

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG



ISO 9001:2015

LÊ THỊ HẢI YẾN

LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

HẢI PHÒNG - 2018

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

LÊ THỊ HẢI YẾN

TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM
- CHI NHÁNH HẠ LONG

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 60 34 01 02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. HỒ CHÍ DŨNG

MỤC LỤC

BẢNG VIẾT TẮT.....	i
DANH MỤC BẢNG.....	ii
DANH MỤC HÌNH.....	iii
MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Tổng quan tình hình nghiên cứu.....	2
5. Phương pháp nghiên cứu.....	5
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn.....	6
7. Kết cấu của luận văn.....	7
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	8
1.1. Tổng quan lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại.....	8
1.1.1. Khái niệm tín dụng và tín dụng cá nhân.....	8
1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của các Ngân hàng thương mại.....	8
1.1.3. Quy trình, nội dung hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của các ngân hàng thương mại.....	10
1.1.4. Nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của các Ngân hàng thương mại.....	15
1.2. Một số học thuyết liên quan đến đề tài nghiên cứu.....	18
1.2.1. Cấu trúc phân tích SWOT.....	19
1.2.2. Khuyến mãi - Promotion trong marketing.....	20
1.2.3. Ma trận Ansoff.....	21
1.3. Tổng quan thực tiễn hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại một số ngân hàng thương mại và bài học kinh nghiệm cho BIDV Hạ Long.....	22
1.3.1. Thực tiễn hoạt động cho vay KHCN tại một số NHTM điển hình.....	22
1.3.2. Bài học kinh nghiệm rút ra.....	25

Kết luận chương 1	27
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN - TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẠ LONG	28
2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long.....	28
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	28
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hạ Long	30
2.1.3. Kết quả hoạt động cho vay của BIDV Hạ Long thời gian qua	31
2.2. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long.....	33
2.2.1. <i>Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hạ Long</i>	33
2.2.2. Danh mục sản phẩm bán lẻ dành cho khách hàng cá nhân.....	34
2.3. Đánh giá những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của BIDV Hạ Long	35
2.3.1. Những nhân tố thuộc về ngân hàng.....	35
2.3.2. Những nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh	55
2.3.3. Những nhân tố thuộc về khách hàng.....	59
2.4. Tổng hợp mô hình SWOT theo thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hạ Long	61
Kết luận chương 2	63
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẠ LONG.....	64
3.1. Quan điểm và định hướng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hạ Long.	64
3.1.1. Định hướng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long tới năm 2020.....	64

3.1.2. Quan điểm về đổi mới hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long	65
3.2. Một số giải pháp tăng cường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Hạ Long.....	66
3.2.1. Theo đuổi những cơ hội phù hợp với điểm mạnh (SO)	66
3.2.3. Xác định cách sử dụng lợi thế, điểm mạnh để giảm thiểu rủi ro do môi trường bên ngoài gây ra (ST).....	72
3.2.4. Thiết lập kế hoạch “phòng thủ” để tránh cho những điểm yếu bị tác động nặng nề hơn từ môi trường bên ngoài (WT).....	76
Kết luận chương 3	78
KẾT LUẬN	79
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	80
PHỤ LỤC.....	81

BẢNG VIẾT TẮT

BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam
BIDV Hạ Long	Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Hạ Long
KHCN	Khách hàng cá nhân
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NSNN	Ngân sách Nhà nước
TMCP	Thương mại cổ phần
XDCB	Xây dựng cơ bản

DANH MỤC BẢNG

STT	Bảng	Trang
1	Bảng 2.1. Kết quả hoạt động tín dụng BIDV Hạ Long giai đoạn 2012 - 2015.	98
2	Bảng 2.2. Bảng so sánh năng lực tài chính các ngân hàng lớn tại Việt Nam	102
3	Bảng 2.3. Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong tổng dư nợ	104
4	Bảng 2.4. Tỷ lệ nợ xấu trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	105
5	Bảng 2.5. Bảng tổng hợp SWOT về BIDV Hạ Long giai đoạn 2015-2017	130

DANH MỤC HÌNH

STT	Hình	Trang
1	Hình 1.1. Mô hình phân tích SWOT	85
2	Hình 1.2. Mô hình truyền thông	87
3	Hình 1.3. Ma trận Ansoff	88
4	Hình 2.1. Sơ đồ tổ chức quản lý của BIDV Hạ Long	97
5	Hình 2.2. Top 10 ngân hàng TMCP có tổng tài sản lớn nhất giai đoạn 2015-2016	103
6	Hình 2.3. Top 10 ngân hàng TMCP có vốn chủ sở hữu lớn nhất giai đoạn 2015-2016	103
7	Hình 2.4. Cơ cấu cho vay KHCN theo kỳ hạn	105
8	Hình 2.5. Quy trình nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân	110
9	Hình 2.6. Top 10 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2018	
10	Hình 2.7. Tốc độ tăng trưởng kinh tế của Quảng Ninh năm 2017	125
11	Hình 2.8. So sánh dư nợ cho vay KHCN của BIDV Hạ Long so với một số ngân hàng TMCP trên địa bàn giai đoạn 2012-06/2016	127

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong lĩnh vực Ngân hàng, hoạt động cho vay là dạng hoạt động vô cùng quan trọng mang lại lợi nhuận trực tiếp đối với các ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, hoạt động cho vay cũng tiềm ẩn khá nhiều rủi ro. Chính vì vậy, các ngân hàng thương mại (NHTM) luôn chú trọng đến phát triển hoạt động cho vay với mục đích ổn định và phát triển ngân hàng, ngoài ra còn đảm bảo việc cung ứng nguồn vốn cho sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp trong nền Kinh tế Quốc dân.

Trước đây, với hoạt động ngân hàng truyền thống chỉ tập trung cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp, chính điều này đã tạo ra sự cạnh tranh khốc liệt làm cho mức sinh lợi bị giảm đi đáng kể, trái lại hoạt động cho vay cá nhân lại có tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ và ngày càng đem lại hiệu quả cao cho các ngân hàng. Trong xu thế hội nhập quốc tế, hệ thống các ngân hàng đang cạnh tranh và hướng tới việc đẩy mạnh các sản phẩm tín dụng cho khách hàng cá nhân (KHCCN). Việc phục vụ KHCCN sẽ đảm bảo cho ngân hàng có được một thị trường khai thác rộng lớn, giảm áp lực cạnh tranh và giúp ngân hàng đạt hiệu quả kinh doanh cao.

Không nằm ngoài xu thế chung đó, ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV) đã có định hướng rõ ràng trong lộ trình phát triển đến năm 2020 là lựa chọn dịch vụ dành cho KHCCN là chiến lược kinh doanh lâu dài. BIDV xác định "hoạt động ngân hàng bán lẻ là cơ sở để tạo lập một nền tảng khách hàng vững chắc và mang lại lợi nhuận cao cho ngân hàng", BIDV đã bắt đầu hình thành một tổ chức ngân hàng bán lẻ độc lập và chuyên nghiệp, đồng thời đưa ra mục tiêu trở thành ngân hàng thương mại đầu tiên của Việt Nam cung cấp các sản phẩm, dịch vụ giành cho khách hàng cá nhân một cách đồng bộ, đa dạng với chất lượng tốt nhất, trong đó đặc biệt chú trọng đến sản phẩm tín dụng.

Nhất quán với mục tiêu phát triển của toàn hệ thống, Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long (sau đây gọi tắt là BIDV Hạ Long), cũng đang nỗ lực xác định hướng đi an toàn và hiệu quả. Nhằm bắt được nhu cầu tín dụng của khách hàng cá nhân trên địa bàn, BIDV Hạ Long đang tập trung tìm mọi giải pháp để mở rộng cho vay đối với KHCCN nhằm chiếm lĩnh thị phần và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Mặc dù vậy, trước nhu cầu tín

dụng cá nhân ngày càng tăng, chính sách cho vay và qui chế cho vay và khả năng mở rộng KHCN của BIDV Hạ Long vẫn còn tồn đọng những vướng mắc ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, cụ thể như: hoạt động tín dụng cá nhân vẫn hạn hẹp về qui mô; các sản phẩm ít được khách hàng biết đến so với các ngân hàng khác; tỷ trọng dư nợ đối với khách hàng trên tổng dư nợ tín dụng vẫn thấp.

Chính vì vậy, việc nghiên cứu đề tài “**Tăng cường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long**” là có ý nghĩa lý luận và thực tiễn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

a) Mục tiêu nghiên cứu tổng quát

Tìm hiểu, phân tích, làm rõ những khó khăn, hạn chế của hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long, làm cơ sở đề xuất một số giải pháp đảm bảo tính khoa học và thực tiễn nhằm tăng cường hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng trong thời gian tới, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.

b) Mục tiêu nghiên cứu cụ thể

- ✓ Hệ thống hóa cơ sở lý luận về những lý thuyết phân tích năng lực của doanh nghiệp, chiến lược phát triển kinh doanh và những nghiên cứu trước đó về hoạt động cho vay KHCN tại các Ngân hàng thương mại.
- ✓ Phân tích thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long.
- ✓ Đề xuất một số giải pháp tăng cường hoạt động cho vay cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- ✓ Đối tượng nghiên cứu: Các vấn đề liên quan đến hoạt động cho vay KHCN tại BIDV Hạ Long.
- ✓ Phạm vi nghiên cứu:
 - + Không gian: Hoạt động cho vay KHCN tại BIDV Hạ Long.
 - + Thời gian: Số liệu thu thập từ 2015 đến 2017.

4. Tổng quan tình hình nghiên cứu

a) *Nghiên cứu nước ngoài*

A.Burak Guner, 2007, “Bank Lending opportunities and credit standards”, đánh giá về cơ hội cho vay và chất lượng tín dụng, phân tích danh mục tín dụng. Tác giả chỉ ra rằng các ngân hàng càng đa dạng hóa về sản phẩm trong danh mục tín dụng thì càng phân tán được rủi ro, nghiên cứu cũng nói đến sự chặt chẽ trong các tiêu chuẩn về tín dụng phụ thuộc vào yếu tố bên ngoài của khách hàng đi vay tiềm năng của ngân hàng. Đây là nghiên cứu về tiêu chuẩn tín dụng nói chung của các ngân hàng các nước phương tây, luận án có thể vận dụng vào các NHTM nước ta hiện nay.

Felicia Omowunmi Olokoyo (2011), “Determinants of Commercial Banks”, đưa ra các nhân tố ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động tín dụng qua việc nghiên cứu hành vi và cách thức cho vay tại cá NHTM của Nigeria. Theo đó, tác giả đã đưa ra mô hình nghiên cứu Var dựa trên nguồn dữ liệu 89 ngân hàng trong giai đoạn 1980 – 2005. Với mô hình này, tác giả đề cập đến những tác động của các biến số vĩ mô cũng như vi mô tới hoạt động tín dụng. Qua đó, tác giả đưa ra kết luận: quy mô về tiền gửi của ngân hàng cũng như danh mục cho đầu tư vay sẽ ảnh hưởng lớn tới khả năng cho vay.

Bogdan Florin (2015), “The Quality of Bank Loans within the Framework of Globalization”, đánh giá về chất lượng khoản vay của ngân hàng trong khuôn khổ toàn cầu hóa tại Romania và EU trong giai đoạn 2000 – 2012. Tác giả đã phân tích khái niệm về chất lượng khoản vay và nợ xấu và chỉ ra mối quan hệ ngược chiều giữa hai đối tượng này. Qua đó, tác giả chỉ ra mối tương quan giữa nợ xấu và tăng trưởng GDP, tỉ lệ lạm phát, tỉ lệ thất nghiệp và nhấn mạnh tầm quan trọng của việc quản lí cho vay khách hàng cá nhân.

b) *Nghiên cứu trong nước*

Lê Minh Sơn, luận văn Thạc sĩ, “Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam” (2009). Luận văn được tác giả nghiên cứu tập trung vào hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank (giai đoạn 2006 - 2008) - một trong những ngân hàng TMCP có quy mô, thương hiệu và uy tín hàng đầu Việt Nam. Luận văn đã nghiên cứu dựa trên kinh nghiệm của các Ngân hàng

nước ngoài như Union - Philipin, kinh nghiệm của Ngân hàng Standard Chartered - Singapore, kinh nghiệm của Ngân hàng Citibank - Nhật Bản. Từ đó tác giả đưa ra một số giải pháp, kiến nghị để phát triển cho vay tiêu dùng tại Vietcombank. Do đặc thù của Vietcombank là một ngân hàng lớn, có nhiều lợi thế về bán lẻ cũng như thị phần KHCN sử dụng dịch vụ thẻ, các giải pháp của tác giả Lê Minh Sơn đưa ra chủ yếu tập trung khai thác và tiếp thị các sản phẩm tín dụng cũ với thị trường lợi thế sẵn có của một ngân hàng lớn.

Trần Hạnh Khôi (2010), luận văn thạc sĩ, “Phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á” đã phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển cho vay KHCN tại Ngân hàng Đông Nam Á, từ đó kết luận thực trạng và kiến nghị giải pháp phù hợp để phát triển cho vay KHCN tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á. Tuy nhiên, tác giả Trần Hạnh Khôi đã chưa phân tích đủ các yếu tố tác động, đặc biệt thiếu việc khảo sát nhu cầu, sự hài lòng của khách hàng vay vốn tại ngân hàng để tìm ra các điểm hạn chế trong quy trình cấp tín dụng gây khó khăn cho ngân hàng trong quá trình tiếp cận vốn. Điều này dẫn đến kết luận thực trạng phát triển cho vay KHCN tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á không chuẩn xác, đề xuất các giải pháp không đồng bộ.

Nguyễn Thị Như Thủy, 2015, Luận án tiến sĩ, “Hiệu quả tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Quảng Nam”, đã nêu hiệu quả tín dụng từ góc độ ngân hàng dựa trên hai nhóm chỉ tiêu: hiệu quả lợi nhuận cuối cùng là lợi nhuận hoạt động tín dụng thể hiện qua quy mô và tốc độ tăng trưởng lợi nhuận từ hoạt động tín dụng và nhóm chỉ tiêu trung gian. Đồng thời, tác giả nêu lên các nhân tố ảnh hưởng bao gồm các nhân tố bên trong và các nhân tố bên ngoài ngân hàng. Những phân tích và đánh giá thực tế làm cơ sở khoa học giúp tác giả đề xuất được những giải pháp: nâng cao hiệu quả sử dụng vốn hợp lý, xác định vòng quay vốn tín dụng phù hợp, gia tăng tài sản có và giảm bớt rủi ro tín dụng, giảm tỉ lệ nợ xấu,... Luận án được tác giả nghiên cứu tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Quảng Nam và có sự so sánh với các ngân hàng khác trên địa bàn.

Nhìn chung các nghiên cứu bàn về phát triển cho vay KHCN tại ngân hàng thương mại đã khẳng định được tầm quan trọng của việc phát triển cho vay KHCN trong quá trình phát triển của ngân hàng. Hầu hết các nghiên cứu tập trung cải thiện yếu tố nội lực, sẵn có của ngân hàng mà chưa có những giải pháp, ý tưởng về những sản phẩm mới, tập trung vào thị trường riêng, phù hợp với đặc điểm và quy mô của từng ngân hàng. Bên cạnh đó, với đặc trưng riêng của BIDV Hạ Long, đặc biệt với sự thay đổi sau hoạt động M&A năm 2015, cũng chưa có đề tài nào nghiên cứu về tăng cường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hạ Long. Do đó, tác giả đề xuất đề tài “Tăng cường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long” với mong muốn có thể đưa ra gợi ý, đóng góp nhỏ bé của mình cho sự phát triển của BIDV nói chung và đặc biệt BIDV Hạ Long nói riêng.

5. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện được nội dung nghiên cứu của đề tài, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu sau:

a) Phương pháp nghiên cứu lý thuyết

- Phương pháp phân tích và tổng hợp lý thuyết: Tác giả thu thập thông tin thông qua đọc sách báo, tài liệu nhằm mục đích tìm chọn những khái niệm và tư tưởng cơ bản là cơ sở cho lý luận của đề tài, dự đoán về những thuộc tính của đối tượng nghiên cứu, xây dựng những mô hình lý thuyết phù hợp. Mục đích nhằm làm sáng tỏ và hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về hoạt động cho vay KHCN tại các ngân hàng cổ phần thương mại.

- Phương pháp phân loại và hệ thống hóa lý thuyết: Tác giả sắp xếp các tài liệu khoa học thành hệ thống logic chặt chẽ theo từng mặt, từng đơn vị kiến thức, từng vấn đề khoa học có cùng dấu hiệu bản chất, có cùng hướng phát triển để dễ nhận biết, dễ sử dụng theo mục đích nghiên cứu, giúp nhìn nhận, đánh giá vấn đề đa chiều, cụ thể hơn, hình thành cơ sở để nghiên cứu vấn đề thực tiễn của đề tài.

b) Phương pháp nghiên cứu thực tiễn

- Phương pháp quan sát: Trong quá trình làm việc tại BIDVV Hạ Long, tác giả có dịp quan sát những hoạt động bán lẻ tại đây. Tác giả thực hiện quan sát bí mật và quan sát lặp đi lặp lại để có cái nhìn vừa tổng quan, vừa chi tiết về những

hành vi, hiện tượng, kết quả của các hoạt động giao dịch. Trên cơ sở đó, tác giả sẽ có cái nhìn khách quan, bổ sung nhận định cho quan điểm chủ quan của người tham gia nghiên cứu theo hệ thống trả lời câu hỏi của phương pháp điều tra.

- Phương pháp điều tra: Tác giả sử dụng hệ thống câu hỏi được thiết kế từ trước, theo ý đồ tác giả muốn nghiên cứu (chi tiết trình bày tại Phụ lục) để khảo sát một nhóm khách hàng nhằm đánh giá thực trạng vấn đề nghiên cứu. Tài liệu có được qua quá trình điều tra là những thông tin quan trọng về đối tượng cần cho quá trình nghiên cứu và là căn cứ quan trọng để tác giả đề xuất những giải pháp thực tiễn.

- Phương pháp chuyên gia: Trong quá trình nghiên cứu, tác giả nhận được nhiều sự hỗ trợ từ Tiến sĩ Hồ Chí Dũng, chính là giảng viên hướng dẫn tác giả thực hiện đề tài này. Nhờ có sự hỗ trợ và định hướng của chuyên gia, tác giả đã biết cách hình thành và nhận xét một vấn đề, lựa chọn phương pháp nghiên cứu phù hợp, xây dựng hệ thống câu hỏi có ý nghĩa khảo sát, phân tích kết quả thu thập được.

c) *Phương pháp thu thập dữ liệu*

Dữ liệu thu được từ hai nguồn: dữ liệu sơ cấp (dữ liệu có được qua việc trực tiếp điều tra, khảo sát) và dữ liệu thứ cấp (dữ liệu có được qua các kênh tài liệu, báo cáo, hồ sơ lưu trữ,... được xây dựng trước đó và không nhằm mục đích nghiên cứu cho đề tài này). Những số liệu đó sẽ được tác giả thống kê, tổng hợp lại, mô tả chúng dưới dạng bảng, biểu đồ, hình vẽ,... phục vụ cho mục đích phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại các ngân hàng thương mại nói chung và BIDV Hạ Long nói riêng.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn

- Ý nghĩa khoa học:

Góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về hoạt động cho vay KHCN trong NHTM, tăng cường hiệu quả hoạt động kinh doanh.

- Ý nghĩa thực tiễn:

Luận văn là tài liệu tham khảo hữu ích cho Ban lãnh đạo ngân hàng BIDV Hạ Long nói riêng và các ngân hàng khác nói chung trong hoạt động tín dụng cá nhân, nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động trong ngân hàng, ngoài ra có thể là tài

liệu tham khảo cho những người quan tâm khác

7. Kết cấu của luận văn

Luận văn ngoài phần mở đầu, lời cam đoan, mục lục, danh mục các ký hiệu, các chữ viết tắt, danh mục các bảng, danh mục hình vẽ, đồ thị, và kết luận thì kết cấu của luận văn bao gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Tổng quan lý luận và thực tiễn về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long.

Chương 3: Giải pháp tăng cường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long.

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm tín dụng và tín dụng cá nhân

Đối tượng vay vốn là các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ và đầu tư phát triển, hoặc cá nhân có nhu cầu vay vốn để tiêu dùng. Vì vậy, dịch vụ cho vay KHCN là hình thức cho vay mà trong đó NHTM đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho KHCN hoặc hộ gia đình sử dụng trong một thời hạn nhất định phải hoàn trả cả gốc và lãi với mục đích phục vụ đời sống hoặc phục vụ sản xuất kinh doanh dưới hình thức hộ kinh doanh cá thể.

1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của các Ngân hàng thương mại

Dịch vụ cho vay KHCN là loại hình cho vay khác biệt so với tín dụng doanh nghiệp. Với phạm vi nghiên cứu của luận văn này, xin đưa ra một số khác biệt như:

a. *Quy mô mỗi khoản vay nhỏ, số lượng các khoản vay lớn.*

KHCN thường có hai mục đích vay: Thứ nhất, là cá nhân, hộ gia đình vay để bổ sung vốn kinh doanh. Thứ hai, là cá nhân vay đáp ứng nhu cầu vốn để tiêu dùng.

Số tiền cho vay hai mục đích này đều bị giới hạn bởi những điều kiện từ ngân hàng đó là: tính hợp lý của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và tài sản đảm bảo. Tuy nhiên, số lượng các khoản tín dụng cá nhân là rất lớn do hai nguyên nhân:

+ Số lượng KHCN đông do đối tượng của loại hình cho vay này là mọi cá nhân trong xã hội.

+ Nhu cầu tín dụng phong phú và đa dạng của KHCN, vì khi chất lượng cuộc sống và trình độ dân trí được nâng cao, người dân càng có nhu cầu vay ngân hàng để cải thiện và nâng cao mức sống.

b. *Hồ sơ vay vốn đơn giản và gọn nhẹ hơn nhiều so với cho vay khách hàng doanh nghiệp.*

Điều này xuất phát từ thực tế KHCN không có hệ thống báo cáo tài chính chuẩn mực, mua bán hàng hóa, công nợ chủ yếu theo dõi trên sổ viết tay. Rất khó để yêu cầu KHCN cung cấp các tài liệu chứng minh nguồn nguyên liệu, thị trường,... vì việc mua bán hàng hóa chủ yếu dựa vào niềm tin, thanh toán tiền hàng chủ yếu bằng tiền mặt, rất ít khi ký hợp đồng hay xuất hóa đơn giá trị gia tăng. Điều này dẫn đến việc ngân hàng thường yêu cầu cao hơn về tài sản bảo đảm và mức cho vay dựa trên tài sản bảo đảm thường thấp hơn khác hàng doanh nghiệp để hạn chế rủi ro. Và do đó, có thể giải thích cho thực tế thẩm định cho vay KHCN phức tạp và phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm và đánh giá của người thẩm định.

c. *Cho vay KHCN dẫn đến các rủi ro*

+ Rủi ro do thông tin bất cân xứng

Khi thẩm định cho vay thì thông tin về bản thân khách hàng là một trong những yếu tố quan trọng để ngân hàng đưa đến quyết định cho vay, bên cạnh tính hợp lý và hợp pháp của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và tài sản đảm bảo. Đối với KHCN, việc đánh giá nhân thân, nguồn trả nợ, mục đích sử dụng vốn vay thường khó đầy đủ và rõ ràng dẫn đến rủi ro thông tin bất cân xứng, việc thẩm định khách hàng thiếu chính xác. Nguồn trả nợ chủ yếu của KHCN là từ thu nhập ở thời điểm hiện tại. Nếu người vay gặp vấn đề về sức khỏe, mất việc làm hay gặp các biến cố bất ngờ ảnh hưởng đến thu nhập thì sẽ không trả được nợ vay cho ngân hàng.

+ Rủi ro tác nghiệp

Do đặc điểm quy mô mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng khoản vay lớn, nên để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng nhằm nâng cao kết quả công việc đòi hỏi sự phục vụ nhanh chóng của cán bộ tín dụng. Do đó, trong quá trình thẩm định hồ sơ tín dụng các cán bộ có thể chủ quan, dễ xảy ra sai sót, dẫn đến khách hàng có thể sử dụng vốn vay sai mục đích, làm giả hồ sơ; thậm chí họ có thể thông đồng với khách hàng gây ra những tổn thất cho ngân hàng. Rủi ro này còn tăng lên đối với cho vay tín chấp, do ngân hàng cấp tín dụng trên cơ sở thẩm định uy tín của khách hàng tốt hay xấu mà không có biện pháp đảm bảo bằng tài sản. Trong trường hợp đó, nếu khách hàng thực sự không có khả năng trả nợ vay hoặc có khả năng, nhưng cố tình chây ì, không có ý chí trả nợ trong khi việc quản lý thông tin về sự thay đổi

nơi cư trú, công việc của khách hàng là một điều không dễ dàng thì sẽ rất khó khăn cho ngân hàng khi xử lý khoản vay để thu hồi nợ.

d. Cho vay KHCN gây tổn kém nhiều chi phí

Do đặc điểm của KHCN là số lượng nhiều và phân tán rộng nên để duy trì và phát triển tín dụng cá nhân sẽ tổn kém nhiều chi phí cho các công tác:

+ Mở rộng hệ thống mạng lưới, quảng cáo, tiếp thị tạo thuận lợi trong việc tiếp cận đối tượng khách hàng cá nhân ở từng địa bàn, khu vực.

+ Phát triển nhân sự đầy đủ nhằm phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định đến quyết định cho vay, giải ngân và thu nợ.

+ Các chi phí liên quan như: chi phí quản lý, văn phòng phẩm, điện, nước, điện thoại, công tác phí hỗ trợ cán bộ tín dụng,...

e. Lãi suất cho vay thường cao hơn cho vay khách hàng doanh nghiệp, đặc biệt là cho vay tiêu dùng.

Cho vay tiêu dùng có rủi ro cao nhất trong danh mục cho vay của ngân hàng. Như đã phân tích ở trên cho vay tiêu dùng rất dễ gặp phải rủi ro trong quá trình tác nghiệp và khả năng thu hồi nợ của ngân hàng bị đe dọa nhiều nhất. Bởi cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế. Hơn nữa khi vay tiền, người tiêu dùng dường như kém nhạy cảm với lãi suất. Họ quan tâm tới khoản tiền họ phải trả hàng tháng hơn là lãi suất. Những người có thu nhập và trình độ học vấn cao có xu hướng vay tiêu dùng nhiều hơn, lãi suất không phải là yếu tố họ quan tâm mà là đạt được chất lượng cuộc sống như mong muốn. Ngoài những lý do trên còn có một vấn đề rất rõ ràng là nhiều khoản cho vay KHCN cộng lại mới bằng một khoản cho vay khách hàng doanh nghiệp, trong khi chi phí bỏ ra cho thẩm định, quản lý lại rất lớn.

