

**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: Nguyễn Thị Uyên Phương

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Vũ Thị Lành

HẢI PHÒNG - 2015

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

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT
ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG
MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH
ĐỒ SƠN**

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

Sinh viên: Nguyễn Thị Uyên Phương

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Vũ Thị Lành

HẢI PHÒNG - 2015

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Thị Uyên Phương Mã SV: 1112404061

Lớp: QT1501T Ngành: Tài chính Ngân hàng

Tên đề tài: Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay
tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương
Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp
Xây dựng cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng.

Thu thập số liệu và phân tích đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

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

Bảng cân đối kế toán, Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm 2012, 2013, 2014 của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

Sơ đồ cơ cấu tổ chức, phương hướng phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Vũ Thị Lành

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Đại học Dân Lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

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 27 tháng 04 năm 2015

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 18 tháng 07 năm 2015

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2015

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT Trần Hữu Nghị

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

1. Tình 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 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 2015

Cán bộ hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1 Khái quát về Ngân hàng thương mại và hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại	3
1.1.2 Hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại	3
1.2 Hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.....	5
1.2.1 Khái niệm về Cho vay tiêu dùng.....	5
1.2.2 Đặc điểm của Cho vay tiêu dùng	5
1.2.3 Vai trò của Cho vay tiêu dùng.....	8
1.2.4 Các hình thức Cho vay tiêu dùng	9
1.3 Hiệu quả Cho vay tiêu dùng.....	11
1.3.1 Khái niệm hiệu quả cho vay tiêu dùng.....	11
1.3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng.....	11
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.....	15
1.4.1 Những nhân tố thuộc về ngân hàng.....	15
1.4.2 Những nhân tố thuộc về khách hàng.....	16
1.4.3 Những nhân tố thuộc về môi trường	17
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỒ SƠN	19
2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn	19
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	19
2.1.2 Cơ cấu tổ chức.....	20
2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank Đồ Sơn.....	24
2.1.4 Thuận lợi và khó khăn.....	26
2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.....	27
2.2.1 Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn	27

2.2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn	35
2.3 Đánh giá về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn	44
2.4.1 Những kết quả ngân hàng đã đạt được.....	44
2.4.2 Hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.....	45
2.4.3 Nguyên nhân của những hạn chế	45
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỒ SƠN.....	47
3.1 Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn	47
3.1.1 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của Vietinbank Đồ Sơn.....	47
3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.....	49
3.2 Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.....	49
3.2.1 Hoàn thiện các sản phẩm cho vay của ngân hàng.....	49
3.2.2 Đơn giản hóa thủ tục, hồ sơ xin vay	51
3.2.3 Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng	52
3.2.4 Nâng cao khả năng giao tiếp của các cán bộ tín dụng khi trực tiếp giao tiếp với khách hàng	54
3.2.5 Không ngừng phát triển công nghệ Ngân hàng	55
3.3 Một số kiến nghị.....	55
3.3.1 Kiến nghị với Nhà nước	56
3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	56
3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam.	57
KẾT LUẬN	58
TÀI LIỆU THAM KHẢO	59

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Viết tắt	Viết đầy đủ
QĐ	Quyết định
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
CVTD	Cho vay tiêu dùng
NHCT	Ngân hàng Công thương
HĐQT	Hội đồng quản trị
VNĐ	Việt Nam đồng
TDQT	Tín dụng quốc tế
PGD	Phòng giao dịch
TGD	Tổng giám đốc
HD	Hướng dẫn
TB	Thông báo
CNDS	Chi nhánh Đồ Sơn
ĐVT	Đơn vị tính

LỜI MỞ ĐẦU

Cho vay là một trong những hoạt động chính của ngân hàng, tuy nhiên từ trước tới nay, các ngân hàng thường chỉ quan tâm tới cho vay các nhà sản xuất kinh doanh, các doanh nghiệp lớn mà chưa quan tâm nhiều đến giai đoạn cuối cùng của quá trình sản xuất là tiêu dùng. Nếu chỉ có cung mà không có cầu hay không có khả năng thanh toán thì khi đó hàng hóa sẽ bị tồn đọng, vốn không lưu thông dẫn đến suy thoái kinh tế.

Ngày nay, cuộc sống ngày càng hiện đại và mức sống của người dân ngày càng được nâng cao nên kéo theo đó mà nhu cầu tiêu dùng cũng được quan tâm nhiều hơn. Con người thường có tâm lý thích hưởng thụ, nên họ sẵn sàng đi vay để được sử dụng hàng hóa trước khi tích lũy đủ để chi trả hoặc để đáp ứng những nhu cầu cấp thiết trong cuộc sống nhưng hiện tại chưa đủ khả năng thanh toán. Nắm bắt được tâm lý tiêu dùng ngày càng đa dạng của người dân, các ngân hàng đã phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, một mặt để tạo thêm thu nhập cho ngân hàng, một mặt để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng, cải thiện cuộc sống cho người dân.

Nhận thức được những giá trị mà hoạt động cho vay tiêu dùng đem lại cho ngân hàng cũng như nhu cầu tiêu dùng của người dân, cùng với những kiến thức và bài học thu được trong đợt thực tập tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn, em xin mạnh dạn chọn đề tài: “Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn”. Để nghiên cứu với mong muốn góp sức cho sự phát triển của Ngân hàng nói riêng và đất nước nói chung.

Chuyên đề được trình bày theo 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

Tuy nhiên, với thời gian và trình độ có hạn, kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều nên bài viết không thể tránh khỏi thiếu sót. Em rất mong có được sự đóng

góp ý kiến của các thầy cô và bạn đọc.

Hoàn thành chuyên đề này em xin cảm ơn sự giúp đỡ của Ban lãnh đạo, cán bộ Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn, đặc biệt là các cô chú, anh chị Phòng Bán lẻ, Phòng Khách hàng doanh nghiệp.

Em xin được bày tỏ lòng biết ơn đối với Th.s Vũ Thị Lành là người trực tiếp hướng dẫn em trong việc nghiên cứu và hoàn thành đề tài này.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Khái quát về Ngân hàng thương mại và hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại

Hiện nay có rất nhiều khái niệm khác nhau về Ngân hàng thương mại, tại Việt Nam Ngân hàng thương mại được khái niệm như sau:

“Ngân hàng thương mại là loại ngân hàng trực tiếp giao dịch với các công ty, xí nghiệp, tổ chức kinh tế và cá nhân, bằng cách nhận tiền gửi, tiền tiết kiệm rồi sử dụng số vốn đó để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng các dịch vụ ngân hàng cho các đối tượng nói trên”.

Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng có số lượng lớn và rất phổ biến trong nền kinh tế. Sự có mặt của Ngân hàng thương mại trong hầu hết các mặt hoạt động của nền kinh tế xã hội đã chứng minh rằng: ở đâu có một hệ thống Ngân hàng thương mại phát triển thì ở đó sẽ có sự phát triển với tốc độ cao của nền kinh tế - xã hội.

Ngân hàng thương mại thực hiện một số chức năng cơ bản sau:

- Chức năng trung gian tín dụng
- Chức năng trung gian thanh toán
- Chức năng tạo tiền

1.1.2 Hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

1.1.2.1 Khái niệm hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

Cho vay của Ngân hàng thương mại là việc chuyển nhượng tạm thời một lượng giá trị từ Ngân hàng thương mại (người sở hữu) sang khách hàng vay (người sử dụng) sau một thời gian nhất định quay trở lại Ngân hàng thương mại với lượng giá trị lớn hơn lượng giá trị ban đầu.

Hay có thể hiểu cho vay là quan hệ giữa một bên là người cho vay (Ngân hàng thương mại) với một bên là người đi vay (khách hàng) bằng cách Ngân hàng thương mại sẽ cho khách hàng vay một khoản tiền trong một thời gian nhất định dựa trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc lẫn lãi khi đến hạn.

1.1.2.2 Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại

- ❖ Căn cứ vào thời hạn vay

Căn cứ vào thời hạn vay thì cho vay được chia làm 3 loại sau đây:

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

Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn từ 12 tháng đến 60 tháng. Tín dụng trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh

Cho vay dài hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 60 tháng trở lên. Tín dụng dài hạn là loại tín dụng được cung cấp để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có qui mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

❖ Căn cứ vào độ tín nhiệm của khách hàng

Căn cứ vào độ tín nhiệm của khách hàng thì cho vay được chia làm 2 loại sau đây:

Cho vay không có tài sản đảm bảo: là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, mà việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng. Loại tín dụng này thường được cấp cho khách hàng có uy tín lớn, trung thực trong kinh doanh, có khả năng tài chính lành mạnh, thường xuyên làm ăn có lãi, ít xảy ra tình trạng nợ nần dây dưa, hoặc món vay tương đối nhỏ so với qui mô vốn của người vay. Các khoản vay đối với các tổ chức tài chính lớn, các công ty lớn hoặc các khoản cho vay trong thời gian ngắn mà ngân hàng có khả năng giám sát việc bán hàng... cũng có thể không cần tài sản đảm bảo.

Cho vay có tài sản đảm bảo: là loại vay dựa trên các bảo đảm như thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của bên thứ ba. Sự bảo đảm cho phép các ngân hàng có được nguồn thu nợ thứ hai bằng cách bán tài sản đó khi nguồn thu nợ thứ nhất từ quá trình sản xuất kinh doanh của khách hàng không đủ để trả nợ ngân hàng. Hình thức này thường áp dụng đối với các khách hàng vay vốn lần đầu, chưa có uy tín hoặc uy tín không cao đối với ngân hàng.

❖ Căn cứ vào phương thức cho vay

Căn cứ vào phương thức cho vay thì cho vay được chia làm 2 loại sau đây:

Cho vay bằng tiền: là hình thức cho vay mà hình thái giá trị của tín dụng được cung cấp bằng tiền. Đây là loại cho vay chủ yếu của ngân hàng và được thực hiện bằng các kỹ thuật như: tín dụng ứng trước, thấu chi, tín dụng thời vụ,

tín dụng trả góp...

Cho vay bằng tài sản: cho vay bằng tài sản được áp dụng đó là tài trợ thuê mua. Theo phương thức cho vay này ngân hàng hay các công ty thuê mua (thông thường là các công ty con của ngân hàng) cung cấp trực tiếp tài sản cho người đi vay được gọi là người đi thuê và theo định kỳ người đi thuê hoàn trả nợ vay bao gồm cả gốc và lãi.

❖ **Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay**

Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay thì cho vay được chia làm 2 loại sau đây:

Cho vay trực tiếp: là hình thức cho vay trong đó ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho người có nhu cầu, đồng thời người đi vay trực tiếp hoàn trả nợ vay cho ngân hàng.

Cho vay gián tiếp: là các khoản vay được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước hoặc chứng từ nợ đã phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán.

❖ **Căn cứ vào mục đích sử dụng tiền vay**

Căn cứ vào mục đích sử dụng tiền vay thì cho vay được chia làm 2 loại sau đây:

Cho vay tiêu dùng: là các khoản vay nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình như mua nhà, sửa chữa nhà, mua phương tiện đi lại, học tập, khám chữa bệnh, du lịch...

Cho vay sản xuất kinh doanh: là các khoản cho vay đối với các tổ chức, doanh nghiệp để tiến hành các hoạt động sản xuất kinh doanh.

1.2 Hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

1.2.1 Khái niệm về Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại là hình thức ngân hàng tài trợ cho các cá nhân hoặc trực tiếp hoặc gián tiếp, tạo cho người tiêu dùng khả năng thanh toán trước khi họ thanh toán đầy đủ.

Cho vay tiêu dùng là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm các cá nhân và hộ gia đình. Đây là một nguồn tài chính quan trọng giúp những người này trang trải nhà ở, đồ dùng gia đình và xe cộ... Bên cạnh đó, những chi tiêu cho nhu cầu giáo dục, y tế và du học... cũng có thể được tài trợ bởi cho vay tiêu dùng.

1.2.2 Đặc điểm của Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng thực tế cũng là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng. Vì vậy, bên cạnh việc mang các đặc điểm của khoản vay thông thường

như khách hàng phải cam kết hoàn trả cả gốc và lãi với thời gian xác định, khách hàng phải cam kết sử dụng vốn vay theo mục đích thỏa thuận với ngân hàng... thì cho vay tiêu dùng còn có một số đặc điểm khác. Đó là:

Thứ nhất, quy mô món vay nhỏ nhưng số lượng các món vay lớn. Các món vay tiêu dùng là để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân và hộ gia đình. Giá trị các sản phẩm mà khách hàng của ngân hàng có nhu cầu tiêu dùng thường không lớn, không quá đắt (kể cả vay mua nhà hoặc sửa chữa nhà). Do vậy, so với các món vay sản xuất kinh doanh khác thì nhu cầu vốn cho vay tiêu dùng nhỏ hơn rất nhiều. Mặt khác, không một ngân hàng nào cho vay tiêu dùng 100% nhu cầu vốn mà thường đòi hỏi khách hàng phải có tỷ lệ tích lũy nhất định so với tổng nhu cầu vốn. Vì thế quy mô các món vay tiêu dùng nhỏ. Bên cạnh đó, khi chất lượng cuộc sống và trình độ dân trí ngày càng cao, nhu cầu vay vốn ngân hàng để phục vụ tiêu dùng ngày càng tăng và phổ biến nên số lượng các món vay tiêu dùng lớn.

Thứ hai, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế. Cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kỳ. Khác với cho vay sản xuất kinh doanh, nhu cầu vay luôn cần thiết bất kể nền kinh tế đang ở trạng thái nào (khi nền kinh tế tăng trưởng các doanh nghiệp cần thiết vay vốn để đầu tư; khi nền kinh tế suy thoái thì các nhà sản xuất, các doanh nghiệp cần thiết vay vốn để ổn định và phục hồi sản xuất kinh doanh). Trong khi đó, khi nền kinh tế tăng trưởng, sản xuất mở rộng, tỷ lệ thất nghiệp giảm, nhu nhập của người lao động tăng lên, cuộc sống được cải thiện, mọi người dân cảm thấy lạc quan về tương lai và nhu cầu mua sắm hàng hóa dịch vụ nhờ đó tăng lên. Ngược lại khi nền kinh tế suy thoái, sản xuất trì trệ và nhất là khi thất nghiệp tăng lên làm cho thu nhập và mức sống dân cư giảm sút, nhu cầu tiêu dùng cũng giảm theo dẫn đến cho vay tiêu dùng bị thu hẹp. Như vậy, cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế.

Thứ ba, khách hàng kém nhạy cảm với lãi suất. Về cơ bản, đối tượng của cho vay tiêu dùng là các cá nhân và hộ gia đình. Nhu cầu vay tiêu dùng của họ hầu như ít co giãn với lãi suất. Thông thường họ quan tâm đến số tiền hàng tháng hoặc hàng quý họ phải trả cho ngân hàng hơn là lãi suất mà ngân hàng đang áp dụng. Do đó, khác với hầu hết các khoản cho vay sản xuất kinh doanh được điều chỉnh lãi suất theo lãi suất thị trường, lãi suất cho vay tiêu dùng thường được ấn định tại một mức nhất định. Đối với các khoản cho vay ngắn hạn, lãi suất được ấn định ngay từ đầu và không thay đổi cho đến hết thời gian vay. Đối với những

khoản cho vay trung và dài hạn, lãi suất cho vay thường được điều chỉnh mỗi năm một lần dựa trên cơ sở lãi suất huy động cộng với biên độ nhất định phụ thuộc từng ngân hàng.

Thứ tư, chi phí cho hoạt động cho vay tiêu dùng cao. Như đã đề cập ở trên, các món cho vay tiêu dùng thường có quy mô nhỏ những số lượng lớn, lại rời rạc và không tập trung. Mặt khác, đây cũng là các khoản cho vay của ngân hàng nên đều phải đảm bảo đầy đủ quy trình, từ gặp gỡ, tiếp xúc với khách hàng đến theo dõi, quản lý và kiểm soát khoản vay. Do vậy, chi phí của hoạt động cho vay tiêu dùng cao.

Thứ năm, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn lãi suất các loại cho vay trong lĩnh vực thương mại và công nghiệp. Lãi suất là giá cả của quyền được sử dụng vốn vay của ngân hàng trong một thời gian nhất định, là chi phí của dịch vụ tài chính và phụ thuộc vào độ rủi ro của khoản vay. Do chi phí của hoạt động cho vay tiêu dùng lớn, đồng thời đây là hoạt động được đánh giá là rủi ro cao nhất trong danh mục tài sản cho vay của ngân hàng do nguồn tài trợ không ổn định nên ngân hàng yêu cầu mức lãi suất tương đối cao so với các khoản tín dụng khác.

Thứ sáu, lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng lớn. Các khoản vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu mang tính cấp bách của khách hàng. Họ muốn sử dụng hàng hóa hay dịch vụ ngay trong hiện tại, mà thời hạn của khoản vay không dài nên họ chấp nhận mức lãi suất cao hơn. Đồng thời số lượng các món vay tiêu dùng lớn nên lợi nhuận ngân hàng thu được từ cho vay tiêu dùng khá lớn.

Thứ bảy, cho vay tiêu dùng có mức rủi ro cao. Rủi ro trong cho vay tiêu dùng cao hơn trong cho vay kinh doanh. Điều này xuất phát từ các nguyên nhân sau:

➤ Rủi ro về lãi suất: do đặc điểm của cho vay tiêu dùng thường có lãi suất không linh hoạt, nên ngân hàng dễ gặp phải rủi ro về lãi suất khi lãi suất trên thị trường có xu hướng gia tăng trong tương lai.

➤ Cho vay tiêu dùng dễ gặp rủi ro đạo đức của khách hàng: khả năng hoàn trả vốn vay đối với các khoản cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào thu nhập của người đi vay. Tuy nhiên đối với những khách hàng cá nhân này, có thể do hững yếu tố khách quan và chủ quan mà họ không thể thực hiện nghĩa vụ trả nợ hoặc trì trệ trả nợ, từ đó gây ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của ngân hàng.

