

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



ISO 9001:2008

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Sinh viên : Phạm Thị Hiền

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Tình

HẢI PHÒNG - 2013

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

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH HỒNG BÀNG**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

Sinh viên : Phạm Thị Hiền

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Tình

HẢI PHÒNG - 2013

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Phạm Thị Hiền

Mã SV: 1354040205

Lớp: QT1303T

Ngành : Tài chính ngân

hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân
tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh
Hồng Bàng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

Chương I: Lý luận chung về chất lượng tín dụng - chất lượng tín dụng cá nhân của Ngân hàng thương mại

Chương II: Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng

Chương III: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.

- Sơ đồ mô hình tổ chức của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng

- Báo cáo thường niên của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng năm 2010 - 2012.

- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng năm 2010 - 2012.

- Báo cáo tín dụng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng năm 2010 - 2012

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng .

Số 90 Trần Quang Khải- Hồng Bàng- Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Thị Tình

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Trường Đại Học Dân Lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 25 tháng 03 năm 2013

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 29 tháng 06 năm 2013

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2013

Hiệu trưởng

GS.TS. NGUYỄN *Trần Hữu Nghị*

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Cho điểm của cán bộ hướng dẫn (ghi bằng cả số và chữ):

.....

.....

.....

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2013

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG I : LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG – TÍN DỤNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1 Ngân hàng thương mại và các hoạt động chủ yếu	3
1.1.1 Khái niệm ngân hàng thương mại	3
1.1.2 Hoạt động huy động vốn	3
1.1.2.1 Nghiệp vụ huy động tiền gửi	4
1.1.2.2 Nghiệp vụ đi vay của Ngân hàng thương mại	6
1.1.2.3 Các nguồn vốn vay khác	7
1.1.3 Hoạt động sử dụng vốn	7
1.1.3.1 Ngân quỹ	7
1.1.3.2 Đầu tư	8
1.1.3.3 Cho vay	9
1.1.4 Hoạt động khác.	9
1.1.4.1 Hoạt động thanh toán, chuyển tiền	9
1.1.4.2 Bảo quản hộ tài sản	9
1.2. Chất lượng tín dụng của NHTM – Tín dụng cá nhân	10
1.2.1 Khái niệm tín dụng – tín dụng cá nhân	10
1.2.2 Phân loại tín dụng cá nhân	13
1.2.2.1 Phân loại theo hình thức cấp tín dụng	13
1.2.2.2 Phân loại tín dụng theo thời gian	16
1.2.2.4 Phân loại theo mục đích tín dụng	17
1.2.3 Chất lượng tín dụng của NHTM – chất lượng tín dụng cá nhân	18
1.2.3.1 Khái niệm	18
1.2.3.2 Nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng	18
1.2.3.3 Các chỉ tiêu đánh giá	21
1.3 Vai trò của tín dụng cá nhân	25
1.3.1 Vai trò của tín dụng cá nhân đối với khách hàng	25

1.3.2 Vai trò của tín dụng cá nhân đối với ngân hàng	26
1.3.3 Vai trò của tín dụng cá nhân đối với nền kinh tế	26
1.4. Tính tất yếu phải mở rộng tín dụng cá nhân	26
CHƯƠNG II : THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG	28
2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng.....	28
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	28
2.1.2 Cơ cấu tổ chức.....	29
2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh thời gian qua	34
2.2 Thực trạng hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Hồng Bàng.	36
2.2.1 Sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân.....	36
2.2.1.1 Sản phẩm cho vay	36
2.2.1.2 Sản phẩm huy động vốn khách hàng cá nhân.....	38
2.2.2 Quy trình tín dụng cá nhân.....	39
2.2.3 Lãi suất cho vay	42
2.3 Thực trạng chất lượng TD khách hàng cá nhân tại chi nhánh Hồng Bàng.	42
2.3.1 Tình hình kinh tế - xã hội trên địa bàn quận Hồng Bàng, thành phố Hải Phòng.	42
2.3.2 Nguồn vốn huy động.....	43
2.3.3 Tình hình cấp tín dụng	44
2.3.3.1 Quy mô tín dụng.....	44
2.3.3.2 Chất lượng tín dụng cá nhân	51
2.3.3.3 Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu:.....	53
2.3.3.4 Lợi nhuận tín dụng cá nhân:.....	55
2.3.4 Đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân tại NHTMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng.	57
2.3.4.1 Những kết quả đạt được	57

2.3.4.2 Những tồn tại và nguyên nhân	58
2.3.4.3 Thuận lợi, khó khăn.	60
CHƯƠNG III : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG	62
3.1 Định hướng, nhiệm vụ và giải pháp kinh doanh năm 2013	62
3.1.1 Định hướng.....	62
3.1.2 Nhiệm vụ.....	63
3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Hồng Bàng	64
3.2.1 Hoàn thiện chính sách lãi suất.....	64
3.2.2 Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	66
3.2.3 Phát triển sản phẩm tín dụng cá nhân	67
3.2.4 Hoàn thiện quy trình tín dụng.	70
3.2.5 Giải pháp phát triển kênh phân phối	72
3.2.6 Giải pháp về công tác tuyên truyền, quảng cáo sản phẩm dịch vụ.....	73
3.2.7 Tăng cường các biện pháp phân tán rủi ro.....	74
3.3 Một số kiến nghị.....	74
3.3.1 Kiến nghị với Ngân hàng Công Thương Việt Nam.....	74
3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà Nước	75
3.3.3 Kiến nghị với Nhà Nước	76
KẾT LUẬN	77

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1	Cán bộ tín dụng	CBTD
2	Hộ gia đình	HGD
3	Ngân hàng	NH
4	Ngân hàng Nhà nước	NHNN
5	Ngân hàng thương mại	NHTM
6	Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam	VietinBank
7	Ngân hàng Công thương	NHCT
8	Quyết định	QĐ
9	Tài sản đảm bảo	TSDB
10	Thương mại cổ phần	TMCP
11	Sản xuất kinh doanh	SXKD
12	Giới hạn tín dụng	GHTD
13	Giới hạn cho vay	GHCV
14	Tổ chức tín dụng	TCTD
15	Dự phòng rủi ro	DPRR
16	Trụ sở chính	TSC
17	Khách hàng	KH
18	Tín dụng cá nhân	TDCN

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Một số chỉ tiêu cơ bản	34
Bảng 2: Thực hiện chỉ tiêu kế hoạch của Hội sở giao năm 2012	35
Bảng 3 : Lãi suất huy động theo loại hình tiền gửi	39
Bảng 4 : Cơ cấu nguồn vốn huy động của chi nhánh	43
Bảng 5: Cơ cấu dư nợ cho vay theo nhóm khách hàng	45
Bảng 6 : Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân – HGD theo kỳ hạn	47
Bảng 7 : Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân - HGD theo loại tiền	49
Bảng 8 : Tình hình thu nợ khách hàng cá nhân	51
Bảng 9: Phân tích theo nhóm nợ	53
Bảng 10: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu	54
Bảng 11: Thu nhập lãi thuần từ hoạt động cho vay KHCN	55

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của ngân hàng	309
Biểu đồ 1 : Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân – HGD so với nền kinh tế ...	46
Biểu đồ 2 : Tình hình dư nợ cá nhân – HGD theo kỳ hạn	48
Biểu đồ 3: Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân - HGD theo loại tiền	50
Biểu đồ 4 : Tình hình thu hồi nợ khách hàng cá nhân	52
Biểu đồ 5: Thể hiện lợi nhuận từ hoạt động tín dụng cá nhân	56

LỜI MỞ ĐẦU

Việc trở thành thành viên thứ 150 của WTO là dấu ấn quan trọng trong tiến trình đổi mới nền kinh tế của Việt Nam, mở ra cho chúng ta nhiều cơ hội tiếp cận những thị trường tài chính hàng đầu, tuy nhiên cũng đặt ra không ít thách thức khi các ngân hàng nước ngoài được phép kinh doanh bình đẳng như các NHTM trong nước.

Thị trường kinh doanh nhiều tiềm năng cùng với nguy cơ cạnh tranh ngày càng gay gắt đã đặt các NHTM Việt Nam vào thế phải thay đổi chiến lược kinh doanh, tìm kiếm cơ hội đầu tư mới, mở rộng và đa dạng hóa nhóm khách hàng mục tiêu. Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (VietinBank) cũng không nằm ngoài xu thế đó.

VietinBank vốn là một trong những NHTM đi đầu trong thanh toán xuất nhập khẩu, cho vay bán buôn và kinh doanh ngoại tệ, nhóm khách hàng truyền thống của VietinBank chủ yếu là các doanh nghiệp lớn. Tuy nhiên, hiện nay cục diện đã có nhiều thay đổi, khi mà các NHTM đã từng bước lớn mạnh về quy mô, tiềm lực tài chính và phương thức quản lý, phục vụ đã lôi kéo nhóm khách hàng rất gay gắt.

Chính những điều kiện khách quan trên đã đặt VietinBank vào thế phải tìm kiếm cơ hội đầu tư mới, thay đổi chiến lược kinh doanh và nhóm khách hàng mục tiêu. Để có thể cạnh tranh được với các NHTM năng động trong nước cũng như các ngân hàng nước ngoài vốn có ưu thế mạnh về mạng dịch vụ bán lẻ, VietinBank đã xác định chiến lược phát triển song hành bán buôn đi đôi với bán lẻ, trong đó tín dụng cá nhân là một trong những mục tiêu quan trọng hàng đầu, do tín dụng luôn là một hoạt động chủ lực của ngân hàng. Chính vì vậy, em chọn đề tài ***“Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Hồng Bàng”*** làm đề tài nghiên cứu khóa luận tốt nghiệp của mình.

Đề tài tập trung nghiên cứu các chỉ tiêu như dư nợ của tín dụng cá nhân, chất lượng tín dụng cá nhân tại VietinBank - Chi nhánh Hồng Bàng, kết hợp giữa lý luận và thực tiễn qua đó đề xuất một số giải pháp nhằm đem lại kết quả tốt hơn cho hoạt động tín dụng của ngân hàng trong thời gian tới.

Ngoài phần mở đầu và kết luận, kết cấu chuyên đề gồm 3 chương:

Chương I: Lý luận chung về chất lượng tín dụng – chất lượng tín dụng cá nhân của NHTM.

Chương II: Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Hồng Bàng.

Chương III: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Hồng Bàng.

Do kiến thức cũng như kinh nghiệm còn hạn chế nên bài viết không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong được sự góp ý của thầy cô để em có thể hoàn thiện bài viết của mình.

Em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn và chỉ bảo tận tình của cô giáo ***Nguyễn Thị Tình*** cùng sự giúp đỡ của các cán bộ ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam đã giúp em hoàn thành bài luận này.

CHƯƠNG I : LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG – TÍN DỤNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Ngân hàng thương mại và các hoạt động chủ yếu

1.1.1 Khái niệm ngân hàng thương mại

Kinh tế hàng hóa, đỉnh cao là kinh tế thị trường, là phát kiến vĩ đại của của loài người . Tài chính – tiền tệ - ngân hàng là những phạm trù kinh tế, đồng thời cũng là phạm trù lịch sử gắn liền với nền kinh tế hàng hóa. Các Mác tổng kết rằng ngân hàng là xí nghiệp kinh doanh tư bản tiền tệ, làm môi giới giữa người đi vay và người cho vay. Chênh lệch giữa lợi tức cho vay và lợi tức nhận gửi sau khi trừ đi những chi phí về nghiệp vụ kinh doanh ngân hàng cộng với các thu nhập khác về kinh doanh tư bản tiền tệ hình thành nên lợi nhuận ngân hàng. Ngân hàng có hai nghiệp vụ chính: nhận gửi và cho vay. Nhờ có ngân hàng mà các nhà tư bản có điều kiện mở rộng sản xuất nhanh chóng hơn, có điều kiện tự do di chuyển tư bản từ ngành này sang ngành khác dễ dàng hơn, giảm được chi phí lưu thông, giảm lượng tiền mặt trong lưu thông, đẩy nhanh tốc độ vòng quay của đồng tiền.

Theo “ Luật các tổ chức tín dụng” số 47/2010/QH12 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 25/01/2011 có quy định :

“Ngân hàng thương mại : là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

1.1.2 Hoạt động huy động vốn

Huy động vốn là hoạt động Ngân hàng nhận tiền gửi, đi vay của các cá nhân, tổ chức có tiền mặt, tài sản tạm thời nhàn rỗi chưa dùng đến và cho vay lại đối với những người thiếu vốn, có nhu cầu về vốn để mở rộng sản xuất kinh doanh trong nền kinh tế. Đối với các Ngân hàng thương mại thì hoạt động huy động vốn bao gồm các hoạt động sau:

1.1.2.1. Nghiệp vụ huy động tiền gửi

Tiền gửi là nền tảng cho sự thịnh vượng và phát triển của Ngân hàng. Đồng thời nó cũng là khoản mục duy nhất trên bảng cân đối kế toán giúp người đọc, các nhà nghiên cứu phân biệt với các loại hình doanh nghiệp khác trong nền kinh tế. Mặt khác nó là nguồn vốn chính cho các khoản vay, cơ sở hình thành nên lợi nhuận của Ngân hàng. Khi huy động tiền gửi, các Ngân hàng phải duy trì một tỷ lệ dự trữ bắt buộc để đảm bảo khả năng thanh toán, phần còn lại có thể dùng để cho vay hoặc đầu tư. Cung tiền gửi chủ yếu có được là tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán của cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức trong nền kinh tế.

➤ *Tiền gửi tiết kiệm dân cư*

Tài khoản tiền gửi tiết kiệm được lập ra để thu hút nguồn vốn của những người muốn dành riêng một phần thu nhập cho những mục tiêu hay dự định trong tương lai. Lãi suất áp dụng cho loại tiền này cao hơn nhiều so với tiền gửi dùng cho giao dịch, nhưng so với nguồn tiền gửi giao dịch thì nó ổn định, chi phí quản lý, duy trì lại thấp hơn nhiều.

Thông thường tiền gửi tiết kiệm của dân cư có thể chia thành 3 loại, kì ngắn hạn (dưới 12 tháng), trung hạn (từ 12 tháng đến 60 tháng), dài hạn (trên 60 tháng). Thực tế cho thấy tiền nhàn rỗi trong dân cư là rất lớn, đặc biệt khi mà đời sống trong dân cư ngày càng được nâng cao, cải thiện thì lượng tiền này càng tăng và nhu cầu tiết kiệm cho tương lai là một điều tất yếu. Tiền của họ bảo quản dưới nhiều hình thức khác nhau song chủ yếu là gửi vào các Ngân hàng, bởi chỉ có các kết sắt của Ngân hàng mới đủ độ an toàn, uy tín và đảm bảo khả năng sinh lời cho họ.

➤ *Tiền gửi thanh toán*

Đây là khoản tiền mà cá nhân, tổ chức tín dụng gửi vào tài khoản của mình tại Ngân hàng, nhờ Ngân hàng thanh toán và giữ hộ. Các hình thức mà doanh nghiệp thanh toán qua hệ thống Ngân hàng thương mại rất đa dạng, phong phú như: thanh toán bằng thẻ, thanh toán bằng séc, hối phiếu, thương

phiếu, uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi, thanh toán quốc tế,... điều này mang lại cho khách hàng rất nhiều thuận lợi và tiện ích, an toàn, tiết kiệm về thời gian và chi phí giao dịch so với hình thức thanh toán bằng tiền mặt. Trong quá trình đợi thanh toán, số tiền này có thể nhàn rỗi, thanh toán còn dư các Ngân hàng thương mại đều có thể sử dụng để cho các khách hàng khác vay, hoặc cho chính khách hàng đó vay dưới hình thức thấu chi. Về nguyên tắc thì tiền gửi thanh toán không được hưởng lãi suất bởi chúng là nguồn vốn có tính ổn định thấp, mặt khác quá trình thanh toán Ngân hàng đã cung cấp dịch vụ miễn phí cho khách hàng của mình, nhưng để khuyến khích người gửi tiền và cạnh tranh với các Ngân hàng khác họ thường trả cho họ một khoản lãi suất nhỏ.

➤ ***Tiền gửi có kì hạn của doanh nghiệp, tổ chức xã hội***

Mục đích sử dụng vốn của các doanh nghiệp, tổ chức trong nền kinh tế là khác nhau. Ngân hàng muốn giúp họ tránh tình trạng lãng phí vốn trong thời gian nhàn rỗi đã cung cấp họ một danh mục kì hạn tiền gửi có lãi suất cao tương đối đa dạng, từ ngắn hạn, trung hạn, đến dài hạn. Người gửi tự tính toán các kì hạn gửi tiền sao cho phù hợp với mục đích sử dụng vốn của mình. Đối với loại tài khoản này người gửi không được phép dùng như tài khoản thanh toán. Khi cần thiết họ có thể đến ngân hàng rút tiền ra nhưng khi rút lãi suất họ nhận được sẽ không cao bằng lãi suất kì hạn. Thông thường đây là các khoản tiền gửi có quy mô lớn của chính phủ, doanh nghiệp trong và ngoài nước.

➤ ***Tiền gửi của các Ngân hàng khác***

Đối với hoạt động thanh toán trong nước thì đây là khoản tiền mà các Ngân hàng thường mở tài khoản tại một Ngân hàng thương mại khác đáp ứng nhu cầu thanh toán cho các khách hàng của mình diễn ra trong ngày, đến cuối phiên giao dịch các ngân hàng thanh toán bù trừ với nhau thông qua tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước. Còn với hoạt động thanh toán quốc tế thì các Ngân hàng này phải có quan hệ đại lý thanh toán.

1.1.2.2 Nghiệp vụ đi vay của Ngân hàng thương mại

Tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi giao dịch là nguồn vốn quan trọng tạo lập nên ngân quỹ, cung cấp vốn đầu tư mang lại lợi nhuận cho Ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, các nhà quản lý sẽ làm gì nếu sự tăng trưởng của nguồn vốn huy động trên là không mấy khả quan, không thể đáp ứng nhu cầu đi vay của khách hàng? Để khắc phục tình trạng này họ thường tiến hành các hoạt động sau:

➤ ***Vay từ Ngân hàng trung ương***

Vai trò của Ngân hàng Trung Ương là rất lớn trong nền kinh tế. Một mặt nó đóng vai trò điều tiết kinh tế vĩ mô thông qua chính sách tiền tệ, chính sách tài khoá quốc gia. Mặt khác nó là Ngân hàng của các Ngân hàng trong nền kinh tế. Ngân hàng nhà nước đưa ra tỉ lệ dự trữ bắt buộc, dự trữ thanh toán chung đối với các Ngân hàng và họ phải nộp số tiền này vào tài khoản của mình mở tại Ngân hàng Trung Ương. Trong trường hợp các Ngân hàng thương mại dự trữ thiếu, không có khả năng thanh toán họ thường vay Ngân hàng Trung Ương dưới nhiều hình thức chủ yếu là: chiết khấu, tái chiết khấu... các giấy tờ có giá. Trong trường hợp các Ngân hàng thương mại không có giấy tờ có giá thì Ngân hàng Trung ương cho họ vay dưới dạng hạn mức tín dụng. Hoạt động của Ngân hàng Trung ương không phải vì mục đích lợi nhuận, mục đích chính của họ là duy trì sự ổn định của nền kinh tế, giúp cho hệ thống ngân hàng hoạt động và phát triển bền vững tránh tình trạng đổ vỡ của hệ thống tài chính.

➤ ***Vay từ các tổ chức tín dụng khác***

Trong trường hợp các Ngân hàng không vay được từ Ngân hàng Trung ương họ có thể vay các tổ chức tín dụng khác trong nền kinh tế. Hình thức vay này diễn ra giữa các Ngân hàng thương mại với nhau. Lãi suất cho vay do các bên tự đàm phán thoả thuận, quy trình vay tương đối nhanh chóng thuận lợi, nhưng nhìn chung các Ngân hàng thương mại không mặn mà lắm

với hình thức này bởi lãi suất của nó là tương đối cao, nên nó chỉ là sự lựa chọn thứ 2 sau Ngân hàng Trung ương nếu vay nóng để thanh toán.

➤ ***Vay trên thị trường vốn***

Thị trường vốn là thị trường giao dịch, mua bán các công cụ tài chính trung và dài hạn. Khác với công cụ trên thị trường tiền tệ, các công cụ trên thị trường vốn có mức độ biến động giá mạnh hơn, tính thanh khoản thấp hơn, do vậy mức độ rủi ro lớn hơn và lợi tức thường cao hơn. Ngân hàng thương mại tiến hành hoạt động vay vốn trên thị trường này thông qua các công cụ: kì phiếu, trái phiếu, tín phiếu.

1.1.2.3 Các nguồn vốn vay khác

Ngoài các nguồn vốn trên ngân hàng có thể sử dụng các nguồn vốn khác như: *vốn uỷ thác* : là nguồn vốn Ngân hàng có được khi nó thực hiện các dịch vụ uỷ thác: uỷ thác cho vay, uỷ thác đầu tư, ...; *tiền dùng thanh toán trong nước và quốc tế*: séc, L/C,..

1.1.3 Hoạt động sử dụng vốn

Hoạt động chính của các Ngân hàng là huy động vốn và sử dụng các đồng vốn đó sao cho có hiệu quả, mang lại khả năng sinh lời cao nhất cho Ngân hàng. Sau đây là các hoạt động sử dụng vốn của Ngân hàng thương mại

1.1.3.1 Ngân quỹ

Ngân hàng có nhiều quỹ, mỗi quỹ đều có mục đích sử dụng riêng. Nguồn vốn mà Ngân hàng huy động được một phần dự trữ tại Ngân hàng để đảm bảo khả năng thanh toán đối với các khoản tiền mà khách hàng yêu cầu rút tiền không báo trước. Bên cạnh đó Ngân hàng còn gửi tiền vào các Ngân hàng khác như: gửi vào tài khoản của Ngân hàng tại Ngân hàng Trung ương theo một tỷ lệ dự trữ bắt buộc nhất định theo yêu cầu của Ngân hàng Trung ương, gửi tiền vào các Ngân hàng khác để đảm bảo khả năng thanh toán giữa các Ngân hàng. Đây là khoản tiền không sinh lời hoặc nếu có thì rất nhỏ bởi mục đích của việc sử dụng các đồng vốn này là đảm bảo khả năng thanh toán của Ngân hàng.