1.1.3. Quy trình, nội dung hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của các ngân hàng thương mại

a. Quy trình cho vay KHCN tại NHTM

Có thể khái quát các bước chính trong quy trình cho vay của các NHTM như sau:

+ Bước 1: Tiếp thị đề xuất tín dụng. Trong bước này cán bộ tín dụng có

nhệm vụ tìm kiếm, tiếp thị khách hàng, nắm bắt nhu cầu khách hàng và thông báo cho khách hàng biết các chính sách cho vay mà Ngân hàng đang áp dụng. Căn cứ vào hồ sơ tín dụng của khách hàng và những thông tin theo yêu cầu, cán bộ tín dụng tiến hành thẩm định khách hàng và lập báo cáo đề xuất tín dụng trình lãnh đạo bộ phận phê duyệt.

+ Bước 2: Thẩm định rủi ro. Thẩm định rủi ro là bắt buộc đối với đề xuất vay lớn và phức tạp. Khi báo cáo đề xuất tín dụng được phê duyệt, toàn bộ hồ sơ tín dụng của khách hàng sẽ được chuyển tiếp cho bộ phận quản lý rủi ro. Bộ phận này sẽ xác định nguy cơ và đánh giá mức độ các nguy cơ rủi ro; tiến hành phân tích, thẩm định rủi ro các đề xuất tín dụng và lập báo cáo thẩm định rủi ro kèm theo hồ sơ, trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt rủi ro theo quy định.

+ Bước 3: Phê duyệt tín dụng. Căn cứ vào báo cáo đề xuất tín dụng và hồ sơ tín dụng do bộ phận tín dụng trình lên, lãnh đạo bộ phận có liên quan xem xét phê duyệt đồng ý hoặc từ chối cấp tín dụng đối với khách hàng.

+ Bước 4: Ký hợp đồng. Khi Ngân hàng đồng ý cấp tín dụng, cán bộ tín dụng tiến hành thương thảo với khách hàng về các điều kiện tín dụng đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt. Nếu khách hàng đồng ý, bộ phận tín dụng chịu trách nhiệm soạn thảo hợp đồng tín dụng và các văn bản có liên quan. Các hợp đồng phải được ký kết bởi người đại diện có thẩm quyền của Ngân hàng và khách hàng theo quy định của pháp luật.

+ Bước 5: Giải ngân. Sau khi hợp đồng tín dụng có hiệu lực thi hành, khách hàng gửi cho ngân hàng các hồ sơ, chứng từ về mục đích sử dụng tiền vay. Cán bộ tín dụng chịu trách nhiệm kiểm tra nội dung, tính chất của hồ sơ giải ngân (tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ, hóa đơn, hợp đồng...). Trước khi trình duyệt giải ngân, cán bộ cho vay của ngân hàng phối hợp với bộ phận nguồn vốn để xem xét, cân đối khả năng nguồn vốn đối với những khoản vay lớn, mua bán, chuyển đổi ngoại tệ đối với những khoản vay cần chuyển đổi ngoại tệ, hoặc vay ngoại tệ. Căn cứ vào kết quả kiểm tra của cán bộ cho vay, Ngân hàng sẽ tiến hành phê duyệt giải ngân và làm thủ tục giải ngân cho khách hàng.

+ Bước 6: Giám sát và kiểm soát. Đây là khâu khá quan trọng trong quy trình

cấp tín dụng của ngân hàng. Trong khâu này, cán bộ tín dụng thực hiện kiểm tra, rà soát hồ sơ tín dụng, sổ sách chứng từ của khách hàng hoặc kiểm tra thực địa. Mục đích là đánh giá hiệu quả khai thác các dự án đầu tư, hiệu quả của việc cấp tín dụng, theo dõi phân tích các biến động về tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh,... để kịp thời nhận diện rủi ro tiền ản. Căn cứ kết quả kiểm tra đánh giá, cán bộ tín dụng tiến hành phân loại nợ theo quy định của ngân hàng. Nếu phát hiện có dấu hiệu rủi ro, dấu hiệu bất thường... cán bộ tín dụng phải đề xuất các phương án xử lý.

+ Bước 7: Thu nợ và xử lý nợ. Ngân hàng tiến hành thu nợ khách hàng theo đúng những điều khoản đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Khách hàng vay chủ động trả nợ gốc, lãi và phí đúng hạn cho ngân hàng theo kế hoạch đã thỏa thuận. Trong quá trình kiểm tra nếu phát hiện khách hàng vi phạm các cam kết trong hợp đồng tín dụng, ngân hàng cũng có thể yêu cầu khách hàng trả nợ trước hạn. Nếu khách hàng không có khả năng trả nợ đúng hạn, ngân hàng sẽ áp dụng một trong các biện pháp sau: Cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn giảm lãi, chuyển nợ quá hạn.

Sau khi khách hàng đã hoàn tất các nghĩa vụ cả gốc lẫn lãi, thì ngân hàng và khách hàng tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng, giải chấp các tài sản đảm bảo (nếu có) và lưu trữ hồ sơ tín dụng đã tất toán.

b. Nội dung hoạt động cho vay tại NHTM

Căn cứ vào Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN ngày 31/12/2001 về Quy chế cho vay của các Tổ chức tín dụng đối với khách hàng, hoạt động cho vay KHCN có những nội dung chính sau:

Nguyên tắc cho vay

Khách hàng vay vốn của ngân hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

- + Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.
- + Hoàn trả nợ gốc, lãi tiền vay và các loại phí (nếu có) đầy đủ, đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.
- + Mang lại lợi ích hợp lý cho ngân hàng cho vay và đáp ứng các quy định của pháp luật và Ngân hàng Nhà nước liên quan đến hoạt động cho vay.

Điều kiện cho vay

Khách hàng vay vốn phải thỏa mãn đủ 5 điều kiện sau:

+ Tư cách pháp lý: cá nhân hoặc đại diện hộ gia đình tại Việt Nam phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự theo pháp luật Việt Nam. Cá nhân nước ngoài phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật của nước mà cá nhân đó là công dân, nếu pháp luật nước ngoài đó được Bộ Luật Dân sự của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các văn bản pháp luật khác của Việt Nam quy định hoặc được điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ký kết hoặc tham gia quy định.

+ Mục đích vay vốn: hợp pháp và phù hợp với Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (trừ trường hợp pháp luật không hoặc chưa quy định phải đăng ký kinh doanh) và giấy phép kinh doanh có điều kiện, chứng chỉ hành nghề (nếu quy định pháp luật phải có).

+ Khả năng tài chính: có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết. Điều này thể hiện ở việc khách hàng có đủ vốn tự có trực tiếp tham gia vào dự án/phương án và có nguồn trả nợ khả thi bằng nguồn thu từ dự án/phương án sản xuất kinh doanh và các nguồn khác (đối với cho vay sản xuất kinh doanh); thu nhập dùng để trả nợ (đối với cho vay tiêu dùng).

+ Phương án vay vốn: có dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh khả thi và có hiệu quả hoặc có phương án tiêu dùng khả thi và phù hợp với quy định của pháp luật.

+ Bảo đảm tiền vay: phải có bảo đảm đầy đủ bằng tài sản của khách hàng vay, bên thứ ba, hoặc bảo lãnh của bên thứ ba theo quy định của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và quy định cụ thể của ngân hàng cho vay.

Thời hạn cho vay

Ngân hàng cho vay và khách hàng thỏa thuận về thời hạn cho vay căn cứ vào: đề nghị và khả năng trả nợ của khách hàng; chu kỳ sản xuất kinh doanh của khách hàng; thời gian thu hồi vốn của dự án/phương án và thêm các điều kiện sau (nếu có):

+ Đối với khách hàng vay là người nước ngoài, thời hạn cho vay không vượt quá thời hạn còn lại của thẻ Visa hoặc thời hạn còn lại của thẻ cư trú.

+ Trường hợp cho vay có bảo đảm bằng hàng hóa và bảo lãnh có thời hạn của bên thứ ba, thời hạn cho vay không được vượt quá thời gian sử dụng còn lại của tài sản bảo đảm.

Lãi suất cho vay và phí áp dụng

Lãi suất, phí cho vay đối với từng khoản vay, từng khách hàng được xác định theo nguyên tắc sau:

+ Tuân thủ các quy định về lãi suất cho vay (bao gồm lãi suất sàn, lãi suất ưu đãi đối với khách hàng chiến lược, phương thức áp dụng lãi suất, kỳ tính lãi, thu lãi...), quy định về phí liên quan đến hoạt động cho vay của ngân hàng cho vay trong từng thời kỳ, phù hợp với các quy định của pháp luật và Ngân hàng nhà nước.

+ Tùy thuộc vào thời hạn cho vay, mức độ rủi ro của từng khoản vay, đảm bảo trang trải đủ chi phí huy động vốn, chi phí quản lý khoản vay, dự phòng rủi ro và có lãi.

+ Mức lãi suất quá hạn không vượt quá 150% lãi suất cho vay trong hạn đã được ký kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng tín dụng.

Mức cho vay

Mức cho vay đối với một dự án/phương án được xác định căn cứ vào:

+ Mức vốn tự có tham gia vào nhu cầu vay vốn của khách hàng để thực hiện dự án/phương án.

+ Khả năng hoàn trả nợ vay của khách hàng.

+ Giá trị tài sản bảo đảm, loại tài sản bảo đảm và biện pháp bảo đảm cấp tín dụng.

Hồ sơ vay vốn

Hồ sơ pháp lý

+ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (trừ trường hợp pháp luật không hoặc chưa quy định phải đăng ký kinh doanh).

+ Giấy phép kinh doanh có điều kiện, chứng chỉ hành nghề (nếu pháp luật quy định phải có).

+ Giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc các giấy tờ về nhân thân khác có giá trị tương đương.

+ Sổ hộ khẩu hoặc sổ tạm trú.

+ Các giấy tờ khác có liên quan (nếu có)

Hồ sơ khoản vay

+ Giấy đề nghị vay vốn.

+ Tài liệu chứng minh hoặc giải trình về thu nhập và chi phí, tài sản và nợ để ngân hàng cho vay có cơ sở đánh giá khả năng tài chính, khả năng vốn tham gia thực hiện vào phương án/dự án, khả năng trả nợ của khách hàng.

+ Giấy tờ xác minh hoặc giải trình về quyền sở hữu, quyền thuê địa điểm kinh doanh (đối với cho vay sản xuất kinh doanh).

+ Giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng tiền vay như: hợp đồng kinh tế, phiếu báo giá, hóa đơn, phiếu nhập kho.

+ Các tài liệu liên quan đến nguồn thu của dự án/phương án, nguồn thu khác (nếu có) hoặc tài liệu liên quan đến thu nhập cá nhân, người thừa kế nghĩa vụ trả nợ.

+ Các tài liệu khác có liên quan.

Hồ sơ bảo đảm tiền vay

+ Giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản hoặc giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở.

+ Giấy tờ chứng minh tài sản thuộc quyền sở hữu của bên bảo đảm.

+ Hợp đồng bảo hiểm tài sản, bảo hiểm con người kết hợp với tín dụng (hoặc giấy chứng nhận bảo hiểm), giấy ủy quyền nhận tiền bồi thường (nếu có).

+ Các giấy tờ khác có liên quan.

1.1.4. Nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của các Ngân hàng thương mại

1.1.4.1. Những nhân tố thuộc về ngân hàng

✓ Năng lực tài chính

- Để khách tiếp cận nhiều khách hàng hơn, các ngân hàng cần có năng lực tài chính để mở thêm chi nhánh, phòng giao dịch, tuyển thêm nhân sự, tăng chi phí quảng cáo tiếp thị, nâng cấp trang thiết bị, hiện đại hóa công nghệ...

- Vốn đối ứng các khoản cho vay KHCN chủ yếu nằm ở dư nợ tín dụng, do

đó muốn tăng trưởng cho vay thì vốn của các ngân hàng cũng phải tăng tương ứng.

- ✓ Chính sách cho vay KHCN: Do môi trường kinh doanh biến động, kế hoạch kinh doanh của ngân hàng buộc phải thay đổi theo từng giai đoạn, phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Chính vì vậy chính sách cho vay KHCN của ngân hàng là khuếch trương hay hạn chế sẽ thay đổi dựa trên kế hoạch này.
- ✓ Quy trình xét duyệt cho vay KHCN: KHCN rất ngại thủ tục rườm rà, phiền phức. Họ quan tâm hơn đến thời gian hoàn tất một bộ hồ sơ để họ có thể nhận tiền vay hơn là những giấy tờ mà họ sẽ nhận được sau khi vay và tính pháp lý của chúng. Sự chò đợi dễ dẫn tới phàn nàn của khách hàng, làm ảnh hưởng uy tín của ngân hàng và từ đó ảnh hưởng đến việc tăng cường hoạt động cho vay của ngân hàng.
- ✓ Trình độ điều hành quản lý: Các nhà lãnh đạo ngân hàng là người vạch ra chiến lược và đưa ra các quyết định để thực hiện các mục tiêu chiến lược. Tầm nhìn và khả năng lãnh đạo của họ có tính quyết định đến sự phát triển cho vay nói chung và cho vay KHCN nói riêng.
- ✓ Trình độ cán bộ nhân viên: Cán bộ nhân viên là những người trực tiếp nắm bắt nhu cầu của khách hàng, giải quyết những nhu cầu này và quản lý khách hàng sau khi cho vay. Họ cũng là lực lượng đi tiếp thị sản phẩm, phát triển thị trường. Họ chính là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng. Bởi vậy, chất lượng công việc của họ sẽ phản ánh chất lượng sản phẩm và dịch vụ ngân hàng đến khách hàng.
- ✓ Sản phẩm cho vay KHCN: Danh mục Sản phẩm cho vay KHCN tốt với độ phủ cao đối với các nhóm khách hàng mục tiêu chính là công cụ để ngân hàng mở rộng khả năng cho vay KHCN vì nhu cầu của KHCN thì rất đa dạng, một KHCN có thể có nhiều nhu cầu khác nhau, ngoài ra họ còn những nhu cầu tiềm tàng mà ngân hàng cần khai thác.
- ✓ Trình độ công nghệ: Hệ thống công nghệ hiện, tự động hóa với độ chính xác gần như tuyệt đối làm giảm thời gian mỗi giao dịch, tăng phạm vi giao dịch khi KHCN có thể ngồi tại nhà để thực hiện các giao dịch tài chính trực tuyến đặc biệt là các dịch vụ vay online những khoản nhỏ mà không cần nhiều thủ

tục hồ sơ giấy tờ cần con người phải phê duyệt.

1.1.4.2. *Những nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh*

✓ Hành lang pháp lý

Hành lang pháp lý điều chỉnh các hoạt động của ngân hàng, như Luật Các Tổ chức tín dụng, các nghị định của Chính phủ, các quyết định và thông tư của Ngân hàng Nhà nước hướng dẫn thực hiện. Trong đó, những quy định liên quan đến tỷ lệ dự trữ bắt buộc, tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu, giới hạn cấp tín dụng, tỷ lệ tối đa của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung và dài hạn, tỷ lệ dư nợ cho vay so với tổng tiền gửi, dự phòng rủi ro là những quy định có ảnh hưởng rõ nét nhất đến hoạt động phát triển cho vay KHCN của ngân hàng. Trong những năm qua những tỷ lệ này thường xuyên thay đổi và có xu hướng ngày càng thắt chặt hơn, do đó các ngân hàng cũng sẽ khó khăn hơn trong việc mở rộng cho vay nói chung và cho vay KHCN nói riêng. Chính sách tín dụng của các ngân hàng cũng phụ thuộc nhiều vào chính sách tín dụng, khuyến khích hay thu hẹp, của Chính phủ.

✓ Sự phát triển của nền kinh tế

Sự phát triển của nền kinh tế có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay của các NHTM. Khi nền kinh tế phát triển ổn định, nhiều cá nhân, hộ gia đình kinh doanh tốt thì xã hội có nhiều nhu cầu mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh nên nhu cầu vay vốn tăng. Người dân lạc quan hơn vào tương lai và họ có xu hướng tiêu dùng nhiều hơn, quan tâm đến chất lượng cuộc sống hơn và tích cực vay mượn nhiều hơn. Ngược lại, trong giai đoạn nền kinh tế suy thoái, khả năng hấp thụ vốn của nền kinh tế giảm, do đó vốn bị ứ đọng, hoạt động cho vay của các NHTM không những không mở rộng mà còn bị thu hẹp.

✓ Cạnh tranh giữa các ngân hàng

Sự cạnh tranh trong cho vay KHCN không chỉ diễn ra giữa các ngân hàng mà còn diễn ra giữa các chi nhánh trong cùng một hệ thống. Với sự mở rộng không ngừng, các chi nhánh trong cùng hệ thống buộc phải cạnh tranh với nhau và cạnh tranh với các chi nhánh ngân hàng khác trong cùng địa bàn để hoàn thành kế hoạch được giao trong khi mức vay của KHCN thì ổn định, ngay cả khi hoạt động kinh doanh của họ đang rất phát triển. Cạnh tranh này ảnh hưởng rất lớn tới khả năng cho

vay KHCN của những chi nhánh hay nói rộng ra là ngân hàng này.

1.1.4.3. Những nhân tố thuộc về khách hàng

✓ Khả năng tiếp cận vốn vay của KHCN

Có rất nhiều KHCN không đủ khả năng tiếp cận vốn vay của ngân hàng do không đáp ứng đủ các điều kiện vay vốn mà ngân hàng đưa ra, như không đủ vốn tự có, không có nguồn thu nhập ổn định hàng tháng (đối với cho vay tiêu dùng), tài sản bảo đảm không đủ điều kiện hoặc không có tài sản bảo đảm. Những vấn đề này ngân hàng thường hay gặp phải khi thẩm định cho vay KHCN và là trở ngại rất lớn đến định hướng phát triển cho vay KHCN của ngân hàng.

✓ Sự hiểu biết về vấn đề vay vốn của KHCN

Trong khi nhiều khách hàng sẵn sàng vay vốn ngân hàng nhưng không có đủ khả năng thì cũng có rất nhiều khách hàng có đủ khả năng nhưng ngại vay do bị chi phối bởi sự hiểu biết về vấn đề vay vốn ngân hàng. Khách hàng có thể ngại làm thủ tục, sợ lộ thông tin, ngại vay nợ,... Đây là những lý do rất phổ biến khiến cho nguồn vốn cho vay của ngân hàng không đến được với nhiều KHCN.

1.2. Một số học thuyết liên quan đến đề tài nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu tác giả đề xuất xoay quanh vấn đề tăng cường hoạt động cho vay KHCN tại BIDV Hạ Long. Dưới góc độ kinh tế học nói chung và quản trị rủi ro riêng, hoạt động của ngân hàng cũng chính là hoạt động kinh doanh sinh lợi, và mục đích tăng cường hoạt động cho vay KHCN chính là tăng cường hoạt động sản sinh lợi nhuận. Như vậy, với đề tài này, tác giả sẽ cố gắng tìm hiểu những nghiên cứu, những học thuyết có giá trị về phát huy lợi thế doanh nghiệp, tăng cường khả năng cạnh tranh, mở rộng thị trường cả về chiều rộng và chiều sâu, nâng cao hiệu quả cho đơn vị kinh doanh.

Trên thế giới, những lý luận và nghiên cứu về kinh tế đã được các nhà kinh tế quan tâm, đúc kết thành những bài học quý giá, rất nhiều những bài học này được áp dụng rộng rãi trong phân tích kinh tế. Một trong số những kiến thức đó có ba sơ đồ phân tích kinh tế rất phổ biến gồm: Cấu trúc phân tích SWOT, Ma trận (hay còn gọi là sơ đồ) Boston, Ma trận Ansoff. Đây là những mô hình phân tích hết sức thiết thực phù hợp với việc nghiên cứu phân tích chiến lược kinh doanh đối với các sản

phẩm và dịch vụ của đơn vị kinh doanh.

1.2.1. Cấu trúc phân tích SWOT

Cấu trúc phân tích SWOT được hình thành từ một nghiên cứu của Stanford Research Institute từ năm 1960 đến 1970. Albert S. Humphrey (1926-2005) được coi là cha đẻ của cấu trúc này. Cấu trúc phân tích SWOT là một mô hình phân tích nổi tiếng của giới kinh doanh, doanh nghiệp viết tắt bởi bốn chữ cái đầu - 4 yếu tố then chốt - trong đó, doanh nghiệp luôn luôn phải xác định các thế mạnh và xu thế phát triển để nắm bắt cơ hội, hoạch định kế hoạch kinh doanh, bao gồm:

+ Strengths: Điểm mạnh - là những tác nhân bên trong doanh nghiệp mang tính tích cực hoặc có lợi giúp doanh nghiệp đạt được mục tiêu

+ Weaknesses: Điểm yếu - là những tác nhân bên trong doanh nghiệp mang tính tiêu cực hoặc gây khó khăn trong việc đạt được mục tiêu.

+ Opportunities: Cơ hội - là những tác nhân bên ngoài doanh nghiệp (thị trường kinh doanh, xã hội, chính phủ...) mang tính tích cực hoặc có lợi giúp đạt được mục tiêu.

+ Threats: Đe dọa - là những tác nhân bên ngoài doanh nghiệp (thị trường kinh doanh, xã hội, chính phủ...) mang tính tiêu cực hoặc gây khó khăn trong việc đạt được mục tiêu.

Các yếu tố này được xác định tùy theo từng đơn vị, theo loại hình đối tượng phân tích, một điểm mạnh cũng có thể trở thành một điểm yếu cũng như một cơ hội có thể biến thành một nguy cơ. Do đó mọi yếu tố đều có thể có tính tương đối.

Tạo lập một cấu trúc SWOT là bước đầu tiên trong việc phân tích thực trạng nhằm mục đích tìm ra giải pháp, xây dựng định hướng phát triển cho một đơn vị. Qua quá trình phát triển kinh tế và những kinh nghiệm được rút ra, các nhà kinh tế cũng đã đưa ra nhiều giải pháp hay còn gọi là các đáp án để giải đáp cho một bài toán cấu trúc SWOT. Giải pháp chung cho một cấu trúc SWOT hoàn thiện được đưa ra là: theo đuổi những cơ hội phù hợp với điểm mạnh (SO); vượt qua điểm yếu để tận dụng tốt cơ hội (WO); xác định cách sử dụng lợi thế, điểm mạnh để giảm thiểu rủi ro do môi trường bên ngoài gây ra (ST); thiết lập kế hoạch “phòng thủ” để tránh cho những điểm yếu bị tác động nặng nề hơn từ môi trường bên ngoài (WT).



Hình 1.1. Mô hình phân tích SWOT

Nguồn: Albert S. Humphrey (1960s)

Phân tích SWOT có thể là chìa khóa cho các đơn vị để có giải pháp phát triển tốt nhất, ứng dụng SWOT vào thực tế. Những lĩnh vực có thể áp dụng phân tích bảng mô hình SWOT như sản phẩm, quá trình, khách hàng, phân phối, tài chính, quản lý,...

1.2.2. Khuyến mãi - Promotion trong marketing

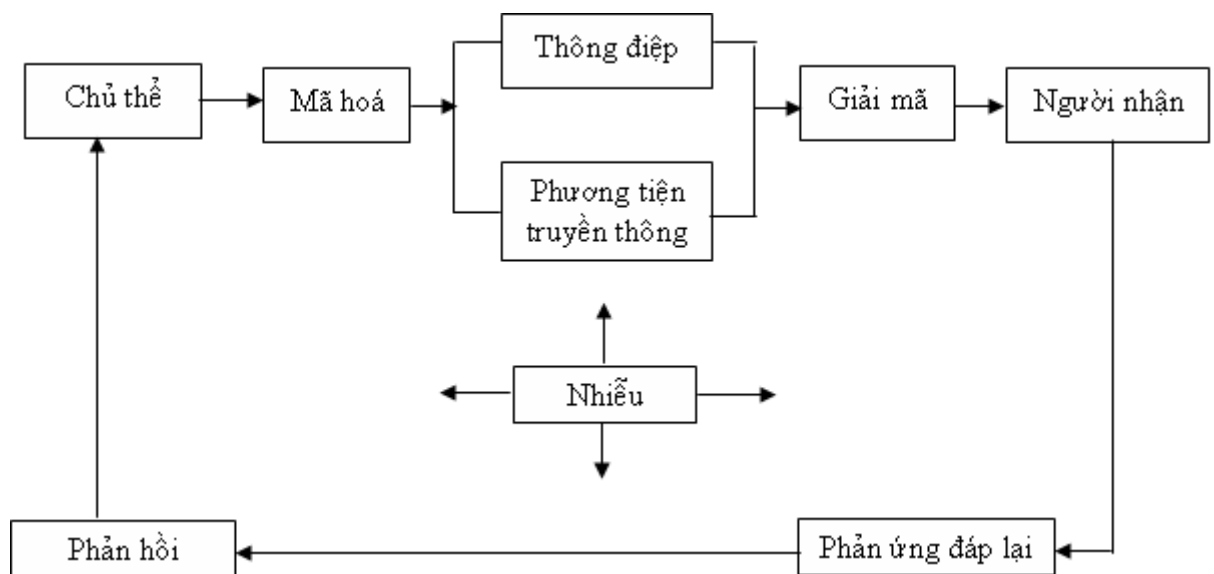
Promotion trong Marketing là chữ P thứ tư và cũng là cuối cùng của chiến lược Marketing Mix. Khuyến mãi là thuật ngữ marketing được sử dụng để mô tả tất cả các hoạt động truyền thông, bao gồm bán hàng cá nhân, xúc tiến bán hàng, quan hệ công chúng, tiếp thị trực tiếp, hội chợ và triển lãm thương mại, quảng cáo và tài trợ. Các hoạt động khuyến mãi cần được điều phối và tích hợp một cách chính xác thông qua thông điệp truyền thông của doanh nghiệp, hay còn được gọi là Truyền thông Tiếp thị Tích hợp (IMC). IMC tích hợp thông điệp thông qua các kênh sẵn có để cung cấp thông điệp nhất quán và rõ ràng về thương hiệu, sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp. Theo Kotler và cộng sự (2010): Hỗn hợp quảng cáo (hỗn hợp truyền thông tiếp thị) là sự pha trộn cụ thể của các công cụ quảng cáo mà công ty sử dụng để truyền đạt thông tin giá trị khách hàng một cách thuyết phục và xây dựng mối quan hệ khách hàng.

Các yếu tố của kết hợp quảng cáo là:

+ Bán cá nhân.

- + Xúc tiến bán hàng.
- + Quan hệ công chúng.
- + Thư trực tiếp.
- + Hội chợ và triển lãm thương mại.
- + Quảng cáo.
- + Sự tài trợ.

Thông tin cần được truyền đạt đến khách hàng mục tiêu phải trải qua nhiều giai đoạn bằng những phương tiện truyền thông khác nhau dưới những hình thức thông đạt khác nhau bởi những người truyền thông khác nhau, theo mô hình:



Hình 1.2. Mô hình truyền thông

Nguồn: Supplement Aspects of Intergrated Marketing Communication, 6e by Shimp, 2003.

