

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 : Vũ Thị Cẩm Tú

Giảng viên hướng dẫn: Th.s Nguyễn Thị Thanh

HẢI PHÒNG - 2012

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU
DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC GIANG**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Sinh viên : Vũ Thị Cẩm Tú

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Nguyễn Thị Thanh

HẢI PHÒNG - 2012

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Vũ Thị Cẩm Tú

Mã SV: 120202

Lớp: QT1202T

Ngành: Tài chính Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang

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 cho vay tiêu dùng
 - Thu thập số liệu và phân tích thực trạng công tác cho vay tiêu dùng
 - Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng và đề xuất kiến nghị

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

- Số liệu thu thập tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang
- Bảng báo cáo kết quả kinh doanh
- Bảng cân đối kế toán
- Báo cáo tài chính...

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên:

Học hàm, học vị:

Cơ quan công tác:

Nội dung hướng dẫn:

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 02 tháng 04 năm 2012

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 07 tháng 07 năm 2012

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2012

Hiệu trưởng

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG I: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	18
1.1: Khái quát về Ngân hàng thương mại và hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại.....	18
1.1.1: Khái niệm về ngân hàng thương mại	18
1.1.2: Hoạt động cho vay của NHTM	21
1.2: Hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.....	24
1.2.1: Khái niệm về cho vay tiêu dùng.....	24
1.2.2: Đặc điểm cho vay tiêu dùng.....	25
1.2.3: Phân loại cho vay tiêu dùng	26
1.2.4: Vai trò của cho vay tiêu dùng	29
1.2.5: Quy trình cho vay tiêu dùng.....	31
1.3: Nội dung cơ bản về phát triển cho vay tiêu dùng	33
1.3.1: Quan điểm phát triển cho vay tiêu dùng	33
1.3.2: Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả của CVTD:.....	33
1.4: Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại	36
1.4.1: Nhân tố khách quan.....	36
1.4.2: Nhân tố chủ quan	38
CHƯƠNG II : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC GIANG	41
2.1: Tổng quan về Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam	41

2.1.1: Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam	41
2.1.2: Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang	41
2.1.3: Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ và chức năng các phòng nghiệp vụ của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang	42
2.1.4: Tình hình hoạt động của Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang	45
2.2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang	56
2.2.1: Cơ sở pháp lí của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam - chi nhánh Bắc Giang	56
2.2.2: Đánh giá khái quát về nhu cầu cho vay tiêu dùng hiện nay của các NHTM	58
2.2.3: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang	59
2.3: Đánh giá về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang	71
2.3.1: Những kết quả đạt được:	71
2.3.2: Những tồn tại và nguyên nhân của tồn tại	73
CHƯƠNG III : GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC GIANG	77
3.1: Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang	77
3.1.1: Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Bắc Giang	77
3.1.2: Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng	77
3.2: Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang	78
3.2.1: Hoàn thiện quy trình cho vay	78

3.2.2: Đa dạng hóa phương thức cho vay	78
3.2.3: Nâng cao hiệu quả trong công tác huy động vốn.....	79
3.2.4: Hoàn thiện bộ phận chuyên môn về cho vay cá nhân.....	79
3.2.5: Đa dạng hóa sản phẩm CVTD	80
3.2.6: Xây dựng hệ thống tính điểm cho vay	80
3.2.7: Đẩy mạnh công tác Marketing ngân hàng	81
3.2.8: Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt	82
3.2.9: Tăng cường công tác kiểm tra sau	82
3.2.10: Hiện đại hóa cơ sở vật chất và công nghệ ngân hàng	83
3.3: Điều kiện thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang	83
3.3.1: Đối với chính phủ.....	83
3.3.2: Đối với Ngân hàng Nhà nước	84
3.3.3: Đối với Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam.....	85
KẾT LUẬN	86

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bản khóa luận này, em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của cô giáo Th.s Nguyễn Thị Thanh trong suốt quá trình viết và hoàn thành khóa luận.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn tới các thầy cô giáo trong Khoa Quản trị kinh doanh, Ngành Tài chính – Ngân hàng, Trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã tạo điều kiện và giúp đỡ em hoàn thành khóa luận này.

Tác giả

Vũ Thị Cẩm Tú

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của tôi. Những kết quả và những số liệu trong khóa luận chưa được ai công bố dưới bất kì hình thức nào. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về lời cam đoan này.

Bắc Giang, ngày tháng năm 2012

Tác giả

Vũ Thị Cẩm Tú

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

1. Ngân hàng thương mại – NHTM
2. Ngân hàng bán lẻ - NHBL
3. Ngân hàng Trung ương – NHTW
4. Ngân hàng Nhà nước – NHNN
5. Ngân hàng Thế Giới - WB
6. Cho vay tiêu dùng – CVTD
7. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam– BIDV
8. Cán bộ công nhân viên– CBCNV
9. Phòng giao dịch – PGD
10. Tiền gửi không kỳ hạn – TGKKH
11. Tiền gửi có kỳ hạn – TGCKH
12. Tài sản đảm bảo – TSĐB
13. Phòng giao dịch - PGD
14. Quan hệ khách hàng - QHKH

DANH MỤC BẢNG BIỂU VÀ SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang	43
Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 – 2011	46
Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 – 2011	47
Bảng 2.2. Hoạt động cho vay của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang đoạn 2009 – 2011	50
Bảng 2.3: Lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2008 - 2011	55
Biểu đồ 2.2. Lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang	56
Sơ đồ 2.2. Quy trình phê duyệt cho vay tập trung cho sản phẩm cho vay bán lẻ tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang	64
Biểu đồ 2.3: Dư nợ CVTD tại chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang	66
Bảng 2.4: Tỷ trọng CVTD trong tổng dư nợ của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011	67
Bảng 2.5. Cơ cấu dư nợ CVTD theo tài sản bảo đảm của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011	68
Bảng 2.6. Cơ cấu dư nợ CVTD theo mục đích vay của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011	69
Biểu đồ 2.4: Cơ cấu dư nợ CVTD theo mục đích vay vốn của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang	70
Bảng 2.7: Tình hình nợ quá hạn CVTD của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011	71
Bảng 2.8. Tình hình doanh thu CVTD tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011	72

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Báo cáo hoạt động kinh doanh của NH ĐT&PT chi nhánh Tỉnh Bắc Giang năm 2009, 2010, 2011
- [2]. Cân đối nguồn vốn kinh doanh của NH ĐT&PT chi nhánh Tỉnh Bắc Giang năm 2009, 2010, 2011
- [3]. Các văn bản hướng dẫn nghiệp vụ của NH ĐT&PT Việt Nam.
- [4]. Lý thuyết tiền tệ - Ngân hàng – NXB Thống kê 1997
- [5]. Tạp chí Ngân hàng các năm 2010, 2011.
- [6]. Tạp chí Tài chính các năm 2010, 2011
- [7]. Giáo trình kế toán ngân hàng - Học viện Ngân hàng - Nhà xuất bản thống kê năm 2009
- [8]. Giáo trình tín dụng ngân hàng - Học viện Tài chính - Nhà xuất bản thống kê

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây cùng với xu hướng hội nhập, nền kinh tế nước ta đã có nhiều bước thay đổi mạnh mẽ, về cả quy mô lẫn cơ cấu. Là một nước đang phát triển với tốc độ tăng trưởng cao (năm 2008 là 6,18%; năm 2009 là 5,32%; năm 2010 là 6,7%; năm 2011 là 5,8%) đời sống nhân dân cũng không ngừng được nâng lên cả về vật chất và tinh thần, hoạt động sản xuất phát triển mạnh, của cải xã hội làm ra ngày càng nhiều hơn, phong phú hơn đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của người tiêu dùng, không chỉ dừng lại ở những sản phẩm đáp ứng những nhu cầu đời sống thiết yếu mà còn là những sản phẩm cao cấp để nâng cao chất lượng cuộc sống. Thêm vào đó Việt Nam đang thuộc nhóm nước có quy mô, mật độ và tốc độ tăng dân số ở mức cao với mức tăng khoảng 1 triệu người/năm và chủ yếu dân số trẻ cho nên nhu cầu về tiêu dùng rất lớn. Tất cả những yếu tố trên làm cho nhu cầu tiêu dùng của nền kinh tế tăng mạnh cả về chiều rộng lẫn chiều sâu. Tuy vậy, không phải là ai cũng có thể đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của bản thân bằng năng lực tài chính hiện có của mình đặc biệt hàng hóa có giá trị lớn. Việc tích lũy cho tới khi đủ khả năng tài chính để chi tiêu không còn là biện pháp duy nhất đối với người tiêu dùng khi các Ngân hàng thương mại đưa ra sản phẩm cho vay tiêu dùng để đáp ứng nhu cầu này.

Trên thực tế, một số Ngân hàng thương mại đã bước đầu cung cấp sản phẩm cho vay tiêu dùng trên thị trường Việt Nam nhằm tạo điều kiện cho khách hàng của mình có thể thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng trước khi họ có đủ khả năng thanh toán. Tuy nhiên, chỉ từ năm 2000 trở lại, sản phẩm này mới được mọi người biết đến và phát triển mạnh. Cho vay tiêu dùng được khách hàng đón nhận và nó phát huy được những vai trò to lớn đối với ngân hàng, khách hàng và cho cả nền kinh tế. Trong thời gian qua các ngân hàng, các tổ chức cho vay và tài chính đã và đang cạnh tranh mạnh mẽ trong việc phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng và đây cũng là một xu thế tất yếu trong nền kinh tế thị trường hiện nay.

Qua thời gian thực tập tại chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi

nhánh Bắc Giang, em đã có cơ hội tìm hiểu và nghiên cứu về hoạt động cho vay tiêu dùng – là một trong những thế mạnh của ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang. Từ những kiến thức đã học tại Trường Đại học Dân lập Hải Phòng và những kiến thức thực tế em đã thu nhận được trong quá trình thực tập tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang, em đã chọn đề tài **“Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang”** để làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

Nghiên cứu những vấn đề lí luận về cho vay tiêu dùng cũng như vai trò của hoạt động này với nền kinh tế, qua đó thấy được tầm quan trọng của việc mở rộng cho vay tiêu dùng của các Ngân hàng thương mại.

Nghiên cứu và xem xét một cách tổng thể và có hệ thống nhằm phân tích, đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng và đề xuất các giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài

Đề tài lấy hoạt động cho vay tiêu dùng làm đối tượng nghiên cứu

Phạm vi nghiên cứu là hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang với phạm vi thời gian là 3 năm, từ 2009 đến 2011.

4. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận đã sử dụng một số phương pháp nghiên cứu như: Duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, phương pháp phân tích, tổng hợp thống kê...

5. Kết cấu khóa luận

Ngoài phần mở đầu và kết luận, khóa luận gồm có 3 phần:

➤ **Chương 1: Những vấn đề lý luận chung về cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.**

➤ **Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang**

➤ **Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân**

hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

CHƯƠNG I: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI 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 về ngân hàng thương mại

* Khái niệm: Mặc dù có nhiều khái niệm khác nhau về NHTM, nhưng có thể hiểu một cách khái quát: NHTM là một tổ chức kinh tế có tư cách pháp nhân hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ với hoạt động chính là huy động tiền gửi dưới các hình thức khác nhau của khách hàng, trên cơ sở nguồn vốn huy động này và vốn chủ sở hữu của ngân hàng để thực hiện các nghiệp vụ cho vay, đầu tư, chiết khấu, đồng thời thực hiện các nghiệp vụ thanh toán, môi giới, tư vấn và một số dịch vụ khác cho các chủ thể trong nền kinh tế.

Điều khác biệt giữa ngân hàng thương mại và các trung gian tài chính đó là ngân hàng thương mại là tổ chức kinh tế duy nhất được phép mở tài khoản tiền gửi thanh toán và làm trung gian thanh toán trong nền kinh tế quốc dân.

* Chức năng của NHTM trong nền kinh tế thị trường

Tầm quan trọng của NHTM được thể hiện rõ nét nhất qua các chức năng của nó. Các chuyên gia kinh tế đã tượng trưng cho ngân hàng là trái tim của nền kinh tế. Ngân hàng đã làm cho những nguồn vốn nhàn rỗi được khơi thông, đưa tiền từ người thừa tiền đến người cần tiền, từ nơi thừa đến nơi thiếu giúp cho xã hội lưu chuyển tiền tệ một cách hiệu quả hơn. NHTM trong nền kinh tế có các chức năng sau:

❖ *Trung gian tài chính*

Ngân hàng là một tổ chức trung gian tài chính với hoạt động chủ yếu là chuyển tiết kiệm thành đầu tư, đòi hỏi sự tiếp xúc với hai loại cá nhân và tổ chức trong nền kinh tế: (1) các cá nhân và tổ chức tạm thời thâm hụt chi tiêu, tức là chi tiêu cho tiêu dùng và đầu tư vượt quá thu nhập và vì thế họ là những người cần bổ sung vốn; và (2) các cá nhân và tổ chức thặng dư trong chi tiêu, tức là thu nhập hiện tại của họ lớn hơn các khoản chi tiêu cho hàng hoá, dịch vụ và do vậy họ có tiền để tiết kiệm.

Sự tồn tại hai loại cá nhân và tổ chức trên hoàn toàn độc lập với ngân hàng. Điều này tất yếu là tiền sẽ chuyển từ nhóm thứ (2) sang nhóm thứ (1) nếu cả hai cùng có lợi. Như vậy thu nhập gia tăng là động lực tạo ra mối quan hệ tài chính giữa hai nhóm. Nếu dòng tiền di chuyển với điều kiện phải quay trở lại với một lượng lớn hơn trong một khoảng thời gian nhất định thì đó là quan hệ cho vay. Nếu không thì đó là quan hệ cấp phát hoặc hùn vốn.

Những chủ thể tạm thời thừa vốn sẽ là những người cho vay đầu tiên và ngược lại là những chủ thể tạm thời thiếu vốn cũng sẽ là những người đi vay cuối cùng của hệ thống tài chính. Trong nền kinh tế, có những cá nhân, tổ chức có nhu cầu vốn vào các thời điểm khác nhau gây hiện tượng thừa, thiếu vốn tạm thời. Ngân hàng là người trung gian có vai trò huy động và tập trung các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi của các chủ thể trong nền kinh tế để hình thành nguồn vốn cho vay, đáp ứng nhu cầu vốn sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng... đảm bảo sự vận động liên tục của nền kinh tế và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Như vậy trung gian tài chính đã làm tăng thu nhập cho người tiết kiệm, từ đó mà khuyến khích tiết kiệm, đồng thời giảm phí tổn cho vay cho người đầu tư (tăng thu nhập cho người đầu tư) từ đó mà khuyến khích đầu tư.

Một đóng góp khác của ngân hàng là họ sẵn sàng chấp nhận các khoản cho vay nhiều rủi ro trong khi lại phát hành các chứng khoán ít rủi ro cho người gửi tiền. Thực tế các ngân hàng tham gia vào kinh doanh rủi ro. Ngân hàng cũng thoả mãn nhu cầu thanh khoản của nhiều khách hàng.

Một lý do nữa làm cho ngân hàng phát triển và thịnh vượng là khả năng thẩm định thông tin. Sự phân bổ không đồng đều thông tin và năng lực phân tích thông tin được gọi là tình trạng “thông tin không cân xứng” làm giảm tính hiệu quả của thị trường nhưng tạo ra một khả năng sinh lợi cho ngân hàng, nơi có chuyên môn và kinh nghiệm đánh giá các công cụ tài chính và có khả năng lựa chọn những công cụ với các yếu tố rủi ro - lợi nhuận hấp dẫn nhất.

❖ Tạo phương tiện thanh toán

Tiền – vàng có một chức năng quan trọng là làm phương tiện thanh toán. Các ngân hàng đã không tạo được tiền kim loại. Các ngân hàng thợ vàng tạo

phương tiện thanh toán khi phát hành giấy nhận nợ với khách hàng. Giấy nhận nợ do ngân hàng phát hành với ưu điểm nhất định đã trở thành phương tiện thanh toán rộng rãi được nhiều người chấp nhận. Như vậy, ban đầu các ngân hàng đã tạo ra phương tiện thanh toán thay cho tiền kim loại dựa trên số lượng tiền kim loại đang nắm giữ. Với nhiều ưu thế, dần dần giấy nợ của ngân hàng đã thay thế tiền kim loại làm phương tiện lưu thông và phương tiện cất trữ, nó trở thành tiền giấy.

Việc in tiền mang lại lợi nhuận rất lớn, đồng thời với nhu cầu có đồng tiền quốc gia duy nhất đã dẫn đến việc Nhà nước tập trung quyền lực phát hành (in) tiền giấy vào một tổ chức hoặc là Bộ tài chính hoặc là Ngân hàng Trung ương (NHTW). Từ đó chấm dứt việc các NHTM tạo ra các giấy bạc của riêng mình.

Trong điều kiện phát triển thanh toán qua ngân hàng, các khách hàng nhận thấy nếu họ có được số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán, họ có thể chi trả để có được hàng hoá và các dịch vụ theo yêu cầu. Theo quan điểm hiện đại, đại lượng tiền tệ bao gồm nhiều bộ phận. Thứ nhất là tiền giấy trong lưu thông (Mo), thứ hai là số dư trên tài khoản tiền gửi giao dịch của các khách hàng tại các ngân hàng, thứ ba là tiền gửi trên các tài khoản tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi có kì hạn...

Khi ngân hàng cho vay, số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tăng lên, khách hàng có thể dùng để mua hàng và dịch vụ. Do đó, bằng việc cho vay (hay tạo tín dụng) các ngân hàng đã tạo ra phương tiện thanh toán (tham gia tạo ra M1).

Toàn bộ hệ thống ngân hàng cũng tạo phương tiện thanh toán khi các khoản tiền gửi được mở rộng từ ngân hàng này đến ngân hàng khác trên cơ sở cho vay. Khi khách hàng tại một ngân hàng sử dụng khoản tiền vay để chi trả thì sẽ tạo nên khoản thu (tức làm tăng số dư tiền gửi) của một khách hàng khác tại một ngân hàng khác từ đó tạo ra các khoản cho vay mới. Trong khi không một ngân hàng riêng lẻ nào có thể cho vay lớn hơn dự trữ dư thừa, toàn bộ hệ thống ngân hàng có thể tạo ra khối lượng tiền gửi (tạo phương tiện thanh toán) gấp bội thông qua hoạt động cho vay (tạo tín dụng).

Các nhà nghiên cứu đã chỉ ra lượng tiền gửi mà hệ thống ngân hàng tạo ra chịu tác động trực tiếp của các nhân tố như tỷ lệ dự trữ bắt buộc, tỷ lệ dự trữ vượt bắt buộc, tỷ lệ thanh toán bằng tiền mặt qua ngân hàng, tỷ lệ tiền gửi không phải là tiền gửi thanh toán...

❖ *Trung gian thanh toán*

Bên cạnh chức năng trung gian tài chính và tạo phương tiện thanh toán, các NHTM còn thực hiện một chức năng quan trọng khác nữa là trung gian thanh toán giữa các cá nhân, tổ chức hoặc đơn vị kinh tế trong xã hội. Việc làm trung gian thanh toán của NHTM đã phát triển đến tầm mức đa dạng và hầu hết các quốc gia trên thế giới đều nhận thấy ngân hàng là trung tâm thanh toán lớn nhất hiện nay. Thay mặt khách hàng, ngân hàng thực hiện thanh toán giá trị hàng hoá và dịch vụ. Để việc thanh toán nhanh chóng, thuận tiện và tiết kiệm chi phí, ngân hàng đưa cho khách hàng nhiều hình thức thanh toán như thanh toán bằng séc, uỷ nhiệm chi, nhờ thu, các loại thẻ... cung cấp mạng lưới thanh toán điện tử, kết nối các quỹ và cung cấp tiền giấy khi khách hàng cần. Các ngân hàng còn thực hiện thanh toán bù trừ với nhau thông qua NHTW hoặc thông qua các trung tâm thanh toán. Công nghệ thanh toán qua ngân hàng càng đạt hiệu quả cao khi qui mô sử dụng công nghệ đó càng được mở rộng. Vì vậy, công nghệ thanh toán hiện đại qua ngân hàng thường được các nhà quản lí tìm cách áp dụng rộng rãi. Nhiều hình thức thanh toán được chuẩn hoá góp phần tạo tính thống nhất trong thanh toán không chỉ giữa các ngân hàng trong một quốc gia mà còn giữa các ngân hàng trên toàn thế giới. Các trung tâm thanh toán quốc tế được thiết lập đã làm tăng hiệu quả của thanh toán qua ngân hàng, biến ngân hàng trở thành trung tâm thanh toán quan trọng và có hiệu quả, phục vụ đắc lực cho nền kinh tế toàn cầu.

1.1.2: Hoạt động cho vay của NHTM

1.1.2.1: Khái niệm và vai trò cho vay của NHTM trong nền kinh tế

Trong thực tế, thuật ngữ cho vay được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau ngay cả trong quan hệ tài chính, tùy theo từng bối cảnh. Trong quan hệ tài chính, cho vay có thể hiểu theo các nghĩa sau:

- Xét trên góc độ chuyển dịch quỹ cho vay từ chủ thể thặng dư tiết kiệm sang chủ thể thiếu hụt tiết kiệm thì cho vay được coi là phương pháp chuyển dịch quỹ từ người cho vay sang người đi vay.