➤ Chất lượng thông tin tài chính của khách hàng vay thường không cao:

hiện nay ở nước ta, việc theo dõi lịch sử tín dụng của các cá nhân và doanh nghiệp vay vốn các Công ty tài chính và Tổ chức tín dụng là một việc rất khó. Đối với doanh nghiệp việc xác định thông tin tài chính sẽ dễ dàng hơn bởi nhiều yếu tố như báo cáo tài chính... mà doanh nghiệp phải công bố rộng rãi cùng với các dự án xin vay ngân hàng phải rõ ràng. Trong đó, đối với khách hàng cá nhân – là khách hàng nhỏ nhưng số lượng nhiều với các khoản vay nhỏ, vì thế nên nhiều khách hàng đã có dư nợ tại các tổ chức tín dụng khác nhưng không được cập nhật trong hệ thống thông tin tín dụng dẫn đến ngân hàng thiếu thông tin khi ra quyết định cho vay, hoặc sẽ dẫn đến chông chéo trong khi khách hàng không đủ khả năng trả nợ.

1.2.3 Vai trò của Cho vay tiêu dùng

❖ Đối với người tiêu dùng

Đối với người tiêu dùng, đặc biệt là những người có thu nhập trung bình, thông qua nghiệp vụ tín dụng tiêu dùng sẽ giúp cho họ có khả năng mua sắm những hàng hóa cần thiết có giá trị cao, thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng và cải thiện đời sống.

Trên thực tế có nhiều nhu cầu thiết yếu, có ý nghĩa quan trọng trong cuộc sống đó với cá nhân và hộ gia đình và những nhu cầu này không sớm thì muộn cũng cần phải được thỏa mãn. Ví dụ như cầu về mua sắm, sửa chữa nhà cửa, mua các đồ dùng sinh hoạt tiện nghi, mua sắm các phương tiện, du lịch hay học hành... Nhưng những nhu cầu thiết yếu thì nhiều mà để đáp ứng được thì cần thời gian dài do khả năng tài chính bị giới hạn. Vì vậy mà người ta thường mua sắm nhà cửa, tiện nghi sinh hoạt... khi lớn tuổi. Khi đó lợi ích thu được từ sự thụ hưởng đều có xu hướng giảm xuống. Do đó người tiêu dùng sẽ tìm cách để phối hợp khéo léo giữa việc thỏa mãn các nhu cầu với yếu tố thời gian và khả năng thanh toán của hiện tại và tương lai. Điều này có nghĩa là người tiêu dùng sẽ tìm cách để hưởng thụ trước số tiền sẽ có trong tương lai. Nếu phân tích theo khía cạnh tài chính, việc mượn tiền trước của ngân hàng để tiêu dùng phải trả lãi, thực chất cũng chỉ là cách quy đổi luồng tiền mà ta sẽ có tại một thời điểm nào đó trong tương lai về thời điểm hiện tại.

❖ Đối với ngân hàng thương mại

Thị trường cho vay tiêu dùng với quy mô của một số nhu cầu nhỏ những số lượng nhu cầu về tín dụng xét theo lượng khách hàng tiềm năng và theo sự đa dạng của nhu cầu tiêu dùng lại vô cùng lớn.

Bên cạnh đó, nguồn thu của Ngân hàng thông qua hoạt động cho vay tiêu

dùng này là đáng kể là do lãi suất cho vay tiêu dùng cứng nhắc, không giống với các khoản vay kinh doanh khi lãi suất là thả nổi theo điều kiện của thị trường. Đặc biệt là lãi suất thực cho vay trả góp rất cao, điều này khiến cho thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng không nhỏ trong cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng. Do vậy việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân và hộ gia đình là một hướng kinh tế có triển vọng và khá an toàn cho ngân hàng.

Hơn nữa, xu hướng hoạt động của các Ngân hàng thương mại là phát triển đa năng tổng hợp, luôn tìm cách mở rộng các nghiệp vụ cũng như đưa ra các sản phẩm mới. Việc thực hiện và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng vừa mở rộng khách hàng cho vay, tận dụng nguồn vốn huy động được một cách hiệu quả, vừa đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng. Từ đó ngân hàng tăng cạnh tranh trong một thị trường càng ngày càng khó khăn.

❖ Đối với nền kinh tế

Việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng có thể góp phần đáng kể trong chính sách kích cầu của Nhà nước, nó cũng giúp Nhà nước đạt được những mục tiêu kinh tế - xã hội nhất định, chẳng hạn như tăng mức sống cho dân cư, thúc đẩy quá trình sản xuất kinh doanh, tăng GDP hay tăng thu nhập bình quân đầu người...

Đối với sản xuất kinh doanh, sự phát triển và hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng đồng nghĩa với sự tăng trưởng của cầu, tức là sức mua của người dân tăng lên từ đó tạo lên sự sôi động cho thị trường hàng hóa tiêu dùng, tạo nguồn sống cho khu vực sản xuất trong nước, năng lực sản xuất của quốc gia sẽ được cải thiện rõ rệt và đồng thời tạo sức hút cho nhà đầu tư nước ngoài. Cũng qua đó, Nhà nước đạt được mục tiêu kinh tế - xã hội là giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập cho người lao động, giảm thất nghiệp và giảm tệ nạn xã hội.

1.2.4 Các hình thức Cho vay tiêu dùng

1.2.4.1 Căn cứ vào mục đích vay

Cho vay tiêu dùng cư trú: là các khoản cho vay nhằm phục vụ nhu cầu về nhà ở như xây dựng, sửa chữa và mua sắm nhà ở của khách hàng là cá nhân, hộ gia đình.

Cho vay tiêu dùng phi cư trú: là các khoản vay nhằm cải thiện đời sống như mua sắm phương tiện, đồ dùng gia đình, chi phí học hành và du lịch.

1.2.4.2 Căn cứ vào thời hạn vay

Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn tối đa 1 năm.

Cho vay tiêu dùng trung hạn: bao gồm các khoản vay có thời hạn từ 1 năm đến 5 năm.

Cho vay tiêu dùng dài hạn: là các khoản vay có thời hạn vay trên 5 năm, thường áp dụng đối với khoản cho vay mua nhà.

1.2.4.3 Căn cứ vào phương thức hoàn trả

Cho vay tiêu dùng trả góp: đây là hình thức cho vay tiêu dùng mà người đi vay trả nợ cho ngân hàng gồm số tiền gốc và lãi làm hai hoặc nhiều lần theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay. Phương thức này áp dụng cho những khoản vay có giá trị lớn và thu nhập định kỳ của người vay không đủ trả hết một lần số nợ vay.

Cho vay tiêu dùng trả một lần: đây là các khoản tài trợ ngắn hạn cho cá nhân và hộ gia đình để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng tức thời và được thanh toán một lần khi khoản vay đáo hạn. Qui mô của những khoản vay này tương đối nhỏ, bao gồm cả phí tài khoản với yêu cầu thanh toán trong một khoảng thời gian tương đối ngắn. Phần lớn các khoản vay loại này được dùng để chi trả cho những chuyến đi nghỉ, nằm viện, mua các vật dụng gia đình hoặc sửa chữa ô tô, nhà ở.

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

1.2.4.4 Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay

Cho vay cầm cố, thế chấp: là hình thức ngân hàng cho khách hàng vay tiền và giữ tài sản của khách hàng để đảm bảo thực hiện các nghĩa vụ của khách hàng trong hợp đồng thế chấp.

Cho vay đảm bảo bằng lương hay thu nhập: ngân hàng cho khách hàng vay tiền để đáp ứng nhu cầu chi tiêu trên cơ sở thế chấp bằng lương hay thu nhập khách hàng. Nó chủ yếu áp dụng cho những khách hàng có việc làm và thu nhập ổn định, ngoài việc trang trải cho những chi tiêu thường xuyên còn có đủ tích lũy để trả nợ vay.

Cho vay đảm bảo hình thành từ tiền vay: hình thức này chủ yếu áp dụng với những tài sản có giá trị lớn, thời gian sử dụng lâu dài như: cho vay sửa chữa, mua nhà, mua quyền sử dụng đất hay cho vay mua ô tô. Mức cho vay của ngân

hàng trong hình thức này phụ thuộc vào tình hình tài chính, khả năng trả nợ của khách hàng và giá trị tài sản mua sắm, mức tối đa thường là 50 – 60% giá trị tài sản mua sắm.

1.2.4.5 Căn cứ vào nguồn gốc của khoản cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng trực tiếp: là các khoản cho vay tiêu dùng mà trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, cho vay cũng như thu nợ trực tiếp từ khách hàng.

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

1.3 Hiệu quả Cho vay tiêu dùng

1.3.1 Khái niệm hiệu quả cho vay tiêu dùng

Hiệu quả là một khái niệm dùng để đánh giá tổng hợp kết quả với chi phí lao động trong một quá trình hoạt động hoặc so sánh kết quả với chi phí của các hoạt động khác nhau hoặc một hoạt động nhưng trong các giai đoạn khác nhau mà thực chất là thực hiện qui luật tiết kiệm thời gian huy động và sử dụng tiết kiệm các nguồn lực xã hội như tài nguyên, khoa học và công nghệ.

Hiệu quả cho vay tiêu dùng có thể được hiểu là khả năng đáp ứng một cách phù hợp nhất nhu cầu về vốn của khách hàng tiêu dùng trên cơ sở đảm bảo an toàn và sinh lợi cho ngân hàng.

Như vậy để đánh giá hiệu quả cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng ta phải xem xét mối quan hệ giữa thu nhập từ hoạt động cho vay với chi phí bỏ ra từ hoạt động đó, so sánh và đưa ra kết luận.

1.3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng

1.3.2.1 Các chỉ tiêu định tính

Để xem xét hiệu quả cho vay tiêu dùng của một ngân hàng có tốt không, có thể căn cứ vào một số chỉ tiêu định tính sau:

❖ **Đảm bảo nguyên tắc cho vay**

Bất kỳ một tổ chức kinh tế nào để được thành lập và đi vào hoạt động cũng phải dựa trên những nguyên tắc nhất định. Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh tế đặc biệt, hoạt động của nó ảnh hưởng sâu sắc đến tình hình kinh tế, chính trị và xã hội của đất nước. Do vậy, hoạt động của Ngân hàng thương mại chịu sự quản lý và giám sát rất chặt chẽ của Nhà nước và với mỗi hình thức hoạt động sẽ có những nguyên tắc khác nhau.

Để đánh giá chất lượng một khoản vay, điều đầu tiên phải xem xét là

khoản cho vay đó có đảm bảo nguyên tắc cho vay hay không. Theo quyết định 1627/2001/ QĐ – NHNN có hiệu lực ngày 01/02/2002, tại Điều 6 Nguyên tắc vay vốn ghi rõ:

1. Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.
2. Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

❖ **Tinh thần, thái độ phục vụ và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng**

Khi cho vay, nếu cán bộ tín dụng có tinh thần, thái độ và đạo đức nghề nghiệp tốt thì trong quá trình tiếp cận phục vụ khách hàng sẽ tạo cho khách hàng niềm tin, sự thoải mái và tạo một hình ảnh tốt trong mỗi khách hàng. Năng lực và trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của mỗi cán bộ tín dụng cũng ảnh hưởng đến chất lượng của món vay, đặc biệt trong quá trình thẩm định món vay, sẽ đưa ra được những quyết định đúng đắn, có hiệu quả và rủi ro thấp.

❖ **Chính sách tín dụng và uy tín của ngân hàng**

Chính sách tín dụng của ngân hàng phải phù hợp với nhu cầu vay vốn và tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng đến vay vốn.

Uy tín của ngân hàng cũng là một tiêu chí quan trọng, nó ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng. Ngân hàng tồn tại được là nhờ vào uy tín và sự tin cậy của khách hàng đối với ngân hàng.

1.3.2.2 Các chỉ tiêu định lượng

❖ **Chỉ tiêu phản ánh về số lượng khách hàng**

Nhu cầu đời sống con người này càng cao vì thế hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển, người dân đến với ngân hàng nhằm phục vụ cho mục đích tiêu dùng của mình như cải thiện cuộc sống về mặt vật chất, tinh thần... Càng nhiều khách hàng đến với ngân hàng đồng nghĩa với việc uy tín, quy mô của ngân hàng ngày càng được tăng lên và chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng có hiệu quả.

❖ **Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về doanh số cho vay tiêu dùng**

Doanh số cho vay tiêu dùng là tổng số tiền ngân hàng cho vay tiêu dùng trong kì nhất định, thường tính theo năm tài chính. Nếu kết hợp doanh số cho vay nhiều kì ta sẽ phần nào thấy được xu thế hoạt động của cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng tuyệt đối:

Giá trị tăng trưởng doanh số CVTD số tuyệt đối	=	Doanh số CVTD năm (t)	-	Doanh số CVTD năm (t-1)
--	---	-----------------------	---	-------------------------

Chỉ tiêu này cho biết doanh số cho vay tiêu dùng năm nay tăng so với năm trước về số tuyệt đối là bao nhiêu. Khi chỉ tiêu này tăng, tức là tổng số tiền mà ngân hàng cấp cho khách hàng vay tiêu dùng cũng tăng lên, và từ đó thể hiện hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng là hiệu quả.

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng tương đối:

$$\text{Giá trị tăng trưởng doanh số CVTD số tương đối} = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng doanh số CVTD tuyệt đối}}{\text{Tổng doanh số cho vay năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng của hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi chỉ tiêu này tăng có nghĩa là tốc độ tăng doanh số cho vay tiêu dùng tăng nhanh hơn.

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về tỷ trọng của doanh số cho vay tiêu dùng:

$$\text{Tỷ trọng doanh số CVTD} = \frac{\text{Tổng doanh số CVTD}}{\text{Tổng doanh số hoạt động cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết doanh số cho vay tiêu dùng chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng. Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng đóng vai trò ngày càng quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

❖ Chỉ tiêu phản ánh về dư nợ cho vay tiêu dùng

Dư nợ cho vay tiêu dùng là số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng tại một thời điểm. Chỉ tiêu này thường được sử dụng kết hợp với chỉ tiêu doanh số cho vay tiêu dùng, nhằm phản ánh hiệu quả cho vay tiêu dùng của một ngân hàng.

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tuyệt đối:

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD số tuyệt đối} = \text{Dư nợ CVTD năm (t)} - \text{Dư nợ CVTD năm (t-1)}$$

Chỉ tiêu này phản ánh sự tăng lên về số lượng dư nợ cho vay tiêu dùng năm nay với năm trước. Chỉ tiêu này tăng lên có nghĩa là số tiền mà khách hàng đang vay ngân hàng qua các năm tăng lên hay số tiền khách hàng đang nợ ngân hàng tăng lên.

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tương đối:

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD số tương đối} = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD số tuyệt đối}}{\text{Tổng dư nợ CVTD năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay tiêu dùng năm nay so với năm trước. Chỉ tiêu này cao và tăng lên thì chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng tăng trưởng nhanh, hiệu quả và có xu hướng mở rộng về quy mô.

Chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng:

$$\text{Tỷ trọng dư nợ CVTD} = \frac{\text{Tổng dư nợ CVTD}}{\text{Tổng dư nợ hoạt động cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ mức độ phát triển của nghiệp vụ cho vay tiêu dùng càng lớn và mối quan hệ với khách hàng càng có uy tín.

❖ Các chỉ tiêu phản ánh rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng

➤ Tỷ lệ nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng

Nợ quá hạn là một chỉ số quan trọng để đo lường chất lượng nghiệp vụ tín dụng. Là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ khi đến hạn mà khách hàng không trả được cho ngân hàng, mà không có nguyên nhân chính đáng thì ngân hàng sẽ chuyển từ tài khoản dư nợ sang nợ quá hạn. Các ngân hàng có chỉ số này thấp đã chứng minh được chất lượng tín dụng của ngân hàng cao và ngược lại.

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

Thông thường thì tỷ lệ nợ quá hạn tốt nhất là ở mức $\leq 5\%$. Tỷ lệ này càng cao sẽ dẫn tới việc ứ đọng vốn và tăng rủi ro mất vốn.

➤ Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay tiêu dùng

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

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3 đến nhóm 5 trong bảng cân đối kế toán của ngân hàng. Cũng như tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ này càng cao thì rủi ro mà ngân hàng phải đối mặt càng lớn.

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

1.4.1 Những nhân tố thuộc về ngân hàng

❖ Chính sách tín dụng

Chính sách tín dụng là mức giới hạn cho vay đối với một khách hàng, lãi suất cho vay và mức phí, tài sản đảm bảo và hướng giải quyết những khoản nợ khó đòi. Do đó một chính sách tín dụng phù hợp và đa dạng sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến xin vay và khi nó đáp ứng được mong muốn và nhu cầu của người tiêu dùng thì chắc chắn ngân hàng sẽ thành công trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Ngược lại với chính sách tín dụng cứng nhắc và kém linh hoạt thì sẽ hạn chế việc đi vay, giảm tính cạnh tranh trong hoạt động giữa các ngân hàng.

❖ Quá trình thẩm định khách hàng

Quy trình này rất quan trọng đối với việc xem xét có cho khách hàng vay hay không, nhưng chính nó cũng là rào cản nếu nó quá phức tạp và rườm rà. Nó làm người vay nản lòng khi trong quá trình này nó làm họ mất nhiều thời gian và công sức. Và để hạn chế được điều này thì việc thẩm định phải dựa trên các thủ tục cơ sở khoa học hợp lý và song song với nó thì việc thực hiện phải nghiêm chỉnh. Quá trình thẩm định khách hàng là yếu tố quyết định chất lượng thẩm định và chất lượng khoản tín dụng.

❖ Thông tin tín dụng

Thông tin tín dụng là một yếu tố quan trọng trong hoạt động tín dụng. Để ra quyết định cho vay hay không thì ngân hàng cần phải có những thông tin cần thiết và phải đáng tin cậy, ví dụ các thông tin về tư cách, uy tín, năng lực quản lý, khả năng tài chính, đạo đức khách hàng... Và việc yêu cầu thông tin đó phải chính xác, kịp thời và đầy đủ vì mọi thông tin chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian xác định. Trong hoạt động cho vay tiêu dùng mà thiếu thông tin hay thông tin không chính xác không những ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay mà còn đem lại những rủi ro cho ngân hàng.

❖ Chất lượng cán bộ tín dụng

Chất lượng cán bộ tín dụng thể hiện qua trình độ nghiệp vụ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp cũng như khả năng giao tiếp với khách hàng. Cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, hiểu biết sâu rộng thì việc thẩm định khách hàng, các món vay sẽ chính xác hơn và đưa ra được các quyết định đúng đắn, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng. Nhưng bên cạnh đó cán bộ tín

dụng cần phải có đạo đức nghề nghiệp và khi đó lợi ích mà họ mang lại cho ngân hàng sẽ nhiều hơn. Ngoài ra, cán bộ tín dụng còn là bộ mặt của ngân hàng, sự thân thiện, cởi mở đúng mực sẽ tạo được sự thoải mái, niềm tin cho khách hàng và từ đó dễ trở thành khách hàng quen thuộc của ngân hàng.