Các yếu tố thông tin được tích hợp để tạo thành một chiến dịch kết nối xuyên suốt. Với tất cả các hình thức giao tiếp, thông điệp từ người làm marketing tuân theo “mô hình truyền thông” như được minh họa ở trên.

1.2.3. Ma trận Ansoff

Ma trận Ansoff là một sơ đồ về việc mở rộng và phát triển thị trường còn được gọi là Lưới mở rộng sản phẩm thị trường do H.Igor Ansoff đề xuất, lần đầu đăng trên tạp chí Harvard Business Review năm 1957, là một công cụ đơn giản nhưng hiệu quả giúp cho các nhà Marketing và chủ doanh nghiệp hoạch định chiến

lược phát triển. Ma trận Ansoff trình bày những cách thức phát triển của doanh nghiệp dựa trên hai biến số cơ bản là: Sản phẩm và thị trường. Ma trận chỉ ra bốn cơ hội (gọi tắt là 4 cơ hội Ansoff) mở rộng thị trường cho doanh nghiệp là: Xâm nhập thị trường, phát triển sản phẩm, phát triển thị trường và đa dạng hóa. Trong đó các khái niệm được hiểu như sau:

- Xâm nhập thị trường: việc bán sản phẩm hiện có vào thị trường hiện tại; thâm nhập thị trường hữu hiệu hơn; đưa sản phẩm ra thị trường nhiều hơn bằng cách mở thêm nhiều điểm bán hàng; mở rộng sản phẩm hiện có ra thị trường mới.

- Phát triển thị trường: khai thác thêm thị trường mới chỉ với sản phẩm hiện có.

- Phát triển sản phẩm: phát triển thêm sản phẩm mới vào thị trường hiện tại; bổ sung sản phẩm vào cùng với những sản phẩm hiện có để phục vụ nhu cầu thị trường.

- Đa dạng hóa: sự phát triển sản phẩm mới để khai thác thị trường mới; đa dạng hoá hoạt động kinh doanh; tạo ra nhiều cơ hội cho các doanh nghiệp, đơn vị phát triển kinh doanh. Đa dạng hóa cũng hàm chứa nhiều rủi ro cho nhà kinh doanh khi tham gia vào một lĩnh vực hoàn toàn mới.

Sơ đồ Ma trận Ansoff được trình bày như sau:

	Sản phẩm hiện tại	Sản phẩm mới
Thị trường hiện tại	Xâm nhập thị trường	Phát triển sản phẩm
Thị trường mới	Phát triển thị trường	Đa dạng hóa

Hình 1.3. Ma trận Ansoff

Nguồn: H.Igor Ansoff (1957)

1.3. Tổng quan thực tiễn hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại một số ngân hàng thương mại và bài học kinh nghiệm cho BIDV Hạ Long

1.3.1. Thực tiễn hoạt động cho vay KHCN tại một số NHTM điển hình

- ✓ Ngân hàng ANZ

ANZ Việt Nam đã và đang mang tới cho khách hàng những sản phẩm và dịch vụ thực sự khác biệt so với các ngân hàng khác. Bằng chứng là rất nhiều khách hàng đang chuyển sang sử dụng dịch vụ của ANZ và họ đã thực sự tin rằng, không phải tất cả các ngân hàng đều giống nhau. ANZ đặc biệt cung cấp cho khách hàng cá nhân các sản phẩm tín dụng đa dạng, tiện ích có lãi suất hấp dẫn với chất lượng dịch vụ được nâng cao, thời gian thẩm định hồ sơ nhanh chóng, tư vấn khách hàng chi tiết đã giúp ngân hàng ANZ được đánh giá là có khả năng xử lý công việc ưu việt hơn so với các ngân hàng quốc tế và nội địa.

Tháng 03/2011 Ngân hàng ANZ Việt Nam được The Asian Banker trao Giải thưởng “Sản phẩm cho vay mua nhà tốt nhất khu vực châu Á” nhờ sự tăng trưởng mạnh mẽ của sản phẩm này và tập trung vào nhu cầu của khách hàng và các gói dịch vụ đa dạng. Sản phẩm này là hình thức “tái vay vốn” – hình thức này cho phép khách hàng có thể vay lại khoản tiền mà khách hàng đã thanh toán cho ngân hàng trước đó trong gói vay mua nhà của mình thông qua thực hiện các thủ tục đơn giản và nhanh chóng trong vòng 4 giờ.

Đồng thời, ANZ cũng đã xây dựng thành công hệ thống kiểm soát rủi ro và xem đây là một chỉ số để đánh giá khả năng làm việc của nhân viên. ANZ Việt Nam đã phát triển đội ngũ tư vấn tài chính cá nhân để hỗ trợ việc ANZ trở thành ngân hàng đi đầu trên thị trường trong một số lĩnh vực, đặc biệt là cho vay mua nhà và thẻ tín dụng.

✓ Phát triển cho vay KHCN của Vietcombank

Vietcombank cung cấp cho khách hàng cá nhân những sản phẩm phong phú, đa dạng và tiện tích. Sản phẩm cho vay thông qua hình thức phát hành thẻ tín dụng là thế mạnh của Vietcombank. Tại Việt Nam Vietcombank là ngân hàng duy nhất chấp nhận thanh toán cả 7 loại thẻ ngân hàng thông dụng trên thế giới mang thương hiệu: Visa, MasterCard, JCB, American Express, UnionPay, Diners Club và Discover với hơn 20 sản phẩm thẻ nội địa và quốc tế phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Vietcombank phát triển sản phẩm cho vay KHCN theo đối tượng khách hàng. Vietcombank xác định rõ khách hàng mục tiêu để thiết kế và cung cấp sản phẩm cho vay có giá trị và ý nghĩa theo từng đối tượng khách hàng. Các sản

phẩm được chuẩn hóa với chính sách giá đồng bộ và hài hòa với lợi ích của khách hàng. Do đó, các sản phẩm cho vay KHCN mà Vietcombank tạo ra rất phù hợp với nhu cầu khách hàng. Vietcombank sở hữu hạ tầng công nghệ hiện đại và ứng dụng công nghệ tiên tiến vào xử lý tự động các dịch vụ cho vay KHCN làm tăng khả năng phục vụ khách hàng lên gấp nhiều lần. Điều này tạo ra khả năng phục vụ KHCN vượt trội, khách hàng nhận được dịch vụ nhanh chóng, an toàn, hiệu quả. Vietcombank liên tục tổ chức các chương trình thi đua bán hàng để thúc đẩy nỗ lực bán hàng trên toàn hệ thống. Động viên, khuyến khích bán hàng đến từng cán bộ. Khen thưởng xứng đáng cho các cán bộ có thành tích bán hàng xuất sắc. Cán bộ đạt thành tích cao nhất sẽ được tham gia khóa đào tạo hoặc khảo sát ở nước ngoài.

✓ Phát triển cho vay KHCN của Vietinbank Hà Nội

Vietinbank Hà Nội nằm tại số 6, Ngô Quyền, Quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội. Là một trong những Chi nhánh liên tục đạt danh hiệu thi đua xuất sắc trong toàn hệ thống Vietinbank. Chi nhánh luôn lấy khách hàng lớn và khách hàng truyền thống là trọng tâm để phục vụ. Từ lâu Chi nhánh đã thực hiện phân khúc KHCN và xây dựng chính sách ưu đãi cho từng phân khúc khách hàng. Chi nhánh thường xuyên cập nhật danh sách và chính sách ưu đãi đối với khách hàng lớn và khách hàng truyền thống. Qua đó Chi nhánh thực hiện các biện pháp để củng cố, phát triển quan hệ giữa Chi nhánh và khách hàng. Nhờ đó mà Chi nhánh có được nền tảng khách hàng thân thiết lớn và ổn định. Chi nhánh thường xuyên đào tạo và tái đào tạo nghiệp vụ cho cán bộ để từ đó có thể phục vụ khách hàng tốt nhất. Tại Chi nhánh mỗi mảng nghiệp vụ đều có bộ phận làm đầu mối để triển khai văn bản mới và hướng dẫn cán bộ Chi nhánh thực hiện. Bộ phận này có trách nhiệm tổ chức đào tạo nghiệp vụ cho cán bộ ngay sau khi văn bản mới được ban hành và định kỳ thực hiện tái đào tạo để mỗi cán bộ Chi nhánh luôn đáp ứng tốt yêu cầu công việc. Chi nhánh thực hiện quyết liệt đồng bộ nhiều biện pháp hỗ trợ hoạt động cho vay KHCN và thường xuyên theo dõi diễn biến thị trường, cung cầu vốn của nền kinh tế để quyết định chính sách tín dụng phù hợp trong từng giai đoạn. Chi nhánh tích cực tìm kiếm khách hàng tốt và triển khai các gói cho vay hỗ trợ của nhà nước và các lĩnh vực nhà nước khuyến khích phát triển.

✓ Phát triển cho vay KHCN của Vietinbank Hùng Vương

Vietinbank Hùng Vương nằm ở phía Nam của Thành phố Việt Trì – tỉnh Phú Thọ. Là một trong những chi nhánh của Vietinbank có thành tích cao trong công tác phát triển cho vay KHCN. Vietinbank Hùng Vương đã định hướng cụ thể cho chính sách tín dụng của Chi nhánh là tập trung phát triển mảng bán lẻ. Chi nhánh đã “nhập cuộc” tìm hiểu, tiếp cận và lắng nghe khách hàng. Từ đó, Chi nhánh triển khai công tác tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng theo các tình huống thực tế như: xây dựng các kịch bản để cán bộ Chi nhánh đóng vai khách hàng trong các tình huống như tiếp cận khách hàng mới, thuyết phục khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ của Vietinbank. Nhờ những tình huống đó mà cán bộ nhân viên của Chi nhánh có thêm kinh nghiệm và tự tin thực hiện công tác chuyên môn. Chi nhánh triển khai nhiều giải pháp thúc đẩy huy động vốn để hỗ trợ tăng trưởng tín dụng. Chi nhánh không chỉ linh hoạt điều chỉnh lãi suất đầu vào, triển khai đa dạng các hình thức huy động vốn mà còn tích cực đẩy mạnh hoạt động quảng cáo, tiếp thị đến khách hàng. Đồng thời, Chi nhánh cử cán bộ chuyên trách, tích cực bám sát, tư vấn khách hàng đến giao dịch. Do đó nguồn vốn của Chi nhánh ổn định và tăng trưởng bền vững.

1.3.2. Bài học kinh nghiệm rút ra

Tiện ích của sản phẩm cho vay cần có sự khác biệt.

Sản phẩm cho vay của ngân hàng rất dễ sao chép, do đó các ngân hàng cần tạo ra sự khác biệt về tiện ích của sản phẩm cho vay, tích hợp nhiều lợi ích cho khách hàng hơn đối thủ cạnh tranh, như ngân hàng ANZ với gói sản phẩm “tái vay vốn”, thì sản phẩm sẽ được khách hàng yêu thích hơn. Vietcombank dẫn đầu thị trường về cung cấp sản phẩm và dịch vụ thể vì sự thuận tiện mà sản phẩm này mang lại cho khách hàng nổi trội hơn ngân hàng khác.

Mở rộng mạng lưới giao dịch là rất cần thiết để phát triển cho vay KHCN.

Để tiếp cận và phục vụ tốt hơn nhu cầu vay vốn của KHCN, các ngân hàng cần có kế hoạch mở rộng thêm chi nhánh ra các tỉnh thành trong cả nước và ra nước ngoài. Các chi nhánh của các ngân hàng cần có kế hoạch mở thêm các phòng giao dịch ra các vùng kinh tế trọng điểm của địa phương và các khu đô thị mới để khai thác tối đa tiềm năng phát triển cho vay KHCN tại các khu vực này.

Xây dựng sản phẩm cho vay theo đối tượng khách hàng.

Vì mỗi nhóm khách hàng có đặc điểm vay vốn khác nhau. Và mục tiêu hoạt động của mỗi ngân hàng cũng khác nhau. Do đó các ngân hàng nên xây dựng sản phẩm cho vay có những đặc tính cụ thể, tiêu biểu, phù hợp theo đối tượng khách hàng mà mỗi ngân hàng theo đuổi. Điều này nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng và đạt được mục tiêu tăng trưởng mà mỗi ngân hàng đặt ra.

Hiện đại hóa công nghệ và ứng dụng công nghệ vào các mặt hoạt động.

Ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động giúp cho ngân hàng kiểm soát tốt và xử lý nhanh các giao dịch. Tuy nhiên, việc thay đổi công nghệ cần phù hợp với nội lực ngân hàng và mặt bằng chung của nền kinh tế. Nếu áp dụng công nghệ quá hiện đại hoặc quá lạc hậu sẽ ảnh hưởng đến chất lượng của hệ thống thanh toán liên ngân hàng.

Thường xuyên tương tác với khách hàng để hoàn thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

Các ngân hàng cần tổ chức các buổi gặp mặt khách hàng thông qua các chương trình quảng cáo, giới thiệu sản phẩm mới để thắt chặt mối quan hệ và tiếp thu những đóng góp chân thành của khách hàng, qua đó cải tiến sản phẩm, chất lượng phục vụ tốt hơn. Cần có chính sách ưu đãi đối với khách hàng lớn và khách hàng truyền thống. Ngân hàng nào cũng phải có khách hàng lớn và khách hàng truyền thống thì mới tồn tại và phát triển được. Qua đó đảm bảo duy trì dư nợ cho vay từ khách hàng cũ và phát triển thêm nhiều khách hàng mới thông qua sự giới thiệu của các khách hàng truyền thống này.

Cần thúc đẩy nhân viên bán hàng và khen thưởng nhân viên có thành tích bán hàng cao.

Các ngân hàng cần thúc đẩy nhân viên bán hàng thông qua các chương trình thi đua bán hàng được tổ chức trong toàn hệ thống và triển khai đến từng nhân viên. Những nhân viên đạt thành tích bán hàng cao cần được khen thưởng xứng đáng. Nhân viên sẽ hăng hái và quyết tâm cao hơn để hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Công tác đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên đặc biệt quan trọng vì đây là lực lượng trực tiếp mang sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến với khách hàng. Thường

xuyên đào tạo và đào tạo lại nghiệp vụ để nâng cao trình độ nhân viên và đảm bảo mỗi nhân viên luôn có đủ kiến thức để phục vụ khách hàng tốt nhất. Nội dung đào tạo nên tập trung vào xử lý những tình huống nghiệp vụ thực tế gặp phải khi tiếp thị sản phẩm cho vay và khi giải quyết nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Kết luận chương 1

Trong chương 1, tác giả trình bày tổng quan lý luận cơ bản về tín dụng cá nhân tại các NHTM. Trong đó đề cập khái niệm, quy trình cho vay, chỉ tiêu đánh giá mức độ tăng cường tín dụng cá nhân và những nhân tố ảnh hưởng tới cho vay KHCN.

Ngoài ra chương 1 còn nêu những thành công trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ mà các ngân hàng tại thị trường Việt Nam đã làm được. Từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho các NHTM Việt Nam nói chung và BIDV Hạ Long nói riêng trong việc phát triển tín dụng cá nhân, vốn là một phần của hoạt động ngân hàng bán lẻ.

Về mô hình nghiên cứu: Như đã phân tích, mô hình SWOT sẽ giúp cho doanh nghiệp nhận ra được điểm yếu, điểm mạnh, cơ hội cũng như thách thức từ sản phẩm, đối thủ và thị trường. Mô hình này rất hữu ích và được sử dụng phổ biến ở hầu hết các doanh nghiệp. Phân tích SWOT là một phương pháp hữu ích vì phạm vi sử dụng của nó thực tế là không giới hạn. Điều này giúp mô hình SWOT có thể được sử dụng để đánh giá tốt trạng thái của bất kỳ thực thể kinh doanh, cho dù đó là một doanh nghiệp sản xuất lớn hoặc một cửa hàng tạp hóa nhỏ, một danh mục đầu tư hay một yếu tố sản phẩm. Do đó, trong đề tài này, tác giả cũng sẽ kế thừa hiệu quả của mô hình SWOT để tìm kiếm giải pháp phù hợp cho thực tế hoạt động cho vay KHCN của BIDV Hạ Long.

Những lý luận nêu trên làm cơ sở cho việc thực hiện mục tiêu nghiên cứu của đề tài trong những chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẠ LONG

2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Việt Nam (BIDV) là một trong bốn ngân hàng quốc doanh lớn nhất Việt Nam với 180 chi nhánh tại các tỉnh thành phố, hơn 24.000 cán bộ, trên 798 điểm mạng lưới, 1.822 ATM, 15.962 POS tại 63 tỉnh/thành phố trên toàn quốc, cùng quan hệ hợp tác với nhiều ngân hàng của các quốc gia trên thế giới. Với 59 năm hình thành và phát triển, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Việt Nam đã góp phần không nhỏ vào sự phát triển kinh tế nói chung và sự lớn mạnh của hệ thống ngân hàng VN nói riêng.

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Việt Nam với tư cách là một NHTM của Nhà nước được thành lập để thực hiện các chức năng nhiệm vụ do Nhà nước giao. Vì vậy cùng với sự phát triển của nền kinh tế, Ngân hàng đã có những bước thay đổi có tính chất lịch sử nhằm đáp ứng được những nhiệm vụ mới đề ra.

Ngày 26/4/1957, theo quyết định số 177-TTg của Thủ tướng Chính phủ, Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam trực thuộc Bộ Tài Chính được thành lập với nhiệm vụ chính là cấp phát vốn xây dựng đầu tư cơ bản theo kế hoạch Nhà nước.

Năm 1981, với mục đích nâng cao hiệu quả kinh tế trong quản lý vốn xây dựng đầu tư cơ bản, Chính phủ ra quyết định 259-CP chuyển Ngân hàng Kiến thiết trực thuộc Bộ Tài Chính sang trực thuộc Ngân hàng Nhà nước, Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam được thành lập. Nhiệm vụ của Ngân hàng là cho vay vốn đầu tư cho các công trình XD CB không do NSNN cấp và cho vay vốn lưu động đối với các tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực XD CB, bên cạnh hoạt động cho vay từ nguồn vốn do Ngân sách cấp.

Năm 1990 cùng với quá trình đổi mới của nền kinh tế đất nước, Ngân hàng

đổi mới theo mô hình đa năng và chính thức lấy tên là Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV) với chức năng nhiệm vụ sau:

- Huy động vốn trung dài hạn để cho vay dự án đầu tư phát triển.
- Nhận vốn ngân sách cấp để cho vay các dự án thuộc chỉ tiêu kế hoạch Nhà nước.
- Kinh doanh lĩnh vực tiền tệ tín dụng, dịch vụ ngân hàng chủ yếu trong lĩnh vực xây lắp phục vụ đầu tư phát triển.

Từ năm 1995 hoạt động cấp phát vốn đầu tư xây dựng được giao hoàn toàn cho Tổng Cục đầu tư bên cạnh nghiệp vụ cho vay đầu tư XDCB theo kế hoạch Nhà Nước.

Ngày 28/3/1996 theo quyết định 186-TTg cho phép Ngân hàng hoạt động như một doanh nghiệp Nhà nước kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ. Quyết định này chính thức đưa BIDV trở thành một bộ phận trong hệ thống NHTM, tạo điều kiện cho Ngân hàng đa dạng hoá sản phẩm, dịch vụ cũng như các hình thức huy động vốn để đa dạng hoá sản phẩm, dịch vụ cũng như các hình thức huy động vốn để tăng khả năng cạnh tranh, củng cố vị thế của mình trên thị trường góp phần tăng trưởng kinh tế và ổn định kinh tế vĩ mô.

Trong bối cảnh môi trường quốc tế và trong nước còn nhiều khó khăn và thách thức, BIDV đã bám sát chủ trương của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, linh hoạt ứng phó với diễn biến thị trường, chủ động, sáng tạo, nỗ lực phấn đấu thực hiện thắng lợi những nhiệm vụ được giao. BIDV tập trung giải quyết các yếu kém nội tại, triển khai thực hiện đề án tái cơ cấu hoạt động toàn hệ thống song hành với quá trình tái cơ cấu các doanh nghiệp nhà nước và hệ thống các tổ chức tín dụng nhằm đạt tới sự ổn định, an toàn, hiệu quả.

BIDV thực hiện cổ phần hóa thành công theo đúng chỉ đạo của Chính phủ, bảo đảm hài hòa lợi ích của Nhà nước, doanh nghiệp, nhà đầu tư và người lao động. Từ 27/04/2012, BIDV chính thức chuyển đổi thành ngân hàng thương mại cổ phần. Tháng 1-2014, cổ phiếu BIDV niêm yết thành công trên sàn chứng khoán đánh dấu mốc chính thức thành ngân hàng đại chúng.

Đến nay, sau 59 năm xây dựng và trưởng thành gắn liền với các giai đoạn lịch sử của đất nước, BIDV trở thành Ngân hàng có uy tín lớn trong nước và quốc tế, ngày càng khẳng định vị thế một trong bốn NHTM chủ chốt của nền kinh tế, góp

phần thúc đẩy sự phát triển chung của nền kinh tế cũng như sự phát triển và thành đạt của các doanh nghiệp VN nói riêng.

Về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long (BIDV Hạ Long):

- Địa điểm trụ sở chính: Số 74, Trần Hưng Đạo, TP Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh
- Quá trình thành lập:

BIDV Hạ Long - đơn vị thành viên của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam được thành lập từ ngày 27/05/1957, là một trong những chi nhánh được thành lập sớm trong hệ thống BIDV.

Năm 1981, đổi tên là Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Hạ Long

Năm 1990 đến nay là Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Hạ Long.

Năm 2006, thực hiện đề án nâng cấp các chi nhánh cấp II theo Quyết định 888 của NHNN và chỉ đạo của BIDV, Chi nhánh BIDV Hạ Long đã tách nâng cấp 02 chi nhánh cấp II là Uông Bí và Móng Cái trực thuộc Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chuyển chi nhánh cấp II Đông Triều thành Phòng giao dịch trực thuộc Chi nhánh Uông Bí; Chuyển Chi nhánh cấp II Cẩm Phả, Bãi Cháy thành PGD trực thuộc Chi nhánh Hạ Long.

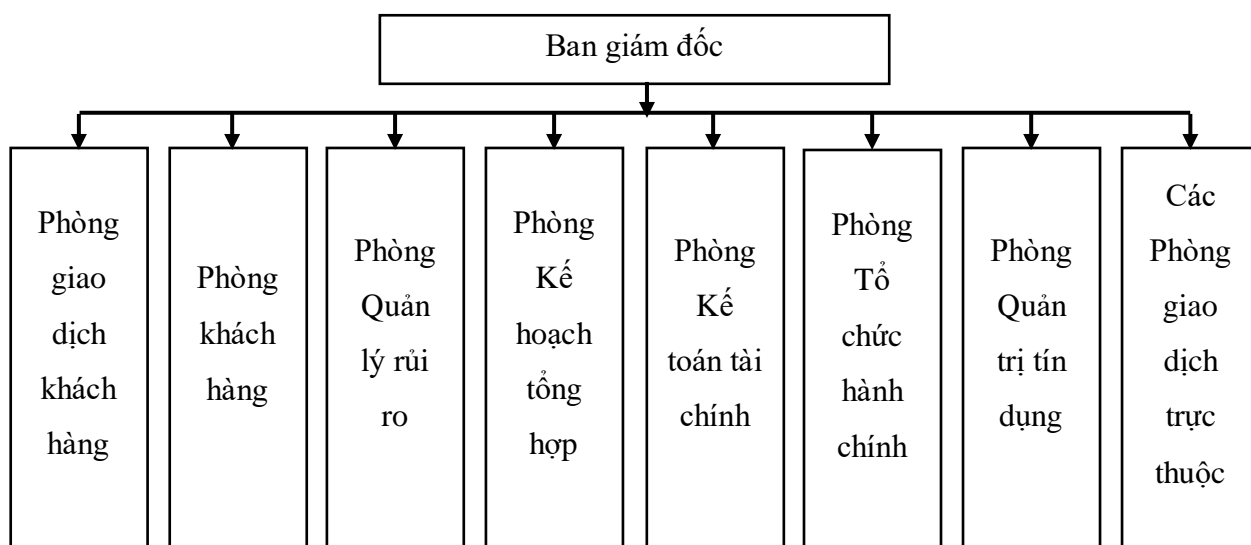
Từ năm 2008, thực hiện mô hình tổ chức theo dự án TA2 của BIDV và QĐ 13 của Thống đốc NHNN, Chi nhánh đã sắp xếp lại các phòng tại Hội sở Chi nhánh thành 7 phòng chức năng và 7 phòng giao dịch trực thuộc.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hạ Long

Cơ cấu tổ chức của BIDV Hạ Long bao gồm:

07 phòng chức năng: Phòng giao dịch khách hàng, Phòng khách hàng, Phòng quản lý rủi ro, Phòng kế hoạch tổng hợp, Phòng kế toán tài chính, Phòng tổ chức hành chính, Phòng quản trị tín dụng.

Ngoài chi nhánh Hạ Long còn có các phòng giao dịch: PGD Cái Dăm, PGD Lê Thánh Tông, PGD Hòn Gai, PGD Cột 3, PGD Cột 5, PGD Cột 8, PGD Cẩm Bình.



Hình 2.1. Sơ đồ tổ chức quản lý của BIDV Hạ Long

Nguồn: Phòng Tổ chức hành chính

2.1.3. Kết quả hoạt động cho vay của BIDV Hạ Long thời gian qua

Kết quả kinh doanh của NH trong những năm qua có những dấu hiệu tích cực. Sự phát triển nhanh chóng của các máy móc công nghệ đã góp phần làm hiện đại hoá ngân hàng, BIDV Hạ Long đã triển khai đồng bộ các dịch vụ ngân hàng phục vụ khách hàng với mô hình giao dịch một cửa - mô hình tổ chức mới theo tư vấn hỗ trợ kỹ thuật của Ngân hàng Thế giới, tạo lên bước đột phá về công nghệ ngân hàng và là điều kiện tiên quyết để nâng cao chất lượng dịch vụ và đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Điều này đã tạo thuận lợi cho việc triển khai các sản phẩm, dịch vụ mới dựa trên tiện ích tiên tiến của hệ thống công nghệ hiện đại như các sản phẩm huy động vốn, chứng chỉ tiền gửi, các sản phẩm séc du lịch, chuyển tiền kiều hối, thanh toán thẻ Visa Card, Master Card, thu đổi các loại ngoại tệ, phát hành thẻ ATM, nhắn tin tự động, dịch vụ trả lương qua tài khoản,...

BIDV Hạ Long tập trung tiếp cận các khách hàng với nhiều ngành nghề đa dạng; đồng thời tăng cường nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ hiện đang áp dụng, hướng tới mọi đối tượng khách hàng, đảm bảo sức cạnh tranh với các Ngân hàng trên địa bàn.