- Trên cơ sở tiếp cận theo chức năng hoạt động của ngân hàng thì cho vay là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hoá) giữa bên cho vay (ngân hàng) và bên đi vay (cá nhân, doanh nghiệp và các chủ thể khác); trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời hạn nhất định theo thoả thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên vay khi đến hạn thanh toán.

Cho vay là hoạt động quan trọng nhất của các NHTM. Ngay từ khi mới bắt đầu, các NHTM đã luôn tìm kiếm các cơ hội để thực hiện việc cho vay. Hình thức cho vay truyền thống của NHTM là cho vay ngắn hạn có bảo đảm bằng tài sản, giúp khách hàng mua hàng hoá, nguyên, nhiên, vật liệu; sau đó mở rộng thành nhiều hình thức khác nhau như cho vay thế chấp bằng bất động sản, bằng các chứng khoán, bằng giấy tờ lưu kho hoặc không cần thế chấp. Các NHTM lớn hiện nay thực hiện đa dạng các hình thức cho vay từ cho vay (tiền) ngắn, trung và dài hạn, bảo lãnh cho khách (để khách hàng có thể phát hành các chứng khoán huy động vốn, mua hàng mà chưa cần trả tiền ngay, hoặc vay của người thứ ba...), mua các tài sản để cho thuê... Đối với các NHTM Việt Nam thì hoạt động cho vay đang là lĩnh vực chủ đạo chiếm tỷ trọng từ 70% - 80% doanh thu.

➤ Vai trò hoạt động cho vay của NHTM trong nền kinh tế bao gồm:

- Trong quá trình luân chuyển vốn của các doanh nghiệp thực hiện quá trình sản xuất kinh doanh, hoạt động cho vay của ngân hàng đóng vai trò trung gian lúc tạm thời thiếu vốn và trung gian để giải quyết vốn ứ đọng ở nơi này bù đắp sự tạm thời thiếu hụt ở nơi khác. Trong phạm vi đó, hoạt động cho vay đóng vai trò điều hoà vốn từ nơi tạm thời thừa vốn đến nơi thiếu vốn mà không làm tăng thêm hay giảm bớt tổng thu nhập trong nền kinh tế.

- Hoạt động cho vay của ngân hàng góp phần điều chỉnh cơ cấu kinh tế. Trong nền kinh tế, doanh nghiệp chủ động chọn lĩnh vực đầu tư để mang lại hiệu quả cao nhất nhưng trên phạm vi toàn bộ nền kinh tế phải có sự cân đối trong cơ

cấu kinh tế giữa các vùng lãnh thổ, các ngành và trong nội bộ từng ngành kinh tế nhất là những ngành kinh tế mũi nhọn, những ngành kém phát triển nhưng cần thiết cho nền kinh tế. Thông qua chính sách cho vay, lãi suất sẽ là đòn bẩy kích thích đầu tư phát triển, góp phần điều chỉnh cơ cấu kinh tế nói chung.

- Cho vay tác động đến chế độ hạch toán kinh tế. Các doanh nghiệp có sử dụng phải trả lãi nên phải tính đúng, tính đủ, hạch toán kịp thời, tính toán giảm giá thành, tăng vòng quay vốn, nâng cao chất lượng sử dụng vốn, lợi nhuận đầu tư vào các ngành có lợi nhuận cao... giúp các doanh nghiệp chuyên hướng sản xuất đúng đắn.

Có thể nói rằng, hoạt động cho vay của các NHTM có ý nghĩa quan trọng đối với toàn bộ nền kinh tế. Nó giúp cho ngành công nghiệp có vốn mua trang thiết bị, máy móc, dây chuyền công nghệ tiên tiến, quyền sở hữu công nghiệp...; giúp cho người nông dân có khả năng mua hạt giống, thức ăn, phân bón...; các sản phẩm sản xuất ra có thể được vận chuyển từ người sản xuất đến người tiêu dùng nhờ sự tài trợ của ngân hàng đối với các xí nghiệp vận tải...

1.1.2.2: Các hình thức cho vay của NHTM

- Theo mục đích sử dụng: cho vay được chia thành 4 loại

- Cho vay bất động sản: là loại cho vay liên quan đến việc mua sắm và xây dựng bất động sản nhà ở, đất đai; bất động sản trong lĩnh vực công nghiệp, thương mại và dịch vụ.

- Cho vay công nghiệp: là những khoản vay để bổ sung và sử dụng cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực công nghiệp

- Cho vay nông nghiệp: là loại cho vay để trang trải các chi phí sản xuất như: phân bón, thuốc trừ sâu, giống cây trồng, thức ăn gia súc, lao động, nhiên liệu...

- Cho vay tiêu dùng: là loại cho vay để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng như mua sắm các vật dụng đắt tiền, cho vay để trang trải các chi phí thông thường của cuộc sống.

- Theo thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn: là các khoản cho vay có thời hạn đến 12 tháng, 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. Đối với các NHTM thì cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao nhất.

- Cho vay trung và dài hạn: là các khoản vay có thời hạn trên 1 năm.

Khi cho vay trung và dài hạn cần chú ý một số điểm sau:

Một là Vốn chủ sở hữu tham gia vào dự án, phương án. Cho vay trung và dài hạn để giảm bớt rủi ro thì ngoài việc quy định vay phải có tài sản đảm bảo, ngân hàng còn quy định khách hàng phải có vốn chủ sở hữu tham gia vào quá trình sản xuất, kinh doanh và đời sống. Tỷ lệ vốn chủ sở hữu tham gia vào dự án cao hay thấp tùy thuộc vào mức độ rủi ro và hiệu quả của dự án.

Hai là Thời hạn trả nợ và nguồn trả nợ phụ thuộc vào tính chất, đặc điểm của dự án đầu tư. Tuy nhiên, thời hạn trả nợ cũng có thể rút ngắn trong trường hợp hiệu quả của dự án mang lại cao. Việc trả nợ trước hạn sẽ giúp ngân hàng thu được nợ chắc chắn nhưng đôi khi ảnh hưởng đến kế hoạch sử dụng vốn của ngân hàng. Các khoản cho vay trung và dài hạn được dùng chủ yếu cho nhu cầu mua sắm tài sản cố định nên nguồn trả nợ chính của khoản vay này là từ nguồn khấu hao và một phần lợi nhuận do dự án đầu tư mang lại.

Ba là Giải ngân trong cho vay trung và dài hạn: đối với khoản cho vay này có thể giải ngân một hoặc nhiều lần nhằm đảm bảo cho khách hàng sử dụng tiền vay đúng mục đích. Ngân hàng không cho rút vốn khi các nhu cầu chi tiêu liên quan đến dự án chưa phát sinh.

Bốn là Lãi suất cho vay trung và dài hạn thường cao hơn lãi suất cho vay ngắn hạn. Nó có thể là lãi suất cố định trong suốt thời kỳ vay vốn, cũng có thể là lãi suất biến đổi tùy thuộc vào sự biến động của thị trường. Việc thu tiền lãi có thể theo kỳ hạn tháng, quý, năm dựa vào số dư ở mỗi kỳ hạn trả nợ và lãi suất cho vay. Khách hàng có thể trả tiền lãi cùng nợ gốc tại mỗi kỳ hạn trả nợ hoặc trả tiền lãi vào một ngày nào đó trong kỳ.

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 là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của

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

1.2.2: Đặc điểm cho vay tiêu dùng

❖ Quy mô cho vay tiêu dùng nhỏ, nhưng số lượng các khoản vay lớn:

Đặc điểm này xuất phát từ mục đích vay và đối tượng của CVTD. Đối tượng của cho vay tiêu dùng thường là cho cá nhân và hộ gia đình, họ thường vay để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng khi chưa đủ khả năng chi trả và nó gắn với một mục đích sử dụng nhất định của khách hàng và khả năng chi trả của họ. Điều này dẫn tới chi phí tổ chức hoạt động CVTD sẽ cao hơn.

❖ Cho vay tiêu dùng có tính chất nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế:

Nhu cầu CVTD phụ thuộc vào nhu cầu tiêu dùng và khả năng tài chính hiện có của khách hàng, mà 2 yếu tố này lại phụ thuộc vào sự phát triển của nền kinh tế. Khi nền kinh tế tăng trưởng cao khuyến khích các nhà sản xuất phát triển tạo ra lượng hàng hóa lớn cả về số lượng lẫn chất lượng. Đồng thời mọi người cũng kì vọng là thu nhập của mình trong tương lai sẽ tăng cao, cùng với đó là nhu cầu tiêu dùng tăng lên. Vì vậy khách hàng sẽ có nhu cầu đi vay để mua sắm khi tích lũy chưa đủ với kì vọng trong tương lai sẽ có đủ điều kiện tài chính để trả nợ, dẫn đến tăng nhu cầu vay tiêu dùng. Ngược lại khi nền kinh tế suy thoái, xảy ra hiện tượng thoái lui đầu tư, thất nghiệp tăng, thu nhập giảm, tiêu dùng giảm dẫn tới nhu cầu về CVTD cũng giảm.

❖ Nhu cầu cho vay tiêu dùng thường ít nhạy cảm với lãi suất:

Thông thường người đi vay quan tâm tới khoản tiền mà họ phải chi trả, chất lượng dịch vụ và tiện ích mà họ nhận được hơn là quan tâm tới lãi suất là bao nhiêu.

❖ Nguồn trả nợ của khách hàng không ổn định và phụ thuộc vào nhiều yếu tố:

Chu kỳ kinh tế, cơ cấu kinh tế, thu nhập của khách hàng, Trình độ của khách hàng, Tư cách của người đi vay, Những sự cố bất thường của khách hàng.

Tất cả các yếu tố trên đều có ảnh hưởng tới mức thu nhập, sự ổn định của khách hàng và thiện chí trả nợ của khách hàng.

❖ **Chất lượng các thông tin tài chính của khách hàng vay thường không cao.**

Việc thẩm định thông tin của khách hàng chủ yếu là xem xét đánh giá khả năng trả nợ, bao gồm thu nhập và các tài sản của khách hàng. Các yếu tố này chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố như đã nêu ở trên. Hơn nữa những thông tin này lại do chính khách hàng cung cấp, mà khách hàng muốn được vay vốn nên thường cung cấp những thông tin tốt hơn với thực tế.

❖ **Tư cách của khách hàng**

Đây là yếu tố khó xác định nhưng lại là quan trọng quyết định đến sự hoàn trả của khoản vay. Thiện chí trả nợ của khách hàng là yếu tố rất khó xác định một cách chính xác, nó chủ yếu dựa vào trình độ và kinh nghiệm của cán bộ cho vay. Nếu khách hàng có uy tín, có tư cách đạo đức thì thiện chí trả nợ của họ rất lớn, nếu cho những khách hàng này vay thì rủi ro của ngân hàng sẽ thấp và ngược lại.

❖ **Lãi suất của cho vay tiêu dùng thường cao.**

Điều này xuất phát từ 2 nguyên nhân: Thứ nhất là do chi phí giao dịch bình quân của cho vay tiêu dùng cao. Thứ hai là do điều mà khách hàng quan tâm đầu tiên là chất lượng dịch vụ nhận được chứ không phải lãi suất. Vì vậy, mức lãi suất của CVTD thường cao hơn lãi suất trong lĩnh vực thương mại và công nghiệp.

1.2.3: Phân loại cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng rất đa dạng và phong phú, tùy từng tiêu thức khác nhau mà được chia thành nhiều loại khác nhau:

➤ ***Căn cứ vào mục đích vay:*** có 2 hình thức

- Cho vay tiêu dùng cư trú: là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở của khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình. Đây là khoản vay thường có giá trị lớn, thời hạn cho vay dài và tài sản đảm bảo là chính tài sản hình thành từ vốn vay.

- Cho vay tiêu dùng phi cư trú: là các khoản vay nhằm tài trợ cho việc trang trải các chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí và du lịch,.. Đây thường là các khoản vay mang tính chất nhỏ lẻ và ngắn hạn.

➤ **Căn cứ vào phương thức hoàn trả:** có 3 hình thức

- Cho vay tiêu dùng trả góp: Đây là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ (bao gồm gốc và lãi) cho ngân hàng thành nhiều lần theo những kì hạn nhất định trong thời hạn vay. Phương thức này thường được áp dụng cho những khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập định kì của người đi vay không có đủ khả năng thanh toán một lần hết số nợ vay. Khi ngân hàng cung cấp khoản vay này cần phải chú ý tới những vấn đề:

- Loại tài sản được trả nợ
- Khả năng tự tài trợ của khách hàng
- Chi phí tài trợ
- Điều khoản thanh toán

- Cho vay tiêu dùng phi trả góp: Theo phương pháp này tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng chỉ một lần khi đến hạn. Thường thì những khoản CVTD phi trả góp thường được cấp cho khoản vay có giá trị nhỏ với thời hạn ngắn.

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

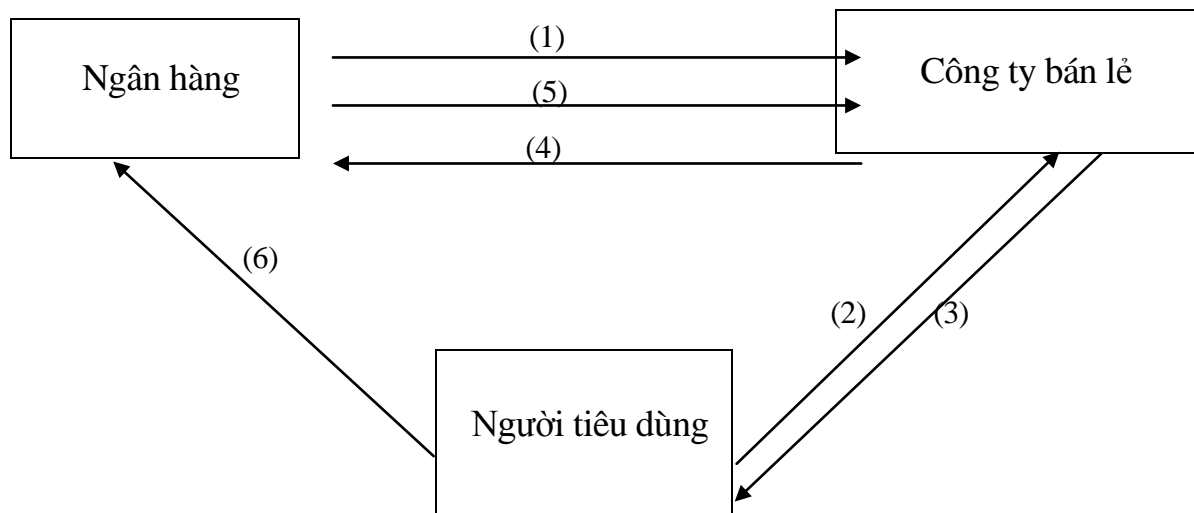
➤ **Căn cứ vào nguồn gốc khoản nợ:** có 2 hình thức

- Cho vay tiêu dùng gián tiếp: là hình thức CVTD 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. Việc thực hiện mua lại bộ chứng từ hàng hóa thường được ngân hàng thực hiện theo những phương thức:

- Tài trợ truy đòi toàn bộ

- Tài trợ truy đòi hạn chế
- Tài trợ miễn truy đòi
- Tài trợ có mua lại

Sơ đồ 1.2



- (1): NH và công ty bán lẻ kí hợp đồng mua bán nợ
- (2) : Công ty bán lẻ và khách hàng kí hợp đồng mua bán
- (3) : Công ty bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng
- (4) : Công ty bán lẻ bán chứng từ cho NH
- (5) : NH thanh toán tiền vay cho công ty
- (6) : Người tiêu dùng thanh toán tiền trả góp cho NH

- Cho vay tiêu dùng trực tiếp: là các khoản CVTD trong đó các ngân hàng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng vay và trực tiếp thu nợ từ người này. CVTD trực tiếp được thực hiện theo các phương thức sau:

- Cho vay trả theo định kì
- Thấu chi
- Thẻ cho vay

➤ **Căn cứ vào tài sản đảm bảo:** có 2 loại

- Cho vay tiêu dùng tín chấp: Là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó không cần có tài sản thế chấp hay bảo lãnh từ bên thứ ba. Loại cho vay này mang tới nhiều thuận lợi cho khách hàng nhưng với ngân hàng thì rủi ro lớn hơn nên hiện nay trên thị trường ngân hàng Việt Nam còn hạn chế. Thường chỉ áp

dụng cho những khách hàng có uy tín với ngân hàng và với hạn mức cho vay nhỏ.

- Cho vay tiêu dùng thế chấp: Đây là loại hình cho vay phổ biến hiện nay, trong đó người vay sẽ sử dụng tài sản của mình để đảm bảo cho khoản vay hoặc sử dụng sự bảo lãnh của bên thứ ba.

1.2.4: Vai trò của cho vay tiêu dùng

1.2.4.1: Vai trò của cho vay tiêu dùng đối với nền kinh tế

CVTD có vai trò rất lớn đối với nền kinh tế và cả xã hội nói chung. CVTD là tác nhân hỗ trợ tích cực nhằm thúc đẩy tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình giúp kích cầu cho nền kinh tế, qua đó thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng, phát triển xã hội.

+CVTD là đòn bẩy quan trọng trong kích thích nền sản xuất phát triển, tạo điều kiện thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng. Bởi sản xuất phát triển xuất phát từ nhu cầu, có cầu mới có cung. Tuy nhiên nhu cầu ấy phải có khả năng thanh toán. Chính CVTD của ngân hàng làm cho nhu cầu tiêu dùng có khả năng thanh toán tăng lên, việc tiêu dùng sẽ kịp thời hơn, quá trình tiêu thụ hàng hóa được nhanh chóng và thuận tiện hơn, nhà sản xuất có đủ cơ sở và vốn để mở rộng sản xuất kinh doanh đáp ứng nhu cầu xã hội, thúc đẩy nền kinh tế phát triển. CVTD đã giúp vốn của dân cư không bị ứ đọng, tăng vòng quay của vốn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

+CVTD là kênh dẫn vốn gián tiếp đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc dịch chuyển một khối lượng các nguồn tài chính đáp ứng nhu cầu về vốn cho nền kinh tế. CVTD tạo cơ hội giảm chi phí trao đổi, mở rộng thị trường hàng hóa – dịch vụ và phân công hiệu quả các nguồn lực cho phát triển, tăng sản lượng, việc làm, và thu nhập cho người lao động.

+CVTD góp phần nâng cao đời sống dân cư, hỗ trợ họ trong việc mua sắm nhà cửa, xe cộ, các đồ dùng khác, các dịch vụ về giáo dục và y tế... Từ đó giúp nhân dân thỏa mãn nhu cầu về cả vật chất lẫn tinh thần, giảm sự tách biệt giữa người giàu và người nghèo.

1.2.4.2: Vai trò của cho vay tiêu dùng đối với các NHTM

Đối với ngân hàng, ngoài 2 nhược điểm chính là rủi ro và chi phí cao thì CVTD còn có lợi ích sau:

+CVTD giúp ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, từ đó làm tăng khả năng huy động các loại tiền gửi hay các sản phẩm đi kèm khác của ngân hàng. Khách hàng của CVTD thường hứa hẹn là những khách hàng có tình hình tài chính tốt trong tương lai, và khách hàng thường không muốn gửi tiền của mình vào ngân hàng mà họ cho rằng mình sẽ không có triển vọng vay lại từ chính ngân hàng đó khi mình có nhu cầu. Do vậy, CVTD phát triển có thể giúp ngân hàng tăng nguồn vốn huy động trong tương lai. Đây là nguồn vốn hết sức quan trọng giúp ngân hàng hoạt động và mở rộng kinh doanh, giúp ngân hàng tăng thêm lợi nhuận tiềm năng.

+CVTD tạo điều kiện cho ngân hàng đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, từ đó tăng lợi nhuận và phân tán rủi ro cho ngân hàng. Vì đặc trưng của hoạt động kinh doanh ngân hàng là rủi ro cao, phương thức được ngân hàng áp dụng để giảm thiểu rủi ro là đa dạng hóa danh mục đầu tư, tránh tình trạng chỉ tập trung vào một loại hình kinh doanh, vì một khi rủi ro xảy ra thì khủng hoảng là điều khó tránh khỏi và còn dẫn đến khủng hoảng của toàn hệ thống ngân hàng. Hơn nữa, CVTD có đặc trưng là số lượng khoản vay lớn nhưng giá trị khoản vay nhỏ nên cũng góp phần phân tán rủi ro cho ngân hàng. Thực tế, CVTD thường là một trong những khoản mục tài sản mang lại lợi nhuận rất cao cho ngân hàng.

+CVTD còn giúp cho nhân viên ngân hàng hoàn thiện kiến thức nghiệp vụ của mình, từ đó phục vụ khách hàng tốt hơn, tăng uy tín hình ảnh cho ngân hàng.

1.2.4.3: Vai trò của cho vay tiêu dùng đối với người tiêu dùng

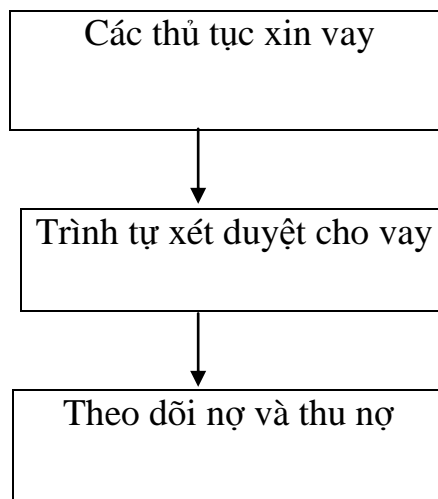
Xã hội càng phát triển thì càng phát sinh nhiều nhu cầu tiêu dùng. Tuy nhiên không phải nhu cầu nào cũng được đáp ứng bởi khả năng tự tài trợ làm xuất hiện mâu thuẫn giữa nhu cầu tiêu dùng và khả năng tích lũy. Vì vậy cho vay tiêu dùng đã ra đời góp phần cải thiện, nâng cao đời sống nhân dân. CVTD giúp đáp ứng kịp thời các nhu cầu chi tiêu như mua sắm sửa chữa nhà cửa, đồ

dùng sinh hoạt, ô tô, xe máy,... nhất là những nhu cầu mang tính cấp bách như y tế, giáo dục,... Nhờ đó người tiêu dùng được hưởng những tiện ích của hàng hóa dịch vụ trước khi họ tích lũy đủ tiền.

