trên toàn thế giới hiện nay đều hướng sự quan tâm vào hoạt động này, coi nó như một trong những lĩnh vực có vai trò chủ đạo trong dịch vụ ngân hàng cũng như trong quản lý ngân hàng.

1.1.3. Vai trò của cho vay tiêu dùng

1.1.3.1. Người tiêu dùng

Như đã đề cập ở trên, nhu cầu của con người thường rất phong phú và đa dạng từ việc mua sắm các vật dụng gia đình, tiện nghi sinh hoạt đến mua sắm và xây dựng nhà đất, đi du lịch, nghỉ ngơi...nhưng không phải lúc nào thu nhập và tích lũy cũng cho phép họ đáp ứng nhu cầu đó. Điều đó dẫn đến một thực tế là người ta mua sắm nhà cửa và mua sắm tiện nghi khác khi đã về già, khi đó lợi ích cảm nhận được từ sự hưởng thụ có xu hướng giảm xuống. Cho nên, người tiêu dùng luôn tìm cách kết hợp một cách khéo léo giữa việc thỏa mãn nhu cầu với yếu tố thời gian và khả năng thanh toán trong hiện tại và trong cả tương lai. Nghĩa là họ sẽ hưởng thụ phần thu nhập sẽ nhận được trong tương lai.

Mặt khác, việc thỏa mãn trước nhu cầu sẽ thúc đẩy người tiêu dùng phấn đấu để chi trả cho nhu cầu đó càng sớm càng tốt vì thông thường khi vay ngân hàng để mua sắm, thì chính tài sản đó sẽ trở thành vật đảm bảo đối với ngân hàng mà tâm lý chung không ai muốn nắm giữ tài sản mà không phải là của mình. Điều này gián tiếp đưa đến việc tăng thu nhập trong tương lai của người tiêu dùng.

Chính vì những lý do trên mà ngày càng nhiều các cá nhân, hộ gia đình tìm đến ngân hàng với mong muốn ngân hàng sẽ giúp đỡ họ trong việc mua sắm những hàng

hóa thiết yếu, những hàng hóa có giá trị cao nhằm thoả mãn nhu cầu tiêu dùng và nâng cao cuộc sống.

1.1.3.2. Người sản xuất

Mục tiêu của tất cả các nhà sản xuất là giá trị tăng thêm của tài sản, do đó dù bằng cách nào hay cách khác thì họ đều mong muốn tiêu thụ được càng nhiều hàng hóa càng tốt. Tuy nhiên, họ cũng phải đối mặt với một thực tế là không phải lúc nào khách hàng cũng có tiền để thanh toán ngay mà có thể trong vài tuần, vài tháng sau khi họ đã nhận được thu nhập hoặc sau khi đã tích lũy đủ. Mục tiêu tăng lợi nhuận, mở rộng sản xuất kinh doanh, tăng khả năng cạnh tranh với các đối thủ sản xuất cùng loại hàng hoá trên thị trường, các nhà sản xuất sẵn sàng bán hàng hoá trả góp, thậm chí bán chịu trong một thời gian. Để có tiền quay vòng, các cửa hàng này sẽ tìm đến sự trợ giúp của ngân hàng (các ngân hàng có thể mua lại các phiếu nợ của khách hàng, sau đó khi đến hạn khách hàng mạng trả thì ngân hàng sẽ thu hoặc ngân hàng sẽ tài trợ cho khách hàng thông qua sự kết hợp với các cửa hàng bán trả góp). Như vậy việc cấp tín dụng của ngân hàng trong trường hợp này cũng gián tiếp tạo ra thu nhập của người tiêu dùng (tạo công ăn việc làm), nâng cao chất lượng cuộc sống (thúc đẩy việc mở rộng sản xuất, tạo ra khả năng cạnh tranh giữa các hãng thay đổi mẫu mã chủng loại hàng hoá, đáp ứng thị hiếu của người tiêu dùng).

1.1.3.3. Ngân hàng thương mại

Hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại là nhận tiền gửi với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng tiền đó để cho vay, song song với nỗ lực huy động vốn, các ngân hàng thương mại còn cố gắng tối đa trong việc cấp tín dụng cho mọi cá nhân tổ chức mọi kinh tế trong và ngoài nước đối với hầu hết các ngân hàng, khoản mục cho vay thường chiếm quá nửa giá trị tổng tài sản từ 1/2 đến 2/3 nguồn thu của ngân hàng. Đối với cá nhân, hộ gia đình, ngân hàng thực hiện loại hình cho vay chủ yếu như mua ô tô, sắm sửa các phương tiện sinh hoạt, tài trợ cho quá trình học tập hoặc xây dựng và sửa chữa nhà ở ... Mặc dù cấp tín dụng cho các đối tượng này ngân hàng phải đối mặt với

nhiều rủi ro sống ngày nay các ngân hàng đều tập trung khai thác bởi vì hoạt động này nó tạo ra thu nhập cao cho ngân hàng. Các khoản vay tiêu dùng thường được định giá khá cao (do các khách hàng thường không quá quan tâm đến lãi suất mà trước hết họ quan tâm đến lợi ích mà họ được hưởng, sau đó đến tổng số tiền mà họ phải trả) do đó cho vay tiêu dùng vẫn được coi là khoản mục tín dụng có khả năng sinh lời cao nhất cho ngân hàng. Mặt khác cho vay tiêu dùng có thể hạn chế và loại bỏ được ảnh hưởng của chu kỳ kinh doanh (yếu tố mà theo chu kỳ sẽ dẫn đến sự suy thoái đáng kể trong nhiều tài khoản cho vay kinh doanh truyền thống của ngân hàng) và tránh được sự cạnh tranh gay gắt từ ngân hàng nước ngoài đồng thời thông qua cho vay tiêu dùng, ngân hàng cũng mở rộng được hoạt động, tận dụng được nguồn huy động một cách hiệu quả.

Ngày nay, để tạo ra sự phong phú trong hoạt động và tạo ra những nét hấp dẫn riêng nhằm thu hút khách hàng, các ngân hàng không chỉ cho vay trực tiếp đối với người tiêu dùng mà còn thực hiện việc tài trợ gián tiếp qua các cửa hàng bán lẻ, các cửa hàng bán trả góp.

1.1.3.4. Nền kinh tế

Có thể nói rằng hầu hết các chủ thể trong nền kinh tế, dù là trực tiếp hay gián tiếp cũng đều được hưởng những lợi ích do hoạt động của ngân hàng mang lại. Việc ngân hàng thực hiện cho vay tiêu dùng khách hàng chỉ làm thỏa mãn những nhu cầu thiết yếu nâng cao chất lượng của người tiêu dùng việc cho vay này còn thúc đẩy sản xuất, tạo ra công ăn việc làm, tăng khả năng cạnh tranh của các hãng sản xuất kinh doanh, tạo ra sự năng động cho nền kinh tế.

Thông qua hoạt động cấp tín dụng cho người tiêu dùng, các ngân hàng thương mại đã góp phần kích cầu trong nền kinh tế, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tăng sức cạnh tranh của hàng hóa trong nước từ đó hỗ trợ nhà nước trong việc đạt được các mục tiêu xã hội như xoá đói, giảm nghèo, giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập giảm tệ nạn xã hội, cải thiện nâng cao mức sống cho người dân.

1.1.4. Phân loại cho vay tiêu dùng

Thông qua cách phân loại này, chúng ta có thể có được cái nhìn khá toàn diện về hoạt động cho vay tiêu dùng từ nhiều khía cạnh khác nhau.

1.1.4.1. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- **CVTD cơ trú:** Là khoản tín dụng được cấp nhằm tài trợ cho nhu cầu mua, xây dựng, cải tạo nhà cho khách hàng. Đặc điểm của những món vay này là quy mô thường lớn, thời gian dài.
- **CVTD phi cơ trú:** Đây là những khoản cho vay phục vụ nhu cầu cải thiện đời sống như mua sắm phương tiện, đồ dùng, du lịch, học hành, y tế hoặc giải trí... Đặc điểm của những khoản tín dụng này là thường có quy mô nhỏ, thời gian tài trợ ngắn.

1.1.4.2. Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ

- **Cho vay tiêu dùng trả góp:** Đây là hình thức cho vay trong đó người đi vay trả nợ (gồm cả gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay, phương thức này thường áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập từng kỳ của người đi vay không đủ để thanh toán hết một lần số nợ vay.

Đối với loại cho vay tiêu dùng này, các ngân hàng thường chú ý đến một số vấn đề cơ bản, có tính nguyên tắc sau:

+ Loại tài sản được tài trợ:

Thực tế cho thấy thiện chí trả nợ của người vay sẽ tốt hơn rất nhiều nếu tài sản được hình thành từ tiền vay đáp ứng nhu cầu cấp thiết của họ lâu dài trong tương lai. Khi lựa chọn tài sản để tài trợ, ngân hàng thường chú ý đến điều này nên chỉ muốn tài trợ cho nhu cầu mua sắm đối với tài sản có thời hạn sử dụng lâu bền và có giá trị lớn vì với những tài sản này, người tiêu dùng sẽ được hưởng những tiện ích từ chúng trong một thời gian dài.

+ Số tiền phải trả trước:

Ngân hàng yêu cầu người đi vay phải thanh toán trước một phần giá trị tài sản cần mua sắm- số tiền này được gọi là số tiền phải trả trước, phần còn lại ngân hàng sẽ cho

vay, số tiền trả trước cần phải đủ lớn để một mặt làm cho người vay nghĩ rằng họ chính là chủ sở hữu của tài sản, mặt khác có tác dụng hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Một khi không cảm nhận được rằng mình là chủ sở hữu của tài sản hình thành từ tiền vay thì người vay có thái độ miễn cưỡng trong việc trả nợ. Ngoài ra, khi khách hàng không trả nợ trong nhiều trường hợp ngân hàng đành phải bán và thanh lý tài sản để thu hồi nợ.

Số tiền phải trả trước thường phụ thuộc vào các yếu tố sau:

- Loại tài sản: Đối với các tài sản có mức độ giảm giá nhanh thì số tiền phải trả trước nhiều và ngược lại, đối với các tài sản có mức độ giảm giá chậm. Thì số tiền phải trả trước ít.

- Thị trường tiêu thụ tài sản sau khi đã sử dụng: nếu hàng hoá đó được tiêu thụ một cách nhanh chóng và dễ dàng sau khi sử dụng thì số tiền trả trước sẽ ít hơn là trong trường hợp ngược lại.

- Môi trường kinh tế: nếu môi trường kinh tế ổn định thì thiện chí của ngân hàng trong việc cho vay sẽ tốt hơn và có thể yêu cầu một mức trả trước thấp hơn.

- Năng lực tài chính của người đi vay: Người vay có năng lực tài chính tốt đã là một trong những đảm bảo cho việc thu hồi nợ của ngân hàng nên ngân hàng có thể yêu cầu người vay một mức trả trước thấp hơn nếu ngay lúc đó người vay chưa có đủ.

+ Chi phí tài trợ:

Chi phí tài trợ là chi phí mà người đi vay phải trả cho ngân hàng trong việc sử dụng vốn. Chi phí tài trợ chủ yếu bao gồm lãi vay và các chi phí khác có liên quan. Chi phí tài trợ phải đủ trang trải cho chi phí huy động, chi phí hoạt động, rủi ro đồng thời phải mang lại một phần lợi nhuận cho ngân hàng.

+ Điều khoản thanh toán:

Khi xác định điều khoản liên quan đến việc thanh toán nợ của khách hàng, ngân hàng thường chú ý đến các vấn đề sau:

- Số tiền thanh toán mỗi định kỳ phải phù hợp với khả năng và thu nhập, trong mối quan hệ hài hoà với nhu cầu chi tiêu khác của khách hàng.

- Giá trị tài sản tài trợ không được thấp hơn số tiền tài trợ chưa được thu hồi.
- Kỳ hạn trả nợ phải thuận lợi cho việc trả nợ của khách hàng, kỳ hạn trả nợ thường theo tháng vì thông thường, nguồn trả nợ chính của người vay tiêu dùng là lương được nhận hàng tháng.

- Thời hạn cho vay không nên quá dài. Thời hạn cho vay bị giới hạn bởi thời gian hoạt động của tài sản tài trợ. Thời hạn cho vay quá dài trong trường hợp giá trị tài sản tài trợ giảm mạnh sẽ dẫn đến rủi ro tín dụng. Hơn nữa khi thời hạn cho vay quá dài thì thiện chí trả nợ của người vay cũng như việc thu nợ thường gặp nhiều rắc rối.

- Số tiền khách hàng phải thanh toán cho ngân hàng mỗi kỳ hạn trả nợ có thể được tính theo một trong các cách sau đây:

- Phương pháp gộp: Đây là phương pháp thường được áp dụng trong cho vay tiêu dùng trả góp, do tính chất đơn giản và dễ hiểu của nó. Theo phương pháp này, trước hết lãi được tính bằng cách lấy vốn gốc nhân với lãi suất và thời hạn vay, sau đó cộng gộp vào vốn gốc rồi chia cho số kỳ hạn phải thanh toán để tìm số tiền phải thanh toán ở mỗi kỳ trả.

- Phương pháp lãi đơn: Theo phương pháp này, vốn gốc người đi vay phải trả từng kỳ hạn trả nợ được tính đều nhau bằng cách lấy vốn vay ban đầu chia cho số kỳ hạn thanh toán, còn lãi phải trả mỗi kỳ được tính trên số tiền mà khách hàng thực sự còn thiếu đối với ngân hàng.

+ Vấn đề phân bổ lãi cho vay theo thời gian:

Khi sử dụng phương pháp gộp để tính lãi, các ngân hàng thường tiến hành phân bổ phần lãi cho vay đã được tính. Việc phân bổ có thể được thực hiện theo định kỳ gắn liền với các kỳ hạn thanh toán hoặc cũng có thể được thực hiện theo quý hoặc theo năm tài chính.

+ Vấn đề trả nợ trước hạn:

Thông thường người đi vay được quyền thanh toán tiền vay trước hạn mà không bị phạt. Nếu tiền trả góp tính theo phương pháp lãi đơn thì vấn đề rất đơn giản, người vay

phải thanh toán toàn bộ vốn gốc còn thiếu và lãi vay của kỳ hạn hiện tại (nếu có) cho ngân hàng. Tuy nhiên, nếu tiền trả góp được tính theo phương pháp gộp thì sẽ phức tạp hơn. Vì theo phương pháp này, lãi được tính dựa trên cơ sở giả định rằng tiền vay sẽ được sử dụng cho đến lúc kết thúc hợp đồng, cho nên nếu khách hàng trả trước hạn thì thời hạn trả nợ thực tế sẽ khác thời hạn đã giả định ban đầu và như vậy số tiền lãi phải trả cũng có sự thay đổi. Khi đó người ta phải sử dụng phương pháp phân bổ lãi cho vay theo thời gian.

- **Cho vay tiêu dùng phi trả góp:** Đây là hình thức cho vay mà tiền vay được khách hàng thanh toán chỉ một lần khi đến hạn. Thường thì các khoản vay tiêu dùng phi trả góp được cấp cho các nhu cầu vay nhỏ và thời hạn không dài.

- **Cho vay tiêu dùng tuần hoàn:** Là khoản vay trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc ngân hàng phát hành loại séc cho phép thấu chi dựa trên số tiền trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này, trong thời hạn tín dụng 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.

1.1.4.3. Căn cứ vào hình thức bảo đảm tiền vay

- **Cho vay tín chấp:** Không cần tài sản đảm bảo, dựa hoàn toàn vào uy tín của cá nhân và công ty đang công tác để phục vụ cho các mục đích cá nhân. Hình thức này chỉ áp dụng với một số khách hàng nhất định - người có thu nhập thường xuyên và ổn định.

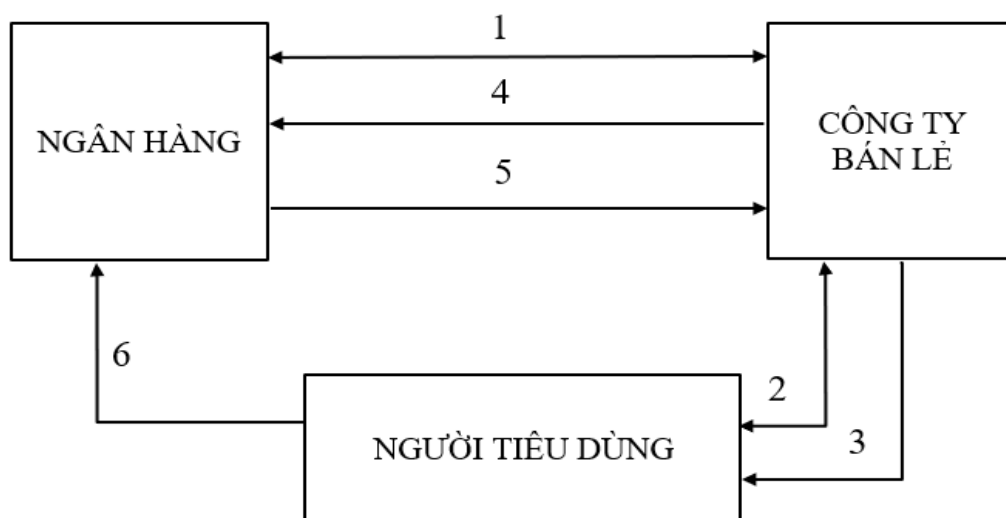
- **Cho vay cầm cố:** Ngân hàng giữ tài sản của khách hàng để đảm bảo các nghĩa vụ của người vay. Danh mục các loại tài sản và điều kiện các loại tài sản được cầm đồ được ngân hàng quy định.