❖ Cơ sở vật chất thiết bị

Cơ sở vật chất thiết bị cũng ảnh hưởng lớn đến việc thu hút khách hàng, việc trang bị đầy đủ cơ sở vật chất đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng sẽ giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh và thu hút được nhiều khách hàng hơn. Mặt khác, việc áp dụng các công nghệ tiên tiến còn giúp ngân hàng hoạt động hiệu quả, chính xác và nhanh chóng hơn; tiết kiệm thời gian và tạo sự thuận lợi cho khách hàng.

1.4.2 Những nhân tố thuộc về khách hàng

❖ Đạo đức của người vay

Đạo đức khách hàng luôn là một yếu tố tác động không nhỏ đến tính hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại. Đạo đức thể hiện trên năng lực pháp lý và mức độ tín nhiệm của khách hàng. Năng lực pháp lý là việc khách hàng có tuân thủ và chấp hành theo các quy định của pháp luật hay không. Mức độ tín nhiệm là sự sẵn lòng trả nợ của khách hàng.

❖ Khả năng tài chính của người vay

Khả năng tài chính của khách hàng là nhân tố có ảnh hưởng rất quan trọng đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng nói riêng. Phần lớn các khoản cho vay tiêu dùng được quy định nguồn hoàn trả là thu nhập thường xuyên của khách hàng trong tương lai, ngoại trừ cho vay ngắn hạn. Khách hàng có thu nhập càng cao thì việc thanh toán nợ ngân hàng càng ít ảnh hưởng đến các chi tiêu khác, đặc biệt là các chi tiêu thông thường hay thiết yếu của cá nhân hay gia đình người vay, và ít ảnh hưởng đến tình hình tài chính của gia đình người vay thì khoản cho vay tiêu dùng càng trở nên an toàn hơn. Khi cho vay tiêu dùng, việc quyết định mức cho vay nhất thiết phải căn cứ trên các nguồn hoàn trả của khách hàng, nó tổng quát hơn là tình hình tài chính của khách hàng.

❖ Tài sản đảm bảo khoản vay

Tài sản đảm bảo khoản vay là những cơ sở pháp lý để có thêm một nguồn thu nợ thứ hai ngoài nguồn thu nợ thứ nhất của khách hàng là thu nhập thường xuyên. Nó mang tính dự phòng rủi ro do vậy nó có thể cũng góp phần tăng mức độ an toàn cho khoản tín dụng của ngân hàng, ảnh hưởng đến chất lượng tín

dụng. Tuy tài sản đảm bảo khoản vay là một trong những tiêu chuẩn xét duyệt cho vay nhưng không phải là tiêu chuẩn quan trọng nhất và không phải là yếu tố quyết định trong cho vay.

1.4.3 Những nhân tố thuộc về môi trường

Những nhân tố thuộc về môi trường tác động rất lớn đến nhiều khía cạnh khác nhau của hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại như quy mô, rủi ro, lãi suất, phương thức hay các loại cho vay tiêu dùng mà Ngân hàng thương mại đang áp dụng. Trong phạm vi khóa luận này, chúng ta chỉ nghiên cứu ảnh hưởng của môi trường đến tính hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.

❖ Môi trường kinh tế - xã hội

Môi trường kinh tế thể hiện thông qua những biến số kinh tế như thu nhập quốc dân, tốc độ tăng trưởng thu nhập quốc dân, mức thu nhập bình quân đầu người và tốc độ tăng, tỷ lệ thất nghiệp... Chính môi trường kinh tế xã hội cũng tác động đáng kể đến hoạt động cho vay tiêu dùng.

❖ Môi trường văn hóa

Môi trường văn hóa thể hiện ở những tập quán xã hội, bản sắc dân tộc, tâm lý tiêu dùng giữa các vùng và văn hóa cộng đồng. Môi trường văn hóa có những tác động đáng kể đến cho vay tiêu dùng, đặc biệt là quyết định của người tiêu dùng. Quyết định vay tiêu dùng của dân cư phụ thuộc vào các yếu tố như: thói quen tâm lý, trình độ dân trí, bản sắc dân tộc... Ngoài ra trình độ dân trí cũng có những ảnh hưởng nhất định đến sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng. Những người có trình độ học vấn cao đều coi vay mượn để tiêu dùng là một công cụ để đạt được mức sống như mình mong muốn hơn là chỉ dùng trong những trường hợp khẩn cấp.

❖ Môi trường cạnh tranh

Sức ép cạnh tranh trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng đối với các Ngân hàng thương mại đang ngày một tăng lên. Hiện tại, không chỉ có các ngân hàng mới thực hiện nghiệp vụ cho vay tiêu dùng mà còn có các công ty tài chính, công ty bảo hiểm... cũng tham gia vào lĩnh vực này.

❖ Môi trường pháp lý

Tất cả mọi hoạt động của các cá nhân và tổ chức đều bị chi phối bởi pháp luật của quốc gia nơi diễn ra hoạt động đó. Đây là một nhân tố có tác động sâu sắc đến cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại. Môi trường pháp lý tác động đến tính trật tự, tính ổn định và tạo điều kiện để hoạt động cho vay tiêu

dùng được diễn ra thông suốt, phát triển vững chắc và hạn chế những rắc rối có thể nảy sinh tổn hại đến lợi ích của các bên tham gia quan hệ tín dụng và thậm chí còn tổn hại đến lợi ích quốc gia ở nhiều nước. Đặc biệt là nước phát triển đã có luật tín dụng tiêu dùng; tại các nước này hoạt động cho vay tiêu dùng rất phát triển, đầu đủ, cụ thể, kín kẽ và hợp lý khi lập pháp cũng như nghiêm minh trong hành pháp, tư pháp và giám các quy định rườm rà không cần thiết sẽ tạo nền tảng thuận lợi việc phát triển cho vay tiêu dùng. Ngược lại, một môi trường pháp lý kém, các quy định chồng chéo, chung chung tạo điều kiện cho sự tiêu cực phát triển và kìm hãm sự phát triển.

❖ Môi trường khoa học – công nghệ

Môi trường khoa học công nghệ có tác động lớn đến các hoạt động của ngân hàng, trong đó có hoạt động cho vay tiêu dùng. Tiến bộ khoa học kỹ thuật giúp ngân hàng hạ thấp chi phí hoạt động, tạo điều kiện thuận lợi trong việc chào bán các sản phẩm cho vay tiêu dùng. Các tiến bộ kỹ thuật còn tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc vay và trả nợ, giúp ngân hàng đưa ra các sản phẩm dịch vụ đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, ví dụ như cho vay tiêu dùng qua thẻ tín dụng hay cho vay tiêu dùng thấu chi...

❖ Chính sách của Nhà nước

Trước hết là các chính sách và chương trình kinh tế. Nếu Nhà nước tăng đầu tư hay đưa ra các chính sách, biện pháp thông thoáng để khuyến khích đầu tư trong nước và thu hút đầu tư nước ngoài như hạ trần lãi suất cho vay, đơn giản các thủ tục cho các nhà đầu tư, giảm thuế cho những công ty mới thành lập... Một mặt là để thúc đẩy kinh tế phát triển, mặt khác sẽ làm giảm thất nghiệp, tăng thu nhập cho người lao động, nâng cao mức sống cho người dân. Đây rõ ràng là một tiền đề thuận lợi để phát triển cho vay tiêu dùng.

CHƯƠNG 2**THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỒ SƠN****2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn****2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển**

Tên tổ chức: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

Tên giao dịch: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

Tên giao dịch quốc tế: Viet Nam Joint Stock Commerical Bank for Industry and Trade – Do Son Branch.

Tên gọi tắt: Vietinbank Đồ Sơn.

Trụ sở chính: 193 Lý Thánh Tông, Đồ Sơn, Hải Phòng.

Giấy CNĐKKD: 0213005613 của Sở Kế hoạch đầu tư Hải Phòng.

Mã số thuế: 010011948046

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – chi nhánh Đồ Sơn tự hào có một bề dày truyền thống gắn với những ngày đầu của đất nước.

Hơn 45 năm xây dựng và phát triển, ban đầu là một chi nhánh của ngân hàng Nhà nước, sau đó là chi nhánh của ngân hàng công thương. Từ năm 1988 đến năm 1994 chi nhánh thuộc chi nhánh ngân hàng công thương thành phố Hải Phòng. Thực hiện quyết định số 285/NHCT-QĐ ngày 21/9/1994 chi nhánh ngân hàng Công thương Đồ Sơn tách khỏi ngân hàng Công thương Hải Phòng trở thành chi nhánh trực thuộc ngân hàng Công thương Việt Nam. Đến tháng 7 năm 1998 thực hiện quyết định số 53/QĐ-HĐQT ngày 15 tháng 6 năm 1998 chi nhánh ngân hàng Công thương Đồ Sơn lại trực thuộc trở lại ngân hàng Công thương thành phố Hải phòng. Năm 2009 ngân hàng tiến hành IPO thì ngân hàng Công thương Đồ Sơn lại tách ra trực thuộc ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam. Giờ đây ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Đồ Sơn đã có trong tay hành trang tương đối vững chắc. Lãnh đạo ngân hàng được đào tạo cơ bản về quản lý và điều hành, có kỹ năng chuyên sâu về các lĩnh vực nghiệp vụ ngân hàng và ngoại ngữ. Đội ngũ nhân viên có chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp, có đủ nhiệt tình và tâm huyết xây

dựng một ngân hàng vững mạnh.

Ngành nghề kinh doanh

❖ Huy động vốn

Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn bằng VNĐ và ngoại tệ của các tổ chức, cá nhân theo quy định của Nhà nước, ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam; phát hành giấy tờ có giá (chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu); vay vốn của các tổ chức tín dụng khác hoạt động tại Việt Nam theo quy định của ngân hàng Nhà nước, ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam.

❖ Hoạt động cấp tín dụng bằng VNĐ và ngoại tệ cho các tổ chức, cá nhân theo quy định của ngân hàng Nhà nước, ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam

Cho vay, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh, cấp tín dụng dưới các hình thức khác theo quy định của ngân hàng Nhà nước và của ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam.

❖ Dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

Mở tài khoản tiền gửi tại ngân hàng Nhà nước, tại các tổ chức tín dụng khác; mở tài khoản cho khách hàng trong nước; cung ứng các phương tiện thanh toán; phát hành thẻ ATM, thẻ TDQT, thực hiện các giao dịch thanh toán trong nước; thực hiện các dịch vụ thu hộ chi hộ; thực hiện các dịch vụ thanh toán khác do ngân hàng Nhà nước quy định; thực hiện các dịch vụ và phát tiền mặt cho khách hàng; tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng trong nước.

❖ Các hoạt động khác

Thực hiện kinh doanh vàng và các hoạt động kinh doanh ngoại hối khác trên thị trường trong nước và thị trường quốc tế khi được ngân hàng Nhà nước cho phép; được cung ứng các dịch vụ tài chính phù hợp với chức năng hoạt động của một ngân hàng thương mại; được quyền ủy thác, nhận ủy thác, làm đại lý trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động; ngân hàng thương mại; được cung ứng dịch vụ bảo quản hiện vật quý, giấy tờ có giá, cho thuê tủ két, cầm đồ và các dịch vụ khác theo quy định của pháp luật.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức

Bộ máy tổ chức của ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam chi nhánh Đồ Sơn được áp dụng theo phương thức quản lý trực tuyến Giám đốc chịu trách nhiệm cao nhất về mọi hoạt động của chi nhánh. Ban Giám đốc của chi nhánh Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - chi

nhánh Đồ Sơn bao gồm Giám đốc và 03 Phó giám đốc. Giám đốc là người trực tiếp điều hành mọi hoạt động của chi nhánh và chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc và Hội đồng quản trị của ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam. Phó giám đốc đảm nhiệm lĩnh vực mà mình phụ trách và có trách nhiệm giúp đỡ giám đốc điều hành hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Toàn bộ chi nhánh có 08 phòng ban nghiệp vụ và 01 phòng giao dịch.

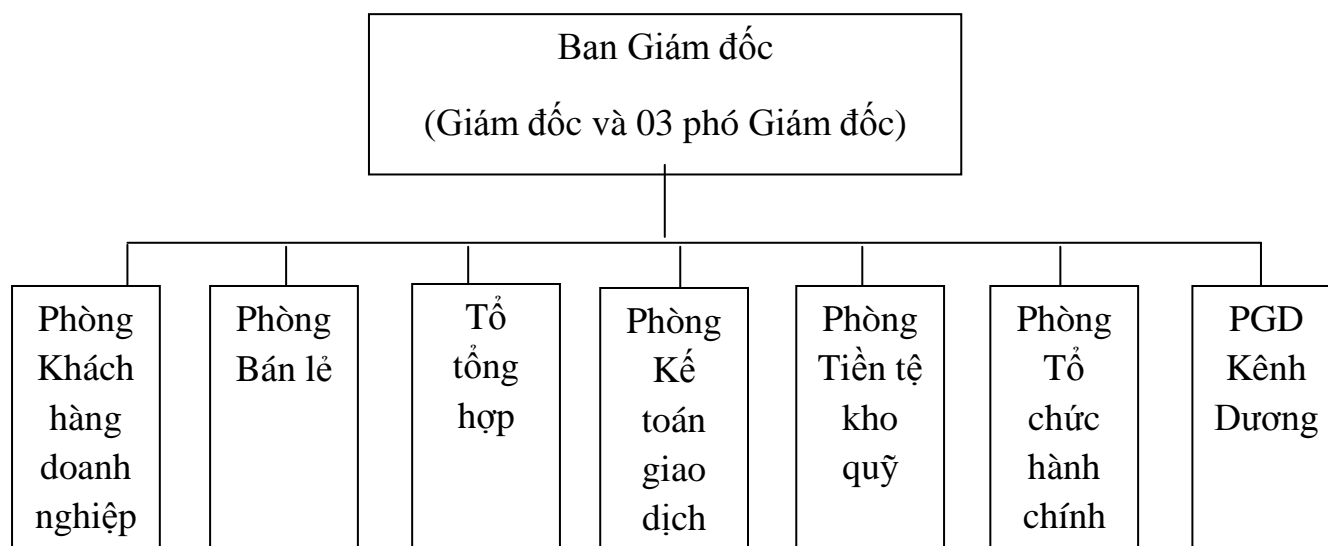
Tổng số nhân sự đến 31/01/2015 của chi nhánh là 47 cán bộ. Đây là một trong những nhân tố cơ bản quyết định sự thành công của ngân hàng.

Bảng 1: Thống kê nhân sự.

STT	Phân theo trình độ	Số lượng	Tỷ lệ
1	Thạc sĩ	3	6.4 %
2	Đại học	42	89.4 %
3	Phổ thông	2	4.2 %
	Tổng	47	100%

(Nguồn: Phòng Tổ chức hành chính - Chi nhánh Đồ Sơn)

Sơ đồ 1: Sơ đồ tổ chức



(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính - Chi nhánh Đồ Sơn)

Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban như sau:

❖ *Ban giám đốc*

Lãnh đạo và điều hành mọi hoạt động của Chi nhánh.

❖ Phòng Khách hàng doanh nghiệp

Phòng Khách hàng doanh nghiệp có chức năng tìm kiếm, tiếp thị, tư vấn, hỗ trợ, chăm sóc khách hàng doanh nghiệp. Phối hợp với các phòng ban liên quan cung cấp trọn gói các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Công thương cho khách hàng doanh nghiệp, kết hợp bán chéo, bán thêm các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng về thẻ ATM, thẻ tín dụng quốc tế, các dịch vụ ngân hàng điện tử; các sản phẩm liên quan đến hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu, tài trợ thương mại... cho khách hàng là doanh nghiệp. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến nghiệp vụ cấp tín dụng, kiểm tra giám sát chặt chẽ trước, trong và sau khi cấp tín dụng theo quy định, quy trình cấp tín dụng hiện hành. Nghiên cứu đề xuất phát triển, cải tiến các sản phẩm, dịch vụ mới đối với khách hàng doanh nghiệp. Xây dựng phương án xử lý nợ phối hợp với phòng quản lý rủi ro và nợ có vấn đề để xây dựng phương án xử lý nợ và thực hiện biện pháp thu hồi nợ.

❖ Phòng Bán lẻ

Tìm kiếm, tiếp thị, tư vấn, hỗ trợ, chăm sóc khách hàng là cá nhân, hộ gia đình. Phối hợp cùng với các bộ phận liên quan cung cấp trọn gói các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Công thương cho các khách hàng cá nhân, kết hợp bán chéo, bán thêm các sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng, tối đa hóa lợi ích mang lại cho ngân hàng. Cung cấp sản phẩm tín dụng cho khách hàng cá nhân, hộ gia đình. Đề xuất quyết định tín dụng đối với các trường hợp cấp tín dụng có đảm bảo bằng tiền gửi tại Ngân hàng Công thương, giấy tờ có giá, sổ/thẻ tiết kiệm.. trừ các giao dịch thuộc nghiệp vụ tài trợ thương mại. Kiểm tra giám sát chặt chẽ trước, trong và sau khi cấp tín dụng theo quy định, quy trình cấp tín dụng hiện hành. Nghiên cứu đề xuất cải tiến sản phẩm dịch vụ hiện có và phát triển sản phẩm dịch vụ mới cho khách hàng là cá nhân, hộ gia đình.

❖ Tổ tổng hợp

Tổ tổng hợp có chức năng tham mưu cho Ban giám đốc trong công tác lập, xây dựng, giao kế hoạch, tổng hợp báo cáo tại Chi nhánh, xử lý nợ có vấn đề.

Tổ tổng hợp có nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, đề xuất biện pháp chỉnh sửa, khắc phục, chấn chỉnh sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nội bộ nhằm phòng ngừa, hạn chế rủi ro tại Chi nhánh. Thực hiện báo cáo, lưu giữ hồ sơ liên quan đến các sai sót, khắc phục sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nội bộ tại Chi nhánh; Tham mưu cho Ban giám đốc trong điều hành hoạt động kinh doanh tại

Chi nhánh; Tính toán phân bổ, đánh giá mức độ hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh cho từng bộ phận nghiệp vụ tại chi nhánh trên cơ sở kế hoạch kinh doanh của Ngân hàng Công thương giao; Phân tích tình hình tài chính Chi nhánh làm cơ sở tham mưu, đề xuất Ban giám đốc xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển hoạt động kinh doanh của Chi nhánh; Xây dựng, tổng hợp kết quả thực hiện kế hoạch kinh doanh của từng bộ phận và toàn chi nhánh định kỳ tháng, quý, năm; Đầu mối trong đề xuất công tác phát triển, thu hẹp mạng lưới thuộc các Chi nhánh; Đầu mối trong kiểm tra, đánh giá, đôn đốc, đề xuất áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 tại Chi nhánh; Thực hiện công tác quản lý rủi ro hoạt động tại Chi nhánh; Phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố; Xử lý nợ có vấn đề.