Nhằm thúc đẩy tăng trưởng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, BIDV Hạ Long đã chủ động mở rộng hoạt động cho vay, tìm kiếm khách hàng nhằm tăng quy mô tín dụng. Thực hiện cơ cấu lại tín dụng, đẩy mạnh tín dụng xuất khẩu, chủ

động nâng cao chất lượng tín dụng, chuyển dịch cơ cấu khách hàng. Tăng cường tiếp cận cho vay đối với các đơn vị kinh doanh nhỏ và vừa có hiệu quả kinh doanh thấp do ảnh hưởng của suy giảm kinh tế, hỗ trợ doanh nghiệp vượt qua khó khăn, tạo bước phát triển ổn định, bền vững.

Bảng 2.1. Kết quả hoạt động tín dụng BIDV Hạ Long giai đoạn 2012 - 2015.

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2015	2016	So sánh		
			2013/2012 (%)	2017	
Tổng dư nợ tín dụng	1.368	1.532	12	1.677	9.46
Phân loại theo kỳ hạn					
Dư nợ cho vay ngắn hạn	1.074	1.216	13.22	1.402	15.3
Dư nợ cho vay trung và dài hạn	294	316	7.48	275	-12.9
Phân loại theo loại tiền					
Dư nợ VNĐ	1.138	1.302	14.41	1.412	8.45
Dư nợ ngoại tệ (quy đổi)	230	232	0.87	265	14.22
Tỷ lệ nợ xấu	2.8%	3.0%		3.0%	

Nguồn: Tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh hàng năm

Có thể thấy dư nợ tín dụng của BIDV Hạ Long tăng trưởng dần qua các năm mặc dù trong những năm qua, hoạt động kinh tế có khó khăn, nhiều hoạt động tín dụng có biểu hiện ở mức cầm chừng. Dư nợ sau 3 năm đã tăng 22,6%, mức tăng tuyệt đối đạt 309 tỷ đồng.

Tuy nhiên, phân tích thêm về cơ cấu dư nợ cho thấy, mặc dù tổng dư nợ tín dụng của chi nhánh tăng khá nhưng lượng tăng tuyệt đối chủ yếu tập trung vào tín dụng ngắn hạn. Mặc dù tốc độ tăng dư nợ trung dài hạn là khá cao nhưng do tỷ trọng chiếm trong tổng dư nợ thấp nên đóng góp vào mức tăng chung không lớn. Về loại tiền, tỷ trọng cho vay bằng tiền VND chiếm ưu thế tuyệt đối. Dư nợ cho vay ngoại tệ của chi nhánh cả về số tuyệt đối lẫn tỷ trọng đều rất khiêm tốn. Trong giai đoạn vừa qua, việc tiếp cận các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, các doanh nghiệp hoạt động trong các khu công nghiệp, các doanh nghiệp có

vốn đầu tư nước ngoài chưa đạt được mục tiêu mà Chi nhánh đề ra, dẫn đến mức tăng trưởng tín dụng đối với ngoại tệ không ổn định.

Về tình hình kiểm soát rủi ro tín dụng, BIDV Hạ Long đã có nhiều nỗ lực. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu có tăng nhẹ trong vài năm gần đây, tuy nhiên đặt trong bối cảnh khó khăn chung của nền kinh tế, việc duy trì một tỷ lệ nợ xấu dưới mức giới hạn cho phép của NHNN thể hiện năng lực quản trị đối với rủi ro tín dụng tương đối tốt của BIDV.

2.2. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long

2.2.1. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hạ Long

Trong giai đoạn vừa qua, số lượng khách hàng cá nhân đã tăng lên song vẫn ở mức khiêm tốn, chưa tương xứng với vị thế một ngân hàng có uy tín như BIDV Hạ Long.

Bảng 2.3. Số lượng khoản vay khách hàng cá nhân của BIDV Hạ Long

DVT: Khoản vay

Năm	Tổng số khoản vay KHCN	Thực hiện đúng quy trình	Tỷ lệ (%)	Thực hiện chưa đúng quy trình	Tỷ lệ (%)
2015	2.786	2.694	96.70	92	3.30
2016	3.307	3.189	96.43	118	3.57
2017	3.719	3.680	98.95	39	1.05

Nguồn: Tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động tín dụng năm 2015 - 2017

Có thể thấy số lượng khoản vay KHCN tăng lên qua từng năm. Cụ thể, năm 2015 đạt 2.786 khoản vay, với tỉ lệ hồ sơ thực hiện đúng quy trình đạt 96.70%. Năm 2016, số khoản vay KHCN là 3.307, tăng 512 khoản vay, với mức tăng 18.7% so với năm 2015. Năm 2017, số khoản vay KHCN đạt 3.719 khoản vay, tăng 412 khoản vay so với năm 2016, tương ứng với mức tăng là 12.5%.

Vấn đề cần khắc phục đó là vẫn còn tình trạng một số khoản vay KHCN chưa thực hiện đúng theo quy trình cho vay KHCN. Năm 2015 là 92 khoản, chiếm 3.30% tổng số khoản vay KHCN. Năm 2016 và 2017 lần lượt là 118 và 39 khoản, tương ứng với 3.57% và 1.05% tổng số khoản vay KHCN. Lý do cho việc một số khoản vay thực hiện chưa đúng quy trình bao gồm cả lý do khách quan lẫn chủ quan. Từ phía khách hàng là do việc cung cấp thông tin vay vốn chưa chính xác.

Từ phía BIDV Hạ Long là do một số khoản vay của các khách hàng lớn, có uy tín nên theo chủ trương của BIDV, BIDV Hạ Long đã đơn giản hóa một số thủ tục vay vốn. Bên cạnh đó còn do thiếu sót trong nghiệp vụ của một số cán bộ BIDV Hạ Long dẫn đến việc các khoản cho vay được thực hiện chưa đúng quy trình.

2.2.2. Danh mục sản phẩm bán lẻ dành cho khách hàng cá nhân

BIDV Hạ Long có một danh mục bao gồm đủ các bao gồm đủ các sản phẩm bán lẻ cơ bản trên thị trường (trên 70 sản phẩm thuộc 10 dòng sản phẩm khác nhau chia thành các nhóm sản phẩm cơ bản: tiền gửi, tín dụng, thanh toán, thẻ, dịch vụ ATM, POS, ngân hàng điện tử) theo hệ thống chung của BIDV, đáp ứng tương đối đầy đủ nhu cầu của khách hàng cá nhân. So với các sản phẩm trên thị trường hiện nay, nhiều sản phẩm bán lẻ của BIDV có những tiện ích khá cạnh tranh so với thị trường. Chính sách sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hạ Long được đưa vào thực hiện có những nội dung như sau:

- Cho vay nhu cầu về nhà ở: Sản phẩm này quy định về cho vay để mua nhà đất ở, xây dựng nhà ở mới, sửa chữa nhà ở và mua sắm trang trí nội thất nhà ở phục vụ nhu cầu đời sống (không phục vụ mục đích kinh doanh) đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình:

+ Mua nhà ở, nhận chuyển nhượng quyền sử dụng đất ở (đã hình thành) với bên bán là cá nhân, hộ gia đình hoặc tổ chức (không phải là chủ đầu tư).

+ Mua nhà ở, nhận chuyển nhượng quyền sử dụng đất ở (đã hình thành hoặc hình thành trong tương lai) tại các dự án khu đô thị mới với bên bán là chủ đầu tư dự án khu đô thị mới đó.

+ Nhận chuyển nhượng lại hợp đồng mua bán nhà ở, chuyển nhượng quyền sử dụng đất ở (đã hình thành hoặc hình thành trong tương lai) tại các dự án khu đô thị mới với bên bán là cá nhân, hộ gia đình hoặc tổ chức.

+ Xây dựng nhà ở, cải tạo nhà ở, sửa chữa nhà ở.

Cho vay đối với cán bộ công nhân viên: Sản phẩm này quy định về cho vay đối với khách hàng là cán bộ công nhân viên nhằm phát triển kinh tế phụ gia đình và/hoặc đáp ứng nhu cầu phục vụ đời sống của cán bộ công nhân viên mà nguồn thu nợ là thu nhập thường xuyên của cán bộ công nhân viên. Để có được khoản vay này các cá nhân phải chứng minh được nguồn thu nhập ổn định từ lương của mình, từ đó ngân hàng xem xét nhu cầu và cấp khoản vay cho khách hàng.

- Cho vay sản xuất kinh doanh: Sản phẩm quy định về cho vay đối với các cá nhân nhằm mục đích kinh doanh: khách hàng có thêm vốn, từ đó mua sắm thêm nguyên nhiên vật liệu, đầu tư mở rộng... phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của họ.

- Cho vay mua ô tô: Sản phẩm này quy định việc cho vay mua ô tô phục vụ nhu cầu đời sống hoặc phục vụ mục đích kinh doanh.

- Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán niêm yết và cho vay cán bộ công nhân viên mua cổ phiếu phát hành lần đầu tại Doanh nghiệp Nhà nước cổ phần hoá: Sản phẩm quy định: đáp ứng ngay tức thời nhu cầu ứng trước tiền bán chứng khoán niêm yết chưa được thanh toán của các nhà đầu tư chứng khoán và đáp ứng nhu cầu của cán bộ nhân viên mua cổ phiếu phát hành lần đầu khi doanh nghiệp nhà nước thực hiện cổ phần hoá.

- Cho vay cầm cố, chiết khấu giấy tờ có giá, thẻ tiết kiệm: Sản phẩm quy định nhằm đáp ứng nhu cầu ứng trước tiền gửi của khách hàng tại Ngân hàng với thủ tục đơn giản, gọn nhẹ.

- Cho vay du học: Sản phẩm này quy định về việc cho vay đối với khách hàng là cá nhân người đi du học hoặc thân nhân của người đi du học, nhằm đáp ứng nhu cầu trang trải các chi phí của du học sinh ở trong nước hoặc ở nước ngoài.

- Cho vay khác: cho vay đi lao động ở nước ngoài, cho vay thấu chi, cho vay thẻ tín dụng..

2.3. Đánh giá những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của BIDV Hạ Long

2.3.1. Những nhân tố thuộc về ngân hàng

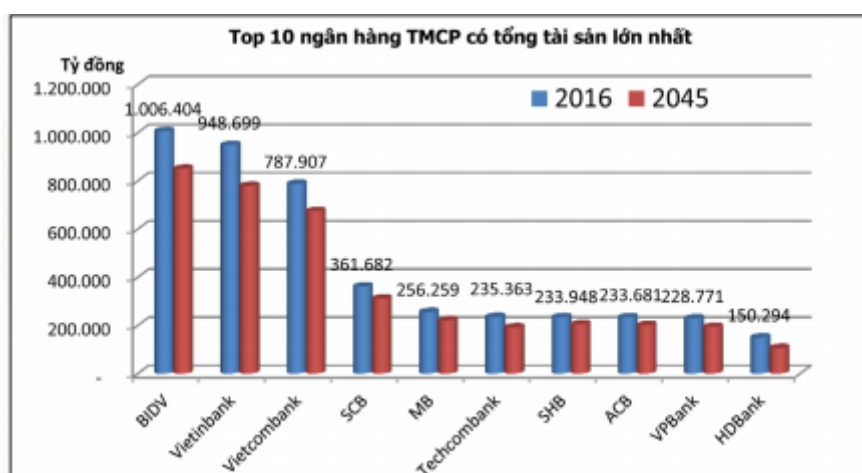
2.3.1.1. Năng lực tài chính

BIDV Hạ Long hiện đang áp dụng hình thức hạch toán phụ thuộc. Đây cũng là lợi thế về nguồn lực tài chính của chi nhánh có thể nhận được hỗ trợ tối đa từ hệ thống ngân hàng BIDV.

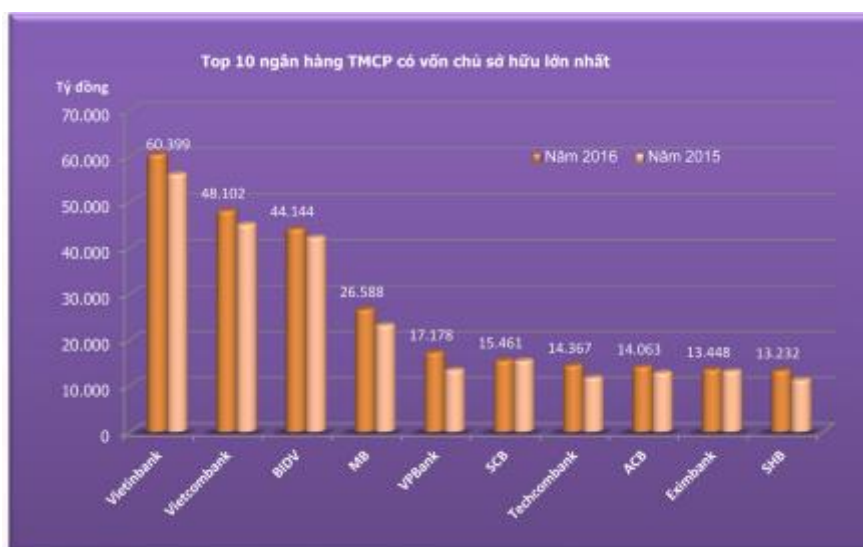
Bảng 2.2. Bảng so sánh năng lực tài chính các ngân hàng lớn tại Việt Nam

STT	Tên viết tắt	Tổng vốn CSH		Tổng tài sản		LNST		Trang
		2016 (tỷ đồng)	So năm 2015	2016 (tỷ đồng)	So năm 2015	2016 (tỷ đồng)	So năm 2015	
1	ACB	14.063	9,97%	233.681	16,00%	1.325	28,88%	239
2	Bac A Bank	5.807	15,87%	75.938	19,66%	501	38,92%	240
3	BIDV	44.144	4,27%	1.006.404	18,33%	6.229	-2,32%	241
4	Eximbank	13.448	2,31%	128.802	3,17%	309	672,45%	242
5	HDBank	9.943	1,03%	150.294	41,14%	914	45,13%	243
6	Kienlongbank	3.364	-0,28%	30.451	20,25%	121	-26,78%	244
7	LienvietPostbank	8.332	9,62%	141.865	31,86%	1.063	203,78%	245
8	MB	26.588	14,69%	256.259	15,93%	2.884	14,78%	246
9	OCB	4.716	11,61%	63.815	29,06%	387	84,71%	247
10	Saigonbank	3.515	3,65%	19.048	7,32%	139	223,33%	248
11	SCB	15.461	0,06%	361.682	16,10%	79	-1,29%	249
12	SHB	13.232	17,53%	233.948	14,29%	913	14,83%	250
13	Techcombank	14.367	22,66%	235.363	22,59%	3.149	105,92%	251
14	TPBank	5.681	18,40%	105.782	38,78%	565	0,54%	252
15	VIB	8.743	1,53%	104.517	23,97%	562	7,80%	253
16	VietBank	3.067	11,49%	36.698	11,10%	67	153,15%	254
17	Vietcombank	48.102	6,48%	787.907	16,83%	6.851	28,49%	255
18	Vietinbank	60.399	7,64%	948.699	21,71%	6.858	19,96%	256
19	VPBank	17.178	28,30%	228.771	18,00%	3.935	64,24%	257

Nguồn: Niên giám ngân hàng 2016



Hình 2.2. Top 10 ngân hàng TMCP có tổng tài sản lớn nhất giai đoạn 2015-2016



Hình 2.3. Top 10 ngân hàng TMCP có vốn chủ sở hữu lớn nhất giai đoạn 2015-2016

Nguồn: Niên giám ngân hàng 2016

Tại thị trường Quảng Ninh, BIDV Hạ Long luôn khẳng định là một tổ chức tín dụng giữ vai trò tiên phong trong đầu tư phát triển và triển khai các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại. Chi nhánh đã hợp tác chặt chẽ, chia sẻ khó khăn, cơ hội với chính quyền sở tại, nhà đầu tư; tạo điều kiện để cho các nhà đầu tư, doanh nghiệp tiếp cận đầy đủ, kịp thời nguồn vốn tín dụng, dịch vụ ngân hàng để phát triển sản xuất kinh doanh, thúc đẩy kinh tế xã hội địa phương. Đồng thời, BIDV Hạ Long cũng nhận được sự hỗ trợ tích cực và cụ thể từ hệ thống BIDV, là một trong 4 ngân hàng thương mại lớn của Việt Nam, và về vốn và chương trình hành động. Do vậy, BIDV Hạ Long luôn tự hào và sẵn sàng phục vụ, hỗ trợ khách hàng, đem đến cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất. Báo cáo tại Đại hội đồng cổ đông thường niên ngân hàng BIDV năm 2018 ngày 21/4/2018, ông Phan Đức Tú, Tổng Giám đốc BIDV cho biết năm 2017, BIDV tiếp tục là ngân hàng có quy mô dẫn đầu thị trường, giữ vững vị thế, thị phần trong toàn ngành. Theo đó, tổng tài sản đạt trên 1.202 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng 19,5% so với năm 2016. Tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng đạt 1.124,9 nghìn tỷ đồng, tăng 19,7% so với đầu năm. Trong đó, huy động vốn của tổ chức, dân cư đạt 933,8 nghìn tỷ đồng, tăng 17,4% so với năm 2016, chiếm 12,8% thị phần toàn ngành. Lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt

8.665 tỷ đồng, tăng trưởng 13% so với năm 2016, vượt kế hoạch của đại hội đồng cổ đông đề ra, tỷ suất sinh lời trên tổng tài sản (ROA) đạt 0,63% và tỷ suất sinh lời trên vốn chủ (ROE) đạt 1,5%. Giá cổ phiếu của BIDV (mã: BID) tăng trưởng ấn tượng 80% so với cuối năm trước, thanh khoản luôn duy trì ở mức cao, trung bình 3,2 triệu cổ phiếu/phiên, gấp hơn 2 lần so với năm 2016. Tỷ lệ sở hữu của các nhà đầu tư nước ngoài chiếm 2,35%, gấp 1,8 lần so với đầu năm.

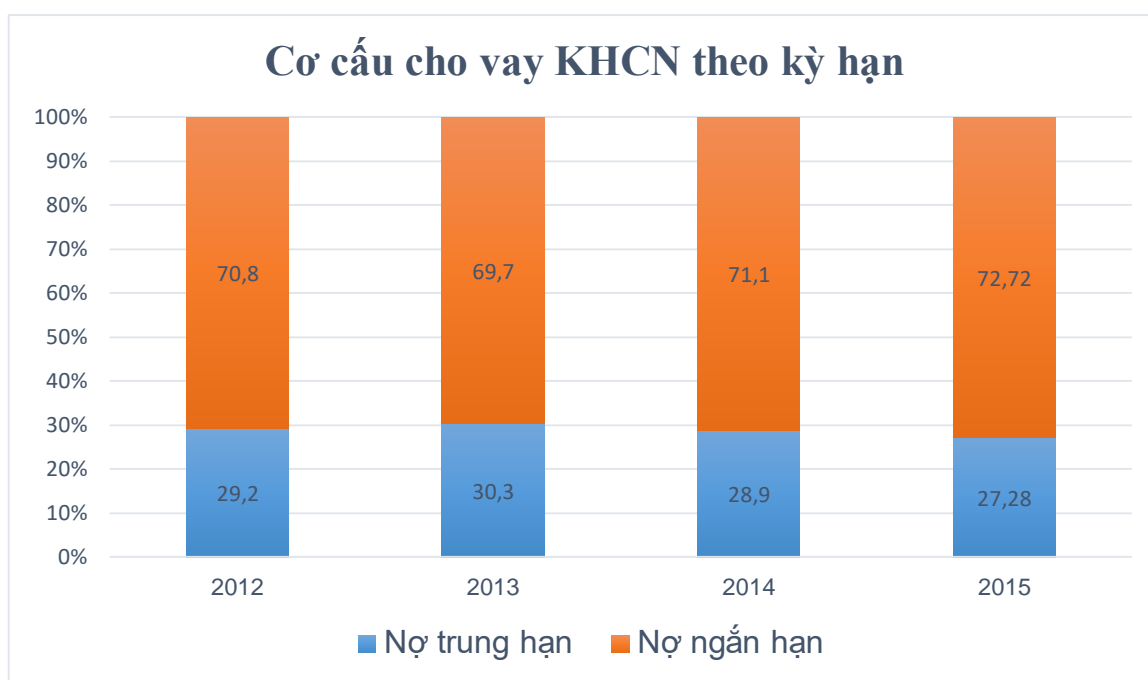
Thành quả mà BIDV Hạ Long nỗ lực đã được chứng minh thông qua kết quả thống kê về cho vay tín dụng với cơ cấu theo tổng dư nợ cho vay trong thời gian qua như sau: Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN trong tổng dư nợ cho vay của toàn chi nhánh đã được tăng lên theo hàng năm, qua đó ta thấy được BIDV Hạ Long đã chú trọng trong việc phát triển cho vay khách hàng cá nhân. Năm 2015 đạt 364.9 tỷ chiếm 28.15% Tổng dư nợ. Năm 2016 đạt: 533 tỷ, chiếm 31.83% tổng dư nợ, tăng 168.1 tỷ đồng, tăng trưởng 46.07%. Năm 2017 đạt 680.3 tỷ đồng, tăng 147.3 tỷ đồng so với năm 2016, tương ứng 27.64%. Mức tăng trên chủ yếu là tăng dư nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao trung bình hơn 71% tổng dư nợ tín dụng.

Bảng 2.3. Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong tổng dư nợ

ĐVT: Tỷ đồng

Nội dung	Năm 2015	Tỷ trọng %	Năm 2016	Tỷ trọng %	So sánh 2016/2015 (%)	Năm 2017	Tỷ trọng %	So sánh 2017/2016 (%)
Tổng dư nợ	1296.2	100	1674.7	100	29.20	2257	100	34.82
- Trung hạn	466.2	36.00	491.1	29.30	5.34	535.7	23.73	9.08
- Ngắn hạn	830	64.00	1183.6	70.70	42.60	1722	76.27	45.50
Cho vay KHCN	364.9	28.15	533	31.83	46.07	680.3	30.13	27.64
- Trung hạn	110.4	30.30	153.6	28.90	39.13	185.4	27.28	20.70
- Ngắn hạn	254.5	69.70	379.4	71.10	49.02	494.7	72.72	30.39

Nguồn: Tổng hợp báo cáo kết quả kinh doanh các năm 2015 - 2017



Hình 2.4. Cơ cấu cho vay KHCN theo kỳ hạn

Nguồn: Số liệu thu thập

BIDV Hạ Long luôn hoàn thành và hoàn thành xuất sắc kế hoạch kinh doanh hàng năm. Bên cạnh đó, BIDV Quảng Bình cũng là đơn vị rất quan tâm đến hoạt động an sinh xã hội địa phương.

Một chỉ số nữa cần quan tâm đó là tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của BIDV Hạ Long.

Bảng 2.4. Tỷ lệ nợ xấu trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

ĐVT: %

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
Tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ cho vay cá nhân	1.36	1.43	1.66
Tỷ lệ trích lập dự phòng/tổng dư nợ cho vay cá nhân	0.57	0.62	0.7

Nguồn: Báo cáo tín dụng và trích lập dự phòng rủi ro

BIDV Hạ Long 2015 - 2017

Trong những năm qua BIDV Hạ Long đã chú trọng tới phát triển cho vay các sản phẩm bán lẻ bên cạnh đó luôn chú trọng tới hiệu quả, an toàn và chất lượng tín dụng của các khoản cho vay, hạn chế nợ quá hạn, nợ xấu xảy ra. Tỷ lệ nợ quá hạn qua các năm như sau: Năm 2015, tỷ lệ: 1.36% tổng dư nợ và năm 2016, tỷ lệ:

1.43% tổng dư nợ, năm 2017: 1.66%. Tỷ lệ luôn được BIDV Hạ Long đảm bảo và được kiểm soát ở mức thấp qua các năm. Tỷ lệ nợ xấu cũng như tỷ lệ trích lập dự phòng có xu hướng tăng qua các năm. Lý do chính là các khoản nợ xấu của các năm trước chưa được xử lý. Một phần khác là những hạn chế chủ quan trong quá trình cấp tín dụng. Việc xếp hạng khách hàng và thẩm định tín dụng vẫn còn có biểu hiện hình thức. Đặc biệt, đáng lưu ý là vấn đề đạo đức của nhân viên tín dụng có những biểu hiện trục lợi hoặc chạy theo chỉ tiêu dẫn tới buông lỏng các điều kiện.

2.3.1.2. Chính sách cho vay KHCN

Nhằm thống nhất cách ứng xử và đảm bảo tính minh bạch, công khai trong hoạt động cho vay KHCN, duy trì và phát triển một cơ cấu khách hàng bền vững, gia tăng thị phần và nâng cao vị thế của BIDV nói chung trong hoạt động cho vay KHCN, đồng thời hạn chế các loại rủi ro trong hoạt động này, BIDV đã ban hành chính sách cho vay KHCN trên toàn hệ thống. Trong đó, chính sách tiếp thị về khách hàng, cấp tín dụng, đảm bảo tín dụng, chăm sóc khách hàng là những chính sách có ảnh hưởng lớn đến sự phát triển cho vay KHCN của BIDV nói chung và BIDV Hạ Long nói riêng.

- Chính sách tiếp thị khách hàng

Khách hàng vay tiêu dùng: tập trung những khách hàng có quan hệ tiền gửi tại ngân hàng, các khách hàng được trả lương qua tài khoản BIDV, các khách hàng là lãnh đạo các ban ngành hoặc chủ doanh nghiệp. Ưu tiên khu vực thuộc thành phố, thị xã, thị trấn.

Khách hàng vau sản xuất kinh doanh: tập trung những khách hàng thường xuyên có quan hệ tiền gửi, thanh toán tại ngân hàng và đã có kinh nghiệm trong sản xuất kinh doanh. Đẩy mạnh tiếp thị những khách hàng hoạt động trong lĩnh vực SXKD được Chính phủ ưu tiên khuyến khích như nông nghiệp nông thôn, công nghiệp hỗ trợ.

- Chính sách cấp tín dụng

Phương thức cho vay: Chi nhánh thỏa thuận với khách hàng áp dụng các quy định về phương thức cho vay gồm cho vay từng lần, cho vay hạn mức, cho vay theo dự án đầu tư, cho vay trả góp, cho vay theo hạn mức thấu chi, các phương thức khác

khi có sự chấp thuận bằng văn bản của Tổng giám đốc.

- Điều kiện giải ngân:

+ Trong thời hạn cho vay/thời hạn duy trì hạn mức cho vay, khách hàng có thể rút tiền vay một hoặc nhiều lần phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn thực tế. Quá thời hạn trên, khách hàng chỉ được rút vốn khi được Chi nhánh chấp thuận gia hạn thời hạn cho vay/thời hạn duy trì hạn mức cho vay bằng văn bản.

