

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

-----



**ISO 9001-2008**

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Sinh viên : Nguyễn Như Vũ  
Giáo viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Diệp**

**HẢI PHÒNG – 2014**

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

-----

**MỘT SỐ BIỆN PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG  
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHÁT  
TRIỂN TP. HỒ CHÍ MINH - CHI NHÁNH HẢI ĐĂNG**

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

**Sinh viên : Nguyễn Như Vũ  
Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Diệp**

**HẢI PHÒNG – 2014**

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

---

**NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

Sinh viên: Nguyễn Như Vũ

Mã SV: 1112404141

Lớp: QT1502T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Một số biện pháp phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần phát triển TP. Hồ Chí Minh – Chi nhánh Hải Đăng.

## NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (*về lý luận, thực tiễn, các số liệu...*).
  - Phân tích làm rõ nội dung cơ bản về công tác tín dụng và hoạt động tín dụng cá nhân của NHTM.
  - Phân tích thực trạng công tác tín dụng cá nhân trong 3 năm từ 2011 đến 2013, tìm ra những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế đó trong hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh – Chi nhánh Hải Đăng.
  - Đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh – Chi nhánh Hải Đăng trong thời gian tới.
2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.
  - Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh – Chi nhánh Hải Đăng năm 2011 - 2013.
  - Bảng cân đối kế toán của Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh – Chi nhánh Hải Đăng năm 2011 - 2013.
  - Các sản phẩm tín dụng cá nhân của ngân hàng và một số tài liệu khác.
3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh – Chi nhánh Hải Đăng

## **CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP**

### **Người hướng dẫn thứ nhất:**

Họ và tên: Nguyễn Thị Diệp

Học hàm, học vị: Thạc sỹ

Cơ quan công tác: Trường Đại học Dân lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Một số biện pháp phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần phát triển TP.Hồ Chí Minh – Chi nhánh Hải Đăng.

### **Người hướng dẫn thứ hai:**

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 25 tháng 08 năm 2014

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 30 tháng 11 năm 2014

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Người hướng dẫn*

*Hải Phòng, ngày ..... tháng .....năm 2014*

**Hiệu trưởng**

**GS.TS.NGŨT Trần Hữu Nghị**

## PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

*Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2014*

**Cán bộ hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Phiếu nhận xét thực tập ( có dấu đỏ - biểu H02- B09)**

## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>12</b>
<b>PHẦN I:LÝ LUẬN CHUNG VỀ TÍN DỤNG CÁ NHÂN .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1Khái niệm tín dụng cá nhân .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2Vai trò tín dụng cá nhân.....</b>	<b>15</b>
1.2.1 Đối với ngân hàng. ....	15
1.2.2 Đối với khách hàng.....	16
1.2.3 Đối với nền kinh tế. ....	16
<b>1.3 Phân loại tín dụng cá nhân. ....</b>	<b>16</b>
1.3.1 Căn cứ vào thời hạn tín dụng.....	17
1.3.2 Căn cứ vào mục đích tín dụng.....	17
1.3.3 Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ.....	18
1.3.4 Căn cứ vào bảo đảm tín dụng.....	18
1.3.5 Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay. ....	19
<b>1.4 Quy trình tín dụng cá nhân. ....</b>	<b>21</b>
<b>1.5 Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân.....</b>	<b>24</b>
1.5.1 Chỉ tiêu đánh giá qui mô. ....	25
1.5.2 Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả.....	27
1.5.3 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng.....	28
<b>1.6 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng cá nhân. ....</b>	<b>31</b>



<b>PHẦN II THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP.HCM - CHI NHÁNH HẢI ĐĂNG.....</b>	<b>34</b>
<b>2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phát triển TP. HCM.....</b>	<b>34</b>
<b>2.2 Quá trình hình thành và phát triển của Chi nhánh Hải Đăng. ....</b>	<b>35</b>
<b>2.3 Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận.....</b>	<b>36</b>
2.3.1 Sơ đồ tổ chức .....	36
2.3.2 Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận.....	36
<b>2.4 Tình hình hoạt động.....</b>	<b>37</b>
2.4.1 Hoạt động huy động tiền gửi. ....	37
2.4.2 Hoạt động tín dụng .....	41
<b>2.5 Phân tích kết quả kinh doanh .....</b>	<b>44</b>
2.5.1 Doanh thu .....	44
2.5.2 Chi phí .....	46
2.5.3 Lợi nhuận.....	47
<b>2.6 Cơ sở pháp lý cho hoạt động tín dụng cá nhân tại HDBank .....</b>	<b>48</b>
<b>2.7 Các sản phẩm tín dụng cá nhân tại HDBank Chi nhánh Hải Đăng .....</b>	<b>48</b>
<b>2.8 Quy trình tín dụng cá nhân tại HDBank. ....</b>	<b>52</b>
<b>2.9 Tình hình hoạt động tín dụng cá nhân tại HDBank - Chi nhánh Hải Đăng.....</b>	<b>55</b>
<b>2.10 Đánh giá hoạt động tín dụng cá nhân tại HDBank.....</b>	<b>70</b>
2.10.1 Kết quả đạt được. ....	70
2.10.2 Những hạn chế và nguyên nhân. ....	72

<b>PHẦN III MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN .....</b>	<b>78</b>
<b>3.1 Định hướng phát triển của HDBank .....</b>	<b>78</b>
<b>3.2 Các giải pháp phát triển hoạt động tín dụng cá nhân .....</b>	<b>78</b>
3.2.1 Mục tiêu phát triển. ....	78
3.2.2 Sản phẩm .....	79
3.2.3 Các biện pháp giúp thúc đẩy hoạt động tín dụng cá nhân. ....	79
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>88</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>90</b>

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin chân thành cảm ơn Thạc sĩ Nguyễn Thị Diệp – giảng viên ngành Tài chính – Ngân hàng, trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ em nhiệt tình để hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin cảm ơn các thầy cô trong khoa Quản trị kinh doanh Trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã dạy dỗ, trang bị cho em những kiến thức trong quá trình học tập tại trường để em có thể hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp. Bên cạnh đó, em cũng xin cảm ơn những anh chị tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP.Hồ Chí Minh – Chi nhánh Hải Đăng đã nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập tại đơn vị.

Do giới hạn về kiến thức và thời gian nghiên cứu có hạn, bài khóa luận không tránh khỏi những sai sót, em rất mong nhận được sự đóng góp của các thầy cô giảng viên và cán bộ nhân viên ngân hàng để bài khóa luận của em được hoàn chỉnh.

## LỜI MỞ ĐẦU

Thị trường tín dụng cá nhân ở nước ta hiện nay đang chứng kiến sự cạnh tranh sôi động giữa các ngân hàng. Tại các thành phố lớn như Hải Phòng với dân số đạt mức xấp xỉ 2 triệu người. Đa số trong đó có độ tuổi trẻ, thu nhập ngày càng cao, phong cách sống hiện đại và nhu cầu mua sắm cao. Điểm thuận lợi là quy mô thị trường với dân số đông. Bởi vậy, tiềm năng để phát triển thị trường này là rất lớn. Hơn nữa, mảng kinh doanh này đóng góp nguồn lợi nhuận đáng kể trong hoạt động tín dụng nói chung của các Ngân hàng và khách hàng.

Trong số các Ngân hàng TMCP, Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh (HDBank) đã trở thành một cái tên quen thuộc với nhiều khách hàng. Với tầm nhìn chiến lược của mình, HDBank đang nỗ lực hướng đến trở thành một NHTM hàng đầu Việt Nam; hoạt động theo mô hình NHTM trọng tâm bán lẻ theo những thông lệ quốc tế tốt nhất với công nghệ hiện đại, đủ năng lực cạnh tranh với các ngân hàng trong nước và quốc tế hoạt động tại Việt Nam. Với lượng khách hàng cá nhân đông đảo cùng với việc đóng góp một phần ba lợi nhuận của hoạt động tín dụng nói chung thì có thể nói mảng tín dụng cá nhân là hoạt động có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với hệ thống HDBank. Trong thời gian qua, mảng tín dụng cá nhân của HDBank tuy đạt được những thành tựu như tổng dư nợ tín dụng cá nhân tăng qua các năm, đóng góp lợi nhuận của hoạt động tín dụng cá nhân vào tổng lợi nhuận của ngân hàng chiếm một tỷ trọng đáng kể và có xu hướng tăng dần qua các năm... Nhưng bên cạnh đó cũng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như sản phẩm tín dụng cá nhân vẫn chưa thật sự thỏa mãn được nhu cầu của người dân, hoạt động Marketing chưa đem lại hiệu quả truyền thông, mô hình tổ chức còn nhiều bất cập... Đồng thời tình hình kinh tế nói chung và của Hải Phòng nói riêng trong thời gian tới được dự báo là sẽ vẫn còn những khó khăn, ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động tín dụng, đòi hỏi ngân hàng cần phải có những giải pháp để có thể duy trì và phát triển mảng kinh doanh này.

Do vậy, em quyết định chọn đề tài: “Một số biện pháp phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Phát triển TP. HCM Chi nhánh Hải Đăng” để nghiên cứu trong khóa luận tốt nghiệp của mình.