❖ *Phòng tổ chức hành chính*

Phòng tổ chức hành chính có chức năng tham mưu cho ban Giám đốc về công tác quản lý cán bộ, hành chính quản trị của chi nhánh; thực hiện công tác thi đua, thực hiện các chức năng về đảm bảo an toàn tài sản, quy định về bảo quản trang thiết bị, quản lý con dấu của chi nhánh, bảo dưỡng phương tiện đi lại, thực hiện công tác bảo vệ, an ninh, an toàn chi nhánh, phòng chống cháy nổ, phòng chống bão lụt. Nghiên cứu đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác nhân sự, đào tạo, bồi dưỡng quy hoạch cán bộ nâng cao trình độ về mọi mặt cho cán bộ. Là đầu mối xây dựng nội quy quản lý, sử dụng trang thiết bị tại chi nhánh, thực hiện nhiệm vụ thủ quỹ các khoản chi tiêu nội bộ chi nhánh. Quản lý và duy trì hình ảnh thương hiệu của Ngân hàng Công thương tại chi nhánh trên địa bàn.

❖ *Phòng Kế toán giao dịch*

Trực tiếp giới thiệu, tư vấn, cung ứng và hỗ trợ khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Công thương nhanh chóng, chính xác, an toàn, hiệu quả các sản phẩm dịch vụ thanh toán: tiền gửi thanh toán/tiền gửi tiết kiệm và các giấy tờ có giá, các loại séc; các sản phẩm chuyển tiền, thẻ, kiều hối, ngân hàng điện tử, bảo hiểm, nhờ thu phi thương mại, các sản phẩm dịch vụ theo quy định của Ngân hàng Công thương. Tổ chức hạch toán kế toán, thực hiện các giao dịch tài chính và phi tài chính. Thực hiện chức năng kiểm soát sau đối với tất cả các giao dịch đã phát sinh tại đơn vị, thực hiện các công việc liên quan đến công tác quản lý tài chính, chi tiêu nội bộ, kiểm kê tài sản, công cụ dụng cụ... Tổ chức lưu trữ chứng từ, liệt kê, báo cáo kế toán theo quy định. Phối hợp với phòng tiền tệ khi quỹ thực hiện thu chi tiền mặt cho khách hàng tại quầy... phòng tổ chức

hành chính, phòng tổ liên quan lập kế hoạch mua sắm tài sản cố định, công cụ lao động, lập kế hoạch chi tiêu đảm bảo hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Là đầu mối làm việc với cơ quan thuế, cơ quan quản lý trực tiếp và tiếp các đoàn thanh tra, kiểm tra, cơ quan thuế.

❖ *Phòng Tiền tệ kho quỹ*

Quản lý an toàn toàn bộ tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá, ấn chỉ quan trọng, hồ sơ tài sản bảo đảm... của chi nhánh tại nơi giao dịch, kho bảo quản và trên đường vận chuyển theo đúng quy định. Điều hành và sử dụng tiền mặt tiết kiệm, hiệu quả; tổ chức thu chi, giao, nhận, điều chuyển tiền mặt, đáp ứng tốt nhu cầu giao dịch của khách hàng. Thực hiện nộp, lĩnh tiền mặt với chi nhánh Ngân hàng Công thương và Ngân hàng Nhà nước để giảm thiểu tồn quỹ tiền mặt. Chịu trách nhiệm cuối cùng về tình hình quản lý tiền mặt hàng ngày của chi nhánh.

❖ *Tổ điện toán trực thuộc Phòng Kế toán giao dịch*

Thực hiện công tác quản lý, duy trì hệ thống thông tin điện toán. Bảo trì bảo dưỡng hệ thống thiết bị ngoại vi, mạng máy tính đảm bảo thông suốt hoạt động của hệ thống, nâng cấp các đường truyền thông, triển khai chương trình phần mềm mới, các phiên bản cập nhật... làm đầu mối về mặt công nghệ thông tin giữa chi nhánh với trung tâm công nghệ thông tin, đầu mối quản lý giải quyết sự cố kỹ thuật, nâng cấp, vận hành, bảo dưỡng máy ATM...

❖ *Phòng giao dịch Kênh Dương*

Mỗi một phòng giao dịch giống như một ngân hàng thu nhỏ, có các bộ phận huy động vốn, có bộ phận tín dụng làm công tác cho vay, có bộ phận kế toán đảm nhận các công việc kế toán cho vay, nợ, kế toán tiết kiệm thực hiện theo chế độ kế toán báo sổ. Tùy theo tình hình kinh tế từng thời kỳ Giám đốc có giao mức phán quyết cho vay đối với các trưởng phòng cho phù hợp. Chi nhánh tiến hành phân công cho các phòng phụ trách cho vay đối với từng địa bàn nhất định.

2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank Đồ Sơn

Hiện nay, các Ngân hàng thương mại đang phải đối mặt với nhiều khó khăn do sự biến động phức tạp của thị trường trong nước và quốc tế. Song có thể nói rằng, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn là một trong những chi nhánh hoạt động hiệu quả trong hệ thống chi nhánh của Ngân hàng Công thương. Được như vậy có thể nói là do Chi nhánh đã nắm bắt kịp thời những cơ hội để phát triển trong quá trình hội nhập. Bên

cạnh đó là sự nỗ lực của tập thể cán bộ công nhân viên trong toàn Chi nhánh đã góp sức không nhỏ vào thành công của Ngân hàng. Điều đó mang lại thành tích đáng kể trong hoạt động kinh doanh, mang lại doanh thu lớn cho Ngân hàng, đồng thời góp một khoản không nhỏ vào Ngân sách Nhà nước.

Bảng 2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank Đồ Sơn 2012 – 2014

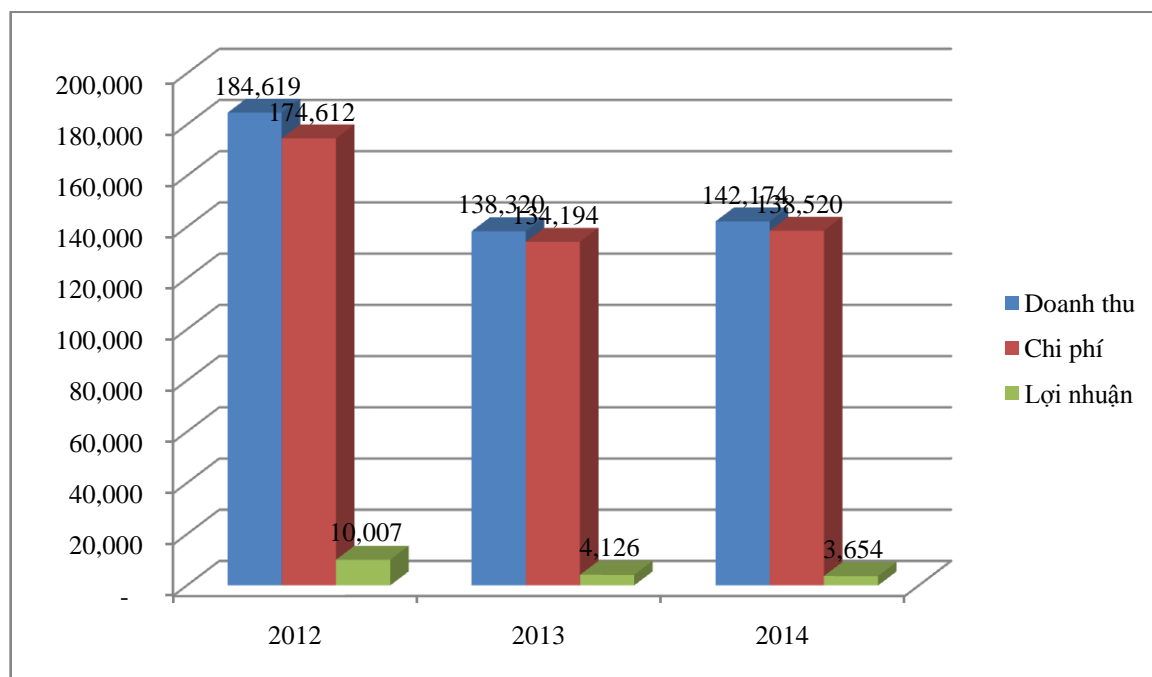
ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2012	2013	2014	2013/2012		2014/2013	
				Số tuyệt đối	Số tương đối	Số tuyệt đối	Số tương đối
Doanh thu	184,619	138,320	142,174	(46,299)	-25.08%	3,854	2.79%
Chi phí	174,612	134,194	138,520	(40,418)	-23.15%	4,326	3.22%
Lợi nhuận	10,007	4,126	3,654	(5,881)	-58.77%	(472)	-11.44%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh - Chi nhánh Đồ Sơn)

Sơ đồ 2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Đồ Sơn

ĐVT: triệu đồng



(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh - Chi nhánh Đồ Sơn)

Qua sơ đồ trên ta thấy mặc dù Chi nhánh tăng tối đa các nguồn thu, giảm tối đa chi phí trên cơ sở lợi nhuận hợp lý nhưng lợi nhuận của Chi nhánh lại có xu hướng giảm dần qua các năm. Năm 2013, nền kinh tế đất nước gặp khủng hoảng, chính sách tiền tệ được thắt chặt nên mặc dù ngân hàng đã cố gắng mở rộng mạng lưới và đa dạng hóa các dịch vụ tại Chi nhánh nhưng cũng không

tránh khỏi tình trạng sụt giảm doanh thu, lợi nhuận như bao ngân hàng khác. Cụ thể năm 2013 doanh thu đã giảm 46.299 triệu đồng (tương đương 25,08%) so với năm 2012. Và đến năm 2014, mặc dù doanh thu của Chi nhánh tăng 3.854 triệu đồng (tương đương 2,79%) nhưng lợi nhuận vẫn giảm 472 triệu đồng.

Trong năm nay, Chi nhánh đã triển khai một loạt các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng bán lẻ như: tiền gửi tiết kiệm – lãi suất thả nổi, tiền gửi đầu tư – lãi suất thả nổi, tiền gửi tiết kiệm – lãi suất bậc thang theo thời gian, tiền gửi thanh toán – lãi suất bậc thang... và nhiều sản phẩm dịch vụ mới đặc biệt là các sản phẩm huy động vốn, góp phần đa dạng hóa dịch vụ, tạo điều kiện cho khách hàng dễ lựa chọn các dịch vụ, nâng cao tầm ảnh hưởng và uy tín của mình trong vùng.

2.1.4 Thuận lợi và khó khăn

2.1.4.1 Thuận lợi

❖ Khách quan

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn nằm tại trung tâm của Quận Đồ Sơn. Quận Đồ Sơn là địa điểm du lịch nổi tiếng của thành phố Hải Phòng và của cả nước, hàng năm thu hút lượng khách tham quan nghỉ mát rất đông. Đồ Sơn là quận mới thành lập có 7 phường với tổng số dân khoảng hơn 5 vạn người. Do đó đã cung cấp cho Ngân hàng một thị trường khách hàng đông đảo. Đây là điểm thuận lợi căn bản của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

Khách hàng của Chi nhánh bao gồm đầy đủ các thành phần kinh tế. Cơ cấu kinh tế trên địa bàn bao gồm: công nghiệp, nông nghiệp, dịch vụ, du lịch, vận tải, nuôi trồng thủy sản và đánh bắt hải sản. Và nhiều doanh nghiệp khác trên địa bàn như Sòng bạc CASINO, sân GOLF quốc tế, khu vui chơi giải trí HON DAU RESOFT... Với đa dạng các loại hình sản xuất kinh doanh nên nhu cầu vốn kinh doanh cũng như lượng tiền tiết kiệm là rất lớn. 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 nhằm đáp ứng, phục vụ khách hàng.

Nền kinh tế đang trên đà hồi phục và dần phát triển.

❖ Chủ quan

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn là ngân hàng có thương hiệu lớn, uy tín và lâu đời.

Cấp quản lý có trình độ chuyên môn và nhiều kinh nghiệm.

Đội ngũ cán bộ công nhân viên chuyên nghiệp, năng động và nhiệt tình.

Cán bộ công nhân viên của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn là những người trẻ năng động, sẵn sàng đảm nhận mọi việc, có tinh thần trách nhiệm cao để hoàn thành tốt công việc, tiếp thu kiến thức mới.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn đang sử dụng phần mềm hiện đại (INCAS, PEOPLE SOFT...) và cung cấp nhiều sản phẩm đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng.

2.1.4.2 Khó khăn

❖ Khách quan

Song song bên cạnh những thuận lợi trên Chi nhánh cũng vấp phải một số khó khăn nhất định. Đó là sự cạnh tranh của một số ngân hàng khác như: Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn, Ngân hàng chính sách, Kho bạc Nhà nước và Quỹ tiết kiệm bưu điện... Điều đó làm cho môi trường kinh doanh trên địa bàn có tính cạnh tranh cao hơn.

Tình hình kinh tế diễn biến phức tạp, biến động mạnh nên mang lại rủi ro cho các tổ chức tín dụng. Đồng thời sự suy giảm liên tục của thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản trong nước, ảnh hưởng xấu của nền kinh tế thế giới cũng tạo ra nhiều sức ép và khó khăn cho doanh nghiệp là khách hàng của ngân hàng.

❖ Chủ quan

Quy định về tỷ lệ vốn an toàn tối thiểu 9% của Ngân hàng nhà nước làm giảm phần nào sự tăng trưởng về tài sản của Vietinbank.

Hiện nay các ngân hàng đều bị hạn chế chỉ tiêu tín dụng. Doanh thu từ tín dụng giảm buộc Vietinbank phải tìm phương án sử dụng nguồn vốn hợp lý mới.

2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn

2.2.1 Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn

Phòng bán lẻ là một phòng kinh doanh trực thuộc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn với đối tượng khách hàng của phòng bán lẻ là các thể nhân. Phòng bán lẻ có chức năng phát triển hoạt động cho vay, trong đó có cho vay tiêu dùng đối với các cá nhân, chịu trách nhiệm chính trong công tác nghiên cứu thị trường và phát triển các sản phẩm mới về dịch vụ bán lẻ trong toàn Chi nhánh.

Phòng bán lẻ đã thực hiện khá tốt chức năng của mình. Hoạt động cho vay

tiêu dùng ngày càng thu hút được nhiều khách hàng và cũng nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn nữa, bên cạnh các khoản vay tiêu dùng thông thường, ngân hàng đã triển khai các chương trình mới như cho vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở, cho vay chứng minh tài chính và cho vay cán bộ công nhân viên; đây có thể coi là những chương trình lớn và chiếm đa số các khoản cho vay tiêu dùng của Ngân hàng

2.2.1.1 Cho vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở và nhận quyền sử dụng đất ở.

Số 647/2014/QĐ-TGD-NHCT61, Quyết định Ban hành hướng dẫn sản phẩm cho vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở, Mã số: HD.61.01.I, Hà Nội, ngày 24 tháng 03 năm 2014, Phó TGD Phạm Huy Thông đã ký, Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 26/03/2014.

❖ Điều kiện vay vốn

ĐIỀU KIỆN CHUNG:

Mục đích sử dụng vốn vay: thanh toán chi phí mua nhà, nhận quyền sử dụng đất, xây dựng/sửa chữa nhà để ở và cho thuê một phần của chính khách hàng hoặc của bố mẹ đẻ, bố mẹ nuôi, bố mẹ vợ/chồng, vợ/chồng, con đẻ, con nuôi của khách hàng.

Có vốn tự có tham gia tối thiểu 20% nhu cầu vốn thực hiện phương án.

Có phương án vay trả nợ thực thi. Ngân hàng cho vay chịu trách nhiệm thẩm định nguồn trả nợ của khách hàng đảm bảo khả thi và đủ khả năng trả nợ gốc, lãi và phí (nếu có).

Đáp ứng các điều kiện cho vay khác theo quy định cho vay hiện hành của Ngân hàng Công thương.

ĐIỀU KIỆN ĐỐI VỚI ĐỐI TƯỢNG VAY VỐN:

Trường hợp mua nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở: Nhà ở, quyền sử dụng đất ở hợp pháp, đủ điều kiện giao dịch mua bán, không có tranh chấp về quyền sở hữu/quyền sử dụng, không bị kê biên để thi hành án hoặc để chấp hành quyết định tài chính của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, không nằm trong diện quy hoạch, giải tỏa.

Trường hợp xây dựng/sửa chữa nhà ở: Nhà ở, đất ở dự định xây dựng/sửa chữa có đầy đủ giấy tờ hợp pháp chứng minh quyền sử dụng đất ở/quyền sở hữu nhà ở. Được cấp giấy phép xây dựng (nếu pháp luật yêu cầu)

❖ Mức cho vay và thời hạn cho vay

MỨC CHO VAY

Căn cứ vào vốn tự có tham gia và nhu cầu vay vốn của khách hàng, khả

năng trả nợ của khách hàng, mức cho vay theo giá trị tài sản đảm bảo theo quy định hiện hành, tối đa không quá 80% nhu cầu vốn thực hiện phương án.

Trường hợp bảo đảm bằng nhiều tài sản khác nhau, mức cho vay tối đa theo giá trị tài sản đảm bảo bằng tổng mức cho vay tối đa đối với từng tài sản đảm bảo nhưng không vượt quá 80% nhu cầu vốn thực hiện phương án.

THỜI HẠN CHO VAY

Căn cứ vào đề nghị và khả năng trả nợ của khách hàng, biện pháp bảo đảm tiền vay, Ngân hàng cho vay xác định thời hạn cho vay đối với khách hàng tối đa không quá:

15 năm đối với cho vay mua nhà và/hoặc nhận quyền sử dụng đất, nhận quyền sử dụng đất đồng thời xây dựng/sửa chữa nhà.

10 năm đối với cho vay xây nhà.

5 năm đối với cho vay sửa nhà.