+ Khách hàng chỉ được rút tiền vay phù hợp với mục đích quy định trong HĐTD.

+ Mỗi lần rút tiền vay, khách hàng phải xuất trình đầy đủ giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay phù hợp với HĐTD và giấy nhận nợ (trừ trường hợp cho vay có đảm bảo đầy đủ bằng tài sản có tính thanh khoản cao, vay vốn để mua vật dụng tiêu dùng có giá trị nhỏ và các sản phẩm do Tổng giám đốc quy định). Trường hợp khách hàng không có đủ chứng từ tại thời điểm giải ngân nhưng có lý do hợp lý, chậm nhất trong vòng 01 tháng hoặc thời gian ngắn hơn theo quy định của Tổng giám đốc trong từng thời kỳ kể từ ngày giải ngân khách hàng phải xuất trình giấy tờ chứng minh việc sử dụng vốn vay. Nếu khách hàng không bổ sung chứng từ theo quy định, cán bộ tín dụng kiểm tra thực tế và tiến hành thu hồi nợ trước hạn nếu phát hiện khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích.

+ Tiền vay phải được chuyển khoản cho người thụ hưởng, trừ các trường hợp giải ngân bù đắp, giải ngân vào tài khoản tiền gửi và giải ngân bằng tiền mặt theo quy định của Tổng giám đốc.

+ Phương thức trả nợ: khách hàng thanh toán nợ vay bằng tiền mặt hoặc nộp tiền vào tài khoản tiền gửi tại BIDV để được trích tự động.

+ Phân cấp quyền cấp tín dụng: giám đốc chi nhánh chịu trách nhiệm xem xét, quyết định cho vay trong phạm vi thẩm quyền của chi nhánh do Tổng giám đốc thông báo. Đối với cho vay tiêu dùng, chi nhánh có thể phối hợp với các nhà cung cấp, phân phối sản phẩm cho vay tiêu dùng, thiết kế sản phẩm cho vay trong phạm vi thẩm quyền phán quyết cho vay hoặc trình Trụ sở chính trong trường hợp vượt thẩm quyền.

- Các loại tài sản bảo đảm mà BIDV Hạ Long được nhận làm đảm bảo:

- + Ngoại tệ bằng tiền mặt.
- + TSBĐ có tính thanh khoản cao.
- + Nhà ở, công trình xây dựng và các tài sản gắn liền với đất (kể cả các tài sản gắn liền với nhà ở).
- + Quyền sử dụng đất mà pháp luật về đất đai quy định được thế chấp.
- + Tàu biển theo quy định của bộ luật hàng hải Việt Nam; tàu bay theo quy định của Luật hàng không dân dụng Việt Nam trong trường hợp được thế chấp.
- + Máy móc, thiết bị (trừ máy móc, thiết bị công trình), phương tiện vận tải, kim khí quý, đá quý, hàng hóa.
- + Tài sản hình thành từ vốn vay của Chi nhánh thuộc các loại tài sản mà Chi nhánh được nhận, trừ ngoại lệ bằng tiền mặt, tài sản đảm bảo có tính thanh khoản cao, quyền sử dụng đất.

- Chính sách chăm sóc khách hàng

BIDV Hạ Long sẽ chăm sóc đặc biệt đối với khách hàng chiến lược, khách hàng chiến lược tiềm năng và khách hàng VIP. Khách hàng chiến lược là những khách hàng có uy tín trong các quan hệ giao dịch với BIDV và các tổ chức tín dụng khác. Khách hàng chiến lược tiềm năng là những khách hàng trong tương lai có khả năng đáp ứng các điều kiện trở thành khách hàng chiến lược. Khách hàng VIP là khách hàng được lựa chọn, xác định trong từng thời kỳ trong số các khách hàng chiến lược. Ưu đãi với khách hàng chiến lược như sau:

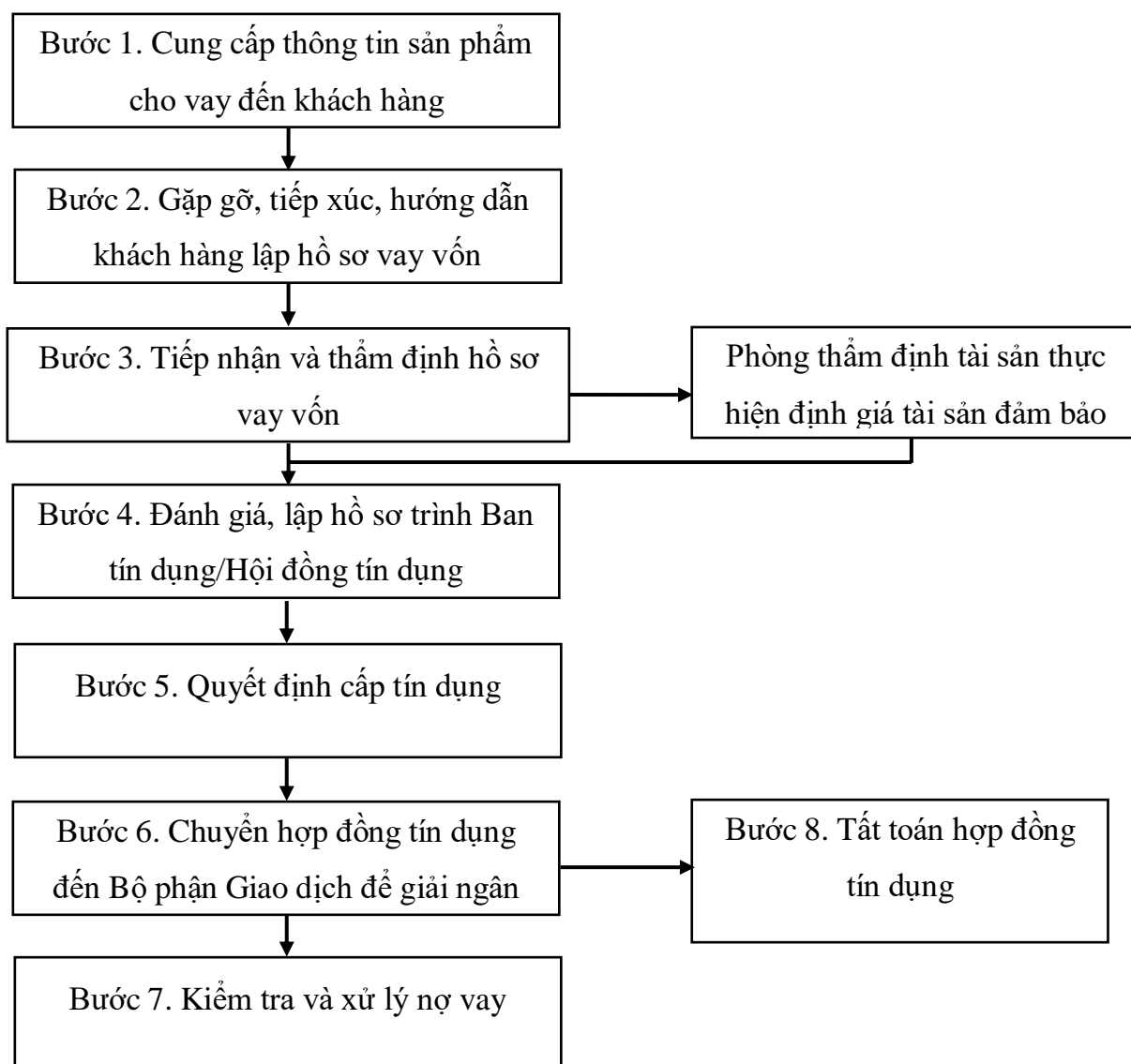
- + Ưu đãi về phí dịch vụ, giảm phí chuyển tiền trong hệ thống BIDV;
- + Ưu tiên thực hiện các giao dịch mua, bán ngoại tệ khi khách hàng có nhu cầu hợp lý;
- + Chăm sóc đặc biệt đối với khách hàng, tặng quà, tặng thẻ mua hàng ngày sinh nhật, ngày lễ, Tết,...
- + Cung cấp các dịch vụ thu, nhận chi tiền mặt miễn phí tại nhà đối với các giao dịch tối thiểu từ 100 triệu đồng trở lên;
- + Đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn ngắn hạn có bảo đảm với mức lãi suất cho vay ưu đãi;

+ Ưu tiên áp dụng các chương trình tín dụng mục tiêu theo từng thời kỳ.

Đối với những khách hàng không nằm trong nhóm khách hàng trên mà BIDV Hạ Long thấy cần thiết có những ưu đãi đặc biệt nhằm cạnh tranh với những tổ chức tín dụng khác, mở rộng thị phần, gia tăng lợi ích tổng thể cho BIDV có thể trình Trụ sở chính để được xem xét, giải quyết.

2.3.1.3. Quy trình xét duyệt cho vay KHCN

Hiện nay, BIDV Hạ Long đang thực hiện cho vay khách hàng cá nhân theo quy trình nghiệp vụ tín dụng chung cho toàn hệ thống ban hành kèm theo quyết định số 113/QĐ-HĐQT ngày 14/07/2012 của chủ tịch Hội đồng quản trị. Cụ thể như sau:



Hình 2.5. Quy trình nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân

- Bước 1. Cung cấp thông tin sản phẩm cho vay đến khách hàng.

Ngân hàng thực hiện giới thiệu dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân trên các phương tiện thông tin đại chúng như internet, các băng rôn, tờ rơi quảng cáo,... Trong đó cung cấp đầy đủ thông tin về các chương trình khuyến mại, các hình thức ưu đãi, từng gói vay nhằm đem đến những thông tin rõ ràng nhất về dịch vụ của ngân hàng đến với khách hàng. Các kênh thông tin được BIDV Hạ Long thường xuyên sử dụng là trang web của BIDV, các loại tờ rơi và biển quảng cáo tại các quầy giao dịch, ...

- Bước 2. Gặp gỡ, tiếp xúc, hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn

Gặp gỡ, phỏng vấn: Khi khách hàng cá nhân có nhu cầu sử dụng sản phẩm tín dụng của ngân hàng, cán bộ phòng khách hàng (được Lãnh đạo phòng khách hàng /Lãnh đạo phòng giao dịch phân công) tiến hành gặp gỡ và phỏng vấn sơ bộ khách hàng để làm rõ: nắm bắt nhu cầu tín dụng, điều kiện của khách hàng, khả năng đáp ứng các điều kiện cho vay trong từng sản phẩm tín dụng cụ thể. Trên cơ sở đó xác định và tư vấn cho khách hàng sử dụng sản phẩm tín dụng cá nhân phù hợp nhất.

Hướng dẫn khách hàng: Trên cơ sở hồ sơ theo quy định tại từng sản phẩm tín dụng cá nhân cụ thể, cán bộ phòng quan hệ khách hàng được phân công có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay vốn một cách chi tiết, đầy đủ theo quy định.

- Bước 3. Tiếp nhận và thẩm định hồ sơ vay vốn

Cán bộ phòng quan hệ khách hàng trực tiếp tiếp nhận toàn bộ hồ sơ từ khách hàng, kiểm tra lại hồ sơ. Trong trường hợp khách hàng chưa cung cấp đầy đủ hồ sơ như đã hướng dẫn và theo yêu cầu, Cán bộ phòng quan hệ khách hàng phải có trách nhiệm yêu cầu khách hàng bổ sung một lần những hồ sơ còn thiếu. Sau khi hoàn thành việc tiếp nhận hồ sơ, cán bộ phòng quan hệ khách hàng báo cáo Lãnh đạo phòng khách hàng/Lãnh đạo phòng giao dịch để phân công cán bộ phòng khách hàng xử lý theo các bước tiếp theo.

- Bước 4. Đánh giá, lập hồ sơ trình Ban tín dụng/Hội đồng tín dụng

Trên cơ sở Bộ hồ sơ vay vốn đầy đủ của khách hàng, lãnh đạo phòng khách hàng /Lãnh đạo phòng giao dịch phân công cán bộ phòng khách hàng cá nhân nghiên

cứ, đánh giá phân tích khoản vay theo những nội dung cụ thể về thông tin khách hàng; năng lực tài chính của khách hàng; lịch sử quan hệ tín dụng; đánh giá, phân tích phương án/dự án sản xuất, kinh doanh, đầu tư; về tài sản đảm bảo.

Lập báo cáo đề xuất tín dụng, phê duyệt đề xuất tín dụng: Sau khi nghiên cứu toàn diện hồ sơ, căn cứ vào kết quả thẩm định khách hàng (thẩm định thông tin khách hàng, tài sản đảm bảo), điểm tín dụng cá nhân mà khách hàng đạt được (nếu có), hồ sơ vay vốn và đối chiếu, đánh giá so với các điều kiện theo quy định tại từng sản phẩm tín dụng bán lẻ cụ thể cán bộ phòng quan hệ khách hàng cá nhân lập Báo cáo đề xuất tín dụng theo mẫu và thực hiện như sau:

+ Trường hợp cấp tín dụng không thông qua phê duyệt rủi ro: Cán bộ phòng quan hệ khách hàng đồng ý cấp tín dụng thì trình cấp có thẩm quyền quyết định cấp tín dụng theo quy định và tiếp tục thực hiện trình tự quy định.

+ Trường hợp cấp tín dụng phải thông qua phê duyệt rủi ro tín dụng tại Chi nhánh: Phó Giám đốc phụ trách khách hàng cá nhân đồng ý cấp tín dụng trên cơ sở đề xuất của lãnh đạo phòng khách hàng thì phê duyệt báo cáo đề xuất tín dụng và phòng khách hàng gửi bộ phận Quản lý rủi ro thực hiện thẩm định đánh giá rủi ro và phê duyệt cấp tín dụng.

+ Trường hợp khoản vay vượt mức phán quyết của Chi nhánh: Chi nhánh (Phòng quản lý rủi ro là đầu mối) lập bộ hồ sơ trình Hội sở chính, Ban quản lý rủi ro tín dụng đầu mối tiếp nhận hồ sơ, xử lý để trình cấp có thẩm quyền quyết định cấp tín dụng.

- Bước 5. Quyết định cấp tín dụng

Trên cơ sở báo cáo đề xuất tín dụng của cán bộ phòng khách hàng kèm theo hồ sơ vay vốn, cấp có thẩm quyền thực hiện việc xem xét phê duyệt cấp tín dụng theo quy định.

Cán bộ phòng khách hàng soạn thảo hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo đảm tiền vay phù hợp để trình lãnh đạo phòng khách hàng/lãnh đạo phòng giao dịch kiểm soát trước khi trình cấp có thẩm quyền ký hợp đồng.

- Bước 6. Chuyển hợp đồng tín dụng đến bộ phận giao dịch để giải ngân

Khi hoàn tất các nội dung nêu trên, cán bộ phòng khách hàng hoàn thiện 3 bộ hồ sơ liên quan đến khách hàng, 02 bộ hồ sơ sẽ bàn giao cho Phòng quản trị tín

dụng để phê duyệt, cập nhật thông tin và chuyển cho Phòng giao dịch khách hàng cá nhân để giải ngân, 1 bộ hồ sơ chuyển cho khách hàng.

Cán bộ quản trị tín dụng nhập hồ sơ trên hệ thống và chuyển bộ hồ sơ cho Phòng giao dịch khách hàng cá nhân để thực hiện việc giải ngân.

Phòng giao dịch khách hàng cá nhân sau khi nhận hồ sơ giải ngân từ Phòng quản trị tín dụng, chịu trách nhiệm: Hướng dẫn khách hàng hoàn chỉnh nội dung chứng từ giải ngân, gồm: Ủy nhiệm chi, giấy lĩnh tiền mặt,... Trình tự thủ tục thực hiện theo quy định hiện hành của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam về chuyển tiền, rút tiền.

- Bước 7. Kiểm tra và xử lý nợ vay

Cán bộ phòng khách hàng có trách nhiệm kiểm tra, giám sát khách hàng vay, khoản vay, mục đích sử dụng vốn vay theo quy định.

Khi khách hàng có nhu cầu điều chỉnh tín dụng hoặc bộ phận khách hàng chủ động đề xuất điều chỉnh tín dụng trên cơ sở đánh giá khoản vay, tài sản đảm bảo,... hoặc các thông tin cảnh báo của bộ phận quản lý rủi ro thì cán bộ khách hàng phụ trách khoản vay là đầu mối tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Điều chỉnh hạn mức/số tiền vay, gia hạn nợ, điều chỉnh kỳ hạn nợ, điều chỉnh các điều kiện tín dụng: biện pháp bảo đảm, tài sản bảo đảm... Trường hợp khách hàng không trả nợ (gốc, lãi) đúng kỳ hạn hoặc đúng hạn đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng, có giấy đề nghị cơ cấu lại thời hạn trả nợ và được đánh giá là có khả năng trả nợ trong kỳ hạn tiếp theo hoặc trong một khoảng thời gian nhất định sau thời hạn cho vay, cán bộ phòng quan hệ khách hàng cá nhân hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ đề nghị cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Khi phát sinh nợ đến hạn nhưng khách hàng không có khả năng trả nợ và không được Ngân hàng xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ, cán bộ phòng khách hàng chịu trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho khách hàng để đôn đốc khách hàng trả nợ, đồng thời phối hợp với bộ phận quản lý rủi ro đề xuất các biện pháp xử lý trình cấp có thẩm quyền quyết định tín dụng xem xét, quyết định.

- Bước 8. Tắt toán hợp đồng tín dụng

Khi khách hàng trả hết nợ, cán bộ phòng khách hàng phối hợp với cán bộ quản trị tín dụng và cán bộ giao dịch khách hàng cá nhân đối chiếu, kiểm tra về số

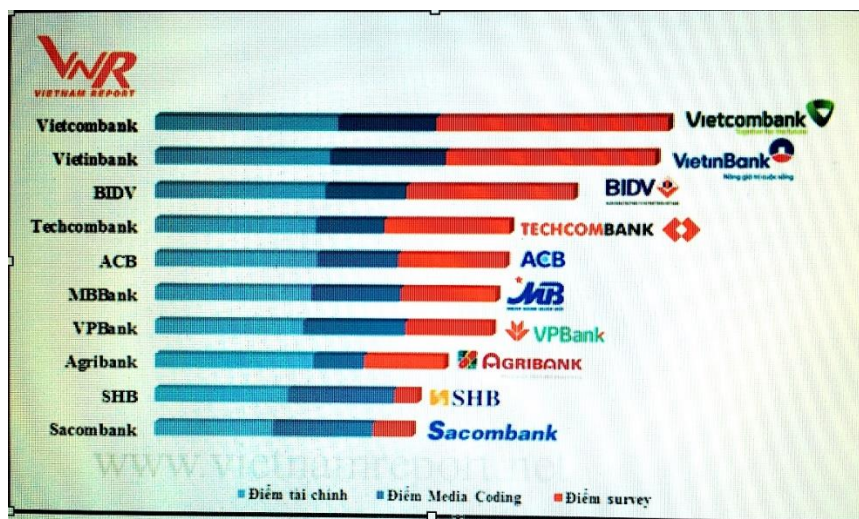
tiền trả nợ gốc, lãi, phí... để tất toán khoản vay, thanh lý hợp đồng. Giải toả các hợp đồng bảo đảm tiền vay.

Cán bộ quản trị tín dụng thực hiện lưu trữ toàn diện hồ sơ và quản lý theo quy định của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

2.3.1.4. Công tác điều hành quản lý và trình độ nhân lực của BIDV Hạ Long

- Về uy tín của ngân hàng

BIDV Hạ Long là một chi nhánh của ngân hàng BIDV – một trong bốn ngân hàng thương mại lớn của Việt nam, được cộng đồng trong nước và quốc tế biết đến và ghi nhận BIDV là một trong những thương hiệu lớn, trụ cột của ngành ngân hàng Việt Nam. Hoạt động đa năng trong lĩnh vực “Tài chính – Ngân hàng – Bảo hiểm”, BIDV đã cung cấp cho quý bạn hàng và đối tác các dịch vụ tài chính ngân hàng như huy động vốn, tín dụng, tài trợ dự án, tài trợ thương mại, bảo lãnh, mua bán ngoại tệ, thanh toán và nhiều dịch vụ ngân hàng điện tử, ngân hàng bán lẻ hiện đại. Công ty cổ phần Báo cáo Đánh giá Việt Nam (Vietnam Report) vừa công bố danh sách Top 10 ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2018. Đây là hoạt động thường niên do Vietnam Report nghiên cứu và công bố từ năm 2012. Đơn vị khảo sát đánh giá uy tín của các ngân hàng dựa trên 3 tiêu chí chính: Năng lực và hiệu quả tài chính thể hiện trên báo cáo tài chính kiểm toán năm gần nhất (tổng tài sản, tổng doanh thu, lợi nhuận sau thuế, hiệu quả sử dụng vốn, tỉ lệ nợ xấu...); uy tín truyền thông được đánh giá bằng phương pháp Media Coding - mã hóa các bài viết về ngân hàng trên các kênh truyền thông có ảnh hưởng; điều tra khảo sát về mức độ nhận biết và sự hài lòng của khách hàng với các sản phẩm/dịch vụ của ngân hàng. Điểm quy đổi của Top 10 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2018



Hình 2.6. Top 10 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2018

Nguồn: Vietnam Report, “Top 10 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2018”, tháng 6/2018

Tác giả đã tổng hợp khảo sát ý kiến khách hàng về uy tín thương hiệu của BIDV Hạ Long. Kết quả khảo sát cho thấy thương hiệu của ngân hàng là yếu tố quan trọng nhất khi khách hàng lựa chọn vay vốn tại ngân hàng, phần lớn khách hàng cảm thấy an toàn khi giao dịch với ngân hàng. Sự tin tưởng của khách hàng dành cho BIDV Hạ Long còn được thể hiện qua số lượng khách hàng có giao dịch lâu năm với ngân hàng, 65.2% khách hàng được khảo sát có quan hệ vay vốn với Chi nhánh từ 03 năm trở lên, trong đó, 21.05% khách hàng có quan hệ vay vốn từ 05 năm trở lên. Một điều rất đáng mừng đó là có tới 59.3% số khách hàng được khảo sát biết đến BIDV Hạ Long và đặt mối quan hệ vay vốn thông qua người thân, bạn bè. BIDV Hạ Long đã và đang khẳng định được uy tín trên thị trường. Điều này đóng góp rất lớn vào thành công của chi nhánh.

- Về công tác quản lý và phát triển nhân lực

Với phương châm coi con người là tài sản quý giá nhất, là nguồn lực cạnh tranh cốt lõi, BIDV Hạ Long luôn chú trọng và đầu tư cho sự phát triển nguồn nhân lực. Công tác quản trị nguồn nhân lực đã không ngừng đổi mới, hoàn thiện đáp ứng yêu cầu phát triển của ngân hàng và thực hiện đồng bộ theo toàn hệ thống của BIDV bao gồm các văn bản chính sách, quy định trong quản trị nguồn nhân lực như tuyển dụng, đào tạo, quy hoạch bổ nhiệm, luân chuyển điều động biệt phái, khen

thường, kỷ luật cán bộ, kiểm tra năng lực, quy chế quản lý lao động, tiền lương...

+ Công tác tuyển dụng:

Công tác tuyển dụng được xây dựng và thực hiện một cách bài bản với hệ thống văn bản quy định rõ ràng, đầy đủ, chi tiết. Hiện nay, công tác tuyển dụng đang được thực hiện tập trung hóa tại Ban tổ chức cán bộ. Ban tổ chức cán bộ sẽ xem xét, trình phê duyệt định biên lao động của chi nhánh trên cơ sở kế hoạch kinh doanh/hoạt động hàng năm của chi nhánh và hệ thống, tổ chức tuyển dụng tập trung thành 1-2 đợt/năm. Ngoài ra, BIDV Hạ Long cũng tổ chức tuyển dụng theo vị trí chức danh đối với một số vị trí đặc thù như chuyên gia, lãnh đạo cấp trung tại một số nghiệp vụ cốt lõi của ngân hàng.

Trong thời gian qua, BIDV Hạ Long thuận lợi trong tuyển dụng tập trung cho các vị trí phổ thông, song chưa thực sự mạnh dạn và đầu tư cho việc tuyển dụng nhân tài, nhất là chuyên gia và lãnh đạo cấp trung, cấp cao. Quy trình tuyển dụng hiện nay được đánh giá là bài bản, chuyên nghiệp với đối tượng phổ thông, đại trà, song còn khá cứng nhắc, kém linh hoạt đối với tuyển dụng theo vị trí chức danh, nhân sự cấp cao.

+ Về công tác đào tạo và phát triển nhân lực

Các hoạt động này được tổ chức thường xuyên nhưng chưa được gắn kết với nhau thành một chuỗi các hoạt động nhằm hình thành một lộ trình cụ thể cho các cá nhân. Các loại hình đào tạo chưa được gắn kết trong một kế hoạch tổng thể và có sự đánh giá, tác động lẫn nhau nhằm hỗ trợ cho cán bộ trong quá trình phát triển nghề nghiệp.

Đối với nhóm nhân tài, việc đào tạo và phát triển cán bộ được quy hoạch theo 3 cấp độ chính là lãnh đạo cấp cao, cấp trung và cấp phòng như sau:

Những đối tượng quy hoạch lãnh đạo cấp cao đã có quy định chương trình đào tạo bắt buộc (qua các khóa đào tạo) và đào tạo qua thực tế công việc như luân chuyển công tác, thực tập tại các ngân hàng nước ngoài. Trên thực tế, các đối tượng này đã được tham gia các Chương trình đào tạo quản trị ngân hàng thương mại hiện đại tại các nước phát triển như Luxembourg, Úc, Mỹ, Thụy Sĩ... trong thời gian khoảng 1-2 tuần. Đồng thời, cán bộ trong diện quy hoạch cũng được luân chuyển

công tác theo kế hoạch nhằm phát triển qua thực tế tại các vị trí khác nhau phù hợp với lộ trình phát triển.

Với đối tượng quy hoạch lãnh đạo cấp phòng, việc đào tạo chủ yếu được thực hiện trong công việc, qua luân chuyển vị trí công tác và các chương trình đào tạo nội bộ để phát triển các năng lực quản lý cần thiết cho vị trí quy hoạch.

+ Công tác đãi ngộ, giữ chân nhân lực

BIDV luôn nằm trong số các ngân hàng trong nước có mức thu nhập bình quân nhân viên cao; môi trường làm việc thân thiện và hiện đại; luôn tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ được học tập, thử thách và phát triển, có cơ hội thăng tiến tốt đối với những cán bộ thực sự có năng lực và chí hướng; chính sách ghi nhận, khen thưởng kịp thời, phù hợp với hình thức đãi ngộ khác.