Bố cục của đề tài:

Ngoài phần mở đầu và kết luận, bố cục của khóa luận bao gồm 3 phần:

*Phần I: Lý luận chung về tín dụng cá nhân.*

*Phần II: Thực trạng phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phát triển TP. HCM – Chi nhánh Hải Đăng.*

*Phần III: Một số giải pháp phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại Chi nhánh Hải Đăng.*

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

# PHẦN I

## LÝ LUẬN CHUNG VỀ TÍN DỤNG CÁ NHÂN

### 1.1 Khái niệm tín dụng cá nhân

Quan hệ tín dụng ra đời và tồn tại xuất phát từ đòi hỏi khách quan của quá trình tuần hoàn vốn để giải quyết hiện tượng dư thừa, thiếu hụt vốn diễn ra thường xuyên giữa các chủ thể trong nền kinh tế.

Với vai trò là trung gian tài chính, các NHTM đứng ra huy động nguồn vốn nhàn rỗi từ những người dư thừa vốn, đồng thời phân phối lại cho những người cần vốn trong xã hội. Quan hệ tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng tài sản (vốn) giữa ngân hàng và chủ thể khác nhau trong nền kinh tế, trong đó ngân hàng đóng vai trò vừa là người đi vay, vừa là người cho vay. Theo khoản 14, điều 4 Luật các tổ chức tín dụng năm 2010: “Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác”. Như vậy tín dụng có thể thể hiện dưới các hình thức khác nhau: tín dụng bằng tiền (cho vay), tín dụng bằng tài sản (thế chấp), tín dụng bằng uy tín (tín chấp). Tuy nhiên, trong hoạt động tín dụng thì cho vay là hoạt động quan trọng nhất và chiếm tỷ trọng lớn nhất tại các NHTM. Do đó, thuật ngữ tín dụng và cho vay thường được dùng đan xen và thay thế cho nhau.

Nếu căn cứ vào các chủ thể vay vốn, tín dụng có thể được chia làm 3 loại: tín dụng doanh nghiệp, tín dụng cá nhân và tín dụng cho các tổ chức tài chính. Như vậy, tín dụng cá nhân là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu vốn của cá nhân, hộ gia đình. Nhu cầu vốn của cá nhân, hộ gia đình chủ yếu là nhu cầu về cư trú: mua sắm, sửa chữa, xây dựng nhà cửa, mua sắm ô tô, xe máy...; nhu cầu chi tiêu hàng ngày, y tế, giáo dục...

Hoạt động tín dụng cá nhân còn mang một số đặc điểm như:

- Quy mô: Quy mô các khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn. Các khoản tín dụng cấp cho khách hàng cá nhân là tương đối nhỏ so với tín dụng

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

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

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

- Nguồn trả nợ: nguồn trả nợ của khách hàng chủ yếu phụ thuộc vào thu nhập của họ. Nguồn trả nợ này có thể có những biến động lớn, phụ thuộc vào quá trình làm việc, kỹ năng và kinh nghiệm đối với công việc của họ. Sự kiểm soát các nguồn thu này trên thực tế vẫn còn tiềm ẩn nhiều rủi ro.

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

## **1.2 Vai trò tín dụng cá nhân**

### **1.2.1 Đối với ngân hàng.**

Tăng cường mối quan hệ với các khách hàng, từ đó ngân hàng có thể mở rộng hoạt động dịch vụ khác với khách hàng cá nhân như tăng khả năng huy

động tiền gửi, dịch vụ thanh toán, tư vấn... Đây là kênh Marketing hiệu quả đối với ngân hàng, tăng khả năng cạnh tranh giành thị phần trên thị trường tài chính.

Tạo điều kiện đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, nhờ đó nâng cao lợi nhuận và phân tán rủi ro ngân hàng.

### **1.2.2 Đối với khách hàng**

Đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn của khách hàng, đặc biệt đối với các khoản vay cho nhu cầu chi tiêu có tính chất cấp bách, nhờ đó khách hàng có thể sử dụng các tiện ích trước khi tích lũy đủ số tiền cần thiết. Trong điều kiện nền kinh tế ngày càng phát triển như hiện nay, nhu cầu tiêu dùng và mua sắm của các cá nhân là vô cùng lớn. Tuy nhiên họ lại cần thời gian tích lũy để chi trả cho những nhu cầu đó. Vì vậy tín dụng ngân hàng có thể giúp khách hàng có thể thực hiện được những nhu cầu của mình, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống.

Trong những trường hợp cần gấp thì lãi suất cho vay của ngân hàng hợp lý hơn nhiều so với lãi suất vay “nóng” bên ngoài thị trường. Thời hạn cho vay và phương thức trả nợ linh hoạt căn cứ vào khả năng trả nợ của khách hàng. Điều kiện và thủ tục để có được khoản vay không quá phức tạp.

### **1.2.3 Đối với nền kinh tế.**

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

## **1.3 Phân loại tín dụng cá nhân.**

Hiện nay cùng với xu thế phát triển và cạnh tranh, các ngân hàng đều nghiên cứu đưa ra nhiều hình thức tín dụng nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng, từ đó đa dạng hóa danh mục đầu tư, thu hút khách hàng, tăng trưởng lợi nhuận, phân tán rủi ro và đứng vững trong môi trường cạnh tranh như hiện nay. Đối với khách hàng cá nhân, ngân hàng cung cấp rất nhiều loại hình tín dụng, nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Về cơ bản, các tiêu chí để phân loại tín dụng cá nhân giống các tiêu chí để phân loại tín dụng chung. Có thể phân loại tín dụng cá nhân theo một số tiêu chí sau:



### **1.3.1 Căn cứ vào thời hạn tín dụng.**

- Tín dụng ngắn hạn: là tín dụng có thời hạn đến 1 năm. Với tín dụng cho doanh nghiệp, nguồn vốn này được sử dụng để bù đắp thiếu hụt vốn lưu động tạm thời. Còn với tín dụng cá nhân nói riêng, tín dụng ngắn hạn là hình thức tín dụng chủ yếu, vì nó thường phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng cần thiết của cá nhân và hộ gia đình. Rủi ro ho ngân hàng là khá nhỏ khi cho vay ngắn hạn, vì trong thời gian ngắn ít có biến động xảy ra và nếu có ngân hàng cũng có thể dự tính được.

- Tín dụng trung hạn: là loại tín dụng có thời hạn từ trên 1 năm đến 5 năm. Với các doanh nghiệp, đây là loại hình quan trọng hình thành nguồn vốn lưu động. Đối với cá nhân, tín dụng trung hạn phục vụ cho các nhu cầu vốn có thời hạn tương đối dài hơn như mua ô tô, mua sắm các thiết bị sinh hoạt gia đình ...

- Tín dụng dài hạn: là loại tín dụng có thời hạn trên 5 năm. Các doanh nghiệp thường sử dụng nguồn tín dụng này chủ yếu đáp ứng nhu cầu đầu tư dài hạn: xây dựng cơ bản như xây sửa nhà, dây chuyền sản xuất, hay cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn. Còn đối với các cá nhân, tín dụng dài hạn được cung cấp khi quy mô khoản vay lớn, chủ yếu phục vụ cho nhu cầu mua sắm đất đai, nhà cửa. Nhìn chung, đối với ngân hàng, tín dụng dài hạn thường tiềm ẩn rủi ro.

### **1.3.2 Căn cứ vào mục đích tín dụng.**

Các sản phẩm cho vay dành cho khách hàng cá nhân thường được phát triển và thiết kế tương tự như sản phẩm tín dụng truyền thống nhưng có những nét đặc thù riêng của từng NHTM. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn của khách hàng cá nhân, có thể chia tín dụng cá nhân thành các loại:

- Cho vay mua bất động sản: Cho vay mua bất động sản là sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu mua nhà, hợp thức hóa nhà đất, xây dựng sửa chữa nhà của khách hàng nhưng chưa thể thực hiện được do gặp khó khăn về tài chính.

- Cho vay tiêu dùng: cho vay tiêu dùng là loại cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu và mua sắm tiện nghi sinh hoạt gia đình nhằm nâng cao đời sống dân cư. Khách hàng vay là những người có thu nhập không cao nhưng ổn định, chủ yếu là công nhân viên chức hưởng lương và có việc làm ổn định. Số lượng khách hàng vay là khá lớn.

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

### **1.3.3 Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ.**

- Tín dụng trực tiếp: là hình thức ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho khách hàng có nhu cầu vay vốn, đồng thời khách hàng hoàn trả nợ vay trực tiếp cho ngân hàng. Ưu điểm của hình thức tài trợ này là rất linh hoạt vì có sự đàm phán trực tiếp giữa ngân hàng và khách hàng, quyết định cho vay hay không hoàn toàn do ngân hàng quyết định, ngoài ra ngân hàng có thể sử dụng triệt để trình độ kiến thức kinh nghiệm của cán bộ tín dụng. Hơn nữa, khi khách hàng quan hệ trực tiếp với ngân hàng, có nhiều khả năng họ sẽ sử dụng các dịch vụ khác của ngân hàng như mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm, dịch vụ chuyển tiền ... và như vậy quyền lợi của cả hai phía ngân hàng và khách hàng đều được thỏa mãn trên cơ sở thỏa thuận trực tiếp của cả hai bên.

- Tín dụng gián tiếp: là hình thức ngân hàng cấp tín dụng qua một trung gian ủy thác. Đối với các khách hàng cá nhân, trung gian ủy thác có thể là nhà bán lẻ hàng hóa, dịch vụ. Theo hình thức này ngân hàng sẽ ký kết hợp đồng với chính nhà cung cấp, thực là mua những khoản nợ, để trên cơ sở đó nhà cung cấp sẽ bán chịu hàng hóa cho người tiêu dùng. Hợp đồng ký kết giữa ngân hàng và nhà cung cấp quy định rõ điều kiện bán chịu như: đối tượng khách hàng được bán chịu, loại hàng hóa được bán chịu... Thông qua những điều kiện đó mà nhà cung cấp sẽ thỏa thuận với khách hàng của mình về việc bán chịu hàng hóa.