**Ân hạn*

Thời gian ân hạn trả nợ gốc (nếu có):

Đối với cho vay mua nhà, nhận quyền sử dụng đất để ở và cho thuê một phần: tối đa 03 tháng (không áp dụng đối với trường hợp cho vay bù đắp)

Đối với hco vay xây dựng, sửa chữa nhà hoặc cho vay mua nhà, nhận quyền sử dụng đất có kèm theo xây dựng/sửa chữa nhà để ở hoặc để ở và cho thuê một phần (kể cả trường hợp cho vay bù đắp): không vượt quá thời điểm hoàn tất việc xây dựng/sửa chữa nhà nhưng tối đa 06 tháng

❖ Lãi suất vay

Thông báo “v/v Điều chỉnh lãi suất sàn và lãi suất cho vay VNĐ” số 74/TB-CNĐS. Đồ Sơn, ngày 24 tháng 10 năm 2014, Giám đốc Phạm Minh Trí đã kí. Thông báo này có hiệu lực kể từ ngày 25/10/2014.

Cho vay ngắn hạn áp dụng lãi suất 10,0%/năm.

Cho vay trung và dài hạn áp dụng lãi suất 10,5%/năm.

❖ Bảo đảm tiền vay

Thế chấp tài sản đảm bảo là nhà ở, quyền sử dụng đất ở hình thành từ vốn vay và/hoặc cầm cố/thế chấp tài sản đảm bảo khác theo qui định hiện hành của Ngân hàng Công thương.

Riêng trường hợp cho vay mua nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở:

Khuyến khích khách hàng ưu tiên dùng tài sản đảm bảo hình thành từ vốn vay làm tài sản đảm bảo. Nếu nhu cầu vay vốn của khách hàng vượt quá mức cho vay tối đa so với giá trị tài sản đảm bảo hình thành từ vốn vay, Ngân hàng

cho vay tư vấn khách hàng bổ sung thêm tài sản đảm bảo khác ngoài tài sản đảm bảo hình thành từ vốn vay để đáp ứng quy định mức cho vay của Ngân hàng Công thương.

Nếu khách hàng dùng tài sản hình thành từ vốn vay làm tài sản đảm bảo và thực hiện theo phương án giải ngân vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm/tiền gửi thanh toán của bên bán thì:

➤ Trước khi hoàn thiện thủ tục chuyển quyền sở hữu nhà/quyền sử dụng đất hình thành từ vốn vay, tài sản đảm bảo là số dư trên tài khoản tiền gửi tiết kiệm/tài khoản thanh toán của bên bán.

➤ Sau khi hoàn thiện thủ tục chuyển quyền sử hữu nhà/quyền sử dụng đất hình thành từ vốn vay, tài sản đảm bảo được thế chấp là tài sản hình thành từ vốn vay.

Đối với trường hợp tài sản đảm bảo không phải là tài sản hình thành từ vốn vay: Ngân hàng Cho vay đàm phán, khuyến khích khách hàng bàn giao bản chính Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và/hoặc Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà hình thành từ vốn vay cho Ngân hàng Cho vay quản lý, nhập kho tương tự như tài sản đảm bảo bổ sung (Ngân hàng cho vay khai báo trên hệ thống theo mã B05 và nhập giá trị tài sản là 01 đồng)

❖ *Thu nợ gốc và lãi*

Căn cứ khả năng tài chính, thu nhập và nguồn trả nợ của khách hàng, Ngân hàng Cho vay và khách hàng thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng về việc trả nợ gốc và lãi:

Kỳ hạn trả nợ gốc: trả gốc định kỳ, tối đa 03 tháng/kỳ.

Kỳ hạn trả nợ lãi vay: định kỳ, theo quy định của Ngân hàng Công thương trong từng thời kỳ.

❖ *Quy trình cho vay*

(trường hợp tài sản đảm bảo là tài sản hình thành từ vốn vay, và khách hàng chọn phương án giải ngân vào tài khoản Tiền gửi tiết kiệm/Tiền gửi thanh toán của bên bán)

Bước 1: Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ đề nghị cho vay.

Bước 2: Thẩm định và quyết định cho vay, ký kết Hợp đồng tín dụng.

Bước 3: Ký Hợp đồng ủy nhiệm thanh toán tiền chuyển nhượng nhà ở/nhận quyền sử dụng đất ở.

Bước 4: Khách hàng nộp tiền ký quỹ.

Bước 5: Giải ngân.

Bước 6: Ngân hàng cho vay nhận cầm cố Số dư tài khoản Tiền gửi tiết kiệm/Tiền gửi thanh toán của bên bán.

Bước 7: Xử lý các phát sinh.

2.2.1.2 Cho vay chứng minh tài chính

Số 1771/2013/QĐ-TGD-NHCT19, Quyết định ban hành Hướng dẫn Sản phẩm cho vay Chứng minh tài chính, Mã số: HD19.13.IV, Hà Nội ngày 28 tháng 05 năm 2013, Phó TGD Phạm Huy Thông đã ký, Quyết định này có hiệu lực từ ngày 29/05/2013.

❖ **Đối tượng khách hàng**

Khách hàng cá nhân có nhu cầu vay chứng minh tài chính xin cấp học bổng; du học sinh/thân nhân du học sinh, khám chữa bệnh tại nước ngoài, ... có nhu cầu vay vốn nhằm mục đích chứng minh tài chính để hoàn thiện hồ sơ xin cấp/gia hạn VISA.

❖ **Điều kiện vay vốn**

Đáp ứng đầy đủ các điều kiện cho vay theo quy định cho vay đối với cá nhân, hộ gia đình của Ngân hàng Công thương tại mỗi thời kỳ.

Khách hàng mở/có Tài khoản tiền gửi thanh toán tại Ngân hàng Công thương.

Khách hàng phải nộp một số tiền ký quỹ (quy định tại mục 7 hướng dẫn này) vào Tài khoản tiền gửi thanh toán và ủy quyền cho Ngân hàng cho vay được thực hiện trích từ khoản tiền ký quỹ để thu nợ vay (bao gồm gốc, lãi, phí, tiền phạt, tiền bồi thương thiệt hại và các nghĩa vụ tài chính khác) khi đến hạn hoặc khi trả nợ trước hạn.

❖ **Mức cho vay và thời hạn cho vay**

MỨC CHO VAY: Tối đa bằng 100% nhu cầu chứng minh tài chính.

THỜI HẠN CHO VAY: Thời hạn cho vay phù hợp với nhu cầu khách hàng, tối đa bằng kỳ hạn của tiền tiết kiệm hình thành từ vốn vay và đảm bảo thu hồi đầy đủ nợ (gốc, phí, lãi) của khách hàng.

❖ **Lãi suất cho vay**

Thông báo “v/v Điều chỉnh lãi suất sàn và lãi suất cho vay VNĐ” số 74/TB-CNĐS. Đồ Sơn, ngày 24 tháng 10 năm 2014, Giám đốc Phạm Minh Trí đã kí. Thông báo này có hiệu lực kể từ ngày 25/10/2014.

Áp dụng lãi suất cho vay cố định.

Lãi suất cho vay (=) Lãi suất Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn ghi trên số (+) Phí tối thiểu 2,0%/năm.

❖ Bảo đảm tiền vay

Cầm cố sổ/thẻ tiết kiệm hình thành từ vốn vay; và:

Ký quỹ tại tài khoản tiền gửi thanh toán số tiền quy định.

❖ Điều kiện giải ngân

Trước khi giải ngân, Ngân hàng cho vay yêu cầu khách hàng nộp toàn bộ số tiền ký quỹ tương ứng với thời hạn khoản vay hoặc nộp 1 phần số tiền ký quỹ tối thiểu tương ứng với thời hạn khoản vay 01 tháng.

Công thức xác định số tiền ký quỹ:

$$\text{Số tiền ký quỹ} = (\text{số tiền vay} * \text{biên độ} * \text{thời hạn vay}) / 360$$

❖ Quy trình cho vay

Các bước thực hiện:

Bước 1: Tiếp nhận, thẩm định hồ sơ vay vốn.

Bước 2: Quyết định cho vay, giải ngân.

Bước 3: Trụ sở chính phê duyệt thông qua quyết định cho vay, giải ngân của chi nhánh.

Bước 4: Ký kết hợp đồng.

Bước 5: Cập nhật dữ liệu khoản vay vào hệ thống INCAS.

Bước 6: Giải ngân theo Hợp đồng tín dụng đã ký kết.

Bước 7: Ký phụ lục Hợp đồng tín dụng kèm Hợp đồng bảo đảm.

Bước 8: Nhập kho hồ sơ Tài sản bảo đảm, liên kết Tài sản bảo đảm.

Bước 9: Kiểm tra, giám sát tín dụng.

Bước 10: Chấm điểm, xếp hạng khách hàng.

Bước 11: Giải chấp, thu nợ từ Tài sản bảo đảm.

2.2.1.3 Cho vay cán bộ, công nhân viên

Số 1140/2014/QĐ-TGD-NHCT61, Quyết định ban hành hướng dẫn sản phẩm Cho vay tiêu dùng đối với cán bộ công nhân viên, Mã số: HD.61.07.I, Hà Nội ngày 15 tháng 05 năm 2014 Phó TGD Phạm Huy Thông đã ký, Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15/05/2014.

❖ Đối tượng khách hàng

Cán bộ công nhân viên là công chức, viên chức Nhà nước và người lao động là công dân Việt Nam, đang làm việc tại các cơ quan, tổ chức theo danh mục do Tổng giám đốc quy định trong từng thời kỳ, bao gồm:

Cán bộ công nhân viên thuộc hệ thống Ngân hàng Công thương là cán bộ đang làm việc tại (i) Trụ sở chính; (ii) Các Đơn vị phụ thuộc (Sở giao dịch, Chi nhánh, Văn phòng đại diện, Đơn vị sự nghiệp); (iii) Các công ty con của Ngân

hàng Công thương.

Cán bộ công nhân viên ngoài hệ thống Ngân hàng Công thương.

❖ **Điều kiện cho vay**

Điều kiện đối với khách hàng:

Không thuộc đối tượng không được cho vay và hạn chế cho vay theo quy định của Ngân hàng Công thương gồm;

➤ Thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc của Ngân hàng Công thương và bố, mẹ, vợ, chồng, con của các đối tượng này.

➤ Cán bộ công nhân viên làm nhiệm vụ thẩm định, quyết định cho vay.

➤ Bố, mẹ, vợ, chồng, con của cán bộ, nhân viên trực tiếp thực hiện nhiệm vụ thẩm định, quyết định cho vay khoản vay đó.

➤ Kiểm toán viên đang có trách nhiệm kiểm toán tại hệ thống Ngân hàng Công thương.

➤ Thanh tra viên thực hiện nhiệm vụ thanh tra tại hệ thống Ngân hàng Công thương.

➤ Kế toán trưởng của Ngân hàng Công thương, Giám đốc, Phó Giám đốc Chi nhánh.

Điều kiện liên quan đến công việc của khách hàng:

➤ Làm việc trong biên chế hoặc có Hợp đồng lao động không xác định thời hạn/Hợp đồng lao động xác định thời hạn (không bao gồm Hợp đồng khoán gọn)

➤ Có thu nhập thường xuyên, ổn định tại nơi làm việc và không thấp hơn mức thu nhập tối thiểu quy định tại phụ lục I.

➤ Được trả lương qua tài khoản của Ngân hàng Công thương.

➤ Được cơ quan quản lý lao động xác nhận thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng Công thương

Điều kiện liên quan đến nhân thân khách hàng:

➤ Kết quả xếp hàng tín dụng gần đây nhất từ A trở lên.

➤ Không trong thời gian thi hành kỷ luật.

➤ Chưa có tiền án, tiền sự.

➤ Đang không bị khởi tố, truy tố, khiếu nại, kiện tụng.

➤ Không thuộc đối tượng chơi cờ bạc, lô đề, cá độ, hụi họ, cho vay nặng lãi.

Có hộ khẩu thường trú/tạm thời cùng địa bàn tỉnh/thành phố nơi Ngân hàng

Cho vay đóng trụ sở.

Có mục đích vay vốn để tiêu dùng hợp pháp.

Có phương án trả nợ khả thi.

Tham gia bảo hiểm con người của VBI với điều kiện: (i) thời hạn và số tiền bảo hiểm tối thiểu bằng thời hạn và số tiền cho vay, (ii) người thụ hưởng bảo hiểm là Ngân hàng Công thương; trừ trường hợp khách hàng đã tham gia Bảo hiểm con người tại các Công ty bảo hiểm khác và đáp ứng các điều kiện trên.

Tại thời điểm xem xét cho vay: không còn nợ quá hạn tại bất cứ Tổ chức tín dụng nào, không còn nợ đã được xử lý rủi ro bằng nguồn dự phòng của Ngân hàng Công thương, không có dấu hiệu lừa đảo, thiếu thiện chí trả nợ, không thuộc danh sách khách hàng đen của Ngân hàng Công thương.

Khách hàng đồng ý ủy quyền cho Ngân hàng Cho vay: trích các loại tài khoản tiền gửi của khách hàng trong hệ thống Ngân hàng Công thương hoặc thư từ tài khoản của khách hàng tại Tổ chức tín dụng khác hoặc trực tiếp nhận tiền từ các khoản thu nhập do Cơ quan quản lý chi trả cho khách hàng để trả nợ trong trường hợp khách hàng không thực hiện trả nợ (gốc, lãi, phí – nếu có) đầy đủ, đúng hạn.

❖ **Mức cho vay và thời hạn cho vay**

MỨC CHO VAY

Mức cho vay không quá các giá trị sau:

(i) 12 lần thu nhập hàng tháng (thu nhập được cơ quan quản lý)

(ii) Mức cho vay tối đa theo từng đối tượng khách hàng.

(iii) Tổng thu nhập thường xuyên dự kiến trong khoảng thời gian còn lại của Hợp đồng lao động.

Tổng mức cấp tín dụng không có Tài sản bảo đảm của khách hàng tại Ngân hàng Công thương tối đa bằng mức cao nhất trong các mức sau: (a) mức cho vay tối đa không có Tài sản bảo đảm theo sản phẩm này, (b) hạn mức thẻ tín dụng tối đa không có bảo đảm, (c) hạn mức thấu chi tối đa không có bảo đảm theo quy định của Ngân hàng Công thương đối với từng đối tượng khách hàng.

THỜI HẠN CHO VAY

Tối đa 36 tháng, và đảm bảo thời điểm kết thúc thời hạn cho vay không quá (i) Thời điểm nghỉ hưu theo quy định của pháp luật của ngành nghề khách hàng đang làm việc trừ (-) 01 năm; và (ii) thời điểm kết thúc Hợp đồng lao động (đối với Hợp đồng lao động xác định thời hạn).

Không áp dụng thời hạn ân hạn.

❖ **Lãi suất cho vay**

Thông báo “v/v Điều chỉnh lãi suất sàn và lãi suất cho vay VNĐ” số 74/TB-CNĐS. Đồ Sơn, ngày 24 tháng 10 năm 2014, Giám đốc Phạm Minh Trí đã kí. Thông báo này có hiệu lực kể từ ngày 25/10/2014.

Cho vay cán bộ công nhân viên không có TSBD áp dụng lãi suất 11,0/năm. Đối với cán bộ công nhân viên Vietinbank thì áp dụng lãi suất theo chương trình “Ngân hàng của tôi”.

❖ **Thu nợ gốc và lãi**

Căn cứ vào khả năng tài chính, thu nhập và nguồn trả nợ của khách hàng, Ngân hàng cho vay và khách hàng thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng về việc trả nợ gốc và lãi theo quy định như sau:

Trả nợ gốc và lãi theo định kỳ tối thiểu 01 lần/tháng.

2.2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn

2.2.2.1 Chỉ tiêu phản ánh doanh số cho vay tiêu dùng

Bảng 3: Doanh số cho vay tại Vietinbank Đồ Sơn năm 2012 – 2014

ĐVT: triệu đồng

Doanh số	2012		2013		2014	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Cho vay tiêu dùng	38,550	3.63%	148,322	18.07%	294,680	30.34%
Cho vay sản xuất - kinh doanh	1,024,650	96.37%	672,528	81.93%	676,670	69.66%
Tổng doanh số	1,063,200	100%	820,850	100%	971,350	100%

(Nguồn: Phòng Bán lẻ - Vietinbank Đồ Sơn)

Qua bảng số liệu ta thấy:

Doanh số cho vay tiêu dùng luôn nhỏ hơn rất nhiều so với doanh số sản xuất kinh doanh cả về qui mô và cơ cấu.

Doanh số cho vay tiêu dùng có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2012 doanh số cho vay tiêu dùng là 38.550 triệu đồng, chiếm 3,63% tổng doanh số; năm 2013 là 148.322 triệu đồng, chiếm 18,07% tổng doanh số và đến năm 2014 tăng lên 294.680 triệu đồng, chiếm 30,34% tổng doanh số cho vay.

Năm 2012, doanh số cho vay tiêu dùng khá nhỏ 38.550 triệu đồng và chỉ

chiếm 3,63% tổng doanh số cho vay. Nguyên nhân là do năm 2012 nền kinh tế thị trường tương đối ổn định, khách hàng tập trung đẩy mạnh các hoạt động sản xuất kinh doanh hơn là nhu cầu tiêu dùng.

Nhưng đến năm 2013 và năm 2014, hoạt động cho vay tiêu dùng có xu hướng tăng mạnh. Năm 2013 so với năm 2012 doanh số cho vay tiêu dùng tăng 109.772 triệu đồng, tương đương với 284,75%. Năm 2014 so với năm 2013 thì doanh số cho vay tiêu dùng tăng 146.358 triệu đồng, tương đương với 98,68%. Và năm 2014, doanh số cho vay tiêu dùng đã chiếm 30,34% tổng doanh số cho vay.

Nguyên nhân là do nền kinh tế bị khủng hoảng, lạm phát cao, lãi suất cao làm cho các hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng gặp nhiều khó khăn và kéo theo đó là tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng tăng lên. Trước tình hình này, ngân hàng có xu hướng chuyển sang đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng nhằm hạn chế ứ đọng nguồn vốn huy động và bên cạnh đó cũng tạo thêm lợi nhuận cho ngân hàng.

Như vậy, qua các số liệu trên cho thấy ngân hàng đang có định hướng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng các năm gần đây.