+ Về công tác đánh giá nhân lực

Để đánh giá toàn diện cán bộ, ngân hàng hiện đang trong quá trình hoàn thiện bộ công cụ chuẩn để đánh giá nhân viên. Trong đó, công tác đánh hiệu quả công việc của cán bộ đang là hoạt động được triển khai chủ yếu và lấy Hệ thống bảng điểm cân bằng (BSC) và Hệ số hiệu quả cốt yếu (KPI) làm phương pháp cốt lõi. Tuy nhiên, việc xây dựng bộ tiêu chí đánh giá KPI chuẩn mực và khoa học, phù hợp với yêu cầu tại từng vị trí của từng cán bộ, nhân viên cần tiếp tục được nghiên cứu và hoàn thiện.

Tuy nhiên, tất cả các kết quả đánh giá qua công việc, qua bài kiểm tra, qua đánh giá từ đồng nghiệp, cấp trên... hiện chưa được tổng hợp, lưu trữ một cách hệ thống và khoa học để có thể khai thác dễ dàng, tức thì nhằm đánh giá toàn diện cán bộ, làm cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch tiếp tục đào tạo, phát triển cán bộ.

Qua phân tích, tác giả khái quát về công tác quản lý và phát triển nguồn nhân lực như sau:

- Những điểm mạnh

Một là, công tác quản trị nguồn nhân lực, đặc biệt là thu hút, trọng dụng nhân tài luôn được ban lãnh đạo BIDV coi trọng và đặt lên hàng đầu.

Hai là, ngân hàng là thành viên của BIDV – ngân hàng có thương hiệu hàng đầu Việt Nam, có sức thu hút và giữ chân nhân tài cao hơn so với các đối thủ cạnh

tranh.

Ba là, BIDV có tiềm lực tài chính mạnh, nằm trong số các ngân hàng trong nước có mức thu nhập bình quân cao nhất; môi trường làm việc thân thiện và hiện đại; tạo điều kiện để cán bộ có cơ hội được học tập, thử thách, phát triển và thăng tiến.

Bốn là, nguồn tuyển chọn nhân tài từ nội bộ có nhiều thuận lợi do quy mô nhân sự lớn, chất lượng tốt, mức độ am hiểu và thích nghi với văn hóa doanh nghiệp cao.

Năm là, công tác đào tạo và phát triển cán bộ đầu tư và tập trung hóa tại một đơn vị đầu mối là trường đào tạo cán bộ, đồng thời luôn có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị có liên quan.

Sáu là, việc áp dụng hệ thống công cụ và tiêu chí đánh giá cán bộ khá đa dạng, hiện đại như BSC, KPI và kiểm tra năng lực theo Khung năng lực.

- Điểm yếu

Thứ nhất, BIDV Hạ Long hiện chưa quan tâm đầu tư quảng bá thương hiệu, một yếu tố rất quan trọng để thu hút người tài bên ngoài và giữ chân nhân tài bên trong.

Thứ hai, bên cạnh những thuận lợi trong việc tìm kiếm nhân tài thì quy mô nhân sự cũng sẽ tạo những áp lực không nhỏ trong việc xây dựng và triển khai một kế hoạch quản trị nhân tài. Việc quá tập trung vào phát triển nhân tài trong nội bộ đôi khi khiến ngân hàng khó có sự tiếp cận, giao thoa với các tri thức, công nghệ, ý tưởng từ bên ngoài, khó tạo ra những bước phát triển đột phá, nhảy vọt.

Thứ ba, Ngân hàng chưa xây dựng được một chiến lược/chương trình quản trị nhân lực tổng thể, bài bản, nhất quán; Chưa xây dựng được lộ trình/kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho từng cá nhân nói chung và ngay cả đội ngũ cán bộ quy hoạch. Các chương trình đào tạo, phát triển cán bộ do vậy còn rời rạc, chưa có sự liên kết và tương hỗ, khiến cho hoạt động đào tạo chưa có tính mục tiêu và đáp ứng tốt nhu cầu nhân sự trong dài hạn;

Thứ tư, so với một chương trình đào tạo nhân tài toàn diện, các chương trình đào tạo đội ngũ quy hoạch tại đây còn mang tính đại trà; chưa có lộ trình, thời hạn,

mục tiêu rõ ràng.

Thứ năm, hệ thống công cụ và chỉ tiêu đánh giá cán bộ hiện đã khá đa dạng, tuy nhiên chưa xây dựng được quy định đánh giá cán bộ toàn diện, do vậy các phương thức đánh giá chưa được liên kết và áp dụng chặt chẽ, kết quả đánh giá chưa được lưu trữ, quản lý một cách hệ thống, khoa học; cách đánh giá vẫn mang tính chủ quan, cảm tính.

Thứ sáu, việc quy hoạch cũng chưa đưa ra được kế hoạch tổng thể/ma trận về các vị trí cần xây dựng đội ngũ kế cận, chưa xác định được quy mô, số lượng các đối tượng cần quy hoạch phù hợp tại các từng vị trí, đơn vị và của hệ thống nhằm đảm bảo hiệu quả, mục tiêu tổng thể của công tác quy hoạch.

Thứ bảy, phần mềm quản trị nhân sự và các phần mềm vệ tinh (quản lý đào tạo, tính lương...) còn rời rạc, chưa tích hợp để có một phần mềm quản trị nhân sự tổng thể, hiện đại.

Thứ tám, chưa có cơ chế, chính sách đãi ngộ cụ thể dành riêng cho việc thu hút, lưu giữ nguồn nhân lực chất lượng cao đến làm việc và gắn bó lâu dài với BIDV.

2.3.1.5. Về tiện ích sản phẩm cho vay KHCN

✓ Chính sách cấp tín dụng và chính sách bảo đảm cấp tín dụng đang được áp dụng mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng. Cụ thể:

+ Thời hạn cho vay dài, phương thức cho vay đa dạng, tài sản đảm bảo đa dạng, phương thức trả nợ đa dạng.

+ Có chính sách ưu đãi riêng về lãi suất cho vay, phí dịch vụ và các ưu đãi khác dành cho khách hàng chiến lược, khách hàng chiến lược tiềm năng và khách hàng VIP.

+ Thêm nhiều tiện ích gia tăng khác thông qua các chương trình khuyến mãi theo từng thời kỳ.

Tuy nhiên một số tiện ích khác mà chi nhánh đang cung cấp cho khách hàng chưa nhận được phản hồi tích cực từ phía những khách hàng được khảo sát. Kết quả khảo sát về tiện ích cho vay KHCN cho thấy:

+ Thủ tục vay vốn của BIDV Hạ Long còn phức tạp và thời gian xử lý vay vốn còn lâu.

+ Lãi suất cho vay và mức cho vay còn chưa hấp dẫn đối với khách hàng.

✓ Về thực trạng chính sách lãi suất cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hạ Long

+ Nguyên tắc xác định lãi suất cho vay tại BIDV Hạ Long: Lãi suất cho vay được tính bằng tổng các mục sau:

(1) Lãi suất huy động bình quân đầu vào;

(2) Chi phí vốn mang tính chất lãi (dự trữ bắt buộc, dự trữ tiền mặt và bảo hiểm tiền gửi);

(3) Chi phí quản lý kinh doanh cho hoạt động tín dụng;

(4) Chi phí trích dự phòng rủi ro tín dụng + Lợi nhuận mong muốn cho tín dụng.

+ Việc xác định giá cho các khoản tín dụng đối với một khách hàng phải trên cơ sở khả năng sinh lời tổng thể của khách hàng. Về nguyên tắc, lãi suất cho vay phải tăng cùng với mức độ rủi ro của khách hàng.

+ Lãi suất cho vay đối với tín dụng bán lẻ phục vụ mục đích tiêu dùng phải cao hơn lãi suất cho vay đối với khách hàng là doanh nghiệp.

+ Chính sách về lãi suất cho vay đối với đối tượng khách hàng sử dụng nhiều sản phẩm, dịch vụ tại một Chi nhánh do Giám đốc Chi nhánh đó quyết định phù hợp với quy định tại Văn bản này và các quy định có liên quan của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam trong từng thời kỳ.

+ Cơ chế điều hành lãi suất cho vay: Việc quyết định lãi suất cho vay đối với khách hàng phải căn cứ trên cơ chế điều hành lãi suất trong từng thời kỳ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Trên cơ sở nguyên tắc xác định lãi suất, cơ chế điều hành lãi suất của Hội sở chính và tình hình cụ thể trên địa bàn, Giám đốc Chi nhánh quyết định lãi suất cho vay đối với khách hàng/sản phẩm.

2.3.1.7. Hệ thống phân phối và trình độ công nghệ

- Thực trạng hệ thống phòng giao dịch của BIDV Hạ Long.

Từ năm 2006, thực hiện đề án nâng cấp các chi nhánh cấp II theo QĐ 888 của NHNN và chỉ đạo của BIDV, Chi nhánh BIDV Hạ Long đã tách nâng cấp 02 chi nhánh cấp II là Uông Bí và Móng Cái trực thuộc Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chuyển chi nhánh cấp II Đông Triều thành Phòng giao dịch trực thuộc Chi nhánh Uông Bí; Chuyển Chi nhánh cấp II Cẩm Phả, Bãi Cháy thành PGD trực thuộc Chi nhánh Hạ Long.

Từ năm 2008, thực hiện mô hình tổ chức theo dự án TA2 của BIDV và QĐ 13 của Thống đốc NHNN, Chi nhánh đã sắp xếp lại các phòng tại Hội sở Chi nhánh thành 7 phòng chức năng và 7 phòng giao dịch trực thuộc.

Cơ cấu tổ chức của BIDV Hạ Long bao gồm:

07 phòng chức năng: Phòng giao dịch khách hàng, Phòng khách hàng, Phòng quản lý rủi ro, Phòng kế hoạch tổng hợp, Phòng kế toán tài chính, Phòng tổ chức hành chính, Phòng quản trị tín dụng.

Ngoài chi nhánh Hạ Long còn có các phòng giao dịch: PGD Cái Dăm, PGD Lê Thánh Tông, PGD Hòn Gai, PGD Cột 3, PGD Cột 5, PGD Cột 8, PGD Cẩm Bình.

- Về trình độ công nghệ

Vai trò của CNTT trong hoạt động ngân hàng ngày càng thay đổi và ngày nay CNTT đã được công nhận là yếu tố then chốt dẫn tới thành công của ngân hàng.

BIDV Hạ Long được trang bị đồng bộ theo toàn hệ thống của BIDV với hạ tầng công nghệ ngân hàng hiện đại và tiên tiến, đáp ứng tốt yêu cầu hội nhập quốc tế hiện nay. Từ năm 2007 đến nay BIDV luôn giữ vị trí top đầu trên bảng xếp hạng VietNam ICT Index (chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin); Là ngân hàng thương mại cổ phần nhà nước có vị trí hàng đầu tại Việt Nam do UNDP xếp hạng; Được tạp chí EUROMONEY bình chọn là ngân hàng nội địa cung cấp sản phẩm tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam; Tạp chí Asia Risk trao giải thưởng “House of the year Vietnam – Ngân hàng Việt Nam xuất sắc của năm” dành cho ngân hàng cung ứng các sản phẩm phái sinh và quản trị rủi ro tốt nhất trên thị trường Việt Nam... Có tới 96% khách hàng được phỏng vấn trả lời hài lòng với tốc độ xử lý giao dịch thông qua hệ thống CNTT của ngân hàng. Điều này cho thấy hiệu ứng tích cực về những nỗ lực của ngân hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ và hỗ trợ khách hàng.

2.3.2. Những nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh

2.3.2.1. Hành lang pháp lý

Hệ thống pháp luật đầy đủ và hoàn chỉnh vừa là một hành lang pháp lý vững chắc vừa là lối đi mở ra cơ hội phát triển cho ngân hàng trong các hoạt động tín dụng. Quyết định số 1226/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về “Phê duyệt quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội khu kinh tế của khẩu Móng Cái, tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030”, ngày 31 tháng 07 năm 2015, bàn về “Định hướng phát triển các ngành, lĩnh vực”, quyết định ghi rõ “Ưu tiên phát triển dịch vụ ngân hàng hỗ trợ hoạt động kinh doanh thương mại, dịch vụ tư vấn giao dịch thương mại và đầu tư phát triển”.

Bám sát chỉ đạo của Nhà nước, BIDV Hạ Long luôn nỗ lực hỗ trợ những thủ tục tín dụng cho khách hàng, không ngừng phát triển các dịch vụ bán lẻ nhằm tối ưu hoá quy trình cung cấp dịch vụ thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin. Đây cũng là một trong những giải pháp trong chiến lược số hoá, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường. Chi nhánh đã nghiên cứu, xây dựng chương trình cho vay với lãi suất hợp lý, kết hợp đổi mới quy trình cho vay theo hướng đơn giản hoá thủ tục. Đồng thời, nâng cao khả năng thẩm định nhằm rút ngắn thời gian giải quyết cho vay, tạo điều kiện tiếp cận vốn vay. Bên cạnh đó, BIDV Hạ Long cũng thực hiện cắt giảm các chi phí giao dịch phục vụ hiệu quả nhu cầu người dân và doanh nghiệp. Trên cơ sở đó, chi nhánh đã triển khai hệ thống phê duyệt, quản lý tín dụng bằng phần mềm tin học nhằm quản lý quy trình cho vay trực quan, minh bạch, giảm thiểu rủi ro. Bên cạnh đó, BIDV Hạ Long cũng đã ban hành quy trình tiếp nhận, xử lý ý kiến khách hàng kịp thời vào tất cả các thời điểm trong ngày, bằng nhiều hình thức như: Hộp thư góp ý, email trung tâm dịch vụ khách hàng...

Thực hiện Nghị quyết 35/NQ-CP ngày 16/5/2017, Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 06/6/2017 của Thủ tướng Chính phủ, các sở, ngành, địa phương của tỉnh đã chủ động, triển khai nhiều giải pháp thiết thực, hiệu quả để tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp thúc đẩy phát triển sản xuất kinh doanh. Với phương châm chủ động đồng hành với mọi vấn đề đang được doanh nghiệp quan tâm, Lãnh đạo Tỉnh đã tổ chức gặp gỡ, tiếp xúc trên 2.000 doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh để kịp

thời tháo gỡ khó khăn. Với vai trò vừa là một doanh nghiệp, vừa là một đơn vị giữ vai trò hỗ trợ vốn cho các doanh nghiệp khác khi gặp khó khăn về vốn, BIDV Hạ Long có nhiều điều kiện thuận lợi, thúc đẩy các hoạt động tín dụng tại Quảng Ninh.

Cùng với những thuận lợi trong tiềm năng phát triển kinh tế thì Quảng Ninh, tiềm năng sử dụng các dịch vụ ngân hàng của người dân đã ngày một tăng lên. Đây là điều kiện tốt mà BIDV Hạ Long cần quan tâm để mở rộng thị phần đầu tư tại đây. Trong chiến lược phát triển, BIDV Hạ Long đã đặt mục tiêu sẽ mở rộng các dịch vụ, mở rộng thị trường tại địa phương. Hy vọng, tỉnh sẽ có thêm nhiều chính sách thông thoáng hơn nữa để giúp các đơn vị khối tài chính có cơ hội được đầu tư lâu dài tại địa phương.

Đồng chí Đỗ Thông, Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh cho biết: Tỉnh sẽ tiếp tục nỗ lực chỉ đạo các cấp, ngành hoàn thành tốt các chỉ tiêu về phát triển kinh tế - xã hội. Để đạt được những mục tiêu này, tỉnh đã xây dựng và đang triển khai nhiều hoạt động cụ thể. Một trong số đó là việc tăng cường hoạt động xúc tiến đầu tư, thu hút các nhà đầu tư vào sự phát triển của địa phương. Tỉnh Quảng Ninh cam kết đồng hành cùng doanh nghiệp. Sẵn sàng vào cuộc giúp doanh nghiệp tháo gỡ khó khăn và tạo điều kiện tốt nhất cho doanh nghiệp đầu tư; tăng cường công tác cải cách hành chính; xây dựng các cơ chế, chính sách phù hợp... Với những cam kết này cùng với đà lớn mạnh của Quảng Ninh, hy vọng trong tương lai không xa, địa phương sẽ là nơi quy tụ của nhiều nhà đầu tư, trong đó không thể thiếu các nhà đầu tư trong khối tài chính - ngân hàng.

Với sự tập trung chỉ đạo, điều hành quyết liệt, đồng bộ, chủ động, linh hoạt, hiệu quả của tỉnh cùng với sự quyết tâm phấn đấu, nỗ lực của các cấp, các ngành, địa phương và nhân dân, tình hình kinh tế - xã hội của tỉnh 6 tháng đầu năm 2017 đã đạt kết quả tích cực, toàn diện, tạo tiền đề quan trọng để hoàn thành toàn diện các mục tiêu, chỉ tiêu chung của năm 2017 đã đề ra.

2.3.2.2. Sự phát triển của nền kinh tế

Nền kinh tế càng phát triển thì sự vận động của nó càng đa dạng và phức tạp đòi hỏi hoạt động của ngân hàng cũng phải phát triển theo, nhu cầu sử dụng các sản phẩm của ngân hàng bán lẻ của người dân cũng thay đổi theo biến động kinh tế.

Năm 2017, với những giải pháp tích cực, toàn diện, tốc độ tăng trưởng kinh tế của Quảng Ninh tiếp tục ổn định, cơ cấu kinh tế chuyển dịch tích cực sang khu vực dịch vụ. Trong quý I tăng trưởng kinh tế của tỉnh Quảng Ninh đạt 8,3%, quý II tăng 10,7%, quý III tăng 9,9%, quý IV tăng 11,5%. Tốc độ tăng trưởng cả năm đạt 10,2%, vượt kế hoạch và đây cũng là mức tăng trưởng cao so với mặt bằng chung của cả nước. Các trung tâm kinh tế lớn của cả nước như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh cũng chỉ đạt mức tăng trưởng trên 8%. Quy mô nền kinh tế của tỉnh (giá hiện hành) ước đạt 122.576 tỷ đồng, tăng 10,8%. (Theo truyền hình Quảng Ninh, ngày 01/01/2018).



Hình 2.7. Tốc độ tăng trưởng kinh tế của Quảng Ninh năm 2017

Nguồn: Truyền hình Quảng Ninh, ngày 01/01/2018

Năm 2017, số doanh nghiệp đăng ký thành lập mới trên địa bàn tỉnh là 2.240 doanh nghiệp (tăng 32% cùng kỳ), với tổng số vốn đăng ký 12.866 tỷ đồng (tăng 9,3%); Số doanh nghiệp những năm trước gặp khó khăn, ngừng hoạt động nay hoạt động trở lại là 500 doanh nghiệp, tăng 43,6%, nâng tổng số doanh nghiệp đăng ký trên địa bàn tỉnh là 14.900 doanh nghiệp, tổng số vốn đăng ký là 147.990 tỷ đồng.

Hiệu quả thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của Quảng Ninh

trong những năm gần đây và năm 2017 cho thấy sự tăng trưởng ổn định, mang tính bền vững. Kết quả 6 tháng năm 2017, kinh tế của tỉnh tăng trưởng 9,6%, mức tăng cao nhất so với cùng kỳ từ năm 2012 đến nay, đứng trong nhóm đầu các tỉnh, thành phố vùng trọng điểm Bắc Bộ và các địa phương lớn của cả nước. Với đà tăng trưởng quý sau cao hơn quý trước, dự báo kinh tế các tháng cuối năm tiếp tục tăng trưởng khá, khả năng cả năm đạt mức tăng trưởng trên 10% như Nghị quyết HĐND tỉnh đã đề ra. Các hoạt động thương mại dịch vụ sôi động, tổng mức bán lẻ hàng hoá và doanh thu dịch vụ tăng 16,52%; doanh thu từ khách du lịch tăng 23%; doanh thu vận tải tăng 13,9%; kim ngạch xuất khẩu tăng 6,7% so với cùng kỳ. Công nghiệp sản xuất và phân phối điện tăng cao, công nghiệp khai khoáng vượt qua khó khăn và có dấu hiệu khởi sắc. Nông nghiệp phát triển ổn định. Thu ngân sách nhà nước trên địa bàn đạt tiến độ dự toán; trong đó thu xuất nhập khẩu có nhiều tín hiệu khởi sắc, thu nội địa tăng 14% so với cùng kỳ.

2.3.2.3. Cạnh tranh giữa các ngân hàng

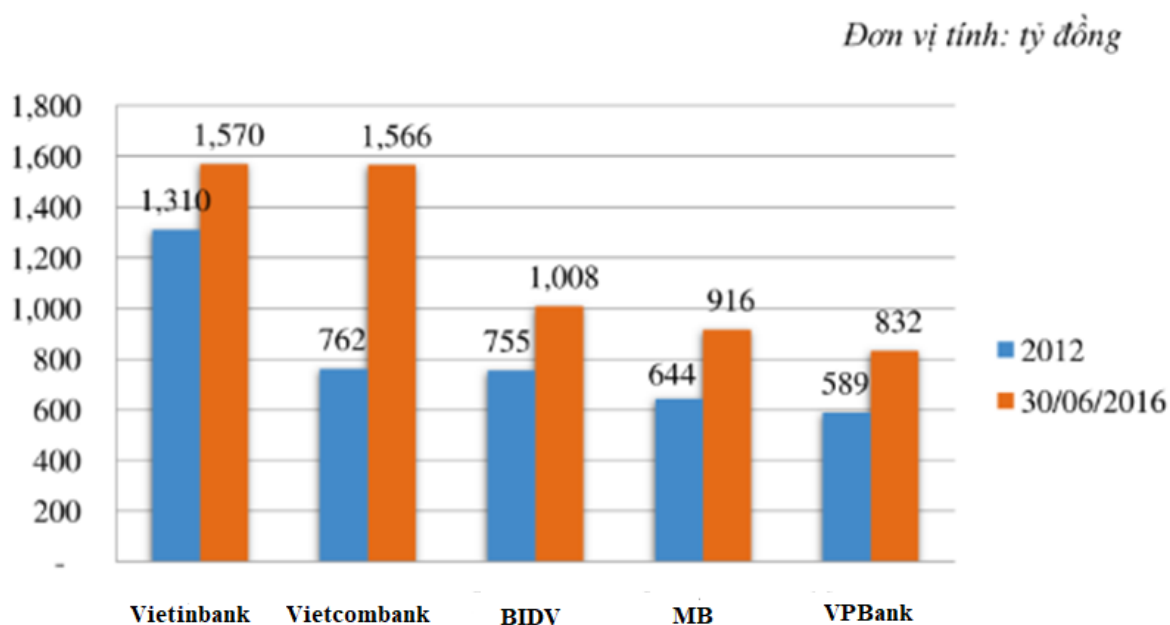
Cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng trở nên khốc liệt. Các ngân hàng cạnh tranh gay gắt về giá, chất lượng, sự cải tiến sản phẩm dịch vụ và mức độ đáp ứng nhu cầu khách hàng. Tính đến thời điểm tháng 7/2018, trên địa bàn tỉnh hiện có 47 chi nhánh ngân hàng thương mại (không tính 17 chi nhánh loại III hoạt động hạn chế trực thuộc 3 chi nhánh Ngân hàng NN&PTNT). Trong đó có: 19 chi nhánh ngân hàng thương mại nhà nước, ngân hàng thương mại cổ phần nhà nước; 28 chi nhánh của 25 ngân hàng thương mại cổ phần; 1 chi nhánh Ngân hàng Chính sách xã hội; 1 chi nhánh Công ty Cho thuê tài chính I - Ngân hàng NN&PTNT Việt Nam; 2 Quỹ tín dụng nhân dân và 2 chi nhánh Tổ chức tài chính vi mô TNHH M7; 204 phòng giao dịch, 408 máy ATM,... Nhóm các Ngân hàng TMNN và Ngân hàng cổ phần có vốn nhà nước >51%: Chi nhánh của các ngân hàng này trên địa bàn Quảng Ninh đều mang đến điểm mạnh và điểm yếu của ngân hàng mẹ tạo lợi thế cạnh tranh ở một số lĩnh vực với BIDV Hạ Long.

- Nhóm các ngân hàng ngoài quốc doanh: Các ngân hàng này cũng có ưu thế trong các hoạt động thẻ, dịch vụ chuyển tiền, chi trả kiều hối là đối thủ cạnh tranh đáng kể đối với BIDV.

- Nhóm các ngân hàng nước ngoài, liên doanh: Thế mạnh của nhóm ngân hàng này là chất lượng dịch vụ cao, uy tín toàn cầu, công nghệ theo tiêu chuẩn quốc tế, trình độ quản lý vượt trội, chi phí hoạt động thấp.

Bên cạnh đó, vấn đề về môi trường pháp luật trong hoạt động ngân hàng ngày càng hoàn thiện, tạo hành lang pháp lý cho các tổ chức tín dụng song những quy định lãi suất đối với NHTM, do chưa có cơ chế giám sát chặt chẽ nên dẫn đến sự cạnh tranh không lành mạnh giữa các ngân hàng. Do vậy, áp lực cạnh tranh ngày càng cao, điều này đòi hỏi BIDV Hạ Long cần phải đánh giá đúng mức áp lực của đối thủ cạnh tranh để tìm giải pháp phù hợp.

Trong số 20 ngân hàng TMCP đang hoạt động trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh, BIDV Hạ Long là 01 trong 05 ngân hàng dẫn đầu về quy mô huy động vốn và cho vay KHCN.



Hình 2.8. So sánh dư nợ cho vay KHCN của BIDV Hạ Long so với một số ngân hàng TMCP trên địa bàn giai đoạn 2012-06/2016

Nguồn: Báo cáo tổng kết của BIDV Hạ Long

2.3.3. Những nhân tố thuộc về khách hàng

2.3.3.1. Khả năng tiếp cận vốn vay của KHCN

BIDV Hạ Long xác định dịch vụ bán lẻ là nhóm khách hàng quan trọng mang tính chiến lược. Với đối tượng khách hàng này BIDV Hạ Long đáp ứng tối đa

mọi nhu cầu của họ, đó là: được ưu tiên phục vụ trước; được hưởng chính sách khách hàng VIP; lãi suất tiền vay thấp hơn 0,5%/năm; miễn, giảm phí dịch vụ đến mức tối đa, nâng hạn mức tín dụng, cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi vay, thực hiện đồng bộ các giải pháp hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, nâng cao chỉ số về khả năng tiếp cận vốn của doanh nghiệp. Năm 2016, lãi suất cho vay ngắn hạn phổ biến khoảng 6-9%/năm; trong đó các lĩnh vực ưu tiên tối đa 7%/năm, trung và dài hạn từ 9-11%/năm. Riêng nhóm khách hàng tốt, tình hình tài chính lành mạnh thì lãi suất cho vay ngắn hạn chỉ từ 4-5%/năm.