- **Cho vay thế chấp lương:** áp dụng cho khách hàng có, thu nhập ổn định, ngoài các khoản chi tiêu thường xuyên hàng tháng thì còn một phần tích lũy để trả nợ vay.

- **Cho vay có đảm bảo tài sản hình thành từ tiền vay:** áp dụng đối với khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng để mua các tài sản có giá trị, thời gian sử dụng lâu dài.

1.1.4.4. Căn cứ vào hình thức cho vay giữa ngân hàng và khách hàng

- **Cho vay tiêu dùng gián tiếp:** Là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ cho người tiêu dùng



Sơ đồ 1.1: Cho vay tiêu dùng gián tiếp

(Nguồn: Học viện tài chính (2005), Nghiệp vụ NHTM, NXB Tài chính)

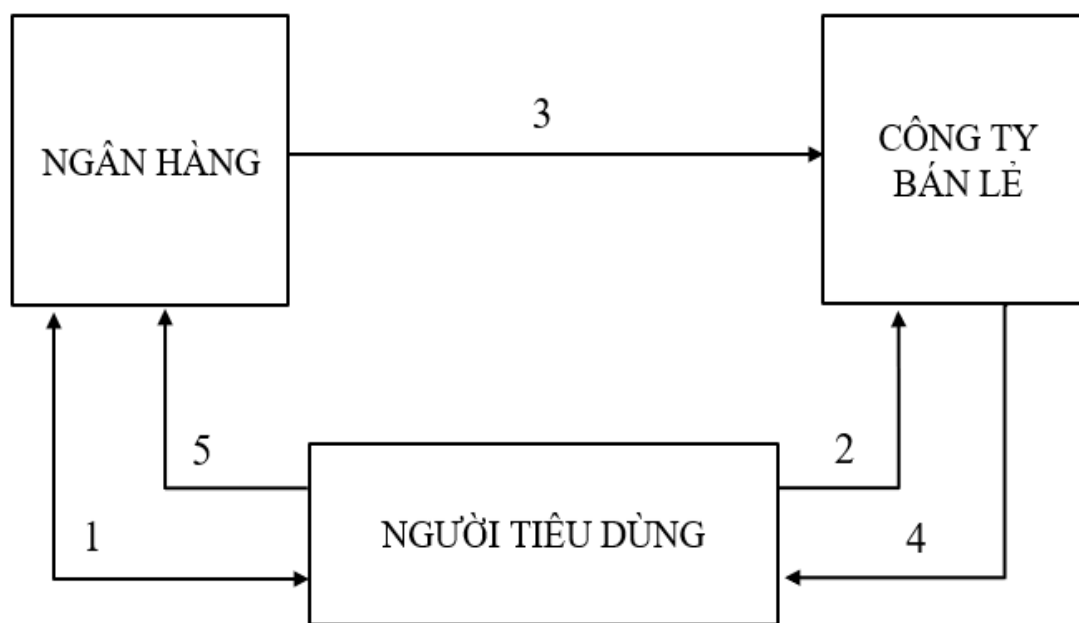
1. : Ngân hàng và công ty bán lẻ ký kết hợp đồng mua bán nợ. Trong hợp đồng ngân hàng thường đưa ra các điều kiện về đối tượng khách hàng được bán chịu, số tiền bán chịu tối đa và các loại tài sản bán chịu.
2. : Công ty bán lẻ và người tiêu dùng ký kết hợp đồng mua bán chịu hàng hoá. Thông thường, người tiêu dùng phải trả trước một phần giá trị tài sản.
3. : Công ty bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng.
4. : Công ty bán lẻ bán bộ chứng từ bán chịu hàng hoá cho ngân hàng.
5. : Ngân hàng thanh toán tiền cho công ty bán lẻ.
6. : Người tiêu dùng thanh toán tiền trả góp cho ngân hàng.

+ Cho vay tiêu dùng gián tiếp có ưu điểm:

- Cho phép ngân hàng dễ dàng tăng doanh số cho vay tiêu dùng.
- Cho phép ngân hàng tiết kiệm được chi phí trong cho vay.
- Là nguồn gốc của việc mở rộng quan hệ với khách hàng và các hoạt động khác.
- Trong trường hợp có quan hệ với những công ty bán lẻ tốt, cho vay tiêu dùng gián tiếp an toàn hơn cho vay tiêu dùng trực tiếp.

+ Bên cạnh những ưu điểm trên, cho vay tiêu dùng gián tiếp có một số nhược điểm sau:

- Ngân hàng không tiếp xúc trực tiếp với người tiêu dùng đã được bán chịu.
 - Thiếu sự kiểm soát của ngân hàng khi công ty bán lẻ thực hiện việc bán chịu hàng hoá.
 - Kỹ thuật nghiệp vụ cho vay tiêu dùng gián tiếp có tính phức tạp cao.
- **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 những người này. Cho vay tiêu dùng trực tiếp thường được thực hiện theo sơ đồ sau:



Sơ đồ 1.2: Cho vay tiêu dùng trực tiếp

(Nguồn: Học viện tài chính (2005), Nghiệp vụ NHTM, NXB Tài chính)

1. : Ngân hàng và người tiêu dùng ký kết hợp đồng vay.
2. : Người tiêu dùng trả trước một phần số tiền mua tài sản cho công ty bán lẻ.

3. : Ngân hàng thanh toán số tiền mua tài sản còn thiếu cho công ty bán lẻ.
4. : Công ty bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng.
5. : Người tiêu dùng thanh toán tiền vay cho ngân hàng.

+ So với cho vay tiêu dùng gián tiếp, cho vay tiêu dùng trực tiếp có những ưu điểm sau:

- Trong cho vay tiêu dùng trực tiếp ngân hàng có thể tận dụng được sở trường của nhân viên tín dụng. Những người này thường được đào tạo chuyên môn và có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực tín dụng cho nên các quyết định tín dụng trực tiếp của ngân hàng thường có chất lượng cao hơn so với trường hợp chúng được quyết định bởi những công ty bán lẻ hoặc nhân viên tín dụng của công ty bán lẻ. Ngoài ra, trong hoạt động của mình, nhân viên tín dụng ngân hàng có xu hướng chú trọng đến việc tạo ra các khoản vay có chất lượng tốt trong khi nhân viên của những công ty bán lẻ thường chú trọng đến việc bán được hàng. Bên cạnh đó, tại các điểm bán hàng, các quyết định tín dụng thường được đưa ra vội vàng và như vậy, có thể có nhiều khoản tín dụng được cấp ra một cách không chính đáng. Hơn nữa trong một số trường hợp, do quyết định nhanh, công ty bán lẻ có thể từ chối cấp tín dụng đối với những khách hàng tốt.

- Cho vay tiêu dùng trực tiếp linh hoạt hơn so với cho vay tiêu dùng gián tiếp. Khi khách hàng có quan hệ trực tiếp với ngân hàng có thể làm thỏa mãn nhu cầu của họ hơn

1.2. Phát triển cho vay tiêu dùng

1.2.1. Quan niệm về phát triển cho vay tiêu dùng

Theo từ điển tiếng Việt năm 1994 của nhà xuất bản Khoa học Xã hội, trung tâm từ điển học Hà Nội – Việt Nam, trang 743 ghi: “Phát triển là biến đổi hoặc làm cho biến đổi từ ít đến nhiều, hẹp đến rộng, thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp, ví dụ: phát triển văn hóa, phát triển nhảy vọt,…”

Trong nghiên cứu này, cho vay tiêu dùng được hiểu là sử dụng chuyển nhượng một lượng giá trị (tiền tệ hoặc hiện vật) từ các NHTM sang người đi vay (cá nhân và hộ gia đình trong nền kinh tế) nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc lẫn lãi.

Phát triển cho vay tiêu dùng là gia tăng cả về quy mô và chất lượng khoản vay, tức là: quy mô cho vay mở rộng, số lượng khách hàng vay vốn ngân hàng ngày càng gia tăng, đa dạng hoá đối

tượng cho vay, tỷ lệ nợ xấu giảm, đáp ứng các nhu cầu của khách hàng và cuối cùng mang lại hiệu quả cho ngân hàng đồng thời có thể giữ vững vị thế của ngân hàng trên thương trường. [6]

Phát triển cho vay tiêu dùng chính là hướng đi hợp lý của các Ngân hàng thương mại Việt Nam trong những năm tới, phù hợp với mô hình của các ngân hàng hiện đại trên thế giới. Mặc dù tiềm ẩn nhiều rủi ro và chi phí phát triển sản phẩm cao nhưng xu hướng phát triển cho vay tiêu dùng vẫn là một tất yếu khách quan của các Ngân hàng thương mại.

Vậy phải làm sao để phát triển cho vay tiêu dùng? Đúng là mức lãi suất cao hiện vẫn là một vấn đề gây ra nhiều lo ngại đối với hoạt động cho vay tiêu dùng, song theo nhận định của giới chuyên gia, khó có thể cản trở sự phát triển tất yếu của loại hình sản phẩm tài chính này. Sự phát triển này không chỉ mở rộng về quy mô dư nợ cho vay, mà tính chất phức tạp của thị trường cũng sẽ tăng theo, cùng với sự xuất hiện của các sản phẩm mới như: Các khoản cho vay theo lương, hoạt động cho vay đồng cấp - những sản phẩm hiện đã được phát triển mạnh ở rất nhiều quốc gia trên thế giới.

Hiện các cơ quan quản lý nhà nước về lĩnh vực này đang rất nỗ lực để có thể quản lý hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng với hai mục tiêu chính, đó là bảo vệ người đi vay và thúc đẩy thị trường cho vay tiêu dùng phát triển lành mạnh, cung cấp các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của mọi người dân.

Phát triển cho vay tiêu dùng là quá trình tăng trưởng hoạt động cho vay trên cả hai phương diện định lượng (Doanh số, dư nợ, sản phẩm, cơ cấu cho vay và khách hàng cho vay) và định tính (chất lượng cho vay, uy tín, danh tiếng) qua đó bổ sung và làm tăng lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay và đảm bảo mức độ rủi ro nhất định.

1.2.2. Sự cần thiết phải phát triển cho vay tiêu dùng

- Hoạt động cho vay đem lại nguồn thu chủ yếu cho các ngân hàng thương mại. Phát triển được hoạt động cho vay tiêu dùng đồng nghĩa với việc gia tăng lợi nhuận và hiệu quả hoạt động ngân hàng.

- Phát triển cho vay tiêu dùng là động lực thúc đẩy các sản phẩm cho vay khác và các sản phẩm dịch vụ khác trong ngân hàng thương mại đặc biệt là lĩnh vực thanh toán và huy động vốn.

- Hiện nay các ngân hàng thương mại có xu hướng tăng tỷ lệ thu nhập từ các hoạt động dịch vụ trên tất cả các hoạt động thanh toán, huy động vốn và cho vay đặc biệt tập trung vào sản phẩm cho vay tiêu dùng vì đây vẫn là mảng dịch vụ giữ vai trò cốt lõi trong quá trình phát triển ngân hàng và cho vay tiêu dùng cũng là phương tiện tốt nhất để hỗ trợ các dịch vụ khác của ngân hàng.

- Đối với các ngân hàng mới thành lập hay chi nhánh ngân hàng mới thành lập hay thâm nhập vào một địa bản mới, sự cạnh tranh càng trở nên gay gắt hơn. nhưng cho vay vẫn giữ vai trò cốt lõi trong quá trình phát triển ngân hàng và cho vay tiêu dùng ngày nay phát huy được tối đa trong việc khai thác các dịch vụ đi kèm của ngân hàng. Theo thống kê thì đến 90% số khách hàng đang sử dụng dịch vụ ngân hàng đều ít nhiều liên quan tới hoạt động cho vay tiêu dùng và ngược lại 100% số khách hàng có quan hệ cho vay với ngân hàng thì đều sử dụng thêm các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp . Cùng với sự phát triển mạng lưới và đổi mới công nghệ các ngân hàng đều tiến tới chiến lược phát triển các dịch vụ mới hiện đại. Phát triển cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng đóng vai trò to lớn góp phần quyết định sự tồn tại và hiệu quả hoạt động của ngân hàng đó trên địa bàn.

Như vậy, phát triển CVTD được hiểu là sự tăng trưởng hoạt động cho vay về cả chiều rộng và chiều sâu. Yêu cầu của nền kinh tế thị trường và sự cạnh tranh quyết liệt trong hoạt động tài chính cho vay hiện nay buộc các ngân hàng phải xem xét phát triển sản phẩm cho vay này một cách thận trọng và hiệu quả. Phát triển cho vay tiêu dùng hiện nay không chỉ tập trung vào tăng trưởng quy mô cho vay, quản trị và điều hành cho vay an toàn, hiệu quả sinh lời cao nhất mà còn hướng tới phát triển khách hàng, tập trung vào nâng cao chất lượng cấp cho vay, đa dạng các sản phẩm cho vay phù hợp với các nhu cầu và các đối tượng khác nhau. Một nền khách hàng tốt, hoạt động thường xuyên, có uy tín và có hiệu quả chính là cơ sở tốt cho sự tăng trưởng về quy mô và là điều kiện tiên quyết cho việc đảm bảo an toàn hoạt động cho vay cho ngân hàng. Muốn vậy, ngân hàng phải có sự đầu tư thích đáng cho công tác khách hàng. Ngân hàng phải xác định được đối tượng hướng tới từ đó có chính sách thu hút thích hợp. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ cấp cho vay hay đa dạng các sản phẩm nhằm thoả mãn nhu cầu tối đa nhu cầu của khách hàng phục vụ là cần thiết. Cạnh tranh gay gắt trong lĩnh vực ngân hàng càng thúc đẩy các ngân hàng không ngừng nâng cao

chất lượng phục vụ, phát triển sản phẩm hiện có. Nhiều ngân hàng đã đưa ra cam kết cấp sản phẩm cho vay tiêu dùng cho khách hàng với thủ tục đơn giản và nhanh chóng. Những khoản vay tiêu dùng hiện nay chỉ mất tối đa 3-5 ngày để hoàn tất đầy đủ các thủ tục cấp cho vay cho khách hàng. Các thủ tục về cho vay tiêu dùng hiện nay đều được đơn giản hóa tối đa và được niêm yết công khai về trình tự và thời gian thực hiện. Các ngân hàng đều có những đầu tư thích đáng cho công nghệ hiện đại và đưa vào áp dụng hệ thống tiêu chuẩn chất lượng nhằm sẵn sàng cung cấp cho khách hàng các dịch vụ tốt nhất. Sản phẩm cho vay tiêu dùng ngày nay rất phổ biến và là xu thế phát triển tất yếu của mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại theo đó ngoài hợp đồng cho vay cam kết thì tùy vào loại sản phẩm dịch vụ khác nhau những người dùng khác nhau sẽ có những đối xử khác nhau phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng, hoặc ngân hàng sẽ đưa thêm các dịch vụ gia tăng vào sản phẩm cho vay của mình, phát triển cho vay gắn liền với phát triển các dịch vụ gia tăng khác.

CVTD có ảnh hưởng đến sự phát triển của nền kinh tế nói chung và đối với các chủ thể tham gia nói riêng.

1.2.3. Các chỉ tiêu phản ánh phát triển cho vay tiêu dùng của NHTM

1.2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định tính

- Đảm bảo nguyên tắc cho vay và điều kiện vay vốn: Để đánh giá chất lượng một khoản CVTD, trước hết cần xem xét khoản vay đó có đảm bảo nguyên tắc cho vay không, sau đó có đảm bảo điều kiện vay vốn không. Đây là những nguyên tắc và điều kiện tối thiểu mà bất cứ một khoản CVTD nào cũng phải được bảo đảm.

- Uy tín của ngân hàng: Đây là một chỉ tiêu quan trọng, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động CVTD nói riêng. Ngân hàng tồn tại được chính là nhờ vào sự tin cậy của khách hàng với ngân hàng.

- Thái độ phục vụ và thủ tục thực hiện: Thái độ phục vụ nhiệt tình, thủ tục tuân theo đúng quy định, quy chế CVTD của ngân hàng được cán bộ tín dụng làm nhanh chóng chính xác, an toàn cũng góp phần làm mở rộng hoạt động CVTD.

- Quá trình thẩm định: Đây là khâu không thể thiếu trong quá trình quyết định và theo dõi khoản vay. Quá trình thẩm định phải tuân theo nguyên tắc, các căn cứ và nội dung thẩm định của từng ngân hàng. Một khoản vay tiêu dùng có chất lượng là khoản vay đã được thẩm định và phải đảm bảo các bước của quá trình thẩm định.