1.2.5: Quy trình cho vay tiêu dùng

Quy trình thực hiện một khoản CVTD cũng giống như những khoản vay thông thường của ngân hàng nhưng do CVTD liên quan đến một khối lượng khách hàng lớn, mỗi món vay thường nhỏ lẻ nên ngân hàng phải có những phương pháp thẩm định khác nhau đối với từng nhóm khách hàng.

Sơ đồ 1.3:



➤ Những thủ tục xin vay

Mỗi ngân hàng đều có những thủ tục cho vay nói chung và CVTD nói riêng khác nhau. Nếu khách hàng muốn vay tiền thì phải tuân thủ theo những quy định của ngân hàng đưa ra để ít nhất ngân hàng cũng nắm được những thông tin cần thiết về khách hàng của mình. Các thủ tục do ngân hàng quy định thường bao gồm:

- Đơn xin vay: khách hàng sẽ làm đơn trước khi vay tiền. Đơn xin vay phải ghi rõ và đầy đủ mục đích vay, thời hạn vay, thời hạn hoàn trả cả gốc và lãi.
- Các tài liệu liên quan đến bản thân người vay như: quốc tịch, tuổi, nơi thường trú, chứng minh nhân dân, hộ khẩu. Ngoài ra còn phải liệt kê một số thông tin nghề nghiệp, thu nhập, tình trạng gia đình, học vấn...
- Các tài liệu thuyết minh khoản vay: mức vốn tự có, nhu cầu chi phí... Nếu ngân hàng thấy cần thiết phải có tài sản thế chấp, vật cầm cố hay cam

kết bảo lãnh thì ngân hàng sẽ thông báo với khách hàng.

➤ Trình tự xét duyệt cho vay

Sau khi hướng dẫn khách hàng các thủ tục cần thiết, cán bộ tín dụng sẽ thẩm định các điều kiện cho vay và gửi hồ sơ cùng báo cáo thẩm định tới trưởng phòng tín dụng phê duyệt. Nếu những thủ tục của người vay được ngân hàng chấp nhận thì ngân hàng sẽ tiến hành lập hợp đồng tín dụng.

- Ngân hàng quyết định cho vay thì sẽ xem xét khách hàng có đủ các yếu tố pháp lý không. VD: Người vị thành niên là một trong những đối tượng không được phép vay dưới bất kỳ hình thức nào vì mọi yêu cầu thanh toán nợ đối với họ đều không có giá trị

- Theo luật thì những người bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc đang chấp hành án không được phép vay ngân hàng trừ khi toà án ban lệnh phục hồi. Ngoài ra những người tâm thần cũng không được hưởng tín dụng do họ không hiểu biết gì về bản chất của giao dịch cho vay.

- Những khoản khách hàng vay phải được sử dụng đúng mục đích, không trái pháp luật, không buôn lậu...

- Năng lực hoàn trả món vay của khách hàng cũng là một yếu tố mà ngân hàng quan tâm. Ngân hàng sẽ đánh giá khách hàng có khả năng chi trả khoản vay hay không rồi mới quyết định cho vay.

➤ Theo dõi nợ và thu nợ

Việc theo dõi nợ mang lại cho ngân hàng hàng loạt các thông số cần thiết nhằm xử lý kịp thời với từng tình huống xảy ra.

Khi đến hạn, ngân hàng tiến hành thu nợ cả gốc và lãi. Nếu người vay không có khả năng trả nợ thì ngân hàng có thể gia hạn cho khách hàng một khoảng thời gian nhất định mà ngân hàng và khách hàng cùng thoả thuận. Nếu khách hàng cố tình lừa dối hay không thể trả nợ thì ngân hàng phải áp dụng các chính sách như thông báo nợ quá hạn đến công ty nơi người vay làm việc, thanh lý tài sản đảm bảo, phong toả tài khoản tiền gửi...

1.3: Nội dung cơ bản về phát triển cho vay tiêu dùng

1.3.1: Quan điểm phát triển cho vay tiêu dùng

Sự phát triển không chỉ đơn thuần là sự tăng lên về số lượng mà đây chỉ là điều kiện cần. Còn điều kiện đủ của sự phát triển chính là sự tăng lên về chất lượng. Vấn đề phát triển cho vay tiêu dùng không chỉ là sự mở rộng về quy mô mà còn bao hàm cả khía cạnh nâng cao chất lượng CVTD.

1.3.1.1: Tăng quy mô, khối lượng cho vay

Tăng quy mô, khối lượng cho vay là nói đến việc tăng trưởng theo chiều rộng. Do đó, mở rộng CVTD là sự đáp ứng ngày càng tăng về khách hàng, hay làm tăng tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng tài sản của ngân hàng.

➤ Trên phương diện khách hàng, mở rộng cho vay tiêu dùng có nghĩa là phải thỏa mãn được nhiều hơn các nhu cầu hợp lí của khách hàng về số lượng cung cấp, sự đa dạng của các hình thức cho vay.

➤ Trên phương diện kinh tế-xã hội thì CVTD phải đáp ứng được các nhu cầu về vốn của nền kinh tế, là kênh dẫn vốn gián tiếp đóng vai trò hết sức quan trọng chuyên dịch vốn, trợ giúp ngân sách nhà nước thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

➤ Trên phương diện NHTM, mở rộng cho vay bao hàm tăng trưởng về doanh số cho vay, mở rộng loại hình, thu hút khách hàng, mang lại nhiều lợi nhuận.

1.3.1.2: Nâng cao chất lượng cho vay

Các khoản vay có chất lượng là những khoản vay được khách hàng sử dụng hiệu quả, đúng mục đích, qua đó ngân hàng thu lại đầy đủ vốn và gốc đúng thời hạn. Nâng cao chất lượng dịch vụ mà khách hàng nhận được và giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Điều này có nghĩa ngân hàng vừa tạo ra được giá trị về kinh tế, vừa tạo ra hiệu quả xã hội.

1.3.2: Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả của CVTD:

1.3.2.1: Chỉ tiêu phản ánh doanh số CVTD

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

- Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số CVTD tuyệt đối:

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

Chỉ tiêu này cho biết doanh số CVTD 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, từ đó thể hiện hoạt động cho vay của ngân hàng được mở rộng.

- Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số CVTD tương đối

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ tuyệt đối}$$

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

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng 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 tỉ trọng:

$$\text{Tổng doanh số CVTD}$$

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

Chỉ tiêu này cho biết doanh số của hoạt động cho vay tiêu dùng chiếm tỷ lệ bao nhiêu trong tổng doanh số hoạt động 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.

1.3.2.2: Chỉ tiêu phản ánh dư nợ CVTD

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 CVTD nhằm phản ánh tình hình mở rộng CVTD của một ngân hàng.

- Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tuyệt đối

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

Chỉ tiêu này phản ánh sự tăng lên về số lượng của dư nợ CVTD giữa năm nay và năm trước. Chỉ tiêu này tăng lên có nghĩa là số tiền mà khách hàng đang vay ngân hàng qua các năm tăng lên, có thể hoạt động CVTD đã được mở rộng.

- Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tương đối:

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

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng của dư nợ CVTD. Chỉ tiêu này cao và tăng lên thì chứng tỏ hoạt động CVTD có tốc độ tăng trưởng cao và ngày càng mở rộng.

- Chỉ tiêu phản ánh về tỷ trọng dư nợ CVTD:

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

1.3.2.3: Sự tăng trưởng về loại hình CVTD

Các loại hình cho vay tiêu dùng được phản ánh trong danh mục CVTD của ngân hàng như: cho vay mua – xây – sửa nhà, vay mua xe, vay hỗ trợ du học,... thể hiện sự đa dạng về loại hình CVTD mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng của mình, qua đó phản ánh khả năng mở rộng quy mô cũng như phạm vi hoạt động CVTD của ngân hàng, sự đa dạng về cách thức mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng. Các loại hình CVTD càng phong phú thì sẽ thỏa mãn nhiều hơn, tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng, tạo điều kiện cho ngân hàng phát triển hoạt động cho vay của mình.

1.3.2.4: Tốc độ vòng quay vốn cho vay

Vòng quay vốn CVTD dùng để đo lường tốc độ luân chuyển vốn CVTD của ngân hàng. Nếu vòng quay vốn nhanh, tức là việc đưa vốn vào kinh doanh của ngân hàng đạt hiệu quả cao.

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

1.3.2.5: Chỉ tiêu phản ánh rủi ro trong hoạt động CVTD

Rủi ro cho vay là khả năng xảy ra tổn thất trong hoạt động ngân hàng của tổ chức cho vay do khách hàng không thực hiện hoặc không có khả năng thực hiện nghĩa vụ của mình theo cam kết. Rủi ro cho vay bao gồm rủi ro đọng vốn và rủi ro mất vốn. Rủi ro cho vay được phản ánh qua:

- Tỷ lệ khách hàng có nợ quá hạn:

$$\text{Tỷ lệ khách hàng có nợ quá hạn} = \frac{\text{Số khách hàng nợ quá hạn}}{\text{Tổng số khách hàng có dư nợ}}$$

Chỉ tiêu này cho thấy rủi ro cho vay tập trung vào một số khách hàng hay phân tán để tìm ra nguyên nhân của vấn đề.

- Tỷ lệ nợ quá hạn:

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

Tỷ lệ này càng cao thì dẫn tới việc ứ đọng vốn, tăng rủi ro mất vốn.

- Tỷ lệ nợ xấu:

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

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

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

1.4.1: Nhân tố khách quan

Đây là những yếu tố thuộc môi trường kinh doanh bên ngoài ngân hàng, chúng có ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động kinh doanh của ngân hàng nhưng ngân hàng lại không thể tác động để điều chỉnh nó mà chỉ có thể nghiên cứu, dự đoán sự biến động của các yếu tố này để có các biện pháp ứng phó kịp thời, đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng diễn ra thuận lợi nhất.

1.4.1.1: Môi trường vĩ mô

- *Môi trường kinh tế:*

Môi trường kinh tế trước hết được phản ánh qua tốc độ tăng trưởng kinh tế, và các yếu tố khác như lạm phát, thu nhập quốc dân, cơ cấu thu nhập, mức tăng trưởng thu nhập của dân cư. ...Hoạt động của ngân hàng bị chi phối lớn bởi môi trường kinh tế, và môi trường kinh tế là nhân tố ảnh hưởng gián tiếp đến khả

năng phát triển CVTD của các NHTM. Khi nền kinh tế phát triển ổn định, sản xuất được thúc đẩy, thu nhập dân cư tăng lên, nhu cầu tiêu dùng cũng được nâng cao đồng nghĩa với nhu cầu vay tiêu dùng cũng tăng lên, và ngược lại.

➤ **Môi trường văn hóa-chính trị-xã hội**

Các yếu tố văn hóa xã hội như: thói quen tiêu dùng, niềm tin, trình độ dân trí, tình hình an ninh trật tự,... có ảnh hưởng trực tiếp tới việc phát triển cho vay của các ngân hàng.

Nếu tình hình an ninh trật tự xã hội không được đảm bảo sẽ gây tâm lí e ngại cho nhà đầu tư dẫn đến việc cắt giảm đầu tư. Các cá nhân, hộ gia đình có xu hướng tiết kiệm để dự phòng cho tương lai, nhu cầu tiêu dùng ở hiện tại cắt giảm, hoạt động CVTD sẽ khó phát triển.

Trình độ dân trí của người dân cũng ảnh hưởng nhiều tới hoạt động CVTD của ngân hàng. Trình độ dân trí cao, nghĩa là người dân được tiếp cận với nhiều thông tin và dịch vụ nên cho vay tiêu dùng không còn là xa lạ. Trình độ dân trí Việt Nam chưa cao, chưa đồng bộ nên sẽ là một trở ngại lớn đối với việc phát triển CVTD.

Tập quán, thói quen tiêu dùng cũng ảnh hưởng nhiều tới khả năng mở rộng và phát triển CVTD. Việt Nam thường có thói quen tiết kiệm để mua sắm cho tương lai hơn là đi vay tại ngân hàng. Vì thế cũng hạn chế phát triển CVTD.

➤ **Môi trường pháp lí**

Các quy định của pháp luật không những ảnh hưởng tới tình hình an ninh chính trị - xã hội, tâm lí dân cư mà còn ảnh hưởng trực tiếp tới các hoạt động của các ngân hàng thương mại. Các ngân hàng phải tuân theo các chủ trương chính sách của nhà nước, cơ chế điều hành của chính phủ, quy chế của ngân hàng nhà nước,... Nếu môi trường pháp lí chặt chẽ, đồng bộ, nghiêm minh sẽ giúp cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng phát triển ổn định.

➤ **Môi trường công nghệ**

Môi trường công nghệ bao gồm các nhân tố ảnh hưởng tới công nghệ mới, thiết kế sản phẩm mới, cơ hội thị trường mới. Trong thời đại ngày nay, khoa học

công nghệ ngày càng phát triển, công nghệ được coi là vũ khí cạnh tranh hiệu quả và giúp tăng năng suất công việc.

1.4.1.2: Môi trường vi mô

➤ Các yếu tố từ khách hàng vay

Khách hàng là đối tượng mà ngân hàng phục vụ và quyết định sự thành công hay thất bại của ngân hàng. Bởi vì khách hàng chính là người tạo nên thị trường, quy mô thị trường, bất kì tổ chức kinh doanh nào cũng không thể hoạt động được nếu thiếu yếu tố khách hàng. Thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng luôn luôn là mục tiêu và là điều kiện tồn tại và phát triển của mọi tổ chức kinh tế. Đối với ngân hàng – hoạt động kinh doanh chính là cho vay thì yếu tố khách hàng lại rất quan trọng quyết định tới hiệu quả và rủi ro của hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Thông thường, khách hàng được chia thành 2 loại là khách hàng truyền thống và khách hàng tiềm năng. Khách hàng truyền thống là khách hàng gắn bó lâu năm với ngân hàng, do vậy việc thẩm định khách hàng đơn giản và ít tốn kém hơn, việc mở rộng cho vay tiêu dùng cũng dễ dàng hơn. Khách hàng tiềm năng là khách hàng chưa sử dụng sản phẩm của ngân hàng nhưng ngân hàng đang hướng tới phục vụ. Để mở rộng hoạt động CVTD với các đối tượng này ngân hàng cần phải cố gắng rất nhiều và có thể phải chấp nhận mức lợi nhuận thấp hơn để thu hút và giữ chân họ thành những khách hàng truyền thống.

➤ Đối thủ cạnh tranh

Yếu tố cạnh tranh chính là động lực thúc đẩy sự phát triển của một ngân hàng. Tuy vậy, một môi trường cạnh tranh gay gắt có thể làm cho ngân hàng gặp nhiều khó khăn trong kinh doanh, nếu các ngân hàng yếu kém, không nắm bắt được cơ hội thì sẽ bị đào thải.

1.4.2: Nhân tố chủ quan

1.4.2.1: Nguồn lực tài chính của ngân hàng

Ngân hàng cũng như các tổ chức tài chính khác, muốn tiến hành hoạt động kinh doanh thì phải có vốn hay còn gọi là nguồn lực tài chính. Nguồn lực này bao gồm vốn mà ngân hàng tự có và khả năng huy động nguồn vốn bên

ngoài.

Vốn tự có là giá trị thực có của vốn điều lệ, các quỹ dự trữ và một số tài sản khác của ngân hàng và nó thường chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn của ngân hàng. Nó được xem là tấm nệm chống đỡ rủi ro cho ngân hàng và là điều kiện để ngân hàng tạo uy tín, hình ảnh với khách hàng, tăng khả năng huy động vốn và mở rộng hoạt động kinh doanh của mình.

Nguồn vốn huy động là nguồn vốn chính cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Khi ngân hàng có khả năng huy động nguồn vốn lớn với chi phí tối ưu sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng giảm lãi suất, mở rộng cho vay, trong đó có CVTD. Khả năng huy động nguồn vốn này phụ thuộc vào nhiều yếu tố: lãi suất huy động, tình hình thị trường, chi phí cơ hội, tâm lý nhà đầu tư, uy tín của ngân hàng,...

1.4.2.2: Chính sách cho vay

Chính sách cho vay, có thể coi như một cương lĩnh tài trợ của một NHTM, bao gồm các quan điểm, chủ trương, định hướng, quy định chỉ đạo hoạt động cho vay và đầu tư của NHTM. Để có thể đảm bảo mục tiêu nâng cao hiệu quả, kiểm soát rủi ro, phát triển bền vững hoạt động cho vay, phải xây dựng một chính sách cho vay nhất quán và hợp lý, thích ứng với môi trường kinh doanh, phù hợp với đặc điểm của NHTM, phát huy được thế mạnh, khắc phục và hạn chế được các điểm yếu nhằm mục tiêu an toàn và sinh lợi. Tùy từng giai đoạn và mục tiêu hoạt động mà ngân hàng có chính sách cho vay riêng, có thể là chính sách cho vay mở rộng, thắt chặt hoặc chính sách cho vay trọng tâm, trọng điểm.

1.4.2.3: Trình độ của đội ngũ cán bộ cho vay và nhân viên ngân hàng

Khi thực hiện việc cấp cho vay, cán bộ cho vay phải trực tiếp tiếp xúc với khách hàng để đánh giá về khách hàng, và việc có đánh giá đúng về khách hàng của mình hay không sẽ quyết định tới sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Mà đặc trưng của hoạt động CVTD là đa dạng và liên quan tới nhiều lĩnh vực. Nên họ không chỉ giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ mà còn phải hiểu biết về tâm lý, thói quen, sở thích của từng nhóm khách hàng, về nhiều lĩnh vực kinh tế, xã hội.

Tuy vậy, ngân hàng muốn phát triển hoạt động CVTD không chỉ cần tới chất

lượng cán bộ cho vay mà nó cần tới sự nỗ lực của tất cả các bộ phận khác để tạo nên hình ảnh đẹp cho ngân hàng. Đội ngũ cán bộ, nhân viên năng động, nhiệt tình, có trình độ chuyên môn cao, tư cách đạo đức tốt, có khả năng marketing tốt sẽ tạo được hình ảnh, uy tín cho ngân hàng, sẽ giúp ngân hàng thành công trong hoạt động kinh doanh.

1.4.2.4: Cơ sở vật chất- kỹ thuật của ngân hàng

Việc trang bị đầy đủ các thiết bị tiên tiến, phù hợp với phạm vi kinh doanh của ngân hàng, phù hợp với trình độ nhân lực của ngân hàng, phục vụ tốt nhất các nhu cầu của khách hàng, tạo sự thuận tiện trong giao dịch giữa ngân hàng với khách hàng, nâng cao chất lượng hoạt động, giúp các nhân viên xử lý các nghiệp vụ một cách nhanh chóng, chính xác và an toàn, nâng cao khả năng cạnh tranh. Đặc biệt việc xây dựng một hệ thống thu thập, xử lý và lưu giữ thông tin với ngân hàng là hết sức cần thiết, đem lại hiệu quả cao nhất cho hoạt động CVTD.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã tìm hiểu khái quát về ngân hàng thương mại, hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại và những những vấn đề lý luận chung về cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại. Những nội dung và kết quả nghiên cứu ở Chương 1 là cơ sở lý luận được sử dụng vào việc phân tích đánh giá thực trạng ở Chương 2

CHƯƠNG II : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC GIANG

2.1: Tổng quan về Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam

2.1.1: Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam được thành lập ngày 26/4/1957 theo quyết định số 65/QĐ-NH5 ngày 27 tháng 3 năm 1993 của Ngân hàng Nhà nước. Giấy CNĐKKD: 0106000439 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp ngày 03 tháng 4 năm 1993, đăng ký thay đổi lần thứ 4 ngày 3 tháng 3 năm 2006.

Tên giao dịch quốc tế là Bank for Investment and Development of Vietnam, tên gọi tắt là BIDV.

Lĩnh vực kinh doanh chính của ngân hàng là Kinh doanh tiền tệ, cho vay, dịch vụ ngân hàng và các hoạt động khác ghi trong Điều lệ (theo quyết định 936/2002/QĐ-NHNN ngày 03/09/2002). Thương hiệu BIDV là sự lựa chọn, tín nhiệm của các tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp và cá nhân trong việc tiếp cận các dịch vụ tài chính ngân hàng, được cộng đồng trong nước và quốc tế biết đến và ghi nhận như là một trong những thương hiệu ngân hàng lớn nhất Việt Nam và là niềm tự hào của các thế hệ CBCNV và của ngành tài chính ngân hàng trong 54 năm qua với nghề nghiệp truyền thống phục vụ đầu tư phát triển đất nước.