1.1.3.2 Đầu tư

Đầu tư là một trong những hoạt động quan trọng của Ngân hàng thương mại, nó mang lại lợi nhuận rất lớn cho Ngân hàng. Danh mục đầu tư của Ngân hàng rất đa dạng, nó bao gồm một số hoạt động đầu tư sau:

➤ **Đầu tư chứng khoán**

Chứng khoán là loại tài sản có tính thanh khoản rất cao dễ dàng chuyển sang tiền mặt nếu thấy cần thiết. Ngân hàng đầu tư vào loại tài sản này nhằm mục đích đảm bảo tính thanh khoản cho toàn hệ thống và sinh lời do sở hữu các chứng khoán đó. Các loại chứng khoán mà Ngân hàng thường giữ là: Trái phiếu của chính phủ, tín phiếu kho bạc, trái phiếu của các chính quyền địa phương,..., các loại này thường là loại trái phiếu có độ an toàn rất cao, mức độ rủi ro thấp và mức sinh lời ở mức độ vừa phải. Nó có nhiều loại được chia theo thời gian: ngắn hạn, trung hạn, dài hạn. Đầu tư vào chứng khoán của các công ty. Chứng khoán này có mức độ rủi ro cao hơn với chứng khoán của chính phủ, chứng khoán của chính quyền địa phương,... nhưng mức độ và khả năng sinh lời của nó lại cao hơn. Thông thường thì Ngân hàng thường đầu tư vào chứng khoán của các công ty hoạt động tốt, có thương hiệu trên thị trường, bởi đó là các loại chứng khoán có tính thanh khoản cao, tỷ lệ sinh lời ổn định.

➤ **Đầu tư công trình, dự án**

Đây là hoạt động Ngân hàng tham gia góp vốn đầu tư vào các công trình, dự án,... của các công ty, tổ chức, Chính phủ. Họ phải tiến hành các hoạt động phân tích thẩm định dự án để thấy được tính khả thi, mức độ sinh lời. Khi dự án, công trình, đi vào hoạt động, kết toán, căn cứ vào tỷ lệ vốn đầu tư, Ngân hàng sẽ nhận được lợi nhuận từ kết quả của việc đầu tư đó. Hoạt động này mang lại cho Ngân hàng lợi nhuận tương đối cao so với hoạt động đầu tư chứng khoán, nhưng bên cạnh đó nó cũng chứa đựng đầy rủi ro. Nếu hoạt động thẩm định không được triển khai đồng bộ, thiếu chính xác và tất nhiên là rủi ro là điều không thể tránh khỏi.

1.1.3.3. Cho vay

Hoạt động cho vay là hoạt động chiếm từ 1/2 đến 3/4 tổng số nguồn vốn huy động của Ngân hàng. Nó tạo ra khoảng 55% - 60% lợi nhuận của ngành Ngân hàng. Tiền cho vay là: món nợ mà cá nhân, tổ chức nhận được từ Ngân hàng nhưng đối với các Ngân hàng nó là tài sản và họ nhận được lợi nhuận, thu nhập từ tài sản đó. Các khoản cho vay bao gồm: cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất, cho vay bất động sản, thương mại, nông nghiệp,... Ngân hàng sẵn sàng cung cấp vốn cho các cá nhân, tổ chức nếu họ thoả mãn điều kiện vay. Lợi nhuận thu về từ các món vay là rất lớn nhưng bên cạnh đó nó chưa đựng khá nhiều rủi ro, đó là rủi ro mất vốn, rủi ro lạm phát, ... Vì vậy, khi cho vay Ngân hàng cần phải bám sát công tác thẩm định, giám sát thường xuyên hoạt động sử dụng vốn kinh doanh của khách hàng, lập các quỹ dự phòng nhằm hạn chế tối thiểu các tổn thất có thể gây ra cho Ngân hàng.

1.1.4 Hoạt động khác.

Hoạt động dịch vụ trung gian bao gồm 2 hoạt động chính là hoạt động: Thanh toán, chuyển tiền và hoạt động bảo quản hộ tài sản.

1.1.4.1 Hoạt động thanh toán, chuyển tiền

Cùng với sự phát triển khoa học, kĩ thuật áp dụng vào ngành Ngân hàng thì các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền cũng phát triển rất nhanh chóng, nó giúp cho người sử dụng có thể thanh toán, chuyển tiền một cách rất nhanh chóng, tiết kiệm được chi phí vận chuyển, chi phí về thời gian và đặc biệt là rất an toàn. Hình thức này bao gồm: Séc, UNT, UNC, L/C, thanh toán bằng thẻ,... Hoạt động này rất thuận lợi cho thanh toán quốc tế phục vụ cho nhu cầu xuất nhập khẩu các hàng hoá, dịch vụ mang lại rất nhiều tiện ích cho khách hàng, còn ngân hàng thu được phí dịch vụ.

1.1.4.2 Bảo quản hộ tài sản

Là hoạt động được ngân hàng thực hiện dựa trên uy tín, trách nhiệm, khả năng bảo mật, an toàn của mình đối với khách hàng. Họ thực hiện lưu trữ vàng, các giấy tờ có giá, các tài sản khác cho khách hàng bằng kết sắt của

mình. Tuy nhiên ngày nay dịch vụ này ít khi được khách hàng sử dụng vì chúng không có khả năng mang lại lợi nhuận, lãi suất cho khách hàng nên họ thường đổi thành tiền mặt để gửi vào ngân hàng hưởng lãi suất.

1.2. Chất lượng tín dụng của NHTM – Tín dụng cá nhân

1.2.1 Khái niệm tín dụng – tín dụng cá nhân

Tín dụng là hình thức vay mượn có hoàn trả. Người cho vay nhường quyền sử dụng vốn cho người đi vay. Sau một thời gian nhất định người vay phải trả cả vốn và lãi cho người cho vay, như đã thảo thuận.

Tín dụng ngân hàng là quan hệ vay mượn giữa Ngân hàng với các cá nhân, tổ chức trong nền kinh tế. Ngân hàng là người cho vay, họ nhường quyền sử dụng vốn cho các cá nhân, tổ chức,...sau một thời gian sử dụng vốn của Ngân hàng họ phải trả cả vốn và lãi cho Ngân hàng như đã thoả thuận. Các hình thức tín dụng của Ngân hàng thương mại rất đa dạng.

Theo khoản 14, điều 4 Luật các tổ chức tín dụng năm 2010: “*Cấp tín dụng là thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ tín dụng khác*”. Như vậy tín dụng có thể thể hiện dưới các hình thức khác nhau: Tín dụng bằng tiền (cho vay), tín dụng bằng tài sản (cho thuê bằng tài chính), tín dụng bằng chữ tín (bảo lãnh). Tuy nhiên trong hoạt động tín dụng thì cho vay là hoạt động quan trọng nhất và chiếm tỉ trọng lớn nhất tại các NHTM. Do đó thuật ngữ tín dụng và cho vay thường được dùng đan xen và thay thế cho nhau.

Nếu căn cứ vào các chủ thể vay vốn, tín dụng có thể được chia làm 3 loại: Tín dụng doanh nghiệp (tín dụng bán buôn), tín dụng cá nhân (tín dụng bán lẻ), và tín dụng cho các tổ chức tài chính. Như vậy, ***tín dụng cá nhân*** là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu vốn của cá nhân hộ gia đình. Nhu cầu vốn cá nhân, hộ gia đình chủ yếu là nhu cầu về cư trú, mua sắm, sửa

chữa, xây dựng nhà cửa; nhu cầu mua sắm tiện nghi: ô tô, xe máy...; nhu cầu chi tiêu hàng ngày; nhu cầu đào tạo, y tế, giáo dục; nhu cầu phát triển sản xuất kinh doanh quy mô gia đình...

Tín dụng cá nhân là một loại hình tín dụng, vì vậy nó mang đầy đủ đặc điểm chung của tín dụng.

Thứ nhất, tín dụng dựa trên *cơ sở lòng tin*, Ngân hàng chỉ cấp tín dụng cho khách hàng, cá nhân hay doanh nghiệp khi có lòng tin vào việc khách hàng sẽ sử dụng vốn vay đúng mục đích đã cam kết trong hợp đồng tín dụng, hiệu quả và có khả năng trả nợ (gốc và lãi) đúng hạn.

Thứ hai, tín dụng là *việc chuyển nhượng một lượng giá trị có thời hạn*. Ngân hàng là trung gian tài chính, vừa đóng vai trò là người đi vay, vừa đóng vai trò là người cho vay. Nguồn vốn ngân hàng sử dụng cho vay được lấy từ nguồn vốn huy động, do vậy, tất cả các khoản tín dụng ngân hàng cấp cho khách hàng đều phải có thời hạn, đảm bảo cho ngân hàng có thể hoàn trả vốn huy động. Để xác định thời hạn cho vay hợp lý, ngân hàng phải căn cứ vào tính chất có thời hạn nguồn vốn của mình và quá trình luân chuyển vốn của đối tượng cho vay. Nếu nguồn vốn của ngân hàng ổn định thì thời hạn cho vay có thể dài hơn; và ngược lại nếu nguồn vốn của ngân hàng không ổn định và kỳ hạn ngắn, ngân hàng chỉ có thể cho vay với thời hạn ngắn để đảm bảo khả năng thanh toán. Đồng thời, thời hạn cho vay phải phù hợp với chu kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay. Nếu thời hạn cho vay nhỏ hơn chu kỳ luân chuyển vốn của người đi vay, khi đó đến kỳ trả nợ mà khách hàng vẫn chưa có nguồn để trả nợ, gây khó khăn cho khách hàng. Nhưng nếu thời hạn vay dài hơn chu kỳ luân chuyển vốn, khách hàng rất có thể sử dụng vốn vay không đúng mục đích vay, ngân hàng rất khó có thể kiểm soát được, gây nhiều rủi ro cho ngân hàng. Đối với khách hàng cá nhân, thời hạn vay thường là ngắn và trung hạn vì các khoản vay thường nhỏ, nhằm trang trải cho các nhu cầu tiêu dùng cần thiết.

Thứ ba, tín dụng là sự chuyển nhượng tạm thời một giá trị trên nguyên tắc *hoàn trả cả gốc lẫn lãi*. Đây chính là thuộc tính riêng của tín dụng. Người đi vay phải trả thêm khoản lãi ngoài gốc, là chi phí của việc sử dụng vốn vay, đây là nguồn để ngân hàng bù đắp chi phí hoạt động, cũng như tạo ra lợi nhuận. Để thực hiện nguyên tắc này, ngân hàng phải xác định lãi suất thực dương, hay lãi suất danh nghĩa phải lớn hơn tỉ lệ lạm phát (lãi suất thực = lãi suất danh nghĩa – tỉ lệ lạm phát).

Ngoài ra, tín dụng cá nhân còn mang một số đặc điểm như :

- *Quy mô*: Quy mô các khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn. Các khoản tín dụng cấp cho khách hàng cá nhân tương đối nhỏ so với tín dụng cấp cho doanh nghiệp. Hầu hết khách hàng tìm đến ngân hàng khi đã có số vốn tương đối và chỉ bổ sung phần còn thiếu. Tuy nhiên đối tượng vay là tất cả các cá nhân trong xã hội với nhu cầu hết sức đa dạng. Do đó tổng quy mô các khoản tín dụng cá nhân cũng là rất lớn.

- *Lãi suất*: Lãi suất cho vay cá nhân thường cao hơn cho vay đối với doanh nghiệp. Đối với các khoản vay cá nhân, ngân hàng thường tốn nhiều chi phí cho việc xác định thẩm định và phê duyệt vay. Số lượng các khoản vay thì rất lớn, nhưng quy mô mỗi khoản vay lại nhỏ. Để bù đắp chi phí và thu lợi nhuận, ngân hàng thường đặt ra mức lãi suất cao hơn so với cho vay doanh nghiệp . Tuy nhiên, khách hàng thường quan tâm đến số tiền mình phải trả hơn là lãi suất mà mình phải chịu.

- *Nhu cầu vay*: Nhu cầu vay của khách hàng cá nhân thường nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế, tăng lên khi nền kinh tế mở rộng và giảm xuống khi nền kinh tế suy thoái. Ngoài ra, nhu cầu vay còn phụ thuộc nhiều vào hai biến số là mức thu nhập và trình độ học vấn của người vay.

- *Nguồn trả nợ*: Nguồn trả nợ của khách hàng chủ yếu phụ thuộc vào nguồn thu nhập của họ. Nguồn trả nợ này có thể có những biến động lớn, phụ thuộc vào quá trình làm việc, kỹ năng và kinh nghiệm đối với công việc của họ. Sự kiểm soát các nguồn thu này nhiều khi rất khó khăn.

- *Rủi ro*: Các khoản vay cá nhân thường có độ rủi ro cao hơn cho vay với doanh nghiệp. Chất lượng thông tin tài chính do khách hàng cung cấp thường không cao. Tư cách khách hàng là yếu tố quan trọng, quyết định sự hoàn trả của khoản vay, song nó lại là yếu tố định tính, rất khó xác định. Ngoài ra, do nguồn trả nợ của cá nhân chủ yếu từ thu nhập của người vay, có thể có những biến động lớn. Khả năng trả nợ của khách hàng còn phụ thuộc vào tình trạng sức khỏe của khách hàng, đặc biệt nếu người vay chết ngân hàng sẽ khó có thể thu hồi nợ. Do vậy các khoản tín dụng cá nhân luôn được quản lý chặt chẽ và linh hoạt, đảm bảo an toàn cho ngân hàng và thường là các khoản vay có tài sản đảm bảo.

1.2.2. Phân loại tín dụng cá nhân

1.2.2.1 Phân loại theo hình thức cấp tín dụng

❖ Cho vay

Khái niệm: Là quan hệ trong đó Ngân hàng sẽ cấp cho người vay một lượng vốn hay một tài sản nào đó, trong một thời gian nhất định người vay phải trả cả lãi và gốc. Các hình thức cho vay:

- *Cho vay có tài sản đảm bảo*: Là hình thức mà người vay muốn vay được vốn của Ngân hàng phải có tài sản đảm bảo, cầm cố, thế chấp,...như: các giấy tờ có giá (cổ phiếu, trái phiếu, nhà cửa, đất đai,...) đồng thời các loại tài sản này là tài sản phải có tính thanh khoản, tức là phải được mua bán trao đổi trên thị trường.

- *Cho vay không có đảm bảo*: Đây là hình thức tín dụng cung cấp cho khách hàng có uy tín, độ tin cậy cao, hoạt động kinh doanh ổn định, tài chính lành mạnh, kể cả khách hàng có sự bảo lãnh của bên thứ 3.

- *Cho vay thấu chi*: Là hình thức mà qua đó Ngân hàng cho phép người vay được chi trội trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một giới hạn cho phép của Ngân hàng trong một thời gian nhất định. Khách hàng muốn thấu chi phải làm đơn xin phép, nếu được Ngân hàng cho phép thì mới được

sử dụng dịch vụ này, trong quá trình chi trả nếu vượt quá hạn mức cho phép sẽ bị phạt rất nặng với lãi suất cao.

- *Cho vay trực tiếp từng lần* : Là hình thức cho vay đối với các khách hàng có nhu cầu không thường xuyên về vốn, không có điều kiện để hạn mức thấu chi, vốn của ngân hàng chỉ tham gia nhất định vào một chu kì kinh doanh.

- *Cho vay luân chuyển* : Là hình thức cho vay dựa trên sự luân chuyển hàng hóa. Trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, mua bán hàng hoá dịch vụ, doanh nghiệp thiếu vốn có thể vay Ngân hàng. Ngân hàng chỉ tiến hành thu nợ khi doanh nghiệp bán được hàng hoá dịch vụ. Khi vay khách hàng chỉ cần gửi các chứng từ, hoá đơn chứng minh số tiền cần vay cho Ngân hàng. Ngân hàng sẽ cho vay và trả tiền cho người bán. Các khoản phải thu và hàng hoá của khách hàng là vật đảm bảo cho khoản vay. Hình thức vay này đa số chỉ áp dụng cho các doanh nghiệp thương mại, các doanh nghiệp có chu kì sản xuất ngắn, có quan hệ thường xuyên với Ngân hàng .

- *Cho vay gián tiếp* : Là hình thức cho vay của Ngân hàng thông qua một tổ chức nào đó có uy tín trong xã hội làm trung gian đứng ra bảo lãnh, bảo đảm cho người vay.

- *Cho vay trả góp* : Là hình thức vay mà Ngân hàng cho phép khách hàng của mình có thể trả gốc và lãi làm nhiều lần trong thời hạn tín dụng. Hình thức cho vay này thường được áp dụng đối với tín dụng tiêu dùng, tài trợ cho các tài sản có giá trị lớn, lâu bền như: cho vay mua nhà, xe hơi,...

❖ **Cho thuê**

Khái niệm: Cho thuê là hình thức kí hợp đồng giữa hai hay nhiều bên liên quan đến một hay nhiều tài sản. Người cho thuê (chủ sở hữu tài sản) chuyển giao tài sản cho người đi thuê (người sử dụng tài sản) độc quyền sử dụng và hưởng lợi từ việc sử dụng tài sản đó. Còn người đi thuê có nghĩa vụ trả tiền thuê cho người sở hữu theo thoả thuận. Đặc trưng nổi bật của hoạt động cho thuê là quyền sử dụng tách rời quyền sở hữu. Các hình thức cho thuê:

Thuê ngắn hạn

Theo hình thức này thì thời gian thuê so với thời gian hữu ích của tài sản là rất ngắn. Hợp đồng thuê kí kết giữa các bên và họ có thể huỷ hợp đồng mà chỉ cần báo trước một thời gian ngắn.

Người cho thuê phải chịu mọi chi phí vận hành của tài sản như: chi phí bảo hành sửa chữa, bảo hiểm,... và các chi phí khác. Bên cạnh đó người cho thuê được hưởng tiền thuê và sự gia tăng giá trị của tài sản hay quyền lợi khác do sở hữu tài sản mang lại còn người thuê có quyền hưởng lợi do tài sản đó mang lại và trả tiền cho người sở hữu. Khi hợp đồng hết hạn, chủ sở hữu có thể bán tài sản đó cho người thuê hoặc kí hợp đồng cho thuê tiếp.

Thuê dài hạn

Đây là hình thức tài trợ dài hạn không được huỷ ngang. Người cho thuê thường thường mua máy móc thiết bị, tài sản mà người vay cần và cho họ thuê lại theo các điều kiện đã thoả thuận trong hợp đồng. Trong quá trình thuê người thuê phải chịu toàn bộ chi phí liên quan đến bảo trì, vận hành, bảo hiểm và mọi rủi ro khác có liên quan đồng thời số tiền mà người thuê trả, phải bù đắp được toàn bộ chi phí và đảm bảo lợi nhuận đối với người cho thuê, còn người thuê được hưởng mọi lợi ích từ việc sử dụng máy móc thiết bị. Khi thời gian thuê đáo hạn người thuê có quyền lựa chọn một trong những hình thức mua lại tài sản với giá trị hợp lý hoặc kí hợp đồng thuê tiếp tục, làm đại lý bán tài sản đó theo sự uỷ quyền của người cho thuê.

❖ **Chiết khấu**

Khái niệm: Chiết khấu là một nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng thương mại. Người sở hữu mang thương phiếu chưa đến ngày đáo hạn đến Ngân hàng để nhận một số tiền nhất định theo thoả thuận với Ngân hàng, thông thường số tiền này bằng mệnh giá thương phiếu trừ đi lãi suất chiết khấu, phí giao dịch và hoa hồng. Đến khi đáo hạn Ngân hàng là người tiến hành thu nợ, số tiền mà họ thu được bằng đúng với mệnh giá thương phiếu.

❖ Bảo lãnh.

Khái niệm: Là hình thức cam kết của Ngân hàng dưới dạng hình thức bảo lãnh về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng của mình khi khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ cam kết. Bảo lãnh gồm có 3 bên, bên bảo lãnh, bên được bảo lãnh và bên hưởng bảo lãnh. Các hình thức bảo lãnh:

1.2.2.2 Phân loại tín dụng theo thời gian

Phân loại tín dụng theo thời gian có ý nghĩa rất quan trọng đối với các Ngân hàng thương mại vì nó liên quan đến khả năng sinh lời và mức độ rủi ro của khoản tiền cho vay, theo cách phân loại này người ta chia thành:

❖ Tín dụng ngắn hạn

Tín dụng ngắn hạn là các khoản vay mà Ngân hàng cung cấp cho khách hàng của mình có thời gian sử dụng vốn dưới 12 tháng trở xuống. Khoản tín dụng này chủ yếu cung cấp cho những người không có nhu cầu sử dụng vốn thường xuyên, chỉ sử dụng vốn vay trong trường hợp đột xuất và đa số là sử dụng tài trợ cho tài sản lưu động. Với tín dụng cá nhân nói riêng, tín dụng ngắn hạn là hình thức tín dụng chủ yếu, vì nó thường phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng cần thiết của cá nhân và hộ gia đình. Rủi ro cho ngân hàng là khá nhỏ khi cho vay ngắn hạn, vì trong thời gian ngắn ít có biến động xảy ra và nếu có ngân hàng có thể dự tính được.

❖ Tín dụng trung hạn, dài hạn

- Tín dụng trung hạn: Là khoản tín dụng thường có thời hạn tài trợ từ 12 tháng đến 60 tháng. Đa số các hoạt động này tài trợ cho các nhu cầu vốn như mua ô tô, xây dựng nhà cửa...

- Tín dụng dài hạn: Là khoản tín dụng có thời gian tài trợ trên 60 tháng trở lên tài trợ cho các nhu cầu mua sắm đất đai, nhà cửa...

Tuỳ theo từng khách hàng mà Ngân hàng thương mại có thời gian tài trợ vốn khác nhau đồng thời áp dụng các mức lãi suất khác nhau. Đối với các doanh nghiệp, tổ chức, Chính phủ các hình thức tài trợ chủ yếu là mua trái

phiếu, công trái,...còn đối với người tiêu dùng thì hình thức cho vay chủ yếu là cho vay trả góp.

Việc xác định thời hạn chỉ là tương đối bởi vì trong thực tế có nhiều khoản cho vay không xác định được thời hạn cho vay một cách chính xác. Trên thực tế cũng cho thấy các khoản cho vay tín dụng ngắn hạn của các Ngân hàng thương mại thường chiếm tỷ trọng cao hơn các khoản cho vay trung và dài hạn đồng thời nó cũng có lãi suất thấp hơn vì các khoản vay trung và dài hạn là các khoản có độ rủi ro cao hơn, nguồn vốn đắt hơn, khan hiếm hơn.

1.2.2.4 Phân loại theo mục đích tín dụng

Căn cứ vào mục đích của sử dụng vốn vay của Ngân hàng trong từng lĩnh vực của nền kinh tế người ta chia thành:

❖ Cho vay bất động sản:

Là loại tín dụng được đảm bảo bằng bất động sản, nó bao gồm:

- Tín dụng ngắn hạn cho xây dựng và mở rộng đất đai.
- Tín dụng trung hạn để mua đất đai nhà cửa, căn hộ, tiêu dùng mua sắm hàng hoá sử dụng lâu bền.

❖ Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là loại cho vay nhằm mục đích đáp ứng nhu cầu chi tiêu và mua sắm tiện nghi sinh hoạt gia đình nhằm nâng cao đời sống dân cư. Khách hàng vay là những người có thu nhập không cao nhưng ổn định. Số lượng khách hàng vay thường rất đông.