### **1.3.4 Căn cứ vào bảo đảm tín dụng.**

- Tín dụng có bảo đảm: là tín dụng có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc có bảo lãnh của người thứ ba. Hình thức tín dụng này áp dụng với những khách hàng không đủ uy tín, khi vay vốn phải có tài sản bảo đảm hoặc phải có bảo lãnh. Tài sản bảo đảm hoặc bảo lãnh của người thứ ba là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm nguồn thu dự phòng khi nguồn thu chính (dòng tiền) của người đi vay

thiếu hụt, tạo áp lực buộc người đi vay phải trả nợ, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Như đã trình bày ở phần đặc điểm, hầu hết các khoản tín dụng cấp cho cá nhân là tín dụng có bảo đảm.

- Tín dụng không có bảo đảm: là tín dụng không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc không có bảo lãnh của người thứ ba. Hình thức này chủ yếu được áp dụng đối với các khách hàng có việc làm và thu nhập ổn định, thu nhập ngoài việc trang trải các chi tiêu thường xuyên còn có tích lũy để trả nợ vay (công chức, viên chức trong biên chế nhà nước, nhân viên có hợp đồng lao động dài hạn ...) Hình thức vay tín chấp phù hợp với những món vay giá trị không lớn, thời hạn vay thường là ngắn hạn.

### **1.3.5 Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay.**

- Tín dụng trả góp: Theo hình thức tài trợ này, thì người đi vay trả nợ cho ngân hàng (gồm cả gốc và lãi) theo nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định do ngân hàng quy định (tháng, quý...) Hình thức này áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc với những khách hàng mà thu nhập định kỳ của họ không đủ để thanh toán hết một lần số nợ vay. Đối với loại cho vay này ngân hàng cần chú ý đến những vấn đề cơ bản sau:

○ Loại tài sản được tài trợ: thiện chí trả nợ của người vay sẽ tốt hơn khi tài sản hình thành từ tiền vay thỏa mãn nhu cầu lâu bền của họ trong tương lai. Với mỗi ngân hàng, họ rất quan tâm đến việc lựa chọn tài sản để tài trợ và thường họ chỉ muốn tài trợ cho những tài sản có thời gian sử dụng dài, có giá trị lớn; với những tài sản này, người vay có thể hưởng tiện ích của nó trong một khoảng thời gian dài.

○ Số tiền phải trả trước: với hình thức này, ngân hàng sẽ yêu cầu người đi vay phải có vốn tự có trên tổng phương án xin vay, phần còn lại ngân hàng sẽ cho vay, thường chỉ cho vay từ 50% - 70% tổng giá trị tài sản tùy theo các yếu tố như: loại tài sản, thị trường tiêu thụ tài sản sau khi đã sử dụng, thực lực tài chính, trình độ và nhân thân, lai lịch của người vay. Quy định này của ngân hàng nhằm tránh trường hợp khách hàng dùng tài sản hình thành từ vốn vay làm tài sản thế chấp, khi phải phát mại tài sản không gây nhiều rủi ro cho ngân hàng.

○ Điều khoản thanh toán.

+ Số tiền thanh toán mỗi kỳ hạn phải phù hợp với khả năng về thu nhập sau khi đã trừ đi các khoản chi tiêu khác.

+ Giá trị tài sản không được thấp hơn số tiền cho vay chưa được thu hồi.

+ Thời hạn cho vay không nên quá dài nhằm tránh cho việc tài sản tài trợ bị giảm giá trị theo thời gian đi kèm với rủi ro tín dụng tăng lên.

+ Số tiền mà khách hàng phải thanh toán mỗi kỳ hạn trả nợ có thể tính bằng các phương pháp như sau:

Phương pháp lãi đơn: theo đó, vốn gốc người đi vay phải trả từng kỳ hạn trả nợ được tính đều nhau, bằng cách lấy vốn gốc ban đầu chia cho số kỳ hạn thanh toán hoặc có thể được thực hiện theo quý hay theo năm tài chính.

Phương pháp lãi gộp: đây là phương pháp thường được áp dụng trong cho vay trả góp.

Vấn đề phân bổ lãi vay theo thời gian.

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

○ Vấn đề trả nợ trước hạn:

Khi người đi vay trả nợ trước hạn xảy ra trường hợp nếu tiền trả góp theo phương pháp lãi đơn thì vấn đề rất đơn giản, người đi vay chỉ phải thanh toán toàn bộ gốc còn thiếu và lãi vay của kỳ hạn hiện tại cho ngân hàng. Tuy nhiên nếu tiền lãi được tính bằng phương pháp lãi gộp thì vấn đề sẽ phức tạp hơn vì theo phương pháp này, lãi được giả định rằng tiền vay sẽ được khách hàng sử dụng cho đến lúc kết thúc hợp đồng, nếu khách hàng trả nợ trước hạn thì thời hạn nợ thực tế sẽ khác với thời hạn nợ ban đầu và như vậy số tiền lãi phải trả cũng có sự thay đổi. Khi đó, người ta sẽ sử dụng phương pháp phân bổ lãi cho người vay theo thời gian để tính số lãi thực tế phải thu, dựa trên thời gian nợ thực tế.

Tín dụng hoàn trả một lần: Đây là hình thức tài trợ mà theo đó số tiền vay của khách hàng sẽ được thanh toán một lần khi hợp đồng tín dụng đến hạn. Đặc điểm của các khoản tín dụng này thường có quy mô nhỏ, thời hạn cho vay ngắn.

Ngân hàng áp dụng hình thức này sẽ không mất nhiều thời gian như khi phải tiến hành thu nợ làm nhiều kỳ.

#### **1.4 Quy trình tín dụng cá nhân.**

##### ***Bước 1: Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn, kiểm tra tính đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ.***

Hồ sơ vay vốn gồm những giấy tờ sau:

- Giấy đề nghị vay vốn.
- Hồ sơ pháp lý về khách hàng.
- Giấy phép thành lập, giấy đăng ký kinh doanh do cơ quan có thẩm quyền xác nhận.
- Các báo cáo tài chính như: bảng cân đối kế toán, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh...của các kỳ và các năm (2 năm) gần nhất so với ngày đề nghị vay.
- Hồ sơ về dự án vay vốn, phương án sản xuất kinh doanh: trong phương án sản xuất kinh doanh phải tính toán được hiệu quả kinh tế và xác định được nguồn trả nợ, trường hợp cấp thiết phải có sự chấp nhận của cơ quan chủ quản cấp trên.
- Các tài liệu chứng minh hợp pháp và giá trị các tài sản đảm bảo nợ vay.

##### ***Bước 2: Ngân hàng thẩm định hồ sơ vay vốn và khả năng trả nợ.***

Ngân hàng nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng gửi tới, ngân hàng tiến hành thẩm định hồ sơ.

- Ngân hàng xây dựng quy trình xét duyệt cho vay theo nguyên tắc đảm bảo tính độc lập, phân định rõ ràng trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm liên đới giữa khâu thẩm định và quyết định cho vay.
- Ngân hàng tiến hành kiểm tra các tài liệu khách hàng gửi tới, đồng thời tiến hành thẩm định tính khả thi, hiệu quả của phương án sản xuất kinh doanh và khả năng hoàn trả nợ vay.

Thẩm định hồ sơ vay vốn là quá trình xem xét, phân tích các thông tin, số liệu đã thu thập trong hồ sơ của khách hàng. Mục đích là xác định giới hạn an toàn của quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng vay vốn.

Trong thời gian theo quy định của quy chế cho vay, kể từ khi ngân hàng nhận được đầy đủ hồ sơ vay vốn hợp lệ và thông tin cần thiết của khách hàng theo yêu cầu của ngân hàng, ngân hàng phải thẩm định xong hồ sơ vay vốn, quyết định và thông báo việc cho vay, ngân hàng phải thông báo cho khách hàng bằng văn bản, trường hợp nếu không cho vay thì Ngân hàng phải nêu rõ căn cứ từ chối cho vay.

Trường hợp ngân hàng quyết định cho vay, giữa ngân hàng và khách hàng vay ký hợp đồng thế chấp tài sản đảm bảo nợ vay.

***Bước 3: Ngân hàng xác định các chỉ tiêu cho vay ký kết hợp đồng tín dụng với khách hàng.***

+ Mức cho vay: là mức vốn vay ngân hàng có thể cho vay cao nhất đối với phương pháp cho vay từng lần hoặc là mức dư nợ tối đa đối với phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng. Hiện nay, Nghị định đảm bảo tiền vay của tổ chức tín dụng số 178/1999/NĐ-CP của Thủ tướng Chính phủ quy định mức cho vay so với giá trị tài sản đảm bảo tiền vay của khách hàng. Theo luật định mức cho vay tối đa không quá 70% giá trị tài sản cầm cố, thế chấp. Đối với cổ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ quỹ đã niêm yết tại Sở giao dịch chứng khoán: Mức cho vay tối đa bằng 50 % trị giá tại thời điểm cho vay.

+ Thời hạn cho vay: Căn cứ vào chu kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay và khả năng trả nợ của khách hàng.

+ Lãi suất vay: Là mức lãi cho vay do ngân hàng và khách hàng thỏa thuận phù hợp với quy định của NHNN.