2.1.2: Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang

Tiền thân của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang là Ngân hàng Kiến thiết Hà Bắc, được thành lập từ năm 1958, ban đầu chỉ là một phòng cấp phát trực thuộc Ty tài chính. Đến năm 1963 được thành lập là Chi hàng kiến thiết, với nhiệm vụ cấp phát vốn cho các công trình xây dựng thuộc vốn ngân sách Trung ương và vốn ngân sách địa phương. Đến năm 1958 được đổi tên là Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng, vẫn tiếp tục làm nhiệm vụ cấp phát. Đến năm 1988

toàn hệ thống Ngân hàng Việt Nam chuyển thành hệ thống Ngân hàng 2 cấp. Đến năm 1990 hệ thống Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng được đổi tên là Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam. Lúc này Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Hà Bắc có tên gọi là Ngân hàng Đầu tư và Phát triển tỉnh Hà Bắc.

Đầu năm 1995 toàn hệ thống Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam nhận được quyết định chuyển toàn bộ nguồn vốn ngân sách Nhà nước cấp, vốn tín dụng ưu đãi sang Cục đầu tư, lúc này Ngân hàng Đầu tư và Phát triển thực sự trở thành một Ngân hàng thương mại.

Đến đầu năm 1997, thực hiện Nghị quyết kỳ họp thứ 10 Quốc hội khoá 9 về việc phân lại địa giới hành chính, tỉnh Hà Bắc được chia tách thành 2 tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển tỉnh Bắc Giang được tái lập từ ngày 01 tháng 01 năm 1997.

2.1.3: Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ và chức năng các phòng nghiệp vụ của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

2.1.3.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang có trụ sở chính đóng tại số 02 đường Nguyễn Gia Thiều - Thành phố Bắc Giang- Tỉnh Bắc Giang. Gồm có các phòng ban như sau: Ban giám đốc có 03 người, trong đó có 01 giám đốc và 02 phó giám đốc, mô hình hiện tại của chi nhánh tại HSC được thực hiện theo dự án HDH bao gồm như sau:

*Khối tín dụng:

- 1- Phòng tín dụng 1
- 2- Phòng tín dụng 2

* Khối dịch vụ khách hàng:

- 3- Phòng dịch vụ khách hàng
- 4- Phòng tiền tệ kho quỹ

* Khối hỗ trợ kinh doanh:

- 5- Phòng kế hoạch nguồn vốn

* Khối quản lý nội bộ:

6- Phòng tổ chức hành chính

7- Phòng tài chính kế toán

8- Phòng kiểm tra nội bộ

* Khối trực thuộc:

9- Phòng giao dịch 1

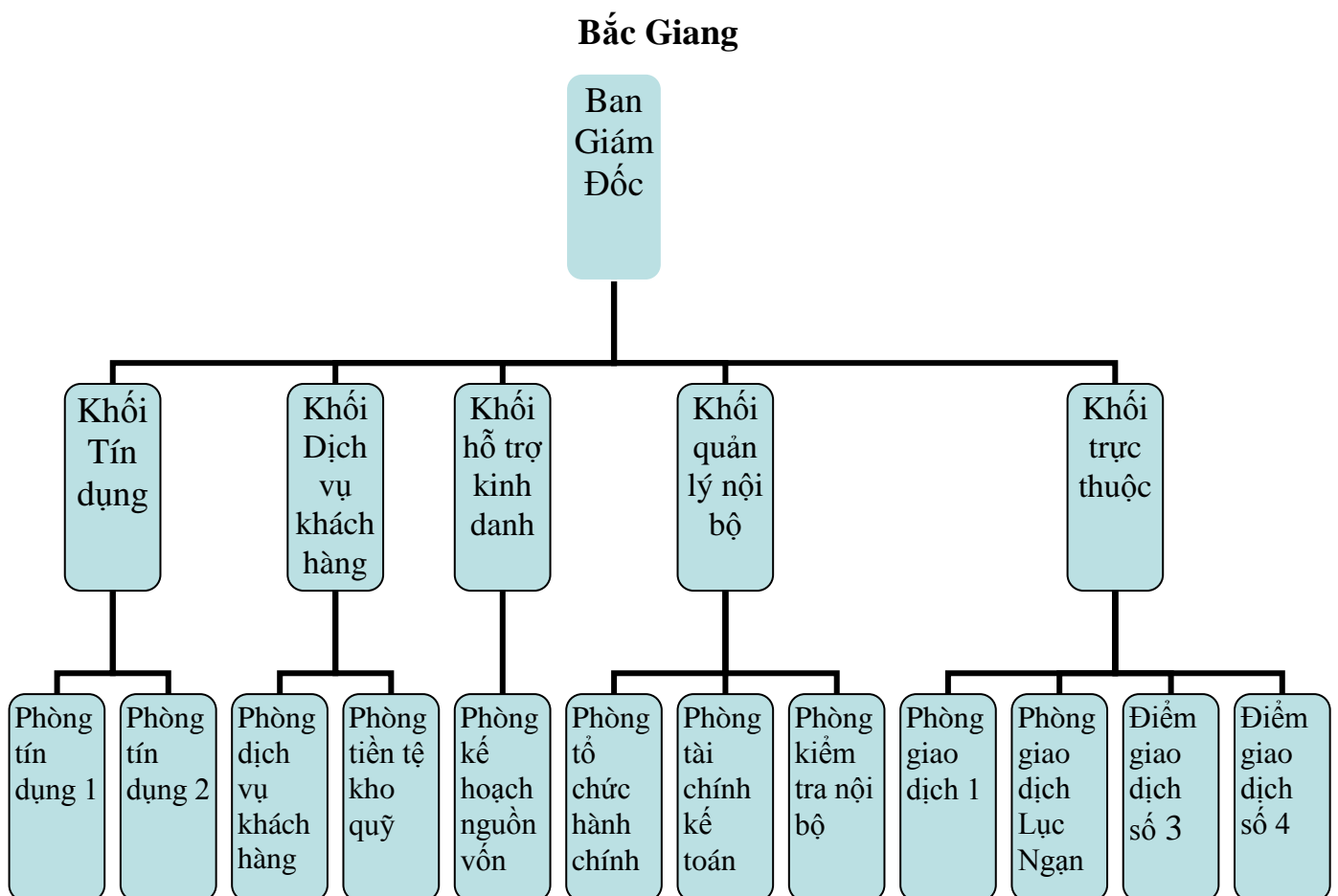
10- Phòng giao dịch Lục Ngạn

11- Điểm giao dịch số 3

12- Điểm giao dịch số 4

Có 02 điểm giao dịch và 01 phòng giao dịch trên địa bàn Thành phố và 01 phòng giao dịch đóng tại thị trấn Chũ huyện Lục Ngạn. Trong một mô hình cơ cấu HĐH này, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang rất coi trọng yếu tố con người và coi đó là hiệu quả HĐKD. Do đó công tác cán bộ, đào tạo cán bộ thường xuyên được quan tâm và chỉ đạo chặt chẽ, được củng cố phát triển theo yêu cầu của mỗi nghiệp vụ kinh doanh

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh



2.1.3.2: Nhiệm vụ và chức năng các phòng nghiệp vụ

Mỗi phòng là một bộ phận của chi nhánh. Ngoài chức năng, nhiệm vụ quy định riêng, các phòng ban đều có quyền và nghĩa vụ giống nhau trong các phạm vi sau:

- Chịu trách nhiệm trước Ban giám đốc về những lĩnh vực được đảm nhiệm, có quyền tham gia, đóng góp ý kiến về những vấn đề liên quan đến phạm vi công tác.
- Bố trí sắp xếp lao động phù hợp với trình độ và yêu cầu công việc.
- Chỉ đạo và kiểm tra nhân viên thực hiện kế hoạch, nhiệm vụ được giao, chịu trách nhiệm về những sai sót trong phạm vi công tác.
- Xây dựng các chương trình làm việc và đề ra biện pháp thực hiện các chương trình đó.
- Các phòng có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với nhau, đảm bảo hoạt động kinh doanh của ngân hàng có hiệu quả.

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

Bộ phận thanh toán Xuất Nhập khẩu: Thực hiện nghiệp vụ thanh toán đối với các ngân hàng trong khu vực cũng như các ngân hàng trên thế giới mà Ngân hàng có quan hệ, thực hiện chức năng mua bán.

Phòng Kế toán: Phản ánh kịp thời chính xác các nghiệp vụ kế toán phát sinh, thực hiện tính đúng, tính đủ các khoản thu nhập, chi phí, lỗ lãi, hỗ trợ cho Phó giám đốc phụ trách kế toán và Giám đốc chi nhánh, trực tiếp điều hành công

tác đối ngoại và dịch vụ chuyển tiền từ nước ngoài về và ngược lại.

Phòng Khách hàng Cá nhân: Bao gồm 02 bộ phận chính là Bộ phận cho vay và bộ phận huy động tiền gửi dân cư. Bộ phận cho vay chuyên khai thác mảng khách hàng là các cá nhân vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh hay tiêu dùng. Bộ phận huy động tiền gửi dân cư các quỹ tiết kiệm, có chức năng huy động nguồn vốn để điều chuyển nguồn vốn huy động.

Phòng Ngân quỹ: Có nhiệm vụ điều hòa tiền mặt và ngân phiếu thanh toán một cách linh hoạt, đáp ứng kịp thời các nhu cầu thu chi tiền của khách hàng, quản lý tài sản cầm cố, thế chấp và các chứng từ, ấn chỉ có giá ngắn hạn khác; chấp hành quy định về an toàn kho quỹ và định mức tồn quỹ.

Phòng Quản lý Rủi ro: Chịu trách nhiệm rà soát, phát hiện kịp thời các dấu hiệu rủi ro; đánh giá mức độ rủi ro đối với các phương án vay vốn do các phòng Khách hàng, phòng Giao dịch chuyên lên, đưa ra phương án khắc phục trình người có thẩm quyền quyết định nhằm hạn chế tối đa những rủi ro khi đưa ra quyết định đầu tư.

Phòng Hành chính - Tổ chức: Thực hiện công tác giao dịch trong các lĩnh vực về liên hệ công tác, tổ chức, quản lý nhân sự.

Phòng Điện toán: Quản lý và cung cấp các thông tin phần mềm liên quan đến các hoạt động về kế toán, cho vay.

Các phòng Giao dịch: thực hiện công tác huy động tiền gửi của dân cư và doanh nghiệp, thực hiện cho vay đối với các cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Phòng Kiểm tra kiểm soát nội bộ: trực thuộc Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chịu trách nhiệm kiểm tra, kiểm soát tình hình thực hiện các hoạt động nghiệp vụ, việc chấp hành chế độ qui định của Nhà nước và của ngành.

2.1.4: Tình hình hoạt động của Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang

2.1.4.1: Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

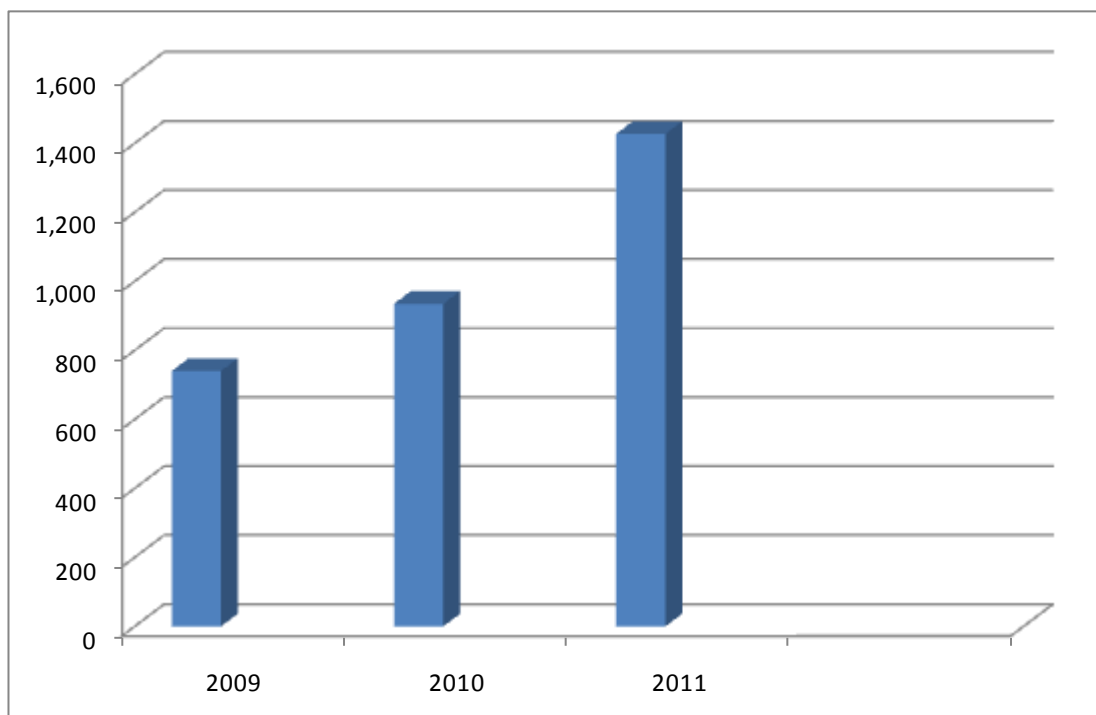
Như mọi tổ chức kinh tế, muốn tiến hành hoạt động sản xuất kinh doanh thì

trước hết phải có vốn. Với vai trò là trung gian tài chính, dẫn vốn từ nơi thừa tới nơi thiếu vốn thì việc tập trung và huy động vốn từ nền kinh tế là nguồn vốn quan trọng và chủ yếu cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nguồn vốn là cơ sở để tổ chức mọi hoạt động kinh doanh, quyết định đến quy mô và chất lượng của các hoạt động như cho vay và các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng.

Nhận thức được tầm quan trọng của nguồn vốn, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang luôn coi trọng công tác huy động vốn nhằm đảm bảo quy mô nguồn vốn luôn tăng trưởng theo kế hoạch đã định cũng như đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh diễn ra một cách có hiệu quả.

Tình hình thực hiện công tác huy động vốn tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang được thể hiện qua bảng sau:

Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 – 2011



Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 – 2011

Huy động vốn	Năm 2009		Năm 2010				Năm 2011			
	Số tiền (triệu đồng)	%	Số tiền (triệu đồng)	%	So với năm 2009		Số tiền (triệu đồng)	%	So với năm 2010	
					Số tiền (triệu đồng)	%			Số tiền (triệu đồng)	%
1. Phân theo kỳ hạn	729.292,567	100	924.327,746	100	195.035,179	26,7	1.323.230,945	100	307.903,199	33,3
TGKKH	151.036,4906	20,71	232.560,861	25,16	81.524,37	53,98	396.439,991	29,96	163.879,13	70,46
TGCKH	578.256,076	79,29	691.766,885	74,84	113.510,809	19,6	926.790,954	70,04	235.024,069	33,97
2. Phân theo khách hàng	729.292,567	100	924.327,746	100	195.035,179	26,7	1.323.230,945	100	307.903,199	33,3
TG TCKT	196.723,569	26,97	218.853,874	23,68	22.030,305	11,25	282.323,097	21,33	63.469,223	29
TG dân cư	532.687,734	73,04	705.475,722	73,32	172.787,99	32,43	1.041.809,879	78,73	336.334,157	47,67

(Nguồn: Bảng cân đối vốn kinh doanh của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang năm 2009-2011)

Từ bảng số liệu trên, ta có thể nhận thấy nguồn vốn huy động của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang liên tục tăng trưởng mạnh trong 3 năm qua. Để làm được điều này không phải dễ trong điều kiện đua lãi suất giữa các ngân hàng, tình hình cạnh tranh thu hút khách hàng tiết kiệm cũng diễn ra gay gắt. Những kết quả khả quan trong công tác huy động vốn nói trên là nhờ vào chính sách lãi suất linh hoạt, phát triển nhiều sản phẩm mới, các sản phẩm tiết kiệm trên nền công nghệ tài khoản cũng như hoạt động PR, Marketing và định hướng khách hàng để tăng sự nhận biết, ưu chuộng của khách hàng với Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang.

Tổng vốn huy động năm 2011 tăng gần gấp đôi so với năm 2009, một phần lớn là do cuộc đua lãi suất công khai và quyết liệt của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang vào cuối năm 2011, với lãi suất đỉnh là 18%/năm cho đến 1/10/2011 khi NHNN quy định trần lãi suất áp dụng đối với tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn dưới 1 tháng là 6%/năm, với kỳ hạn trên 1 tháng, mức trần sẽ là 14%. Bên cạnh đó, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang còn kèm theo các ưu đãi dịch vụ khác – áp dụng cho các khoản tiền gửi 100 triệu trở lên, kỳ hạn 1 tháng.

Xét về cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn, ta thấy, từ năm 2009-2011 tiền gửi không kỳ hạn trong tổng vốn huy động chiếm tỷ trọng nhỏ. Năm 2010 tiền gửi không kỳ hạn (TGKKH) đạt mức 232.560,861 triệu đồng tăng so với năm 2009 là 113.510,809 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ là 19,6%. Và vốn huy động này lại được tăng thêm trong năm 2011 là 396.439,991 triệu đồng tăng so với năm 2010 là 163.879,13 triệu đồng. Bên cạnh đó, Tiền gửi có kỳ hạn (TGCKH) chiếm tỷ trọng lớn, tỷ lệ tăng khá mạnh, phải kể năm 2011 TGCKH đạt mức 926.790,954 triệu đồng, với tỷ lệ tăng 33.97 % so với 2010. Điều này là hợp lý bởi nguồn vốn huy động có kỳ hạn mặc dù lãi suất cao nhưng nó có tính ổn định hơn, như thế mới có thể đảm bảo được tính thanh khoản và chủ động trong hoạt động kinh doanh.

Xét về cơ cấu vốn huy động theo đối tượng khách hàng, trong giai đoạn 2009-2011 tỷ trọng của vốn huy động trong dân cư đều chiếm phần lớn trong cơ

cầu huy động vốn của chi nhánh, đây cũng là điều tất yếu và lượng tiền nhàn rỗi chủ yếu nằm ở phần lớn đối tượng khách hàng này. Năm 2009 nguồn vốn này là 532.687,734 triệu đồng, chiếm 73,04% trên tổng nguồn vốn. Năm 2010 là 705.475,722 triệu đồng, tăng 172.787,99 triệu so với năm 2009. Đến năm 2011 nguồn vốn này tăng lên gần 50% so với năm 2010, lên đến 336.334,157 triệu đồng. Tuy nhiên không vì thế mà chi nhánh không chú trọng vào nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế, nguồn vốn này tăng dần qua các năm 2010 tăng lên 218.853,874 triệu đồng, năm 2011 tăng lên 282.323,097 triệu đồng, chứng tỏ ngân hàng luôn có những chiến lược tiếp cận với nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế nhằm tạo lập được các mối quan hệ lâu dài, uy tín với khách hàng.

2.1.4.2: Hoạt động cho vay của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

Đối với kinh doanh ngân hàng, nếu nguồn vốn là điều kiện tiên quyết thì hoạt động sử dụng vốn cũng đóng vai trò hết sức quan trọng, nó quyết định sự sống còn của mỗi ngân hàng. Kênh sử dụng vốn chính của ngân hàng chính là hoạt động cho vay, vì đây là hoạt động mang lại doanh thu lớn nhất chiếm tới khoảng 70% tổng doanh thu của ngân hàng. Dư nợ cho vay của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang tăng cũng rất mạnh trong những năm qua, thể hiện ở bảng sau:

Biểu đồ 2.1. Tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009-2011



Bảng 2.2. Hoạt động cho vay của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang đoạn 2009 – 2011

Chỉ tiêu dư nợ cho vay	Năm 2009		Năm 2010				Năm 2011			
	Số tiền (triệu đồng)	%	Số tiền (triệu đồng)	%	So với năm 2009		Số tiền (triệu đồng)	%	So với năm 2010	
					Số tiền (triệu đồng)	%			Số tiền (triệu đồng)	%
Cho vay ngắn hạn	397.387,126	53,63	446.435,13	47,7	49.048	12,3	690.847,267	48,3	224.412,137	54,7
Cho vay trung và dài hạn	343.603,091	46,37	488.113,962	52,3	144.510,871	42,05	737.339,991	51,7	249.226,029	55,6
Tổng dư nợ	740.990,217	100	934.569,092	100	193.578,875	26,12	1.427.187,258	100	492.618,166	52,7

(Nguồn: Bảng cân đối vốn kinh doanh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang năm 2009-2011)

Qua bảng số liệu trên, ta thấy từ năm 2009 đến năm 2011 hoạt động cho vay tăng trưởng khá mạnh. Đây cũng là khoảng thời gian chi nhánh mở rộng thêm mạng lưới hoạt động của mình. Năm 2011 dư nợ cho vay đạt 1.427.187,258 triệu đồng, tăng 492.618,166 triệu đồng so với năm 2010 (tỷ lệ tăng 52,7%). Năm 2010 dư nợ cho vay tăng so với năm 2009 là 193.578,875 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ là 26,12 %. Đây cũng là giai đoạn sau thời kỳ lạm phát, nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng cao, thêm vào đó là sự góp sức của Chính Phủ cùng với gói hỗ trợ 4% lãi suất, chính sách tiền tệ nới lỏng của NHNN làm cho mức lãi suất trong nền kinh tế giảm xuống mức thấp nhất. Năm 2011, chính sách tiền tệ thắt chặt được thực hiện do áp lực của lạm phát, song cũng không làm ảnh hưởng lớn đến nhu cầu chi tiêu. Nguyên nhân do thành phố Bắc Giang nói riêng và tỉnh Bắc Giang nói chung đang có nhu cầu đổi mới, xây dựng khu đô thị, khu công nghiệp, các loại hình dịch vụ mở ra,... và một phần cũng do giá cả hàng hóa thế giới tăng, tiền đồng bị mất giá.