BIDV Hạ Long đã chủ động thiết lập, duy trì, tham gia các hoạt động nhằm quảng bá hình ảnh của ngân hàng, tăng mức nhận biết và độ phủ đối với nhận thức của các đối tượng khách hàng. Chi nhánh nỗ lực duy trì kênh thông tin với Hiệp hội Doanh nghiệp Quảng Ninh; tham gia các hội nghị tiếp xúc doanh nghiệp, doanh nhân do UBND tỉnh Quảng Ninh tổ chức; tham gia hội nghị xúc tiến do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh, UBND thành phố Hạ Long, thị xã Quảng Yên, huyện Hoành Bồ, huyện Đầm Hà tổ chức tiếp xúc hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, HTX... để tháo gỡ khó khăn, vướng mắc của các doanh nghiệp, hộ dân về lĩnh vực ngân hàng. Qua các cuộc tiếp xúc, BIDV Hạ Long có điều kiện tiếp thu các đề xuất sáng kiến của khách hàng nhằm cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng; đồng thời tuyên truyền, phổ biến các chương trình, chính sách hỗ trợ của ngân hàng đối với đơn vị kinh doanh, cá nhân trong quá trình thành lập, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc khi có nhu cầu về vốn. Năm 2017, tỉnh Quảng Ninh có 2.240 DN đăng ký thành lập mới, 500 DN quay trở lại hoạt động, đưa số DN của tỉnh lên 14.900 DN. Vì vậy, những chính sách thiết thực nhằm định hướng dòng vốn vào đúng địa chỉ của chi nhánh đã tạo điều kiện hỗ trợ các thành phần kinh tế mở rộng, phát triển sản xuất kinh doanh phục vụ đời sống, đảm bảo an sinh xã hội...

BIDV Hạ Long xác định quan điểm hiện các giải pháp mở rộng tín dụng có hiệu quả đi đôi với kiểm soát chất lượng tín dụng. Vốn tín dụng được tập trung đầu tư trực tiếp cho sản xuất kinh doanh, cơ cấu cho vay tiếp tục dịch chuyển phù hợp với sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế của tỉnh theo hướng tập trung đầu tư vào các lĩnh vực thương mại, du lịch, khai khoáng, xây dựng cơ sở hạ tầng. Các hoạt động cho

vay tiêu dùng cần được hỗ trợ linh hoạt, hỗ trợ tối đa cho nhu cầu khách hàng, hướng tới làm hài lòng khách hàng.

Như vậy, lãi suất không còn là rào cản lớn khiến khách hàng không thể với tay đến dòng tín dụng của ngân hàng. Ngân hàng đã đưa ra các gói hỗ trợ với lãi suất ưu đãi. Chỉ cần đáp ứng tiêu chí của ngân hàng, chỉ sau một thời gian ngắn, ngân hàng đã có thể giải ngân. Bằng các biện pháp thiết thực bức tranh về vay vốn ngân hàng tại BIDV Hạ Long đã có nhiều hiệu quả tích cực.

2.3.3.2. Về mức độ hài lòng của khách hàng

Công tác tín dụng bán lẻ luôn được chú trọng, ưu tiên phát triển. Dự nợ tín dụng bán lẻ của Chi nhánh tăng trưởng nhanh qua các năm từ 2009-2011 với tốc độ tăng trưởng bình quân khoảng 60%. Chất lượng tín dụng bán lẻ được BIDV Hạ Long kiểm soát chặt chẽ, tỉ lệ nợ xấu luôn ở dưới mức 0,05%/ tổng dư nợ bán lẻ. Trong quá trình hoạt động, BIDV Hạ Long luôn đảm bảo các hệ số an toàn tín dụng và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Mặc dù Chi nhánh đã triển khai khá nhiều sản phẩm tín dụng bán lẻ mới nhưng thực tế vẫn tập trung chủ yếu vào các sản phẩm quen thuộc, truyền thống như sản phẩm cho vay CBCNV, cho vay hỗ trợ nhu cầu nhà ở và cầm cố giấy tờ có giá...

Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của khách hàng được nêu lên Phụ lục . Hơn 51% KHCVN được khảo sát đánh giá chung về chất lượng dịch vụ cho vay của BIDV Hạ Long là không hài lòng 1 phần. Điều này được thể hiện qua một số vấn đề sau:

- + Cơ sở vật chất và phương tiện giao dịch vẫn cần được cải thiện.
- + Dịch vụ chăm sóc sau khi cho vay không nhận được đánh giá tốt từ nhiều khách hàng.
- + Một số nhân viên còn chưa thân thiện, nhiệt tình và phần lớn nhân viên thiếu sự chuyên nghiệp khi giao dịch với khách hàng.

2.4. Tổng hợp mô hình SWOT theo thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hạ Long

Dựa trên những nội dung đã được phân tích về thực trạng của BIDV Hạ Long, tác giả tổng hợp bảng đánh giá SWOT trong bảng sau:

Bảng 2.5. Bảng tổng hợp SWOT về BIDV Hạ Long giai đoạn 2015-2017

Điểm mạnh	Điểm yếu
<ul style="list-style-type: none"> - Nguồn lực tài chính vững mạnh. - Mạng lưới rộng khắp tinh hỗ trợ khách hàng thuận lợi trong hoạt động giao dịch. - Thương hiệu là lợi thế lớn của BIDV Hạ Long. - Khách hàng tiếp tục gia tăng, dư nợ tiếp tục gia tăng qua các năm. - Công tác điều hành quản lý khoa học, ưu tiên công tác về nhân lực; các vấn đề về chính sách đảm bảo tính minh bạch, công khai trong hoạt động cho vay KHCN. - Danh mục sản phẩm phong phú, đa dạng, đáp ứng tương đối đầy đủ nhu cầu của khách hàng cá nhân với những tiện ích cạnh tranh trên thị trường. - Ứng dụng hiệu quả thành tựu của khoa học công nghệ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý nợ còn gặp khó khăn, nợ xấu có biểu hiện tăng nhẹ, một phần do việc xếp hạng khách hàng và thẩm định tín dụng vẫn còn có biểu hiện hình thức. Đặc biệt, đáng lưu ý là vấn đề đạo đức của nhân viên tín dụng có những biểu hiện trục lợi hoặc chạy theo chỉ tiêu dẫn tới buông lỏng các điều kiện. - Chưa hoàn thiện bộ tiêu chí đánh giá KPI chuẩn mực và khoa học, phù hợp với yêu cầu tại từng vị trí cán bộ, nhân viên; quá trình đánh giá nhân lực còn thiếu tính hệ thống.
Cơ hội	Thách thức
<ul style="list-style-type: none"> - Hành lang pháp lý dần hoàn thiện, hỗ trợ, khuyến khích cho sự phát triển các hoạt động tín dụng. - Tốc độ phát triển kinh tế ngày càng có biểu hiện tích cực, nhu cầu vay vốn tiêu dùng, kinh doanh ngày một tăng tạo nhiều cơ hội tiếp cận khách hàng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng khách hàng tuy tăng song còn khiêm tốn so với tiềm năng của chi nhánh. - Cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng trở nên khốc liệt, các ngân hàng cạnh tranh gay gắt về giá, chất lượng, sự cải tiến sản phẩm dịch vụ và mức độ đáp

<ul style="list-style-type: none"> - Cơ hội tiếp thu công nghệ hiện đại, phục vụ tốt hơn trong quá trình giao dịch. - Khách hàng chủ động hơn và có nhiều điều kiện hơn trong tiếp cận vốn vay. 	<ul style="list-style-type: none"> ứng nhu cầu khách hàng. - Khách hàng còn không hài lòng một phần về điều kiện cơ sở vật chất, về dịch vụ chăm sóc sau khách hàng và về thái độ làm việc của nhân viên.
---	---

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Kết luận chương 2

Qua quá trình nghiên cứu, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long tác giả đã tìm hiểu được nội dung quy trình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân cũng như là tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của BIDV Hạ Long.

Bên cạnh việc chỉ ra những thành tựu đã đạt được thì trong chương 2, tác giả còn chỉ ra rằng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của BIDV Hạ Long vẫn còn nhiều những hạn chế nhất định.

Xuất phát từ những lý do trên, tác giả xin đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Hạ Long được trình bày trong chương 3 của luận văn.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẠ LONG

3.1. Quan điểm và định hướng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hạ Long.

3.1.1. Định hướng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long tới năm 2020

Căn cứ và những kết quả đạt được trong thời gian qua và tình hình biến động của thị trường tài chính ngân hàng trong thời gian tới, BIDV Hạ Long tiếp tục đổi mới toàn diện hoạt động kinh doanh, phấn đấu giữ vững và nâng cao hơn nữa những thành tựu đã đạt được đồng thời đề ra định hướng hoạt động cho vay KHCN trong thời gian tới:

Thị trường mục tiêu của BIDV Hạ Long là địa bàn Thành phố Hạ Long, Tỉnh Quảng Ninh. Tỉnh Quảng Ninh trong những năm qua có mức tăng trưởng khá cao so với các tỉnh trong khu vực. Thu nhập bình quân đầu người năm 2015 đạt 83 triệu đồng/người, cơ cấu kinh tế chuyển dịch tích cực, khu vực nông nghiệp giảm dần, khu vực công nghiệp, xây dựng và dịch vụ giữ vai trò chủ đạo. Thu ngân sách luôn đứng vào top 5 tỉnh, thành phố cao nhất cả nước.

Với tình hình chung của địa bàn như vậy có thể nói tiềm năng của việc mở rộng cho vay KHCN (kể cả vay tiêu dùng và kinh doanh) là rất lớn. Kết quả khảo sát KHCN cũng cho thấy KH sẵn sàng tăng mức vay vốn nếu NH khắc phục một số vấn đề trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Tuy trên, thị trường mục tiêu của BIDV Hạ Long cũng có nhiều Chi nhánh tổ chức tín dụng có dịch vụ cho vay KHCN và mức độ cạnh tranh ngày càng quyết liệt. Thị phần cho vay KHCN của BIDV Hạ Long tuy không ngừng gia tăng nhưng vẫn chưa tương xứng với khả năng hiện có của mình.

Định hướng hoạt động cụ thể của BIDV Hạ Long thời gian tới như sau:

+ Chủ trương của BIDV là từng bước lớn mạnh, trở thành NHTM bán lẻ hiện đại với các dịch vụ ngân hàng đa năng làm nền tảng đem lại tiện ích tối đa cho khách hàng, đặc biệt là đối với cá nhân, hộ gia đình. Thực hiện mở rộng mạng lưới

hoạt động, mở các phòng giao dịch, điểm giao dịch tại các nơi tập trung dân cư và doanh nghiệp hoạt động, tăng quy mô hoạt động cũng như tăng khả năng cạnh tranh, chiếm lĩnh thị trường.

+ BIDV Hạ Long bắt đầu triển khai các dự án hiện đại hoá công nghệ thông tin từ năm 2015. Dự án hiện đại hoá đang được tiếp tục triển khai hiệu quả. Tuy vẫn còn một số mặt chưa được hoàn thiện nhưng với nền tảng công nghệ hiện có, ngân hàng đủ sức để triển khai các ứng dụng trên nền tảng công nghệ hiện đại để triển khai các sản phẩm tín dụng mới mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng cá nhân cũng như thuận tiện trong việc quản lý điều hành hoạt động.

+ BIDV Hạ Long đã xây dựng được nền khách hàng khá rộng với số lượng khách hàng bao gồm cả khách hàng tiền gửi, tiền vay, khách hàng sử dụng các dịch vụ khác. Duy trì nền khách hàng hiện có, tăng số lượng khách hàng mới và tăng số lượng sản phẩm/dịch vụ của mỗi khách hàng.

+ Nâng cao hiệu quả hoạt động của đội ngũ cán bộ liên quan tới công tác tín dụng bán lẻ, đặc biệt là đội ngũ cán bộ KH cá nhân.

+ Đảm bảo tài chính lành mạnh: phấn đấu giảm tỉ lệ nợ xấu xuống dưới 1% vào năm 2020, tốc độ tăng thu nhập từ hoạt động tín dụng bán lẻ phải cao hơn tốc độ tăng chi phí hoạt động trong tín dụng bán lẻ.

+ Mức tăng trưởng bình quân qua các năm đạt 20% - 25%, tăng cả về dư nợ tín dụng và số lượng khách hàng song vẫn phải đảm bảo an toàn, hiệu quả, chất lượng.

+ tỷ lệ nợ quá hạn duy trì ở mức dưới 1% .

+ Phân tích thị hiếu, nhu cầu của khách hàng để có chiến lược kinh doanh trong giai đoạn tới: vẫn tập trung phát triển cho vay SXKD, cho vay mua ô tô, cho vay nhu cầu về nhà ở, mặt khác đảm bảo cho vay thấu chi, lượng đối với các cá nhân làm việc trong khối hành chính, doanh nghiệp.

3.1.2. Quan điểm về đổi mới hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Hạ Long

Trong thời gian tới, BIDV Hạ Long sẽ tiếp tục mở rộng phạm vi hoạt động, phát triển khối khách hàng mới trong đó chú trọng đến khách hàng cá nhân. Mục tiêu trong thời gian tới là tiếp tục tăng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân bằng cách mở rộng đối tượng khách hàng, khai thác thị trường tiềm năng tại các vùng phụ cận,

nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp, phát triển và hoàn thiện sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân nhằm tạo nên hệ thống sản phẩm - dịch vụ liên kết cho khách hàng cá nhân, giúp họ có thể hưởng những lợi ích đầy đủ khi tiếp cận với công nghệ ngân hàng.

- Tiếp tục cải tiến quy trình quy chế về cho vay khách hàng cá nhân. Nâng cao tính chuyên nghiệp trong công tác phục vụ và chăm sóc khách hàng. Thực hiện tách phòng khách hàng thành phòng khách hàng doanh nghiệp và phòng khách hàng cá nhân. Phòng khách hàng cá nhân là phòng nghiệp vụ trực tiếp làm đầu mối giữa ngân hàng với khách hàng cá nhân.

- Đa dạng hoá danh mục sản phẩm cung cấp cho khách hàng cá nhân một cách phù hợp với nhu cầu của thị trường mục tiêu và các phân khúc thị trường được lựa chọn.

- Thành lập thêm các Phòng Giao dịch tại các địa bàn có tiềm năng về kinh tế, các khu đông dân cư nhằm phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

- Tiếp tục đổi mới cơ cấu cho vay KHCN

- Tiếp tục cải tiến chất lượng cung ứng dịch vụ.

- Thực hiện nghiên cứu kỹ thị trường, chủ động và tích cực tìm đến khách hàng.

3.2. Một số giải pháp tăng cường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long

3.2.1. Theo đuổi những cơ hội phù hợp với điểm mạnh (SO)

✓ Phát triển các kênh phân phối trực tiếp

Tăng cường tiếp cận chủ động đến khách hàng thay vì chờ khách hàng đến giao dịch tại trụ sở hoặc các điểm giao dịch. Đối với khách hàng cá nhân do những đặc điểm có tính đặc thù về nhiều mặt, việc trực tiếp và chủ động tiếp cận khách hàng có một ý nghĩa quyết định đến việc kích thích nhu cầu tín dụng của họ. Vì vậy, các cán bộ tín dụng cần chủ động tiếp xúc, chủ động gọi mở, tư vấn nhu cầu vay vốn cho nhóm khách hàng này.

Tích cực vận dụng các phương tiện giao tiếp điện tử để tiếp cận khách hàng và cung ứng dịch vụ như: Internet Banking; Home Banking, Mobile Banking... Kết hợp giữa kênh phân phối truyền thống với các phương tiện phân phối hiện đại.

Xây dựng đội ngũ bán hàng trực tiếp: Đội ngũ này phải chủ động tiếp cận

KH tại nơi làm việc, tại nhà và thực hiện trao đổi trực tiếp với họ để bán sản phẩm. Đây là những người đóng vai trò trung gian giữa khách hàng và ngân hàng, có năng lực hoàn thành những vai trò khác nhau. Vai trò của đội ngũ này bao gồm cả việc bán hàng trở thành người giải quyết vấn đề trong nhiều tình huống, xây dựng và phục vụ mối quan hệ lâu dài và bán chéo các sản phẩm khác. Để làm được điều này cần phải tiến hành huấn luyện các kỹ năng đặc thù cho nhân viên nhằm thu thập thông tin, lắng nghe và diễn đạt những thông tin kỹ thuật bằng những thuật ngữ thông dụng; kiểm soát tình huống, nhận trách nhiệm và truyền đạt sự tin tưởng; thể hiện được sự thông hiểu toàn bộ sản phẩm mà mình chào bán; nhận thức rõ về các thủ tục hành chính và các chính sách và có khả năng quản lý thời gian của bản thân một cách có hiệu quả và đi kèm là các chính sách về khen thưởng, động viên, trong đó cần đặc biệt nghiên cứu phương pháp trả công phù hợp theo kết quả.

✓ Củng cố thương hiệu của Ngân hàng trên thị trường mục tiêu

Vấn đề quan trọng nhất là cần nâng cao hình ảnh, vị thế của ngân hàng trong con mắt của các khách hàng cá nhân. Xây dựng hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật đóng vai trò rất quan trọng trong chiến lược Marketing Ngân hàng. Trụ sở ngân hàng tạo ra ấn tượng đầu tiên của khách hàng đối với ngân hàng về mức độ an toàn, khả năng tài chính, khả năng cho vay đối với các dự án lớn, mức độ đa dạng của sản phẩm dịch vụ mà Ngân hàng cung ứng cũng như những tiện ích mà Ngân hàng mang lại cho khách hàng và hơn hết là mức độ hài lòng của khách hàng về việc sử dụng các sản phẩm Ngân hàng. Do đó, ngoài việc đẩy tư xây dựng trụ sở khang trang, sách đẹp cần đầu tư vào hệ thống thiết bị máy móc phục vụ cho hoạt động của Ngân hàng nhằm tăng năng suất và rút ngắn thời gian thực hiện công việc. Ngân hàng cần tiến hành trang bị thêm máy móc thiết bị hiện đại và nâng cấp các chương trình phần mềm, xác lập hệ thống thông tin nội bộ, hoàn chỉnh đồng bộ để phục vụ kinh doanh, nâng cao độ chính xác, an toàn, hiệu quả, thuận lợi và cung cấp thông tin kịp thời chính xác giúp cho công tác chỉ đạo điều hành hoạt động của Ngân hàng một cách tốt nhất.

✓ Ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động cho vay khách hàng cá nhân và đầu tư cơ sở vật chất

Khi đưa nhiều sản phẩm phù hợp nhưng công nghệ không đáp ứng, không quản lý được thì sản phẩm đó không thể triển khai được. Công nghệ tốt sẽ biến các ý tưởng có thể triển khai cả hệ thống một cách nhanh chóng, hiệu quả, tiết kiệm thời gian. Công nghệ giúp cán bộ ngân hàng thống kê và có thể quản lý, theo dõi sản phẩm một cách dễ dàng.

Hiện tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam có hệ thống công nghệ hiện đại, có khả năng thống kê được các yêu cầu của các bộ phận nghiệp vụ như: Dư nợ, nợ quá hạn các nhóm, kỳ hạn các khoản vay, có thể thống kê theo sản phẩm..., từ cơ sở dữ liệu này phòng phát triển sản phẩm sẽ đưa ra những sản phẩm phù hợp thị trường.

Với công nghệ hiện đại, BIDV Hạ Long nên tập trung vào các sản phẩm có tỷ lệ công nghệ cao, như:

- + Cho vay thấu chi qua tài khoản, khách hàng có thể rút tiền bằng thẻ ATM vượt số tiền trong tài khoản tiền gửi. Ngân hàng sẽ kiểm soát online hoạt động này qua hệ thống tin học của mình.

- + Cho vay kinh doanh hộ cá thể: khách có hạn mức tại ngân hàng, có thể rút tiền tự động qua thẻ ATM phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình.

- + Khách hàng có thể kiểm tra tài khoản, kiểm tra dư nợ, lãi phải trả, trả nợ qua mạng internet với bộ mã bảo mật riêng mà không phải đến ngân hàng, tạo ra sự tiện lợi cho khách hàng khi giao dịch.

Ngoài ra, cơ sở vật chất chính là hình ảnh thể hiện bộ mặt của ngân hàng, một ngân hàng có một cơ sở vật chất khang trang, một bề ngoài hiện đại sẽ tạo cho khách hàng cảm giác trang trọng, tin tưởng khi bước chân vào ngân hàng. Chính vì thế, những ngân hàng này sẽ dễ hấp dẫn khách hàng hơn. Hiện nay, BIDV Hạ Long đang trong quá trình chuẩn hóa cơ sở vật chất trong hệ thống ngân hàng như: xây dựng các cơ sở vật chất khang trang, nhận diện thương hiệu mới để tạo ra ấn tượng về hình ảnh của BIDV. Việc mở rộng mạng lưới là cần thiết để làm tăng khả năng tiếp cận với khách hàng tại thị trường mới, đồng thời với sự hiện diện thương hiệu của BIDV ở nhiều nơi sẽ thu hút được nhiều người sử dụng dịch vụ của BIDV Hạ Long và từ đó sẽ có quan hệ vay vốn với ngân hàng.

3.2.2. Vượt qua điểm yếu để tận dụng tốt cơ hội (WO)

- ✓ Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nhằm giảm thiểu rủi ro về nợ xấu, tăng độ hài lòng khách hàng

Nhân sự luôn là yếu tố quan trọng nhất quyết định đến sự thành bại của bất cứ hoạt động nào trên mọi lĩnh vực. Đối với hoạt động cho vay KHCN thì yếu tố con người lại càng đóng một vai trò quan trọng, nó quyết định đến quy mô và chất lượng tín dụng, chất lượng cung ứng dịch vụ của ngân hàng. Bởi vậy, cần chú trọng việc hướng dẫn tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ, chú trọng nghiệp vụ marketing, kỹ năng bán hàng, thương thảo hợp đồng và văn hoá kinh doanh. Đồng thời phải thực hiện tiêu chuẩn hoá nhân viên tín dụng và kiên quyết loại bỏ những nhân viên yếu về tư cách đạo đức, thiếu trung thực, những cán bộ tín dụng thiếu kiến thức chuyên môn.

Nâng cao chất lượng phục vụ của nhân viên làm công tác cho vay KHCN. Trong con mắt khách hàng thì nhân viên tín dụng là hình ảnh của ngân hàng. Nếu nhân viên tín dụng có tác phong làm việc nhanh nhẹn, có năng lực, trình độ nghiệp vụ vững vàng và thái độ phục vụ tốt sẽ luôn giữ được khách hàng và ngày càng thu hút được nhiều khách hàng mới. Trong điều kiện hiện nay, khi thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay, sản phẩm của các ngân hàng gần như tương đồng với nhau thì sự phân biệt ngân hàng này với ngân hàng khác lại là ở phong cách phục vụ và thái độ đối với khách hàng của nhân viên tín dụng nói riêng và nhân viên ngân hàng nói chung. Để nâng cao chất lượng của đội ngũ nhân viên làm công tác cho vay KHCN, cần phải thực hiện những biện pháp cơ bản sau:

- Tổ chức thiết kế và thường xuyên triển khai các chương trình đào tạo về kỹ năng cho từng công việc cụ thể và về chuyên môn cho tất cả cán bộ làm công tác quan hệ khách hàng cá nhân.

- + Tăng cường đào tạo kiến thức về sản phẩm tín dụng bán lẻ, kỹ năng Marketing cho cán bộ quan hệ khách hàng cá nhân để trực tiếp giới thiệu và tư vấn cho các khách hàng lựa chọn và sử dụng sản phẩm cho vay KHCN phù hợp, đặc biệt là khách hàng thân thiết và quan trọng.

- + Gắn kết quả đào tạo với việc bố trí sử dụng cán bộ theo đúng người, đúng việc, thực hiện luân chuyển cán bộ để sắp xếp công việc phù hợp nhất với năng lực chuyên môn, phát huy tinh thần sáng tạo của cán bộ.

+ Tổ chức đào tạo thường xuyên về sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ, quy trình tác nghiệp cho cán bộ quan hệ khách hàng. Kết hợp công tác đào tạo với công tác khảo sát đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng bán lẻ, thấy được những khó khăn, vướng mắc trong việc triển khai sản phẩm, nhằm có sự khắc phục, chỉnh sửa kịp thời

- Có chính sách tạo động lực, khuyến khích cán bộ làm công tác cho vay KHCN: thông qua việc không ngừng chăm lo cải thiện đời sống vật chất, tinh thần cho người lao động. Có các chính sách hấp dẫn về tuyển dụng, đào tạo, chính sách khuyến khích động lực để giữ các cán bộ có chất lượng Về phía tự đào tạo, rèn luyện của các nhân viên tín dụng, ngân hàng cần có yêu cầu cụ thể và có biện pháp khen thưởng hoặc thúc đẩy, động viên nhằm làm cho từng nhân viên có động lực để thường xuyên tu dưỡng, rèn luyện phẩm chất đạo đức, xây dựng tác phong làm việc nhanh nhẹn, khoa học, nghiêm túc, không vụ lợi, không lợi dụng khách hàng. Mặc dù trên thực tế, BIDV Hạ Long tiêu chuẩn để tuyển dụng là được đào tạo chính quy tại các trường đại học, tuy nhiên do tuổi đời còn trẻ nên kiến thức thực tế cũng như kỹ năng ngân hàng còn thiếu rất nhiều. Để có thể đáp ứng được những đòi hỏi thực tế cấp thiết của công tác, mỗi nhân viên tín dụng luôn phải không ngừng tự rèn luyện, học tập để không ngừng nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn.

✓ Tăng cường các biện pháp kiểm soát rủi ro tín dụng

Các giải pháp cốt lõi cần NH cần thực hiện này bao gồm:

- Áp dụng hệ thống chấm điểm, xếp hạng khách hàng cá nhân: cần triển khai việc chấm điểm. Xếp hạng tín dụng nội bộ đối với KHCN. Trước mắt cần áp dụng đối với các KH kinh doanh có quy mô vay tương đối lớn. Hiện nay việc thực hiện chấm điểm xếp hạng tín dụng tại Chi nhánh chỉ mới dừng lại đối với nhóm khách hàng là doanh nghiệp. Nhằm nâng cao hiệu suất lao động của nhân viên, hạn chế rủi ro, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng,... thì công tác triển khai chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng cá nhân là tất yếu cần thiết.

Các khách hàng cá nhân có nhu cầu đối với hoạt động tín dụng của ngân hàng sẽ được chấm điểm tín dụng và xếp hạng theo một mô hình phù hợp. BIDV Hạ Long cũng phải thường xuyên nghiên cứu bổ sung, thay đổi, điều chỉnh cho phù

hợp với những thay đổi của thực tế nhằm nâng cao hiệu quả của phương pháp này.

- Tăng cường kiểm soát sau cho vay

Các bộ phận cho vay khách hàng cá nhân cần thiết lập kế hoạch kiểm tra theo qui định với đầy đủ những nội dung cơ bản như:

+ Sự phù hợp trong mục đích khách hàng sử dụng vốn vay

+ Tình hình thực hiện các cam kết theo hợp đồng tín dụng

+ Tình trạng hiện tại của tài sản hình thành từ vốn vay, cân đối tài sản với dư nợ vay, các dấu hiệu bất thường liên quan đến tình hình tài chính và phi tài chính của khách hàng.