2.2.2.2 Chỉ tiêu phản ánh dư nợ cho vay tiêu dùng

Bảng 4: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng tại Vietinbank Đồ Sơn giai đoạn 2012 – 2014

ĐVT: triệu đồng

Dư nợ	2012		2013		2014		2013/2012		2014/2013	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Cho vay tiêu dùng	39,482	5.24%	80,589	11.79%	149,038	19.34%	41,107	104.12%	68,449	84.94%
Cho vay sản xuất - kinh doanh	713,688	94.76%	603,223	88.21%	621,585	80.66%	(110,465)	-15.48%	18,362	3.04%
Tổng dư nợ	753,170	100%	683,812	100%	770,623	100%	(69,358)	-9.21%	86,811	12.70%

(Nguồn: Phòng Bán lẻ - Vietinbank Đồ Sơn)

Qua bảng số liệu ta thấy, hoạt động cho vay tiêu dùng của Vietinbank Đồ Sơn có sự tăng trưởng khá nhanh và tương đối ổn định qua các năm. Điều đó cho thấy cho vay tiêu dùng còn nhiều tiềm năng phát triển trong tương lai và ngân hàng đang có xu hướng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng.

Năm 2012, tổng dư nợ của ngân hàng đạt 753.170 triệu đồng, trong đó dư nợ cho vay chiếm 39.482 triệu đồng, chiếm 5.24% tổng dư nợ, một con số khá nhỏ.

Năm 2013, mức sống của người dân được nâng cao, nhu cầu tiêu dùng được quan tâm nhiều hơn và điều này đã tạo đà phát triển cho hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Tổng dư nợ năm 2013 là 683.812 triệu đồng, trong đó dư nợ cho vay tiêu dùng là 80.589 triệu đồng, chiếm 11,79% tổng dư nợ. Năm 2013 so với năm 2012, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng 41.107 triệu đồng, tương đương với 104,12%.

Năm 2014, tổng dư nợ đạt 770.623 triệu đồng, trong đó dư nợ cho vay tiêu dùng là 149.038 triệu đồng, chiếm 19,34% tổng dư nợ. Năm 2014 so với năm 2013, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng 68.449 triệu đồng, tương đương với 84,94%.

Bên cạnh đó, tỷ trọng của cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ cũng có xu hướng tăng lên qua các năm. Cụ thể, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng lần lượt qua các năm là: 5,24%, 11,79% và 19,34%. Điều này chứng tỏ, ngân hàng đang đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng và con số này tăng lên cũng chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng hoạt động hiệu quả.

Nhìn chung, với mục tiêu tăng trưởng tín dụng, Vietinbank Đồ Sơn luôn phấn đấu từng ngày để hoàn thành tốt mục tiêu trên. Ngân hàng luôn tìm kiếm khách hàng mới để tăng trưởng tín dụng; đặc biệt với xu hướng nền kinh tế hiện nay và nắm bắt được nhu cầu tiêu dùng đang tăng lên, ngân hàng đã đưa ra định hướng đẩy mạnh và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình. Với mong muốn hạn chế ứ đọng nguồn tiền đã huy động và tìm kiếm thêm lợi nhuận cho ngân hàng.

2.2.2.3 Cơ cấu cho vay tiêu dùng

Bảng 5: Cơ cấu cho vay tiêu dùng tại Vietinbank Đồ Sơn giai đoạn 2012 – 2014

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2012		2013		2014		2013/2012		2014/2013	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ CVTD	39,482	100%	80,589	100%	149,038	100%	41,107	104.12%	68,449	84.94%
<i>Theo thời hạn</i>										
Ngắn hạn	10,330	26.16%	47,280	58.67%	82,298	55.22%	36,950	357.70%	35,018	74.07%
Trung - dài hạn	29,152	73.84%	33,309	41.33%	66,740	44.78%	4,157	14.26%	33,431	100.37%
<i>Theo loại tiền</i>										
Nội tệ	39,482	100%	80,589	100%	149,038	100%	41,107	104.12%	68,449	84.94%
Ngoại tệ quy đổi	-	0%	-	0%	-	0%	-	-	-	-
<i>Theo loại sản phẩm</i>										
Mua, sửa chữa nhà ở...	18,455	46.74%	18,898	23.45%	50,603	33.95%	443	2.40%	31,705	167.77%
Cán bộ công nhân viên	7,764	19.66%	9,010	11.18%	12,056	8.09%	1,246	16.05%	3,046	33.81%
Chứng minh tài chính	8,202	20.77%	45,050	55.90%	80,232	53.83%	36,848	449.26%	35,182	78.10%
Mua ô tô	1,993	5.05%	2,152	2.67%	2,772	1.86%	159	7.98%	620	28.81%
Cầm cố sổ tiết kiệm	2,190	5.55%	4,822	5.98%	3,150	2.11%	2,632	120.18%	(1,672)	-34.67%
Du học	878	2.22%	657	0.82%	225	0.15%	(221)	-25.17%	(432)	-65.75%

(Nguồn: Phòng Bán lẻ - Vietinbank Đồ Sơn)

❖ **Dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn**

Qua bảng số liệu ta thấy cho vay tiêu dùng ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng và có xu hướng tăng lên. Với dư nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn năm 2012 là 10.330 triệu đồng, chiếm 26,16% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, năm 2013 là 47.280 triệu đồng, chiếm 58,67% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng và năm 2014 là 82.298 triệu đồng, chiếm 55,22% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Dư nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn năm 2013 so với năm 2012 tăng 36.950 triệu đồng, tương đương với 357,70% và năm 2014 so với năm 2013 tăng 35.018 triệu đồng, tương đương với 74,07%.

❖ **Dư nợ cho vay tiêu dùng theo loại tiền**

Hoạt động cho vay tiêu dùng của Vietinbank Đồ Sơn chủ yếu cho vay bằng đồng nội tệ. Vì hoạt động cho vay tiêu dùng được lập ra là để đáp ứng các nhu cầu trong tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân và hộ gia đình là chủ yếu; đồng tiền vay vốn ở ngân hàng 100% là đồng nội tệ và để giúp khách hàng dễ trao đổi, mua bán hơn.

❖ **Dư nợ cho vay tiêu dùng theo loại sản phẩm**

Theo bảng số liệu trên, có thể thấy 3 loại sản phẩm: cho vay mua, sửa chữa nhà ở; cho vay cán bộ công nhân viên và cho vay chứng minh tài chính là chủ yếu và chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng và có xu hướng tăng qua các năm cả về quy mô và cơ cấu.

Cho vay mua, sửa chữa nhà: giai đoạn 2012 đến 2014 dư nợ cho vay mua, sửa chữa nhà ở... có xu hướng tăng và đến năm 2014 dư nợ cho vay mua, sửa chữa nhà ở... là 50,603 triệu đồng, chiếm 33,95% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2013 so với năm 2014 dư nợ cho vay mua, sửa chữa nhà ở... tăng 443 triệu đồng, tương đương với 2,40%. Năm 2014 so với năm 2013 dư nợ cho vay mua, sửa chữa nhà ở... tăng trưởng mạnh, tăng 31.705 triệu đồng, tương đương với 167,77%.

Cho vay chứng minh tài chính: dư nợ cho vay chứng minh tài chính có quy mô và chiếm tỷ trọng khá lớn trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2014, dư nợ cho vay chứng minh tài chính là 80,232 triệu đồng, chiếm hơn 50% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Và dư nợ cho vay chứng minh tài chính có xu hướng tăng trưởng mạnh qua các năm. Năm 2013 so với năm 2012, dư nợ cho vay chứng minh tài chính tăng 36,848 triệu đồng, tương đương với 449,26% và năm 2014 so với năm 2013, dư nợ cho vay chứng minh tài chính tăng 35,182 triệu đồng, tương đương với 78,10%.

Cho vay cán bộ, công nhân viên: dư nợ cho vay cán bộ, công nhân viên giai đoạn 2012 đến 2014 có tăng nhưng không nhiều. Năm 2014, dư nợ cho vay cán bộ, công nhân viên là 12.056 triệu đồng, chiếm 8,09% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2013 so với năm 2012, dư nợ cho vay cán bộ, công nhân viên tăng 1.246 triệu đồng, tương đương với 16,05% và năm 2014 so với năm 2013 dư nợ cho vay cán bộ, công nhân viên tăng 3.046 triệu đồng, tương đương với 33,81%.

Như vậy, dư nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn 2012 – 2014 có xu hướng tăng. Xét về mặt cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng thì Vietinbank Đồ Sơn chủ yếu tập trung vào cho vay ngắn hạn bằng đồng nội tệ, với các loại sản phẩm chủ yếu là cho vay mua, sửa chữa nhà ở..., cho y chứng minh tài chính và cho vay cán bộ, công nhân viên.

2.2.2.4 Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng

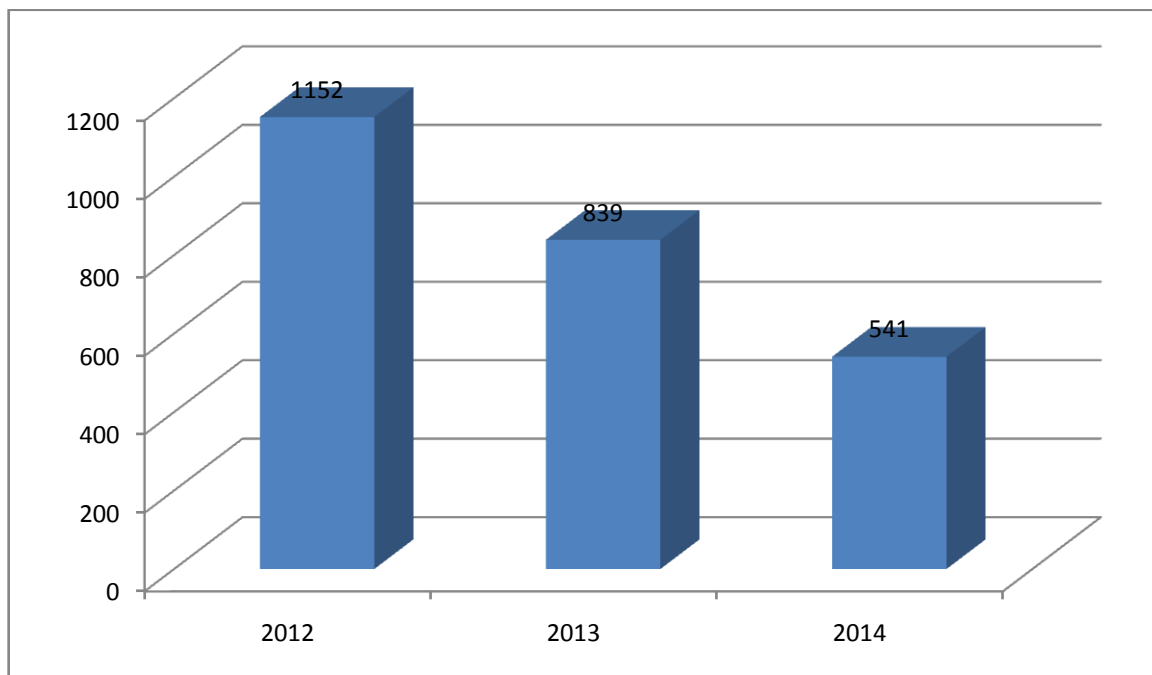
❖ Chỉ tiêu nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng

Nói đến kinh doanh không thể không nói đến rủi ro mà nghề ngân hàng được biết đến như là một ngành có nhiều rủi ro nhất, mà đặc biệt là trong hoạt động tín dụng và cụ thể là hoạt động cho vay tiêu dùng. Rủi ro này có thể do nhiều nguyên nhân gây ra như rủi ro về kỳ hạn, rủi ro đạo đức khách hàng, rủi ro về tỷ giá và cũng có những rủi ro do yếu tố khách quan như thiên tai, hỏa hoạn... Vì vậy tình hình nợ quá hạn là không thể tránh khỏi, vấn đề đặt ra đối với ngân hàng là giảm thiểu tối đa các khoản nợ quá hạn để vừa tránh được rủi ro, vừa đảm bảo lợi nhuận cũng như việc xử lý các khoản nợ quá hạn đó như thế nào.

Dù đã đạt được những kết quả đáng khích lệ trong hoạt động tín dụng, nhưng thực tế, vấn đề nợ quá hạn cũng là một vấn đề mà Vietinbank Đồ Sơn cần phải quan tâm vì đây là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng và hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Sơ đồ 3: Tình hình nợ quá hạn cho vay tiêu dùng Vietinbank Đồ Sơn năm 2012 – 2014

ĐVT: triệu đồng



(Nguồn: Phòng Bán lẻ - Vietinbank Đồ Sơn)

Bảng 6: Tình hình nợ quá hạn cho vay tiêu dùng Vietinbank Đồ Sơn năm 2012 – 2014

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2012		2013		2014	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng nợ quá hạn	30,015		63,958		57,166	
Nợ quá hạn CVTD	1,152	3.84%	839	1.31%	541	0.95%

(Nguồn: Phòng Bán lẻ - Vietinbank Đồ Sơn)

Qua sơ đồ trên có thể thấy nợ quá hạn của cho vay tiêu dùng giai đoạn 2012 đến 2014 có xu hướng giảm. Năm 2012, nợ quá hạn cho vay tiêu dùng đạt 1.152 triệu đồng, chiếm 3,84% tổng nợ quá hạn tín dụng. Năm 2013, nợ quá hạn cho vay tiêu dùng đạt 839 triệu đồng, chiếm 1,31% tổng nợ quá hạn tín dụng và đến năm 2014 đã giảm xuống còn 541 triệu đồng, chiếm 0,95% tổng nợ quá hạn

tín dụng.

Như vậy có thể thấy, ngân hàng đã thực hiện khá tốt công tác quản lý nợ và từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

❖ *Chỉ tiêu nợ xấu trong cho vay tiêu dùng*

Bảng 7: Tình hình nợ quá hạn phân theo tiêu chuẩn nợ tại Vietinbank Đồ Sơn năm 2012 - 2014

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2012		2013		2014	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn	37908	96.01%	78382	97.26%	146780	98.48%
Nhóm 2: Nợ cần chú ý	651	1.65%	801	0.99%	822	0.55%
Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn	185	0.47%	321	0.40%	355	0.24%
Nhóm 4: Nợ nghi ngờ	120	0.30%	207	0.26%	241	0.16%
Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn	618	1.57%	878	1.09%	840	0.56%
TỔNG	39,482		80,589		149,038	

(Nguồn: Phòng Bán lẻ - Vietinbank Đồ Sơn)

Chất lượng và an toàn tín dụng là một trong những tiêu chí hàng đầu và liên quan đến sự sống còn của ngân hàng. Trong 3 năm tỷ lệ nợ đủ tiêu chuẩn của Chi nhánh luôn ở mức khá cao, cụ thể năm 2012 là 95,76%, năm 2013 là 96,61% và năm 2014 là 98,22%. Tỷ trọng nợ đủ tiêu chuẩn luôn ở mức cao là một thành tích đáng kể trong việc phòng ngừa và xử lý nợ xấu của ngân hàng.

Nợ cần chú ý của ngân hàng có xu hướng tăng lên qua các năm về mặt giá trị nhưng lại có xu hướng giảm về tỷ trọng: năm 2012 nợ cần chú ý là 651 triệu đồng, chiếm 1,65% tổng dư nợ tín dụng, năm 2013 là 801 triệu đồng, chiếm 0,99% tổng dư nợ tín dụng và năm 2014 là 822 triệu đồng, chiếm 0,55% tổng dư nợ tín dụng.

Tỷ lệ nợ xấu (bao gồm nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ, nợ có khả năng mất vốn) luôn giữ được mức an toàn (dưới 3% tổng dư nợ tín dụng) mặc dù có xu hướng tăng lên về mặt giá trị. Năm 2012 là 923 triệu đồng, chiếm 2,34% tổng

đư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2013 là 1406 triệu đồng, chiếm 1,74% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng và năm 2014 là 1436 triệu đồng, chiếm 0,96% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng.

Như vậy, có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng các năm gần đây có xu hướng giảm dần và luôn ở mức an toàn. Điều này cho thấy ngân hàng đã có những biện pháp quản lý và xử lý nợ xấu hiệu quả. Công tác thẩm định của các cán bộ tín dụng hiệu quả. Và hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng các năm gần đây ngày càng hoạt động hiệu quả.

2.3 Đánh giá về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn

2.4.1 Những kết quả ngân hàng đã đạt được

Qua những số liệu trên cho thấy, hoạt động cho vay tiêu dùng đã có sự tăng trưởng ổn định qua các năm và đóng góp một phần vào doanh thu của ngân hàng, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tăng lợi nhuận. Vietinbank Đồ Sơn đã đạt được một số kết quả sau:

Doanh số cho vay tiêu dùng tăng trưởng qua các năm, điều này cho thấy nhu cầu của người dân về vay tiêu dùng ngày càng nhiều; đồng thời cũng cho thấy ngân hàng đã có chủ trương, chính sách và định hướng đúng đắn, hiệu quả trong việc tập trung đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng các năm gần đây.

Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng có xu hướng giảm dần qua các năm cả về mặt giá trị và mặt cơ cấu. Năm 2012 nợ quá hạn cho vay tiêu dùng đạt 1152 triệu đồng với tỷ lệ nợ quá hạn là 3,84%; nhưng đến năm 2014, nợ quá hạn cho vay tiêu dùng giảm xuống còn 541 triệu đồng với tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng là 0,95%.

Ngoài ra, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng của ngân hàng các năm gần đây luôn ở mức an toàn và đang có xu hướng giảm dần. Năm 2012 tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng là 2,34% nhưng đến năm 2014 giảm xuống còn 0,96%.

Các bộ phận đã được chuyên môn hóa sâu hơn tùy theo chức năng, phân định rõ ràng trách nhiệm giữa các bộ phận. Điều này đã làm tăng chất lượng công việc tại các bộ phận, chất lượng thẩm định được nâng cao, công tác kiểm tra trước, trong và sau cho vay được tăng cường. Từ đó làm nâng cao hiệu quả cho vay.

Quy trình cấp tín dụng do nhiều bộ phận quản lý có thể hạn chế và kịp thời phát hiện những sai sót, rủi ro xảy ra trong quá trình tác nghiệp và rủi ro xảy ra đối với khách hàng.

Hệ thống xếp hạng tín dụng phù hợp, cơ bản đã phản ánh được chất lượng khách hàng.

2.4.2 Hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn

Thị phần cho vay tiêu dùng chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Điều này cũng dễ giải thích khi mà các loại hình cho vay tiêu dùng chưa đa dạng, mới chỉ tập trung vào những loại hình truyền thống và chưa thực sự có những tiện ích nổi bật, đặc trưng để khách hàng có thể lựa chọn dịch vụ của ngân hàng.