Nhìn vào cơ cấu cho vay theo thời gian, thể hiện dư nợ vay ngắn hạn năm 2009 cao hơn dư nợ cho vay trung, dài hạn, nhưng năm 2010, 2011 thì ngược lại. Năm 2011 dư nợ cho vay trung dài hạn tăng nhanh, tỷ lệ tăng so với năm 2010 là 55,6 % (tương ứng với 249.226,029 triệu đồng), tỷ lệ tăng năm 2010 so với năm 2009 là 42,05 % (tương ứng với 144.510,871 triệu đồng). Tỷ trọng cho vay trung dài hạn trong tổng dư nợ cho vay năm 2009 chiếm 46,37 % đến năm 2011 là 51,7%, đây là loại hình cho vay rủi ro cao hơn cho vay ngắn hạn nhưng lãi suất cho vay lại cao hơn nhiều, bởi lẽ do ngân hàng đang thực hiện phát triển loại hình cho vay tiêu dùng mà chủ yếu là cho vay mua sắm, xây dựng nhà cửa, mua ô tô và đây là những khoản vay trung và dài hạn là chủ yếu.

Gắn với việc tăng trưởng cho vay, việc đảm bảo chất lượng khoản vay cũng được ngân hàng Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang hết sức chú trọng. Quản trị rủi ro là một trong những công tác có tầm quan trọng hàng đầu của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang. Trong thời gian qua, Chi nhánh đã kiểm soát tốt chất lượng cho vay, nợ xấu và nợ quá hạn giảm cả số tuyệt đối và số tương đối so với năm trước. Tuy vậy từ cuối năm 2009,

trong bối cảnh khó khăn của nền kinh tế, nhiều doanh nghiệp đã có biểu hiện gặp khó khăn trong sản xuất và tiêu thụ sản phẩm, tác động mạnh tới hoạt động ngân hàng. Trước tình hình đó chi nhánh đã tích cực thực hiện rà soát, đánh giá hoạt động của từng khách hàng, từng món vay, đánh giá thực trạng tài sản đảm bảo; Rà soát phân loại nợ và trích lập DPRR theo Điều 7 Quyết định 493 của NHNN; Đánh giá xếp loại định hạng cho vay các doanh nghiệp theo đúng quy định; Đến 31/12/2011. Tỷ lệ nợ xấu và nợ nhóm II nằm trong tỷ lệ cho phép:

- + Tỷ lệ nợ xấu: 1,87% tổng dư nợ (KH năm < 2,5%);
- + Tỷ lệ nợ nhóm II/tổng dư nợ: 12,2% (KH năm 16,5%).
- + Tỷ lệ có TSĐB chiếm 73%/TDN.

2.1.4.3: Hoạt động dịch vụ của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

Hoạt động dịch vụ của chi nhánh có những chuyển biến tích cực đi đúng định hướng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam khi cơ cấu nguồn thu có nhiều thay đổi, hiệu quả hoạt động từ ngân hàng bán lẻ ngày càng tăng, sự đổi mới về công nghệ và chất lượng sản phẩm dịch vụ được nâng lên, danh mục sản phẩm dịch vụ ngày càng đa dạng hơn.

* Thu dịch vụ ròng tăng trưởng mạnh, đạt tốc độ tăng bình quân cao hơn bình quân khu vực và khối chi nhánh. Tỷ trọng thu dịch vụ trong tổng thu nhập được cải thiện đáng kể. Thị phần thu dịch vụ luôn giữ vững đạt 21,5%, đứng đầu trên địa bàn.

Thu dịch vụ ròng bình quân 05 năm đạt tốc độ tăng trưởng 65,9%, trong đó năm 2010 đạt tốc độ tăng trưởng cao nhất 127% so với năm 2009, năm 2011 đạt tốc độ tăng trưởng 44% cao hơn mức tăng trưởng của hệ thống (29%). Các dòng sản phẩm dịch vụ truyền thống vốn là thế mạnh như dịch vụ bảo lãnh, dịch vụ thanh toán vẫn tiếp tục phát huy vị trí chủ chốt trong giai đoạn này, giữ tốc độ tăng trưởng cao và ổn định, chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu thu dịch vụ của chi nhánh: Thu dịch vụ bảo lãnh chiếm tỷ trọng 25,3%; Thu dịch vụ thanh toán 25%; Thu dịch vụ tài trợ thương mại: 19,6%; Thu dịch vụ kinh doanh ngoại tệ: 14,9%. Các loại hình dịch vụ còn lại chủ yếu là các dịch vụ bán lẻ, với tỷ lệ thu

nhỏ nhưng thực tế cũng có những bước tiến khá tích cực trong năm 2011 tạo đà cho các năm tiếp theo như thu dịch vụ BSMS tăng trưởng 45%, thu dịch vụ thẻ tăng gấp 5 lần năm 2009, thu dịch vụ WU tăng trưởng 46%...

* Sản phẩm dịch vụ tăng mạnh cả về số lượng và chất lượng, ngày càng đa dạng, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Các sản phẩm dịch vụ truyền thống (thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế, bảo lãnh, chi trả kiều hối) được nâng cấp hoàn thiện hơn, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu cũng như về số lượng giao dịch... Tuy nhiên, với sự linh hoạt trong kinh doanh, chi nhánh đã đi đầu trong việc mở rộng các loại hình dịch vụ như đại lý chứng khoán, phối hợp với các quỹ cho vay trên địa bàn cung cấp các sản phẩm dịch vụ (chi trả kiều hối) đến các xã, huyện; Thu hộ NSNN đã đạt được kết quả ban đầu khá khả quan, đồng thời phát triển các loại hình dịch vụ bán lẻ (BSMS, thẻ...) cũng góp phần tích cực chuyển dịch cơ cấu nguồn thu trong hoạt động dịch vụ, giảm bớt sự lệ thuộc vào các loại hình dịch vụ truyền thống.

2.1.4.4: Công tác tiếp thị của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

Trong năm 2011, ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang đã tổ chức thành công hội nghị khách hàng và thu được những kết quả khả quan, tạo bước tiền đề cho công tác tiếp thị năm 2012. Công tác quảng cáo, tiếp thị, chăm sóc khách hàng tiếp tục được chú trọng, những hoạt động tiếp xúc với phần lớn khách hàng ngành than, hàng hải đã đem lại kết quả tốt, góp phần vào sự tăng trưởng về dư nợ, tiền gửi và hoạt động thanh toán. Đặc biệt, chương trình tiết kiệm “Niềm vui nhân ba – Nhà nhà sung túc” và “Chào năm Nhâm Thìn – trúng trăm nghìn giải” đã huy động vượt 4.070 triệu đồng so với chỉ tiêu của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam giao.

2.1.4.5: Công tác khác của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

Ngoài hoạt động huy động vốn, cho vay, hoạt động dịch vụ, tiếp thị thì Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang còn thực hiện các hoạt động khác như:

+ Công tác điện toán- kế toán – thanh toán: Nâng cấp, trang bị hệ thống công nghệ thông tin. Thực hiện thanh toán bù trừ điện tử chính xác, đầy đủ, xử lý kịp thời trong ngày. Làm tốt công tác hậu kiểm, chỉnh sửa kịp thời các sai sót.

+ Công tác kho quỹ : Hoạt động an toàn, thu chi, điều chuyển hàng đặc biệt tuân thủ đúng quy định. Phục vụ đủ, kịp thời nhu cầu tiền mặt của khách hàng. Đảm bảo an toàn tài sản của cơ quan và của khách hàng.

+ Công tác kiểm tra nội bộ: Được triển khai thường xuyên nhằm đưa hoạt động kinh doanh tuân thủ đúng pháp luật. Kịp thời chỉnh sửa những kiến nghị của các đoàn thanh tra cấp trên.

+ Hoạt động ngân hàng bán lẻ: Trong thời gian qua, với việc ban hành đồng bộ các cơ chế chính sách, xây dựng cơ chế động lực từ TW cùng với sự chỉ đạo sát sao đối với chi nhánh đã tạo chuyển biến cơ bản nhận thức của chi nhánh trong hoạt động kinh doanh ngân hàng bán lẻ, có định hướng trong việc phát triển và mở rộng ngân hàng bán lẻ từ khâu ổn định mô hình tổ chức, hoạch định kinh doanh cho đến triển khai cụ thể.

Đến 31/12/2011, mạng lưới ngân hàng bán lẻ tại chi nhánh đã tương đối hoàn thiện: gồm có phòng QHKK cá nhân, phòng GDKH cá nhân và 4 phòng giao dịch tham gia cung cấp các sản phẩm ngân hàng bán lẻ. Việc bố trí cán bộ chuyên trách và chuyên giao nhiệm vụ đang trong thời gian thực hiện do số lượng và chất lượng cán bộ hiện có tại chi nhánh chưa đáp ứng được. Tuy vậy, chi nhánh đang tích cực đào tạo cán bộ bán lẻ chuyên nghiệp, bố trí các đơn vị chuyên môn phối hợp chặt chẽ để không ảnh hưởng đến công tác triển khai sản phẩm bán lẻ tại chi nhánh.

+ Công tác Đảng, đoàn thể, thanh niên, phụ nữ : Giáo dục chính trị tư tưởng cho CBCNV, phát động phong trào văn nghệ, thể thao và các phong trào thi đua hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. Chăm lo tới đời sống vật chất và tinh thần của CBNV chi nhánh. Thực hiện tốt việc vận động CBCNV tham gia ủng hộ các quỹ : Đền ơn đáp nghĩa, Hỗ trợ khắc phục hậu quả thiên tai, quỹ vì người nghèo, quỹ bảo trợ trẻ em VN, nuôi dưỡng bà mẹ Việt Nam anh hùng, các hoạt động từ thiện khác. Đảng bộ trong sạch vững mạnh, được Tỉnh uỷ tặng cờ thi đua xuất

sắc. Công đoàn được Tổng Liên đoàn tặng cờ thi đua xuất sắc. Đoàn thanh niên, nữ công đều hoạt động sôi nổi và được cấp trên khen thưởng.

Được sự quan tâm chỉ đạo chặt chẽ và sát sao của các đồng chí lãnh đạo tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh, Ngân hàng ĐT&PT VN, NHNN tỉnh, sự hỗ trợ tích cực của các sở ban ngành trong tỉnh cùng với sự ủng hộ và hợp tác hiệu quả của các đơn vị, tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp bạn hàng, với sự nỗ lực cố gắng phấn đấu của tập thể cán bộ nhân viên trong toàn Chi nhánh. Chi nhánh được Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam công nhận là đơn vị hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao (Liên tục từ năm 2008 đến năm 2011)

2.1.4.6: Kết quả kinh doanh của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

Trong thời gian vừa qua, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang là một trong số các chi nhánh tiếp tục duy trì hoạt động cho vay trong điều kiện khó khăn như hiện nay. Dư nợ cho vay tăng trưởng bền vững, có kiểm soát. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang đã tập trung vốn hỗ trợ các khách hàng tốt, có nhiều giao dịch qua ngân hàng, mở rộng khách hàng có quy mô vừa và nhỏ. Bên cạnh đó, ngân hàng luôn tư vấn cho khách hàng của mình về những rủi ro có thể xảy ra trên thị trường, cung cấp đa dạng các gói sản phẩm... Điều đó đã giúp ngân hàng đạt được kết quả kinh doanh tốt.

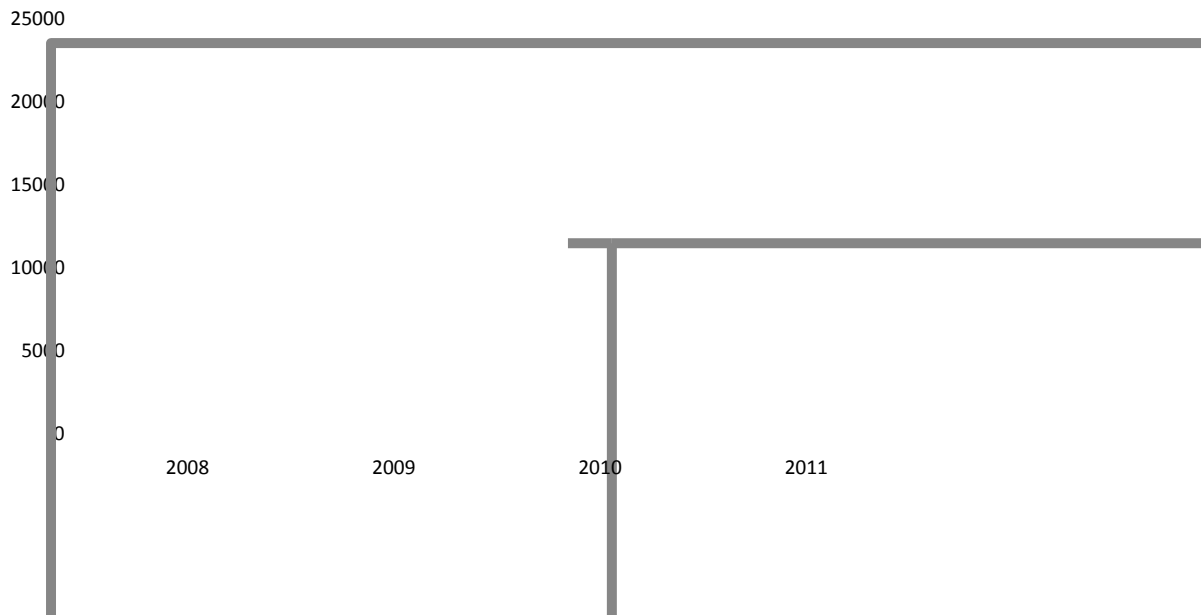
Bảng 2.3:Lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2008 - 2011

Đơn vị:triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Lợi nhuận trước thuế	4.160	6.975	15.031	21.652

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang năm 2008-2011)

Biểu đồ 2.2. Lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang



Từ biểu đồ ta thấy, lợi nhuận trước thuế của chi nhánh có xu hướng tăng. Năm 2008, 2009 do ngân hàng có nhiều khoản chi phí để mở rộng mạng lưới hoạt động cho mình như mở các phòng giao dịch ở nhiều địa điểm, đào tạo nhân viên, khuyến mãi khai trương... nên lợi nhuận trước thuế chưa cao. Năm 2008 đạt 4.160 triệu đồng, năm 2009 đạt 6.975 triệu đồng. Năm 2010, 2011 do ngân hàng đã đi vào ổn định, lợi nhuận trước thuế đã tăng lên đáng kể. Năm 2010 đạt 15.031 triệu đồng, năm 2011 tăng lên 21.652 triệu đồng.

Những con số đã nói lên phần nào sự nỗ lực của ngân hàng trong quá trình phát triển hoàn thiện nghiệp vụ kinh doanh, quy mô hoạt động của chi nhánh đang được mở rộng, sự tín nhiệm của khách hàng ngày càng tăng lên, hứa hẹn tiềm năng phát triển lớn của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang trong tương lai.

2.2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang

2.2.1: Cơ sở pháp lý của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam - chi nhánh Bắc Giang

Cũng giống như tất cả các ngân hàng và định chế tài chính cung cấp các sản phẩm CVTD thì tại chi nhánh Bắc Giang cũng phải tuân theo các văn bản quy

định của pháp luật và NHNN.

Trên cơ sở đó Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam đã ban hành các văn bản hướng dẫn riêng về lĩnh vực CVTD để áp dụng trong hệ thống của mình.

➤ Ngày 04/12/2001 Tổng giám đốc Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam đã ra quyết định số 022123BIDV/QĐ-TGD ban hành thể lệ chương trình tài trợ mua ô tô cho các cá nhân (và cả pháp nhân) có nhu cầu vay vốn mua ô tô trả góp.

➤ Ngày 18/07/2001 ra quyết định số 01065 BIDV/QĐ-TGD ban hành thể lệ cho vay mua nhà trả góp, và tới ngày 16/09/2002 một quyết định mới số 00938BIDV/QĐ-TGD về thể lệ cho vay du học nước ngoài cho đối tượng khách hàng vay vốn sử dụng vào việc trang trải chi phí cho thân nhân đi du học nước ngoài.

➤ Chính sách cho vay của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam ban hành kèm theo quyết định số 00082/HĐQT-BIDV ngày 01/03/2007.

➤ Quyết định số 04771/2008/QĐ-TGD ngày 14/08/2008 về việc ban hành Quy trình phê duyệt cho vay tập trung đối với các sản phẩm cho vay bán lẻ có tài sản bảo đảm.

➤ Quyết định số 934/2009/QĐ-TGD ngày 09/03/2009 về việc ban hành Quy định về Hồ sơ và hướng dẫn thẩm định khoản vay cá nhân có tài sản bảo đảm và các văn bản sửa đổi liên quan.

➤ Quy trình quản lý nợ vay đối với khách hàng cá nhân ban hành kèm theo Quyết định số 7272/2009/QĐ-TGD ngày 31/12/2009 và các quyết định sửa đổi, bổ sung kèm theo.

➤ Hướng dẫn kiểm soát sau vay ban hành kèm theo quyết định 6145/2008/QĐ-TGD ngày 13/11/2008 và các quyết định sửa đổi, bổ sung kèm theo.

Kèm theo một số quyết định khác, trên cơ sở đó chi nhánh Bắc Giang thực hiện cơ chế nghiệp vụ cho vay tiêu dùng một cách đồng bộ và có hiệu quả.

2.2.2: Đánh giá khái quát về nhu cầu cho vay tiêu dùng hiện nay của các NHTM

Trong những năm gần đây, nền kinh tế nước ta tăng trưởng mạnh, đời sống vật chất và tinh thần của người dân ngày càng tăng lên, hàng hóa ngày càng tăng về số lượng, chất lượng và chủng loại. Tuy nhiên với mức thu nhập của đại bộ phận dân cư hiện nay thì việc tự tài trợ cho nhu cầu tiêu dùng là rất khó khăn. Sản phẩm cho vay tiêu dùng là một giải pháp tốt và trở nên ngày càng phổ biến. Hiện nay nhu cầu vay tiêu dùng cũng rất đa dạng, nhưng tập trung ở những mảng chính sau:

➤ Lĩnh vực bất động sản

Dân số Việt Nam ngày càng tăng kéo theo đó là nhu cầu về nhà ở cũng tăng lên, đặc biệt là các thành phố lớn, giá cả nhà đất đắt, nên việc có một ngôi nhà ở không phải là việc đơn giản. Mà theo quan niệm của người Việt Nam “An cư, lập nghiệp” vì vậy càng ngày nhu cầu về nhà ở càng trở thành nhu cầu cấp thiết và nhu cầu vay ngân hàng để mua nhà cũng tăng lên.

➤ Cho vay mua sắm đồ dùng

Trong thời đại công nghiệp hóa, con người trở nên bận rộn hơn, cuộc sống được hỗ trợ nhiều tiện nghi hiện đại hơn như: tivi, tủ lạnh, máy giặt, điều hòa,... giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao cuộc sống. Đây cũng là vấn đề khá khó khăn với nhiều gia đình, nhất là các gia đình trẻ. Vì vậy cho vay mua đồ dùng đã sớm được nhiều người đón nhận.

➤ Cho vay mua ô tô

Mặc dù ô tô hiện nay được coi là hàng hóa xa xỉ nhưng theo thống kê thì lượng xe tiêu thụ trên thị trường Việt Nam ngày càng lớn và càng ngày có nhiều xe xịn với giá không phải rẻ. Sở dĩ là do thu nhập của một bộ phận người Việt Nam được nâng lên ở mức khá cao, việc mua một chiếc xe phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt gia đình hoặc công việc không phải là hiếm hoi. Đây sẽ là thị trường tiềm năng mà ngân hàng có thể khai thác và phát triển.

➤ Lĩnh vực giáo dục

Cùng với quá trình mở cửa hội nhập kinh tế - xã hội, Việt Nam đã mở rộng

hợp tác quốc tế không chỉ trong lĩnh vực kinh tế mà còn trong lĩnh vực giáo dục. Những học sinh, sinh viên của Việt Nam có thể sang học tập tại các trường đại học ở nước ngoài hoặc các khóa đào tạo du học tại chỗ, các chương trình hợp tác quốc tế, các trường quốc tế tại Việt Nam. Trong điều kiện hiện nay, việc du học nhất là du học tự túc không còn là chuyện xa lạ. Vì vậy, nhu cầu này ngày càng tăng lên.

➤ Thẻ cho vay

Cùng với sự phát triển của công nghệ, việc thanh toán không dùng tiền mặt trở nên ngày càng phổ biến, nhu cầu sử dụng thẻ thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ tại các trung tâm thương mại lớn, mua vé máy bay, mua hàng hóa qua mạng, rút tiền tại các máy rút tiền tự động để tiện chi tiêu,... cũng ngày càng lớn. Với hình thức cấp cho vay qua thẻ cho vay thì ngân hàng cấp cho khách hàng một hạn mức trong một khoản thời gian nhất định tạo rất nhiều thuận lợi cho khách hàng và lôi cuốn được rất nhiều khách hàng.

Như vậy ta có thể thấy nhu cầu CVTD ở Việt Nam hiện nay rất lớn và sẽ tiếp tục tăng trưởng trong những năm tới. Nên Ngân hàng Đầu tư và Phát triển cần phải có chiến lược nhằm phát triển tiềm năng này mang lại lợi nhuận cho ngân hàng, lợi ích cho khách hàng và toàn xã hội.