❖ Cho vay sản xuất kinh doanh:

Cho vay SXKD là loại cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của những cá nhân hay hộ gia đình sản xuất kinh doanh cá thể với quy mô nhỏ. Số lượng khách hàng có nhu cầu vay khá lớn, nhưng doanh số cho vay không cao lắm do trình độ và thời gian của khách hàng thường hạn chế nên nhiều khi các khách hàng ngại tiếp xúc với ngân hàng. Muốn đẩy mạnh loại hình này, ngân hàng cần có đội ngũ nhân

viên tín dụng năng động và linh hoạt, có thể đến tận nơi tiếp xúc khách hàng, thay vì thụ động ngồi chờ khách hàng tìm đến.

1.2.3. Chất lượng tín dụng của NHTM – chất lượng tín dụng cá nhân

1.2.3.1 Khái niệm

Chất lượng tín dụng được hiểu là chất lượng của từng khoản vay. Chất lượng tín dụng của từng khoản vay là chất lượng tín dụng của tất cả hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Một khoản vay có chất lượng là khoản vay khi Ngân hàng đã cho vay thì họ phải thu hồi được cả gốc và lãi đúng hạn, theo quy định trong hợp đồng tín dụng đã kí kết. Tổng tất cả các khoản vay có chất lượng này hình thành nên chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

1.2.3.2 Nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng

➤ Nhân tố khách quan

Môi trường thể chế pháp luật, chính sách

Tài chính - Ngân hàng là mạch máu không thể thiếu của nền kinh tế, nó đóng vai trò vô cùng quan trọng đối với sự phát triển và tăng trưởng. Vì vậy, tất cả các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng đều chịu sự giám sát chặt chẽ của Ngân hàng Trung ương và Chính phủ. Tùy theo mục đích kinh tế trong từng thời kì, giai đoạn khác nhau mà các cơ quan này đưa ra các chính sách kinh tế sao cho phù hợp. Nó có thể bao gồm: Chính sách ưu đãi, chính sách tỷ giá, chính sách lãi suất, các quy định về tỷ lệ dự trữ bắt buộc,...

Các yếu tố thuộc môi trường kinh tế cũng ảnh hưởng rất nhiều đến chính sách tín dụng của Ngân hàng thương mại. Nó bao gồm các yếu tố: thu nhập dân cư, chi tiêu Chính phủ, sự ổn định kinh tế, văn hóa, trình độ kỹ thuật,... Khi nền kinh tế tăng trưởng và phát triển ổn định, GDP bình quân hàng năm tăng làm cho thu nhập bình quân tính trên đầu người cũng tăng theo dẫn đến tích lũy tiêu dùng dân cư tăng đây là điều hết sức thuận lợi để Ngân hàng có thể huy động vốn từ nguồn tiết kiệm này. Doanh nghiệp cũng cần nhiều vốn hơn đáp ứng nhu cầu đầu tư, mở rộng sản xuất kinh doanh đó là cơ hội hết sức thuận lợi thực hiện kế hoạch tín dụng của Ngân hàng thương mại.

Thói quen sử dụng và cất trữ tiền mặt, địa lý cũng tác động rất lớn đến hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại, đặc biệt là ở những nước đang phát triển như Việt Nam. Trình độ dân cư thấp, hiểu biết của dân cư về các tổ chức tín dụng còn hạn chế, chưa đầy đủ, thói quen dử trữ, sử dụng tiền mặt quá nhiều gây khó khăn cho hoạt động huy động vốn. Công nghệ của ngành Ngân hàng còn lạc hậu, chưa thể triển khai mạng lưới hoạt động đến các nơi vùng sâu, vùng xa, hải đảo gây khó khăn cho hoạt động cấp và thu hồi tín dụng.

Do biến động của tài chính thế giới.

Hoạt động tín dụng của các Ngân hàng thương mại chịu ảnh hưởng rất lớn của tài chính quốc tế. Xu thế hội nhập kinh tế quốc tế và toàn cầu hoá làm cho những tác động này càng biểu hiện sắc nét. Luồng di chuyển vốn giữa các quốc gia và các nền kinh tế trong khu vực liên tục không ngừng biến đổi làm cho hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng thay đổi mạnh mẽ, đặc biệt là những thay đổi về chất lượng dịch vụ, công nghệ làm cho khoảng cách giữa các quốc gia, vùng lãnh thổ bị thu hẹp dần, vốn tín dụng không chỉ đáp ứng nhu cầu trong nước mà còn vươn ra cả thế giới. Tuy nhiên, bên cạnh đó nó cũng chịu những tác động tiêu cực từ thị trường tài chính thế giới.

Nhân tố vĩ mô là những nhân tố luôn biến động không ngừng mà Ngân hàng không thể kiểm soát được. Vì vậy, các Ngân hàng luôn phải cập nhật thông tin, đổi mới công nghệ, bám sát thực tế để đưa ra quyết định điều chỉnh phù hợp với nhu cầu thực tiễn.

➤ Nhân tố chủ quan

Nhóm nhân tố khách hàng

Đối tượng tín dụng của Ngân hàng gồm 2 nhóm chính là: Cá nhân và doanh nghiệp. Tùy theo nhu cầu sử dụng vốn, mục đích khác nhau mà họ tiếp cận với tín dụng Ngân hàng. Do đó, để nâng cao hiệu quả tín dụng họ cần phải đưa ra các chính sách, quy trình tín dụng sao cho phù hợp với từng nhóm khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời, hạn chế tối đa được rủi ro tín dụng:

- Đối với nhóm khách hàng cá nhân cần phải chú ý đến: thu nhập cá nhân, mục đích vay vốn của họ là tiêu dùng hay đầu tư, trình độ văn hoá, tuổi tác, số nhân khẩu mà người đó phải nuôi dưỡng,...

- Đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp cần chú ý: Mục đích vay vốn, tính khả thi của các dự án khi doanh nghiệp vay vốn đầu tư, đối thủ cạnh tranh, tài sản thế chấp, khả năng sinh lời và rủi ro tiềm năng của khách hàng vì nó là nhân tố quyết định tính an toàn và sinh lợi của hoạt động tín dụng...

Khách hàng là thượng đế mang lại lợi nhuận cho ngân hàng. Vì vậy, cần phải thiết lập mối quan hệ thân thiết, lâu bền đưa ra các cơ chế, chính sách nhằm thu hút khuyến khích, tạo niềm tin cho khách hàng.

Nhóm nhân tố Ngân hàng

Đây là nhân tố chủ quan, nội tại ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng, nó hoàn toàn có thể kiểm soát và hạn chế được rủi ro tín dụng. Các yếu tố này bao gồm: trình độ quản lý, công nghệ, quy mô cơ cấu, tính ổn định của các khoản tiền gửi, khả năng vay mượn của Ngân hàng,... Nếu như trình độ quản lý, công nghệ là nhân tố ảnh hưởng đến thương hiệu, uy tín của Ngân hàng thì quy mô cơ cấu là nhân tố ảnh hưởng đến khả năng cấp vốn, tài trợ,... Quy mô vốn nhỏ, năng lực tài chính yếu, tính thanh khoản không cao,... sẽ ảnh hưởng rất lớn đến chính sách tín dụng, không thu hút được khách hàng lớn, khả năng sinh lời không cao, làm mất uy tín, khả năng cạnh tranh trên thương trường. Ngược lại quy mô vốn lớn, cho phép ngân hàng theo đuổi chính sách tín dụng mạo hiểm, nghiêng về lợi nhuận điều này làm tăng thu nhập cho họ, thu hút được khách hàng lớn, song rủi ro mất vốn có thể xảy ra nếu công tác thẩm định, đảm bảo tín dụng không đúng, không chính xác với thực tế.

Bên cạnh đó còn nhiều yếu tố liên quan như: hoạt động Marketing tín dụng, mối quan hệ Ngân hàng với khách hàng; trình độ, đạo đức nhân viên tín dụng; chiến lược khách hàng,...

1.2.3.3 Các chỉ tiêu đánh giá

Đối với các Ngân hàng thương mại, cho vay có vai trò quan trọng trong phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động tín dụng, mỗi Ngân hàng phải tìm biện pháp nâng cao chất lượng đối với các khoản cho vay của mình. Thực tế chất lượng tín dụng là một khái niệm tương đối và không có một chỉ tiêu tổng hợp nào có thể phản ánh nó một cách chính xác, thông thường để đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng của một Ngân hàng thương mại, người ta dùng một tập hợp các chỉ tiêu khác nhau, nhưng về cơ bản chất lượng tín dụng của một Ngân hàng thương mại được đánh giá qua các chỉ tiêu sau:

➤ *Chỉ tiêu định tính*

Ngân hàng cần tạo được ấn tượng đầu tiên tốt đẹp trong lòng khách hàng, cho khách hàng cảm giác an tâm khi đến giao dịch với Ngân hàng. Ngân hàng phải có bảo vệ, có bãi gửi xe; nhân viên Ngân hàng cư xử lịch sự, đón tiếp niềm nở, tận tình, chu đáo.... Nếu Ngân hàng có sơ đồ làm việc của các phòng ban sẽ giúp khách hàng không bị bối rối và đỡ tốn thời gian.

Cách bố trí sắp xếp trong phòng làm việc của Ngân hàng, trang phục của nhân viên, đặc biệt là thái độ của cán bộ tín dụng ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng tín dụng của Ngân hàng. nếu chất lượng tín dụng cao thì chắc chắn Ngân hàng sẽ có nhiều khách mới.

Uy tín của Ngân hàng cũng góp phần tạo nên chất lượng tín dụng cho Ngân hàng.

Như vậy, qua các chỉ tiêu định tính đã phân nào biểu hiện được chất lượng tín dụng của Ngân hàng thương mại.

➤ *Chỉ tiêu định lượng*

Doanh số cho vay và tổng dư nợ

Doanh số cho vay phản ánh khối lượng tín dụng tài trợ trong một thời kỳ nhất định, thường là 1 năm. Tổng dư nợ là một chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền Ngân hàng cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm. Tổng dư nợ bao

gồm dư nợ cho vay ngắn, trung và dài hạn. Doanh số cho vay và tổng dư nợ thấp chứng tỏ hoạt động Ngân hàng yếu kém, khả năng tiếp thị của Ngân hàng kém. Tuy nhiên không phải chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng tín dụng của Ngân hàng càng cao bởi lẽ đằng sau những khoản tín dụng đó còn những rủi ro tín dụng mà Ngân hàng phải chịu.

Hệ số sử dụng vốn vay

$$\text{Hệ số sử dụng vốn vay} = \text{Tổng dư nợ} / \text{Tổng nguồn vốn huy động}$$

Hệ số này phản ánh kết quả sử dụng nguồn vốn để đầu tư của Ngân hàng thương mại. hệ số này luôn nhỏ hơn 1. Nếu hệ số sử dụng vốn gần bằng 1 thì Ngân hàng thương mại phải chú ý tăng trưởng nguồn vốn để đề phòng mất khả năng thanh toán. Nếu hệ số sử dụng vốn vay mà quá thấp thì chứng tỏ chất lượng tín dụng của Ngân hàng thấp, Ngân hàng mất uy tín đối với khách hàng. Ngân hàng phải điều chỉnh các hệ số này phù hợp, vừa đảm bảo tận dụng được nguồn vốn, vừa đảm bảo an toàn trong khả năng thanh toán.

Chỉ tiêu tỉ lệ nợ quá hạn- nợ xấu

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \text{Nợ quá hạn} / \text{Tổng dư nợ}$$

Nợ quá hạn là hiện tượng phát sinh từ mối quan hệ tín dụng không hoàn hảo khi người đi vay không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ của mình cho Ngân hàng đúng hạn.

Xét về mặt bản chất, tín dụng là sự hoàn trả, do đó tính an toàn là yếu tố quan trọng bậc nhất để cấu thành chất lượng tín dụng. Khi một khoản vay không được trả đúng hạn như đã cam kết thì nó sẽ bị chuyển sang nợ quá hạn với lãi suất cao hơn lãi suất bình thường. Trên thực tế, những khoản nợ quá hạn là những khoản nợ có độ rủi ro rất cao, Ngân hàng rất dễ bị mất vốn. chính vì vậy, tỷ lệ nợ quá hạn mà càng cao thì hoạt động tín dụng của Ngân hàng có độ rủi ro càng cao, Ngân hàng càng gặp khó khăn trong kinh doanh, như vậy chất lượng tín dụng của Ngân hàng càng thấp.

$$\text{ Tỷ lệ nợ xấu } = \text{ Nợ xấu } / \text{ Tổng dư nợ }$$

Nợ của NHTM được chia thành 5 nhóm nợ như sau:

- Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn):

+ Các khoản nợ trong hạn và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn;

+ Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ gốc và lãi đúng thời hạn còn lại;

- Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

+ Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày;

+ Các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu (đối với khách hàng là doanh nghiệp, tổ chức thì tổ chức tín dụng phải có hồ sơ đánh giá khách hàng về khả năng trả nợ đầy đủ nợ gốc và lãi đúng kỳ hạn được điều chỉnh lần đầu).

- Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:

+ Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, trừ các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu phân loại vào nhóm 2.

+ Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng

- Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

+ Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai.

- Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:

+ Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn;

- Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý;

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, 4 và 5. Tỷ lệ nợ xấu cho biết trong 100 đồng tổng dư nợ có bao nhiêu đồng là nợ xấu. Nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn khó khăn, vốn của ngân hàng lúc này không còn ở mức độ rủi ro thông thường nữa mà là nguy cơ mất vốn. Với các khoản nợ xấu, tổ chức tín dụng phải thực hiện phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cho từng nhóm nợ cụ thể. Do vậy làm tăng chi phí và làm giảm lợi nhuận của ngân hàng.

Chỉ tiêu vòng quay vốn

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}}$$

Chỉ tiêu này phản ánh số vòng quay tín dụng trong một thời gian nhất định. Vòng quay vốn tín dụng lớn chứng tỏ vốn Ngân hàng đã luân chuyển nhanh tham gia nhiều vào quá trình sản xuất kinh doanh và lưu thông hàng hoá. Với số lượng vốn nhất định nhưng nếu tốc độ quay vòng vốn càng nhanh thì lượng vốn đó sẽ được đem ra sử dụng càng nhiều vì vậy hiệu quả sử dụng vốn càng cao, do đó chất lượng tín dụng càng cao.

Chỉ tiêu lợi nhuận thu được từ hoạt động tín dụng

Ngân hàng thương mại hoạt động với mục đích quan trọng nhất là lợi nhuận. chỉ tiêu này chỉ ra trong tổng thu nhập của Ngân hàng thì phần đóng góp này là bao nhiêu. lợi nhuận thu được từ hoạt động tín dụng càng lớn khẳng định chất lượng tín dụng càng cao.

Tuy nhiên các chỉ tiêu trên khi đánh giá chất lượng tín dụng chỉ phản ánh chất lượng tín dụng trên một khía cạnh. Muốn đánh giá chất lượng

tín dụng một cách chính xác nhất chúng ta cần phải sử dụng kết hợp các chỉ tiêu này

Tỷ lệ lãi thu được từ hoạt động tín dụng

$$\text{Tỷ lệ lãi thu được từ hoạt động TD} = \frac{\text{Lãi thu từ hoạt động tín dụng}}{\text{Dư nợ bình quân}} \times 100$$

Tỷ lệ này cho biết cứ 100 đồng vốn ngân hàng đưa vào hoạt động tín dụng trong kì sẽ thu được bao nhiêu đồng lãi.

Như vậy, đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng không chỉ dựa trên một chỉ tiêu nào đó mà phải dựa vào tất cả các chỉ tiêu thì mới có được đánh giá toàn diện hiệu quả, chính xác. Đồng thời phải so sánh giữa các thời kì với nhau, có thể là kì kế hoạch hoặc kì gốc theo chỉ tiêu ngành,... kết hợp với việc phân tích định lượng từ đó mới có thể đưa ra các lời nhận xét chính xác về chất lượng tín dụng của Ngân hàng là Tốt hay Xấu.

1.3. Vai trò của tín dụng cá nhân

1.3.1 Vai trò của tín dụng cá nhân đối với khách hàng

Nhu cầu đa dạng và phong phú luôn vượt quá khả năng tích lũy trong hiện tại. việc đáp ứng các nhu cầu giúp cho đời sống con người không chỉ được cải thiện mà còn dần được nâng cao, có khả năng tạo ra một năng suất lao động mới cao hơn.

Mở rộng tín dụng cá nhân qua các ngân hàng làm giảm hiện tượng cho vay nặng lãi. Đối với các nước có hệ thống ngân hàng chậm phát triển như nước ta hiện nay , cho vay nặng lãi vẫn đang tồn tại để đáp ứng không chỉ nhu cầu sản xuất của cá nhân mà còn đáp ứng nhu cầu tiêu dùng nhất là cá nhân cần thiết yếu nhất như: y tế, giáo dục...

Trong truyền thống Á Đông , nhất là sau khi trải qua các năm tháng chiến tranh, đói nghèo người dân có xu hướng tiết kiệm cao để đề phòng các rủi ro trong tương lai, hoặc chuẩn bị một nền giáo dục tốt nhất cho con cái.

1.3.2 Vai trò của tín dụng cá nhân đối với ngân hàng

Nhằm tăng cường mối quan hệ với khách hàng, từ đó ngân hàng có thể mở rộng các dịch vụ khác với khách hàng cá nhân như tăng khả năng huy động tiền gửi, dịch vụ thanh toán, tư vấn... Đây là kênh marketing hiệu quả đối với ngân hàng, tăng khả năng cạnh tranh giành thị phần của ngân hàng trên thị trường tài chính.

Tạo điều kiện đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, nhờ đó nâng cao lợi nhuận và phân tán rủi ro của ngân hàng. Các khoản vay cá nhân tuy có quy mô nhỏ nhưng số lượng lại khá lớn, do vậy tổng quy mô tài trợ cũng rất lớn. Đồng thời lãi suất áp dụng đối với khách hàng cá nhân thường cao hơn so với khách hàng doanh nghiệp để bù đắp chi phí cho vay nên các khoản vay cá nhân đóng góp một phần lợi nhuận không nhỏ trong tổng lợi nhuận của ngân hàng.

Đặc biệt với các ngân hàng nhỏ hoặc mới thành lập, việc cạnh tranh với các ngân hàng lớn, lâu đời trong việc giành các khách hàng doanh nghiệp lớn (thường là các khách hàng có nhu cầu vốn lớn để phục vụ sản xuất kinh doanh) là rất khó khăn, hoặc khi đã có khách nhưng ngân hàng thì quy mô vốn của ngân hàng cũng không đủ đáp ứng để cho vay. Vì vậy, mảng tín dụng cá nhân sẽ là mảng kinh doanh đầy tiềm năng đối với ngân hàng.

1.3.3 Vai trò của tín dụng cá nhân đối với nền kinh tế

Góp phần luân chuyển vốn, tăng lưu thông hàng hóa, kích cầu, nhờ đó tạo điều kiện thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, cải thiện đời sống dân cư, góp phần thực hiện xóa đói giảm nghèo... Xét trên góc độ kinh tế vĩ mô: Dịch vụ ngân hàng bán lẻ đẩy nhanh quá trình lưu thông tiền tệ, tận dụng tiềm năng lớn trong dân cư để phát triển kinh tế, cải thiện đời sống người dân, hạn chế dùng tiền mặt và tiết kiệm thời gian và tiền bạc cho xã hội.

1.4. Tính tất yếu phải mở rộng tín dụng cá nhân

Cùng với sự phát triển không ngừng của nền kinh tế là sự cải thiện đáng kể trong mức sống của dân cư đặc biệt là dân cư thuộc khu vực thành thị. Nhu cầu tiêu dùng, sản xuất của dân cư ngày càng tăng, để thỏa mãn nhu

cầu của mình trong khi tiết kiệm chưa đủ thì giải pháp đi vay các TCTD sẽ được hướng đến. Ngược lại với suy nghĩ của một số người khi thu nhập cao sẽ giảm vay tiêu dùng do khả năng thỏa mãn nhu cầu bằng với nguồn vốn thu nhập hiện hữu. Thực tế, người có thu nhập càng cao thì có nhiều nhu cầu phát sinh, các nước phát triển có mức tín dụng chiếm 30-40% dư nợ vay của các TCTD trong khi nước nghèo, nước chậm phát triển thì tỷ trọng này rất thấp.

Với thu nhập và chi tiêu tăng nhanh của các hộ gia đình ở khu vực thành thị cho thấy mức sống của người dân ngày càng được cải thiện, nhu cầu về các vật dụng sinh hoạt hiện đại, nhà ở...ngày càng phong phú. Đó chính là thị trường rộng mở cho các ngân hàng phát triển các dịch vụ trong lĩnh vực tín dụng các nhân.

Việt Nam được đánh giá là nước có nền chính trị ổn định vào bậc nhất Châu Á, nền kinh tế phát triển với tốc độ khá cao thu hút mạnh mẽ vốn đầu tư nước ngoài. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, tăng thu nhập trong tầng lớp dân cư cũng đang có những bước phát triển mạnh mẽ, chắc chắn sẽ cung cấp được nhiều dịch vụ trong đó tín dụng cá nhân phù hợp với từng nhu cầu khách hàng.

CHƯƠNG II : THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG

2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

Sự tăng trưởng của nền kinh tế Việt Nam trong những năm qua không thể không kể đến sự đóng góp của các NHTM, trong đó Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (VietinBank) có vai trò không nhỏ trong hoạt động của thị trường Tiền tệ- tín dụng. Mạng lưới hoạt động của VietinBank được mở rộng khắp với số lượng và quy mô ngày càng gia tăng, nhằm phục vụ nhu cầu phát triển sản xuất kinh doanh của nền kinh tế quốc dân.

VietinBank - Chi nhánh Hồng Bàng là một chi nhánh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, tiền thân là Ngân hàng quận Hồng Bàng, trực thuộc NHNN thành phố Hải Phòng, được thành lập năm 1979. Từ khi thành lập đến năm 1988, Ngân hàng hoạt động như một chi nhánh của NHNN Việt Nam, với quy mô và phạm vi còn hạn chế. Sau khi có quyết định chuyển đổi hệ thống Ngân hàng Việt Nam thành 2 cấp: NHNN thực hiện chức năng quản lý Nhà nước trong lĩnh vực tiền tệ Ngân hàng và NHTM thực hiện chức năng kinh doanh tiền tệ tín dụng là chủ yếu. Trong 04 Ngân hàng chuyên được hoạt động tại Việt Nam theo Nghị định số 53/NĐ-HĐBT ngày 26/03/1988 của Hội đồng Bộ trưởng có NHCT Việt Nam chuyên hoạt động trong lĩnh vực Công thương nghiệp. Cũng trong giai đoạn này, mô hình hoạt động của Ngân hàng quận Hồng Bàng được chuyển đổi cho phù hợp với sự vận động phát triển của nền kinh tế nói chung và của hệ thống Ngân hàng Việt Nam nói riêng. Ngân hàng quận Hồng Bàng trở thành một đơn vị trực thuộc NHCT thành phố Hải Phòng, mang tên chi nhánh NHCT Hồng Bàng.