Những nội dung này hết sức quan trọng nhằm đánh giá khả năng sử dụng vốn và thiện chí trả nợ của khách hàng.

- Cần chấn chỉnh công tác thẩm định, khắc phục các biểu hiện hình thức. Đặc biệt, chú trọng khâu thẩm định độ tin cậy của thông tin.

Chất lượng thẩm định cho vay luôn là yếu tố quan trọng quyết định chất lượng khoản vay, nó là yếu tố sống còn không chỉ đối với ngân hàng mà còn cả đối với khách hàng. Trong thời gian tới, BIDV Hạ Long cần triển khai thực hiện một số giải pháp sau nhằm nâng cao chất lượng thẩm định:

+ Công tác thẩm định đòi hỏi cán bộ ngân hàng không những phải giỏi về nghiệp vụ mà còn phải có hiểu biết rộng rãi, sâu sắc về nhiều lĩnh vực, am hiểu thực tế về nhiều ngành nghề, nhìn nhận đánh giá đúng thực tế khách hàng vay. Ngoài ra cán bộ tín dụng phải thông hiểu và nắm vững đầy đủ các Bộ luật cũng như các quy định của thể của Nhà nước, của địa phương. Vì vậy, công tác đào tạo và đạo tạo lại nhân viên đóng một vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng thẩm định.

+ Thường xuyên thu thập những thông tin về môi trường vĩ mô cũng như các biến động của thị trường, các thông tin mọi mặt trong đời sống xã hội, diễn biến của từng ngành sản xuất - kinh doanh... để phổ biến lại cho cán bộ nhân viên trong ngân hàng thông qua trang web nội bộ, các bản tin nội bộ hàng ngày nhằm trang bị cho cán bộ nhân viên những thông tin cần thiết khi thẩm định cho vay.

+ Tăng cường công tác kiểm tra giám sát nội bộ khâu thẩm định, đảm bảo mọi khâu trong quá trình thẩm định cho vay tuân thủ các quy trình, quy chế của BIDV và của NHNN. Cũng thông qua công tác kiểm tra giám sát nội bộ kịp thời

phát hiện ra những sai sót cũng như những bất cập để từ đó đưa ra các giải pháp, kiến nghị khắc phục, để từ đó góp phần nâng cao chất lượng công tác thẩm định.

- Kiểm tra và định giá lại tài sản đảm bảo theo định kỳ: Chi nhánh phải tiến hành định giá lại tài sản đảm bảo nợ vay theo định kỳ, qua đó nhằm biết được tài sản của khách hàng có tăng /giảm, biến động để ngân hàng kịp thời điều chỉnh mức vay của khách hàng.

- Có biện pháp kiểm tra tính trung thực, đạo đức của cán bộ nghiệp vụ, ngăn chặn các biểu hiện trục lợi, và có chế tài thật nghiêm khắc đối với các cán bộ có vi phạm. Đồng thời, cần thường xuyên chú trọng nâng cao kiến thức, kỹ năng của cán bộ tín dụng để tránh những sai sót do hạn chế về trình độ, năng lực. Cần phải đặc biệt quan tâm đến rủi ro đạo đức của cán bộ trong quá trình tác nghiệp. Để hạn chế tối đa rủi ro đạo đức cán bộ, cần tăng cường kiểm soát chặt chẽ công tác nhân sự, phát hiện những vấn đề bất thường để có biện pháp xử lý kịp thời.

- Cần điều chỉnh chính sách mở rộng dư nợ để tránh tình trạng gây áp lực quá lớn cho cán bộ tín dụng dẫn đến nói lỏng các khoản cho vay dưới chuẩn dẫn tới gia tăng rủi ro tín dụng.

- Kiểm tra, kiểm soát thường xuyên, liên tục tính tuân thủ nghiệp vụ của cán bộ: Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát quy trình nghiệp vụ của cán bộ trong khi tác nghiệp nhằm hạn chế rủi ro xảy ra. Thường xuyên đào tạo lớp học nâng cao nghiệp vụ chuyên môn của cán bộ

3.2.3. Xác định cách sử dụng lợi thế, điểm mạnh để giảm thiểu rủi ro do môi trường bên ngoài gây ra (ST)

✓ Đa dạng hoá danh mục sản phẩm cung cấp cho khách hàng cá nhân một cách phù hợp với nhu cầu của thị trường mục tiêu. Kết hợp các hình thức bán chéo sản phẩm tín dụng với các sản phẩm bán lẻ khác nhằm gia tăng khách hàng, xứng với tiềm năng của ngân hàng

BIDV Hạ Long cần đa dạng hóa sản phẩm được xác định là thế mạnh và mũi nhọn để phát triển dịch vụ ngân hàng cá nhân. Bên cạnh đó, BIDV Hạ Long cần tập trung vào những sản phẩm mà đáp ứng nhu cầu của khách hàng trên địa bàn của mình.

Chi nhánh cần có những ý kiến tham gia trong quá trình soạn thảo quy trình

mới để đưa ra nhiều sản phẩm cho vay KHCN đa dạng, phù hợp với nhu cầu vay vốn của xã hội. Việc tạo ra nhiều sản phẩm cho vay ngân hàng sẽ tiếp cận được nhiều đối tượng khách hàng hơn. Cần có sự so sánh giữa sản phẩm giữa Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam và các ngân hàng khác để tạo dựng cho mình lợi thế cạnh tranh.

Hiện Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam đang nghiên cứu đưa ra bộ sản phẩm tín dụng bán lẻ và lộ trình triển khai như: Cho vay mua nhà chung cư, cho vay mua nhà đầu tư, cho vay hộ kinh doanh theo hạn mức, cho vay làng nghề, cho vay mua vàng, cho vay trả góp, ... ngoài ra, BIDV Hạ Long cần nghiên cứu và nắm bắt được các diễn biến nền kinh tế, của thị trường để đưa ra các sản phẩm phù hợp, các thị trường như: Thị trường bất động sản, thị trường chứng khoán, thị trường ô tô, kinh doanh hàng hóa, tiêu dùng mua sắm tại siêu thị với hình thức vay gián tiếp thông qua nhà phân phối sản phẩm, cho vay trọn gói...

Các sản phẩm cá nhân đưa ra nên định hướng vào một nhóm đối tượng khách hàng cụ thể có trình độ, năng lực làm việc tốt, có nguồn thu nhập ổn định, rõ ràng đảm bảo khả năng trả nợ ngân hàng, hạn chế rủi ro cho BIDV Hạ Long, như: Cán bộ nhân viên làm việc tại các công ty liên doanh, công ty 100% vốn nước ngoài, văn phòng đại diện các tổ chức quốc tế, những nhà quản lý tại các công ty có uy tín trên thị trường, những hộ kinh doanh tại các chợ đầu mối. Những nhóm đối tượng này cần ưu tiên, tạo điều kiện cho họ tiếp cận các dịch vụ ngân hàng. Các ngân hàng trên thị trường đều có các sản phẩm tương ứng, tuy nhiên để cạnh tranh, mỗi ngân hàng không chỉ đưa ra các sản phẩm tương tự mà phải có sự khác biệt trong từng sản phẩm về các thức trả nợ gốc, lãi suất áp dụng, thời gian vay vốn và công nghệ có thể quản lý, tính toán được sự đa dạng của khoản vay. Tạo ra sự khác biệt trong sản phẩm cho vay cũng sẽ góp phần không nhỏ vào việc thu hút khách hàng, người vay vốn khi có nhu cầu vay họ thường nghĩ đến ngân hàng nào chuyên nghiệp nhất, thuận lợi nhất, xử lý hồ sơ họ nhanh nhất và đáp ứng được nhu cầu của họ. Khi đó chắc chắn họ sẽ nghĩ đến ngân hàng có tính riêng biệt nhất, hướng tới khách hàng nhất và sau khi vay xong những người này sẽ giới thiệu cho nhiều người khác có nhu cầu vay vốn, thị phần sẽ được mở rộng ra.

Tính khác biệt của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi

nhánh Hạ Long trong thời gian tới cần tập trung vào một số sản phẩm:

+ Sản phẩm cho vay nhà đất: cần tập trung vào các dự án bất động sản mà Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam tài trợ cho các chủ dự án. Đây là sản phẩm Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam đang có thế mạnh, có thể thấy qua dư nợ tăng trưởng nhanh.

+ Sản phẩm kinh doanh hộ cá thể: vẫn là sản phẩm thế mạnh nhất hiện nay của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long trong giai đoạn hiện nay, cần phải nghiên cứu thêm các sản phẩm mới như cho vay phổ chợ, cho vay làng nghề, cho vay trồng cây công nghiệp, cho vay theo hạn mức tín dụng....

+ Sản phẩm cho vay mua ô tô tiêu dùng, và các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác: Đối với khách hàng có nguồn thu ổn định từ lương (có bảng lương), từ hoạt động kinh doanh (có cửa hàng kinh doanh, có đăng ký kinh doanh, nộp thuế cho Nhà nước đầy đủ) mà chứng minh đầy đủ, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long chỉ nên giải quyết hồ sơ trong 24h, tờ trình nên ngắn gọn, chủ yếu các thông tin cơ bản, không nên phân tích quá sâu nhằm tiết kiệm thời gian.

Một số sản phẩm mới, có tiềm năng cũng có thể được ngân hàng triển khai trong thời gian tới như:

+ Sản phẩm cho vay thấu chi tín chấp qua thẻ: Nhóm khách hàng của dịch vụ này thường là những khách hàng bình dân, có thu nhập thấp, nhưng ổn định. Mặc dù khoản vay của nhóm khách hàng này không lớn nhưng đây là nhóm khách hàng đông đảo nhất. BIDV Hạ Long có lợi thế về mạng lưới để có thể phát triển các sản phẩm cho vay thấu chi tín chấp thông qua thẻ.

+ Sản phẩm cho vay bảo đảm bằng Sổ tiết kiệm, Giấy tờ có giá: đây là sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân sở hữu sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá và có nhu cầu cầm cố sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá để vay vốn hoạt động sản xuất kinh doanh hay tiêu dùng. Một trong những yếu tố làm người dân ngại gửi tiền tiết kiệm tại ngân hàng hoặc gửi với thời hạn dài đó là thanh khoản. Ngân hàng có thể tư vấn cho khách hàng gửi tiền tiết kiệm kết hợp với sản phẩm cho vay đảm bảo bằng Sổ tiết kiệm hoặc Giấy tờ có giá. Phát triển sản phẩm này ngân hàng đồng thời cũng phát triển được việc huy động vốn của mình.

✓ Vận dụng linh hoạt chính sách lãi suất cho vay khách hàng cá nhân

Như đã đánh giá trong chương 2, lãi suất cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh vẫn còn cao hơn so với một số ngân hàng khác trên địa bàn. Đây là một điểm có thể làm hạn chế ít nhiều sức cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực cho vay khách hàng cá nhân. Trong điều kiện cơ chế phân quyền hiện nay, khi chính sách lãi suất vẫn do Hội sở quyết định thì Chi nhánh BIDV Hạ Long cần một mặt kiến nghị Hội sở nói lỏng hơn nữa phân quyền về quyết định lãi suất cho Chi nhánh. Mặt khác, trong khuôn khổ của chính sách lãi suất mà BIDV đã ban hành, Chi nhánh cần vận dụng linh hoạt để có thể tạo ra một mức lãi suất có tính cạnh tranh hơn. Ngoài ra, cần tiết kiệm tối đa các chi phí hoạt động để có cơ sở giảm lãi suất.

Chi nhánh cũng cần tiến hành các chính sách về phân biệt lãi suất theo nhóm đối tượng khách hàng, theo quy mô món vay, theo mức độ rủi ro, theo tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản bảo đảm, ... để tạo ra sự linh hoạt trong chính sách lãi suất. Về lý thuyết, lãi suất cần thể hiện được cấu trúc rủi ro và sự đánh đổi với tỷ lệ giá trị tài sản bảo đảm. Để có thể triển khai xác định được lãi suất theo mức độ rủi ro của từng khách hàng ngân hàng cần triển khai việc xếp hạng tín dụng nội bộ các khách hàng cá nhân, trước hết là khách hàng kinh doanh. Ngân hàng cũng cần đề nghị Hội sở quy định rõ về tương quan giữa tỷ lệ giá trị tài sản bảo đảm với mức lãi suất để có thể vận dụng linh hoạt. Vận dụng phối hợp chính sách lãi suất với các biện pháp khác trong chính sách khách hàng nhằm gia tăng hiệu quả của chính sách lãi suất.

✓ Đa dạng hoá các hình thức bảo đảm và tăng tỷ trọng cho vay trung, dài hạn

- Đa dạng hoá các hình thức bảo đảm theo hai hướng lớn:

+ Tăng tỷ trọng cho vay tín chấp: mở rộng cho vay tín chấp trong vay tiêu dùng đối với các đối tượng lao động có thu nhập và việc làm ổn định.

Hiện tỷ trọng này vẫn còn quá thấp. Điều này đòi hỏi NH phải có nhiều nỗ lực hơn nữa để tiếp cận các đối tượng này và có những chính sách đột phá về lãi suất, về xúc tiến Marketing, về bán chéo sản phẩm ..để mở rộng nền khách hàng loại này.

+ Đa dạng hoá loại hình tài sản bảo đảm, đặc biệt giảm tỷ trọng bảo đảm bằng thế chấp bất động sản trong điều kiện thị trường bất động sản còn tiềm ẩn quá nhiều rủi ro.

- Tăng cường tỷ trọng cho vay trung, dài hạn, giảm tỷ trọng cho vay ngắn hạn để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của KHCN. Để làm được điều này cần tăng cường năng lực quản trị rủi ro tín dụng của các bộ phận liên quan đến cho vay KHCN.

3.2.4. Thiết lập kế hoạch “phòng thủ” để tránh cho những điểm yếu bị tác động nặng nề hơn từ môi trường bên ngoài (WT)

- ✓ Nâng cao hiệu quả các hoạt động Marketing và công tác chăm sóc khách hàng cá nhân, tránh tình trạng bị đối thủ cạnh tranh tác động tiêu cực

Trong tình hình cạnh tranh gay gắt trên thị trường cho vay KHCN như hiện nay thì việc nâng cao hiệu quả của các hoạt động Marketing và chăm sóc KHCN đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ. Để thực hiện tốt công tác này thì BIDV Hạ Long cần chú ý các điểm sau:

- + Tích cực thực hiện công tác tiếp thị các sản phẩm tín dụng bán lẻ trên địa bàn tới các khách hàng cá nhân thuộc các doanh nghiệp có quan hệ thanh toán lương qua tài khoản tại BIDV Hạ Long, tăng cường bán kèm, bán chéo, và chú trọng quảng bá từng sản phẩm cho vay cá nhân chủ chốt. Thông tin đầy đủ, thường xuyên tới khách hàng về các lợi ích khi sử dụng các sản phẩm của BIDV Hạ Long.

- + Chi nhánh cần kiến nghị với Hội sở để tăng mức độ phân quyền, tạo sự chủ động đối với các quyết định về chính sách xúc tiến Marketing áp dụng đối các dịch vụ cho vay KHCN. Điều này làm cho các biện pháp xúc tiến Marketing của Chi nhánh có tính chủ động và đáp ứng được các mục tiêu ngắn hạn của Chi nhánh.

- + Chính sách truyền thông, cổ động cần thể hiện được đặc thù của dịch vụ cho vay cá nhân. Cần có riêng những chương trình truyền thông, cổ động dành cho các sản phẩm cho vay cá nhân với phạm vi đối tượng tiếp nhận chuyên biệt.

- + Phương pháp và các phương tiện truyền thông cũng cần phù hợp với đối tượng tiếp nhận. Về công tác chăm sóc khách hàng cá nhân, định kỳ cần thực hiện phân đoạn khách hàng, xác định nhóm khách hàng quan trọng, nhóm khách hàng thân thiết, nhóm khách hàng phổ thông để có các chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp.

Giảm các chi phí cho khách hàng: Ngoài việc bổ sung và nâng cao những giá

trị khách hàng nhận được, các ngân hàng luôn nỗ lực giảm thiểu các chi phí cho khách hàng: như giảm thời gian giao dịch bằng việc ứng dụng công nghệ hiện đại, giảm thời gian đi lại bằng cách phát triển mạng lưới các Phòng giao dịch, giảm thủ tục, giấy tờ giao dịch...

+ Thực hiện thăm dò và đo lường sự hài lòng của khách hàng theo định kỳ: Định kỳ lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng để thu thập được thông tin khách hàng có phản ứng như thế nào đối với những sản phẩm dịch vụ bán lẻ của Ngân hàng, qua đó có những điều chỉnh thích hợp như về phí dịch vụ, chất lượng sản phẩm, chất lượng giao dịch.

+ Cần đặt đúng mức vị trí của công tác chăm sóc khách hàng cá nhân trong tương quan với bộ phận khách hàng doanh nghiệp. Trước hết, có bộ phận phụ trách chăm sóc cho đối tượng khách hàng cá nhân chung cho khách hàng tiền gửi; tiền vay và khách hàng của các dịch vụ khác.

+ Vận dụng các chính sách chăm sóc khách hàng cá nhân như: tư vấn, cung cấp thông tin, hướng dẫn sử dụng dịch vụ, giải quyết khiếu nại, hội nghị khách hàng, tặng quà, ...

+ Xây dựng và thường xuyên cập nhật cơ sở dữ liệu về khách hàng cá nhân.

✓ Giải pháp đổi mới chính sách khuyến khích với các đơn vị liên kết

Ngoài các quan hệ liên kết hiện có, BIDV Hạ Long cần mở rộng liên kết với các đơn vị như: các hãng xe, trung tâm du học, các siêu thị, ban quản lý chợ trên địa bàn, ... để giới thiệu về các hình thức cho vay cá nhân của Chi nhánh và ký hợp đồng hợp tác kinh doanh.

Cần áp dụng các chính sách phù hợp và có tính cạnh tranh đối với các đối tác liên kết như: chính sách hoa hồng; các chính sách chăm sóc các đối tác liên kết tương tự như chính sách chăm sóc khách hàng; thường xuyên theo dõi và cập nhật các thông tin về các biện pháp của đối thủ cạnh tranh; hỗ trợ các đối tác bằng những dịch vụ chuyên biệt của NH để làm cho các quan hệ này có tính bền vững. Cần có chính sách đặc biệt trong công tác chăm sóc Ban lãnh đạo các đơn vị liên kết nhân các ngày lễ, sinh nhật, tết... Tổ chức các buổi giao lưu, sinh hoạt giữa Ngân hàng và các đơn vị liên kết để thắt chặt mối quan hệ.

Ngân hàng cũng cần có cơ chế tài chính đặc thù để có chế độ khuyến khích vật chất thích hợp và hiệu quả cho các đơn vị liên kết tạo được hiệu quả cao cho ngân hàng. Tương tự đối với riêng từng cá nhân có sự hợp tác tốt với ngân hàng.

Có các chính sách ưu tiên, ưu đãi đối với các cán bộ nhân viên của đơn vị liên kết khi sử dụng sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng. Xử lý nhanh và giảm các khoản phí của các đơn vị liên kết khi có giao dịch tại ngân hàng.

Kết luận chương 3

Căn cứ vào thực trạng về cho vay KHCN tại BIDV, dựa trên cơ sở lý luận đã phân tích, tác giả đã mạnh dạn đưa ra những giải pháp nhằm phát huy lợi thế và cải thiện điểm hạn chế đối với đối tượng nghiên cứu trước những cơ hội và thách thức mà thị trường đang đặt ra.

Các giải pháp tập trung vào các vấn đề: Hoàn thiện cho vay KHCN, đa dạng hóa các sản phẩm cho vay KHCN, vận dụng linh hoạt các chính sách lãi suất, nâng cao hiệu quả các hoạt động Marketing và chăm sóc khách hàng, phát triển các kênh phân phối trực tiếp, đổi mới chính sách khuyến khích với các đơn vị liên kết, đa dạng hóa các hình thức bảo đảm và tăng tỷ trọng cho vay trung và dài hạn, Nhóm giải pháp này giúp cho BIDV Hạ Long tăng cường hoạt động cho vay KHCN tại chi nhánh mình, đồng thời tận dụng được tối đa năng lực hiện có của chi nhánh.

KẾT LUẬN

Thị trường cho vay KHCN tại Việt nam là một thị trường đầy tiềm năng nhưng chưa được khai thác đúng mức. Do đó việc tăng cường hoạt động cho vay KHCN là một hướng đi đúng đắn của các NHTM và cũng đáp ứng được nhu cầu của người dân. Việc đẩy mạnh hoạt động này cũng sẽ giúp các NHTM có thêm nguồn thu, nhất là khi môi trường cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng trở lên khốc liệt hơn.

Để giải quyết một cách hoàn chỉnh các vấn đề có liên quan đến tăng cường hoạt động cho vay KHCN đòi hỏi phải có sự nỗ lực của không chỉ bản thân BIDV Hạ Long mà rất cần có sự giúp đỡ từ nhiều ngành, nhiều cơ quan, đặc biệt là Ngân hàng Nhà nước trong việc ban hành và thống nhất các nguồn luật, các quy định điều chỉnh nghiệp vụ tín dụng. Nhận thức được vai trò của mình, xu hướng phát triển trong tương lai của BIDV, BIDV Hạ Long tiếp tục giữ vững và phát huy nền tảng vững chắc từ cơ sở vật chất, kiểm soát tốt hơn chất lượng tín dụng; triển khai các dịch vụ, sản phẩm tiên tiến đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Với đà tăng trưởng hiện tại, BIDV Hạ Long nói riêng và BIDV nói chung hoàn toàn có thể thực hiện tham vọng bứt phá trở thành một tập đoàn tài chính lớn mạnh hàng đầu Việt Nam, tiên tiến trong khu vực, có vị thế trên thế giới và hội nhập quốc tế thành công.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Hạnh Khôi, Luận văn thạc sĩ, 2010. “Phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á”. Đại học kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Lê Minh Sơn, Luận văn Thạc sĩ, 2009. “Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam”, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
3. Nguyễn Thị Như Thủy, Luận án tiến sĩ, 2015. “Hiệu quả tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Quảng Nam”, Học viện chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh.
4. Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng năm 2015 – 2017 của BIDV Hạ Long.
5. Niên giám ngân hàng 2016.
6. Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN ngày 31/12/2001 về Quy chế cho vay của các Tổ chức tín dụng đối với khách hàng.
7. Ansoff H. I., 1957. *Strategies for Diversification*, Harvard Business Review.
8. A.Burak Guner, 2007. “Bank lending opportunities and credit standards”, *Journal of Financial Stability* 4 (2008), p.62-87.
9. Bogdan Florin, 2015. *The Quality of Bank Loans within the Framework of Globalization*, *Procedia Economic and Finance* 20 (2015), p.208 – 217.
10. Felicia Omowunmi Olokoyo, 2011. *Determinants of Commercial Bank, Lending Behavior in Nigeria*, *International Journal of Financial Research*, Vol 2, No 2.
11. Humphrey, Albert, December 2005. SWOT Analysis for Management Consulting (PDF). SRI Alumni Newsletter. SRI International.
12. Kotler, P. and Keller, K.I., 2010. *Marketing Management*. 12th Edition, Dorling Kindersley Pvt. Ltd., New Delhi.

PHỤ LỤC
PHIẾU KHẢO SÁT VỀ DỊCH VỤ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
NGÂN HÀNG BIDV CHI NHÁNH HẠ LONG
(BIDV HẠ LONG)

Xin chào Quý khách!

Tôi đang thực hiện một cuộc khảo sát điều tra để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài **Tăng cường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long** nhằm góp phần hoàn thiện hơn nữa sản phẩm và chất lượng dịch vụ của ngân hàng. Tôi rất mong sự hợp tác trả lời phiếu khảo sát này của Quý khách. Tôi xin cam đoan sẽ bảo mật những thông tin Quý khách cung cấp.

Xin chân thành cảm ơn Quý khách!

Phần II: Nội dung khảo sát

Quý khách vui lòng đánh dấu (X) vào ô Quý khách lựa chọn.

1. Quý khách đã vay vốn tại BIDV Hạ Long trong thời gian bao lâu?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Dưới 1 năm | <input type="checkbox"/> Từ 1 – dưới 3 năm |
| <input type="checkbox"/> Từ 3 – dưới 5 năm | <input type="checkbox"/> Trên 5 năm |

2. Quý khách biết đến BIDV Hạ Long qua phương tiện thông tin nào?

- | | | |
|---|---|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> Báo chí, tạp chí | <input type="checkbox"/> Tivi |
| <input type="checkbox"/> Người thân, bạn bè | <input type="checkbox"/> Nhân viên của BIDV Hạ Long | <input type="checkbox"/> Khác |

3. Lý do nào là quan trọng nhất khi Quý khách lựa chọn vay vốn tại BIDV Hạ Long?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Thương hiệu của ngân hàng | <input type="checkbox"/> Lãi suất hấp dẫn | <input type="checkbox"/> Cơ sở vật chất |
| <input type="checkbox"/> Thái độ phục vụ | <input type="checkbox"/> Địa điểm thuận tiện | <input type="checkbox"/> Khác |

4. Quý khách có cảm thấy an toàn khi giao dịch với BIDV Hạ Long?

- | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Rất an toàn | <input type="checkbox"/> An toàn | <input type="checkbox"/> Không an toàn |
|--------------------------------------|----------------------------------|--|

5. Quý khách đánh giá như thế nào về thời gian xử lý hồ sơ vay vốn?

- | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nhanh | <input type="checkbox"/> Bình thường | <input type="checkbox"/> Chậm | <input type="checkbox"/> Quá chậm |
|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|

6. Quý khách đánh giá như thế nào về lãi suất cho vay?

Cao Bình thường Thấp Cạnh tranh trên thị trường

7. ***Quý khách đánh giá như thế nào về mức cho vay?***

Cao Bình thường Thấp Cạnh tranh trên thị trường

8. ***Quý khách đánh giá như thế nào về cơ sở vật chất và phương tiện giao dịch?***

Tốt Chấp nhận được Kém Quá kém

9. ***Quý khách đánh giá như thế nào về dịch vụ chăm sóc sau cho vay (Contact Center, khuyến mãi, quà tặng,...)?***

Tốt Chấp nhận được Kém Quá kém

Đồng ý Bình thường Không đồng ý

10. ***Quý khách đánh giá như thế nào về phong cách phục vụ của nhân viên?***

Thái độ phục vụ của nhân viên ân cần, chu đáo, thao tác chuyên nghiệp

Một số nhân viên còn thái độ phục vụ chưa tốt

Chưa được

11. ***Quý khách đánh giá tổng quát chất lượng dịch vụ cho vay của BIDV Hạ Long?***

Hoàn toàn hài lòng Không hài lòng một phần

Hài lòng một phần Hoàn toàn không hài lòng