2.2.3: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang

2.2.3.1: Các sản phẩm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

• Cho vay thế chấp

Đây là loại hình cho vay chủ yếu và truyền thống của các NHTM Việt Nam. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển cũng vậy. Để vay thế chấp khách hàng phải có tài sản đảm bảo theo quy định của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển: tài sản thế chấp, cầm cố thuộc sở hữu của khách hàng vay vốn (nhà, quyền sử dụng đất, sổ tiết kiệm, vàng,...), tài sản đảm bảo chính là tài sản hình thành từ vốn vay (với khoản vay mua nhà hoặc mua xe) hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba (Nếu TSBĐ là BĐS thì số tiền vay tối đa 80% giá trị TSBĐ, nếu TSBĐ là động

sản thì số tiền vay tối đa 70% giá trị TSĐB).

➤ *Cho vay mua bất động sản*

- Là sản phẩm Ngân hàng Đầu tư và Phát triển tài trợ vốn vay cho các khách hàng là các cá nhân để chi trả cho các nhu cầu: mua nhà, chuyển quyền sử dụng đất.

- Thời hạn cho vay: tối thiểu 1 năm, tối đa là 25 năm

- Hạn mức cho vay: tối đa 70% nhu cầu vốn của khách hàng, tối thiểu 100 triệu, tối đa 10 tỷ đồng.

- Lịch trả lãi: nếu vay ngắn hạn, khách hàng sẽ trả lãi hàng tháng và lịch trả lãi sẽ do 2 bên thỏa thuận; nếu vay trung và dài hạn, khách hàng sẽ trả gốc và lãi hàng tháng hoặc quý.

➤ *Sản phẩm cho vay mua ô tô* - Sản phẩm ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu mua của khách hàng cá nhân (mua xe dưới 9 chỗ ngồi); phục vụ cho mục đích kinh doanh của cá nhân hoặc hộ gia đình kinh doanh (vận tải hành khách, vận tải hàng hóa, mục đích khác,..)

- Đối tượng khách hàng: phải có đầy đủ điều kiện theo Chính sách của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển, phải xếp hạng BBB trở lên theo tiêu chí xếp hạng đã được quy định ở Ngân hàng Đầu tư và Phát triển ...

- Hạn mức và thời hạn vay:

STT	Loại xe mua	TSĐB	Tỷ lệ cho vay tối đa trên giá trị xe mua	Thời hạn cho vay tối đa
1	Tất cả các loại xe trừ loại 4 dưới đây	Nhà, quyền sử dụng đất	90%	60 tháng
2	Xe ô tô con, xe du lịch, xe khách mới 100%, xe nhập khẩu nguyên chiếc hoặc do các hãng ô tô có uy tín thuộc hiệp hội VAMA sản xuất trong nước	Chính chiếc xe được mua	70%	48 tháng
3	Xe ô tô con, xe du lịch, xe khách đã lưu hành nhưng còn giá trị từ 80% trở lên hoặc xe mới có linh kiện nhập khẩu từ Trung Quốc	Chính chiếc xe được mua		
4	Xe ô tô tải nhẹ có trọng tải <5 tấn, xe tải mới chưa qua sử dụng	Chính chiếc xe định mua hoặc bất động sản		

(Nguồn: Hướng dẫn thực hiện cho vay mua ô tô do TGD Ngân hàng Đầu tư và Phát triển ký)

Lãi suất cho vay và phương thức trả nợ: Lãi suất vay thả nổi theo năm; trả gốc đều hàng tháng; lãi trả hàng tháng theo dư nợ thực tế.

➤ *Cho vay mua sắm đồ dùng*

Sản phẩm này được ra đời năm 2005 nhằm đưa ra sản phẩm trọn gói hướng đến các cặp gia đình trẻ hoặc cá nhân đã lập gia đình có độ tuổi từ 20 đến 45, có việc làm và thu nhập ổn định với thu nhập trung bình một tháng tối thiểu là 6 triệu đồng đang có nhu cầu tài chính để tạo dựng ngay cuộc sống tiện nghi. Hạn mức tối đa là 1, 5 tỷ đồng. Tỷ lệ cho vay tối đa là 50% tổng nhu cầu vốn vay mua sắm trang thiết bị. Phương thức thanh toán thuận lợi cho khách hàng trên cơ sở có tính đến việc thu nhập sẽ có xu hướng tăng lên theo thời gian và khả năng trả nợ của khách hàng được cải thiện. Ngoài lãi, khách hàng chỉ phải thanh toán 15% vốn gốc trong ¼ thời gian đầu và 25%, 30% và 30% trong các ¼ thời gian còn lại.

➤ *Cho vay du học*

Sản phẩm nhằm hỗ trợ tài chính cho sinh viên, học sinh có nhu cầu đi du học ở các trường trung học, đại học, cao học của nước ngoài, các trường quốc tế trong nước. Hạn mức cho vay: 50% học phí/khóa học cho du học trong nước, 70% tổng chi phí khóa học gồm cả tiền vé máy bay, ăn ở sinh hoạt, chi phí visa, bảo hiểm cho du học nước ngoài. Thời hạn cho vay: 48 tháng cho du học tại chỗ, 60 tháng cho du học nước ngoài. Ngoài ra, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển còn hợp tác với các công ty tư vấn du học cung cấp các dịch vụ hỗ trợ theo yêu cầu của khách hàng.

• *Cho vay tín chấp*

➤ *Cho vay mua trả góp hàng hóa*

Đây là sản phẩm được cung cấp cho cán bộ công nhân viên độ tuổi 22 đến 55, đang công tác trong các cơ quan, có thời gian lao động tối thiểu 2 năm, có thu nhập thường xuyên cố định trung bình tối thiểu 2 triệu đồng/tháng. Hạn mức là 20-200 triệu đồng, thời hạn tối đa là 36 tháng. Lãi suất được tính cố định trên dư nợ giảm dần hoặc dư nợ ban đầu.

➤ *Thẻ cho vay*

Đây là loại thẻ hoạt động theo nguyên tắc “chi tiêu trước, trả tiền sau”; trong đó hạn mức chi tiêu tối đa của chủ thẻ thường 70 triệu, thẻ vàng lên đến 150 triệu và được trả chậm tối đa đến 45 ngày.

2.2.3.2: Quy trình cho vay tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

Từ năm 2007, đã chuyển quy trình quản lý CVTD phân tán sang mô hình quản lý tập trung khối dịch vụ tài chính và ngân hàng cá nhân. Mô hình đã định hướng các phòng giao dịch tập trung tối đa vào việc bán hàng và dịch vụ khách hàng, cũng như sự tập trung điều hành tại Trung tâm các bộ phận Quản trị rủi ro, Phê duyệt cho vay, Phát triển sản phẩm, Thu hồi nợ, Hỗ trợ mạng lưới,...

Quy trình phê duyệt cho vay như sau:

Khi một khách hàng có nhu cầu vay tại ngân hàng, NVKD/CN/PGD sẽ tiến hành tiếp nhận, thu thập hồ sơ và nhận diện khách hàng (kiểm tra hồ sơ vay vốn của khách hàng) có đầy đủ các nội dung không, kiểm tra hồ sơ TS đảm bảo.

Trong trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện cho vay: không đủ điều kiện hồ sơ vay theo quy định cho sản phẩm, thông tin không đầy đủ, không đúng bản gốc, bản sao, không có bản gốc để đối chiếu, có sự khác biệt chữ kí, không có dấu theo quy định, không đảm bảo tính chân thực, hợp pháp của hồ sơ, không đáp ứng được điều kiện vay, NVKD/CVKD/GDV sẽ thông báo cho khách hàng về lí do từ chối khoản vay.

Nếu hồ sơ đủ điều kiện được xem xét cấp cho vay, NVKD/CVKD/GDV sẽ ghi lại ý kiến tại đơn đề nghị vay trình lãnh đạo phòng DVNHCN/PGD để kiểm tra, kiểm soát lại thông tin, danh mục hồ sơ vay vốn và thực tế khách hàng, kí xác nhận vào Đề nghị cấp cho vay và gửi hồ sơ về Trung tâm phê duyệt.

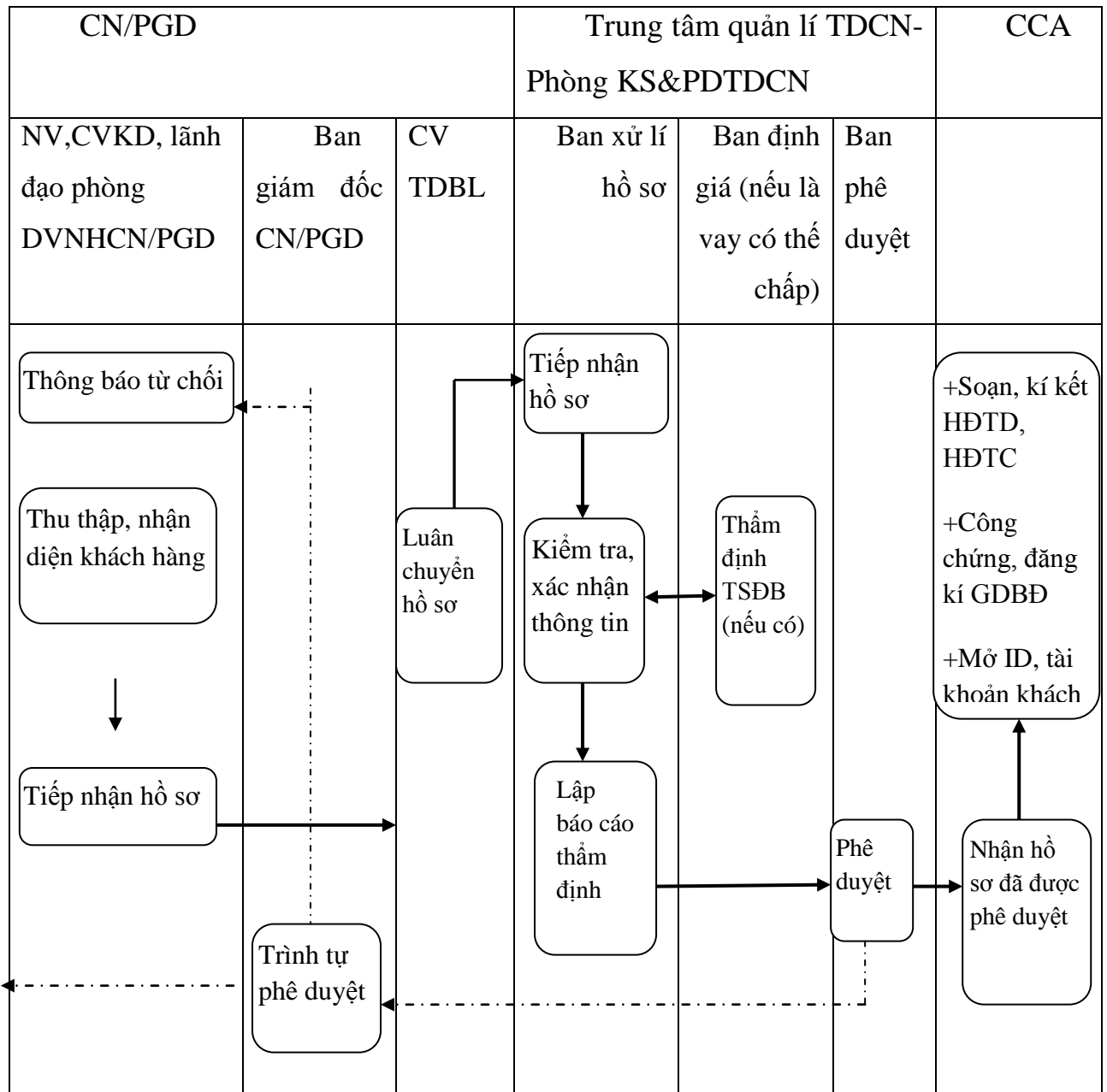
Tại ban xử lí hồ sơ tại Trung tâm phê duyệt và kiểm soát cho vay cá nhân, các chuyên viên thẩm định căn cứ vào từng loại hồ sơ vay vốn cụ thể của khách hàng, thực hiện thẩm định, xác nhận, kiểm tra lại thông tin khách hàng.

Việc thẩm định, kiểm tra, xác nhận lại thông tin khách hàng được thể hiện trong Báo cáo thẩm định do chuyên viên thẩm định thực hiện. Sau khi lập xong

Báo cáo thẩm định, chuyên viên thẩm định chuyển Báo cáo thẩm định vào hồ sơ vay lên cho Lãnh đạo ban xử lí hồ sơ thực hiện kiểm soát nội dung thẩm định. Sau khi kiểm soát, chuyên Báo cáo thẩm định và toàn bộ hồ sơ sang Ban phê duyệt thuộc Trung tâm kiểm soát và phê duyệt cho vay cá nhân thực hiện như: trưởng-phó phòng, phó giám đốc, giám đốc,...Việc quy định về hạn mức phê duyệt và việc cộng hạn mức phê duyệt được quy định rất rõ ràng trong Quyết định 00356/QĐ-TGD ngày 25/01/2008.

Sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt, chuyên viên thẩm định sẽ lập Thông báo cho vay và gửi tới khách hàng thông báo việc Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang chấp nhận/không chấp nhận khoản vay, các điều kiện kèm theo và các hồ sơ khách hàng cần bổ sung. Sau khi khách hàng đồng ý chấp thuận khoản vay theo các điều kiện nêu trong Thông báo cho vay, chuyên viên thẩm định sẽ chuyển toàn bộ hồ sơ vay vốn của khách hàng tới Trung tâm kiểm soát cho vay và hỗ trợ kinh doanh để thực hiện soạn thảo hợp đồng cho vay, hợp đồng thế chấp, bảo lãnh, kí kết hợp đồng, công chứng nhà nước, đăng kí giao dịch bản đảm, mở tài khoản, giải ngân, lưu hồ sơ,...

Sơ đồ 2.2. Quy trình phê duyệt cho vay tập trung cho sản phẩm cho vay bán lẻ tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang



Bước 1 Tiếp xúc khách hàng và hướng dẫn lập hồ sơ vay vốn.

Cán bộ nhân viên Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang tiếp xúc trực tiếp hoặc gián tiếp với khách hàng. Cán bộ thẩm định trao đổi với khách hàng để nắm được các thông tin của khách hàng về lĩnh vực hoạt động, nhu cầu vay, tư cách pháp lý, mục đích sử dụng khoản vay, trình độ học vấn, nghề nghiệp, quá trình công tác, quan hệ gia đình, nhu cầu vay vốn là bao nhiêu, dự kiến phương án bảo đảm cho vay và các thông tin liên quan đến khách hàng. Sau đó cán bộ

cho vay thông báo cho khách hàng biết các thông tin về lãi suất cho vay, điều kiện cho vay, các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đang có và các thông tin công khai khác về ngân hàng. Nếu điều kiện của khách hàng phù hợp với điều kiện của ngân hàng thì cán bộ cho vay chuyển cho khách hàng danh mục các hồ sơ mà khách hàng phải hoàn thiện nếu không phù hợp thì phải thông báo ngay để khách hàng chủ động tìm phương án khác.

Bước 2: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn, kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ. Cán bộ cho vay trực tiếp nhận hồ sơ đã hoàn thiện từ khách hàng.

Bước 3: Thẩm định khách hàng.

- Cán bộ thẩm định(nhân viên A/O) sẽ tiến hành thẩm định tư cách pháp lý của khách hàng. Xem xét thông tin của khách hàng cung cấp có đảm bảo chính xác và đúng pháp luật không.

- Phòng tài sản có nhiệm vụ thẩm định và đánh giá các tài sản cầm cố đảm bảo cho khoản vay. Trong quá trình thẩm định trên cán bộ thẩm định có thể đến tận nơi tìm hiểu thực trạng khách hàng, hỏi ý kiến các đơn vị có liên quan và các trung tâm thông tin về tình hình tài chính, tư cách pháp lý, tình hình vay nợ... của khách hàng. Với hoạt động quy mô phòng giao dịch thì nghiệp vụ thẩm định được nhân viên quan hệ khách hàng gửi lên phòng thẩm định tài sản trên chi nhánh. Khi định giá một tài sản, cán bộ thẩm định sẽ chịu trách nhiệm về giá trị đó trong suốt thời gian món vay (tài sản được định giá lại theo quy định của Ngân hàng, thông thường là 06 tháng một lần, với những tài sản có biến động thì đánh giá lại trong 03 tháng, thậm chí là 01 tháng). Khi khách hàng vay vốn mất khả năng thanh toán và phải phát mại tài sản , nếu phát mại không thu đủ số tiền gốc + lãi + lãi phạt --> cán bộ cho vay chịu 50%, cán bộ thẩm định chịu 30%, ban cho vay quyết định chịu 20% trên tổng số tiền còn thiếu và sẽ chịu các hình thức kỷ luật khác.

Bước 4: Quyết định của người có thẩm quyền.

Cán bộ thẩm định lập tờ trình thẩm định khách hàng, ghi rõ ngày nhận hồ sơ lần đầu và ngày nhận đủ hồ sơ, chuyên trưởng phòng cho vay ký duyệt. Nhân viên thẩm định tài sản bảo đảm lập báo cáo thẩm định tài sản, chuyên trưởng

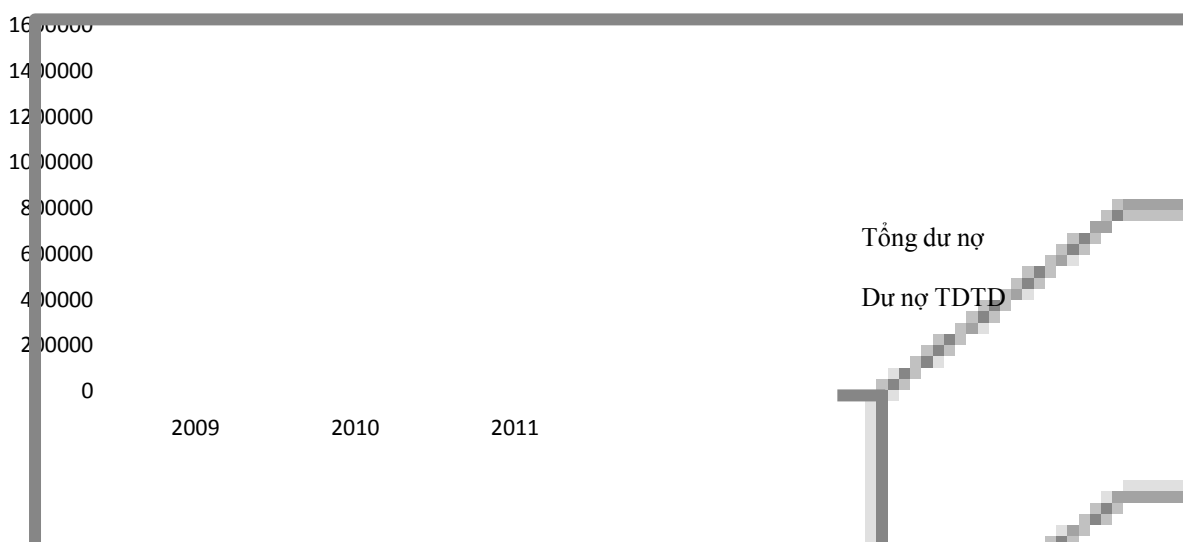
phòng thẩm định tài sản ký duyệt. Cán bộ cho vay nhận lại báo cáo thẩm định, biên bản định giá từ nhân viên thẩm định tài sản, tập hợp bộ hồ sơ trình Ban cho vay/ Hội đồng cho vay (trong vòng từ hai đến năm ngày từ khi nhận tài sản bảo đảm). Ngay sau khi Ban cho vay/ Hội đồng cho vay duyệt hồ sơ, cán bộ thẩm định báo cáo trưởng phòng nội dung chỉ đạo hoặc sửa chữa nội dung duyệt vay. Sau đó, lập thông báo cho khách hàng về việc cho vay hay không. Nếu đồng ý sẽ cấp cho vay cho khoản vay và sẽ thực hiện giải ngân theo sự thỏa thuận của hai bên. Định kỳ sẽ kiểm tra việc sử dụng vốn vay của khách hàng, thỏa thuận của hai bên. Định kỳ cán bộ cho vay sẽ kiểm tra việc sử dụng vốn vay của khách hàng để đảm bảo khả năng thanh toán của khoản vay.

2.2.3.3: Dư nợ cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

➤ Về tỷ trọng CVTD trong tổng dư nợ

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, thu nhập và nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng lên thì quy mô CVTD tại ngân hàng cũng tăng lên.

Biểu đồ 2.3: Dư nợ CVTD tại chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang



Bảng 2.4: Tỷ trọng CVTD trong tổng dư nợ của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010				Năm 2011			
	Số tiền (triệu đồng)	%	Số tiền (triệu đồng)	%	So với năm 2009		Số tiền (triệu đồng)	%	So với năm 2010	
					Số tiền (triệu đồng)	%			Số tiền (triệu đồng)	%
Tổng dư nợ	740.990,217	100	934.569,092	100	193.578,875	26,12	1.427.187,258	100	492.618,166	52,7
Dư nợ CVTD	128.191,308	17,3	234.576,84	25,1	106.385,53	82,9	636.525,51	44,6	98.223	171,4

(Nguồn: Báo cáo cho vay tại chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang năm 2009-2011)

Từ bảng trên ta có thể thấy dư nợ CVTD không ngừng tăng lên, đặc biệt năm 2011 dư nợ đạt 636.525,51 triệu đồng, tăng so với năm 2010 là 98.223 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng khá mạnh là 171,4%. Năm 2010 so với năm 2009 tăng với tỷ lệ cao là 82,9%. Điều này cho thấy quy mô CVTD của chi nhánh có xu hướng mở rộng và chi nhánh coi việc phát triển CVTD là một trong những chiến lược quan trọng trong kế hoạch phát triển bán lẻ của mình.