- Sự đa dạng về mặt sản phẩm cho vay: Chỉ tiêu này phản ánh sự đa dạng về loại hình CVTD mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng, bao gồm cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay tín chấp cán bộ nhân viên, cho vay cầm cố giấy tờ có giá, cho vay du học... Khi các loại hình cho vay này phát triển thì thỏa mãn tốt hơn nhu cầu, mong muốn của khách hàng, qua đó thể hiện hoạt động CVTD của ngân hàng đang được phát triển, cách thức cung cấp sản phẩm cho vay của ngân hàng đối với khách hàng cũng đa dạng hơn.

1.2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định lượng

❖ Chỉ tiêu đánh giá về quy mô

- Hạn mức cho vay tiêu dùng: Hạn mức CVTD có tác động trực tiếp tới sự phát triển của hoạt động CVTD. Nhu cầu của khách hàng là không giới hạn, vì thế khách hàng thường có xu hướng muốn vay ở các ngân hàng có hạn mức tín dụng cao vì họ sẽ có nhiều vốn để sử dụng hơn. Tuy nhiên, ngân hàng không thể chạy theo nhu cầu của khách hàng để tăng mãi hạn mức tín dụng vì rủi ro mất vốn của ngân hàng là rất lớn. Bởi vậy, việc xây dựng một chính sách tín dụng hợp lý, đảm bảo an toàn, thu hút khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh đang là vấn đề được chú trọng trong các ngân hàng hiện nay.

- Dự nợ cho vay tiêu dùng: Chỉ tiêu này có thể đánh giá được quy mô cho vay, dự nợ CVTD càng cao thì quy mô cho vay càng lớn và ngược lại.

$$\text{Dự nợ cho vay tiêu dùng} = \text{Dự nợ đầu kỳ} + \text{Doanh số cho vay tiêu dùng trong kỳ} - \text{Doanh số thu nợ trong kỳ}$$

Dự nợ cuối kỳ càng cao chứng tỏ quy mô CVTD càng lớn và hoạt động CVTD càng phát triển. Tuy nhiên, số dư này còn phụ thuộc vào doanh số thu nợ trong kỳ của ngân hàng. Nếu doanh số CVTD và doanh số thu nợ năm sau lớn hơn năm trước nhưng sự tăng lên của doanh số thu nợ lại lớn hơn sự tăng của doanh số cho vay dẫn đến dự nợ cuối kỳ giảm, điều đó không có

nghĩa là quy mô CVTD giảm mà nó phản ánh chất lượng của khoản vay tốt và ngân hàng đã đạt được mục tiêu trong phát triển CVTD.

- Số lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng: Ngân hàng nào có càng nhiều các sản phẩm CVTD thì càng cho thấy mức độ tập trung phát triển hoạt động CVTD của ngân hàng đó càng lớn. Khi một ngân hàng chú trọng tới phát triển CVTD thì các sản phẩm của ngân hàng đó sẽ đa dạng, phong phú, hiện đại, phù hợp hơn với khách hàng, khách hàng sẽ cảm thấy mình được thỏa mãn nhu cầu nhiều hơn khi đến với ngân hàng.

- Phạm vi cung ứng sản phẩm cho vay tiêu dùng: Phạm vi cung ứng sản phẩm của ngân hàng phụ thuộc vào khả năng cạnh tranh, chiếm lĩnh thị trường cũng như chất lượng của sản phẩm cung ứng. Dựa trên những lợi thế về sản phẩm, công nghệ, ngân hàng có thể mở rộng phạm vi cung ứng sản phẩm của mình. Khi ấy không chỉ giữ chân được khách hàng trong khu vực mà còn thu hút được khách hàng ở những khu vực lân cận. Để làm được điều này, ngân hàng cần phải nghiên cứu một chính sách về khả năng và nguồn lực của các ngân hàng khác trên cùng địa bàn để đưa ra chính sách cạnh tranh cho ngân hàng để hoạt động CVTD được phát triển và đạt hiệu quả tối ưu.

- Tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng: Tăng trưởng là sự tăng lên về quy mô, sản lượng trong một thời kỳ nhất định. Tăng trưởng là điều kiện và tiền đề cho sự phát triển, tăng trưởng cũng có thể không dẫn đến phát triển nhưng không có tăng trưởng thì nhất định không có phát triển. Tại các NHTM, tăng trưởng là một trong những tiền đề cho việc chiếm lĩnh thị trường và gia tăng lợi nhuận. Mức tăng trưởng CVTD được tính bằng số tương đối hay số tuyệt đối của số lượng CVTD kỳ sau so với kỳ trước. Số tuyệt đối thể hiện quy mô tăng trưởng cho vay. Khi đánh giá mức độ tăng trưởng CVTD người ta thường dùng chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng. Chỉ tiêu này được xác định bằng công thức sau:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng} = \frac{(\text{Dư nợ CVTD kỳ này} - \text{Dư nợ CVTD kỳ trước})}{\text{Dư nợ CVTD kỳ trước}} * 100\%$$

Tốc độ tăng trưởng dư nợ CVTD được tính toán bởi công thức trên sẽ cho ta thấy xu hướng của việc đầu tư tín dụng là mở rộng hay thu hẹp.

❖ Chỉ tiêu đánh giá về chất lượng

- Doanh số cho vay tiêu dùng: Doanh số CVTD là tổng số tiền ngân hàng cho vay trong một kỳ, được cộng dồn các khoản CVTD trong một kỳ kế toán. Doanh số CVTD phản ánh số vốn mà ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng, nó thể hiện việc mở rộng hoặc thu hẹp hoạt động CVTD. Nguồn vốn ngân hàng cho vay càng lớn thì chứng tỏ nhu cầu của khách hàng được đáp ứng tốt hơn, nó cũng phản ánh khả năng tăng lợi nhuận từ hoạt động này của ngân hàng. Để đánh giá chính xác hơn chất lượng CVTD của ngân hàng, cần phải so sánh doanh số CVTD với tổng doanh số cho vay thông qua tỷ trọng doanh số CVTD.

$$\text{Tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng} = \frac{\text{Doanh số cho vay tiêu dùng}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} * 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh tỷ trọng doanh số CVTD chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng. Qua đó, ta có thể thấy được tình hình kinh doanh của ngân hàng. Nếu tỷ trọng này cao, chứng tỏ ngân hàng đang tập trung vào phát triển CVTD và ngược lại.

- Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng: Là tổng vốn gốc CVTD mà ngân hàng thu hồi được trong một thời kỳ. Qua đó, ta biết được khả năng thu hồi nợ, cũng như khả năng quản lý các khoản cho vay của ngân hàng có an toàn hay rủi ro và các cá nhân, hộ gia đình có sử dụng hiệu quả, đúng mục đích các khoản vay hay không. Để đánh giá chất lượng khoản vay thông qua doanh số thu nợ, ta xem xét chỉ tiêu tỷ trọng doanh số thu hồi nợ CVTD.

$$\text{Tỷ trọng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng}}{\text{Tổng doanh số thu nợ cho vay}} * 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh tỷ trọng doanh số thu nợ trong CVTD chiếm bao nhiêu % tổng doanh số thu nợ cho vay của ngân hàng trong một kỳ. Chất lượng CVTD được thể hiện ở việc ngân hàng thu được đầy đủ nợ gốc và lãi đúng hạn. Do đó, nếu chỉ tiêu này cao chứng tỏ công tác thu nợ của ngân hàng hiệu quả, từ đó ta thấy được chất lượng của khoản vay là tốt hay ngược lại.

- Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng

$$\text{Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng} = \frac{\text{Dư nợ cho vay tiêu dùng}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} * 100\%$$

Tỷ trọng dư nợ CVTD cho biết số dư nợ CVTD chiếm bao nhiêu % tổng dư nợ cho vay trong kỳ. Tỷ trọng dư nợ CVTD tăng chứng tỏ quy mô CVTD tăng, khả năng cho vay tiêu dùng được mở rộng. Hoạt động CVTD đang được các ngân hàng chú trọng, phát triển và là hoạt động tiềm năng mà các ngân hàng phải khai thác triệt để.

- Chỉ tiêu lợi nhuận cho vay tiêu dùng: Chỉ tiêu lợi nhuận luôn nói lên sự phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh, và với CVTD thì nó cũng không nằm ngoài nhận định đó. Để đánh giá được chất lượng khoản vay thông qua các chỉ tiêu lợi nhuận, phải có sự so sánh giữa số thu lãi từ CVTD với toàn bộ lãi của hoạt động cho vay. Chỉ tiêu này được xác định bằng công thức sau:

$$\text{Tỷ trọng thu lãi cho vay tiêu dùng} = \frac{\text{Thu lãi cho vay tiêu dùng}}{\text{Tổng thu lãi từ cho vay}} * 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh phần trăm lãi thu được từ CVTD trong tổng số lãi thu được từ cho vay. Nó thể hiện ở sự tăng lên về số lượng và nhất là chất lượng của các khoản CVTD. Từ đó đánh giá được sự phát triển của CVTD. Việc đánh giá chính xác sự tăng trưởng của chỉ tiêu này trong từng thời kỳ giúp ngân hàng đưa ra những chính sách hợp lý để tối đa hóa doanh thu và tối thiểu hóa chi phí, thu được lợi nhuận tối đa.

- Chỉ tiêu nợ quá hạn cho vay tiêu dùng: Nợ quá hạn là khoản nợ đến hạn trả mà khách hàng không có khả năng trả nợ, phản ánh số vốn của ngân hàng có khả năng mất.

Ngân hàng luôn hướng đến mục tiêu thu đủ gốc và lãi khi đến hạn. Nhưng không phải khoản vay nào cũng thực hiện được mục tiêu đó. Trong hoạt động CVTD cũng vậy, tỷ lệ nợ quá hạn thường rất cao do tính chất rủi ro của nó. Tỷ lệ nợ quá hạn là chỉ tiêu đánh giá khá đầy đủ về chất lượng CVTD của một ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn trong CVTD được xác định:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng} = \frac{\text{Dư nợ quá hạn cho vay tiêu dùng}}{\text{Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng}} * 100\%$$

Nợ quá hạn là một điều khó tránh khỏi trong hoạt động của ngân hàng. Tỷ lệ này thấp chứng tỏ độ an toàn tín dụng của ngân hàng và ngược lại. Điều này ảnh hưởng tới chất lượng khoản vay, ảnh hưởng tới tình hình chung của ngân hàng. Ở mỗi ngân hàng khác nhau thì đều có tỷ lệ nợ quá hạn khác nhau, nó phụ thuộc vào tình trạng hoạt động kinh doanh, khả năng thu hồi

vốn, chất lượng của khoản vay tiêu dùng. Các ngân hàng luôn tìm cách giảm tỷ lệ này xuống mức tối thiểu, tỷ lệ này càng thấp thì chất lượng khoản cho vay càng cao. Theo quy định của Nhà nước, cụ thể là theo thông tư số 13/2010/TT-NHNN, tỷ lệ nợ quá hạn >5% là yếu kém, dưới 5% thì chất lượng tín dụng được đánh giá cao. Căn cứ vào thời hạn thanh toán nợ gốc và lãi vay, các ngân hàng phân loại nợ theo 5 nhóm sau:

- Nhóm 1 (nợ đủ tiêu chuẩn): Khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày;
- Nhóm 2 (nợ cần chú ý): Khoản nợ quá hạn từ 10 đến dưới 30 ngày;
- Nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn): Khoản nợ quá hạn từ 30 đến dưới 90 ngày;
- Nhóm 4 (nợ nghi ngờ mất vốn): Khoản nợ quá hạn từ 90 đến dưới 180 ngày;
- Nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn): Là các khoản nợ quá hạn từ 180 ngày trở lên.

Theo quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN ngày 31/12/2001 của thống đốc NHNN (đã được sửa đổi, bổ sung năm 2005) thì lãi suất quá hạn được quy định (tại Khoản 2 Điều 11) là mức lãi suất áp dụng đối với khoản nợ gốc quá hạn do tổ chức tín dụng ấn định và thỏa thuận với khách hàng trong hợp đồng tín dụng nhưng không vượt quá 150% lãi suất cho vay áp dụng trong thời hạn cho vay đã được ký kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng tín dụng. Vì vậy, một ngân hàng duy trì được tỷ lệ nợ quá hạn ở mức hợp lý và thấp chứng tỏ sự phát triển của hoạt động CVTD của ngân hàng đó bền vững và ổn định.

Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn: Khi khách hàng không trả được nợ đến hạn, biện pháp ngân hàng thường làm là gia hạn trả nợ cho khách hàng, tạo điều kiện cho khách hàng và cũng là điều kiện cho mình để có thể thu hồi khoản vốn của mình. Thời gian gia hạn đã hết nhưng khách hàng vẫn không trả được nợ thì ngân hàng sẽ xếp khoản vay vào nhóm nợ xấu (nợ thuộc nhóm 3,4,5). Khả năng mất vốn gần như là 100%. Chỉ tiêu này giúp ngân hàng đánh giá chi tiết hơn về độ an toàn tín dụng của ngân hàng.

- Chỉ tiêu quay vòng vốn cho vay tiêu dùng

$$\text{Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng} = \frac{\text{Doanh số trả nợ trong kỳ}}{\text{Dư nợ bình quân trong kỳ}}$$

Chỉ tiêu này phản ánh số vốn ngân hàng thu được do khách hàng trả nợ đúng kỳ hạn, nó đảm bảo chất lượng tín dụng của khoản vay. Vòng quay vốn càng lớn chứng tỏ số vốn ngân hàng thu được đúng hạn càng nhiều, tần suất sử dụng khoản vốn này để tái đầu tư lớn. Đồng thời, vòng quay vốn càng lớn thì nợ quá hạn trong kỳ càng nhỏ, ngân hàng tránh được nhiều rủi ro mất vốn, đảm bảo lợi nhuận trong kỳ của mình. Một ngân hàng có vòng quay vốn lớn chứng tỏ chất lượng CVTD tốt và phát triển tương đối ổn định. Bởi vì ngân hàng hoạt động hiệu quả khi một đồng vốn CVTD được đảm bảo bằng 1 hoặc nhiều đồng vốn thu về từ khách hàng tại một thời điểm nhất định nên vòng quay vốn lớn hơn 1 là tốt, nhỏ hơn 1 là không tốt.

Ngoài ra, ta có thể sử dụng các chỉ tiêu khác để đánh giá chất lượng của khoản tín dụng như: Chỉ tiêu cơ cấu tín dụng, chỉ tiêu về tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu,... Để đánh giá được toàn diện chất lượng tín dụng một cách chi tiết và tỉ mỉ, ngân hàng cần có chính sách để xem xét các chỉ tiêu đánh giá chất lượng một cách tổng quát và khách quan nhất

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển cho vay tiêu dùng

1.3.1. Các nhân tố khách quan

Môi trường kinh tế: Tốc độ tăng trưởng kinh tế, mức độ ổn định của sự phát triển kinh tế, thu nhập bình quân đầu người, các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng thu nhập, thanh toán, chi tiêu, nhu cầu về vốn... ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Khi nền kinh tế tăng trưởng cao và ổn định thì mức sống của người dân sẽ được nâng cao, họ kỳ vọng các khoản thu nhập trong tương lai nên đi vay tiêu dùng nhiều hơn để thỏa mãn cho các nhu cầu của mình về mặt vật chất, tinh thần... từ đó cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại sẽ được mở rộng. Ngược lại, khi nền kinh tế bị khủng hoảng trì trệ thì thu nhập trong tương lai của người dân cũng có thể bị giảm sút và vì thế các nhu cầu chi tiêu chỉ dừng lại ở mức vừa đủ dẫn đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng hạn chế hơn.

Môi trường văn hóa xã hội: Các yếu tố văn hóa – xã hội như niềm tin, thói quen tâm lý, trình độ dân trí, phong tục tập quán có ảnh hưởng trực tiếp đến mối quan hệ cho vay tiêu dùng giữa ngân hàng với khách hàng.

- Thái độ, thói quen tiêu dùng: có tác động đáng kể tới hoạt động cho vay tiêu dùng, dựa trên cơ sở quyết định của người tiêu dùng. Ở Việt Nam, người dân có thói quen tiết kiệm để tiêu dùng trong tương lai, các nhu cầu chỉ được thỏa mãn khi đã tích lũy đủ tiền, đảm bảo cuộc sống ấm no, sung túc, chính vì vậy họ không có tư tưởng đi vay để thỏa mãn các nhu cầu hiện tại. Điều này đã một phần hạn chế sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng tại các NHTM.

- Trình độ dân trí: đây là yếu tố ảnh hưởng chủ yếu đến việc khách hàng quyết định sử dụng, tiếp cận các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Ở các nước phát triển, trình độ dân trí cao, hoạt động cho vay tiêu dùng cũng vì vậy mà phát triển mạnh mẽ. Tại Việt Nam, trình độ dân trí còn thấp, trở thành trở ngại lớn cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển.