***Bước 4: Giải ngân, theo dõi, giám sát việc sử dụng vốn vay.***

Sau khi đã duyệt cho vay, ngân hàng mở cho mỗi khách hàng vay 1 tài khoản cho vay để hạch toán cho vay và thu nợ (nếu khách hàng chưa có tài khoản tiền vay).

Căn cứ vào hợp đồng tín dụng và tiến độ thực hiện phương án sản xuất kinh doanh và đầu tư xây dựng cơ bản của khách hàng (có phát sinh nhu cầu vốn thực tế), ngân hàng phát tiền vay. Đối với khách hàng vay luân chuyển, trong phạm vi hạn mức tín dụng đã xác định, từng lần vay vốn, khách hàng đi vay phải gửi đến cho ngân hàng cho vay đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng trong khả năng nguồn vốn cho phép.

Kiểm tra và giám sát khoản vay là quá trình thực hiện các bước công việc sau khi cho vay nhằm hướng dẫn, đôn đốc người vay sử dụng đúng mục đích, có hiệu quả số tiền vay, hoàn trả nợ gốc, lãi vay đúng hạn, đồng thời thực hiện các biện pháp thích hợp nếu người vay không thực hiện đầy đủ, đúng hạn các cam kết.

Ngân hàng quy định việc kiểm tra, giám sát các khoản vay được tiến hành định kỳ hoặc đột xuất với 100% khoản vay, một hay nhiều lần tùy theo độ an toàn của khoản vay.

#### **Bước 5: Thu nợ, thu lãi, phí và xử lý phát sinh.**

Việc thu nợ được tiến hành theo kỳ hạn nợ đã ghi trong hợp đồng tín dụng. Khách hàng có thể trả nợ trước hạn và phải chủ động trả nợ khi đến hạn. Khách hàng không trả được nợ đến hạn, ngân hàng sẽ xử lý theo những trường hợp sau:

+ Do nguyên nhân khách quan, khách hàng có văn bản giải trình xin gia hạn nợ, ngân hàng có thể xét cho gia hạn nợ. Theo quy định trong quy chế cho vay hiện hành của ngân hàng, thời hạn được gia hạn nợ tối đa bằng một kỳ hạn nợ. Nhưng do nguyên nhân khách quan thì thời hạn quá hạn nợ tối đa không quá 12 tháng đối với cho vay ngắn hạn và trung hạn tối đa nửa thời hạn cho vay đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

+ Do nguyên nhân chủ quan, ngân hàng sẽ chuyển nợ quá hạn và phạt theo mức lãi suất nợ quá hạn. Theo quy định hiện hành, lãi suất nợ quá hạn bằng 150% lãi suất cho vay.

+ Nếu không có thỏa thuận gia hạn nợ nêu trên và khách hàng không có thiện chí trả nợ cho ngân hàng thì ngân hàng có quyền bán tài sản thế chấp,

cầm cố để thu hồi nợ. Việc chuyển nhượng, bán tài sản thế chấp, cầm cố để thu hồi vốn trong một thời gian nhất định theo quy định của pháp luật.

+ Nếu ba trường hợp trên hai bên không thỏa thuận để giải quyết được, ngân hàng sẽ khởi kiện khách hàng vi phạm hợp đồng tín dụng.

Việc tính lãi, thu lãi được tiến hành hàng tháng hoặc thu một lần cùng với nợ gốc tùy theo kỳ hạn nợ thích hợp giữa ngân hàng và khách hàng thỏa thuận. Trường hợp cho vay theo hạn mức thì việc tính lãi và thu lãi được thực hiện hàng tháng vào ngày cuối tháng. Nếu khách hàng vay chưa trả được lãi khi đến hạn và có đề nghị gia hạn lại thì ngân hàng tính và hạch toán vào tài khoản ngoại bảng để thu dần vào kỳ sau, không nhập lãi vào nợ gốc. Trong trường hợp khách hàng vay có khó khăn về tài chính do nguyên nhân khách quan thì giám đốc ngân hàng cho vay có thể quyết định cho giảm hoặc miễn lãi đối với khách hàng vay. Việc giảm hoặc miễn lãi của khách hàng tùy theo khả năng tài chính của ngân hàng cho vay.

#### ***Bước 6: Kết thúc hợp đồng tín dụng.***

- Tất toán tài khoản.
- Thanh lý hợp đồng tín dụng.
- Giải chấp tài sản bảo đảm tiền vay.
- Lưu hồ sơ.

### **1.5 Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân.**

#### **• Khái niệm:**

Hiệu quả tín dụng là một phạm trù mang tính trừu tượng, vừa mang tính cụ thể phản ánh toàn bộ hoạt động tín dụng của NHTM qua đó nêu bật được vị trí quan trọng của tín dụng đối với nền kinh tế nói chung và NHTM nói riêng.

Hiệu quả hoạt động tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp mức độ hoạt động của môi trường xung quanh, cũng như đường lối chiến lược phát triển của NHTM.



Hiệu quả hoạt động tín dụng có thể được hiểu, một cách đơn giản là hiệu quả của việc cho vay (hay đầu tư, bảo lãnh) mang lại, là khả năng thu hồi đầu tư đáo hạn cả vốn lẫn lãi theo dự kiến.

Cũng như hoạt động tín dụng nói chung, việc đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân được xem xét qua một số chỉ tiêu cơ bản sau: dư nợ tín dụng, tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ sinh lời của tín dụng, tỷ lệ thu lãi của tín dụng cá nhân so với tín dụng.

### **1.5.1 Chỉ tiêu đánh giá qui mô.**

- **Tổng số khách hàng cá nhân.**

Con số phản ánh khối lượng khách hàng thực có của hoạt động tín dụng cá nhân. Là cơ sở để ban lãnh đạo của Ngân hàng ở các cấp sẽ đưa ra được những quyết định nhằm đáp ứng nhu cầu vay của nguồn khách hiện hữu và đưa ra được những quyết định phù hợp để phát triển nguồn khách mới cho Ngân hàng. Góp phần không nhỏ vào hoạt động tín dụng nói riêng và hoạt động ngân hàng nói chung.

- **Dư nợ tín dụng**

Phản ánh số tiền ngân hàng đang cho vay tại một thời điểm nhất định, thường là cuối kỳ kinh doanh. Tổng dư nợ cho vay cao và tăng trưởng nhìn chung phản ánh một phần hiệu quả hoạt động tín dụng tốt và ngược lại tổng dư nợ tín dụng thấp, ngân hàng không có khả năng mở rộng hoạt động cho vay hay mở rộng thị phần, khả năng tiếp thị của ngân hàng kém.

Tuy nhiên tổng dư nợ cao chưa hẳn đã phản ánh hiệu quả tín dụng của ngân hàng cao vì đôi khi nó là biểu hiện cho sự tăng trưởng nóng của hoạt động tín dụng, vượt quá khả năng về vốn cũng như khả năng kiểm soát rủi ro của ngân hàng, hoặc mức dư nợ cao, hoặc tốc độ tăng trưởng nhanh do mức lãi suất cho vay của ngân hàng thấp hơn so với thị trường dẫn đến tỷ suất lợi nhuận giảm.

- **Doanh số cho vay**

Doanh số cho vay là tổng số tiền mà một ngân hàng đã phát cho các khách hàng vay trong một thời kỳ nhất định. Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà một ngân hàng thu hồi được từ khoản đã cho vay trước đó trong một thời kỳ nhất định. Dư nợ cho vay là số tiền mà khách hàng vay đang còn nợ chưa trả tại

một thời điểm, hay nói cách khác, dư nợ cho vay là số tiền đã phát cho khách hàng vay nhưng chưa thu hồi.

Đặc điểm:

- Doanh số cho vay và doanh số thu nợ chỉ liên quan đến khoản tiền gốc và không phụ thuộc vào kỳ hạn vay là bao nhiêu.

- Doanh số cho vay và doanh số thu nợ được tính cho một thời kỳ, trong khi đó, dư nợ (số dư) được tính tại một thời điểm.

- Giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ có mối quan hệ khăng khít, được thể hiện qua công thức:

$$DNCV_t = DNCV_{t-1} + DSCV_t - DSTN_t$$

Trong đó:

$DNCV_{t-1}$ : Dư nợ cho vay tại thời điểm cuối kỳ (t-1)

$DNCV_t$ : Dư nợ cho vay tại thời điểm cuối kỳ t.

$DSCV_t$ : Doanh số cho vay trong kỳ t.

$DSTN_t$ : Doanh số thu nợ trong kỳ t.

- **Doanh số thu nợ**

Là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản tín dụng mà Ngân hàng thu về được khi đáo hạn vào một thời điểm nhất định nào đó.

- **Qui mô trung bình món vay**

Qui mô món vay là khoản tín dụng tối đa mà ngân hàng có thể cung cấp để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Tùy theo từng đối tượng khách hàng mà ngân hàng đưa ra các gói sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu. Nhìn chung trong bối cảnh các sản phẩm tín dụng của các ngân hàng thường rất dễ triển khai và có sao chép giữa các ngân hàng nên tạo ra tính cạnh tranh cao trên thị trường. Sản phẩm đưa ra có đầy đủ các hạn mức cho vay để khách hàng cân nhắc và lựa chọn. Vậy nên qui mô món vay rất đa dạng.