Tháng 10/1994, với phương châm thực hiện đổi mới mô hình NHCT, Chi nhánh Hồng Bàng trở thành chi nhánh của NHCT Việt Nam, chịu sự quản lý và phân công trực tiếp từ NHCT Việt Nam thay vì dưới sự quản lý của NHCT Hải Phòng như trước. Chi nhánh có trách nhiệm tiến hành các hoạt động theo quy định của NHNN Việt Nam và các văn bản hướng dẫn thi hành do NHCT Việt Nam ban hành về việc áp dụng các hình thức cho vay, thanh toán, tiến hành các hoạt động dịch vụ khác... và thực hiện nhiệm vụ chính sách Tiền tệ quốc gia.

Tháng 4/2009, Ngân hàng Công thương Việt Nam thực hiện cổ phần hóa và đổi tên thành Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam. Trên nền tảng cổ phần hóa, VietinBank - Chi nhánh Hồng Bàng đổi tên thành Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng và từng bước hòa nhập vào hoạt động chung của nền kinh tế quốc gia.

Trải qua hơn 24 năm xây dựng và phát triển, mặc dù chịu sự cạnh tranh khốc liệt của hơn 70 NHTM và các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước cùng hoạt động trên địa bàn Hải Phòng, nhưng bằng ý chí quyết tâm hoàn thành nhiệm vụ của tập thể cán bộ, VietinBank - Chi nhánh Hồng Bàng không ngừng phát triển và trở thành 1 trong 7 chi nhánh Ngân hàng lớn nhất thuộc VietinBank tại thành phố Hải Phòng. Ngân hàng đã vinh dự được đón nhận Huân chương lao động hạng 3 và hạng 2. Đặc biệt đầu năm 1999, VietinBank - Chi nhánh Hồng Bàng đã trở thành chi nhánh đầu tiên thuộc VietinBank được Nhà nước công nhận là doanh nghiệp loại 1.

Sứ mệnh: Là tập đoàn tài chính ngân hàng đầu tiên của Việt Nam hoạt động đa năng, cung cấp sản phẩm và dịch vụ theo chuẩn mực quốc tế, nhằm *“nâng cao chất lượng cuộc sống”*

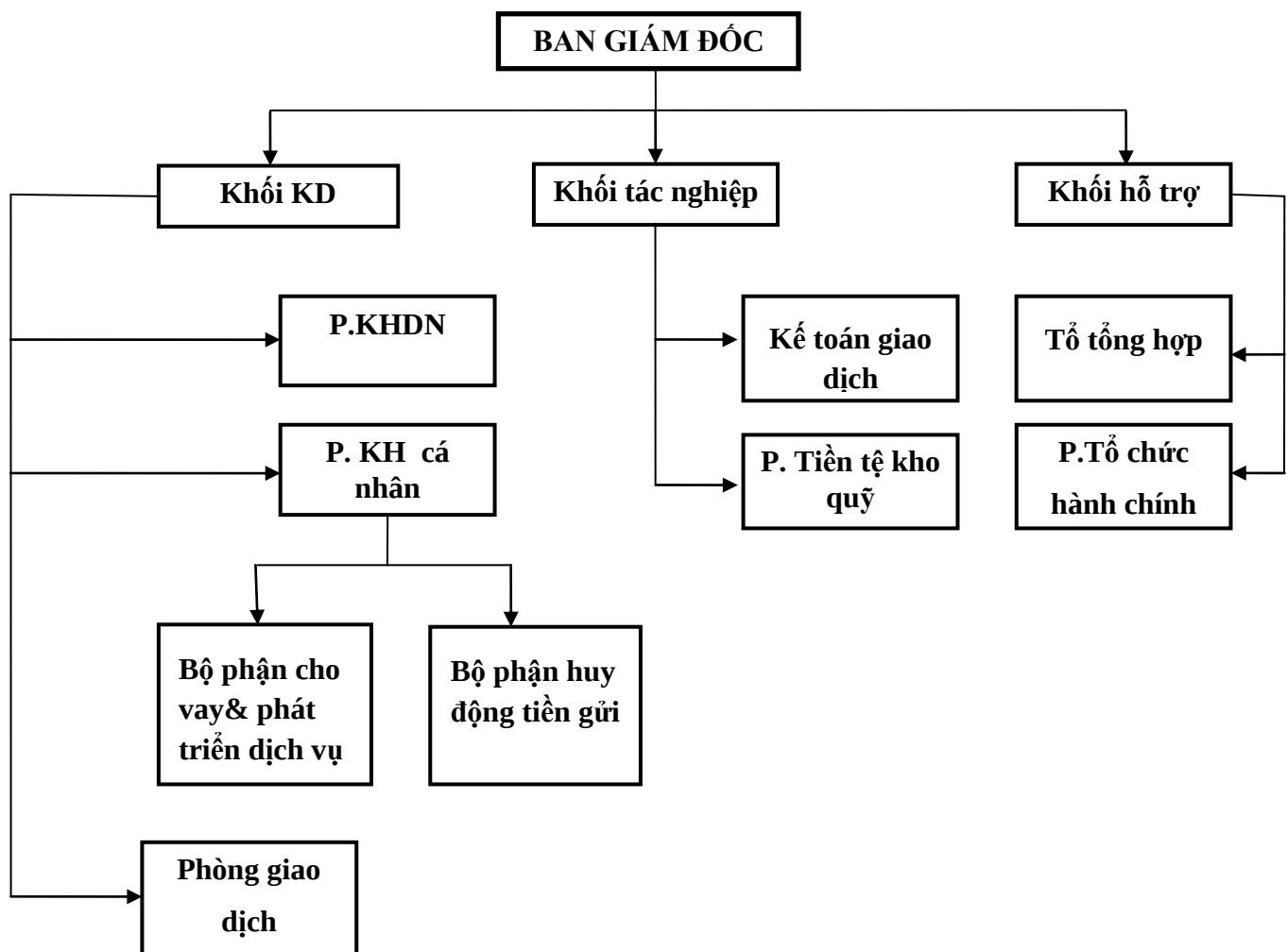
2.1.2 Cơ cấu tổ chức

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Hồng Bàng bao gồm khoảng 150 cán bộ công nhân viên trực thuộc 10 phòng ban được đặt dưới sự điều hành của Ban giám đốc. Các phòng ban này đều được

chuyên môn hóa theo chức năng và nghiệp vụ cụ thể. Tuy nhiên, chúng vẫn là một bộ phận không thể tách rời trong ngân hàng do đó chúng luôn có mối quan hệ chặt chẽ với nhau.

Ngân hàng Công thương Chi nhánh Hồng Bàng được cơ cấu tổ chức như sau:

Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của ngân hàng



(*Nguồn: VietinBank – Chi nhánh Hồng Bàng)

BAN GIÁM ĐỐC:

+ Chỉ đạo, điều hành hoạt động chung, định hướng khách hàng, định hướng tín dụng tại chi nhánh.

- + Ra quyết định chấp thuận cấp tín dụng/từ chối cấp tín dụng sau khi nhận được kết quả thẩm định của phòng khách hàng và phòng quản lý rủi ro.
- + Ra quyết định và triệu tập Hội đồng tín dụng chi nhánh hợp để quyết định với các khoản cấp tín dụng vượt thẩm quyền của giám đốc chi nhánh vai trò là chủ tịch Hội đồng tín dụng.
- + Ra quyết định triệu tập Hội đồng xử lý rủi ro, hội đồng miễn giảm lãi với vai trò là chủ tịch Hội đồng

KHỐI KINH DOANH

Phòng khách hàng doanh nghiệp

Nghiên cứu xây dựng chiến lược khách hàng doanh nghiệp bằng tín dụng và đề xuất các chính sách ưu đãi đối với từng loại khách hàng doanh nghiệp nhằm mở rộng theo hướng đầu tư tín dụng khép kín: sản xuất, chế biến, tiêu thụ, xuất khẩu và gắn tín dụng sản xuất, lưu thông và tiêu thụ; Phân tích kinh tế theo ngành, nghề kinh tế kỹ thuật, danh mục khách hàng lựa chọn biện pháp cho vay an toàn và đạt hiệu quả cao; Thẩm định và đề xuất cho vay các dự án tín dụng theo phân cấp uỷ quyền; Tiếp nhận và thực hiện các chương trình, dự án thuộc nguồn vốn trong và ngoài nước, trực tiếp làm dịch vụ uỷ thác nguồn vốn thuộc Chính phủ, các Bộ ngành... ; Thường xuyên phân loại dư nợ, phân tích nợ quá hạn, tìm nguyên nhân và đề hướng khắc phục.

Phòng khách hàng cá nhân

Bao gồm 02 bộ phận chính là Bộ phận cho vay và bộ phận huy động tiền gửi dân cư. Bộ phận cho vay chuyên khai thác mảng khách hàng là các cá nhân vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh hay tiêu dùng. Bộ phận huy động tiền gửi dân cư bao gồm 7 bàn tiết kiệm, có chức năng huy động nguồn vốn (Ngoại tệ và nội tệ) tạm thời nhàn rỗi trong dân cư để điều chuyển nguồn vốn huy động phục vụ cho bộ phận làm công tác kinh doanh thực hiện công tác cho vay đối với khách hàng. Ngoài ra trưởng phòng còn

chỉ đạo bộ phận nghiệp vụ tính trả lãi vay tiết kiệm cho khách hàng gửi tiền tiết kiệm.

Phòng giao dịch: bao gồm

- Phòng tín dụng

+ Tìm kiếm khách hàng vay vốn, phân loại khách hàng và đề xuất các chính sách ưu đãi đối với từng loại khách hàng.

+ Thẩm định dự án để lựa chọn biện pháp cho vay an toàn và đạt hiệu quả cao.

+ Thường xuyên phân loại dư nợ, phân tích nợ quá hạn, tìm nguyên nhân và đề xuất hường khắc phục.

+ Phổ biến hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho khách hàng về các quy định quy trình tín dụng, dịch vụ của Ngân hàng.

+ Xử lý, gia hạn nợ, đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn, chuyển nợ quá hạn, thực hiện các biện pháp thu nợ.

+ Thực hiện thẩm định các dự án cho vay và giám sát chất lượng khách hàng, xếp loại rủi ro tín dụng của khách hàng vay và đánh giá xếp hạng khách hàng.

- Phòng giao dịch – kho quỹ

→ Tất cả các nghiệp vụ phải qua kiểm soát viên (phó phòng hoặc trưởng phòng giao dịch)

 KHỐI TÁC NGHIỆP

Phòng kế toán giao dịch:

Là phòng nghiệp vụ thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng; các nghiệp vụ và các công việc liên quan đến công tác quản lý tài chính, chi tiêu nội bộ tại Chi nhánh; cung cấp các dịch vụ ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý hạch toán các giao dịch. Quản lý và chịu trách nhiệm đối với hệ thống giao dịch trên máy, quản lý quỹ tiền mặt đến từng giao dịch viên theo đúng quy định của Nhà nước và NHCTVN. Thực hiện nhiệm vụ tư vấn cho khách hàng về sử dụng các sản phẩm ngân hàng.

Phòng tiền tệ kho quỹ

Phòng tiền tệ kho quỹ là phòng nghiệp vụ quản lý an toàn kho quỹ, quản lý quỹ tiền mặt theo quy định của NHNN và NHCTVN. Ứng và thu tiền mặt cho các quỹ tiết kiệm, các điểm giao dịch trong và ngoài quầy, thu chi tiền mặt cho các doanh nghiệp có thu, chi tiền mặt lớn.

 KHÔI HỒ TRỢ***Phòng Tổ chức – Hành chính***

Thực hiện công tác giao dịch trong các lĩnh vực về liên hệ công tác. Đứng đầu là trưởng phòng chịu trách nhiệm chỉ đạo các cán bộ của phòng mình trong việc quản lý công tác tổ chức cán bộ của chi nhánh, công việc mua sắm và thanh lý các tài sản của cơ quan phục vụ theo yêu cầu công tác của cơ quan. Thực hiện việc Phòng cháy và chữa cháy tại cơ quan, phân công lịch trực của đội ngũ bảo vệ, tự vệ và lịch trực đối với những ngày lễ, tết để đảm bảo an toàn về tiền bạc, tài sản của Nhà nước. Hướng dẫn khách hàng đến liên hệ công tác theo những yêu cầu và nhiệm vụ nhất định.

Phòng tổng hợp

Phòng tổng hợp là phòng nhiệm vụ tham mưu cho Giám đốc chi nhánh dự kiến kế hoạch kinh doanh, tổng hợp, phân tích đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh, thực hiện báo cáo hoạt động hành năm của chi nhánh.

2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh thời gian qua

Bảng 1: Một số chỉ tiêu cơ bản

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2010	2011	2012	2011 so 2010	2012 so 2011
Tổng tài sản	1301	1897	1571	45.81%	-17.19%
Huy động	1174	1370	1429	16.7%	4.31%
Dư nợ tín dụng	1634	1775	1422	8.63%	-19.89%
<i>Huy động/Tổng tài sản</i>	90.24%	72.22%	90.96%		
<i>Dư nợ /Tổng tài sản</i>	125.6%	93.57%	90.52%		
<i>Dư nợ/Huy động</i>	139.18%	129.56%	99.51%		

**Nguồn: Báo cáo thường niên NH VietinBank - CN Hồng Bàng (2010-2012)*

+ Tổng tài sản tính đến ngày 31/12/2012 đạt 1571 tỷ đồng. Chỉ số Huy động/Tổng tài sản năm 2010 là 90.24%, năm 2011 giảm xuống còn 72.22%, qua năm 2012 tăng lên là 90.96% tăng 18.74% so với năm 2011.

+ Tỷ trọng dư nợ cho vay/Tổng tài sản năm 2012 so với năm 2011 giảm 19.89% do nhiều nguyên nhân mà chủ yếu là do chi nhánh chuyển dịch cơ cấu sang kinh doanh DV - phù hợp với thông lệ quốc tế và hoạt động của NH hiện đại, do ngân hàng siết chặt chính sách cho vay....

+ Các chỉ tiêu huy động và dư nợ cho vay của Chi nhánh năm 2011 đều tăng so với năm 2010 (trong đó huy động tăng 16.7% và dư nợ cho vay tăng 8.63%), tài sản tăng 45.81%. Tuy nhiên, năm 2012 chỉ tiêu huy động tăng rất ít (4.31%); tổng tài sản giảm 17.19% và dư nợ cho vay giảm 19.98% so với năm do ảnh hưởng mạnh mẽ của suy thoái kinh tế thế giới.

+ Năm 2012, chỉ tiêu Huy động/Tổng TS tăng nhẹ 0.73% so với năm 2010, các chỉ tiêu Doanh số cho vay/Tổng TS, dư nợ cho vay/ Huy động đều giảm so với 2010.

Bảng 2: Thực hiện chỉ tiêu kế hoạch của Hội sở giao năm 2012*ĐVT: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Kế hoạch năm 2012	Số thực hiện năm 2012	Tỷ lệ thực hiện
Huy động	2000	1429	71.45%
Dư nợ tín dụng	2000	1422	71.1%
Lợi nhuận trước thuế	84.77	37.91	44.7%

**Nguồn: Báo cáo thường niên của NH TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Hồng Bàng (2010-2012)*

Thực hiện kế hoạch chỉ tiêu năm 2012, Chi nhánh đạt 71.45% về huy động vốn và đạt 71.1% về dư nợ tín dụng. Lợi nhuận trước thuế, năm 2012 Chi nhánh lãi 37913 triệu đồng so với kế hoạch đạt 44.7%. Tuy lợi nhuận không đạt được chỉ tiêu nhưng trong tình hình khó khăn chung thì đây cũng là sự cố gắng và nỗ lực của Chi nhánh trong việc thúc đẩy huy động vốn, nâng cao năng lực cho vay nhằm mục đích tăng trưởng ổn định.

Tổng nguồn vốn huy động tại 31/12/2012 tăng so với 31/11/2011 ở tất cả các kì hạn và toàn bộ là VNĐ. Sự gia tăng nói trên chủ yếu là do sự tham gia tăng nguồn vốn từ dân cư (tăng 126.3 tỷ đồng) là nguồn tiền gửi tương đối ổn định, cho thấy cơ cấu vốn huy động tại chi nhánh đã có sự chuyển biến khá tích cực so với đầu năm. Tuy nhiên tốc độ tăng trưởng đạt thấp (tốc độ tăng trưởng vốn huy động năm 2012 là 1.3% trong khi tốc độ tăng trưởng toàn hệ thống Vietinbank là 9.4%). Nguồn huy động không kì hạn và ngắn hạn (dưới 12 tháng vẫn chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn huy động (chiếm 86.8%).

Mặt khác, Chi nhánh cũng nhận thức rõ việc quản trị rủi ro trong hoạt động cho vay và điều hành hoạt động tín dụng sát hơn với các quy định của NHNN cũng như Hội sở về quản trị rủi ro, phân loại nợ, trích lập dự phòng rủi ro, đảm bảo tỷ lệ an toàn trong hoạt động. Đồng thời nỗ lực xây

dụng các hệ thống chính sách, quản lý và theo dõi, đảm bảo cho các khoản vay được kiểm soát chặt chẽ, an toàn và hiệu quả.

Năm 2012, tỷ trọng dư nợ cho vay trên tổng tài sản có sinh lời giảm, trong khi các hoạt động dịch vụ của ngân hàng lại tăng. Trong tương lai các hoạt động tài chính ngoài cho vay như tiền gửi và đầu tư sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc đa dạng hóa danh mục đầu tư, giảm thiểu rủi ro cũng như đảm bảo tính thanh khoản của Vietinbank cũng như Chi nhánh Hồng Bàng.

2.2 Thực trạng hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Hồng Bàng.

2.2.1 Sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân

2.2.1.1 Sản phẩm cho vay

❖ Cho vay tiêu dùng

Điều kiện vay vốn

➤ ĐK chung:

- Đủ điều kiện cấp GHTD/Đã được cấp GHCV (đang còn hiệu lực).
- Có PA,DA khả thi, hiệu quả; Mục đích vay vốn hợp pháp.

➤ ĐK riêng:

- Có vốn tự có $\geq 20\%$ nhu cầu vốn đối với ngắn hạn, $\geq 40\%$ nhu cầu vốn đối với trung dài hạn (đối với cho vay có TSBĐ).
- Có vốn tự có $\geq 50\%$ nhu cầu vốn đối với cho vay không có TSBĐ.

Tiền ích sản phẩm

- Đồng tiền cho vay: VND
- Thời hạn cho vay: ≤ 5 năm (trừ 1 số trường hợp cụ thể)
- Phương thức cho vay: Từng lần/trả góp.
- Lãi suất cho vay: thỏa thuận.

Hồ sơ vay vốn

- CMND, hộ khẩu
- Giấy đề nghị vay vốn
- Giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập, TSBĐ.

- Giấy tờ, tài liệu chứng minh mục đích sử dụng tiền vay.

Các sản phẩm cụ thể

- Cho vay nhà ở
- Cho vay mua ô tô – Mua xe trả góp
- Cho vay đảm bảo bằng sổ dư tiền gửi, sổ/thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá
- Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán
- Cho vay chứng minh tài chính
- Cho vay du học nước ngoài
- Cho vay người Việt Nam làm việc ở nước ngoài

❖ Cho vay sản xuất kinh doanh

Đối tượng vay vốn

Cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vay vốn phục vụ cho các mục đích sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đầu tư phát triển trong nước nhưng không sử dụng các sản phẩm cho vay cụ thể của Vietinbank để đáp ứng nhu cầu đó.

Điều kiện vay vốn

- + Độ tuổi tại thời điểm kết thúc thời hạn vay không quá 65 tuổi , trường hợp khách hàng trên 65 tuổi:
 - Có bảo đảm đầy đủ bằng tài sản có tính thanh khoản cao.
 - Có TSBĐ là bất động sản giá trị lớn ít nhất gấp 3 lần số tiền vay, có tính thanh khoản cao và có người thừa kế nghĩa vụ trả nợ < 60 tuổi.
- + Hoạt động SXKD hợp pháp, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành
- + Vốn tự có: ngắn hạn $\geq 20\%$, trung-dài hạn $\geq 40\%$ ($\geq 50\%$ nếu không có TSBĐ).
- + Trình TSC xem xét nếu KH có VTC $\geq 10\%$ (nếu có TSBĐ đã hiện hữu và/hoặc có bảo lãnh của bên thứ ba) hoặc $\geq 15\%$ (nếu có TSBĐ hình thành trong tương lai).
- + Có TSBĐ cho khoản vay. Có thể dùng chính tài sản hình thành từ vốn vay để đảm bảo.

Đặc điểm sản phẩm

- + Đồng tiền cho vay: VND, ngoại tệ.
- + Phương thức cho vay đa dạng: từng lần, trả góp, hạn mức, theo dự án đầu tư...
- + Mức cho vay: ngắn hạn $\leq 80\%$; Trung dài hạn $\leq 60\%$ ($\leq 50\%$ nếu không có TSBĐ).
- + Thời hạn cho vay:
- + Chu kỳ luân chuyển vốn ≤ 6 tháng: ≤ 12 tháng.
- + Cho vay trung dài hạn : ≤ 7 năm.
- + Chi nhánh tự cân đối được nguồn vốn: có thể xem xét thời hạn cho vay > 7 năm.
- + Lãi suất cho vay: thỏa thuận.

Hồ sơ vay vốn

- + Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép/chứng chỉ hành nghề (trường hợp pháp luật quy định phải có).
- + Phương án SXKD / dự án đầu tư và các tài liệu liên quan.

Các sản phẩm cụ thể

- + Cho vay Kinh doanh, Cho vay sản xuất thông thường
- + Cho vay cá nhân kinh doanh tại chợ
- + Cho vay cửa hàng cửa hiệu
- + Cho vay phát triển nông nghiệp nông thôn

2.2.1.2 Sản phẩm huy động vốn khách hàng cá nhân

❖ **Tiền gửi**

Bao gồm: Tiền gửi thanh toán và Tiền gửi tiết kiệm: Tuân thủ theo Thông tư số 50/2012/TT-NHNN của NHNN Việt Nam NHCT quy định bảng lãi suất huy động sau:

Bảng 3 : Lãi suất huy động theo loại hình tiền gửi

Kỳ hạn	Trần lãi suất huy động (%/năm)					
	VND		USD		EUR	
	Cá nhân	Tổ chức	Cá nhân	Tổ chức	Cá nhân	Tổ chức
Không kỳ hạn	2,0	2,0	0,1	0,1	0,1	0,3
Dưới 1 tháng	2,0	2,0	2,0	0,5		
Từ 1 tháng đến dưới 3 tháng	8,0	8,0	2,0	0,5	1,5	1,3
Từ 3 tháng đến dưới 6 tháng	8,0	8,0	2,0	0,5	2,0	1,7
Từ 6 tháng đến 9 tháng	8,0	8,0	2,0	0,5	2,0	1,7
Trên 9 tháng đến dưới 12 tháng	8,0	8,0	2,0	0,5	2,0	1,7
Kỳ hạn 12 tháng	10,5	10,5	2,0	0,5	2,0	1,7
Kỳ hạn 13 tháng	10,5	10,5	2,0	0,5	2,0	1,7
Trên 13 tháng đến 18 tháng	10,0	10,0	2,0	0,5	2,0	1,7
Trên 18 tháng đến 24 tháng	9,5	9,5	2,0	0,5	2,0	1,7
Trên 24 tháng đến 36 tháng	9,5	9,5	2,0	0,5	2,0	1,7
Trên 36 tháng	9,0	9,0	2,0	0,5	2,0	1,7

(Nguồn : Thông tư số 50/2012/TT-NHNN)

❖ **Giấy tờ có giá**

- + Trái phiếu.
- + Chứng chỉ tiền gửi.
- + Kỳ phiếu.