- Yếu tố xã hội: như quy mô dân số, mật độ dân cư, tháp dân số, kết cấu dân cư, trật tự an toàn xã hội... đều có ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng.

Môi trường pháp lý: Một môi trường pháp lý lành mạnh, văn bản pháp luật rõ ràng không chồng chéo, thủ tục đơn giản... sẽ tạo điều kiện môi trường tốt để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, nếu luật quy định về hoạt động ngân hàng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng không rõ ràng, thiếu đồng bộ, còn nhiều khe hở, hay quá ngặt nghèo sẽ gây khó khăn cho hoạt động ngân hàng, không có cơ sở pháp lý để giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc làm cho người đi vay không đáp ứng điều kiện để được ngân hàng cấp tín dụng dẫn đến ngân hàng bị hạn chế trong việc cho vay.

Các chính sách của nhà nước: Các chính sách mang tầm vĩ mô cũng tác động lớn đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Những chính sách này thường đề ra các nhiệm vụ của từng năm nay hay thời kỳ và mục đích là làm cho nền kinh tế tăng trưởng và phát triển một cách bền vững, nếu thực hiện được đời sống của người dân sẽ tăng lên, kèm

theo nhu cầu tiêu dùng cũng tăng lên và hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng có cơ hội mở rộng.

1.3.2. Các nhân tố chủ quan

Quy mô vốn và tín dụng của ngân hàng: là một nhân tố quan trọng quyết định cấu trúc danh mục cho vay ngân hàng. Đặc biệt là vốn tự có, vốn tự có lớn là biểu hiện của một ngân hàng bền vững, nó quyết định mức cho vay nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng. Ngoài ra, khách hàng cũng thường tìm đến những ngân hàng có uy tín với chất lượng dịch vụ, những tiện ích và sự an toàn.

Chính sách tín dụng: Các yếu tố của chính sách tín dụng như: hạn mức tín dụng, lãi suất, kỳ hạn, phương thức vay,... đều tác động trực tiếp đến việc thực hiện các hoạt động ngân hàng. Với chính sách hợp lý, đúng đắn, linh hoạt, đa dạng,... sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến vay. Và ngược lại với chính sách tín dụng cứng nhắc, kém linh hoạt, không đáp ứng nhu cầu của khách hàng sẽ hạn chế việc đi vay và giảm tính cạnh tranh trong hoạt động giữa các ngân hàng.

Thẩm định khách hàng: Ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định về tư cách pháp nhân hoặc thể nhân, đánh giá tình hình tài chính, giá trị tài sản đảm bảo người vay. Trên cơ sở đó, ngân hàng sẽ quyết định có cho vay hay không, nếu cho vay thì mức vay là bao nhiêu, điều này phụ thuộc vào vốn của ngân hàng có tại thời điểm cho vay và giá trị tài sản đảm bảo. Quá trình thẩm định phải chặt chẽ mới giúp ngân hàng đảm bảo an toàn cho khoản vay, tuy nhiên nếu nó quá nhiều thủ tục phức tạp, rườm rà sẽ làm cho người vay mất nhiều thời gian và họ sẽ nản lòng, Để hạn chế điều này, việc thẩm định phải dựa trên các thủ tục cơ sở khoa học hợp lý và song song với nó thì việc thực hiện phải nghiêm chỉnh, nó là yếu tố quyết định chất lượng thẩm định và chất lượng khoản tín dụng.

Chất lượng cán bộ tín dụng: Là yếu tố vô cùng quan trọng trong hoạt động ngân hàng nói chung và trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng nói riêng. Chất lượng cán bộ cao thì mới đáp ứng được yêu cầu công việc, mới thực hiện được tốt việc thẩm định. Mặt khác, cán bộ tín dụng phải có đạo đức nghề nghiệp tốt nếu không dễ đưa lại những tổn hại cho ngân hàng. Sự thân thiện và cởi mở

của cán bộ tín dụng sẽ làm cho khách hàng hài lòng và tin tưởng hơn vào ngân hàng và từ đó dễ trở thành khách hàng quen thuộc của ngân hàng.

Cơ sở vật chất kỹ thuật: Trong tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đang diễn ra hết sức mạnh mẽ thì việc trang thiết bị đầy đủ các công nghệ, thiết bị hiện đại phù hợp với nhu cầu xã hội, phục vụ kịp thời nhu cầu của khách hàng là yếu tố để giúp ngân hàng có thể nâng cao khả năng cạnh tranh, thu hút được nhiều khách hàng hơn. Với thiết bị hiện đại hoạt động của ngân hàng sẽ diễn ra suôn sẻ, khả năng nắm bắt diễn biến thị trường sẽ nhanh hơn, quy trình cho vay sẽ diễn ra một cách nhanh gọn, hiện đại giúp ngân hàng đưa ra những chiến lược kinh doanh phù hợp với nhu cầu của khách hàng nói chung và khách hàng vay tiêu dùng nói riêng.

CHƯƠNG 2 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI VIETBANK HẢI PHÒNG

2.1. Giới thiệu khái quát Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín được thành lập theo Quyết định số 2391/QĐ-NHNN ngày 14/12/2006 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Theo đó, NHNN cho phép khôi phục lại hoạt động của Ngân hàng TMCP Nông thôn Phú Tâm với tên gọi mới là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, trụ sở chính và địa bàn hoạt động tại tỉnh Sóc Trăng.

- Theo Quyết định số 2391/QĐ-NHNN ngày 14/12/2006, Quyết định số 2399/QĐ-NHNN ngày 15/12/2006, Vietbank được thực hiện một số nghiệp vụ huy động vốn, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán.

- Ngày 02/02/2007, Vietbank chính thức được thành lập trụ sở tại 35 Trần Hưng Đạo, thành phố Sóc Trăng, tỉnh Sóc Trăng, đồng thời khai trương hoạt động chi nhánh Sóc Trăng – Chi nhánh đầu tiên của Vietbank.

- Ngày 28/10/2008, Thống đốc NHNN đã có Quyết định số 2441/QĐ-NHNN chấp thuận đề nghị mở rộng nghiệp vụ và địa bàn hoạt động của Vietbank, theo đó Vietbank được mở rộng các nghiệp vụ như bảo lãnh, cho thuê tài chính, dịch vụ ngân quỹ, góp vốn, mua cổ phần,...

- Năm 2009 là năm đánh dấu sự tăng tốc phát triển bằng việc mở các chi nhánh tại các thành phố lớn trên toàn quốc.

- Năm 2010, Vietbank tăng vốn điều lệ lên 3.000 tỷ đồng.

- Năm 2013, Tòa nhà Vietbank tại Thủ đô Hà Nội chính thức đi vào hoạt động, đánh dấu bước phát triển quan trọng của Vietbank tại khu vực miền Bắc.

- Năm 2015, Khánh thành trụ sở tại TP. Hồ Chí Minh với tổng diện tích trên 15.000m³, đồng thời mở rộng nhiều chi nhánh và phòng giao dịch tại các khu vực miền Trung, Tây Nguyên, miền Tây và Đông Nam Bộ.

- Năm 2016, Vietbank chuyển đổi thành công 19 quỹ tiết kiệm lên phòng giao dịch tại TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Khánh Hòa và Bà Rịa – Vũng Tàu. Tăng vốn điều lệ lên 3.249 tỷ đồng.

- Năm 2017, Vietbank triển khai dự án core banking, đánh dấu quá trình chuyên đổi số để làm nền tảng cho việc triển khai mạnh mẽ và đồng loạt nhiều dự án phát triển ngân hàng số trong những năm tiếp theo.

- Năm 2018, Cùng với quá trình chuyên đổi mạnh mẽ, vốn điều lệ của Vietbank được tăng lên 4.105 tỷ đồng.

- Ngày 30/7/2019, mã chứng khoán VBB của Vietbank đã chính thức được giao dịch trên thị trường UpCorn, đánh dấu một cột mốc quan trọng trong quá trình hội nhập và đưa thương hiệu Vietbank lên tầm cao mới.

- Năm 2019 cũng là năm Vietbank chuyển đổi thành công hệ thống ngân hàng lõi, mở mới thêm 18 trung tâm kinh doanh tại các tỉnh thành trọng điểm trên cả nước. Vốn điều lệ tăng lên 4.190 tỷ đồng

- Năm 2020, Trong điều kiện khó khăn của dịch Covid-19, Vietbank vẫn mở mới thành công 5 chi nhánh, Vietbank cũng được các tổ chức uy tín trong nước và quốc tế vinh danh là ngân hàng triển khai công nghệ lõi tốt nhất, Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam, Top 100 sản phẩm dịch vụ tin dùng Việt Nam.

- Năm 2021, Trong bối cảnh đại dịch diễn biến phức tạp, nền kinh tế bị ảnh hưởng nghiêm trọng bởi các đợt giãn cách xã hội, hạn chế giao thông nhưng Vietbank vẫn đạt được mục tiêu kép: vừa giữ vững các hoạt động và phát triển kinh doanh, vừa đảm bảo an toàn, an sinh cho toàn thể cán bộ nhân viên, đồng thời chung tay chia sẻ với cộng đồng, xã hội. Năm 2021 cũng đánh dấu sự kiện Vietbank chính thức gia nhập nhóm các ngân hàng có tổng tài sản đạt trên 100.000 tỷ đồng. Vietbank hoàn tất việc tăng vốn điều lệ lên 4.776 tỷ đồng (tăng thêm gần 587 tỷ đồng từ nguồn lợi nhuận sau thuế chưa phân phối của các năm 2017-2019). Việc tăng vốn điều lệ này giúp Vietbank nâng cao năng lực tài chính, củng cố các tỷ lệ an toàn trong hoạt động trong

đó có hệ số an toàn (CAR), đặc biệt khi Vietbank đã hoàn thiện và áp dụng cả 3 trụ cột theo chuẩn Basel II.

- Năm 2022 là năm đánh dấu những nỗ lực của Vietbank trên con đường khẳng định vị thế của mình. Với hệ thống mạng lưới gồm 118 điểm giao dịch trên toàn quốc, Vietbank đã liên tục triển khai các chương trình khuyến mãi, sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại, đa tiện ích trên nền tảng công nghệ số, kết hợp số hóa quy trình, cải tiến các chính sách... để mang lại trải nghiệm và tối ưu giá trị cho khách hàng. Năm 2022, Vietbank ghi những dấu ấn mới bằng nhiều thành tựu ấn tượng: Tổng tài sản đạt 100.000 tỷ đồng, vốn điều lệ gần 5.000 tỷ đồng,...

2.1.2. Chức năng và lĩnh vực hoạt động

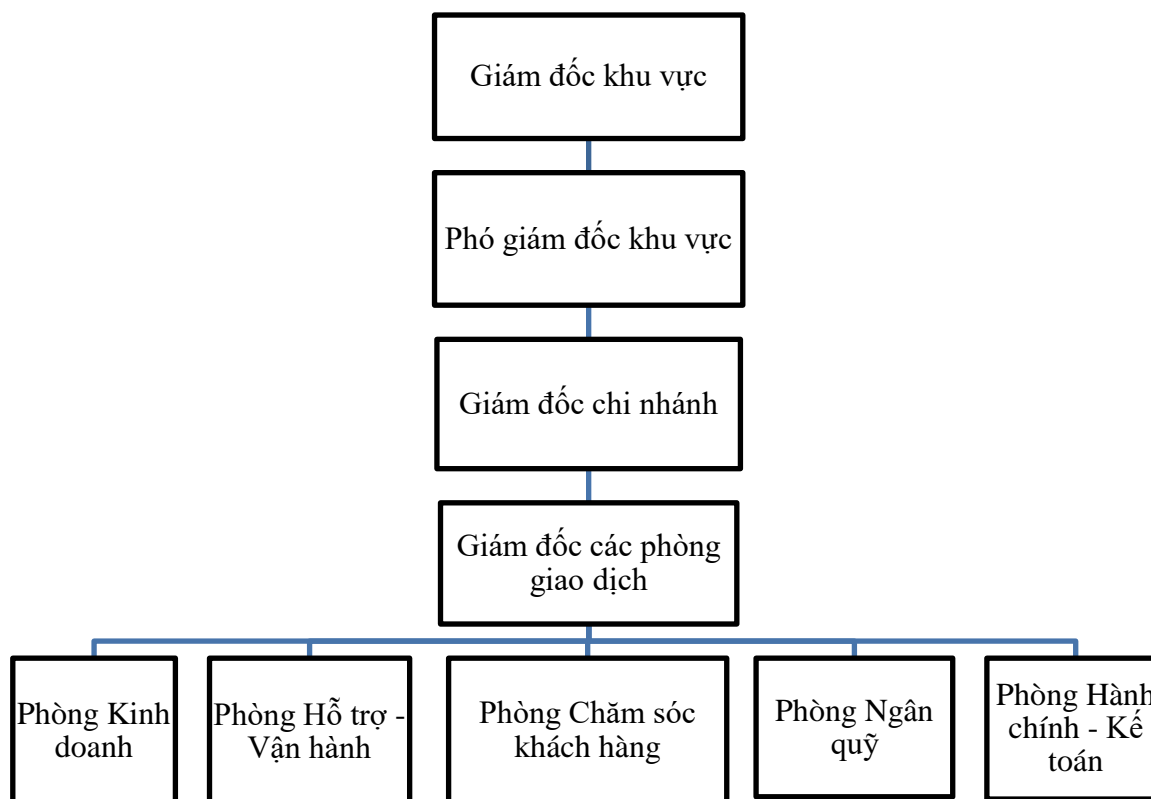
- Huy động vốn với nhiều sản phẩm tiền gửi đa dạng bằng VNĐ và ngoại tệ đối với cá nhân và tổ chức.

- Cho vay, bảo lãnh (ngắn, trung, dài hạn) với nhiều hình thức khác nhau phù hợp với mọi thành phần nền kinh tế, tầng lớp dân cư bằng VNĐ và ngoại tệ.

- Thực hiện các dịch vụ như thanh toán chuyển tiền, tài trợ thương mại, mua bán ngoại tệ, cho thuê tài chính, chứng khoán, dịch vụ thẻ, ngân hàng điện tử,...

2.1.3. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

2.1.4. Chức năng và nhiệm vụ các phòng ban

➤ **Giám đốc khu vực**

Giám đốc khu vực là người chịu trách nhiệm quản lý nhân viên bán hàng tại khu vực nhất định, được doanh nghiệp phân công. Giám đốc khu vực có nhiệm vụ:

- Đặt mục tiêu doanh số cho khu vực;
- Tìm kiếm khách hàng mới và không ngừng mở rộng kinh doanh;
- Theo dõi dữ liệu bán hàng;
- Lập kế hoạch kinh doanh;
- Xây dựng mối quan hệ với khách hàng.

➤ **Phó giám đốc khu vực**

- Triển khai công việc bán hàng; chịu trách nhiệm chính về doanh thu, doanh số bán hàng;

- Thiết lập mạng lưới kinh doanh, thu thập thông tin thị trường và phát triển kinh doanh trong khu vực;

- Lập và duy trì các mối quan hệ khách hàng tiềm năng trong nước;

- Báo cáo hoạt động kinh doanh theo từng tháng với giám đốc khu vực. Phát triển và duy trì hệ thống kênh phân phối và thị trường thuộc khu vực quản lý;

- Thu thập, tổng hợp thông tin về đối thủ và sản phẩm cạnh tranh.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc giao cho.

➤ **Giám đốc chi nhánh**

- Xây dựng chiến lược và lên kế hoạch thực hiện;

- Nghiên cứu và lên kế hoạch tiếp thị;

- Theo dõi, quản lý vấn đề tài chính tại chi nhánh;

- Quản lý và đào tạo đội ngũ nhân viên tại chi nhánh;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc giao cho.

➤ **Giám đốc các phòng giao dịch**

- Tổ chức việc xây dựng, phân bổ, giám sát tiến độ và chỉ đạo thực hiện kế hoạch kinh doanh được giao đến từng phòng/ban nhằm đạt được các chỉ tiêu kinh doanh: tín dụng, huy động, thu dịch vụ...

- Tổ chức xây dựng kế hoạch phát triển, mở rộng thị trường, kế hoạch tiếp thị các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng;

- Tổ chức quản lý khách hàng: thực hiện và giám sát hoạt động chăm sóc khách hàng, bảo vệ ụy tín thương hiệu Ngân hàng, ổn định hoạt động Ngân hàng;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc giao cho.

➤ **Phòng Kinh doanh**

- Khai thác nguồn vốn từ khách hàng, hỗ trợ và chăm sóc khách hàng;

- Tiếp thị, tư vấn các sản phẩm tín dụng;

- Thẩm định tín dụng và quản lý các khoản tín dụng đã cấp cho khách hàng;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc giao cho.

➤ **Phòng Hỗ trợ - Vận hành**

- Soạn hồ sơ tín dụng;
- Khách hàng ký hợp đồng và công chứng;
- Giải ngân;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc giao cho.