Doanh số cho vay và dự dự chủ yếu tập trung vào các sản phẩm như cho vay mua nhà, sửa chữa nhà ở; cho vay chứng minh tài chính hay cho vay cán bộ công nhân viên. Trong khi đó nhu cầu thị trường đối với vay tiêu dùng còn rất lớn và mới đang trong giai đoạn khai thác ban đầu. Nhu cầu của khách hàng còn có thể rất nhiều ở các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác, vì thế ngân hàng nên chú trọng khai thác các sản phẩm đó để đa dạng hóa sản phẩm và tăng nguồn thu cho ngân hàng.

Cho vay tiêu dùng là một hướng đi mới đang được khai thác, vì thế cách giới thiệu sản phẩm cũng như cách tiếp cận khách hàng của các cán bộ tín dụng cũng cần có nhiều thay đổi. Tuy nhiên, một số cán bộ còn bị động, lúng túng trong giao tiếp, chưa đáp ứng được đòi hỏi ngày càng cao của khách hàng và chưa biết gợi mở nhu cầu của khách hàng.

Chính sách tín dụng còn nhiều điểm chưa rõ ràng, Ngân hàng Công thương chỉ mới giao chi nhánh chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng hàng năm mà chưa quan tâm đến cơ cấu cho vay và cho vay vào ngành nào, lĩnh vực nào...

Cho vay dựa quá nhiều vào tài sản đảm bảo, nhưng không có quy định cụ thể về việc kiểm tra, đánh giá định kỳ tài sản đảm bảo dẫn đến khách hàng vỡ nợ mà ngân hàng vẫn chưa xử lý được tài sản để thu nợ.

Việc quản lý rủi ro mới chỉ quan tâm đến khía cạnh từng khách hàng, từng khoản vay mà chưa có hệ thống đánh giá rủi ro theo danh mục cho vay, tổng thể các khách hàng vay của chi nhánh. Điều này dẫn đến rủi ro tiềm ẩn do danh mục đầu tư không cân đối.

Thủ tục xin vay quá khắt khe, rườm rà và mất nhiều thời gian nên thường làm khách hàng nản chí và không muốn tiếp tục làm hồ sơ xin vay.

2.4.3 Nguyên nhân của những hạn chế

Những hạn chế còn tồn tại ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công

thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn trong hoạt động cho vay tiêu dùng xuất phát từ cả nguyên nhân chủ quan và khách quan. Bao gồm:

❖ Các nguyên nhân chủ quan từ phía ngân hàng

Chính sách cho vay tiêu dùng của Vietinbank Đồ Sơn chưa thực sự thông thoáng và đồng nhất. Đối tượng vay tiêu dùng còn hạn chế: hiện tại hầu như các sản phẩm cho vay tiêu dùng của Vietinbank đang bị giới hạn ở những khách hàng có hộ khẩu thường trú tại Đồ Sơn. Trong khi thực tế số người từ các tỉnh, thành phố khác về Đồ Sơn làm ăn sinh sống tương đối nhiều. Ngoài ra, tài sản đảm bảo là nhà đất được quy định là phải có sổ đỏ. Do vậy, rất nhiều khách hàng có khả năng trả nợ, thân nhân tốt nhưng tài sản đảm bảo chưa đủ giấy tờ pháp lý cũng bị loại khỏi danh sách những người vay vốn.

Nguồn nhân lực của Vietinbank vẫn còn nhiều hạn chế, kỹ năng bán hàng của cán bộ tín dụng còn yếu do mới vào làm, chưa có nhiều kinh nghiệm mặc dù đã rất nỗ lực.

Thời hạn làm thủ tục vay còn dài và khách hàng phải làm rất nhiều thủ tục giấy tờ để xin vay. Đây cũng là một hạn chế cần được khắc phục ngay đối với chi nhánh để có thể thu hút được nhiều khách hàng hơn, nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng của chi nhánh.

❖ Nguyên nhân từ phía khách hàng

Những khách hàng có trình độ và tài chính lành mạnh sẽ đòi hỏi cao về chất lượng dịch vụ. Nên cán bộ cần phải có trình độ chuyên môn cao, khả năng giao tiếp tốt để tạo sự tin tưởng, sự thoải mái cho những khách hàng khó tính này. Ngoài ra, có những khách hàng không hiểu hết về các thủ tục xin vay nên cho rằng thủ tục của ngân hàng rất phức tạp, rườm rà và mất thời gian; nên họ sẵn sàng vay tư nhân với lãi suất cao nhưng thủ tục đơn giản, nhanh chóng.

Nhiều người Việt Nam có thói quen tích lũy đủ thì mới dùng, còn nếu thiếu thì trước hết vay người thân, sau cùng mới nghĩ đến việc đi vay ngân hàng.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐỒ SƠN.

3.1 Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn

3.1.1 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của Vietinbank Đồ Sơn

Cùng với sự phát triển chung của hệ thống ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Đồ Sơn cũng có những định hướng chung nhất với hệ thống đó là: “Xây dựng Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam thành một ngân hàng thương mại chủ lực và hiện đại, hoạt động kinh doanh có hiệu quả cao, kinh doanh đa năng mở rộng và phát triển mạnh các dịch vụ, nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ, chất lượng nguồn nhân lực và quản trị ngân hàng đạt mức tiên tiến và có khả năng cạnh tranh mạnh mẽ tại Việt Nam”.

Về quy mô phát triển: Tốc độ tăng tài sản Nợ - Tài sản Có bình quân 15%, dư nợ cho vay nền kinh tế chiếm 70 – 75% tài sản Có, dư nợ cho vay trung và dài hạn chiếm 40% tổng dư nợ. Tỷ trọng thu phí dịch vụ trong tổng thu nhập đạt từ 24 – 30%.

Phấn đấu thực hiện lành mạnh hóa và nâng cao năng lực tài chính, đạt được các thông số đánh giá an toàn theo các tiêu chuẩn quốc tế như:

- Nợ quá hạn, nợ xấu dưới 3%
- Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu đạt 9% trở lên
- Lợi nhuận/Tổng tài sản Có (ROA) là 1%
- Lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) là 13 – 15%

Để nâng cao hiệu quả hoạt động và khắc phục những mặt hạn chế còn tồn tại, chi nhánh cần có những giải pháp thực hiện cụ thể để có thể phát triển một cách vững chắc và hiệu quả hơn:

➤ Từng bước phát triển sản phẩm dịch vụ mới trên nền tảng công nghệ thông tin phù hợp với nhu cầu khách hàng và yêu cầu hội nhập.

➤ Đối với khách hàng cá nhân: Tập trung phát triển nhiều sản phẩm phục vụ nhu cầu tiêu dùng của khách hàng cá nhân bằng các sản phẩm đa dạng, đơn giản, dễ hiểu, tiện ích và có tính đại chúng, tính phổ biến và tiêu chuẩn hóa. Huy động tiết kiệm với nhiều hình thức đa dạng, tiết kiệm rút gốc lãi linh hoạt,

mở tài khoản cá nhân với lãi suất linh hoạt tăng theo số dư bình quân.

➤ Đào tạo bồi dưỡng cán bộ, nhân viên trong ngân hàng: Để làm tốt công tác nhân sự và giúp lãnh đạo ngân hàng có cơ sở sắp xếp lại đội ngũ, bố trí công việc cho hợp lý thì hàng năm chi nhánh nên tuyển thêm các nhân viên có trình độ cao, chuyên môn nghiệp vụ giỏi, có đạo đức phẩm chất tốt để đảm đương công việc phù hợp với hoàn cảnh xã hội, trước sự phát triển về mặt khoa học kỹ thuật với trình độ cao như hiện nay. Tăng cường công tác giáo dục và đào tạo, trau dồi thêm kiến thức cho cán bộ tín dụng. Đồng thời, chi nhánh cũng phải kiên quyết xử lý, thải loại những cán bộ có biểu hiện tiêu cực, cố ý làm sai các nguyên tắc và quy định.

➤ Đổi mới quy cách giao dịch: Uy tín của ngân hàng phải được bù đắp ở chất lượng phục vụ và nhiều yếu tố khác. Đổi mới phong cách giao dịch với phương châm “khách hàng là thượng đế” và cải cách thủ tục hành chính là một trong những điều kiện tiên quyết để nâng cao uy tín của ngân hàng.

➤ Xây dựng hệ thống thông tin hiệu quả: Xây dựng mối quan hệ thông tin liên lạc với các tổ chức tín dụng và ngân hàng bạn. Ngoài ra, chi nhánh có thể thu nhập thông tin từ các khách hàng có sẵn của chi nhánh, từ đối tác của khách hàng hoặc từ đối thủ cạnh tranh của khách hàng, từ báo đài... thu thập và lưu trữ thông tin một cách khoa học và có chọn lọc những ngành nghề mà mình phụ trách, cần thiết chi nhánh nên thành lập một tổ chuyên trách công tác thu thập thông tin để phục vụ cho công tác thẩm định.

➤ Tăng cường công tác kiểm soát nội bộ: Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm toán nội bộ, đảm bảo mọi hoạt động đều được kiểm tra. Kiện toàn đội ngũ làm công tác kiểm tra kiểm toán, nâng cao đội ngũ cán bộ làm công tác này. Từng bước đưa công nghệ thông tin học vào hoạt động kiểm tra, kiểm toán nội bộ, xây dựng các bộ quy chế tiêu cực, vay kè, sách nhiễu, phiền hà khách hàng xử lý nghiêm và kịp thời mọi sai phạm.

➤ Xây dựng chiến lược Marketing – ngân hàng: Các loại hoạt động gắn kết giữa ngân hàng với thị trường như hoạt động nghiên cứu thị trường để phát hiện các cơ hội kinh doanh mới cũng như biết trước các hiểm họa đối với hoạt động ngân hàng, hoạt động nghiên cứu nội lực để tìm ra những điểm mạnh, điểm yếu của các NHTM... Ngân hàng có thể thực hiện marketing thông qua các chương trình khuyến mại làm thẻ, quảng cáo thương hiệu, huy động vốn với lãi suất cao và quảng cáo trên phương tiện thông tin đại chúng...

3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn luôn đặt ra cho mình định hướng phát triển bền vững và tăng trưởng đồng thời chi nhánh luôn hướng tới mục tiêu kinh doanh an toàn và hiệu quả. Trong thời gian tới về dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm khoảng 30% tổng dư nợ.

Để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong những năm tới đây, Vietinbank Đồ Sơn đã đưa ra những định hướng sau:

❖ Đối tượng khách hàng

Vietinbank Đồ Sơn không ngừng mở rộng mối quan hệ khách hàng, ngoài những khách hàng cũ thì Vietinbank Đồ Sơn cũng chủ động tìm kiếm và đặt mối quan hệ với những khách hàng mới, những khách hàng có tiềm năng. Đặc biệt là những cán bộ công nhân viên trong các công ty lớn, đây sẽ là nguồn khách hàng tiềm năng lớn cho vay tiêu dùng.

❖ Đa dạng hóa sản phẩm

Do nhu cầu phát triển và hội nhập của đất nước và sự đa dạng hóa trong nhu cầu của người dân. Do vậy trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng nói riêng và vay cá nhân nói chung sẽ phát triển nhiều sản phẩm, dịch vụ mới phục vụ hầu hết các nhu cầu của khách hàng, từ đó dẫn đến cạnh tranh giữa các ngân hàng trong khối Ngân hàng Thương mại Cổ phần ngày càng mạnh mẽ. Do vậy, ngay từ bây giờ việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay là yếu tố mà các ngân hàng Thương mại Cổ phần luôn chú trọng. Nhận thấy điều đó, Vietinbank Đồ Sơn luôn luôn nghiên cứu và dần phát triển những sản phẩm, dịch vụ mới, phục vụ nhu cầu tiêu dùng ngày càng đa dạng của khách hàng.

❖ Nâng cao chất lượng sản phẩm

Vietinbank Đồ Sơn luôn đặt chất lượng sản phẩm lên hàng đầu, đặc biệt là chất lượng của các sản phẩm tiêu dùng cá nhân vì đây là sản phẩm chiến lược của Vietinbank Đồ Sơn trong thời gian tới.

3.2 Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn.

3.2.1 Hoàn thiện các sản phẩm cho vay của ngân hàng

Do mới bước vào lĩnh vực cho vay tiêu dùng nên các sản phẩm của ngân hàng trong lĩnh vực này vẫn chưa hoàn thiện, gây những khó khăn nhất định cho hoạt động cho vay tiêu dùng hay hoạt động của ngân hàng. Để góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng thì việc từng bước hoàn thiện các sản phẩm của ngân hàng là một điều tất yếu. Song song với nâng cao chất lượng

dịch vụ thì ngân hàng cũng nên đa dạng hóa danh sách các sản phẩm mà ngân hàng cung cấp, bằng cách phát triển các sản phẩm mới, tăng tiện ích đi cùng sản phẩm và tạo sự khác biệt so với đối thủ cạnh tranh nhằm thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng, từ đó để có biện pháp cụ thể để tăng số lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng, tăng lợi nhuận.

Hiện nay, cho vay mua nhà, sửa chữa nhà, cho vay cán bộ công nhân viên và cho vay chứng minh tài chính là các sản phẩm chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng cần tập trung hoàn thiện và nâng cao các sản phẩm này để đạt kết quả tốt nhất.

❖ *Hoàn thiện cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo đối với Cán bộ công nhân viên thông qua phương thức người đại diện. Loại hình này khi triển khai sẽ gặp khó khăn sau.*

Số lượng món vay tiêu dùng nhiều nhưng giá trị món vay nhỏ khiến cho ngân hàng mất nhiều thời gian, tốn kém nhiều chi phí trong việc thẩm định, xét duyệt cho vay, hay việc kiểm tra sử dụng vốn và thu nợ...

Những khó khăn đã phân nào ảnh hưởng đến chất lượng khoản vay, gây khó khăn trong việc nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Giải pháp cho vay tiêu dùng thông qua người đại diện đối với cho vay cán bộ, công nhân viên được dựa trên cơ sở xác định rõ trách nhiệm và quyền lợi của các bên tham gia (ngân hàng, đại diện người đi vay, người đi vay) cũng như việc phối hợp chặt chẽ giữa các bên trong quá trình thẩm định, xét duyệt cho vay, giải ngân và thu hồi nợ.

Người đại diện trong phương thức này là người ở đơn vị có người vay vốn, có uy tín và trách nhiệm đối với người đi vay. Người này có trách nhiệm tập hợp các hồ sơ xin vay, đại diện nhận tiền vay cho người trong đơn vị, tiến hành thụ nợ gốc và lãi. Ngân hàng chỉ có trách nhiệm làm việc đối với người đại diện. Để làm được điều này, ngân hàng phải có trách nhiệm làm việc với người đại diện nhằm khuyến khích người đại diện hoàn thành tốt trách nhiệm được giao. Ngân hàng có những chính sách như: hàng năm trích phần trăm số lãi thực thu thưởng cho người đại diện, hỗ trợ tiền tàu xe, ăn ở trong các kỳ trả nợ, có sự hỗ trợ ưu tiên khi người đại diện tham gia vay vốn của ngân hàng...

Tuy nhiên, cần lưu ý trách nhiệm của người đại diện trong trường hợp này. Nếu người đại diện là người không có trách nhiệm, không trung thực thì có thể sẽ lạm dụng sự tín nhiệm của Ngân hàng đối với mình để chiếm đoạt tiền trả nợ của người vay, gây ảnh hưởng tới việc cho vay và thu nợ. Vì vậy mà việc lựa

chọn và xác định quyền lợi và trách nhiệm của người đại diện cần được Ngân hàng thực hiện một cách nghiêm túc và kỹ càng.

❖ *Hoàn thiện công tác định giá trong cho vay có tài sản đảm bảo là nhà đất.*

Một giải pháp có thể khắc phục được tình trạng trên là ngân hàng nên thành lập một phòng thông tin bất động sản, hoạt động bằng việc cung cấp thông tin về nhà đất, định giá nhà đất, môi giới nhà đất... hỗ trợ cho hoạt động tín dụng, bảo lãnh của ngân hàng. Phòng thông tin bất động sản này ra đời sẽ giúp cho công tác tín dụng, bảo lãnh của Ngân hàng hoạt động có hiệu quả hơn thông qua việc định giá sát thực hơn tài sản đảm bảo của khách hàng, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng, bảo lãnh của Ngân hàng và giúp thỏa mãn tốt hơn nữa nhu cầu của khách hàng.

Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần hoàn thiện và đẩy mạnh triển khai các sản phẩm như cho vay mua ô tô, cho vay du học, vì đây là những sản phẩm có tiềm năng phát triển trong thời gian tới. Với các sản phẩm cho vay tiêu dùng có kỳ hạn dài như mua ô tô, mua nhà thì ngân hàng có thể kết hợp với các đơn vị bảo hiểm, tặng cho khách hàng bảo hiểm ô tô, bảo hiểm cháy nổ theo một tỷ lệ nhất định so với giá trị khoản vay. Việc làm này không những góp phần giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng mà còn khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm của ngân hàng và củng cố mối quan hệ với khách hàng. Đối với sản phẩm cho vay du học, ngân hàng có thể kết hợp với các tổ chức du học, tư vấn miễn phí cho khách hàng...

3.2.2 Đơn giản hóa thủ tục, hồ sơ xin vay

Hiện tại quy trình cho vay của ngân hàng quá chặt chẽ, nhiều thủ tục, đặc biệt là thủ tục pháp lý và mất nhiều thời gian để được giải ngân. Vì vậy khách hàng sẽ thấy phức tạp, mất thời gian và mất kiên nhẫn trong quá trình làm thủ tục nên dễ dàng thôi không vay vốn nữa. Và đây thường là tâm lý chung của những khách hàng vay vốn lần đầu.

Nguyên nhân là do các quy định do Ngân hàng Nhà nước ban hành trong cho vay quá chặt chẽ, đặc biệt về mặt thủ tục pháp lý.

Vì thế, để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng Ngân hàng Nhà nước nên xem xét lại quy trình và các thủ tục cho vay, đơn giản hóa quy trình và các thủ tục; tạo điều kiện cho khách hàng có thể dễ dàng tiếp xúc với vốn vay hơn. Ngoài ra, ngân hàng nên rút ngắn thời gian làm thủ tục, sau 24 giờ là có thể giải ngân để đáp ứng nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng.