❖ **Dịch vụ khác**

- + Cho thuê ngăn tủ sắt.
- + Gửi giữ tài sản.
- + Dịch vụ nhận và chi trả TGTK/GTCG tại nhà.

2.2.2 Quy trình tín dụng cá nhân

(QT.19.09.II- thi hành kể từ ngày 09/01/2013)

Bước 1: hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ đề nghị các khoản tín dụng

- Thiết lập quan hệ tín dụng với khách hàng (Vấn tin trên INCAS, vấn tin CIC)

- Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ.

Bước 2: Thẩm định, lập tờ trình thẩm định, và đề xuất quyết định khoản tín dụng.

- Thẩm định, xác định nhóm khách hàng liên quan, người có liên quan
- Thẩm định khách hàng
- Đánh giá hoạt động kinh doanh tài chính
- Đánh giá kết quả xếp hạng TDKH
- Thẩm định kế hoạch sản xuất kinh doanh/phương án/dự án/đề nghị cấp tín dụng
- Đánh giá lợi ích của ngân hàng công thương nếu cấp tín dụng (lợi ích từ TG, tiền vay... khả năng bán thêm/ bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác, khả năng phát triển thêm khách hàng mới...)
- Đánh giá các rủi ro có thể xảy ra nếu cấp tín dụng và đề xuất các biện pháp giảm thiểu rủi ro :
 - Biện pháp quản lý nguồn thu/ thu nhập, dòng tiền của khách hàng
 - Thực hiện biện pháp bảo đảm hoặc CKBL.
 - Các bảo đảm bổ xung của bên mua hàng (đối với trường hợp cho vay SXKD/bảo lãnh);bên trả thu nhập/ lương (đối với trường hợp cho vay tiêu dùng)..
 - Thỏa thuận về điều khoản bảo hiểm của đối tượng hình thành từ vốn vay theo quy định pháp luật và quy định của ngân hàng công thương từng thời kỳ hoặc ngân hàng cấp tín dụng xét thấy cần thiết.
- Thẩm định biện pháp bảo đảm.
- Kết luận thẩm định và đề xuất cấp khoản tín dụng
 - Các điểm mạnh, điểm yếu, thuận lợi/ cơ hội, khó khăn/ thách thức đối với phương án/ dự án
 - Mức độ đáp ứng điều kiện cấp khoản tín dụng của khách hàng so với quy định hiện hành của ngân hàng công thương

- Lập tờ trình thẩm định và đề xuất quyết định khoản tín dụng.

Bước 3: Xét duyệt khoản cấp tín dụng: cho vay hay từ chối cho vay

Bước 4:

Nếu đồng ý cho vay: Nhân viên quản lý tín dụng thực hiện các bước chuẩn bị công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo.

Nếu không đồng ý cho vay: Ngân hàng gửi văn bản từ chối cho vay tới khách hàng.

Bước 5: Dự thảo, soạn thảo HĐCTD, HĐBĐ; kí kết hợp đồng thực hiện công chứng, chứng thực đăng ký GDBĐ. Làm thủ tục giao nhận TSBĐ và nhập kho hồ sơ TSBĐ; nhập, kiểm soát, phê duyệt dữ liệu về khách hàng, tài sản bảo đảm và khoản cấp tín dụng

Bước 6: Giải ngân theo hợp đồng cấp tín dụng

- Chứng từ giải ngân bao gồm: GNN, bảng kê danh sách yêu cầu giải ngân, ủy nhiệm chi/ phiếu lĩnh tiền mặt/lệnh chi/ séc/ nhờ thu hoặc các giấy rút tiền khác
- Trường hợp từ chối giải ngân: Cán bộ phòng khách hàng/PGD báo cáo lãnh đạo PKH/PGD thông báo cho khách hàng
- Trường hợp đồng ý giải ngân: Cán bộ PKH/PGD lập tờ trình đề nghị giải ngân, GNN, ký trình lãnh đạo PKH/PGD kèm hồ sơ đề nghị giải ngân của khách hàng
- Kiểm tra lại tờ trình đề nghị giải ngân, GNN, điều kiện giải ngân và nội dung trình của cán bộ PKH/PGD phù hợp với HĐCTD và các quy định hiện hành của NHCT
- Giao nhận chứng từ giải ngân

Bước 7: Kiểm tra, giám sát khoản tín dụng

Bước 8: Thu nợ gốc, lãi, phí

Bước 9: Thanh lý HĐCTD, HĐBĐ/giải tỏa nghĩa vụ bảo lãnh, giải trước TSDB

Bước 10: Lưu hồ sơ.

2.2.3 Lãi suất cho vay

Lãi suất cho vay áp dụng theo kiểu lãi suất cho vay mà VietinBank quy định trong từng thời kỳ theo từng loại sản phẩm. Phương thức tính lãi tiền vay chủ yếu áp dụng theo 2 phương thức:

- *Đối với trả góp* (gốc trả làm nhiều lần, trả lãi hàng tháng): tiền lãi tính theo dư nợ giảm dần.

- *Đối với vay từng lần* (gốc trả cuối kỳ, lãi trả hàng tháng) : tiền lãi tính theo số dư ban đầu .

Lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất cho vay trong hạn tại thời điểm chuyển nợ quá hạn. Nếu khách hàng chậm trả lãi quá 5 ngày thì tính phạt chậm trả lãi kể từ ngày đầu tiên 0.05%/ngày tính trên số tiền chậm trả lãi và số ngày chậm trả lãi thực tế.

Phí thanh toán nợ trước hạn áp dụng trong trường hợp khách hàng trả hết số tiền vay gốc trước hạn khi thời gian vay chưa đủ 50% thời gian vay theo thỏa thuận. Phí thanh toán nợ trước hạn bằng 0.05%/ tháng tính trên số tiền nợ gốc trả trước hạn và số ngày trả trước hạn thực tế. Phí này được tính và thu một lần khi thanh lý hợp đồng.

2.3. Thực trạng chất lượng TD khách hàng cá nhân tại chi nhánh Hồng Bàng.

2.3.1 Tình hình kinh tế - xã hội trên địa bàn quận Hồng Bàng, thành phố Hải Phòng.

- Hải Phòng là một thành phố lớn, có vị trí địa lý thuận lợi, có vai trò quan trọng trong phát triển kinh tế, văn hóa của cả nước.

- Vietinbank chi nhánh Hồng Bàng có lợi thế về địa bàn hoạt động, nằm ngay trên trục đường Trần Quang Khải – là trục đường lớn và là trung tâm của thành phố, mạng lưới giao dịch rộng khắp cả trong và ngoại thành phố.

- Vietinbank là Thương hiệu lớn và có uy tín, lâu đời.

- Khách hàng của Chi nhánh bao gồm đủ các thành phần kinh tế. Vì vậy Chi nhánh có điều kiện thuận lợi trong việc huy động vốn và mở rộng các

hình thức dịch vụ phụ trợ cho những dịch vụ chính để phục vụ đông đảo khách hàng.

- Nền kinh tế đang đà phục hồi và dần dần phát triển.
- Cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng.

2.3.2 Nguồn vốn huy động

Bảng 4 : Cơ cấu nguồn vốn huy động của chi nhánh (2010-2012)

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2010	2011			2012		
	Số dư	Số dư	Chênh lệch	%	Số dư	Chênh lệch	%
Nguồn vốn huy động	1174	1370	196	16.69	1429	59	4.31
<i>Phân theo loại tiền</i>							
VNĐ	920	1070	150	16.3	1223	153	14.3
Ngoại tệ quy đổi	254	300	46	0.39	206	-94	-31.33
<i>Phân theo đối tượng khách hàng</i>							
Tiền gửi cá nhân	581	859	278	47.5	990	131	15.25
Tổ chức kinh tế	593	511	-82	-13.8	439	-72	-14.09

**Nguồn: Báo cáo thường niên NH TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Hồng Bàng (2010-2012)*

Nguồn vốn huy động thực hiện đến 31/12/2012 là 1429 tỷ đồng, tăng 59 tỷ đồng (tương đương 4.31%) so với 31/12/2011. Cơ cấu vốn huy động cụ thể như sau:

Phân theo loại tiền: Trên thực tế kết quả kinh doanh của ngân hàng được phản ánh qua bảng số liệu trên cho thấy mặc dù nền kinh tế giai đoạn từ 2010-2012 gặp rất nhiều khó khăn, khi các ngân hàng thương mại chạy đua lãi suất huy động vốn hết sức gay gắt thì tình hình huy động vốn tại NHCT chi nhánh Hồng Bàng :

- Nguồn VND thực hiện 1223 tỷ đồng, tăng 153 tỷ đồng (14.3%) so với 31/12/2011.

- Ngoại tệ quy đổi VND thực hiện 206 tỷ đồng, giảm 94 tỷ đồng (31.33%) so với 31/12/2011.

Nguyên nhân của nguồn vốn huy động bằng USD giảm trong năm 2012 là do lãi suất huy động USD tại các ngân hàng ngoài quốc doanh luôn cao ở mức 5%-6%/năm trong khi của NHCT chỉ trên dưới 4% cộng với tình hình giá vàng tăng đột biến nên người dân rút tiền gửi USD để đi đầu tư vàng.

Chính bởi vậy, VNĐ chính là động lực, nguyên nhân chính thúc đẩy tốc độ tăng trưởng của tổng nguồn vốn như đã phân tích bên trên. Trong bối cảnh, sự cạnh tranh huy động vốn của các ngân hàng trên địa bàn mà tình hình huy động vốn của ngân hàng vẫn tăng chứng tỏ uy tín của ngân hàng đối với nhân dân trên địa bàn thành phố.

❖ **Phân theo đối tượng huy động:**

Tiền gửi tiết kiệm của cá nhân trong 3 năm qua như sau: năm 2010 đạt 581 tỷ đồng, năm 2011 đạt 859 tỷ đồng tăng 278 tỷ đồng so với năm 2010, năm 2012 đạt 990 tỷ đồng tăng 131 tỷ đồng so với đầu năm. Trong thời gian qua, vốn huy động từ tiền gửi cá nhân tại chi nhánh có sự tăng trưởng ổn định cho thấy chi nhánh đã thực hiện tốt công tác huy động vốn, vừa duy trì được khách hàng cũ vừa thu hút được khách hàng mới gửi tiền tại chi nhánh nên số dư của tiền gửi tiết kiệm tại chi nhánh không ngừng tăng trưởng. Sự tăng trưởng tiền gửi tiết kiệm này cũng cho thấy thu nhập của người dân ngày càng tăng trong khi người dân vẫn có ít sự lựa chọn để quyết định hình thức đầu tư và hình thức đơn giản nhất là gửi tiền vào ngân hàng để hưởng lãi.

2.3.3 Tình hình cấp tín dụng

2.3.3.1 Quy mô tín dụng

Trong những năm vừa qua, thị trường tài chính – ngân hàng ở nước ta chứng kiến sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng. Để khẳng định vị thế của mình, VietinBank luôn nỗ lực hết mình để phục vụ khách hàng. Với định

vị là “Ngân hàng bán lẻ thân thiện”, nhóm khách hàng cá nhân là nhóm khách hàng mục tiêu mà VietinBank chú trọng phát triển. Cùng với sự phát triển chung của kinh tế - xã hội, hoạt động tín dụng cá nhân tại VietinBank cũng thu hút được nhiều kết quả tích cực. Tỷ lệ đóng góp của cho vay cá nhân trong tổng dư nợ được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 5: Cơ cấu dư nợ cho vay theo nhóm khách hàng

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012		So sánh 2012 với 2011
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	
Tổng doanh số cho vay	1780	100	1981	100	1568	100	-413
<i>Cá nhân-HGD</i>	233	13.09	251	12.67	194	12.37	-57
<i>Doanh nghiệp</i>	1547	86.91	1730	87.33	1374	87.63	-356
Tổng dư nợ	1634	100	1775	100	1422	100	-353
<i>Cá nhân-HGD</i>	216	13.22	244	13.75	154	10.83	-90
<i>Doanh nghiệp</i>	1418	86.78	1531	86.25	1268	89.17	-263

(Nguồn: báo cáo HĐTD năm 2010-2012 của Vietinbank - CN Hồng Bàng)

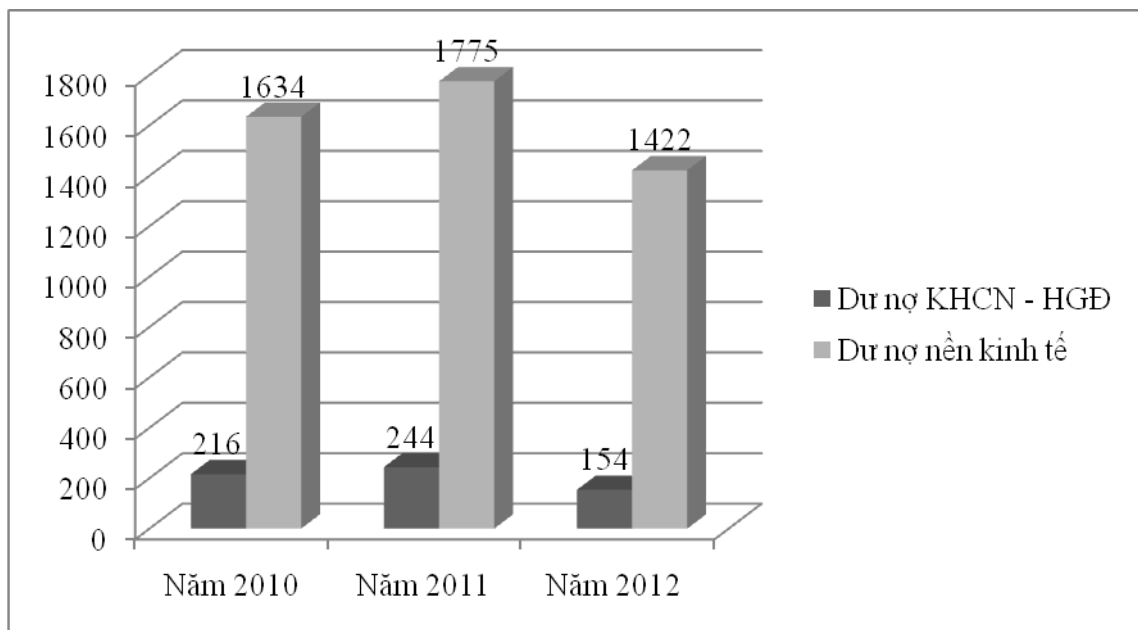
Nhìn vào bảng trên thấy, xét về doanh số cho vay cá nhân - hộ gia đình, năm 2010 mới chỉ đạt 233 tỷ đồng, nhưng năm 2011 doanh số cho vay cá nhân – hộ gia đình đạt 251 tỷ đồng, tăng 18 tỷ đồng. Đến năm 2012 doanh số cho vay cá nhân là 194 tỷ đồng giảm so với năm 2011 là 57 tỷ đồng.

Cuối năm 2012, tỷ trọng cho vay cá nhân trong tổng dư nợ giảm còn 10.83%. Thời điểm này, VietinBank cũng như toàn hệ thống ngân hàng đang thực hiện chính sách thắt chặt tiền tệ do Chính phủ điều hành, áp lực huy động vốn tiếp tục gia tăng, dẫn đến cho vay ra cũng phải cẩn trọng và chọn

lộc khách hàng tốt nhất để cho vay, người vay phải trả lãi suất cao, theo đó các khoản tín dụng dành cho thương mại, sản xuất cũng bị hạn chế, đặc biệt là cho vay bất động sản và chứng khoán. Trong khi đó, nhu cầu vay vốn của các cá nhân chủ yếu không nhằm mục đích sản xuất kinh doanh mà để phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng. Tại VietinBank các khoản vay bất động sản lại chiếm tỷ trọng khá cao. Vì vậy, việc giải ngân đối với nhiều khoản vay của khách hàng cá nhân bị cắt giảm, làm giảm dư nợ cho vay trong kỳ. Để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, kinh doanh của người dân, Vietinbank cũng cung cấp dịch vụ thấu chi với những tiện ích vượt trội như hạn mức thấu chi lớn, thủ tục vay vốn dễ dàng, thuận tiện, giảm tối đa lãi vay phải trả. Ví dụ: tại thời điểm năm 2012, lãi suất cho vay ngắn hạn là 15% đối với cho vay ngắn hạn, 18% đối với cho vay trung-dài hạn nhưng với các khách hàng chiến lược ngân hàng có thể linh hoạt mức lãi suất ưu đãi 14%-14.5% đối với cho vay ngắn hạn và 17%-17.5 % đối với cho vay trung dài hạn; Đồng thời ngân hàng cắt bỏ một số thủ tục rườm rà, điều kiện vay vốn không cần thiết.

Biểu đồ 1 : Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân – HGD so với nền kinh tế

Đơn vị : tỷ đồng



(Nguồn: báo cáo HĐTD năm 2010-2012 của Vietinbank - CN Hồng Bàng)

Nhìn vào biểu đồ và bảng số liệu ta thấy dư nợ năm 2011 đạt 1775 tỷ đồng tăng 141 tỷ đồng so với năm 2010. Năm 2012, dư nợ giảm 353 tỷ đồng so với năm 2011 do Ngân hàng thắt chặt cho vay với nền kinh tế suy thoái hiện nay. Trong đó:

Dư nợ đối với cho vay cá nhân – HGD tại thời điểm 31/12/2012 giảm 90 tỷ đồng so với 31/12/2011. Mặc dù Chi nhánh đã có sự chú trọng đối với hoạt động cho vay cá nhân hộ gia đình trong hoạt động tín dụng của ngân hàng nhưng do các chính sách thắt chặt tín dụng, thận trọng trong cho vay, sự sàng lọc khách hàng và cơ cấu lại khách hàng mà dư nợ cho vay cá nhân giảm đáng kể. Ngân hàng tập trung chủ yếu vào các doanh nghiệp và các khách hàng tiềm năng. Bộ phận marketing của ngân hàng chưa thực sự tốt.

Sau đây ta đi xem xét cụ thể hơn về cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân – HGD tại chi nhánh Hồng Bàng :

Bảng 6 : Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân – HGD theo kỳ hạn

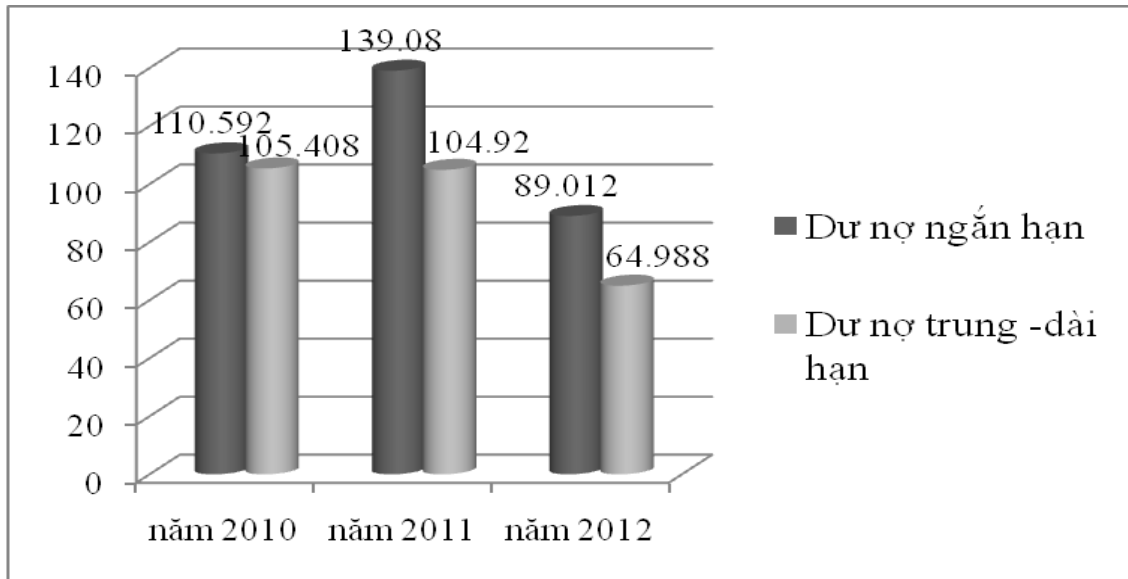
DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012		So sánh năm 2012 với 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Chênh lệch	Tốc độ tăng trưởng (%)
<i>Dư nợ cá nhân – HGD</i>	216	100	244	100	154	100	-90	-36.89
Dư nợ ngắn hạn	110.592	51.2	139.08	57	89.012	57.8	-50.07	-35.99
Dư nợ trung - dài hạn	105.408	48.8	104.92	43	64.988	42.2	-39.93	-38.01

(Nguồn: báo cáo năm 2010-2012 của Vietinbank - Chi nhánh Hồng Bàng)

Biểu đồ 2 : Tình hình dư nợ cá nhân – HGD theo kỳ hạn

ĐVT: tỷ đồng



(Nguồn: báo cáo HĐTD năm 2010-2012 của Vietinbank - CN Hồng Bàng)

Nhìn vào bảng – biểu trên, ta thấy trong cơ cấu dư nợ cá nhân-HGD theo thời hạn : dư nợ cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn, trên 50% điều này đảm bảo an toàn hơn cho ngân hàng. Cụ thể là năm 2010 dư nợ doanh nghiệp ngắn hạn chiếm 51.2% (89.012 tỷ đồng), tới năm 2011 là 57% (139.08 tỷ đồng), năm 2012 đạt 57.8% (110.592 tỷ đồng). Xét về mặt cơ cấu, cùng với sự giảm xuống của dư nợ cho vay trung- dài hạn là sự tăng lên của dư nợ cho vay ngắn hạn. Sở dĩ có sự thay đổi đó là do có xu hướng biến động theo nhu cầu vay của khách hàng. Thông thường, các khoản vay cá nhân thường có giá trị không lớn. Khách hàng thường vay ngắn hạn để bù đắp nguồn vốn tạm thời, hoặc do nhu cầu cấp bách. Khi có nguồn thu nhập khác để trả nợ, khách hàng thường trả nợ trước hạn.