### 1.5.2 Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả.

- **Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân**

$$\text{Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân} = \frac{\text{Lãi từ tín dụng cá nhân}}{\text{Tổng dư nợ cá nhân}}$$

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng cá nhân, nó cho biết số tiền lãi thu được trên 100 đồng dư nợ là bao nhiêu. Chỉ tiêu này cao chứng tỏ chất lượng tín dụng. tốt.

- **Chỉ tiêu hệ số sử dụng vốn**

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

Đây là chỉ tiêu hiệu quả phản ánh chất lượng tín dụng, cho phép đánh giá tính hiệu quả trong hoạt động tín dụng của một ngân hàng. Chỉ tiêu này càng lớn thì càng chứng tỏ ngân hàng đã sử dụng một cách hiệu quả nguồn vốn huy động được.

- **Chỉ tiêu về tốc độ chu chuyển vốn tín dụng (vòng quay vốn tín dụng)**

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

Chỉ tiêu này phản ánh một đồng vốn của ngân hàng được sử dụng cho vay mấy lần trong một năm. Chỉ tiêu này càng lớn càng tốt, nó chứng tỏ nguồn vốn của ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất kinh doanh.

Nếu mức lãi suất cho vay là không đổi, thì lợi nhuận tín dụng thu được nhiều hay ít phụ thuộc hoàn toàn vào hai yếu tố đó là: Dư nợ bình quân và thời hạn cho vay. Trong kinh doanh ngân hàng, doanh số cho vay, doanh số thu nợ và vòng quay tín dụng chưa nói lên điều gì về lợi nhuận tín dụng. Vòng quay tín dụng càng cao chỉ nói lên một điều là chính sách tín dụng của ngân hàng thiên về cho vay ngắn hạn, còn vòng quay tín dụng thấp chỉ nói lên một điều là chính sách tín dụng của ngân hàng thiên về cho vay trung dài hạn. Nếu vòng quay tín

dụng quá cao, đồng nghĩa với việc ngân hàng phải ký nhiều hợp đồng tín dụng trong một thời kỳ, điều này có thể dẫn đến tăng chi phí cho ngân hàng.

### **1.5.3 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng.**

- **Tỷ lệ nợ xấu**

Nợ của NHTM được phân chia thành 5 nhóm sau:

Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

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

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

- + Các khoản nợ quá hạn từ 10 đến 90 ngày;
- + Các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu;

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:

- + Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày;
- + Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu;
- + Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng;

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- + Các khoản nợ quá hạn từ 180 ngày đến 360 ngày;
- + Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;
- + Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai;

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

- + Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày;

- + Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;
- + Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn trả nợ theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần hai;
- + Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn;
- + Các khoản nợ khoan, nợ chờ xử lý;

Nợ xấu (Non – performance loan NPL): là các khoản nợ thuộc nhóm 3,4 và 5.

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

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

- **Tỷ lệ nợ quá hạn**

Nợ quá hạn phát sinh khi các khoản vay đến hạn mà khách hàng không hoàn trả được toàn bộ hay một phần tiền gốc và lãi vay. Nợ quá hạn thường là biểu hiện yếu kém về tài chính của khách hàng và là dấu hiệu rủi ro tín dụng cho ngân hàng. Trong hoạt động ngân hàng, nợ quá hạn là điều không thể tránh khỏi, nhưng nếu tỷ lệ nợ quá hạn vượt quá tỷ lệ cho phép sẽ dẫn đến mất khả năng thanh toán của ngân hàng.

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

Tỷ lệ nợ quá hạn phản ánh số dư nợ gốc và lãi đã quá hạn mà chưa thu hồi được. Nợ quá hạn cho biết, cứ trên 100 đồng dư nợ hiện hành có bao nhiêu đồng đã quá hạn. Đây là một chỉ tiêu cơ bản cho biết chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn cao chứng tỏ chất lượng tín dụng thấp và

ngược lại, tỷ lệ nợ quá hạn thấp phản ánh chất lượng tín dụng tốt. Tuy nhiên tỷ lệ nợ quá hạn chỉ phản ánh những số dư nợ thực sự đã quá hạn, mà không phản toàn bộ quy mô dư nợ có nguy cơ quá hạn.

Thông thường thì tỉ lệ nợ quá hạn tốt nhất là ở mức  $\leq 5\%$ . Tuy nhiên, chỉ tiêu này đôi khi cũng chưa phản ánh hết chất lượng tín dụng của một ngân hàng. Bởi vì bên cạnh những ngân hàng có được tỷ lệ nợ quá hạn hợp lý do đã thực hiện tốt các khâu trong qui trình tín dụng, còn có những ngân hàng có được tỷ lệ nợ quá hạn thấp thông qua việc cho vay đảo nợ, không chuyển nợ quá hạn theo đúng qui định...

### **Trích lập dự phòng rủi ro tín dụng**

NHNN đã ban hành Quyết định 493/2005/QĐ –NHNN và Quyết định 18/2007/QĐ – NHNN yêu cầu các NHTM thực hiện trích lập hai loại dự phòng rủi ro tín dụng là dự phòng chung và dự phòng cụ thể.

- Dự phòng chung: TCTD thực hiện trích lập và duy trì dự phòng chung bằng 0,75% tổng giá trị của các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 4 cộng với các cam kết ngoại bảng.

- Dự phòng cụ thể: Trên cơ sở các khoản nợ đã được phân loại vào từng nhóm cụ thể, NHTM sẽ tiến hành trích lập dự phòng cụ thể cho từng khoản nợ như sau:

**Bảng 1: Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể.**

<b>Nhóm nợ</b>	<b>Tỷ lệ trích lập</b>
Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn)	0%
Nhóm 2 (Nợ cần chú ý)	5%
Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)	20%
Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)	50%
Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)	100%

(Nguồn: Quyết định 493/2005/QĐ –NHNN)

Số tiền dự phòng cụ thể đối với từng khoản nợ được tính theo công thức sau:

$$R = \max \{0, (A - C)\} \times r$$

Trong đó: **R**: Số tiền dự phòng cụ thể phải trích

**A**: Giá trị của khoản nợ

**C**: Giá trị của TSDB

**r**: Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể

## 1.6 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng cá nhân.

Như phân tích ở trên, tín dụng cá nhân chịu sự tác động của 3 nhân tố chính là ngân hàng, khách hàng và ngoài ngân hàng.

### *Nhân tố ngân hàng*

*Thứ nhất, chiến lược kinh doanh.*

Đây là nhân tố đầu tiên ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng. Chiến lược kinh doanh liên quan đến khả năng cạnh tranh thành công trên thị trường. Nó liên quan đến các quyết định chiến lược về lựa chọn sản phẩm, đáp ứng nhu cầu khách hàng, giành lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ, khai thác và tạo ra các cơ hội mới... Dựa trên cơ sở một chiến lược kinh doanh được xác lập, ngân hàng sẽ chuyển nó thành hành động, lập ra những kế hoạch bộ phận cho từng thời kỳ đảm bảo cho những mục tiêu đã đề ra; đặc biệt có kế hoạch ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả cho vay như: kế hoạch tăng trưởng tín dụng, kế hoạch marketing, chính sách nhân sự...

*Thứ hai, các chính sách, quy định của ngân hàng.*

Đó là chính sách chăm sóc khách hàng trước và sau khi cho vay có chu kỳ đáo hay không; Các quy định về lãi suất và phí tín dụng cao hay thấp, có linh hoạt và phù hợp với thu nhập hiện có của người dân hay không; Các quy định về thời hạn tín dụng và kỳ hạn nợ, tài sản đảm bảo, phương thức giải ngân và thanh toán, thủ tục xin vay vốn có phức tạp hay đơn giản, thời gian thẩm định hồ sơ vay vốn kéo dài bao lâu...

*Thứ ba, chất lượng cán bộ tín dụng.*

Cán bộ tín dụng là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn khách hàng các thủ tục vay vốn, thực hiện thu thập và xử lý thông

tin về khách hàng để đưa ra quyết định cho vay hay không cho vay, cũng như là người thực hiện giám sát sau khi cho vay và thu nợ. Do đó, mỗi cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn, khả năng nghiệp vụ, khả năng phân tích, đánh giá, có trách nhiệm trong công việc trên cơ sở lựa chọn được những khách hàng có đủ năng lực pháp lý, có đủ năng lực tài chính, có tư cách đạo đức tốt... Nhờ có những cán bộ như vậy, các khoản cho vay diễn ra an toàn và hiệu quả hơn, hoạt động cho vay cũng nhanh chóng và thuận tiện hơn.

#### *Thứ tư, công tác thông tin.*

Trên cơ sở nguồn thông tin nhận được, ngân hàng thực hiện phân tích tín dụng để đánh giá khả năng hiện tại và tiềm năng của khách hàng về sử dụng vốn, cũng như khả năng hoàn trả vốn vay cho ngân hàng. Ngân hàng sẽ tìm kiếm những tình huống có thể dẫn đến rủi ro cho ngân hàng và tiên lượng khả năng kiểm soát của ngân hàng về các rủi ro đó, dự kiến các biện pháp phòng ngừa và hạn chế thiệt hại có thể xảy ra. Từ đó làm cơ sở để ra quyết định tín dụng, chấp thuận hay không chấp thuận cho vay.