3.2.3 **Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng**

Marketing ngân hàng mặc dù đã được đề cập từ lâu nhưng cho tới nay hiệu quả của việc ứng dụng marketing ngân hàng vẫn còn hạn chế, chủ yếu tập trung vào các hoạt động bề nổi như quảng cáo, khuyến trương còn các hoạt động chủ yếu có ý nghĩa quyết định thành công trong thực hành marketing như: nghiên cứu khách hàng, định vị hình ảnh, nâng cấp về chất lượng dịch vụ ngân hàng còn rất mờ nhạt và hạn chế. Điều này thường xảy ra với các ngân hàng thương mại nhìn chung, các ngân hàng chưa nhận thức đủ tầm quan trọng của marketing trong hoạt động của ngân hàng. Vì vậy, để đưa marketing thực sự thâm nhập vào ngân hàng và cho khách hàng nhận thấy được lợi ích cho vay tiêu dùng, những tiện ích của các gói tiêu dùng mang lại đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng ra sao thì Vietinbank Đồ Sơn cần phải thực hiện các giải pháp sau:

- Các cán bộ ngân hàng phải nhanh chóng chuyển sang tư duy kinh doanh mới, lấy quan điểm marketing làm phương châm chủ đạo.
- Triết lý marketing cần phải được thâm nhập vào tất cả các bộ phận, tất cả các nhân viên trong ngân hàng.
- Thành lập phòng chức năng marketing để đề ra định hướng marketing một cách bài bản, với đội ngũ nhân viên am hiểu và nhạy cảm về marketing.
- Vietinbank phải tích cực và chủ đạo trong quan hệ với khách hàng kể cả khách hàng truyền thống và khách hàng tiềm năng. Cụ thể đối với khách hàng kinh doanh có hiệu quả và uy tín thì Vietinbank phải chủ động đến đặt quan hệ tín dụng chứ không ngồi chờ khách hàng đến xin vay.
- Vietinbank phải xây dựng chiến lược khách hàng đúng đắn.
- Vietinbank phải mở rộng và nâng cao chất lượng các loại hình dịch vụ.

Tuy nhiên, để đưa được marketing ngân hàng vào thực tế thì cần phải có nhiều thời gian và tích lũy kinh nghiệm. Nhưng đây là một điều thực sự cần thiết đối với các ngân hàng thương mại, đặc biệt khi sự cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng có thể dừng ở bước quảng cáo, ở nghệ thuật lôi kéo khách hàng nhưng để đảm bảo sự phát triển lâu dài thì ngân hàng cần có sự đầu tư thích đáng cho lĩnh vực này.

Marketing góp phần tạo vị thế cạnh tranh của ngân hàng. Quá trình tạo lập vị thế của ngân hàng có liên quan chặt chẽ đến việc tạo ra những sản phẩm dịch vụ khác biệt và chỉ rõ lợi thế cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ tiêu dùng, đồng thời phải làm cho khách hàng thấy được lợi ích thực tế từ những sản phẩm dịch

vụ tiêu dùng. Do đó, việc tạo lập vị thế cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ tiêu dùng phụ thuộc khá lớn vào khả năng và trình độ marketing của ngân hàng.

Để tạo được vị thế cạnh tranh, bộ phận Marketing ngân hàng thường tập trung giải quyết ba vấn đề lớn:

Thứ nhất, phải tạo được tính độc đáo của sản phẩm dịch vụ. Tính độc đáo phải mang lại lợi thế của sự khác biệt.

Thứ hai, phải làm rõ được tầm quan trọng của sự khác biệt đó với khách hàng. Nếu chỉ tạo ra được sự khác biệt không thôi thì vẫn chưa đủ để tạo ra lợi thế cạnh tranh. Điều quan trọng là sự khác biệt đó phải có tầm quan trọng đối với khách hàng, giá trị thực tế đối với họ và được coi trọng thực sự. Ngân hàng có thể làm rõ lợi thế về sự khác biệt của khách hàng thông qua chiến dịch tuyên truyền quảng cáo.

Thứ ba, khả năng duy trì lợi thế về sự khác biệt của ngân hàng. Sự khác biệt phải được ngân hàng tiếp tục duy trì, đồng thời phải có hệ thống biện pháp để chống lại sự sao chép của các đối thủ cạnh tranh. Có như vậy lợi thế mới được duy trì. Thông qua việc chỉ rõ và duy trì lợi thế của sự khác biệt, Marketing giúp ngân hàng phát triển và nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường.

Bên cạnh đó, ngân hàng có thể đẩy mạnh hoạt động marketing về cho vay tiêu dùng thông qua tuyên truyền, quảng cáo rộng rãi trên các phương tiện truyền thông hay các chương trình văn hóa thể thao thông qua hình thức tài trợ. Để các cán bộ quan hệ khách hàng trực tiếp tìm đến khách hàng để tiếp thị sản phẩm tiêu dùng.

Các sản phẩm dịch vụ của cho vay tiêu dùng có lãi suất cao so với các gói vay khác, bên cạnh đó Vietinbank tuân thủ chặt chẽ quy trình, thủ tục hồ sơ vay vốn nên gây khó khăn và mất nhiều thời gian của khách hàng nên khách hàng rất e ngại khi tiếp xúc với gói vay tiêu dùng này. Vì thế ngân hàng cần phải đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng, phải giới thiệu tốt các sản phẩm cho vay tiêu dùng đến với khách hàng để cho khách hàng thấy những lợi ích của cho vay tiêu dùng và những tiện ích, các chương trình khuyến mại của từng gói sản phẩm tiêu dùng đến khách hàng.

Cho vay tiêu dùng giúp tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng với các ngân hàng khác và các tổ chức tín dụng khác, giúp thu hút một lượng khách hàng mới và từ đó mở rộng quan hệ với khách hàng. Bằng cách đẩy mạnh marketing ngân hàng, đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng thì số lượng khách hàng đến với ngân hàng sẽ ngày càng nhiều

hơn và hình ảnh quả ngân hàng sẽ ngày càng đẹp hơn trong mắt khách hàng.

Cho vay tiêu dùng là một công cụ marketing rất hiệu quả. Khi ngân hàng giới thiệu tốt sản phẩm dịch vụ tiêu dùng của mình tới khách hàng và cho họ thấy được những lợi ích của việc cho vay tiêu dùng, những tiện ích hay những chương trình khuyến mại mà các gói vay tiêu dùng mang lại, thì khi đó khách hàng sẽ không còn e ngại và sẵn sàng đến với ngân hàng khi họ có nhu cầu tiêu dùng. Như vậy lượng khách hàng sẽ tăng lên và ngân hàng cũng sẽ thu hút được một lượng vốn từ dân cư.

Bên cạnh đó, nhờ có hoạt động cho vay tiêu dùng, người tiêu dùng sẽ được hưởng những điều kiện sống tốt hơn, đáp ứng những nhu cầu tiêu dùng cấp thiết cho khách hàng trong hiện tại và khách hàng sẽ được hưởng những tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền. Và đặc biệt quan trọng hơn là cho vay tiêu dùng rất cần thiết trong những trường hợp khi khách hàng cá nhân có nhu cầu chi tiêu đột xuất, cấp bách như nhu cầu chi tiêu cho giáo dục và y tế. Tuy nhiên, người tiêu dùng cần tính toán để việc chi tiêu được hợp lý, không vượt quá mức cho phép và phải đảm bảo khả năng chi trả.

3.2.4 Nâng cao khả năng giao tiếp của các cán bộ tín dụng khi trực tiếp giao tiếp với khách hàng

Việc giao tiếp với khách hàng có ý nghĩa quan trọng trong việc thu hút khách hàng, góp phần tạo nên hình ảnh tốt đẹp về Ngân hàng trong lòng khách hàng, đây chính là phương thức quảng cáo tốt nhất cho Ngân hàng với một chi phí thấp nhất.

Điều quan trọng nhất trong chính sách giao tiếp với khách hàng là thái độ phục vụ, tác phong của nhân viên Ngân hàng nói chung và nhân viên tín dụng nói riêng. Dưới con mắt của khách hàng, nhân viên chính là hình ảnh của Ngân hàng. Do vậy, thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, cùng với tác phong công nghiệp nhanh chóng, chính xác, nhân viên Ngân hàng sẽ tạo nên ấn tượng tốt đẹp với khách hàng, góp phần xây dựng hình ảnh của Ngân hàng.

Tôn trọng khách hàng: thể hiện ở việc cán bộ tín dụng biết cách ứng xử công bằng, bình đẳng giữa các khách hàng. Biết khắc phục, ứng xử khéo léo, linh hoạt và làm hài lòng khách hàng. Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, có văn hóa; trang phục gọn gàng theo đúng quy định của ngân hàng; đón tiếp khách hàng với thái độ niềm nở và thân thiện...

Lắng nghe hiệu quả: cán bộ tín dụng cần khuyến khích khách hàng chia sẻ những mong muốn, những nhu cầu của họ về sản phẩm mà họ đang sử dụng; từ

đó nắm bắt kịp thời và tư vấn cho lãnh đạo cấp trên đưa ra những cải tiến về các sản phẩm, dịch vụ cũng như giảm bớt thủ tục hành chính không cần thiết.

Trung thực trong giao tiếp với khách hàng: mỗi cán bộ tín dụng cần hướng dẫn tỉ mỉ, cẩn thận, nhiệt tình và trung thực cho khách hàng; thẩm định đúng thực trạng hồ sơ của khách hàng và không có bất cứ yêu cầu hay đòi hỏi nào đối với khách hàng để vụ lợi.

3.2.5 Không ngừng phát triển công nghệ Ngân hàng

Trong xã hội mà công nghệ thông tin đóng vai trò chủ chốt thì hoạt động của Ngân hàng không thể không phụ thuộc vào công nghệ này mà ngược lại nó phụ thuộc rất nhiều. Có thể nói Ngân hàng hiện đại hoạt động dựa trên nền tảng là công nghệ thông tin.

Chỉ có công nghệ tiên tiến Ngân hàng mới có thể thiết kế được những sản phẩm có chất lượng cao, đa tiện ích, ưu việt và tiết kiệm chi phí đặc biệt là chi phí cho nguồn nhân lực vốn đang có xu hướng gia tăng trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt như hiện nay. Ngoài ra công nghệ hiện đại còn là nhân tố quan trọng trong việc ứng dụng các mô hình quản lý hiện đại. Đây là xu hướng phát triển của hầu hết các quốc gia tiên tiến trên thế giới.

Đối với lĩnh vực cho vay tiêu dùng, hiện nay tại Chi nhánh Vietinbank Đồ Sơn việc quản lý khoản vay, tính lãi, thu nợ... đều được thực hiện trên máy tính, nâng cao được năng suất lao động của cán bộ tín dụng, giảm thời gian giao dịch đối với khách hàng. Nhưng đó chỉ là trong quá trình quản lý sau khi đã cho vay, còn thủ tục cho vay thì Ngân hàng vẫn tiến hành hoàn toàn thủ công. Ngân hàng nên sử dụng hệ thống tính điểm tự động để ra quyết định cho vay đối với khách hàng. Cài phần mềm tính điểm tín dụng đối với khách hàng vào máy, khi có đơn xin vay cán bộ tín dụng chỉ việc nhập dữ liệu vào máy lúc đó máy sẽ cho ra số điểm đạt được của khách hàng và cán bộ tín dụng lúc này chỉ cần ra quyết định có cho vay hay không, áp dụng phương pháp này, thời gian để ra quyết định rất ngắn, chính xác do không có sự nhầm lẫn của cán bộ tín dụng, thao tác rất đơn giản... Làm được điều này thì cả quá trình cho vay và thu nợ đều được thực hiện trên máy tính, giảm chi phí nhân công trong suốt quá trình cho vay.

3.3 Một số kiến nghị

Tất cả các giải pháp trên chưa phải là tất cả những gì mà một ngân hàng cần thiết phải làm để thực hiện để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Nhưng thiết nghĩ, ngoài những điều trên là cần thiết thì Chi nhánh còn cần sự trợ giúp của Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước... để góp phần vào việc

nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng.

3.3.1 Kiến nghị với Nhà nước

Do xu thế phát triển tất yếu của cho vay tiêu dùng cùng với những lợi ích mà Nhà nước đạt được từ sự phát triển đó, Nhà nước cũng cần có những nỗ lực nhằm hỗ trợ cho mục tiêu phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, khuyến khích và tạo ra những điều kiện thuận lợi để sự phát triển của loại hình cho vay này diễn ra một cách lành mạnh tốt đẹp.

Nhà nước nên tiếp tục xúc tiến các chương trình phát triển kinh tế vùng sâu vùng xa, các chương trình hỗ trợ nông dân và các hộ gia đình nghèo để cải thiện mức thu nhập cho nhóm người có thu nhập thấp ở Việt Nam, thu hẹp dần hố sâu ngăn cách giàu nghèo.

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

3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước là cơ quan đại diện cho Nhà nước trong lĩnh vực Ngân hàng, trực tiếp chỉ đạo hoạt động của các Ngân hàng, vì vậy Ngân hàng Nhà nước đóng một vai trò quan trọng trong việc phát triển các hoạt động của Ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng.

Thứ nhất: Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện các văn bản pháp quy nhằm tạo ra một hệ thống pháp lý đầy đủ và thông thoáng về hoạt động cho vay tiêu dùng.

Thứ hai: Hoạch định chiến lược phát triển chung về cho vay tiêu dùng giữa các ngân hàng thương mại nhằm tạo ra sự thống nhất về quản lý và bình đẳng trong cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại trong cả nước.

Thứ ba: Cần thành lập và phát triển hệ thống thông tin liên ngân hàng; Ngân hàng Nhà nước cần phải thúc đẩy tăng cường mối quan hệ với các ngân hàng thương mại và giữa các ngân hàng với nhau, thiết lập mối quan hệ mật thiết để từ đó nắm bắt thông tin về hoạt động của ngân hàng cũng như thông tin về khách hàng vay và khách hàng tiềm năng.

Thứ tư: Ngân hàng Nhà nước cũng nên tăng cường các biện pháp hỗ trợ, tạo điều kiện cho các Ngân hàng thương mại phát triển hoạt động của mình.

3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam cần ban hành quy trình cho vay tiêu dùng và nhanh chóng hoàn thiện quy trình nhằm áp dụng một cách khoa học, thống nhất và toàn diện trong hệ thống cũng như ban hành những hướng dẫn cụ thể về việc thực hiện các quy định về đảm bảo tiền vay của Ngân hàng Nhà nước.

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

Đặt ra những mục tiêu cụ thể, rõ ràng và đưa ra các phương pháp thực hiện cho chi nhánh nhằm đẩy mạnh các hoạt động cho vay tiêu dùng cả về quy mô, số lượng và chất lượng các khoản vay, làm phong phú, đa dạng các loại hình sản phẩm.

Đầu tư, hướng dẫn chi nhánh áp dụng công nghệ hiện đại, tiên tiến để nâng cao và hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ hiện có.

Tăng cường chăm sóc khách hàng, tiếp tục duy trì và củng cố mối quan hệ với khách hàng; đồng thời mở rộng và thu hút khách hàng mới.

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực thông qua các khóa học ngắn hạn diễn ra hàng quý, hàng năm để giúp các cán bộ nắm bắt công nghệ mới, các chính sách và thông tin mới.

Tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm tra và kiểm toán nội bộ nhằm phát hiện kịp thời các sai phạm, cũng như ngăn ngừa và lành mạnh hóa hoạt động của ngân hàng.

KẾT LUẬN

Hiện nay trên thị trường các ngân hàng cạnh tranh nhau rất gay gắt để thu hút khách hàng về phía mình, do vậy các ngân hàng buộc phải vừa tăng cường được hoạt động cho vay vừa giảm thiểu được rủi ro. Cho vay tiêu dùng là một nghiệp vụ mới xuất hiện ở Việt Nam nhưng có triển vọng phát triển mạnh mẽ trong tương lai, bởi lẽ nhu cầu về sản phẩm này ngày càng tăng cùng với sự gia tăng thu nhập và mức sống của người dân. Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng là một xu thế tất yếu của ngân hàng hiện nay, nhằm đa dạng hóa sản phẩm, giảm thiểu rủi ro và quan trọng hơn là mang lại nguồn thu nhập cho ngân hàng.

Cùng với xu hướng phát triển chung, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn cũng đẩy mạnh triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng. Thực tế cho thấy, ngân hàng đã đạt được những kết quả khá tốt trong hoạt động cho vay tiêu dùng và có xu hướng ngày càng tăng trưởng. Tuy nhiên ngân hàng cũng phải đối mặt với với những khó khăn, thách thức xuất phát từ chính bản thân ngân hàng, cũng như từ những nguyên nhân khách quan khác. Khi những hạn chế này được ngân hàng quan tâm, nghiên cứu và thực hiện các giải pháp khắc phục thì sẽ nhanh chóng biến mất và từ đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Từ những phân tích về môi trường hoạt động kinh doanh, về năng lực tài chính, về uy tín và về cơ sở vật chất... ta có thể khẳng định Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn hoàn toàn có khả năng nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Vì vậy, em tin rằng trong thời gian tới cùng với việc đẩy mạnh marketing ngân hàng thì hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ ngày càng hiệu quả và mở rộng.

Do còn hạn chế về kiến thức và thiếu kinh nghiệm thực tiễn cho nên bài khóa luận của em không tránh khỏi những thiếu sót. Em xin chân thành cảm ơn sự chỉ bảo tận tình và những góp ý của cô giáo **Th.s Vũ Thị Lành** và các anh (chị) trong phòng bán lẻ, phòng khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Đồ Sơn đã giúp em hoàn thành bài khóa luận này!

Em xin chân thành cảm ơn!

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2015

Sinh viên thực hiện

NGUYỄN THỊ UYÊN PHƯỢNG

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Giáo trình “Quản trị ngân hàng thương mại” – TS Phan Thị Thu Hà và TS Nguyễn Thị Thu Thảo – NXB Thống kê 2002.

Giáo trình “Tiền tệ ngân hàng” – PTS Lê Văn Tề - NXB Thành phố Hồ Chí Minh 1992

Giáo trình “Tiền và hoạt động ngân hàng” - Lê Vinh Danh – NXB Chính trị quốc gia 2005

Báo cáo tài chính của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt nam – Chi nhánh Đồ Sơn giai đoạn 2012 – 2014.

Tạp chí Thị trường tiền tệ 2013, 2014.

Luật các Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12

Các văn bản, quyết định về cho vay và cho vay tiêu dùng do Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam ban hành.