Các khoản vay trung và dài hạn thường áp dụng đối với các khoản vay có giá trị lớn hơn dành cho mục đích mua nhà, đất; mua ô tô. Ngân hàng có áp dụng hình thức cho vay trả góp đối với khoản vay này. Thu nhập chính để trả nợ là từ thu nhập hàng tháng, quý của người vay. Với kỳ hạn trung và dài hạn sẽ phù hợp hơn với luồng tài chính của khách hàng, tạo điều kiện

thuận lợi hơn cho khách hàng trong việc trả nợ. Tuy nhiên tín dụng trung dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao do vậy ngân hàng cần xem xét và cân đối.

Bảng 7 : Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân - HGD theo loại tiền

ĐVT: tỷ đồng

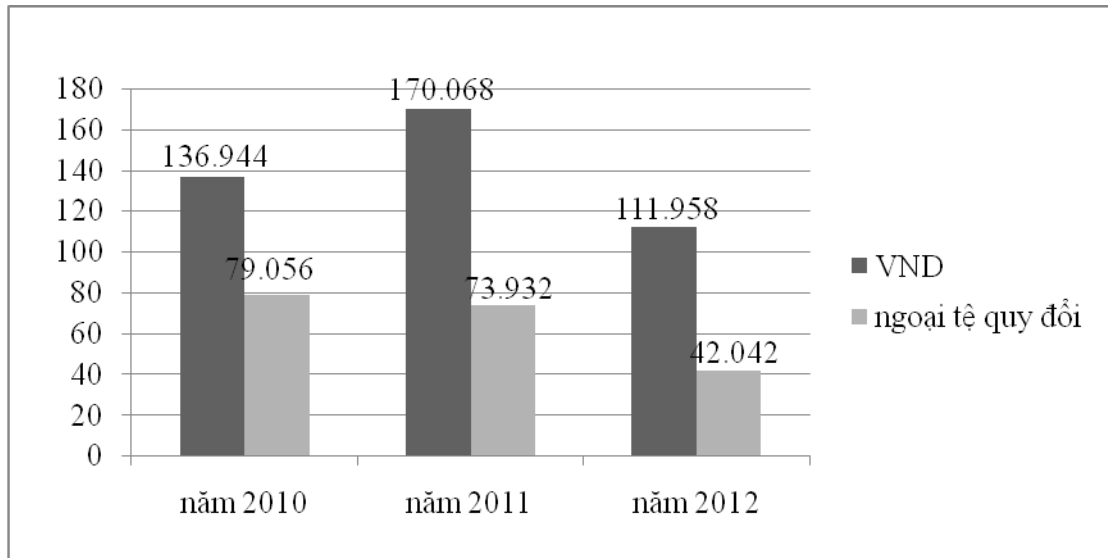
Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Dư nợ cá nhân	216	100	244	100	154	100
VND	136.944	63.4	170.068	69.7	111.958	72.7
Ngoại tệ quy đổi	79.056	36.6	73.932	30.3	42.042	27.3

(Nguồn: báo cáo HĐTD năm 2010-2012 của Vietinbank - CN Hồng Bàng)

Qua bảng số liệu trên ta thấy cơ cấu cho vay cá nhân theo các loại tiền tệ cũng có nhiều biến động trong ba năm qua : cho vay cá nhân bằng đồng Việt Nam có xu hướng tăng còn bằng đồng ngoại tệ có xu hướng giảm. Cụ thể, năm 2010 dư nợ bằng Việt Nam đồng đạt 136.944 tỷ đồng, chiếm 63.4% tổng dư nợ cho vay cá nhân. Năm 2011 dư nợ Việt Nam đồng đạt 170.068 tỷ đồng, chiếm 69.7% tổng dư nợ cho vay cá nhân, đến năm 2012 dư nợ Việt Nam đồng đạt 111.958 tỷ đồng chiếm 72.7% tổng dư nợ cho vay cá nhân. Dư nợ bằng Việt Nam đồng năm 2012 so với năm 2011 tuy giảm về tuyệt đối nhưng tăng về số tương đối hay nói cách khác là tăng về quy mô tín dụng. Mặt khác, dư nợ về ngoại tệ quy đổi tuy giảm cả về số tương đối và tuyệt đối nhưng vẫn chiếm tỷ trọng tương đối cao trong khi huy động ngoại tệ quy đổi là rất thấp. Điều này làm mất cân đối giữa nguồn vốn và sử dụng vốn.

Biểu đồ 3: Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân - HGD theo loại tiền

ĐVT: tỷ đồng



(Nguồn: báo cáo HĐTD năm 2010-2012 của Vietinbank – CN Hồng Bàng)

Qua biểu đồ ta nhận thấy, cho vay bằng đồng Việt Nam là thế mạnh của chi nhánh Hồng Bàng. Cho vay đồng ngoại tệ qua ba năm có xu hướng giảm, năm 2010 đạt 79.056 tỷ đồng chiếm 36.6% tổng dư nợ cho vay cá nhân- HGD, sang năm 2011 đạt 73.932 tỷ đồng chiếm 30.3% tổng dư nợ cho vay cá nhân- HGD, giảm 5.124 tỷ đồng nhưng đến năm 2012 đạt 42.042 tỷ đồng chiếm 27.3% tổng dư nợ cho vay cá nhân- HGD, tỷ trọng giảm 3% (30.3%-27.3%). Nhu cầu về ngoại tệ giảm do sự biến động về tỷ giá và sự khủng hoảng của đồng USD nên các cá nhân - HGD còn dè dặt trong xin vay bằng các đồng tiền ngoại tệ. Lãi suất cho vay đồng nội tệ hấp dẫn và linh hoạt hơn so với cho vay đồng ngoại tệ; thủ tục đơn giản hơn....

2.3.3.2. Chất lượng tín dụng cá nhân

Bảng 8 : Tình hình thu nợ khách hàng cá nhân

Đơn vị : tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Doanh số cho vay	233	251	194
Doanh số thu nợ	213.73	204.3	161.17
Dư nợ	216	244	154
Dư nợ bình quân	205	230	199
Vòng quay vốn tín dụng	1.04	0.9	0.8

(Nguồn: báo cáo HĐTD năm 2010-2012 Vietinbank - Chi nhánh Hồng Bàng)

Tình hình thu nợ tại chi nhánh trong ba năm có xu hướng giảm, năm 2010 đạt 213.73 tỷ đồng , năm 2011 đạt 204.3 tỷ đồng, đến năm 2012 đạt 161,17 tỷ đồng. Như vậy cho thấy chất lượng thu hồi nợ giảm hơn năm trước, chất lượng nợ bị suy giảm, có nhiều biểu hiện phức tạp. Nguồn vốn chi nhánh đem đi đầu tư cho vay đã mang lại hiệu quả không cao. Ta thấy, doanh số cho vay tăng nhưng doanh số thu nợ lại giảm xuống rất nhiều, nguyên nhân là do các khoản vay trung và dài hạn những năm trước đó đến hạn thu nợ là năm 2012 nhưng Chi nhánh chưa triển khai thu nợ được, đây không phải là tín hiệu lạc quan, công tác thu nợ cá nhân đang có vấn đề.

Tốc độ chu chuyển vốn

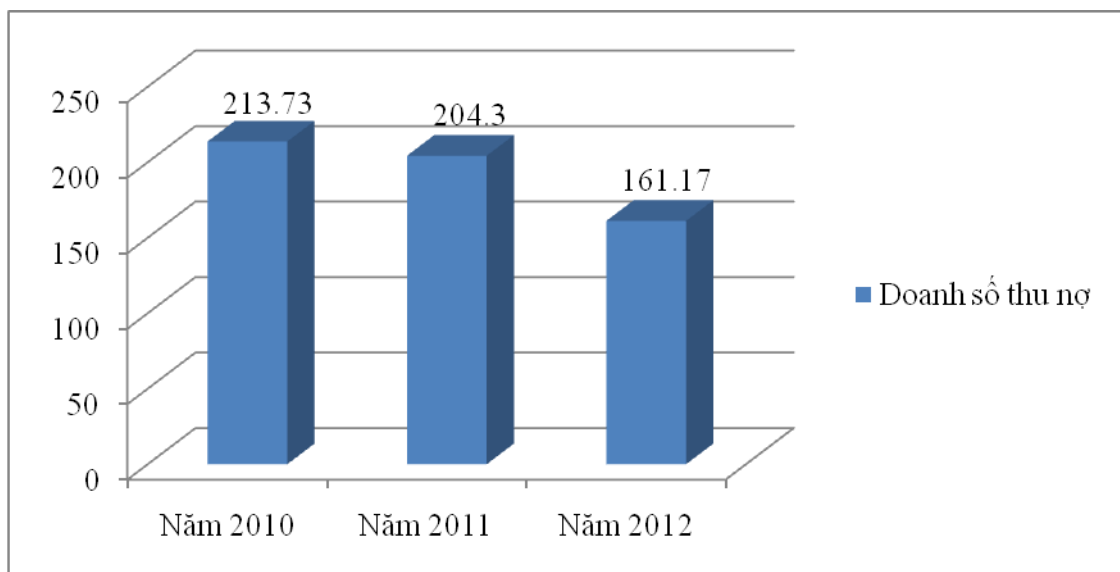
$$\text{Vòng quay vốn tín dụng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}}$$

Tốc độ chu chuyển vốn trong năm 2010 là khá tốt, vòng quay vốn tín dụng năm 2010 là 1.04. Chi nhánh có nhiều cơ hội hơn trong việc sử dụng vốn thực hiện đầu tư, cho vay nhiều khách hàng hơn, đa dạng hoá cơ cấu tín dụng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng tăng lợi nhuận cho ngân hàng. Tuy nhiên sang năm 2011,2012 vòng quay vốn giảm xuống còn 0.9 và 0.8 nhỏ

hơn 1 tức là hiệu quả tín dụng không tốt bằng năm 2010, vốn không được sử dụng tốt, không được quay nhiều vòng. Vòng quay tăng tức là thu nợ tăng lớn hơn dư nợ và ngược lại. Năm 2011 vòng quay vốn tín dụng giảm là do doanh số thu nợ giảm 9.43 tỷ trong khi đó dư nợ bình quân lại tăng 25 tỷ đồng điều này là nguyên nhân trực tiếp làm giảm vòng quay vốn tín dụng. Năm 2012, mặc dù dư nợ bình quân giảm 31 tỷ đồng nhưng thu nợ giảm 43.13 tỷ đồng nên làm vòng quay giảm 0.1 vòng. Để giải quyết tình hình này Chi nhánh cần tích cực giám sát các khoản nợ đến hạn phải thu, tăng điều kiện đảm bảo nếu thấy rủi ro cho vay là rất lớn.

Biểu đồ 4 : Tình hình thu hồi nợ khách hàng cá nhân

ĐVT: tỷ đồng



(Nguồn: báo cáo HĐTD năm 2011-2012 của Vietinbank - CN Hồng Bàng)

Để khắc phục tình trạng này ngân hàng cần phải chú trọng công tác thẩm định, công tác bảo lãnh để phòng những trường hợp rủi ro mất vốn có thể xảy ra. Tích cực giám sát các khoản vay, đảm bảo nguồn vốn vay được sử dụng đúng mục đích, đúng nhu cầu, thúc đẩy các khoản nợ phải thu khi tín dụng đến hạn, tránh để quá lâu gây nên tình trạng ứ đọng vốn.

2.3.3.3. Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu:

Năm 2011 và 2012 là những năm đầy biến động của nền kinh tế giới nói chung và nền kinh tế Việt Nam nói riêng. Ngân hàng TMCPCT Chi nhánh Hồng Bàng cũng như các ngân hàng khác đều chịu tác động mạnh mẽ dưới những biến động này. Lạm phát tăng cao, thị trường bất động sản đóng băng, giá vàng liên tiếp lập kỷ lục, tái cấu trúc lại hệ thống ngân hàng, chứng khoán lao đao, DN bị phá sản hàng loạt, Việt Nam bị hạ hạng mức tín nhiệm. Tình hình kinh tế biến động ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của các ngành kinh tế, của các NHTM nói chung và Ngân hàng TMCPCT VN nói riêng đặc biệt là tình hình tín dụng của ngân hàng. Phân tích theo 5 nhóm nợ ta có :

Bảng 9: Phân tích theo nhóm nợ (2010-2012)

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Tổng dư nợ	194	244	154
Nợ đủ tiêu chuẩn	192	241.48	148.92
Nợ cần chú ý	1.96	1.928	2.445
Nợ dưới tiêu chuẩn	0.028	0.467	1.710
Nợ nghi ngờ	0.012		0.9
Nợ có khả năng mất vốn		0.125	0.021

(Nguồn : Báo cáo tín dụng NH Công Thương Chi nhánh Hồng Bàng 2010-2012)

Tỷ lệ nợ quá hạn và Nợ xấu là hai chỉ tiêu quan trọng nhất đánh giá chất lượng tín dụng. Nợ quá hạn và nợ xấu biểu hiện không lành mạnh của khoản vay, chứa đựng những nguy cơ rủi ro mất khả năng thanh toán, mất vốn đối với ngân hàng do khách hàng không trả được nợ. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu của chi nhánh được thể hiện qua bảng:

Bảng 10: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu*ĐVT: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Dư nợ KHCN	216	244	154
Nợ quá hạn	0.3672	6.7604	5.4978
Tỷ lệ NQH/Dư nợ	0.17%	2.77%	3.57%
Nợ xấu	0.432	3.1232	1.5862
Tỷ lệ nợ xấu/ Dư nợ	0.2%	1.28%	1.03%

(Nguồn : Báo cáo tín dụng NH Công Thương Chi nhánh Hồng Bàng 2010-2012)

Nhìn vào bảng nợ quá hạn và nợ xấu trên ta thấy rằng so với toàn hệ thống rủi ro của Ngân hàng Công Thương thì tình trạng nợ quá hạn và nợ xấu tại chi nhánh Hồng Bàng là chưa tốt. Một thực tế đặt ra là theo quy chế cho vay của Ngân hàng Nhà Nước và Ngân hàng Công Thương thì nhiều khoản nợ vay đến hạn không trả được nợ gốc và lãi ngay sẽ được gia hạn nợ hay điều chỉnh kỳ hạn trả nợ. Quy chế này giúp cho ngân hàng có thể tạm thời giảm bớt tình trạng nợ quá hạn gia tăng, giúp cho khách hàng có thêm một khoảng thời gian để tăng khả năng trả nợ cho ngân hàng nhưng nếu quá lạm dụng nó thì cũng đồng thời ảnh hưởng xấu đến khả năng thu nợ ảnh hưởng đến lợi nhuận của ngân hàng tức là gây xấu đến chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Chấp hành nghiêm túc quy chế cho vay và các văn bản chỉ đạo của Ngân hàng Công Thương Việt Nam về công tác tín dụng, chi nhánh đã thực hiện rất thận trọng việc phân tích đánh giá khách hàng để có quyết định tín dụng phù hợp bảo đảm dư nợ tín dụng lành mạnh và phát triển an toàn. Đến 31/12/2010, tại chi nhánh nợ xấu và nợ quá hạn chiếm tỷ trọng rất thấp, xét về tổng thể là hợp lý. Nhưng đến năm 2012 chất lượng tín dụng bị suy giảm nghiêm trọng. Tỷ lệ nợ quá hạn vượt phạm vi kiểm soát, không đạt yêu cầu của Ngân hàng nhà nước về tỉ lệ nợ quá hạn tối thiểu 3%. Năm 2011 nợ quá

hạn cũng tăng lên rất nhanh theo doanh số và dư nợ, năm 2012 nợ quá hạn giảm 1.2626 tỷ đồng (6.7604 tỷ đồng - 5.4978 tỷ đồng) so với cùng kì năm 2011. Nguyên nhân trực tiếp là do những biến động của nền kinh tế dẫn đến các khách hàng gặp nhiều khó khăn trong việc trả nợ. Tỷ lệ nợ quá hạn cao khiến ngân hàng phải trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cao ảnh hưởng tới lợi nhuận chung của toàn ngân hàng..

Trong năm 2012, nợ xấu là 1.03% tăng so với năm 2010 nhưng đã có chuyển biến tốt hơn so với năm 2010 (1.28%). Ngân hàng vẫn quản lý chặt chẽ các khoản nợ vay của mình. Hầu hết các khoản nợ quá hạn đều có khả năng thu hồi vì tài sản đảm bảo có tính khả mại, chủ yếu là bất động sản.

2.3.3.4. Lợi nhuận tín dụng cá nhân:

Mục tiêu cuối cùng của ngân hàng cũng như bao doanh nghiệp khác là lợi nhuận. Việc nâng cao hiệu quả tín dụng của ngân hàng có thể dẫn đến chi phí tăng, độ an toàn của các món vay giảm xuống làm cho lợi nhuận giảm, an toàn tín dụng bị đe dọa. Do vậy nâng cao hiệu quả tín dụng cá nhân phải phù hợp khả năng đảm bảo ngân hàng có lợi nhuận và an toàn tín dụng. Ngân hàng sẽ không thực hiện việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng nếu lợi nhuận ngân hàng bị đe dọa về lâu dài. Trong những năm qua chi nhánh luôn phấn đấu đạt lợi nhuận tối đa.

Bảng 11: Thu nhập lãi thuần từ hoạt động cho vay KHCN

ĐVT: tỷ đồng

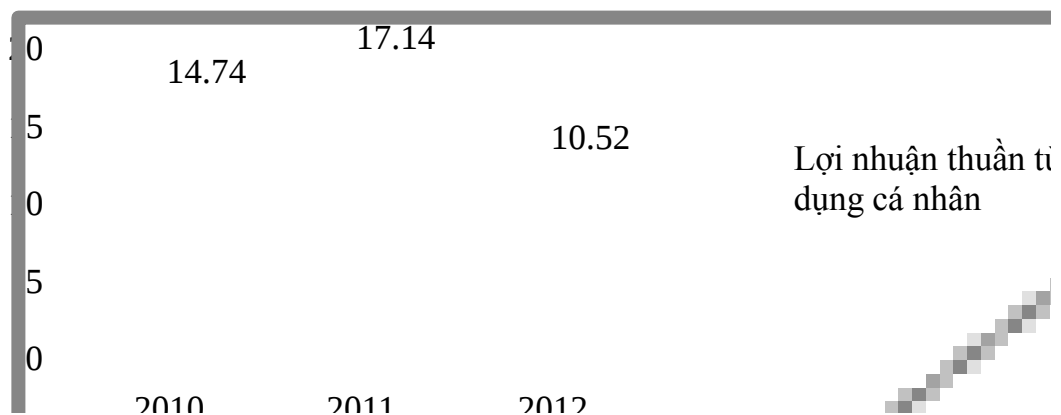
Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Tổng lợi nhuận ngân hàng	212.79	447.5	404.17
Lợi nhuận thuần từ tín dụng cá nhân	14.74	17.14	10.52
Dư nợ tín dụng bình quân	205	230	199
Tỷ suất sinh lời của tín dụng cá nhân	7.19%	7.45%	5.28%

(Nguồn: BC hoạt động kinh doanh NH Công Thương CN Hồng Bàng 2010-2012)

Theo số liệu trên ta thấy tỷ suất sinh lời của tín dụng vào tổng lợi nhuận ngân hàng năm 2011 tăng so với năm 2010. Nhưng tới năm 2012 tỷ suất sinh lời của tín dụng vào tổng lợi nhuận ngân hàng giảm 2.17%. Mỗi 100 đồng tín dụng bỏ ra thu được về khoảng thu được khoảng 7.19 đồng lợi nhuận vào năm 2010, đến năm 2011 tăng lên và thu được 7.45 đồng nhưng sang năm 2012 lại giảm xuống còn 5.28 đồng lợi nhuận. Đây là con số cũng tương đối cao bởi lợi nhuận ngân hàng, đặc biệt là thu nhập hoạt động chi nhánh vẫn dựa trên tín dụng là chính, thu nhập từ hoạt động dịch vụ khác còn rất hạn chế. Năm 2011 tăng lên 7.45 đồng nguyên nhân là do các ngân hàng liên tục diễn ra cuộc chạy đua lãi suất khốc liệt, VietinBank cũng không nằm ngoài cuộc chơi đó. Lãi suất đầu vào bị đẩy lên mức cao, buộc lãi suất cho vay cũng phải lớn để đảm bảo mục tiêu lợi nhuận. Vì thế thu lãi trên dư nợ của các khoản vay cá nhân là khá lớn. Sang năm 2012 lãi thu được trên 100 đồng lại giảm xuống 5.28 đồng. Nguyên nhân là năm 2012 doanh số cho vay giảm mạnh so với các năm trước do tình hình kinh tế dần đi vào ổn định, lãi suất hạ dần thì tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân cũng giảm theo, trong khi đó tình hình thu nợ lại gặp nhiều khó khăn.

Biểu đồ 5: Thể hiện lợi nhuận từ hoạt động tín dụng cá nhân

DVT: tỷ đồng



(Nguồn: BC hoạt động kinh doanh NH Công Thương CN Hồng Bàng 2010-2012

Nhìn vào biểu đồ trên ta nhận thấy lợi nhuận của tín dụng cá nhân qua các ba năm có xu hướng tăng 2 năm đầu và giảm vào năm thứ 3. Năm 2011 so với năm 2010 đã có sự gia tăng mạnh. Năm 2010 lợi nhuận thuần từ hoạt động tín dụng cá nhân đạt 14.74 tỷ đồng nhưng đến năm 2011 lợi nhuận thuần từ hoạt động tín dụng cá nhân đạt 17.14 tỷ đồng, năm 2012 lợi nhuận đạt 10.52 tỷ đồng trong tổng lợi nhuận hoạt động ngân hàng. Năm 2010 và 2011, lãi suất cho vay tương đối cao 18%-20%, thậm chí cao hơn khiến lợi nhuận thu từ tín dụng lớn. Đến năm 2012, lãi suất giảm tương đối chỉ còn 15%-18% khiến lợi nhuận thuần từ hoạt động tín dụng giảm đáng kể. Đây là một sự cố gắng đáng kể của chi nhánh trong hoạt động tín dụng cá nhân trước hoàn cảnh kinh tế khó khăn hiện nay.

2.3.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân tại NHTMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Hồng Bàng.

2.3.4.1. Những kết quả đạt được:

- *Cơ cấu dư nợ cho vay tiếp tục được điều chỉnh phù hợp với mục tiêu của chi nhánh và định hướng chỉ đạo của NHCTVN.* Trong những năm do ảnh hưởng mạnh bởi khó khăn chung của nền kinh tế nên dư nợ chi nhánh có sự sụt giảm mạnh so với đầu năm (giảm 19.9%) trong khi toàn hệ thống tăng 14.3%. Tỷ trọng dư nợ cho vay trung dài hạn năm 2012 là 42% (31/12/2011 là 43%). Tỷ trọng dư nợ cho vay trung dài hạn VND chiếm 18.1% tổng dư nợ cho vay ngoại tệ quy VND, thấp hơn kế hoạch NHTM CP Công thương Việt Nam giao tương ứng 26% và 96%.