➤ **Khách hàng cho vay tiêu dùng**

Khách hàng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang ngày càng tăng qua các năm, và khách hàng chủ yếu của chi nhánh là những người có thu nhập cao ở các thành phố, thị trấn, ít khách hàng ở nông thôn.

2.2.3.4: Cơ cấu cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam – chi nhánh Bắc Giang

➤ **Cơ cấu CVTD theo tài sản bảo đảm**

Trong hoạt động CVTD, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang cho vay có bảo đảm là chủ yếu, có nhiều hình thức bảo đảm: khách hàng sử dụng tài sản của mình, tài sản hình thành từ vốn vay để thế chấp, sử dụng bảo lãnh của bên thứ ba.

Bảng 2.5. Cơ cấu dư nợ CVTD theo tài sản bảo đảm của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011

Chỉ tiêu	Cho vay thế chấp		Cho vay tín chấp	
	Dư nợ (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Dư nợ (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)
2009	114.474,838	89,3	13.716,469	10,7
2010	211.353,73	90,1	23.223,107	9,9
2011	574.782,53	90,3	61.742,97	9,7

(Nguồn: Báo cáo cho vay tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang năm 2009-2011)

Nhìn chung tỷ trọng cho vay có TSBĐ qua các năm đều chiếm 89%-90%. Bởi lẽ ở Việt Nam từ trước đến nay đều rất chú trọng vào tài sản đảm bảo khi

cho vay khiến cho hoạt động cho vay tín chấp khó phát triển, và Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang không phải là trường hợp ngoại lệ. Nguyên nhân:

- Đặc trưng của CVTD là việc đánh giá khoản vay dựa trên việc đánh giá khả năng tài chính và uy tín của khách hàng qua các thông tin chủ yếu do khách hàng cung cấp. Vì thế độ tin cậy không thể tuyệt đối.

- Việc kiểm chứng độ chính xác của các thông tin thật sự là việc làm khó khăn trong điều kiện thiếu nguồn cung cấp thông tin như hiện nay.

- Do áp lực phải đảm bảo doanh số cho vay trong môi trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay đã làm cho ngân hàng phải hạ bớt những tiêu chuẩn cho vay đối với khách hàng. Thậm chí, để hoàn thiện hồ sơ khách hàng nhiều cán bộ cho vay phải làm lại báo cáo tài chính cho khách hàng để đáp ứng tiêu chuẩn cho vay. Nên bảo đảm tiền vay được xem như lá chắn rủi ro cực kì cần thiết đối với ngân hàng.

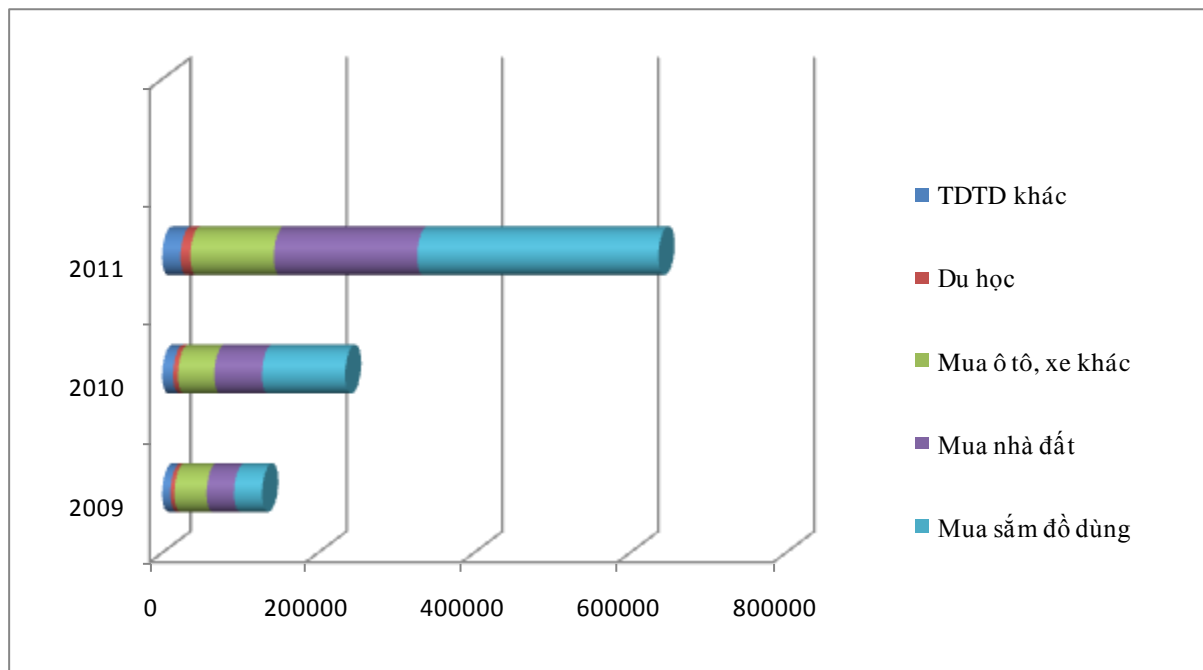
➤ *Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo mục đích vay vốn*

Bảng 2.6. Cơ cấu dư nợ CVTD theo mục đích vay của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011

Năm	2009		2010		2011	
	Số tiền (triệu đồng)	%	Số tiền (triệu đồng)	%	Số tiền (triệu đồng)	%
Dư nợ CVTD	128.191,308	100	234.576,84	100	636.525,51	100
Mua nhà đất	35.252,61	27,5	61.224,55	26,1	183.955,87	28,9
Mua ô tô, phương tiện khác	41.149,41	32,1	46.446,21	19,8	106.936,28	16,8
Mua sắm đồ dùng, nội thất	35.893,57	28	106.497,89	45,4	309.351,39	48,6
Du học	5.384,034	4,2	6.333,57	2,7	12.730,51	2
CVTD khác	10.511,69	8,2	14.074,61	6	23.551,44	3,7

(Nguồn: Báo cáo cho vay tại chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang năm 2009-2011)

Biểu đồ 2.4: Cơ cấu dư nợ CVTD theo mục đích vay vốn của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang



Nhìn chung, CVTD tại chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang đã có nhiều bước tăng trưởng. Danh mục sản phẩm khá đa dạng nhưng cũng chỉ tập trung vào một số sản phẩm chính là Cho vay mua nhà, bất động sản, Cho vay mua ô tô, Cho vay mua sắm đồ dùng. Qua bảng số liệu trên ta cũng thấy được, cùng với sự tăng mạnh của dư nợ cho vay thì CVTD tăng cũng khá mạnh đặc biệt năm 2011, trong đó Cho vay mua sắm đồ dùng tăng rõ rệt. Năm 2009 tỷ trọng cho vay mua sắm chiếm 28%, nhỏ hơn Cho vay mua ô tô (32,1%), nhưng sang năm 2010 tỷ trọng cho vay mua sắm(45,4%) đã lớn hơn cho vay mua ô tô (19,8%), năm 2011 tỷ trọng này là 48,6%. Điều này cho thấy tiềm năng của khu vực này đối với gói sản phẩm này.

2.2.3.5: Chất lượng CVTD tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang

Tăng trưởng dư nợ CVTD của ngân hàng rất khả quan, việc tăng trưởng dư nợ chỉ thật tốt khi cùng với nó là chất lượng khoản vay được nâng cao. Một trong những chỉ tiêu quan trọng phản ánh chất lượng CVTD là nợ quá hạn.

Bảng 2.7: Tình hình nợ quá hạn CVTD của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011

Nợ quá hạn CVTD	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền (triệu đồng)	%	Số tiền (triệu đồng)	%	Số tiền (triệu đồng)	%
Dư nợ CVTD	128.191,308	100	234.576,84	100	636.525,51	100
Nợ quá hạn CVTD so với tổng dư nợ CVTD	384,57	0,3	750.646	0,32	1.782,27	0,28

(Báo cáo tình hình CVTD tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang năm 2009-2011)

Từ bảng ta thấy, tỷ lệ nợ quá hạn năm 2009, 2010 đều trên 0,3%. Sang năm 2011, tỷ lệ giảm xuống là 0,28%, cho thấy bên cạnh việc cạnh tranh doanh số, chi nhánh đã chú trọng quản lý chất lượng khoản vay. Mặc dù, chất lượng cho vay đã được cải thiện song công tác xử lý nợ quá hạn còn chậm. Bên cạnh nguyên nhân khách quan là cơ chế pháp luật của nhà nước chưa cho phép ngân hàng chủ động trong vấn đề nhạy cảm này, nhưng một nguyên nhân không kém quan trọng là bộ máy xử lý nợ quá hạn chưa đủ mạnh.

Như vậy, tình hình nợ xấu tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang tương đối tốt so với mặt bằng chung nhưng ngân hàng vẫn nên đề ra những biện pháp kịp thời nhằm quản lý và kiểm soát các khoản vay chặt chẽ hơn.

2.3: Đánh giá về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang

2.3.1: Những kết quả đạt được:

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang đã và đang khẳng định vị thế của mình trên địa bàn với những kết quả đáng khích lệ. Kết quả tích cực trong hoạt động CVTD của ngân hàng được thể hiện qua nhiều nội dung.

2.3.1.1: Cho vay tiêu dùng góp phần làm tăng lợi nhuận cho ngân hàng

Thu lãi CVTD chính là một trong những chỉ tiêu phản ánh hiệu quả của các

khoản vay tiêu dùng. Theo khảo sát tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang cho thấy sự tăng trưởng khoản thu từ CVTD của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang trong 3 năm gần đây qua bảng số liệu sau

Bảng 2.8. Tình hình doanh thu CVTD tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Chi nhánh Bắc Giang giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh thu từ cho vay tiêu dùng	6.379	18.653	39.901
Tổng doanh thu	23.715	51.105	73.617
Tỷ trọng(%)	26,9	36,5	54,2

(Nguồn: Báo cáo cho vay của chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang năm 2009-2011)

Qua bảng số liệu thấy, năm 2009 doanh thu từ hoạt động tiêu dùng của chi nhánh đạt 6.379 triệu đồng, trong điều kiện thị trường khó khăn cộng thêm việc mở rộng mạng lưới hoạt động thì doanh thu mà chi nhánh đạt được là khá tốt. Năm 2010, với nhiều điều kiện hoạt động thị trường thuận lợi, hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang có sự phát triển về dư nợ, doanh thu từ CVTD tăng lên đến 12.274 triệu đồng, tương đương với tốc độ tăng là cũng chưa cao hẳn là 192,4% vì chi nhánh vẫn trong giai đoạn mở rộng. Sang năm 2011, doanh thu từ CVTD tiếp tục tăng, đạt 39.901 triệu đồng chiếm 54,2% tổng doanh thu, cho thấy hoạt động CVTD đang được chú trọng phát triển ở Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang, và sẽ tiếp tục mở rộng trong những năm tới.

2.3.1.2: Cho vay tiêu dùng góp phần làm đa dạng hóa danh mục sản phẩm, phân tán rủi ro và tăng khả năng cạnh tranh cho Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang trên thị trường

Thực hiện theo nguyên lí “Không bỏ trứng vào cùng một giỏ”, nên việc kinh doanh nhiều lĩnh vực, đa dịch vụ là phương thức hiệu quả nhất để phân tán rủi ro trong kinh doanh, giữ vững ổn định của ngân hàng, lợi nhuận thu được từ các dịch vụ khác sẽ bổ sung cho nhau khi thị trường biến động, giúp ngân hàng

ổn định được mức doanh lợi. Đặc biệt trong nền kinh tế thị trường, sự cạnh tranh trở nên gay gắt, cho vay kinh doanh cũng bắt đầu gặp nhiều khó khăn. Thông qua việc mở loại hình, phương thức của CVTD, một mặt giúp chi nhánh giảm thiểu rủi ro, mặt khác nó là động lực thúc đẩy sự phát triển các sản phẩm dịch vụ khác đi kèm như: thẻ cho vay, chuyển khoản, mở tài khoản,...nhằm thu hút khách hàng, tạo mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

2.3.1.3: Thị trường CVTD ngày càng mở rộng, khách hàng ngày càng đa dạng

Kết hợp với việc mở rộng mạng lưới hoạt động của mình thì Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang đã không ngừng đẩy mạnh chiếm lĩnh thị phần CVTD ngày càng rộng hơn trên địa bàn tỉnh Bắc Giang. Việc mở ra một thị trường mới cũng đồng nghĩa với sự đa dạng hóa đối tượng khách hàng tạo nên tính năng động và linh hoạt trong hoạt động cho vay của chi nhánh. Đây là hướng phát triển hoàn toàn đúng đắn với thị trường cạnh tranh gay gắt và khốc liệt hiện nay.

2.3.1.4: CVTD nâng cao hình ảnh của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang và tăng khả năng huy động vốn.

Một trong những đặc điểm của CVTD là khoản vay thường nhỏ lẻ vì vậy số lượng khách hàng rất lớn. Từ đó làm tăng quan hệ cho vay của chi nhánh với khách hàng hơn rất nhiều. Các khách hàng hài lòng về việc vay vốn tại chi nhánh thực sự là người quảng cáo tốt nhất cho ngân hàng, đồng thời có xu hướng sử dụng các dịch vụ khác tại chi nhánh, góp phần làm tăng uy tín của chi nhánh cũng như việc huy động vốn cũng sẽ thuận lợi hơn nhiều.

2.3.2: Những tồn tại và nguyên nhân của tồn tại

2.3.2.1: Những tồn tại

➤ Quy mô CVTD chưa thực sự được mở rộng : Mặc dù dư nợ CVTD đã chuyển biến rõ rệt, tỷ trọng trung bình trên tổng dư nợ tăng, nhưng so với chiến lược đặt ra của toàn hệ thống Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang là sẽ trở thành ngân hàng bán lẻ phát triển nhất, thì tỷ trọng CVTD cần phải được nâng cao hơn nữa mới có thể thực hiện được kế hoạch đề ra.

➤ Chưa thực hiện một cách rầm rộ các hoạt động xúc tiến bán hàng: việc này khiến cho chi nhánh bỏ lỡ cơ hội tạo dựng quan hệ với nhiều khách hàng tiềm năng khác, vì Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang mới chủ yếu hướng đối tượng phục vụ của mình vào tầng lớp khách hàng có thu nhập cao. Trong khi, tỷ lệ dân số sống ở thành thị chỉ chiếm 35% dân số cả nước, còn lại là thu nhập không cao và thấp.

➤ Khả năng đáp ứng nhu cầu vốn chưa cao: Nhu cầu vay vốn của khách hàng vay tiêu dùng chủ yếu là nhu cầu vay trung, dài hạn. Trong khi đó nguồn vốn trung-dài hạn của ngân hàng còn hạn chế, vốn chủ yếu là tiền gửi thanh toán, tiền gửi không kì hạn, có kì hạn chủ yếu là ngắn hạn và dưới 5 năm. Mà theo quy định tỷ lệ tối đa của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung và dài hạn của các NHTM chỉ là 40%. Cho nên ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc đáp ứng nhu cầu vay tiêu dùng trung và dài hạn. Nếu khả năng trả nợ của khách hàng tốt mà không cho vay được sẽ dẫn đến mất khách hàng tiềm năng; nếu cho vay dễ rơi vào rủi ro thanh toán.

➤ Quy trình thủ tục cấp cho vay còn chưa thực sự thông thoáng: Các quy trình, hồ sơ cấp cho vay còn nhiều rườm rà gây khó khăn cho khách hàng trong việc hoàn thành hồ sơ xin cấp cho vay cũng như giải ngân.

➤ Dịch vụ ngân hàng đã triển khai và đạt được kết quả ban đầu song còn hạn chế, nhất là việc áp dụng công nghệ vào chi nhánh.

➤ Đội ngũ cán bộ của chi nhánh chưa có kinh nghiệm, trình độ và chuyên môn chưa cao

2.3.2.2: Những nguyên nhân của tồn tại

✓ Nguyên nhân chủ quan

❖ Đội ngũ cán bộ của chi nhánh hầu hết còn trẻ tuy năng động nhưng chưa có nhiều kinh nghiệm. Một số cán bộ cho vay chưa được trang bị đầy đủ kỹ năng bán hàng, marketing, chuyên môn nghiệp vụ chưa cao.

❖ Công nghệ ngân hàng chưa được ứng dụng một cách đồng bộ và hoàn thiện

❖ Thời gian giải quyết hồ sơ kéo dài do thói quen không lập kế hoạch

trước của khách hàng và ngân hàng nên thường thiếu thủ tục, giấy tờ... làm lỡ cơ hội và nhu cầu của khách hàng.

❖ Công tác kiểm tra sau khi giải ngân chưa được cán bộ cho vay thực hiện thường xuyên, nghiêm túc do hiểu biết tổng hợp về các lĩnh vực của cán bộ cho vay chưa nhiều.

❖ Hoạt động Marketing chưa đáp ứng được yêu cầu đẩy mạnh CVTD.

✓ *Nguyên nhân khách quan*

❖ Tình hình kinh tế thế giới nói chung và trong nước nói riêng những năm qua hết sức biến động khó lường không theo quy luật, tiềm ẩn nhiều rủi ro, tác động của chính sách tiền tệ thắt chặt, lạm phát vượt dự kiến kéo theo lãi suất luôn duy trì ở mức cao, chi phí thực hiện cao, làm người dân dè dặt hơn trong chi tiêu, gây nhiều cản trở cho hoạt động cho vay. Nội tệ mất giá, tâm lí người dân không còn muốn cất giữ tiền mặt, thay vào đó đầu tư vào tài sản có tính thanh khoản tốt, an toàn cao, thường tăng theo lạm phát như vàng, ngoại tệ làm cho việc huy động vốn của ngân hàng trở nên khó khăn.

❖ Cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng ngày càng gay gắt, nhất là đối với lĩnh vực CVTD hiện nay. Không chỉ ngân hàng trong nước, ngoài nước mà còn các định chế tài chính, công ty bán lẻ cũng nhảy vào thị trường này.

❖ Hệ thống pháp luật Việt Nam thiếu nhất quán, tính khả thi chưa cao. Như trong hoạt động cho vay tiêu dùng, quy định về xếp hạng rủi ro cho khách hàng chủ yếu dựa trên các yếu tố mang tính định lượng, làm thiếu đi sự chính xác, hợp lí; bất cập về quy định pháp lí trong việc xử lí tài sản bảo đảm,...

❖ Hoạt động ngân hàng có tính nhạy cảm cao trước mọi biến động của môi trường kinh tế-xã hội, nên thông tin đối với ngân hàng vô cùng quan trọng. Thế nhưng việc thiếu đầy đủ và chặt chẽ trong hệ thống lưu trữ và quản lí thông tin ở Việt nam chưa được cải thiện.

Việc tìm ra những nguyên nhân của những tồn tại trên là rất quan trọng, từ đó cần thiết phải có những giải pháp thích hợp cụ thể và kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền để giải quyết vấn đề, hỗ trợ ngân hàng mở rộng CVTD tạo điều kiện nâng cao mức sống cho người dân và tăng thu nhập cho ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã đánh giá tổng quan về tình hình kinh doanh, đồng thời phản ánh được thực trạng của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang. Qua đó thấy được những kết quả đã đạt được, những tồn tại và nguyên nhân của tồn tại trong hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh, qua đó làm cơ sở đề ra hệ thống các giải pháp và kiến nghị ở Chương 3.

CHƯƠNG III : GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC GIANG

3.1: Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang

3.1.1: Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Bắc Giang

Mục tiêu chủ đạo của hệ thống Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam là phát triển mạnh mẽ theo định hướng ngân hàng bán lẻ. Trong thời gian tới, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam đặt mục tiêu nâng tỷ trọng huy động vốn dân cư lên mức trên 51% vào năm 2015 và cho vay bán lẻ tăng lên mức trên 18% đến năm 2015 (đứng trong top 3 NHBL có quy mô lớn nhất Việt nam về cho vay bán lẻ). Tiếp tục duy trì tăng trưởng ở mức hợp lý, đảm bảo cân đối, an toàn khả năng sinh lời, nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng, tập trung vào đào tạo nguồn nhân lực, đầu tư đổi mới công nghệ ngân hàng phù hợp với hiện đại hóa, đủ năng lực hội nhập. Nâng cao năng lực tài chính và phát triển thương hiệu trên cơ sở đẩy mạnh và kết hợp với văn hóa doanh nghiệp. Để thực hiện được mục tiêu đó ngân hàng đã xây dựng phương hướng hành động cụ thể sau:

- Đẩy mạnh hoạt động huy động vốn trên nhiều kênh
- Củng cố và hoàn thiện về mặt tổ chức, nâng cao năng lực điều hành phù hợp với những mục tiêu kinh doanh.
- Mở rộng hơn nữa mạng lưới giao dịch
- Tăng cường công tác quản trị rủi ro
- Đẩy mạnh công tác thông tin tiếp thị bằng các sản phẩm, dịch vụ tiện ích... phối hợp với các đơn vị lớn trong việc hợp tác quảng bá thương hiệu lẫn nhau.