#### *Thứ năm, công nghệ của ngân hàng.*

Công nghệ hiện đại giúp cho ngân hàng cung cấp dịch vụ hiện đại, phong phú phục vụ nhu cầu ngày càng lớn và đa dạng của khách hàng. Trong khi đó, đặc thù của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là giao dịch với số lượng khách hàng đông và đa dạng, ngân hàng phải thực hiện một số lượng lớn các hợp đồng cho vay. Do đó, hệ thống công nghệ của ngân hàng hiện đại vừa tiết kiệm được thời gian công sức của cán bộ tín dụng, vừa nhằm hạn chế tối đa sự nhầm lẫn, sai sót trong quá trình giao dịch với khách hàng.

#### ***Nhân tố khách hàng***

##### *Thứ nhất, năng lực tài chính của khách hàng.*

Với mỗi cán bộ tín dụng vấn đề quan tâm đầu tiên về khách hàng của mình là khả năng trả nợ. Một khoản vay vốn được ngân hàng chấp nhận khi khách hàng đáp ứng đầy đủ những yêu cầu về năng lực tài chính đủ lớn và lành mạnh để thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Ngân hàng cần xem xét kỹ lưỡng những



nguồn trả nợ nghi ngờ về tính lành mạnh hoặc nguồn đủ mạnh nhưng không ổn định.

*Thứ hai, nhu cầu, thói quen và đạo đức khách hàng.*

Ngoài những nhân tố trên còn kể đến nhân tố khách quan bên ngoài ngân hàng cũng ảnh hưởng tới cho vay khách hàng cá nhân, đó là đạo đức khách hàng. Nếu như khách hàng là người có ý thức trả nợ tốt, rủi ro tín dụng thấp thì sẽ kích thích ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay, các quy định cũng sẽ không quá khắt khe.

### ***Nhân tố ngoài ngân hàng***

*Thứ nhất, đặc điểm thị trường nơi ngân hàng hoạt động.*

Nếu là thành thị hoặc nơi tập trung đông dân cư, có mức thu nhập khá, trình độ học vấn cao thì nhu cầu vay của khách hàng cá nhân sẽ tăng cao hơn so với các vùng nông thôn, hẻo lánh nơi mà người nông dân quanh năm chỉ biết tới đồng ruộng.

*Thứ hai, môi trường kinh tế, chính trị.*

Môi trường kinh tế, chính trị có ảnh hưởng tới hoạt động cho vay của khách hàng cá nhân. Nếu nền kinh tế phát triển tốt, thu nhập bình quân đầu người cao và môi trường chính trị ổn định thì hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân cũng sẽ diễn ra thông suốt, phát triển vững chắc và hạn chế rắc rối xảy ra. Nếu môi trường có sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng để giành khách hàng thì hoạt động cho vay của ngân hàng gặp nhiều khó khăn...

## PHẦN II

# THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP.HCM - CHI NHÁNH HẢI ĐĂNG

### 2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phát triển TP. HCM

Ngày 04/01/1990 Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà TP. Hồ Chí Minh (HDBank) được thành lập. Là một trong những ngân hàng TMCP đầu tiên của cả nước với vốn điều lệ ban đầu là 3 tỷ đồng. HDBank đã mang lấy sứ mệnh “phát triển nhà ở và chỉnh trang đô thị, góp phần xây dựng TP. Hồ Chí Minh văn minh hiện đại”. Lấy sứ mệnh làm mục tiêu hoạt động và phát triển, HDBank có chức năng thực hiện kinh doanh tổng hợp, đa dạng trong lĩnh vực nhà ở; kinh doanh tiền tệ, tín dụng thông qua việc đầu tư vốn, cung ứng tín dụng và dịch vụ nhà, tập trung huy động vốn và quản lý tất cả các nguồn vốn để phục vụ chương trình phát triển nhà và chỉnh trang đô thị; tư vấn cho Ủy ban nhân dân TP. Hồ Chí Minh về chương trình, kế hoạch phát triển và chỉnh trang đô thị.

Những năm gần đây HDBank đã có những bước phát triển vượt bậc, hoạt động hiệu quả và khẳng định uy tín trên thị trường tài chính ngân hàng Việt Nam. Với hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, qui mô hoạt động rộng khắp các vùng kinh tế trọng điểm của cả nước, HDBank cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ về tài chính doanh nghiệp và cá nhân phong phú trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Trong chiến lược phát triển sắp tới, HDBank tiếp tục định hướng trở thành ngân hàng đa năng hiện đại, hoạt động hiệu quả hàng đầu Việt Nam, có mạng lưới quốc tế và được khách hàng tin dùng.

Tuy nhiên, đến nay tên cũ đã trở nên chật hẹp so với tầm vóc và sứ mệnh của ngân hàng, cần được thay đổi để phù hợp với những chuyển biến mạnh mẽ và tầm nhìn tương lai. Ngày 17/03/2012, HDBank chính thức đổi tên thành Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh trên toàn hệ thống với slogan “Cam kết lợi ích cao nhất”. Đây là sự kiện quan trọng, là cột mốc lịch sử

thể hiện bước chuyển mình mạnh mẽ, toàn diện của HDBank từ định hướng kinh doanh hội nhập đến diện mạo và phong cách mới.

Đến cuối năm 2013 HDBank có gần 200 điểm giao dịch trên toàn quốc, có mặt tại hầu hết các trung tâm kinh tế lớn của cả nước như TP.HCM, Hà Nội, Đà Nẵng, Nha Trang, Bình Dương, Cần Thơ, Hải Phòng, Bắc Ninh,...

## **2.2 Quá trình hình thành và phát triển của Chi nhánh Hải Đăng.**

Chi nhánh Hải Đăng thuộc hệ thống chi nhánh của ngân hàng, trụ sở hiện nay đóng tại Số 2, lô 22A Lê Hồng Phong, Phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, TP Hải Phòng.

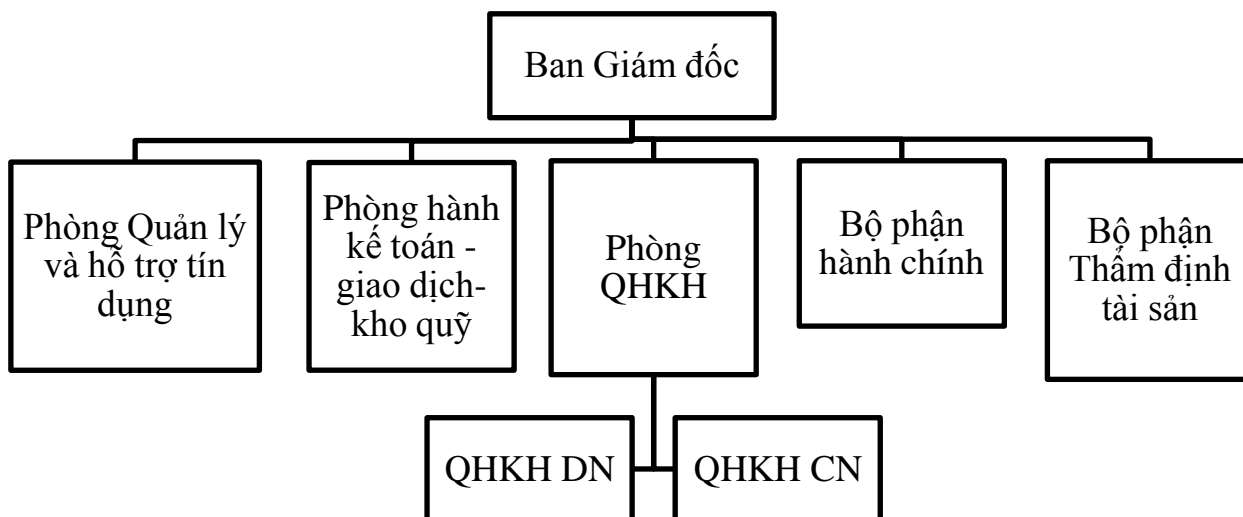
Chi nhánh Hải Đăng ra đời đáp ứng yêu cầu cấp thiết của việc mở rộng mạng lưới hoạt động kinh doanh và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ của ngân hàng, đưa ra các dịch vụ của HD Bank đến với khách hàng thuận lợi hơn đối với khu vực khách hàng giàu tiềm năng.

Với vai trò là chi nhánh, trong những năm qua, mặc dù tình hình kinh tế khó khăn, hệ thống ngân hàng có nhiều biến động nhưng chi nhánh Hải Đăng vẫn nỗ lực hoàn thành tốt chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh, ổn định tổ chức hệ thống, đóng góp không nhỏ vào sự tăng trưởng và ổn định của HD Bank. Cùng với toàn hệ thống trên toàn quốc thực hiện đổi mới công nghệ và phương thức quản lý, HDBank- Chi nhánh Hải Đăng đã có những bước tiến vững chắc trở thành một trong những chi nhánh vững mạnh và nâng cao vị thế uy tín của ngân hàng tại miền Bắc.

Là chi nhánh của HDBank tại Hải Phòng, Chi nhánh Hải Đăng vừa thực hiện chức năng kinh doanh, theo chỉ tiêu được HĐQT đề ra vừa thực hiện chức năng giám sát đối với các chi nhánh và phòng giao dịch khác trên địa bàn các tỉnh phía Bắc.