- *Sự chỉ đạo, điều hành triển khai các mặt hoạt động kinh doanh của BGD kịp thời, nhất quán, quyết liệt và sâu sát hơn;* việc chấp hành cơ chế, quy chế, định hướng chỉ đạo của ngành và NHCTVN được thực hiện nghiêm túc, triệt để và đặc biệt nhận thức của đại đa số cán bộ nhân viên của chi nhánh về những thay đổi trong cơ chế chỉ đạo, điều hành, văn hóa ứng xử đã có chuyển biến tích cực dẫn tới tinh thần trách nhiệm, chính chủ động, tự giác trong công việc được nâng cao đáng kể.

- An toàn cơ quan được đảm bảo, nội bộ đoàn kết, lao động được đổi mới, trẻ hóa một bước khá cơ bản.

- Chất lượng phục vụ tốt; sản phẩm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

2.3.4.2. Những tồn tại và nguyên nhân:

Bên cạnh những kết quả đạt được hoạt động tín dụng cá nhân của chi nhánh ngân hàng Công Thương chi nhánh Hồng Bàng trong thời gian qua cũng bộc lộ một số hạn chế, tồn tại.

➤ Những tồn tại

- *Lãi suất cho vay chưa linh hoạt:* Mức lãi suất cho vay cá nhân vẫn tương đối cao (15% đến 18%) khiến người dân có nhu cầu nhưng khó tiếp cận được nguồn vốn vay. Ngân hàng có quy định về việc thả nổi lãi suất nhưng ngân hàng thường chỉ thông báo thay đổi lãi suất khi lãi suất có biến động tăng. Vì vậy với những khoản vay trung-dài hạn của khách hàng, lãi suất có khi được điều chỉnh nhiều lần và bị đẩy lên cao nhiều hơn so với lãi suất quy định trong hợp đồng.

- *Các sản phẩm dịch vụ còn đơn giản, chưa đa dạng, phong phú, chưa tạo ra được sự khác biệt hoàn toàn, nổi trội hơn so với các ngân hàng khác:* Hệ thống sản phẩm tín dụng cá nhân của VietinBank còn nặng về các sản phẩm truyền thống. Việc triển khai phát triển sản phẩm mới còn chậm chễ.

- *Chính sách tín dụng còn nhiều điểm chưa phù hợp.* Tuy chính sách tín dụng của ngân hàng đã có những mềm dẻo và thay đổi phù hợp với cơ chế thị trường, tuy nhiên cũng có nhiều điểm chưa phù hợp. Tính chủ động và phán quyết của chi nhánh còn bị hạn chế. Đôi lúc cơ chế tín dụng giữa trụ sở và chi nhánh quá chặt chẽ, ít linh hoạt làm giảm khả năng tiếp cận nguồn vốn của chi nhánh ngân hàng.

+ *Tình trạng nợ quá hạn còn chưa hoàn toàn kiểm soát được.* Kết quả hoạt động kinh doanh tín dụng cá nhân còn chưa được cao.

+ *Cho vay dựa trên tài sản bảo đảm*: hầu hết khách hàng vay vốn tại VietinBank đều cần có TSBĐ. Hình thức vay tín dụng tín chấp đã được triển khai, với hạn mức cho vay mỗi khách hàng là khá lớn. Tuy nhiên, trên thực tế, Ngân hàng thường tính toán hạn mức cho vay dựa trên mức lương chính thức của khách hàng, chứ không tính dựa trên mức thu nhập thực tế của khách hàng. Khách hàng nhiều khi có thu nhập cao và ổn định nhưng lại không thể chứng minh được. Điều này làm giảm một lượng đáng kể các khách hàng tiềm năng của ngân hàng.

➤ ***Những nguyên nhân***

Tồn tại những hạn chế nói trên là do rất nguyên nhân trong đó có cả những nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan.

• Nguyên nhân khách quan

- *Môi trường pháp lý cho hoạt động tín dụng cá nhân chưa được hoàn thiện*. Sự thiếu thống nhất, thiếu đồng bộ trong các quy định của pháp luật gây khó khăn cho hoạt động tín dụng cá nhân trong việc nâng cao mức dư nợ và an toàn tín dụng cá nhân tại chi nhánh.

- *Một số yếu tố của môi trường kinh tế vĩ mô chưa thật sự ổn định* như tỷ giá hối đoái, lạm phát đã ảnh hưởng đến lãi suất, tỷ trọng, chất lượng cho vay của ngân hàng.

- *Cá nhân-HGD đôi khi còn khá lúng túng trong lựa chọn hướng đầu tư, dự án thiếu khả thi và không đủ điều kiện về mức vốn tự có tham gia*. Các HGD có nhu cầu vay vốn rất cao nhưng họ lại không đủ điều kiện vay vốn: như không có các dự án khả thi, không đủ vốn tự có tham gia dự án, không có đủ tài sản thế chấp hợp pháp.

- *Do sự cạnh tranh gay gắt giữa các TCTD, các ngân hàng khác trên cùng địa bàn*.

• Nguyên nhân chủ quan

- *Ngân hàng còn quá thận trọng với đối với khách hàng vay vốn* nhất là đối với khách hàng mới. An toàn vốn là điều rất quan trọng và các ngân

hàng đã thực hiện tốt các mục tiêu đó. Nhưng ngân hàng cũng cần phải cân nhắc giữa sự thận trọng của mình và kết quả thu được. Cái căn bản là khâu tiến hành thẩm định dự án cho vay, phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro để tạo điều kiện kinh doanh cho các HGD làm ăn có hiệu quả đang cần nhu cầu vốn.

- Chi nhánh ngân hàng trong quy trình xét duyệt cho vay còn chưa sáng tạo, linh hoạt còn khá máy móc trong việc chấp hành quy định của cấp trên.

- Mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng chưa rộng rãi do chưa có sự hiểu biết lẫn nhau nhiều.

- Đội ngũ nhân viên tín dụng cá nhân hiện chưa được chuyên môn hóa

- Công tác truyền thông Ngân hàng chưa được hiệu quả.

- Mạng lưới ngân hàng chưa rộng khắp.

2.3.4.3 Thuận lợi, khó khăn.

❖ Thuận lợi

- Vietinbank thực sự là một thương hiệu mạnh trong hệ thống ngân hàng, tạo điều kiện triển khai các mặt hoạt động của chi nhánh.

- Vietinbank - Chi nhánh Hồng Bàng là địa chỉ lâu năm, quen thuộc trên địa bàn và đã có lượng khách hàng gắn bó làm nền tảng.

- Các cán bộ chủ chốt cùng đội ngũ cán bộ đều là những người có đạo đức nghề nghiệp, trong đó nhiều người có trình độ, năng lực và bản lĩnh tốt. Nội bộ thống nhất, đoàn kết và tuân thủ cơ chế, quy chế của ngành và ngân hàng Công thương Việt Nam.

- Năm 2012, cùng với việc thực thi chính sách tiền tệ chặt chẽ, đồng thời với việc tái cấu trúc hệ thống ngân hàng thương mại, cũng như sự sàng lọc của quy luật kinh tế thị trường các ngân hàng nhỏ yếu kém sẽ bị kiểm soát chặt chẽ bởi cơ quan quản lý nhà nước và dần bị đào thải bởi thị trường. Đây sẽ là cơ hội tốt để ngân hàng lớn như Vietinbank mở rộng thị phần, củng cố vị thế của mình.

❖ **Khó khăn**

- Chưa chủ động cân đối được nguồn vốn trong kinh doanh. Điểm yếu càng bị khoét sâu do cơ chế điều hành có phần thiếu nhất quán từ TSC.
- Tín dụng tập trung quá lớn vào một số khách hàng, một số lĩnh vực vẫn còn tiềm ẩn rủi ro nên chưa thực sự ổn định, nguy cơ đối mặt với rủi ro là rất lớn.
- Khả năng triển khai các sản phẩm dịch vụ mới còn hạn chế, hiệu quả thấp.
- Trình độ, năng lực cán bộ không đồng đều, cán bộ quan hệ khách hàng và giao dịch chủ yếu là cán bộ trẻ thiếu kinh nghiệm, một số yếu về kỹ năng nghiệp vụ và ngày càng bất cập.
- Cơ chế quản trị nội bộ theo hướng đang ở bước xây dựng và hoàn thiện các giai đoạn chuyển đổi mô hình mới của NH TMCP Công thương Việt Nam tổ chức nhân sự thường xuyên có thay đổi, nên đã có phần ảnh hưởng đến việc thực hiện phát triển kinh doanh.
- Hệ thống NH TMCP đang ngày càng lớn mạnh, tạo áp lực cạnh tranh và nguy cơ tiếp tục bị chia sẻ thị phần ngày một lớn.
- Kinh tế năm 2013 được đánh giá là tiếp tục khó khăn, một số lĩnh vực ngành nghề có tỷ trọng dư nợ tín dụng cao tại chi nhánh đang phải đối mặt với tình trạng đình đốn, đóng băng vì vậy nguy cơ phát sinh nợ xấu là rất lớn.

CHƯƠNG III : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỒNG BÀNG

3.1. Định hướng và nhiệm vụ kinh doanh năm 2013

Bám sát chỉ đạo Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và thực tế tại địa phương, năm 2013 Chi nhánh đề ra một số chỉ tiêu, định hướng, nhiệm vụ và giải pháp trong hoạt động kinh doanh như sau:

3.1.1 Định hướng

Căn cứ vào định hướng chung của NHCTVN cùng với những thuận lợi, khó khăn của Chi nhánh và diễn biến thị trường, định hướng kinh doanh của Chi nhánh năm 2013 được xác định như sau:

- Kinh tế năm 2013 được dự báo sẽ còn nhiều khó khăn và thách thức. Với mục tiêu tiếp tục đẩy mạnh tăng trưởng và chiếm lĩnh thị trường, cán bộ nhân viên toàn chi nhánh cần quyết tâm nỗ lực phấn đấu khắc phục khó khăn để thực hiện các mục tiêu nhiệm vụ kinh doanh năm 2013.

- Năm 2013, về tổng thể sẽ theo mô hình quản trị mới của Vietinbank, mô hình bán hàng, nên Chi nhánh sẽ phải tập trung toàn lực vào việc triển khai và tìm biện pháp để đưa đầy đủ các sản phẩm của Vietinbank ra thị trường.

- + Gia tăng tỷ trọng đóng góp của mảng khách hàng cá nhân trong tổng tài sản, lợi nhuận, số dư huy động và cho vay theo định hướng ngân hàng thương mại chú trọng bán lẻ.

- + Xây dựng VietinBank trở thành siêu thị tài chính với đầy đủ tất cả các dịch vụ tài chính phục vụ khách hàng cá nhân.

- + Đẩy mạnh việc kinh doanh Thẻ, triển khai thấu chi Thẻ và Thẻ tín dụng quốc tế.

- + Chú trọng phát triển dịch vụ kiều hối như là 1 dịch vụ trọng điểm của KHCN.

+ Tập trung cao cho việc thực hiện chuyển đổi mô hình giai đoạn 2, tiếp tục nâng cao chất lượng tín dụng, tăng cường công tác quản lý khách hàng, thường xuyên giám sát, phân loại, đánh giá hoạt động sxkd, khả năng tài chính của khách hàng kịp thời và rút giảm dư nợ đối với khách hàng suy giảm khả năng trả nợ. Tăng trưởng phải phù hợp với khả năng quản lý, giám sát được chất lượng và sát với diễn biến của tình hình kinh tế, chỉ đạo của TSC từng thời kỳ.

+ Quyết liệt xử lý nợ có vấn đề và không chế không để phát sinh mới. Tiếp tục thực hiện xử lý nợ nhóm 2 , nợ xấu ngay từ đầu năm đối với các khoản nợ khách hàng đã cam kết trả trong năm nhưng chưa thực hiện được.

3.1.2 Nhiệm vụ

Hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh năm 2013. Cụ thể:

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị	Số tiền	% tăng trưởng
1	Dư nợ cho vay nền kinh tế	Tỷ đồng	1850	30.1%
2	Nguồn vốn huy động		2050	34.5%
3	Thu dịch vụ ngân hàng		20.5	112.9%
4	Thu hồi nợ đã xử lý rủi ro		3.21	-
5	Lợi nhuận từ hoàn nhập DPRR cụ thể		6.01	-
6	Lợi nhuận trong đó: lợi nhuận từ HĐKD		85.04 75.82	124.3% 103.3%

- Phân đầu thu dứt điểm nợ nhóm 2 và nợ xấu.

3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại NHTMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Hồng Bàng

3.2.1 Hoàn thiện chính sách lãi suất

Lãi suất chính là giá cả của sản phẩm tín dụng mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng. Đối với ngân hàng, yếu tố giá được xem là yếu tố linh hoạt nhất trong các bộ phận cấu thành Marketing mix vì ngân hàng có thể thay đổi lãi suất (tăng, giảm) so với biến động của thị trường một cách phù hợp. Tuy nhiên, sự thay đổi lãi suất lại chịu sự điều tiết, kiểm soát của NHNN nhằm thực hiện những mục tiêu kinh tế vĩ mô. Đối với khách hàng cá nhân, họ thường quan tâm đến số tiền mình phải trả cho khoản vay của mình. Thông thường, KHCN phải chịu mức lãi suất cao hơn nhiều so với khách hàng doanh nghiệp. Hiện nay, KHCN tại VietinBank cũng như một số ngân hàng khác đang phải chịu mức lãi suất cao (15%-18%). Điều này làm ảnh hưởng không nhỏ đến việc phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng. Như vậy, để xây dựng được chính sách lãi suất hợp lý, VietinBank có thể áp dụng một số biện pháp sau:

-Linh hoạt lãi suất theo từng đối tượng khách hàng: Ngân hàng nên áp dụng mức lãi suất ưu đãi (trong biên độ dao động) đối với các khách hàng truyền thống, có uy tín. Việc điều chỉnh lãi suất khi có biến động về lãi suất cũng cần được thông báo kịp thời và có độ giãn nhất định đối với khách hàng. Việc thả nổi lãi suất cũng nên quy định một mức trần nhất định, nhằm tránh việc lãi suất thường xuyên tăng một cách phi mã, gây ảnh hưởng tâm lý không tốt đến khách hàng.

-Đa dạng hóa phương thức trả lãi: tùy theo đối tượng khách hàng, với điều kiện làm việc, thu nhập, và mục đích vay, ngân hàng cần có phương thức trả nợ gốc và lãi phù hợp. Điều này tạo điều kiện cho khách hàng có thể trả nợ đúng hạn và đầy đủ, giảm thiểu rủi ro cho khách hàng.

***Trả gốc và lãi theo dư nợ giảm dần**

Hàng tháng khách hàng phải trả một phần vốn gốc cố định, tiền lãi được tính trên số tiền mà khách hàng còn thực sự nợ ngân hàng. Ví dụ: Khách hàng vay 100 triệu, thời hạn 5 tháng, lãi suất 1%/ tháng

Tháng	Dư nợ đầu kỳ (triệu)	Trả gốc (triệu)	Trả lãi (triệu)	Số tiền phải trả mỗi tháng (triệu)
1	100	20	1	21
2	80	20	0,8	20,8
3	60	20	0,6	20,6
4	40	20	0,4	20,4
5	20	20	0,2	20,2

***Trả góp đều hàng tháng theo Lãi suất kép**

Số tiền vay là A được vay trong Z tháng.

Lãi suất vay là X%/tháng tính trên dư nợ gốc. Tổng số phải trả cuối kỳ: $A(1+x\%)^Z$

Hàng tháng trả số tiền như nhau bằng $A(1+X\%)^Z / Z$

***Trả góp đều theo Lãi suất đơn**

Số tiền vay là A được vay trong Z tháng.

Lãi suất vay là X%/tháng tính trên dư nợ gốc

Hàng tháng trả số tiền như nhau.

Ví dụ: Khách hàng A vay 63 triệu đồng, thời hạn 3 năm, lãi suất 10%/năm.

Số tiền gốc khách hàng phải trả hàng tháng = $63/36=1.75$ triệu

Số tiền lãi khách hàng phải trả hàng tháng = $63 \times 10\%/12 = 0.525$ triệu

Vậy số tiền gốc và lãi phải trả hàng tháng là: $1.75+0.525=2.275$

***Trả góp đều, lãi tính trên dư nợ giảm dần hàng tháng**

Hàng tháng khách hàng phải trả cho ngân hàng một khoản tiền như nhau bao gồm một phần gốc và lãi. Lãi được tính trên số tiền mà khách hàng thực sự còn nợ ngân hàng.

Ví dụ: Số tiền vay 1,000 triệu đồng, Thời hạn vay 10 năm, Lãi suất 12%/năm

Số tiền vay	Năm thứ	Trả lãi	Trả gốc	Tổng	Dư nợ
1000					1000
	1	120	57	177	943
	2	113	64	177	879
	3	105	72	177	808
	4	97	80	177	728
	5	87	90	177	638
	6	77	100	177	537
	7	64	113	177	425
	8	51	126	177	299
	9	36	141	177	158
	10	19	158	177	0
Cộng		770	1000		

3.2.2 Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Công tác nhân sự là yếu tố then chốt để đảm bảo mục tiêu phát triển bền vững của ngân hàng. Ngân hàng cần có chính sách nhân sự phù hợp, thu hút và phát triển được các cán bộ có năng lực, có tâm huyết, yêu nghề.

Trước hết, về đào tạo nghiệp vụ, nâng cao chất lượng cán bộ công nhân viên: ngân hàng nên mở các khóa học về nghiệp vụ tín dụng nói chung cũng như các nghiệp vụ khác như thanh toán quốc tế, bảo lãnh... do NHNN, ngân hàng nước ngoài hoặc các trường đại học có uy tín tổ chức. Ngoài ra, nhân viên cần liên tục được cập nhật các chính sách của VietinBank và của Nhà nước về tín dụng, đảm bảo thực hiện đúng quy trình cũng như tuân thủ đúng pháp luật khi thực hiện cho vay. Với mảng tín dụng, ngân hàng có thể sắp xếp, phân công cán bộ phụ trách cho vay cá nhân theo từng mảng đối tượng khách hàng nhằm tạo ra sự hài hòa và chuyên trách hơn trong hoạt động.

Ngoài ra, nhân viên của VietinBank cần được *nâng cao kỹ năng, khả năng giao tiếp với khách hàng*. Cần có đội ngũ nhân viên với tác phong văn minh, lịch sự, hòa nhã và thân thiện với khách hàng, tạo nên hình ảnh tốt trong lòng khách hàng. Với thái độ tận tình chu đáo, hết mình vì khách hàng, chắc chắn sẽ duy trì được mối quan hệ tốt giữa ngân hàng và khách hàng.

3.2.3 Phát triển sản phẩm tín dụng cá nhân

❖ Về cho vay cá nhân

- Phân tích nhu cầu đa dạng của khách hàng

Việc có thể cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ thỏa mãn nhu cầu của khách hàng với chi phí thấp sẽ tăng cường mối quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng, qua đó làm suy giảm khả năng cạnh tranh của đối thủ bằng cách kéo họ ra xa khỏi lĩnh vực này. Do đó việc xác định khách hàng và nhu cầu của khách hàng từ đó tìm ra những thị trường chưa khai phá là điều quan trọng đảm bảo tính dẫn đường cho ngân hàng.

- Tạo lập các sản phẩm tín dụng mới.

Nền kinh tế Việt Nam phát triển chậm hơn rất nhiều so với các nước, mặc dù có những đặc thù riêng nhưng nhìn chung hướng phát triển khá tương đồng. Nhu cầu về các sản phẩm tài chính của con người thường thay đổi và phát triển theo sự cải tiến về điều kiện sống, môi trường sống và điều kiện về thu nhập. Do vậy, các NHTM Việt Nam với trình độ phát triển muộn hơn nhưng lại có nhiều điều kiện tiếp thu và học hỏi kinh nghiệm thực tiễn từ các quốc gia đi trước.

Trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ, các NHTM Việt Nam nói chung và VietinBank nói riêng hoàn toàn có thể chủ động lựa chọn các sản phẩm dịch vụ mà các nước đã thực hiện thành công để xây dựng thành danh mục sản phẩm dịch vụ cho riêng mình. Việc tham khảo các sản phẩm dịch vụ của các nước phát triển không thể sao chép một cách máy móc mà phải có sự điều

chính cho phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng và điều kiện thực hiện của chính ngân hàng .

VietinBank nên liên kết hợp tác với công ty nghiên cứu thị trường có uy tín thực hiện công tác khảo sát thị trường, phân tích số liệu báo cáo, phân tích xu hướng thị trường... để có thể đánh giá chính xác nhu cầu và xu hướng sử dụng sản phẩm dịch vụ tín dụng của khách hàng ở hiện tại và trong tương lai.

- Hoàn thiện sản phẩm hiện có

Đối với các sản phẩm đã được triển khai, dựa vào kết quả phân tích nhu cầu khách hàng để biết được những vướng mắc mà sản phẩm hiện tại chưa thể đáp ứng được cho khách hàng, từ đó hoàn thiện các điểm yếu như:

- Cải tiến cho vay mua nhà / đất (không thuộc dự án bất động sản) theo hướng nhận thế chấp bằng chính nhà / đất đã mua khi chưa hoàn thiện thủ tục pháp lý. Bằng cách liên kết với Văn phòng công chứng và Phòng tài nguyên môi trường để thực hiện trọn gói dịch vụ sang tên đăng ký hộ và thế chấp tài sản hình thành từ vốn vay, đồng thời cũng giúp giảm bớt rủi ro cho ngân hàng trong việc nhận tài sản thế chấp khi chưa hoàn tất thủ tục pháp lý.

- Gia tăng thời hạn cho vay thay vì 10 năm đối với vay mua nhà đất thông thường và 15 năm đối với vay mua nhà dự án như hiện nay. Thời hạn cho vay có thể tăng lên 20 năm vì mua nhà đất là một trong những mục tiêu lớn của đời người. Do đó họ cần thời gian dài để giảm bớt số tiền trả nợ vay mỗi kỳ nhằm đảm bảo khả năng chi tiêu cho cuộc sống thường nhật.

- Sản phẩm cho vay kinh doanh tài lộc cần giảm bớt các điều kiện theo hướng linh hoạt hơn cho phù hợp với đặc tính khách hàng kinh doanh nhỏ lẻ như: không yêu cầu hóa đơn tài chính, không yêu cầu giao dịch qua ngân hàng ...

- Sản phẩm cho vay tín chấp mở rộng cho các đối tượng khách hàng có vị trí công tác và mức thu nhập cao nhưng không trả lương qua

VietinBank. Sản phẩm cho vay mua ô tô cần mở rộng đối tượng và mục đích mua cụ thể là : xe du lịch gia đình, xe du lịch kinh doanh, xe vận tải...

❖ **Về bảo lãnh cá nhân**

Tích cực quảng bá sản phẩm bảo lãnh cá nhân trong giao dịch nhà đất bằng quảng cáo hoặc tiếp thị tại những nơi có liên quan như sàn giao dịch bất động sản, các văn phòng công chứng...