➤ **Phòng Chăm sóc khách hàng**

- Thực hiện việc ghi nhận và giải quyết những yêu cầu, mong muốn của khách hàng;

- Luôn chủ động thăm hỏi, quan tâm đến khách hàng trong quá trình họ sử dụng, trải nghiệm sản phẩm/dịch vụ của ngân hàng;

- Dự kiến các khoản ngân sách và đưa ra những chiến lược chăm sóc khách hàng phù hợp hơn cho tương lai;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc giao cho.

➤ **Phòng Ngân quỹ**

- Tổ chức thực hiện nghiệp vụ thu chi tiền mặt (đồng việt nam, vàng, ngoại tệ) các chứng từ có giá liên quan đến giao dịch hằng ngày;

- Thực hiện thu đổi các ngoại tệ, thanh toán các loại thẻ;

- Tham mưu cho giám đốc các giải pháp thực hiện các dịch vụ kho quỹ, nhằm bảo quản cất giữ tài sản chứng từ có giá và giấy tờ quan trọng của khách hàng;

- Đảm bảo an toàn kho quỹ theo quy định;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc giao cho.

➤ **Phòng Hành chính – Kế toán**

- Hướng dẫn khách hàng mở tài khoản tại ngân hàng, thực hiện thủ tục thu nhận và chi trả tiền tiết kiệm, tiền gửi các tổ chức kinh tế, cá nhân...;

- Tổ chức thực hiện công tác kế toán giao dịch hàng ngày với khách hàng mở tài khoản tại ngân hàng;

- Chấp hành chế độ quyết toán tài chính chỉ tiêu nội bộ hàng năm với hội sở chính;
- Lập kế hoạch đầu tư xây dựng cơ bản mua sắm trang thiết bị, công cụ lao động và tổ chức thực hiện theo quy định;
- Thực hiện công tác văn thư, hành chính, quản trị;
- Thực hiện các báo cáo về công tác cán bộ, lao động tiền lương, công tác hành chính và công tác quản trị theo quy định;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc giao cho.

2.1.5. Tình hình và kết quả hoạt động kinh doanh của VietBank – Chi nhánh Hải Phòng

2.1.5.1. Tình hình tài sản và nguồn vốn

Bảng 2.1 Tình hình tài sản và nguồn vốn của Ngân hàng Vietbank – Chi nhánh Hải Phòng giai đoạn 2019-2022

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
TÀI SẢN								
Tiền mặt và các khoản tương đương tại quỹ	594.755	0,86%	581.023	0,63%	553.510	0,54%	644.124	0,58%
Tiền gửi tại NHNN	2.591.755	3,76%	2.254.297	2,46%	4.636.328	4,48%	1.786.003	1,60%
Tiền, vàng gửi và cho vay tại các TCTD khác	7.939.208	11,52%	12.534.037	13,70%	14.639.146	14,16%	17.517.051	15,74%
Cho vay khách hàng	40.574.424	58,86%	44.345.769	48,46%	49.612.464	47,99%	63.007.037	56,61%
Chứng khoán đầu tư	10.601.097	15,38%	27.537.294	30,09%	29.145.492	28,19%	23.450.896	21,07%
Các công cụ tài chính phát sinh và các tài sản tài chính khác	17.070	0,02%	52	0,0001%	18.017	0,02%	19.619	0,02%
Tài sản cố định	784.582	1,14%	852.037	0,93%	813.189	0,79%	853.171	0,77%
Tài sản có khác	5.825.204	8,45%	3.400.600	3,72%	3.959.135	3,83%	4.028.734	3,62%
TỔNG TÀI SẢN	68.928.115	100%	91.505.109	100%	103.377.281	100%	111.306.635	100%

NỢ PHẢI TRẢ VÀ VỐN CSH								
Các khoản nợ Chính phủ và NHNN	15.211	0,02%	13.730	0,02%	11.663	0,01%	1.266.389	1,14%
Tiền gửi và vay các TCTD khác	10.371.598	15,05%	14.643.134	16,00%	21.353.634	20,66%	20.384.708	18,31%
Tiền gửi của khách hàng	49.446.570	71,74%	64.537.150	70,53%	66.755.406	64,57%	75.988.224	68,27%
Phát hành giấy tờ có giá	2.500.000	3,63%	4.993.000	5,46%	7.635.170	7,39%	5.122.170	4,60%
Các khoản nợ khác	1.576.352	2,29%	2.040.345	2,23%	1.877.242	1,82%	2.278.351	2,05%
Vốn chủ sở hữu	5.018.384	7,28%	5.277.750	5,77%	5.744.166	5,56%	6.266.793	5,63%
TỔNG PHẢI TRẢ VÀ NGUỒN VỐN CSH	68.928.115	100%	91.505.109	100%	103.377.281	100%	111.306.635	100%

(Nguồn: Báo cáo tài chính của Vietbank)

Tài sản

Cho vay khách hàng là khoản mục chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản. Năm 2019, cho vay khách hàng đạt 40.574.424 triệu đồng chiếm 58,86% trong tổng tài sản. Đến năm 2020, khoản mục tín dụng tăng thêm 3.771.345 triệu đồng và đạt 44.345.769 triệu đồng và chiếm 48,46%. Năm 2021, cho vay khách hàng tiếp tục tăng và đạt 49.612.464 triệu đồng, chiếm 47,99% tổng tài sản của ngân hàng. Tính đến cuối năm 2022, cho vay khách hàng đạt 63.007.037 triệu đồng và chiếm 56,61% trong tổng tài sản.

Chiếm tỷ trọng lớn thứ 2 trong tổng tài sản của ngân hàng là các khoản đầu tư chứng khoán, Nếu năm 2019, tổng các khoản đầu tư chứng khoán của Vietbank đạt 10.601.097 triệu đồng, chiếm 15,38% trong tổng tài sản thì sang năm 2020 con số này đã đạt 27.537.294 triệu đồng chiếm 30,09% trong tổng tài sản của ngân hàng. Năm 2021 đạt 29.145.492 triệu đồng chiếm 28,19% tổng tài sản của ngân hàng. Đến năm 2022, các khoản đầu tư chứng khoán giảm 5.694.596 triệu đồng và đạt 23.450.896 triệu đồng, chiếm 21,07% tổng tài sản.

Đầu tư là khoản mục mang lại lợi nhuận cho ngân hàng chỉ sau khoản mục tín dụng. Việc đầu tư vào loại chứng khoán là cách để Vietbank đa dạng hóa danh mục đầu tư, nâng cao hệ số sử dụng vốn đồng thời lại bảo đảm khả năng thanh toán lúc cần thiết cho ngân hàng để ngân hàng có thể bán và chiết khấu thông qua thị trường.

Các khoản tiền gửi tại các TCTD của Vietbank liên tục tăng lên qua các năm. Năm 2019, khoản tiền gửi tại các TCTD khác của Vietbank là 7.939.208 triệu đồng chiếm 11,52% trong tổng tài sản, đến năm 2020 con số này tăng lên đạt 12.534.037 triệu đồng chiếm 13,7% trong tổng tài sản – là khoản mục chiếm tỷ trọng lớn thứ 3 sau khoản mục đầu tư chứng khoán. Năm 2021 đạt 14.639.146 triệu đồng chiếm 14,16% trong tổng tài sản. Đến cuối năm 2022 đạt 17.517.051 triệu đồng và chiếm 15,74% trong tổng tài sản ngân hàng.

Trong năm 2022 hầu hết các khoản mục trong tổng tài sản của Vietbank đều có sự tăng trưởng và phát triển. Nhìn một cách tổng quát ta thấy, cơ cấu tài sản của Vietbank khá hợp lý. Các khoản mục sinh lời đều chiếm tỉ trọng cao trong tổng tài sản của ngân hàng, mà cao nhất là nghiệp vụ tín dụng và các khoản đầu tư chứng khoán. Các khoản mục khác đều có mức tăng trưởng và tỷ trọng hợp lý. Tuy vậy, Ngân hàng nên nâng cao tỷ trọng của khoản mục tín dụng trong tổng tài sản đồng thời với việc đó là nâng cao chất lượng tín dụng. Việc đầu tư mang lại lợi nhuận, đa dạng hóa danh mục hoạt động, tăng tính thanh khoản khi nắm giữ các chứng khoán hiệu quả nhưng các nhà quản trị ngân hàng cũng phải xây dựng một tỷ lệ hợp lý trong tổng tài sản của ngân hàng

Nguồn vốn

Có thể thấy rằng, nguồn vốn của ngân hàng có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2020, nguồn vốn và các quỹ của ngân hàng đạt 91.505.109 triệu đồng, tăng 22.576.994 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng 32,8%. Năm 2021 đạt 103.377.281 triệu đồng, tăng 11.872.172 tương đương gần 13% so với năm 2020. Tính đến cuối năm 2022, nguồn vốn tăng 7.929.351 triệu đồng tương đương tăng 7,12% và đạt 111.306.635 triệu đồng.

Tổng nguồn vốn tăng mạnh đồng hành cùng với tổng tài sản của ngân hàng tăng lên cho thấy sự tăng trưởng và phát triển của Vietbank. Với số vốn có trong tay, Vietbank đã xây dựng cho mình một cơ cấu tài sản khá là hợp lý trong đó mảng tín dụng, đầu tư chứng khoán chiếm trọng lớn. sự ăn khớp giữa cơ cấu và tài sản – nguồn vốn cho ta thấy một chiến lược kinh doanh hiệu quả của Vietbank đồng thời cũng tạo ra hình ảnh về một ngân hàng luôn chủ động trước những biến động trong tương lai, luôn đi tắt, đón đầu và tiến lên không ngừng trong thực tiễn hoạt động kinh doanh của mình.

2.1.5.2. Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng Vietbank – Chi nhánh Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng lợi nhuận	5.146.707	100%	6.216.270	100%	6.912.553	100%	7.713.610	100%
Thu từ lãi và các khoản thu nhập tương tự	4.600.345	89,4%	5.075.804	81,7%	6.086.498	88,0%	7.117.428	92,27%
Thu từ hoạt động dịch vụ	63.564	1,2%	85.358	1,4%	147.804	2,1%	201.718	2,62%
Thu từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	7.500	0,1%	37.644	0,6%	11.767	0,2%	55.610	0,72%
Thu từ mua bán chứng khoán đầu tư	310.215	6,0%	852.272	13,7%	475.575	6,9%	61.667	0,80%
Thu từ hoạt động khác	165.083	3,2%	165.192	2,7%	190.909	2,8%	277.187	3,59%
Tổng chi phí	4.533.733	100%	5.836.212	100%	6.276.771	100%	7.057.498	100%
Chi phí lãi và các khoản tương tự	3.384.416	74,6%	4.506.045	77,2%	4.600.290	73,3%	5.306.548	75,19%
Chi phí hoạt động dịch vụ	15.273	0,3%	22.853	0,4%	52.996	0,8%	80.004	1,13%
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	54.069	1,2%	47.947	0,8%	479.586	7,6%	300.921	4,26%
Chi phí HĐ khác (nhân viên, khấu hao...)	1.076.884	23,8%	1.252.588	21,5%	1.142.313	18,2%	1.367.537	19,38%
Chi phí khác	3.091	0,1%	6.779	0,1%	1.586	0,03%	2.488	0,04%
Tổng lợi nhuận trước thuế	612.974		380.058		635.782		656.112	

(Nguồn: Báo cáo tài chính của Vietbank)

Đánh giá chung hoạt động kinh doanh:

Nhắc đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của bất kỳ loại hình doanh nghiệp nào, không riêng gì ngân hàng, ta thường bắt gặp bộ ba chỉ tiêu: doanh thu, chi phí, lợi nhuận. Với những nỗ lực của Ban lãnh đạo cùng sự cố gắng toàn thể nhân viên ngân hàng đã đạt được kết quả như trên.

Doanh thu

Có thể nhận thấy thu nhập của chi nhánh tăng trưởng đều qua các năm (năm 2020 tăng 1.069.563 triệu đồng tương ứng với mức tăng 20,8%; năm 2021 tăng 696.283 triệu đồng tương ứng với mức tăng trưởng 11,2%, năm 2022 tăng 801.057 triệu đồng tương ứng với mức tăng trưởng 10,38%).

Nguyên nhân làm cho doanh thu tăng là do 5 nhân tố. Thu từ lãi và các khoản thu nhập tương tự là nguồn thu chủ yếu chiếm tỉ trọng lớn nhất trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Trong năm 2020 tăng từ 4.600.345 triệu đồng lên 5.075.804 triệu đồng tương ứng tăng 10,3%; năm 2021 nguồn thu này còn làm cho tổng doanh thu tăng thêm 19,9% tương ứng với tăng 1.010.694 triệu đồng; đến cuối năm 2022 nguồn thu này tăng từ 6.086.498 triệu đồng lên 7.117.428 triệu đồng tương ứng tăng 16,9%.

Thu từ hoạt động dịch vụ cuối năm 2019 là 63.564 triệu đồng tăng lên 21.794 triệu đồng tương ứng với tăng 34,3% và đạt mức 85.358 triệu đồng tính đến cuối năm 2020; sang năm 2021, thu nhập từ hoạt động dịch vụ là 147.804 triệu đồng, tăng 62.446 triệu đồng tương ứng với 73,2%; tính đến cuối năm 2022, nguồn thu này là 201.718 triệu đồng, tăng 53.914 triệu đồng tương ứng tăng 36,5%.

Thu từ hoạt động kinh doanh ngoại hối trong năm 2020 tăng mạnh từ 7.500 triệu đồng lên 37.633 triệu đồng tương ứng tăng 401,9%; năm 2021 nguồn thu này lại giảm 68,7% tương ứng giảm 25.877 triệu đồng; cuối năm 2022, nguồn thu này đã tăng trở lại và đạt 55.610 triệu đồng.

Thu từ mua bán chứng khoán đầu tư năm 2020 là 852.272 triệu đồng tăng 542.057 triệu đồng so với năm 2019 là 310.215 triệu đồng tức tăng 174,7%. Năm 2021, thu nhập từ mua bán chứng khoán đầu tư giảm 376.697 triệu đồng tương đương giảm xuống 44,2%. Sang năm 2022, thu nhập từ mua bán chứng khoán đầu tư sụt giảm mạnh từ 475.575 triệu đồng xuống 61.667 triệu đồng.

Thu từ hoạt động khác cuối năm 2019 là 165.083 triệu đồng tăng lên 109 triệu đồng tương ứng với tăng 0,1% và đạt 165.192 triệu đồng tính đến cuối năm 2020; sang năm 2021, thu nhập từ hoạt động khác tăng 25.717 triệu đồng tương đương tăng lên 15,6%; cuối năm 2022, nguồn thu này vẫn tiếp tục tăng lên 86.278 triệu đồng tương đương tăng 45,2% và đạt 277.187 triệu đồng.

Chi phí

Doanh thu trong 4 năm 2019, 2020, 2021, 2022 tăng nhanh, đồng thời chi phí cũng tăng mạnh. Chi phí năm 2020 là 5.836.212 triệu đồng, tăng 1.302.479 triệu đồng so với năm trước tức là tăng 28,7%; năm 2021, chi phí tiếp tục tăng lên tới 6.276.771 triệu đồng, tăng 440.559 triệu đồng tương đương tăng 7,5%; chi phí cuối năm 2022 là 7.057.498 triệu đồng tương đương tăng 12,4% so với năm 2021

Nguyên nhân làm cho chi phí của ngân hàng Vietbank tăng lên là do nhiều nhân tố khác nhau, trong đó chi phí lãi và các khoản tương tự chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng chi phí. Năm 2020, chi phí hoạt động TCTD là 4.506.045 triệu đồng chiếm 77,2% tổng chi phí và tăng 1.121.629 triệu đồng so với năm trước tương đương tăng 33,1%; năm 2021 chi phí hoạt động TCTD là 4.600.290 triệu đồng tăng 94.245 triệu đồng tương đương với 2,1%; tính đến cuối năm 2022, khoản chi phí này tiếp tục tăng 706.258 triệu đồng tương đương tăng 15,6% và đạt 5.306.548 triệu đồng.

Tiếp theo là chi phí hoạt động bao gồm chi phí cho nhân viên, chi phí khấu hao, chi phí hoạt động khác chiếm tỷ trọng lớn thứ hai trong tổng chi phí. Năm 2020, chi phí hoạt động là 1.252.588 triệu đồng chiếm 21,5% tổng chi phí và tăng 175.704 triệu đồng so với năm trước tương đương 16,3%. Đến năm 2021, chi phí hoạt động

giảm 110.275 triệu đồng tương đương giảm 8,8%, nguyên nhân là do dịch Covid-19 làm hoạt động kinh doanh của ngân hàng gặp khó khăn nên chi phí cho nhân viên không ổn định, các khoản lương, thưởng cho nhân viên bị giảm xuống. Tính đến năm 2022, khoản chi phí này đã tăng trở lại và đạt 1.367.537 triệu đồng.