## 2.3 Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận.

### 2.3.1 Sơ đồ tổ chức



### 2.3.2 Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận

- *Ban Giám Đốc*: Điều hành chi nhánh, đưa ra các quyết định và định hướng mục tiêu cho chi nhánh theo mục tiêu chung của toàn ngân hàng.
- *Phòng Kế toán giao dịch và kho quỹ*: gồm có giao dịch viên giao dịch với khách hàng, bộ phận ngân quỹ : thu chi tiền mặt, bộ phận BSA: chăm sóc khách hàng, bộ phận thanh toán quốc tế, bộ phận kế toán nội bộ: Thực hiện chi tiêu, thanh toán nội bộ trong ngân hàng,...
- *Phòng Quan hệ khách hàng*: Gồm QHKH doanh nghiệp và QHKH cá nhân, thực hiện tìm kiếm, chăm sóc và mở rộng mạng lưới khách hàng.
- *Bộ phận Quản lý và hỗ trợ tín dụng*: Lập, quản lý , kiểm soát và lưu trữ các hồ sơ cho vay, bảo lãnh, tài sản bảo đảm,...v...v
- *Bộ phận hành chính* : Thực hiện chi tiêu trong ngân hàng đảm bảo cho ngân hàng hoạt động bình thường, thực hiện các chế độ cho người lao động, điều phối và quản lý lái xe và tạp vụ.

*Bộ phận Thẩm định tài sản*: Định giá các tài sản thế chấp trước khi cho vay.

## 2.4 Tình hình hoạt động

### 2.4.1 Hoạt động huy động tiền gửi.

**Bảng 2. Phân loại tiền gửi theo kỳ hạn huy động**

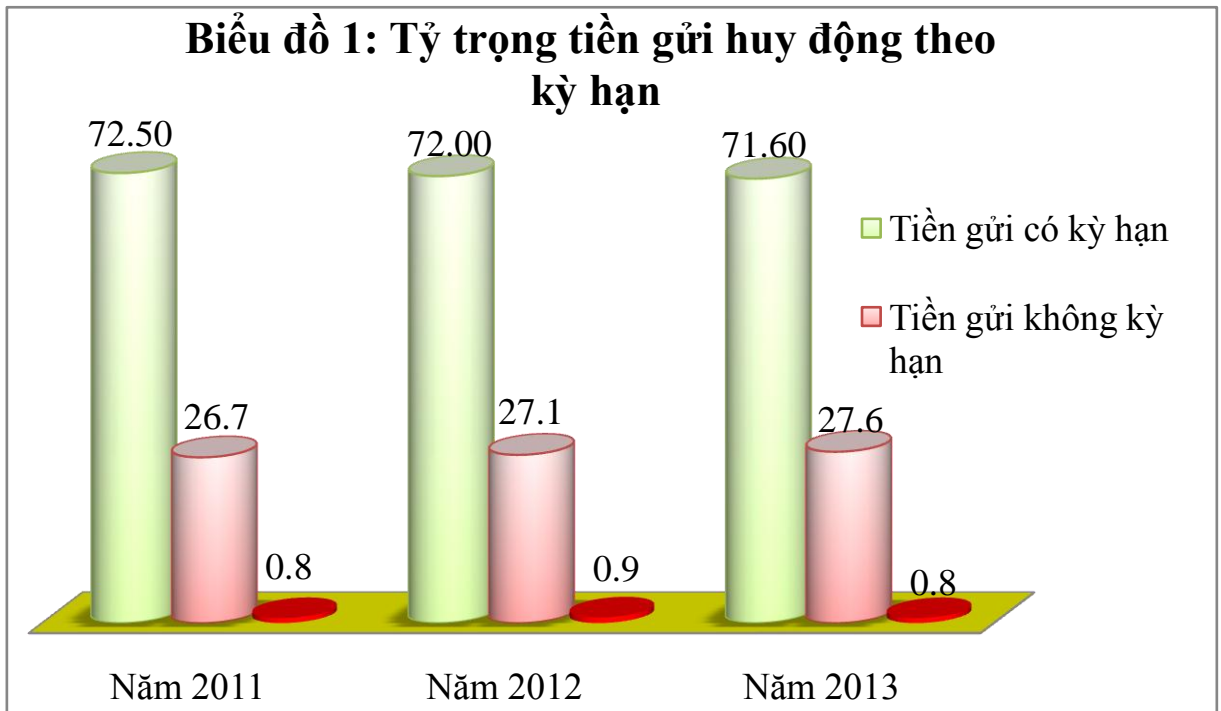
Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Không kỳ hạn	50.713,5	26,7%	92.286,4	27,1%	170.618,9	27,6%
Có kỳ hạn	137.860,2	72,5%	244.872	72%	442.682,0	71,6%
Tiền ký quỹ	1.578,3	0,8%	3.130,7	0,9%	4.883,7	0,8%
<b>Tổng</b>	<b>190.152</b>	<b>100%</b>	<b>340.289,1</b>	<b>100%</b>	<b>618.184,6</b>	<b>100%</b>

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Huy động quy VND năm 2011 của Chi nhánh đạt 190,152 tỷ đồng. Năm 2012 đạt 340,289 tỷ đồng, tăng so với năm 2011 là 150,137 tỷ đồng. Năm 2013, tổng nguồn vốn huy động đạt 618.184,6 tỷ đồng. So với năm 2012 đã tăng 277,895 tỷ đồng, tương đương 82%. Nguyên nhân là do có sự thay đổi trong tỷ trọng tổng số tiền huy động được ở 2 loại là tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn. Ngoài ra là sự tăng lên khá mạnh của tiền gửi tiết kiệm khác. Trong giai đoạn 2011- 2013, kinh tế của cả nước nói chung và Hải Phòng nói riêng vẫn còn nhiều khó khăn, ảnh hưởng nhiều đến hoạt động huy động vốn của Chi nhánh Hải Đăng. Cụ thể:

Tỷ trọng tiền gửi huy động theo kỳ hạn có sự thay đổi rõ rệt. Xét về cơ cấu tiền gửi huy động theo kì hạn, từ năm 2011 đến năm 2013, tiền gửi có kì hạn luôn chiếm tỷ trọng cao trên 70% (năm 2011: 72,5%, năm 2012: 72%, năm 2013: 71,6%)



➤ Tiền gửi không kỳ hạn năm 2012 so với 2011 tăng 41,572 tỷ, tương đương 81,98%. Trong năm 2012 tiền gửi không kỳ hạn đã chiếm 27,1%. Tiền gửi không kỳ hạn năm 2013 so với năm 2012 tăng 78.332,5 triệu đồng, tương đương 84,88%. Nguyên nhân là do năm 2013, HDBank đã có những chương trình khuyến mãi, cung cấp các sản phẩm tài chính nhằm tăng tỷ trọng loại hình tiền gửi này. Cụ thể là triển khai các chương trình như tài khoản thanh toán lãi suất lũy tiến, iSmart đến tất cả các khách hàng là cá nhân và doanh nghiệp. Do đó có thể thấy tỷ trọng của tiền gửi không kỳ hạn năm 2013 đã có sự tăng trưởng nhẹ.

➤ Tiền gửi có kỳ hạn năm 2012 so với 2011 tăng 107,011 tỷ đồng, tương đương 77,62%. Trong năm 2012 tiền gửi có kỳ hạn chiếm tới 71,6%. Nguyên nhân là do năm 2012 dưới sự điều chỉnh trần lãi suất huy động vốn của NHNN theo hướng thắt chặt, lãi suất của tài khoản tiền gửi không kỳ hạn (đa phần là tài khoản thanh toán) ngày càng giảm dẫn tới việc khách hàng rút vốn và khiến giảm tỷ trọng của tiền gửi có kỳ hạn trong năm 2012. Trong các báo cáo của cơ quan nhà nước thì đều nhận định rằng tình hình kinh tế vẫn rất khó khăn.

Năm 2013 so với năm 2012 thì tiền gửi có kỳ hạn tiếp tục tăng 197,809 tỷ đồng, tương đương 80,78%. Nguyên nhân là do tình hình kinh tế dù đã có tín hiệu khởi sắc nhưng tâm lý của phần đông người gửi tiền vẫn muốn lựa chọn an toàn là gửi tiết kiệm. Bằng việc triển khai các chương trình đặc thù như “Tiết kiệm Lộc Phát, Tiết kiệm Vạn Lộc Linh Hoạt” rất hợp với thị hiếu của người dân trên địa bàn mà Chi nhánh Hải Đăng đã huy động được nguồn vốn nhân rồi lớn trong dân cư. Còn các doanh nghiệp vốn chịu nhiều khó khăn trong những năm trước thì vẫn lựa chọn gửi tiền để chờ cơ hội kinh doanh trong những năm tiếp theo do dự báo kinh tế sẽ có những chuyển biến tích cực trong thời gian tới.

➤ Tiền ký quỹ năm 2012 so với 2011 tăng 1.552,4 triệu ở mức 3.130,7 triệu nhưng do mức tăng thấp hơn mức tăng của tổng nguồn vốn huy động nên tỉ trọng giảm, chỉ ở mức 0,9%. Năm 2013 so với 2012 tiền ký quỹ tăng 1.753 triệu đồng, tương đương 56%.

Có được kết quả như trên trong thời kỳ có nhiều biến động về kinh tế là do các lãnh đạo Chi nhánh Hải Đăng đã chú trọng cho công tác huy động vốn trong bối cảnh tình hình lãi suất có nhiều biến động. Các chương trình, sản phẩm huy động này đã góp phần lớn vào kết quả trên.