3.1.2: Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng

Để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong những năm tới đây, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang đã đưa ra những định hướng sau:

- Chi nhánh liên tục bổ sung các sản phẩm cho vay mới
- Tăng cường hoạt động Marketing
- Mở rộng thị trường khách hàng cá nhân song song với tăng quy mô món vay
- Tăng cường đầu tư phát triển công nghệ ngân hàng, đào tạo cán bộ về nghiệp vụ cho vay tiêu dùng
- Chất lượng cho vay được nâng cao và tỷ lệ nợ xấu thấp

3.2: Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang

3.2.1: Hoàn thiện quy trình cho vay

Hoàn thiện quy trình cho vay có thể được hiểu theo các khía cạnh sau đây:

Thứ nhất, xây dựng một hệ thống các quy định cụ thể áp dụng đối với mỗi loại cho vay tiêu dùng, bao gồm: đối tượng cho vay, điều kiện cho vay, mức cho vay, lãi suất, thời hạn cho vay, quy trình giải ngân, giám sát và thu nợ.

Thứ hai, hoàn thiện quy trình cho vay còn được hiểu là việc giảm bớt các thủ tục rườm rà phức tạp khi khách hàng đến vay vốn tại ngân hàng. Trên cơ sở quy trình cho vay cụ thể hơn nhằm phù hợp với nhóm đối tượng khách hàng mà chi nhánh phục vụ. Đồng thời chi nhánh cần chú trọng đến việc phân loại, thẩm định khoa học khách hàng nhằm giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Một quy trình cho vay hợp lý khoa học sẽ giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả của khoản vay.

Ngoài ra, ngân hàng cũng nên tổng hợp các đối tượng khách hàng đã và đang giao dịch với ngân hàng để tìm hiểu và phân tích nhóm khách hàng này với mục đích mở rộng quy mô hoạt động, đồng thời xây dựng hệ thống lưu trữ về khách hàng.

3.2.2: Đa dạng hóa phương thức cho vay

Chi nhánh cần tích cực, linh hoạt hơn trong việc liên kết với các công ty bán lẻ để phát triển phương thức cho vay gián tiếp. Thông qua hoạt động liên kết với các công ty bán lẻ, ngân hàng sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn, nắm bắt được nhu cầu khách hàng và kịp thời giới thiệu các sản phẩm phù hợp. Tuy nhiên, phương thức cho vay này rủi ro hơn cho vay trực tiếp nên việc lựa chọn đối tác, nhà cung cấp để thực hiện tài trợ rất quan trọng.

Chi nhánh cũng nên xem xét phát triển cho vay qua người đại diện. Đây sẽ là giải pháp hiệu quả để đáp ứng cho nhu cầu vay ngày càng lớn của đối tượng công nhân viên chức. Giải pháp được đưa ra trên cơ sở xác định quyền và trách nhiệm của các bên (ngân hàng-người đại diện-người vay), cũng như việc phối hợp chặt chẽ giữa các bên trong quá trình thẩm định, xét duyệt cho vay, giải ngân, thu nợ giúp cả ba bên cùng có lợi.

3.2.3: Nâng cao hiệu quả trong công tác huy động vốn

Để có thể mở rộng CVTD thì yếu tố quan trọng không thể nhắc đến đó là “vốn”. Vì nếu như nguồn vốn huy động nhiều đi kèm với chi phí huy động thấp sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng đẩy mạnh hoạt động CVTD một cách nhanh chóng hơn, vừa giải quyết được tình trạng dư thừa vốn khả dụng vừa đem lại nguồn thu lớn cho ngân hàng, đồng thời phân tán rủi ro. Mở rộng quan hệ với các đối tác nước ngoài để tranh thủ các nguồn vốn như tài trợ, đầu tư, ủy thác... của các cá nhân tổ chức. Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn như phát hành giấy tờ có giá, phát triển các hình thức tiết kiệm mới, lãi suất huy động linh hoạt, hình thức khuyến mãi,... phù hợp để có thể đẩy mạnh công tác huy động vốn hỗ trợ cho hoạt động CVTD.

3.2.4: Hoàn thiện bộ phận chuyên môn về cho vay cá nhân

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang nên phân chia ra nhiều bộ phận phụ trách những công việc khác nhau trong mảng cho vay cá nhân để nâng cao hiệu quả hoạt động, như: bộ phận hỗ trợ về thủ tục cho vay, bộ phận nghiên cứu thị trường, bộ phận kiểm tra giải ngân và đốc thúc thu hồi nợ, bộ phận quản lý rủi ro,... Các bộ phận này cần có sự phối hợp một cách linh hoạt và hỗ trợ nhau một cách đồng bộ nhất.

Thường xuyên đào tạo cán bộ cho vay nâng cao năng lực nghiệp vụ. Cán bộ cho vay là những người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, vì vậy họ không chỉ là người gây ấn tượng đầu tiên đối với khách hàng về hình ảnh của ngân hàng mà còn là người hướng dẫn khách hàng sử dụng các sản phẩm của ngân hàng cũng như tìm kiếm lôi kéo khách hàng sử dụng những sản phẩm đó. Vì thế ngân hàng phải đào tạo CBCNV cần có phong cách phục vụ, phong cách giao tiếp chuyên

nghiệp tận tình, lịch sự niềm nở với khách hàng. Chi nhánh phải chú trọng đến khâu tuyển dụng, sắp xếp nhân sự, sử dụng hợp lí các lực lượng lao động và đặc biệt chi nhánh cần có những chính sách khen thưởng kịp thời thỏa đáng nhằm kích thích tinh thần nhiệt huyết hăng say của CBCNV. Bên cạnh đó chi nhánh cần phải có cơ chế gắn liền trách nhiệm của CBCNV đối với việc tìm kiếm, quản lí khách hàng vay để khoản vay có chất lượng tốt hơn. Chi nhánh cũng cần đào tạo các nhân viên hướng tới việc sử dụng các ứng dụng công nghệ mới trong quy trình, giúp nhân viên nhanh chóng thích nghi với quy trình mới.

3.2.5: Đa dạng hóa sản phẩm CVTD

Việc làm phong phú danh mục cho vay không chỉ giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh mà còn là một biện pháp hữu hiệu giúp ngân hàng hạn chế rủi ro, tăng thu nhập, thúc đẩy hiện đại hóa ngân hàng, cải tiến quy trình nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và góp phần hoàn thiện bộ máy tổ chức.

Ngoài các dòng sản phẩm truyền thống như cho vay mua nhà, mua ô tô, thấu chi, thẻ cho vay... thì ngân hàng cần triển khai các sản phẩm khác nhiều hơn như: cho vay du học, cho vay du lịch, mua hàng hóa trả góp ... hoặc triển khai những sản phẩm mới như: cho vay hỗ trợ xuất khẩu lao động, tài trợ các thiết bị tiêu khiển, cho vay hỗ trợ khám chữa bệnh, cho vay cưới hỏi, cho vay cán bộ, công nhân viên,... Chi nhánh có thể thực hiện “bán chéo” sản phẩm, phục vụ một nhóm sản phẩm dịch vụ cho một khách hàng, sản phẩm này phát triển sẽ kéo theo sự thịnh vượng của những sản phẩm khác.

3.2.6: Xây dựng hệ thống tính điểm cho vay

Việc chấm điểm cho vay chủ yếu được thực hiện theo phương pháp xếp loại và phương pháp so sánh. Cách thức sử dụng là cán bộ cho vay dựa vào hệ thống tính điểm này để đánh giá về điểm số cho các nhu cầu vay vốn khác nhau từ phía khách hàng. Dựa vào kết quả điểm số ngân hàng có thể đưa ra quyết định trong việc áp dụng chính sách khách hàng phù hợp. Tuy nhiên nó cũng có những hạn chế mang tính máy móc, không phân biệt được những trường hợp cần đánh giá riêng. Sai sót của hệ thống tính điểm thường mang tính hệ thống. Do vậy

ngân hàng cần phải thường xuyên kiểm tra và xem xét lại hệ thống tính điểm nhằm đảm bảo một hệ thống tính điểm có tính linh hoạt cao, chính xác.

3.2.7: Đẩy mạnh công tác Marketing ngân hàng

Hoạt động Marketing ngân hàng có một vị trí vô cùng quan trọng nhằm tăng cường hình ảnh, uy tín, vị thế cạnh tranh của chi nhánh trên thị trường. Với xu thế phát triển như hiện nay, nhiều tổ chức cho vay mới gia nhập thêm vào thị trường thì việc đẩy mạnh hoạt động Marketing ở chi Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang là rất cần thiết, có ý nghĩa to lớn và cần có những biện pháp cụ thể để đạt được hiệu quả cao trong hoạt động cho vay. Cụ thể:

- ✓ Thành lập bộ phận chuyên trách trong lĩnh vực Marketing để thực hiện những mục tiêu Marketing ngân hàng cần đạt được. Chi nhánh cần phải thiết lập bộ phận Marketing tại chi nhánh với các cán bộ chuyên trách có chuyên môn về Marketing; phải có sự phối hợp giữa các bộ phận nghiệp vụ khách hàng để tổ chức các cuộc tiếp xúc, hội thảo nhằm quảng bá sản phẩm của chi nhánh. Việc sử dụng nhân viên Marketing có kiến thức kỹ năng về thị trường đồng thời tập trung vào đúng chuyên môn chắc chắn sẽ đem lại hiệu quả cao hơn so với yêu cầu cán bộ cho vay vừa làm công việc thẩm định vừa nghiên cứu thị trường.

- ✓ Việc hoàn thiện chính sách giao tiếp với khách hàng sẽ giúp một phần đáng kể vào việc chi nhánh đưa ra những sản phẩm tốt nhất thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo cùng với tác phong nhanh nhẹn, chính xác của nhân viên sẽ tạo nên ấn tượng tốt đẹp đối với khách hàng.

- ✓ Tăng cường hoạt động tìm hiểu thị trường, nghiên cứu nhu cầu thị trường và tìm ra cho chi nhánh một thị trường CVTD mục tiêu.

- ✓ Giới thiệu hoạt động CVTD bằng cách tiến hành giao lưu trực tiếp với các đơn vị hành chính sự nghiệp, tiếp xúc với khách hàng qua giao dịch điện tử. Cụ thể khách hàng có thể gửi hồ sơ qua Fax, qua Internet để cán bộ cho vay kiểm tra trước đỡ mất thời gian đi lại của khách hàng. Những khách hàng sử dụng giao dịch này phần lớn là những khách hàng có dân trí cao, là loại hình khách hàng cần được ưu tiên.

3.2.8: Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt

Do thị trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt nên để có thể mở rộng được CVTD thì ngân hàng cần phải có một chính sách lãi suất linh hoạt. Ngân hàng nên áp dụng chính sách lãi suất cho vay phân biệt đối với từng bộ phận khách hàng nhằm thực hiện những mục tiêu nhất định, như đối với những nhóm khách hàng mà ngân hàng cần thu hút thì mức lãi suất áp dụng có thể thấp hơn mức lãi suất chung.

Đối với các sản phẩm tiêu dùng khác nhau độ rủi ro cũng khác nhau, hoặc cùng một loại sản phẩm CVTD nhưng mức độ rủi ro của các khách hàng khác nhau. Vì vậy cần phải xây dựng mức lãi suất khác nhau đối với từng loại sản phẩm cho vay, cũng như mức lãi suất khác nhau đối với từng đối tượng khách hàng cùng một sản phẩm.

Bên cạnh đó khi khách hàng sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ của ngân hàng trong một khoảng thời gian nhất định, với một doanh số nhất định thì mức phí trọng gói của các dịch vụ sẽ được chiết khấu trên cơ sở mức phí của các dịch vụ riêng lẻ cộng lại hay lãi suất CVTD ở một số sản phẩm áp dụng với khách hàng đó sẽ thấp hơn mức thực tế ngân hàng đã ấn định.

3.2.9: Tăng cường công tác kiểm tra sau

Kiểm tra sau là một khâu của thực hiện quy trình cho vay, điều này càng quan trọng đối với CVTD. Do đặc điểm các món vay tiêu dùng thường phát sinh không thường xuyên, các món vay xảy ra một lần và kéo dài nên công tác kiểm tra và thăm hỏi khách hàng của chi nhánh đã không được thực hiện thường xuyên. Việc kiểm tra sau khi giải ngân không chỉ nhằm mục đích truyền thống là kiểm tra tính trung thực trong việc sử dụng vốn vay theo đề xuất khi vay mà còn nhằm đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, cũng như phát hiện các dấu hiệu bất thường về khả năng tài chính và nhu cầu mới của khách hàng. Việc thường xuyên thăm hỏi khách hàng sẽ là một kênh thông tin phản hồi rất chính xác về chất lượng và vị thế sản phẩm của ngân hàng. Các thông tin này sẽ giúp cho việc cải thiện chất lượng dịch vụ và làm cơ sở để mở rộng CVTD cũng như nâng cao chất lượng khoản vay, tránh thất thoát rủi ro cho ngân hàng. Vì vậy ngân hàng

cần có một bộ phận chuyên làm công tác kiểm tra sau, bộ phận này sẽ kết hợp với cán bộ cho vay trực tiếp làm việc với khách hàng để trong quá trình khách hàng sử dụng vốn vay thì bộ phận này sẽ kiểm tra xem khách hàng có sử dụng vốn đúng mục đích hay không và định kỳ tới hạn trả nợ lãi và gốc thì khách hàng có nghiêm chỉnh chấp hành không, nếu như có dấu hiệu khả nghi về khả năng trả nợ của khách hàng thì cần phát hiện sớm để thực hiện nhắc nhở khách hàng thông qua điện thoại, Email, Fax,... hoặc có biện pháp xử lý khác kịp thời. Qua đó làm nâng cao chất lượng cho vay cũng như tránh được rủi ro cho Ngân hàng.

3.2.10: Hiện đại hóa cơ sở vật chất và công nghệ ngân hàng

Hiện đại hóa trang thiết bị, nâng cấp cơ sở vật chất là yêu cầu cấp thiết đối với chi nhánh hiện nay. Điều đó không những giúp nhân viên ngân hàng làm việc hiệu quả hơn, phát huy hết khả năng mà còn giúp nâng cao hình ảnh của ngân hàng. Đặc biệt là nó sẽ hỗ trợ ngân hàng tăng tốc độ xử lý thông tin cũng như là khả năng hoạt động chung.

Ngân hàng cần chú ý tới việc xây dựng một hệ thống kế hoạch đầu tư trang thiết bị, công nghệ nhằm từng bước đưa vào sử dụng các dịch vụ xử lý trên hệ thống các phần mềm hiện đại, công nghệ thẻ, dịch vụ home-banking... việc xử lý hỗ trợ các khâu như thẩm định, định giá TSBĐ, giám sát khoản vay của khách hàng cũng cần có phần mềm ứng dụng để triển khai hỗ trợ mở rộng CVTD một cách đồng bộ, hiệu quả nhất.

3.3: Điều kiện thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Bắc Giang

3.3.1: Đối với chính phủ

Do chính những lợi ích to lớn mà CVTD mang lại cho ngân hàng, cho người tiêu dùng và đặc biệt cho nền kinh tế, chính phủ và các cơ quan có thẩm quyền cần có những biện pháp khuyến khích và hỗ trợ cho việc mở rộng và phát triển hoạt động CVTD của các NHTM.

➤ Chính phủ cần có những biện pháp để tạo nên môi trường kinh tế vĩ mô ổn định. Chính việc nhà nước tạo nên một môi trường kinh tế-chính trị-xã hội ổn

định và lành mạnh sẽ tạo điều kiện cho tất cả các thành phần kinh tế phát triển, kích thích đầu tư, phát triển sản xuất, từ đó giúp nâng cao thu nhập và mức sống dân cư, tăng niềm tin của dân chúng vào tương lai khiến cho khả năng tích lũy và tiêu dùng của dân chúng được tăng lên, thúc đẩy mạnh mẽ nhu cầu về tiêu dùng.

➤ Chính phủ phải xây dựng và không ngừng hoàn thiện hệ thống pháp lí và tăng cường hiệu lực thi hành pháp luật trong lĩnh vực ngân hàng, tạo nên một hành lang pháp lí thông thoáng và đồng bộ cho hoạt động CVTD phát triển.

➤ Chính phủ cần có những chính sách phù hợp khuyến khích các ngành sản xuất hàng tiêu dùng và các ngành dịch vụ phục vụ đời sống dân cư phát triển.

➤ Chính phủ và các cơ quan chức năng cần chấn chỉnh lại hoạt động của mình trong phạm vi có liên quan, nâng cao sự phối hợp giữa các cơ quan chức năng trong quá trình hoạt động và chia sẻ thông tin, nhằm hạn chế sai sót và tiêu cực, bảo vệ quyền lợi của các ngân hàng trong hoạt động nghiệp vụ và cũng tạo thuận lợi cho người tiêu dùng khi đi vay.

➤ Chính phủ nên xây dựng và phát triển các tổ chức hỗ trợ thông tin cho thị trường. Nhà nước có thể đưa ra các ưu đãi để phát triển các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ thông tin tài chính như các doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ đánh giá xếp hạng doanh nghiệp, định giá tài sản, tư vấn tài chính, kiểm toán,...

3.3.2: Đối với Ngân hàng Nhà nước

- NHNN cần hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp quy đối với hoạt động cho vay tiêu dùng và hoạch định về chiến lược chung về CVTD của các Ngân hàng thương mại.

- NHNN cần phối hợp cùng các Ngân hàng thương mại xây dựng và phát triển hệ thống thông tin liên ngân hàng. Hệ thống này sẽ cho phép các ngân hàng có khả năng truy cập các thông tin thống kê, phân tích, cảnh báo về kinh tế-xã hội có liên quan tới lĩnh vực Tài chính-Ngân hàng, các thông tin về khách hàng một cách nhanh chóng và thuận tiện. Đặc biệt, NHNN cần củng cố hơn nữa hệ thống CIC, mà để làm được điều này NHNN cần đưa ra các chế tài nhằm nâng

cao trách nhiệm của các NHTM trong việc cung cấp thông tin về khách hàng có quan hệ cho vay một cách kịp thời, đầy đủ và chính xác để các NHTM khai thác, làm cơ sở để đánh giá khách hàng vay, đồng thời, phối hợp với các cơ quan thuế hoàn thiện hệ thống này nhằm bổ sung thêm nhiều thông tin về khách hàng cá nhân.

- NHNN cần có những chính sách tài chính tiền tệ linh hoạt và đúng đắn để ứng phó với tình hình kinh tế diễn biến phức tạp như hiện nay.

- NHNN nên xây dựng một sân chơi lành mạnh, bình đẳng giữa các ngân hàng, kể cả với các ngân hàng nước ngoài.

- Nâng cao tính độc lập của NHNN trong hoạt động ngân hàng.

3.3.3: Đối với Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam

- Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam nên có văn bản hướng dẫn cụ thể hơn nữa và định hướng cho Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang phát triển mạnh hình thức CVTD.

- Tập trung hơn nữa nguồn vốn, tăng tính chủ động cho Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang

- Tạo điều kiện hỗ trợ để chi nhánh tổ chức thi tuyển, đào tạo nâng cao chất lượng CBCNV nói chung và bộ phận CVTD nói riêng.

- Khuyến khích và hỗ trợ chi nhánh về hiện đại hóa công nghệ ngân hàng cũng như cơ sở vật chất của chi nhánh.

- Hoàn thiện biểu mẫu cho các sản phẩm đã chuẩn hóa, có như vậy mới tạo điều kiện cho việc thực hiện quy trình cho vay được chuẩn hóa, tác nghiệp giữa các bộ phận và khách hàng, đồng thời giúp cho cán bộ cho vay giải quyết khoản vay nhanh hơn.

KẾT LUẬN

Nền kinh tế ngày càng phát triển thì nhu cầu cải thiện đời sống của người dân ngày càng tăng lên. Khác với trước kia, con người chỉ cần “ăn no mặc ấm” thì ngày nay ai cũng mong muốn được “ăn ngon mặc đẹp”. Mong muốn của con người là không có giới hạn và là mong muốn chính đáng. Nó phản ánh xu hướng tất yếu của việc phát triển CVTD. Có thể khẳng định rằng trong tương lai không xa CVTD sẽ là loại hình cho vay chủ đạo trong việc phát triển các dịch vụ của ngân hàng. Tuy nhiên trong môi trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay, để có thể phát triển, mở rộng hoạt động CVTD một cách an toàn và hiệu quả là một bài toán khó đối với Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam nói chung và chi nhánh Bắc Giang nói riêng, song hoàn toàn là trong khả năng.

Qua việc nghiên cứu thực trạng mở rộng CVTD tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang, khóa luận đã thu được một số kết quả

Thứ nhất, giúp hiểu rõ hơn về cho vay tiêu dùng và việc mở rộng cho vay tiêu dùng

Thứ hai, thông qua việc nghiên cứu thực tế CVTD tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang đã cho thấy được những kết quả đạt được của chi nhánh trong việc nâng cao hiệu quả CVTD, và một số hạn chế cần phải khắc phục.

Thứ ba, trên cơ sở những mặt hạn chế, khóa luận đã mạnh dạn đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả CVTD tại chi nhánh.

Do có sự hạn chế về kiến thức lý luận cũng như kinh nghiệm và thời gian nghiên cứu nên bài viết không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự nhận xét, đóng góp của thầy cô và các anh chị làm việc tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Bắc Giang để bài viết được hoàn thiện hơn.

Em xin cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của ban giám đốc, các cán bộ trực thuộc chi nhánh, các anh, các chị phòng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Ngân hàng Đầu tư và Phát triển chi nhánh Bắc Giang và cô giáo Ths Nguyễn Thị Thanh đã giúp em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn!