Ngoài ra, ngân hàng còn các khoản chi cho hoạt động dịch vụ, dự phòng rủi ro tín dụng và các chi phí khác. Trong đó, chi phí hoạt động dịch vụ năm 2020 là 22.853 triệu đồng chiếm 0,4% tổng chi phí, 7.580 triệu đồng so với năm trước, đến năm 2021 khoản chi phí này tăng mạnh 131,9% tương đương 30.143 triệu đồng. Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng năm 2020 giảm 6.122 triệu đồng tương đương 11,3% so với năm trước, nhưng đến năm 2021 chi phí này lại tăng mạnh từ 47.947 triệu đồng tăng lên 431.639 triệu đồng và đạt 479.586 triệu đồng tính đến cuối năm 2021. Nguyên nhân chi phí rủi ro tín dụng năm 2021 tăng là do nợ xấu tăng cao trở lại khiến ngân hàng phải nâng mức trích lập dự phòng rủi ro lên. Cuối năm 2022, chi phí rủi ro tín dụng giảm xuống 178.665 triệu đồng so với năm 2021.

Lợi nhuận

Dựa vào bảng kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng Vietbank có thể dễ dàng nhận thấy lợi nhuận kế toán trước thuế của Vietbank năm 2020 chỉ đạt 380.058 triệu đồng, giảm 38% so với năm 2019. Lợi nhuận trước thuế năm 2020 giảm là do thu nhập lãi thuần giảm mạnh 53%, chỉ đạt 569.759 tỉ đồng. Năm 2021, lợi nhuận trước thuế Vietbank tăng mạnh từ 380.058 triệu đồng lên 635.782 triệu đồng, tăng gần 70% so với năm 2020. Đến cuối năm 2022, lợi nhuận trước thuế của Vietbank tiếp tục tăng thêm 20.330 triệu đồng tương đương tăng 3,2% so với năm 2021.

2.2. Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại VietBank Hải Phòng

2.2.1. Quy trình và điều kiện cho vay tiêu dùng

2.2.1.1. Quy trình cho vay tiêu dùng



Sơ đồ 2.2: Quy trình cấp tín dụng cho vay tiêu dùng tại VietBank

2.2.1.2. Nguyên tắc và điều kiện cho vay tiêu dùng

a) Nguyên tắc

Khách hàng vay vốn phải đảm bảo nguyên tắc sau:

- Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.
- Phải hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.
- Tiền vay được phát bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản theo mục đích sử dụng tiền vay đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

b) Điều kiện

- Cá nhân có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự;
- Có hộ khẩu thường trú hoặc KT3 trên địa bàn tỉnh, thành phố nơi Vietbank đóng trụ sở;
- Tại thời điểm xem xét cho vay, không có nợ xấu tại bất kỳ TCTD nào;
- Độ tuổi tại thời điểm kết thúc thời hạn cho vay không quá 65 tuổi, trừ trường hợp:
 - + Có bảo đảm đầy đủ bằng tài sản có tính thanh khoản cao;
 - + Có TSBD là bất động sản giá trị lớn ít nhất gấp 3 lần số tiền vay, có tính thanh khoản cao và có người thừa kế nghĩa vụ trả nợ dưới 60 tuổi và chứng minh được nguồn thu nhập của mình để trả nợ.
- Có TSBD đầy đủ cho khoản vay;
- Có nguồn thu nhập ổn định, đảm bảo khả năng trả nợ trong thời hạn vay;
- Vốn tự có tham gia tối thiểu (trừ trường hợp có bảo đảm đầy đủ bằng tài sản có tính thanh khoản cao):
 - + 20% nhu cầu vốn đối với cho vay ngắn hạn;
 - + 40% nhu cầu đối với cho vay trung dài hạn.

2.2.2. Phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng

2.2.2.1. Huy động vốn

Bảng 2.3: Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch (2020/2019)		Chênh lệch (2021/2020)		Chênh lệch (2022/2021)	
					Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tiền vay Chính phủ và NHNN	15.211	13.730	11.663	1.266.389	- 1.481	- 10,8	- 2.067	- 17,7	1.254.726	10.758
Tiền gửi của KH	49.446.570	64.537.150	66.755.406	75.988.224	15.090.580	23,4	2.218.256	3,3	9.232.818	13,8
Tiền gửi và vay từ các TCTD	10.371.598	14.643.134	21.353.634	20.384.708	4.271.536	29,2	6.710.500	31,4	- 968.926	- 4,5
Phát hành GTCG	2.500.000	4.993.000	7.635.170	5.122.170	2.493.000	49,9	2.642.170	34,6	-2.513.000	- 32,9
Tổng NVHD	62.333.379	84.187.014	95.755.873	102.761.491	21.853.635	26,0	11.568.859	12,1	7.005.618	7,3

(Nguồn: Báo cáo tài chính của Vietbank)

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – chi nhánh Hải Phòng huy động vốn từ các tổ chức kinh tế và cá nhân thông qua nhiều kênh khác nhau. Nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế thông qua mạng lưới bán hàng quản lý và hỗ trợ theo trực dọc đã đem lại hiệu quả. Các hình thức huy động vốn của Vietbank rất đa dạng, linh hoạt đáp ứng tốt nhu cầu của các khách hàng doanh nghiệp và cá nhân. Những năm gần đây, giữa bối cảnh khủng hoảng tài chính và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng vô cùng gay gắt, huy động vốn của các Ngân hàng vẫn tiếp tục tăng trưởng. Cụ thể, năm 2020 là 84.187.014 triệu đồng, tăng 26,0% so với năm 2019; năm 2021 là 95.755.873 triệu đồng đạt 12,1% so với năm 2020; cuối năm 2022 là 102.761.491 triệu đồng đạt 7,3% so với năm 2021. Khả năng huy động vốn cao đã giúp kiểm soát tốt rủi ro thanh toán trong bối cảnh của nền kinh tế Việt Nam và kinh tế Thế Giới hiện nay.

Về cơ cấu nguồn vốn huy động, ta nhận thấy nguồn huy động của ngân hàng chủ yếu là tiền gửi của khách hàng và tỷ trọng này có xu hướng tăng đều qua 3 năm. Năm 2019 chiếm 79,33%, năm 2020 tăng lên 76,66%, cuối năm 2021 là 69,71% và tính đến cuối năm 2022 tăng lên 73,9%.

Nhìn chung nguồn vốn của Vietbank có xu hướng tăng qua 3 năm. Tuy nhiên nếu xét về tốc độ tăng trưởng thì biến động bất thường, cụ thể là tổng nguồn vốn tăng 26,0% ở năm 2020 nhưng qua năm 2021 lại giảm còn 12,1% và đến cuối năm 2022 giảm còn 7,3%. Nguyên nhân là do bối cảnh khủng hoảng tài chính toàn cầu nói chung và Việt Nam nói riêng, cùng với sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng khi chính phủ giảm lãi suất nhằm hỗ trợ nền kinh tế, thúc đẩy tăng trưởng.

2.2.2.2. Hoạt động cho vay

Bảng 2.4: Hoạt động cho vay của ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng dư nợ cho vay	40.574.424	100%	44.345.769	100%	49.612.464	100%	63.007.037	100%
Cho vay ngắn hạn	17.765.450	43,78%	21.736.848	49,02%	21.805.562	43,95%	24.708.977	39,22%
Cho vay trung hạn	11.308.019	27,86%	9.857.461	22,22%	11.673.335	23,53%	13.766.490	21,85%
Cho vay dài hạn	11.500.955	28,36%	12.751.460	28,76%	16.133.567	32,52%	24.531.570	38,93%

(Nguồn: Báo cáo tài chính của Vietbank)

Tổng dư nợ cho vay tại ngân hàng Vietbank – Chi nhánh Hải Phòng có sự biến động và tăng qua các năm trong giai đoạn 2019-2022. Cụ thể, tổng dư nợ cho vay năm 2020 tăng 3.771.345 triệu đồng (tương ứng tăng 9,29%) so với năm 2019. Bên cạnh đó, tổng dư nợ cho vay năm 2021 đạt 49.612.464 triệu đồng, tăng 11,88% so với năm 2020. Đến cuối năm 2022, tổng dư nợ cho vay đạt 63.007.037 triệu đồng, tăng gần 27% so với năm 2021.

Cho vay ngắn hạn là hoạt động cho vay chiếm tỷ trọng lớn trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Trong năm 2020 tăng từ 17.765.450 triệu đồng lên 21.736.848 triệu đồng tương ứng tăng 22%; năm 2021 cho vay ngắn hạn tăng 0,32% đạt 21.805.562 triệu đồng.; sang đến năm 2022, cho vay ngắn hạn tiếp tục tăng và đạt 24.708.977 triệu đồng tương ứng tăng 13,32% so với năm 2021.

Cho vay trung hạn cuối năm 2019 là 11.308.019 triệu đồng giảm xuống 1.450.558 triệu đồng tương ứng 13% và đạt 9.857.461 triệu đồng tính đến cuối năm 2020; sang năm 2021, cho vay trung hạn là 11.673.335 triệu đồng, tăng 1.815.874 triệu đồng tương ứng với 18% và đến cuối năm 2022 cho vay trung hạn tiếp tục tăng 2.093.155 triệu đồng tương ứng tăng 17,9%.

Cho vay dài hạn trong năm 2020 tăng từ 11.500.955 triệu đồng lên 12.751.460 triệu đồng tương ứng tăng 10,9%; năm 2021 cho vay dài hạn tiếp tục tăng 26,5% tương đương 3.382.107 triệu đồng và đạt 17.051.259 triệu đồng; đến cuối năm 2022 cho vay dài hạn tăng 8.393.003 triệu đồng tương ứng tăng 52,1% so với năm 2021.

2.2.2.3. Hoạt động cho vay tiêu dùng

* Tình hình cho vay và thu nợ tại Ngân hàng VietBank – Chi nhánh Hải Phòng

Bảng 2.5: Tình hình cho vay và thu nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm				Chênh lệch					
	2019	2020	2021	2022	2020/2019		2021/2020		2022/2021	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Doanh số cho vay	53.214.923	60.861.636	64.496.203	69.307.741	7.646.713	14,37%	3.634.567	5,97%	4.811.538	7,46%
Ngắn hạn	26.084.218	26.648.175	28.347.231	27.179.875	563.957	2,16%	1.699.056	6,38%	-1.167.356	-4,12%
Trung hạn	11.828.953	16.962.029	15.175.336	15.143.139	5.133.075	43,39%	-1.786.693	-10,53%	-32.196	--0,21%
Dài hạn	15.301.752	17.251.433	20.973.637	26.984.727	1.949.681	12,74%	3.722.205	21,58%	6.011.090	28,66%
Doanh số thu nợ	28.643.155	31.361.341	27.791.586	26.567.653	2.718.186	9,5%	-3.569.755	-11,4%	-1.223.933	-4,4%
Ngắn hạn	12.435.815	21.952.939	18.064.531	17.278.974	9.517.124	76,5%	-3.888.408	-17,7%	-785.557	-4,3%
Trung hạn	8.914.037	5.174.621	5.349.880	5.108.773	-3.739.416	-41,9%	175.259	3,4%	-241.107	-4,5%
Dài hạn	7.293.303	4.233.781	4.377.175	4.179.906	-3.059.522	-41,9%	143.394	3,4%	-197.269	-4,5%

(Nguồn: Báo cáo tài chính của Vietbank)

Qua số liệu trên ta thấy, doanh số cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng liên tục tăng trong 4 năm. Cụ thể, năm 2019, tổng doanh số cho vay đạt 53.214.923 triệu đồng, trong đó vay ngắn hạn là 26.084.218 triệu đồng. Đến năm 2020, doanh số cho vay tiếp tục tăng hơn so với năm 2019, doanh số cho vay tiếp tục tăng 7.646.713 triệu đồng. Năm 2021, doanh số cho vay tăng so với năm 2020 là 3.634.567 triệu đồng, trong đó vay ngắn hạn vẫn chiếm ưu thế. Cuối năm 2022, doanh số cho vay tiếp tục tăng và đạt 69.307.741 triệu đồng.

Tình hình thu hồi nợ của ngân hàng trong những năm gần đây có xu hướng tăng giảm không đều. Nguyên nhân là do dịch Covid-19, khách hàng gặp khó khăn trong công việc nên không thể trả nợ đúng hạn. Tổng doanh số thu nợ 2019 đạt 28.643.155 triệu đồng, năm 2020 tăng 2.718.186 triệu đồng so với năm 2019, năm 2021 giảm 3.659.755 triệu đồng và chỉ đạt 27.791.586 triệu đồng, đến cuối năm 2022 doanh số thu nợ giảm 197.269 triệu đồng so với cuối năm 2021 và chỉ đạt 4.179.906 triệu đồng.

* Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng theo cơ cấu dư nợ

Bảng 2.6: Doanh số cho vay tiêu dùng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Số tiền				Chênh lệch (2020/2019)		Chênh lệch (2021/2020)		Chênh lệch (2022/2021)	
	2019	2020	2021	2022	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ cho vay tiêu dùng	16.227.742	19.592.710	23.842.084	26.185.071	3.364.968	20,7%	4.249.374	21,7%	2.342.987	9,8%
Dư nợ khác	24.346.682	24.753.059	25.770.380	36.821.966	406.377	1,7%	1.017.321	4,1%	11.051.586	42,9%
Tổng dư nợ cho vay	40.574.424	44.345.769	49.612.464	63.007.037	3.771.345	9,3%	5.266.695	11,9%	13.394.573	27,0%

(Nguồn: Báo cáo tài chính của Vietbank)

Dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2019 là 16.227.742 triệu đồng và sang năm 2020 đã tăng lên 19.592.710 triệu đồng và đạt tốc độ tăng 20,7%, năm 2021 dư nợ cho vay tiêu dùng tiếp tục tăng 4.249.374 triệu đồng và đạt 23.842.084 triệu đồng, đến cuối năm 2022 dư nợ cho vay tiêu dùng tăng lên 2.342.987 triệu đồng và đạt 26.185.071 triệu đồng. Tốc độ tăng của dư nợ cho vay tiêu dùng lớn hơn tốc độ tăng của tổng dư nợ ngân hàng, trong khi dư nợ cho vay tiêu dùng tăng 20,7% thì tổng dư nợ của ngân hàng chỉ tăng 9,3% chứng tỏ ngân hàng đã nỗ lực rất lớn trong việc mở rộng doanh số cho vay tiêu dùng. Hiện nay nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng vì thế việc mở rộng doanh số và nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng không chỉ giúp thu hút khách hàng, gia tăng lợi nhuận cho khách hàng mà còn góp phần làm tăng vị thế của ngân hàng trên địa bàn.

**Tình hình các sản phẩm cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ*

Bảng 2.7: Tỷ trọng của các sản phẩm cho vay tiêu dùng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng	16.227.742	100%	19.592.710	100%	23.842.084	100%	26.185.071	100%
Mua BĐS	4.868.323	30%	6.328.445	32,3%	8.320.887	34,9%	9.243.330	35,3%
Sửa chữa, xây nhà	7.302.484	45%	8.307.309	42,4%	9.846.781	41,3%	10.604.954	40,5%
Phương tiện đi lại	2.758.716	17%	3.291.575	16,8%	3.504.786	14,7%	3.482.614	13,30%
Tiêu dùng khác	1.298.219	8%	1.665.380	8,5%	2.169.630	9,1%	2.854.173	10,9%

(Nguồn: Báo cáo tài chính của Vietbank)

Hiện nay, khách hàng vay tiêu dùng ở Ngân hàng TMCP Vietbank – Chi nhánh Hải Phòng chủ yếu là để sửa chữa, xây dựng nhà ở. Cụ thể, năm 2019 vay sửa chữa, xây dựng nhà là 7.302.484 triệu đồng chiếm 45% trong tổng cho vay tiêu dùng, đến năm 2020 doanh số tăng 1.004.825 triệu đồng nhưng tỷ trọng giảm chỉ chiếm 42,4%, năm 2021 tăng 1.539.472 triệu đồng nhưng giảm tỷ trọng còn 41,3% và đến cuối năm 2022 còn 40,5%. Cho vay mua bất động sản không chỉ tăng về doanh số mà còn tăng về tỷ trọng, về doanh số năm 2019 là 4.868.323 triệu đồng chiếm 30% thì đến năm 2020 là 6.328.445 triệu đồng chiếm 32,3%, năm 2021 tăng lên với 34,9% đạt 8.320.887 và tính đến năm 2022 chiếm 35,3%. Trong khi đó cho vay mua sắm phương tiện đi lại thì tăng về doanh số song về tỷ trọng lại giảm, cụ thể năm 2019 đạt 2.758.716 triệu đồng chiếm 17% đến năm 2020 tăng lên 3.291.575 triệu đồng và chiếm 16,8%, năm 2021 khoản cho vay này đạt 3.504.786 triệu đồng chiếm 14,7% và tính đến cuối năm 2022 đạt 3.482.614 triệu đồng chiếm 13,3%. Qua đó cho ta thấy cơ cấu cho vay của ngân hàng chưa hợp lý, khoảng cách giữa các loại cho vay tiêu dùng còn chênh lệch nhau rất lớn. Nhu cầu mua sắm phương tiện đi lại hiện tại rất cao song doanh số cho vay trong lĩnh vực này lại rất thấp, ngân hàng cho vay chủ yếu là mua sắm xe máy còn dùng để mua ô tô hầu như không phát sinh, nguyên nhân chủ yếu là các cửa hàng bán xe máy hiện tại đều áp dụng các chương trình mua xe trả góp với thủ tục dễ dàng và nhanh chóng.