Bản thân CBTD cần chủ động giới thiệu bán chéo sản phẩm bảo lãnh trong giao dịch nhà đất trong quá trình tư vấn hồ sơ vay cho khách hàng, đặc biệt là đối với các nhu cầu vay vốn mua nhà đất.

❖ **Về phát hành - thanh toán thẻ tín dụng**

Sản phẩm thẻ tín dụng mặc dù là thế mạnh của VietinBank từ trước đến nay, tuy nhiên để giữ vững thị phần và nâng cao hơn nữa hiệu quả từ hoạt động thẻ. Vietinbank nên thực hiện:

- **Mở rộng đối tượng được phát hành thẻ tín dụng tín chấp.**

Để tăng số lượng chủ thẻ ngân hàng cần nới rộng các điều kiện để phát hành thẻ cho khách hàng. Trước đây vì lí do an toàn, Vietinbank chủ yếu phát hành thẻ tín dụng cho các cán bộ nhà nước hoặc các cán bộ quản lý cấp cao của các doanh nghiệp lớn, có uy tín và quan mật thiết với ngân hàng . Nếu không phải đối tượng này, hầu hết VietinBank đều yêu cầu khách hàng phải ký quỹ một số tiền tương đương với hạn mức thẻ tín dụng mà khách hàng đề nghị. Đây chính là một hạn chế rất lớn làm giảm hiệu quả hoạt động của dịch vụ thẻ VietinBank.

Trong những năm gần đây, đứng trước sự cạnh tranh khốc liệt của các ngân hàng trong nước và nước ngoài, Vietinbank đã phần nào nới lỏng những điều kiện phát hành thẻ tín dụng. Ví dụ như những người chi trả lương qua tài khoản của VietinBank sẽ được phát hành thẻ tín dụng tín chấp thay vì phải ký quỹ như trước kia. Tuy nhiên, những chính sách nới lỏng đó cần được thực hiện một cách mạnh mẽ, quyết liệt hơn nữa. Cụ thể, Vietinbank cần phải

truyền tải được những thông tin của sản phẩm thẻ tín dụng VietinBank đến khách hàng thông qua chương trình quảng cáo, bán kèm bán chéo sản phẩm.

- Đa dạng hóa các sản phẩm thẻ cho các phân khúc thị trường khác nhau

Các sản phẩm thẻ tín dụng tại Việt Nam nói chung còn khá đơn điệu. Đây chính là đặc điểm của một thị trường thẻ mới phát triển. Trong giai đoạn này, các hoạt động kinh doanh thẻ chủ yếu phát triển về bề rộng. Các ngân hàng cố gắng tìm kiếm khách hàng và phát hành được càng nhiều thẻ càng tốt.

Với xu thế chung là như vậy thì VietinBank cần chủ động đi trước trong việc nghiên cứu cho ra đời những sản phẩm chuyên biệt nhắm tới những đối tượng khách hàng có nhu cầu khác nhau dựa trên việc phân khúc thị trường. Ví dụ, những đối tượng là thanh niên thường có nhu cầu vui chơi giải trí cao thì ngân hàng có sản phẩm thẻ tín dụng riêng cho đối tượng này với thiết kế, tính năng, lợi ích tập trung vào nhu cầu này.

- Ứng dụng công nghệ hiện đại để gia tăng tính năng cho sản phẩm

Thẻ tín dụng là sản phẩm dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại. Trong bối cảnh công nghệ có sự phát triển vượt bậc, đặc biệt là công nghệ số, thì Vietinbank cần phải chủ động học hỏi và ứng dụng công nghệ này nhằm gia tăng tính năng cho sản phẩm, trong đó quan trọng hàng đầu là tính năng bảo mật của thẻ tín dụng quốc tế.

3.2.4 Hoàn thiện quy trình, chính sách tín dụng.

❖ Về công tác thẩm định:

Thẩm định dự án đầu tư là công việc quan trọng đối với hoạt động tín dụng cá nhân của NHTM. Bởi lẽ, nếu thẩm định sai một dự án, nhất là đối với dự án đầu tư lớn ngân hàng đó có thể bị mất vốn, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, hiệu quả kinh doanh, làm giảm lợi nhuận của ngân hàng, mất khách hàng tốt nếu dự án đó là dự án tốt khả thi. Ngược lại, nếu một dự

án được thẩm định đúng, toàn diện, có chất lượng sẽ giúp ngân hàng tránh được một số rủi ro không đáng có. Có thể nói chất lượng của công tác thẩm định tài chính dự án quyết định chất lượng tín dụng cá nhân. Để làm tốt công tác thẩm định dự án đầu tư Ngân hàng Công Thương chi nhánh Hồng Bàng cần thực hiện tốt các nội dung sau:

- Phải nâng cao chất lượng thu thập và xử lý thông tin. Các thông tin phải được kiểm tra chính xác kỹ càng trước khi phân tích. Muốn vậy thông tin phải thu thập từ nhiều nguồn khác nhau để so sánh đối chiếu. Các nguồn thông tin phải được thu thập từ chính bản thân khách hàng đi vay, từ hồ sơ lưu trữ của ngân hàng, từ bạn hàng của khách hàng. Nhưng để có thể lấy được lượng thông tin đầy đủ với tốc độ cao thì ngân hàng phải thu thập một cách thường xuyên. Sau đó mới tiến hành phân loại, lưu trữ khi cần có thể lấy ngay.

- Hệ thống các chỉ tiêu về thẩm định dự án đầu tư phải đầy đủ có mối quan hệ chặt chẽ để phản ánh dự án đầu tư một cách hiệu quả nhất, trung thực nhất. Các chỉ tiêu đó tập trung chia thành hai nhóm chính: một là, các chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của dự án đầu tư. Hai là, nhóm phản ánh mức độ rủi ro của dự án. Trong mỗi nhóm chỉ tiêu phải lựa chọn xác định số lượng, loại chỉ tiêu để phản ánh đặc thù của nhóm sao cho phù hợp với hoàn cảnh phân tích cụ thể.

- Để nâng cao chất lượng thẩm định cần thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng và nâng cao chất lượng cho cán bộ tín dụng, mở các khoá học để phổ biến văn bản pháp luật mới ban hành của ngành cũng như trong lĩnh vực cho vay.

❖ Về công tác giám sát sau vay:

Ngân hàng phải thường xuyên đánh giá mức độ tín nhiệm của khách hàng. Việc kiểm tra, giám sát thường xuyên các khoản vay của khách hàng là hết sức cần thiết, nhằm đảm bảo việc vốn vay có được sử dụng đúng mục đích, khách hàng có thiện chí trả nợ hay không.

Công tác kiểm tra sử dụng vốn vay cần được tiến hành kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất. Cán bộ theo dõi khách hàng cần thu thập bổ sung hoàn chỉnh

các hồ sơ kiểm tra sau cho vay nhằm đảm bảo các khoản vay được giám sát chặt chẽ, thu hồi nợ kịp thời.

❖ *Xây dựng chính sách tín dụng phù hợp với từng giai đoạn khác nhau*

Nền kinh tế Việt Nam trong những năm gần đây chứng kiến nhiều bất ổn. Giai đoạn năm 2007-2009 thị trường bất động sản phát triển mạnh mẽ vì vậy chính sách tín dụng trong thời kỳ này là mở rộng cho cá nhân vay vốn mua bất động sản.

Tuy nhiên, giai đoạn đầu năm 2009 tới nay khi nền kinh tế Việt Nam chịu ảnh hưởng của lạm phát tăng cao, đứng trước những chính sách điều tiết nền kinh tế vĩ mô của chính phủ như siết chặt tín dụng phi sản xuất, kích thích cho vay sản xuất thì chính sách phát triển tín dụng cá nhân phù hợp là tập trung phát triển cho vay cá nhân, hộ gia đình sản xuất kinh doanh, tuân thủ nghiêm việc không cho vay kinh doanh đầu cơ; chỉ giải quyết nhu cầu vay vốn mua nhà ở thiết yếu; vay xây dựng phòng trọ cho sinh viên thuê; đẩy mạnh cho vay hộ kinh doanh cá thể để kích thích sản xuất.

3.2.5 Giải pháp phát triển kênh phân phối

Một trong những biện pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ đó là việc phát triển kênh phân phối, mà trọng tâm là việc mở rộng mạng lưới. Mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch đang và sẽ tiếp tục là lợi thế cạnh tranh của các ngân hàng trong thời gian tới, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ. Hệ thống mạng lưới rộng và cơ sở hạ tầng ổn định sẽ giúp ngân hàng nhanh chóng chiếm lĩnh cho mình một thị phần nhất định.

Để thực hiện chiến lược phát triển bán lẻ song hành với bán buôn, VietinBank đang nỗ lực mở rộng mạng lưới với tốc độ nhanh và có trọng điểm.

Định hướng phát triển kênh phân phối:

- Việc phát triển mạng lưới phải đi đôi với việc thống nhất chỉ đạo từ hội sở đến chi nhánh và phòng giao dịch để tinh thần bán lẻ được thông suốt, tránh việc triển khai tín dụng cá nhân gây tổn kém về khâu tổ chức, tuyển

dụng, đào tạo nhưng khi cử CBTD làm việc tại PGD thì việc phát triển dư nợ là hết sức khó khăn như giai đoạn vừa qua.

- Phát triển kênh phân phối hiện đại ứng dụng công nghệ (internet/phone/SMS) trên cơ sở nâng cao chất lượng dịch vụ đường truyền (tăng dung lượng, tốc độ truyền dữ liệu) và các biện pháp nghiệp vụ tăng tính bảo mật thông tin khách hàng, an toàn cho ngân hàng.

Việc phát triển kênh phân phối hiện đại là cơ sở để VietinBank triển khai các sản phẩm cho vay trực tuyến đáp ứng nhu cầu số tiền vay nhỏ, thời hạn vay ngắn nhưng tiết kiệm được thời gian cho khách hàng... Vấn đề tồn kém nhiều chi phí khi mở chi nhánh hoặc phòng giao dịch có thể được giải quyết khi sử dụng kênh phân phối hiện đại ứng dụng công nghệ.

3.2.6 Giải pháp về công tác tuyên truyền, quảng cáo sản phẩm dịch vụ

Bên cạnh việc nâng cao chất và lượng của sản phẩm dịch vụ, VietinBank cần coi trọng hoạt động marketing thông qua nhiều hình thức tuyên truyền, quảng cáo trên phương tiện đại chúng, tăng cường hoạt động khuyến khích tài trợ...nhằm quảng bá thương hiệu, khai thác lượng khách hàng hiện hữu và tiềm năng.

Đẩy mạnh kênh quảng cáo qua email vì việc sử dụng email để marketing sẽ tiết kiệm cho ngân hàng nhiều chi phí.

Hiện nay, hình thức trang web của VietinBank nói riêng và của các ngân hàng trong nước nói chung khá là đơn điệu, không bắt mắt, kém thu hút khách hàng so với các ngân hàng nước ngoài... Vì thế cần chú trọng đến thiết kế trang web để trang web trở thành “ nhân viên bán hàng” với hình thức bề ngoài lôi cuốn nhằm thu hút khách hàng. Đội ngũ làm công tác marketing phải được tuyển chọn và đào tạo chuyên nghiệp có đủ kỹ năng trong lĩnh vực marketing.

Thương hiệu VietinBank đã được khẳng định và được nhiều khách hàng tin tưởng tuy nhiên nhiều người vẫn còn tâm lý e ngại cho rằng VietinBank chỉ phục vụ những đối tượng khách hàng là doanh nghiệp lớn hoặc khách hàng VIP. Để khắc phục vấn đề này, có nhiều cách thức quảng cáo tiếp thị. Trong đó

VietinBank cần tận dụng phương thức quảng cáo mới hiện nay là quảng cáo trên màn hình LCD ở nơi công cộng giúp hướng tới phần đông đại chúng như tại các sảnh chờ thang máy, sân bay, nhà ga, siêu thị... Người xem tiếp nhận một cách thụ động trong khoảng “thời gian chết” khi chờ đợi. Tận dụng được kênh quảng cáo này có thể quảng bá một cách sâu rộng hình ảnh một ngân hàng năng động sẵn sàng phục vụ đối tượng khách hàng nhỏ lẻ như cá nhân, hộ gia đình. Từ đó xóa bỏ tâm lý e ngại của khách hàng khi giao dịch với VietinBank, giúp cho việc phát triển tín dụng cá nhân thuận lợi hơn.

3.2.7 Tăng cường các biện pháp phân tán rủi ro

Trên thực tế, có rất nhiều các loại rủi ro khác nhau mà các nhà quản lý, tín dụng không thể lường trước được các rủi ro này xuất phát từ các nguyên nhân khác nhau như: thiên tai, hỏa hoạn, kinh tế, chính trị... hay nguyên nhân chủ quan (từ phía khách hàng) như lừa đảo, chiếm dụng vốn, thông tin không trung thực... Vì vậy, ngân hàng phải có các biện pháp thích hợp để hạn chế rủi ro ở mức thấp nhất.

3.3 Một số kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị với Ngân hàng Công Thương Việt Nam

- Đối với các dự án lớn của các khách hàng lớn, đề nghị Ngân hàng Công Thương Việt Nam cân đối, hỗ trợ nguồn vốn với lãi suất hợp lý đảm bảo khả năng cạnh tranh của Chi nhánh. Việc ban hành chế độ nghiệp vụ tín dụng nên tránh mâu thuẫn chồng chéo với các quy định chung của Nhà nước.

- Do tính chất phức tạp của công tác cho vay, nên cần sớm nghiên cứu ban hành cơ chế về chính sách, chế độ, thể lệ làm việc, nghĩa vụ quyền lợi của đội ngũ cán bộ tín dụng, có chính sách ưu đãi với cán bộ tín dụng về thu nhập, phương tiện đi lại, đảm bảo an toàn. Thường xuyên quan tâm tới việc động viên, khen thưởng với những CBTD giỏi để có cơ sở đề nghị xét chọn, khen thưởng hàng năm. Có chính sách khuyến khích thoả đáng mới đảm bảo được chất lượng tín dụng và hoạt động kinh doanh của Ngân hàng đạt hiệu quả cao.

- Tăng cường năng lực công nghệ cả về trang thiết bị và các chương

trình tiện ích, các chương trình phần mềm ứng dụng, nhất là các chương trình cung cấp thông tin phục vụ cho công tác tín dụng ở những chi nhánh lớn trên những địa bàn mà có cạnh tranh gay gắt.

- Hỗ trợ Ngân hàng Công Thương Chi nhánh Hồng Bàng trong công tác đào tạo cán bộ (ngắn hạn, dài hạn; trong nước, ngoài nước) nhằm nâng cao trình độ, kĩ năng hoạt động trong cơ chế thị trường.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà Nước (NHNN)

Ngân hàng nhà nước cần thực hiện tốt hơn trong công tác thanh tra, giám sát ngân hàng: Công tác thanh tra ngân hàng rất có hiệu quả đối với hoạt động của hệ thống ngân hàng. Vừa phát hiện kịp thời xử lý những sai sót đồng thời thấy được như những điểm chưa hợp lý trong hệ thống văn bản pháp quy của NHNN, từ đó có sự điều chỉnh và thay đổi kịp thời hợp lý hơn.

- Về cơ chế chính sách liên quan đến hoạt động tín dụng: Nhìn chung hệ thống văn bản pháp quy của NHNN về hoạt động tín dụng đã có nhiều điểm mới, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các NHTM tháo gỡ phần nào khó khăn, vướng mắc cho NHTM trong quá trình làm thủ tục thế chấp, cầm cố, bảo lãnh bằng tài sản, cho vay và xử lý tài sản đảm bảo để thu nợ. Việc không ngừng hoàn thiện các văn bản pháp luật về đảm bảo tiền vay và quy chế cho vay vẫn chưa sát với tình hình thực tế và chưa phù hợp với các văn bản mới ban hành. Ngân hàng nhà nước cần không ngừng nghiên cứu, bổ sung và hoàn thiện các cơ chế, chính sách liên quan đến hoạt động tín dụng trên cơ sở đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất, tránh luật chồng chéo để tạo điều kiện cho công tác phát triển tín dụng, đặc biệt là tín dụng trung dài hạn tại các NHTM được an toàn và hiệu quả hơn.

- Ngân hàng nhà nước cần đảm bảo thông tin chính xác, đầy đủ kịp thời cho hệ thống ngân hàng hoạt động: Thông tin ở đây gồm hai loại đó là thông tin về khách hàng và thông tin có tính chất định hướng cho hoạt động của NHTM. Những thông tin về khách hàng sẽ được thu thập qua trung tâm tín dụng của NHNN, bao gồm thông tin về khả năng tài chính, hiệu quả kinh

doanh, hệ số an toàn vốn, quan hệ tín dụng của khách hàng với các NHTM, các khách hàng khác. Đây là những căn cứ quan trọng, đáng tin cậy để các NHTM sử dụng trong quá trình thẩm định khách hàng trong hoạt động tín dụng của mình. Bên cạnh những thông tin về khách hàng, NHNNH còn phải nắm vững để cung cấp cho các NHTM những thông tin về phương hướng, nhiệm vụ, mục tiêu, quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế của đất nước, của từng địa phương, từng khu vực trong từng thời kỳ để tư vấn cho NHTM về những ngành, lĩnh vực mũi nhọn cần tập trung vốn tín dụng nhằm góp phần thực hiện những chủ trương đường lối chung của Đảng, Nhà nước đồng thời góp phần phát huy hiệu quả đồng vốn cho vay, bảo đảm an toàn tín dụng cho các NHTM.

3.3.3. Kiến nghị với Nhà Nước

Nhà nước cần tạo lập môi trường kinh tế pháp lý đồng bộ cho hoạt động tín dụng cá nhân theo các hướng.

- Có quy hoạch phát triển tổng thể theo vùng lãnh thổ và theo các khu vực cũng như quy hoạch và hướng phát triển của từng nhóm khách hàng. Định kì lập và công bố định hướng phát triển từng thời kỳ đó. Đây là cơ sở để Ngân hàng Công Thương Việt Nam hoạch định chính sách đầu tư tín dụng cá nhân cho từng đối tượng cụ thể.

- Việc điều chỉnh lãi suất cho phù hợp với tình hình kinh tế – xã hội là cần thiết nhưng không nên quá nhiều lần trong năm ảnh hưởng đến tâm lý người gửi tiền, khó huy động được vốn dài hạn, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay.

- Ban hành và hoàn thiện hệ thống các văn bản luật và dưới luật để tạo cơ sở pháp lý cho hoạt động tín cá nhân của ngân hàng.

- Thành lập và phát triển các công ty bảo hiểm tín dụng. Bảo hiểm tín dụng là một biện pháp hết sức quan trọng nhằm dàn trải rủi ro. Quỹ bảo hiểm tín dụng là một hình thức tạo lập niềm tin cho người gửi tiền, khuyến khích người dân gửi tiền dài hạn, đồng thời có tác dụng hạn chế thiệt hại về vốn khi ngân hàng cho vay gặp rủi ro và còn hạn chế rủi ro phá sản.

KẾT LUẬN

Bài khóa luận đã khái quát những lý thuyết về tín dụng cá nhân và nêu lên thực trạng hoạt động tín dụng cá nhân tại VietinBank từ năm 2010 đến nay. Sau khi nghiên cứu đề tài này, em rút ra một số kết luận sau:

- Trong thời gian qua, hoạt động tín dụng cá nhân tại VietinBank đã có sự phát triển nhanh và đóng góp một phần quan trọng vào sự phát triển chung của toàn ngân hàng. Dư nợ cho vay, lãi từ tín dụng có sự tăng trưởng tốt trong năm 2010 và 2011, nhưng tới năm 2012 lại có xu hướng giảm. cũng tại năm 2012, chất lượng tín dụng bị giảm sút.

- Tình trạng nợ quá hạn còn chưa hoàn toàn kiểm soát được. Kết quả hoạt động kinh doanh tín dụng cá nhân còn chưa được cao.

- Trong thời gian sắp tới, hoạt động tín dụng cá nhân được dự báo sẽ gặp nhiều khó khăn, khi Chính phủ đang quyết tâm thực hiện chính sách thắt chặt tiền tệ, để ổn định kinh tế vĩ mô, kiềm chế lạm phát. Theo đó tăng trưởng tín dụng sẽ bị hạn chế, cho vay phi sản xuất, đặc biệt là cho vay bất động sản và đầu tư chứng khoán sẽ bị kiềm chế chặt chẽ.

Từ việc nghiên cứu thực tiễn hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng trong thời gian qua, em đã đề xuất một số giải pháp về phía VietinBank và một số kiến nghị đối với NHNN và Chính phủ nhằm duy trì và phát triển hoạt động này trong thời gian tới. Trong đó, về phía VietinBank quan trọng nhất là việc chính sách lãi suất linh hoạt, cải cách quy trình tín dụng, đa dạng hóa sản phẩm cho vay.

Tóm lại, hoạt động tín dụng cá nhân tại VietinBank đã thu được nhiều thành tựu đáng ghi nhận, tuy vẫn còn tồn tại một số mặt hạn chế. Với mục tiêu trở thành “ngân hàng bán lẻ thân thiện”. Hi vọng trong tương lai tới hoạt động này sẽ tiếp tục duy trì những kết quả đạt được và phát triển hơn nữa, góp phần vào những mục tiêu chung của ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Giáo trình

1. PGS.TS Nguyễn Thị Mùi (2005), *Nghệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Tài chính.
2. PGS.TS Nguyễn Văn Tiến (2009), *Ngân hàng thương mại*, NXB thống kê.
3. TS Trịnh Quốc Trung (2008). *Marketing Ngân hàng*, NXB thống kê.

Tài liệu nội bộ - Tạp chí.

1. Báo cáo tài chính của VietinBank năm 2010, 2011, 2012.
2. Báo cáo thường niên của Chi nhánh Hồng Bàng tại VietinBank năm 2010, 2011, 2012.
3. Báo cáo của ban kiểm soát VietinBank 2010, 2011, 2012.
4. Cẩm nang tín dụng của khối quan hệ khách hàng cá nhân – ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.
5. Tạp chí Thông tin tín dụng, *đánh giá về hoạt động tín dụng*
6. Tạp chí Thông tin tín dụng, *chất lượng tín dụng*

Các Website:

1. <http://thoibaokinhdoanh.vn/441/news-detail/609618/tai-chinh-ngan-hang/ngan-hang-loay-hoay-tim-duong-cho-vay.html>
2. <http://www.vietinbank.vn/web/home/vn/product/index.html>
3. <http://thoibaokinhdoanh.vn/441/news-detail/575069/tai-chinh-ngan-hang/ap-luc-tang-truong-de-len-lai-suat.html>
4. <http://cafef.vn/tai-chinh-ngan-hang/tang-tin-dung-tu-cho-vay-nho-le-2013060117191169717ca34.chn>
5. <http://kinhdoanh.vnexpress.net/tin-tuc/ebank/ngan-hang/ngan-hang-uu-ai-khach-ca-nhan-2769366.html>