* *Tình hình nợ quá hạn cho vay tiêu dùng*

Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm			
	2019	2020	2021	2022
Dư nợ cho vay tiêu dùng	16.227.742	19.592.710	23.842.084	26.185.071
Nợ quá hạn	114.777	171.939	393.394	589.164
Tỷ lệ	1,1%	1,29%	1,65%	2,25%

(Nguồn: Báo cáo tài chính của Vietbank)

Có thể nói ngân hàng chưa thực hiện tốt được công tác thu hồi nợ của khách hàng. Trong năm 2019-2022 tỷ lệ nợ quá hạn vẫn trong quy định cho phép của ngân hàng nhà nước, nhưng giai đoạn 2019-2022 nợ quá hạn có xu hướng tăng dần. Tình hình nợ quá hạn năm 2019 là 1,1% đến năm 2020 tăng 0,19%, đến năm 2021 tăng mạnh lên gần 2% và đạt 1,65% và tính đến cuối năm 2022 tăng lên 2,25%. Chứng tỏ công tác thẩm định khách hàng trước khi vay cũng như trong quá trình theo dõi của cán bộ tín dụng chưa hiệu quả và làm ảnh hưởng đến việc thu nợ của khách hàng sau này.

**Vòng quay vốn tín dụng*

Bảng 2.9: Vòng quay vốn tín dụng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
Doanh số thu hồi nợ	28.643.155	31.361.341	27.791.586	26.567.653
Dư nợ bình quân	39.549.688	42.460.097	46.979.116	56.309.751
Vòng quay vốn tín dụng	0,724	0,739	0,592	0,472

(Nguồn: Báo cáo tài chính của Vietbank)

Vòng quay vốn tín dụng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng các năm qua tăng trưởng không đều qua các năm, lần lượt là 0,724 vòng; 0,739 vòng; 0,592 vòng và 0,472 vòng. Cho thấy quá trình luân chuyển đồng

vốn của ngân hàng tăng không mạnh và không hiệu quả. Do sự tăng giảm không ổn định nên ngân hàng cần chú trọng đến công tác thu hồi vốn nhiều hơn nữa. Để cho công tác thu hồi vốn có hiệu quả thì cần quan tâm đến công tác cho vay, thực hiện cho vay đúng quy trình và thẩm định chính xác khi cho vay.

2.3. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietbank – Chi nhánh Hải Phòng

2.3.1. Thành tựu đạt được

Như vậy thông qua phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng của VietBank Hải Phòng trong giai đoạn 2019 – 2022, có thể thấy được một số kết quả như sau:

Thứ nhất, hoạt động cho vay trong thời gian qua đã khẳng định được vai trò của mình trong quá trình góp phần mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh của hộ sản xuất, cá nhân và các doanh nghiệp. Về cơ bản các cơ chế chính sách và các biện pháp triển khai cụ thể của chi nhánh đã phù hợp với chính sách tiền tệ tín dụng nhà nước và đáp ứng được phần nào yêu cầu phát triển kinh tế. Các khách hàng của Ngân hàng không chỉ là các cá thể, hộ sản xuất mà còn có cả các doanh nghiệp.

Thứ hai, việc cho vay tiêu dùng góp phần đa dạng hóa danh mục sản phẩm, phân tán rủi ro cho ngân hàng, nâng cao khả năng cạnh tranh của Phòng giao dịch trên thị trường: đặc trưng hoạt động kinh doanh ngân hàng là luôn tiềm ẩn rủi ro, bên cạnh đó cùng với sự xuất hiện của rất nhiều các ngân hàng, các định chế tài chính khác trong và ngoài nước đã làm cho mức độ cạnh tranh trên thị trường rất gay gắt. Mặt khác, nền kinh tế đang ngày càng có những biến động lớn thì cho vay kinh doanh cũng gặp nhiều khó khăn. Thông qua việc mở rộng loại hình, phương thức cho vay tiêu dùng, đã góp phần đa dạng hóa danh mục sản phẩm của phòng giao dịch. Một mặt giúp Phòng giao dịch giảm thiểu rủi ro, mặt khác nó còn là động lực thúc đẩy sự phát triển các sản phẩm dịch vụ khác như đi kèm như: dịch vụ thanh toán thẻ, chuyển khoản, mở tài khoản... làm tăng thêm thu nhập cho phòng giao dịch, thu hút được nhiều

khách hàng tiềm năng, cũng như tạo được mối quan hệ lâu dài với khách hàng hơn, qua đó tăng khả năng cạnh tranh của Phòng giao dịch trên thị trường.

Thứ ba, do đáp ứng được nhu cầu thiết thực hàng ngày, phục vụ đời sống phần lớn của xã hội, đặc biệt là những người có thu nhập không cao khả năng tài chính giới hạn. Góp phần ổn định xã hội và cải thiện đời sống nhân dân, tăng cầu của xã hội, kích thích phát triển sản xuất.

Thứ tư, cho phép khách hàng tiếp cận vốn vay dễ dàng hơn, do nó cho phép người vay trả nợ dần hàng tháng từ thu nhập của mình nên việc này phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng hơn.

Thứ năm, hình thức cho vay tiêu dùng có thủ tục tương đối đơn giản, nhanh gọn, tạo được niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng, góp phần làm tăng uy tín của ngân hàng và đẩy lùi cho vay nặng lãi, hạn chế các quan hệ xã hội không lành mạnh phát sinh từ cho vay nặng lãi.

Thứ sáu, cho vay tiêu dùng đã giúp cho một bộ phận dân cư làm quen và sử dụng các dịch vụ, tiện ích ngân hàng, giúp cho người dân tạo thói quen trong chi tiêu tài chính gia đình một cách có kế hoạch, thực hiện tốt chủ trương tiết kiệm chống lãng phí.

2.3.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Những tồn tại, hạn chế

Sản phẩm cho vay tiêu dùng còn nhiều hạn chế, đơn điệu:

- Các sản phẩm cho vay tiêu dùng của Vietbank hiện nay chủ yếu vẫn là các sản phẩm truyền thông, còn đơn điệu, thiếu tính liên kết với nhau.
- Ngân hàng chỉ mới tập trung cung cấp sản phẩm cho vay tiêu dùng dưới một hình thức cho vay như: cho vay mua, sửa chữa nhà ở, cho vay mua ô tô, cho vay du học, cho vay tiêu dùng khác... mà chưa triển khai rộng rãi các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác như tài trợ cho vay tiêu dùng bằng cách phát hành thẻ tín dụng, cho vay

xuất khẩu lao động... Do đó, ngân hàng chưa tận dụng triệt để tiềm năng của thị trường tín dụng tiêu dùng cũng như khai thác hiệu quả tiềm lực của ngân hàng.

Cơ cấu cho vay tiêu dùng không cân đối:

- Dù các sản phẩm cho vay tiêu dùng của chi nhánh Hải Phòng cũng rất đa dạng nhưng dư nợ cho vay chủ yếu tập trung ở các sản phẩm cho vay mua bất động sản, cho vay mua nhà. Dư nợ cho vay du học và cho vay mua phương tiện đi lại chiếm tỷ trọng rất nhỏ.

- Có thể thấy nhu cầu cho vay tiêu dùng là rất lớn, nên VietBank – Chi nhánh Hải Phòng cần tiếp tục mở rộng cho vay thêm các loại hình khác cân đối lại cơ cấu cho vay tiêu dùng.

Quy trình, quy chế cho vay của VietBank – Chi nhánh Hải Phòng còn tuân thủ theo những quy trình chung của toàn hệ thống nên còn phức tạp, rườm rà chưa phù hợp với khách hàng:

- Khách hàng có nhu cầu vay vốn cần đến ngân hàng và thực hiện theo đúng quy trình vay vốn của ngân hàng đã quy định. Để hoàn thành hồ sơ theo yêu cầu của ngân hàng, khách hàng gặp không ít khó khăn và mất nhiều thời gian. Khi hồ sơ được hoàn thành thì cán bộ tín dụng phải tiến hành thẩm định, quá trình này cũng gây mất thời gian và chi phí.

- Quy chế, quy trình cho vay tiêu dùng của chi nhánh chưa linh hoạt, còn chịu giới hạn trong khung quy định của VietBank, chúng vẫn còn tồn đọng trong những điều khoản hạn chế, chưa đáp ứng nhu cầu thị trường, như về mức cho vay, thời hạn vay, loại vay,...

- Các quá trình quản lý, xử lý thu hồi nợ còn rườm rà gây khó khăn cho khách hàng.

Như vậy, nếu quy trình quy chế cho vay đơn giản hơn, thuận tiện hơn, ít tốn thời gian hơn thì chắc chắn nhiều khách hàng sẽ sử dụng sản phẩm cho vay tiêu dùng của chi nhánh.

Khó khăn về nhân sự:

- Các cán bộ tín dụng tại chi nhánh tuy có trình độ cao nhưng việc ứng dụng vào thực tiễn thì chưa linh hoạt và nhạy bén. Những cán bộ trẻ nhiệt tình, năng động thì thiếu kinh nghiệm, thiếu hiểu biết đầy đủ về mọi mặt trong nền kinh tế, còn những cán bộ có kinh nghiệm thì lại không năng động và linh hoạt.

- Số lượng cán bộ cho vay tiêu dùng còn chưa nhiều và một cán bộ phải quản lý nhiều khách hàng, việc này ảnh hưởng trực tiếp đến khâu kiểm soát trong và sau quá trình cho vay và thu nợ, do đó thiếu sót là khó tránh khỏi.

2.3.2.2. Nguyên nhân

❖ Nguyên nhân chủ quan:

Về phía ngân hàng:

Một là, quy trình cấp tín dụng còn rất phức tạp. Để được cấp khoản tín dụng cho khách hàng, ngân hàng phải tiến hành qua nhiều bước từ nhận hồ sơ, thẩm định, quyết định cho vay, thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay, giải ngân, thu nợ,... Điều này làm mất rất nhiều thời gian của khách hàng để có thể hoàn thiện hồ sơ vay theo đúng yêu cầu của ngân hàng. Nếu thủ tục vay vốn đơn giản, thuận tiện thì trong một chu kỳ nhất định, ngân hàng sẽ thực hiện được nhiều khoản vay với khách hàng hơn, làm tăng dư nợ tín dụng và lợi nhuận cho ngân hàng.

Hai là, nguồn nhân lực chưa dồi dào. Vẫn còn thiếu những cán bộ có khả năng tư duy và làm việc độc lập trong lĩnh vực mới. Mức độ chuyên nghiệp của các cán bộ còn chưa đồng đều, nhiều cán bộ chưa có đủ chuyên môn dẫn đến sai lệch thông tin của khách hàng, gây thiệt hại cho ngân hàng như là có nhiều khoản cho vay rơi vào tình trạng mất vốn và tình trạng nợ quá hạn, nợ xấu trên tổng dư nợ tăng lên. Cũng có thể do sai sót của cán bộ tín dụng gây thiệt hại cho khách hàng, làm mất uy tín và thương hiệu của ngân hàng đối với khách hàng. Hơn nữa, lực lượng cán bộ còn ít và hay biến động, một số cán bộ phải thực hiện nhiều công việc một lúc nên hiệu quả của các công việc không cao.

Về phía khách hàng:

Một trong những khó khăn của Chi nhánh Hải Phòng khi thực hiện cho vay tiêu dùng là khâu chứng minh thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu đối tượng cho vay là cán bộ công nhân viên hưởng lương thì việc xác định thu nhập tương đối dễ dàng thông qua bảng lương hàng tháng. Ngoài ra, khách hàng còn có các nguồn thu ngoài khác nhưng rất khó có thể xác định.

Đối với khách hàng vay không có bảng lương thì khách hàng phải chứng minh thu nhập với cán bộ cho vay. Nếu việc chứng minh này không đủ thuyết phục thì ngân hàng sẽ không đáp ứng nhu cầu cho vay của khách hàng. Điều này sẽ hạn chế khả năng mở rộng hoạt động cho vay của Chi nhánh Hải Phòng, ảnh hưởng hoạt động cho vay và sử dụng vốn của ngân hàng.

❖ Nguyên nhân khách quan:

Môi trường pháp lý cho hoạt động tín dụng chưa đầy đủ, chưa đồng bộ, các thể chế tín dụng còn nhiều chồng chéo, khó khăn. Các quy chế hoạt động chưa được ban hành, chỉ đạo, hướng dẫn, các quy định về an toàn tín dụng chưa phù hợp.

Khách hàng cho vay tiêu dùng thường khó xác định thông tin hơn là khách hàng doanh nghiệp nên việc chứng minh nguồn trả nợ khó khăn hơn. Khách hàng vay nhỏ lẻ, phân tán nên dư nợ không ổn định.

Khi khách hàng chuẩn bị hồ sơ vay vốn, việc đăng ký giao dịch đảm bảo, giấy tờ chứng minh quyền sử dụng đất,... còn khó khăn. Thủ tục hành chính nhà nước còn chưa nhanh gọn, linh hoạt, gây ảnh hưởng đến quyết định cho vay và giải ngân của ngân hàng.

CHƯƠNG 3. MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI VIETBANK HẢI PHÒNG

3.1. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

3.1.1. Định hướng chung về phát triển hoạt động kinh doanh

Xây dựng một chiến lược rõ ràng về khách hàng mục tiêu là khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Đồng thời phát triển các loại hình sản phẩm dịch vụ đặc trưng, đa dạng, tiện ích gắn liền với nhu cầu của những đối tượng khách hàng khác nhau và khu vực hoạt động mục tiêu.

Để thực hiện các định hướng trên Ngân hàng Vietbank - Chi nhánh Hải Phòng cần phải xác định các yếu tố sau:

- Nâng cao năng lực quản trị, điều hành của các cấp lãnh đạo. Nâng cao khả năng phân tích, dự báo để có những chủ trương, giải pháp điều hành hiệu quả.

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cơ cấu, chất lượng tuyển dụng lao động. Đổi mới toàn diện công tác đào tạo theo hướng đào tạo chuyên ngành gắn với thực tế, yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ của Vietbank.

- Hiện đại hóa công nghệ với công nghệ thông tin làm nòng cốt là động lực thực hiện đổi mới quy trình kinh doanh và quản trị của ngân hàng, đồng thời tạo cơ sở cho việc triển khai các sản phẩm dịch vụ mới.

- Tăng cường phát triển nhiều sản phẩm dịch vụ cung cấp cho các đối tượng khác nhau như: cho vay nông thôn, cho vay sinh viên, cho vay xóa nghèo... Tùy từng thời kỳ và chiến lược kinh doanh mà chi nhánh tập trung vào một đối tượng nhất định.

- Hoàn thiện bộ máy hoạt động của chi nhánh để không ngừng nâng cao uy tín đối với khách hàng trong và ngoài nước. Để nâng cao chất lượng phục vụ, định kỳ chi nhánh cần tiến hành triển khai thực hiện nhiều chương trình hành động nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng thông qua các cuộc thi nhân viên giỏi, nhân viên tiêu biểu của quý, năm...

- Thực hiện nhất quán và ổn định về chính sách tín dụng; tăng trưởng tín dụng gắn với nâng cao chất lượng tín dụng và khả năng quản lý khoản vay.

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hải Phòng

Với tình hình kinh tế phát triển của cả nước nói chung và thành phố nói riêng, để phát triển cả về chất và lượng đối với tín dụng tiêu dùng, Vietbank Hải Phòng đặt ra những định hướng mục tiêu chiến lược như sau:

- Giảm lãi suất hoặc đưa ra các mức lãi suất ưu đãi tương ứng với hạn mức vay mà khách hàng đăng ký nhằm phù hợp với những nhu cầu tài chính khác nhau của người tiêu dùng. Cung cấp nhiều sản phẩm, dịch vụ với nhiều sự lựa chọn cho khách hàng để đạt được mục tiêu có lãi suất thấp hơn, tặng bảo hiểm cho người vay, tăng hạn mức cấp tín dụng, triển khai hình thức cho vay tín chấp (không cần tài sản bảo đảm)...

- Tăng cường kiểm tra, giám sát khoản vay, cho vay và thường xuyên phân tích tình hình tài chính, phân loại khách hàng cũng như nắm bắt kịp thời thông tin về khách hàng để có thể xử lý khi cần thiết, kiểm soát được vốn vay.

- Tăng tỷ trọng cho vay ngắn hạn, giảm cho vay trung và dài hạn.

- Nâng cao chất lượng tín dụng, giảm dần tỷ lệ nợ xấu xuống mức thấp (tỷ lệ nợ xấu <5%)

- Đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ thông tin hiện đại nhằm hỗ trợ cho công tác tín dụng và phi tín dụng một cách hiệu quả, phục vụ khách hàng nhanh chóng và chính xác, tạo vị trí cạnh tranh với các ngân hàng trên cùng địa bàn.

- Mở các khóa học đào tạo các cán bộ (chủ yếu các bộ phận giao dịch dịch vụ với khách hàng và cán bộ tín dụng), nhằm nâng cao kinh nghiệm, kiến thức tiên tiến cho cán bộ công nhân viên có thể bắt kịp sự phát triển của thời đại.

3.2. Giải pháp

3.2.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Dựa trên tồn tại về khó khăn nhân sự. Hiện nay tại phòng khách hàng cá nhân nguồn nhân lực còn hạn chế, chi nhánh chưa khai thác hết nguồn lực và khả năng bán hàng. Trong hoạt động cho vay tiêu dùng, toàn bộ quá trình cho vay như gặp gỡ tiếp xúc khách hàng, thẩm định,... không có máy móc hay công cụ nào có thể hỗ trợ ngoài cán bộ tín dụng. Vì vậy kết quả hoạt động cho vay tín dụng phụ thuộc rất lớn vào trình độ nghiệp vụ, sự năng động sáng tạo và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng. Những điều kiện cần thiết mà cán bộ nên có là:

- Có kiến thức, trình độ, có kỹ năng chuyên môn vững vàng, có năng lực dự đoán các vấn đề liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ.
- Có phẩm chất đạo đức tốt, có uy tín trong quan hệ xã hội, khả năng giao tiếp tốt.
- Có năng lực học tập, nghiên cứu, có ý thức học hỏi trau dồi kinh nghiệm, không ngừng vươn lên trong công tác.

Từ đó, ngân hàng có thể đưa ra một số biện pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực như:

- Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho các cán bộ học tập nâng cao trình độ chuyên môn.
- Dành một phần vốn để hình thành và phát triển quỹ tài trợ cho cán bộ đi tu dưỡng, học tập ở nước ngoài với cam kết là sau khi học xong thì phải phục vụ cho ngân hàng.
- Thực hiện chính sách khen thưởng đúng lúc, công nhận đúng thực lực và sự cố gắng nỗ lực của cán bộ là yếu tố thu hút và giữ chặt nhân tài đồng thời là động lực thúc đẩy sự sáng tạo, học hỏi không ngừng của cán bộ nhân viên.

3.2.2. Tăng cường công tác thẩm định cho vay tiêu dùng

Đây là công đoạn đặc biệt quan trọng, quyết định tới chất lượng tín dụng, qua đó quyết định tới hiệu quả hoạt động cho vay. Nếu công tác thẩm định không chính xác, đầy đủ, thì rủi ro tín dụng đối với ngân hàng là điều không tránh khỏi. Vì vậy, cho vay nói chung và cho tiêu dùng nói riêng, tăng cường chất lượng công tác thẩm định là việc đầu tiên và quan trọng nhất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay. Trong công tác thẩm định, cần nhất thiết thực hiện một số công việc sau:

- Kiểm tra tính pháp lý của hồ sơ vay vốn, hợp đồng thế chấp, các loại giấy ủy quyền... theo đúng những quy định hiện hành về cho vay tiêu dùng của nhà nước và ngân hàng Vietbank.
- Mức độ khả thi của bộ hồ sơ xin vay về các mặt tài sản đảm bảo, phương án trả nợ, tình trạng thu nhập...
- Thường xuyên tiến hành kiểm tra kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay, bắt đầu từ khâu nhận hồ sơ cho tới khâu thu nợ lãi và gốc.

3.2.3. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng

Trước khi sử dụng một sản phẩm – dịch vụ của ngân hàng, khách hàng thường có sự so sánh, đánh giá và quyết định lựa chọn sản phẩm của ngân hàng nào có tiện ích và chất lượng cao nhất. Sản phẩm có tiện ích và chất lượng càng cao thì càng thu hút được nhiều khách hàng sử dụng sản phẩm, tạo niềm tin đối với khách hàng và từ đó tạo dựng mối quan hệ lâu dài giữa khách hàng và ngân hàng.

Với phương châm không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, đem lại cho khách hàng sự tiện ích và những thuận lợi tối đa khi giao dịch với ngân hàng, chi nhánh Hải Phòng cần tập trung vào các biện pháp như:

- Bổ sung những tính năng mới cho sản phẩm, thực ra là tăng giá trị sử dụng của sản phẩm dịch vụ như là gia hạn thời hạn sử dụng sản phẩm với mức lãi suất thấp, xây dựng chương trình khuyến mãi tặng quà khi sử dụng sản phẩm,... Đây chính là cách thức hoàn thiện sản phẩm dịch vụ được các ngân hàng sử dụng phổ biến hiện nay.

- Cải tiến quy trình nghiệp vụ cho vay tiêu dùng được đảm bảo chặt chẽ nhưng gọn nhẹ nhằm giảm bớt thời gian và chi phí cho khách hàng trong việc làm thủ tục vay tiêu dùng như:

+ Linh hoạt về mức cho vay đối với từng đối tượng khách hàng. Nếu một khách hàng có thu nhập cao và họ chứng minh được thu nhập của họ là dài hạn thông qua các hợp đồng lao động thì chi nhánh có thể xem xét cho vay với mức cao hơn và với thời hạn dài hơn mà không sợ rủi ro.

+ Đa dạng hóa các thời hạn cho vay để đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng, việc cho vay mua bất động sản, mua nhà và sửa chữa nhà cần có thời hạn dài hơn vì nhu cầu vốn vay của khách hàng là khá lớn với thời hạn vay dài, việc cho vay tiêu dùng đối với các hộ gia đình sản xuất chi nhánh cần xem xét và định kỳ trả nợ gốc và lãi vốn vay cho phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng.

+ Đa dạng hóa các hình thức trả lãi để tạo điều kiện phù hợp với các đặc điểm nhu cầu của khách hàng. Dựa vào từng lãi suất, từng kỳ hạn, khách hàng có cơ hội lựa chọn các khoản vay thích hợp, đảm bảo cho hoạt động của họ có kết quả cao, đảm bảo trả nợ ngân hàng đúng hạn.

+ Lãi suất phải linh hoạt theo đối tượng vay vốn. Với các khách hàng quen thuộc, có uy tín thì chi nhánh có thể áp dụng một mức lãi suất ưu đãi. Điều đó giúp ngân hàng củng cố mối quan hệ lâu dài với khách hàng, khuyến khích khách hàng sử dụng các tiện ích của các sản phẩm khác mà ngân hàng cung cấp, giúp khách hàng làm ăn có hiệu quả khi chi phí lãi vay phải trả thấp hơn so với các đối tượng vay vốn khác và khách hàng có thể trả nợ lãi và gốc đúng hạn cho ngân hàng.

3.2.4. Cải thiện hệ thống các quy trình, quy chế cho vay tiêu dùng phù hợp với khách hàng

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng diễn ra gay gắt, khách hàng có nhiều sự lựa chọn để vay. Điều này rất bất lợi cho các ngân hàng với quy trình, quy chế cho vay rườm rà, nhiều thủ tục. Do đó, để cạnh tranh được với các ngân hàng khác về sản

phẩm cho vay tiêu dùng, VietBank cần không ngừng hoàn thiện quy trình, quy chế cho vay của mình theo hướng phù hợp với đối tượng khách hàng. Dựa trên sự tồn tại về quy trình, quy chế cho vay của VietBank ngân hàng có thể thay đổi như sau:

- Ngân hàng cần thiết nghiên cứu sao cho mẫu biểu hồ sơ đơn giản nhất có thể, số lượng văn bản phải ký giảm xuống, ví dụ hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp không nhất thiết phải ký làm 5 bộ, do các phòng ban nghiệp vụ đều muốn lưu bản chính, nên giảm xuống còn 3 bộ: khách hàng 1 bản, ngân hàng 1 bản quy định phòng nghiệp vụ nào lưu bản chính một cách rõ ràng trong quy trình, cơ quan công chứng đăng ký giao dịch đảm bảo lưu 1 bản.

- Cho vay tiêu dùng có rất nhiều sản phẩm khác nhau về đối tượng, hình thức và tính chất của các khoản vay, hơn nữa mỗi chi nhánh lại có địa bàn hoạt động là khác nhau với điều kiện phát triển kinh tế, trình độ văn hóa – xã hội, trình độ dân trí là khác nhau nên việc áp dụng quy trình chung đôi khi vẫn vấp phải những khó khăn. Chính vì vậy, trên cơ sở quy trình cho vay chung, chi nhánh nên xây dựng các quy trình riêng cho từng sản phẩm cho vay tiêu dùng của ngân hàng để tạo điều kiện thuận lợi cho các cán bộ tín dụng trong quá trình cho vay, tránh các rủi ro không đáng có.

- Song song với việc đơn giản hóa điều kiện, thủ tục cho vay và quy trình nghiệp vụ, công tác thẩm định, theo dõi kiểm tra khoản vay cũng phải luôn được chú ý để đảm bảo an toàn trong cho vay tiêu dùng.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với Chính phủ

Hiện nay hoạt động cho vay tiêu dùng đang được rất nhiều ngân hàng quan tâm, vậy nên để tạo nên một hành lang pháp lý thông thoáng thì chính phủ cần tạo điều kiện cụ thể thuận lợi để hoạt động này ngày càng một phát triển, nhằm nâng cao đời sống của nhân dân cũng như là tạo điều kiện cho nền kinh tế phát triển.

- Cần có một luật tín dụng rõ ràng chi liên quan tới vấn đề cho vay tiêu dùng khi xảy ra tranh chấp để có cơ sở xử lý theo pháp luật. Để làm được điều đó ngay từ bây

giờ các cơ quan nhà nước có liên quan cần có biện pháp hoàn thiện một bộ Luật tín dụng một cách sớm nhất. Để cho cán bộ tín dụng có thêm nhiều kiến thức thì cơ quan cần tạo điều kiện cho các cán bộ đi học tập ở nước ngoài, tham khảo các chiến lược của các nước phát triển từ đó có thể về vận dụng vào đất nước ta. Khi luật tín dụng ra đời thì không chỉ kích thích các ngân hàng đầu tư vào lĩnh vực cho vay tiêu dùng mà còn có thể kích thích người dân bởi khi đó đã có sự chắc chắn nên tín dụng tiêu dùng sẽ ngày càng phát triển.

- Nhà nước cần tạo điều kiện cho các NHTM trong việc đào tạo nguồn nhân lực có chất xám. Hệ thống ngân hàng luôn đòi hỏi đội ngũ cán bộ công nhân viên có trình độ chuyên môn cao, hăng say, nhiệt tình với công việc, luôn cập nhật và bổ sung kiến thức để có thể bắt kịp với sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động ngân hàng. Do đó, đầu tư cho giáo dục mà cụ thể là đầu tư cho các trường có đào tạo chuyên ngành ngân hàng là điều kiện cần thiết để nâng cao trình độ cho cán bộ ngân hàng. Mặt khác, Nhà nước cũng nên chú trọng việc cấp ngân sách, tạo điều kiện để các ngân hàng có thể cử cán bộ ngân hàng đi học tập ở nước ngoài để nâng cao kiến thức, trình độ nghiệp vụ và hiểu biết để phục vụ hơn nữa cho đất nước nói chung và cho ngành ngân hàng nói riêng.

- Chính phủ cần tạo cơ chế khuyến khích các ngân hàng cho vay bán lẻ như đưa ra các tỷ lệ và dự trữ hấp dẫn hơn, cho phép các ngân hàng thành lập quỹ dự phòng rủi ro riêng.

3.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước

Ngân hàng nhà nước Việt Nam cần có những chính sách, chế độ kịp thời, phù hợp với lãi suất, tài sản đảm bảo... và có thay đổi với đặc điểm phát triển của cho vay tiêu dùng. Nhà nước cần hoạch định chiến lược phát triển chung về cho vay tiêu dùng giữa các Ngân hàng thương mại. Nhà nước đóng vai trò to lớn trong việc hoạch định chiến lược chung cho các Ngân hàng thương mại thực hiện nghiệp vụ cho vay tiêu dùng nhằm tạo ra sự thống nhất về quản lý và bình đẳng trong cạnh tranh giữa các Ngân hàng thương mại trong nước.

Ngân hàng nhà nước cần ban hành những văn bản hướng dẫn cụ thể hoạt động cho vay tiêu dùng, trong đó quy định về các loại sản phẩm, dịch vụ cho vay tiêu dùng, tạo hành lang pháp lý đầy đủ để bảo vệ quyền lợi đầy đủ cho cả ngân hàng và người tiêu dùng. Đồng thời tạo ra sự chủ động hơn nữa cho các ngân hàng, đặc biệt là trong giải pháp nợ quá hạn để các ngân hàng yên tâm hoạt động.

3.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

- VietBank cần quan tâm chỉ đạo hơn nữa hoạt động cho vay tiêu dùng của các chi nhánh. Cần có những mục tiêu, chỉ tiêu cụ thể hơn giao cho chi nhánh như: về quy mô dư nợ cho vay tiêu dùng, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ.

- VietBank cũng nên ưu tiên và tập trung giải quyết một số vấn đề trọng yếu nhằm tạo điều kiện thúc đẩy phát triển cho vay tiêu dùng trong thời gian tới, trong đó việc quan tâm xây dựng đồng bộ các cơ sở pháp lý, đầu tư đổi mới, nâng cấp công nghệ, đào tạo nhân lực để có thể nâng cao chất lượng các sản phẩm hiện có và kịp thời triển khai những sản phẩm dịch vụ mới, hiện đại chưa có ở Việt Nam.

- Thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho vay tiêu dùng cho các cán bộ tín dụng, tổ chức những buổi hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về lĩnh vực cho vay tiêu dùng giữa những chi nhánh với nhau,... nhằm nâng cao trình độ của cán bộ tín dụng trong lĩnh vực này.

- Giảm bớt những thủ tục không cần thiết trong hồ sơ vay. Qua quá trình triển khai thực hiện công tác cho vay tiêu dùng, hồ sơ vay vốn còn có nhiều giấy tờ mang nặng tính hình thức, không cần thiết.

KẾT LUẬN

Cho vay tiêu dùng là hoạt động ngày càng có vai trò và ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động của các NHTM, đặc biệt là các ngân hàng định hướng phát triển dịch vụ bán lẻ. Hoạt động này không chỉ có ý nghĩa trong việc đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, mang lại thu nhập cho ngân hàng mà còn có ý nghĩa rất to lớn đối với sự phát triển của xã hội, của nền kinh tế. Góp phần nâng cao đời sống tinh thần và vật chất của người dân. Trong xu thế hội nhập và mở cửa của nền kinh tế cùng với sự phát triển của xã hội thì cho vay tiêu dùng là xu thế tất yếu trong hoạt động của ngân hàng. Tuy nhiên hoạt động này vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần được giải quyết, khắc phục và hoàn thiện.

Trên nền tảng cơ sở lý luận về phát triển cho vay tiêu dùng, đề tài đã phân tích phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Việt Nam Thương Tín – chi nhánh Hải Phòng. Qua đó, tôi đã phân tích rõ các chỉ tiêu đánh giá phát triển cho vay tiêu dùng của chi nhánh, chỉ ra những kết quả đạt được và những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Từ đó đề ra định hướng, giải pháp, kiến nghị với các cấp nhằm Phát triển, định hướng tới đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân, mang lại những tác động tích cực cho toàn xã hội, đóng góp quan trọng vào tăng trưởng kinh tế của mỗi quốc gia, nâng cao khả năng cạnh tranh với các NHTM trên địa bàn tăng lợi nhuận cho chi nhánh.

Trong quá trình thực hiện đề tài, dù đã cố gắng hết sức nhưng với khả năng nghiên cứu của bản thân còn hạn chế, việc phát triển cho vay tiêu dùng đối với Ngân hàng Việt Nam Thương Tín lại là một vấn đề tương đối phức tạp và lâu dài, do đó những vấn đề mà Luận văn đưa ra cần được tiếp tục được nghiên cứu, phát triển và trao đổi thêm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Thị Cúc (2009), Quản trị ngân hàng thương mại, NXB Giao thông vận tải.
2. Trần Huy Hoàng (2003), Quản trị ngân hàng, NXB Thống kê, TP. Hồ Chí Minh.
3. Học viện tài chính (2005), Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, NXB Tài chính.
4. Trâm Thị Xuân Hương – ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
5. Tô Ngọc Hưng (2009), Giáo trình Ngân hàng Thương mại, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
6. Ngân hàng Nhà nước (2001), Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN về quy chế cho vay các tổ chức tín dụng.
7. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – CN Hải Phòng (2020,2021,2022). Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – CN Hải Phòng.
8. Ngân hàng Vietbank – Chi nhánh hải Phòng (2023). Một số tài liệu về Sản phẩm tín dụng do Ngân hàng Vietbank – Chi nhánh hải Phòng cung cấp.
9. Lê Văn Tề (2007), Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, NXB Thống kê, Hà Nội.