**Bảng 3: Huy động vốn theo đối tượng khách hàng.**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
<b>TCKT</b>	38.410,7	20,2%	74.727	22%	136.989,7	22,2%
Dn ngoài QD	31.024,3	80,8%	57.652	77,2%	110.674	80,8%
Dn QD	6.679,6	17,4%	15.446	20,7%	24.548,6	17,9%
Dn FDI	706,8	1,8%	1.629	2,2%	1.767,2	1,3%
<b>Cá nhân</b>	151.741,3	79,8%	265.562	78%	481.194,9	77,8%
<b>Tổng</b>	190.152	100%	340.289	100%	618.184,6	100%

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Qua bảng số liệu có thể thấy tổng số dư tiền gửi của Chi nhánh tăng đều qua các năm. Trong đó tiền gửi của cá nhân chiếm tỷ trọng lớn. Do HDBank là ngân hàng bán lẻ, tập trung các sản phẩm huy động vốn tới đối tượng là khách hàng cá nhân. Mặt khác, trong giai đoạn 2011 – 2013, các doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh dẫn đến việc Chi nhánh tập trung huy động nguồn vốn từ dân cư. Đồng thời góp phần thực hiện mục tiêu huy động nguồn vốn nhân rộng trong nhân dân theo chủ trương của NHNN góp phần thực hiện mục tiêu giảm lạm phát và thúc đẩy sản xuất kinh doanh.

➤ Giai đoạn 2011 đến 2013, tiền gửi cá nhân luôn tăng đều và chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh. Cụ thể: năm 2011 là 151.741,3 triệu đồng tương đương 79,8%. Năm 2012 so với năm 2011 tăng 113,821 triệu đồng tương đương 75%. Tỷ trọng trong cơ cấu vốn đạt 78%. Năm 2013 so với năm 2012 tăng 215.632 triệu đồng, tương đương là 81,19%. Tỷ trọng trong cơ cấu vốn đạt 77,8%.

Nguyên nhân là do HDBank đã cung cấp nhiều hoạt động và chương trình khuyến mại như: Tiết kiệm tiền lãi trao ngay, Tiết kiệm Online, Tích lũy Tương lai... Cùng với việc các kênh đầu tư khác không thật sự đem lại nguồn lợi nhuận chắc chắn nên dẫn tới việc khách hàng đã có sự cân nhắc và gửi tiền tại HDBank.

➤ Trong giai đoạn 2011-2013 tiền gửi của các tổ chức kinh tế thì có biến đổi. Cụ thể:

- Doanh nghiệp ngoài quốc doanh luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động của tổ chức kinh tế. Do đây vẫn là đối tượng chủ yếu khách hàng chủ yếu trong nhóm các tổ chức kinh tế của Chi nhánh. Cụ thể, năm 2011 là 31,024 tỷ đồng chiếm 80,8% trong tổng nguồn vốn huy động từ các TCKT. Năm 2012 so với 2011 tăng 26,63 tỷ đồng tương đương 85,83%, tỷ trọng trong cơ cấu tiền gửi của tổ chức kinh tế chiếm 77,2%. Năm 2013 so với 2012 tăng 53,022 tỷ đồng tương đương 91,97%. Tỷ trọng trong cơ cấu vốn huy động năm 2013 đạt 80,8%.



Nguyên nhân là năm 2012 tình hình kinh tế không có nhiều chuyển biến tích cực. Các đối tượng khách hàng là doanh nghiệp của Chi nhánh không mạnh dạn đầu tư lớn trong thời gian này nhằm bảo toàn vốn và chờ đợi cơ hội đầu tư nên họ chuyển sang phương án gửi tiết kiệm. Nhờ đó nguồn tiền huy động từ TCKT trong năm đã tăng lên.

- Doanh nghiệp quốc doanh chiếm tỷ trọng lớn trong số tiền gửi của tổ chức kinh tế. Cụ thể, Năm 2011 là 6,679 tỷ đồng chiếm 17,4%. Năm 2012 so với năm 2011 tăng 8,766 tỷ đồng tương đương 131,24%. Năm 2013 so với năm 2012 tăng 9,102 tỷ đồng, tương đương 58,93%. Tỷ trọng trong tổng tiền gửi của tổ chức kinh tế chiếm 17,9%.

Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài có chiếm tỷ trọng thấp nhất trong tổng số tiền gửi của tổ chức kinh tế. Cụ thể: Năm 2011 là 706,8 triệu tương đương 1,8%. Năm 2012 so với 2011 tăng 922,2 triệu đồng tương đương 130,47%. Năm 2013 so với 2012 tăng 138,2 triệu tương đương 8,49%. Tỷ trọng trong cơ cấu tiền gửi của tổ chức kinh tế là 1,3%.

#### 2.4.2 Hoạt động tín dụng.

**Bảng 4: Tỷ trọng cho vay cá nhân trong tổng dư nợ.**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
TCKT	100.694,2	72,71%	148.500,2	70,22%	298.350,6	67,76%
Cá nhân	37.783,7	27,29%	62.978,3	29,78%	141.954,3	32,24%
<b>Dư nợ TD</b>	138.477,9	100%	211.478,5	100%	440.304,9	100%

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Dư nợ cho vay quy VND trong năm 2011 là 138,477 tỷ đồng với cơ cấu danh mục cho vay gần theo định hướng của khu vực và toàn ngân hàng. Dư nợ cho vay quy VND năm 2012 là 211,478 tỷ đồng, tăng 73 tỷ đồng so với năm 2011 (tăng trưởng 52,71%). Dư nợ cho vay quy VND năm 2013 là 440,304 tỷ đồng, tăng 228,826 tỷ đồng so với năm 2012 (tăng trưởng 108,2%).

Nguyên nhân là do cuối năm 2012, HDBank đã đưa ra gói hỗ trợ 1.500 tỷ đồng, tập trung vào nhu cầu của doanh nghiệp vừa và nhỏ, doanh nghiệp xuất khẩu, ưu tiên sản xuất kinh doanh xuất khẩu nông, lâm, thủy sản. Chương trình được triển khai ở tất cả các chi nhánh trên toàn quốc. Điều này lý giải việc trong giai đoạn 2011 – 2013, hoạt động cho vay của Chi nhánh được đẩy mạnh. Do công tác huy động vốn của Ngân hàng có sự tăng trưởng nên tác động tích cực đến kế hoạch tăng trưởng tín dụng của Chi nhánh. Nhân sự tín dụng không có nhiều biến động nhiều nên công tác định biên nhân sự và bổ sung cho các phòng giao dịch, đặc biệt là nhân sự chủ yếu là những người rất nhiều kỹ năng chăm sóc khách hàng và kinh nghiệm trong công tác thẩm định.

**Bảng 5: Cơ cấu dư nợ theo chất lượng tín dụng.**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Nợ đủ tiêu chuẩn	127.264,5	91,9%	210.370,7	91,81%	440.305	100%
Nợ cần chú ý	8.997,7	6,5%	15.415,7	7,29%	-	0%
Nợ dưới tiêu chuẩn	2.215,7	1,6%	1.903,3	0,9%	-	0%
Nợ nghi ngờ	-	0%	-	0%	-	0%
Nợ có khả năng mất vốn	-	0%	-	0%	-	0%
<b>TỔNG DƯ NỢ</b>	<b>138.477</b>	<b>100%</b>	<b>211.478</b>	<b>100%</b>	<b>440.305</b>	<b>100%</b>

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Hoạt động cho vay của HDBank Chi nhánh Hải Đăng trong các năm 2011 – 2013 có thể nói là tăng về số lượng và chất lượng. Năm 2012 so với năm 2011 tăng gần 73.000 triệu đồng, năm 2013 so với năm 2012 tăng 228.826 triệu đồng. Chi nhánh có một vài khoản vay thuộc nhóm nợ xấu vào năm 2011, cụ thể nợ cần chú ý là 8.997,7 triệu chiếm 6,5% và nợ dưới tiêu chuẩn là 2.215,7 triệu chiếm 1,6% trong tổng dư nợ cho vay nhưng đến năm 2013 đã thu hồi được hết. Chi nhánh không có khoản nợ nhóm 2, 3, 4 và 5. Có được điều này là do Chi nhánh luôn đặt vấn đề ngăn chặn và kiểm soát nợ quá hạn là một trong những mối quan tâm hàng đầu trước khi xử lý nợ quá hạn. Việc phân ban ngăn chặn và xử lý nợ quá hạn của Chi nhánh hoạt động thường xuyên và đã có hiệu quả. Chi nhánh luôn cố gắng trong công tác xử lý nợ để thu hồi vốn, nhờ đó mà đến năm 2013 thì đã không để xảy ra tình trạng nợ xấu.

## 2.5 Phân tích kết quả kinh doanh

**Bảng 6: Doanh thu, chi phí và lợi nhuận của Chi nhánh Hải Đăng giai đoạn 2011- 2013.**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số liệu	Tỷ trọng	Số liệu	Tỷ trọng	Số liệu	Tỷ trọng
<b>Tổng doanh thu</b>	<b>45.682,9</b>	<b>100%</b>	<b>52.022,74</b>	<b>100%</b>	<b>60.818,16</b>	<b>100%</b>
Thu thuần từ lãi	44.206,6	96,8%	51.002,32	97,4%	58.842,11	99,3%
KD ngoại hối	934,9	2,0%	433,05	0,8%	540,15	0.09%
Thu từ dịch vụ	225,7	0.5%	463,45	0,9%	886,47	0.15%
Thu khác	315,8	0,7%	473,93	0,9%	549,43	0.43%
<b>Tổng chi phí</b>	<b>46.150,1</b>	<b>100%</b>	<b>51.203,5</b>	<b>100%</b>	<b>57.536,16</b>	<b>100%</b>
Chi phí lãi	41.318,2	87,6%	43.518,6	84,8%	49.958,38	86.8%
Chi phí hoạt động	1.383,8	3,0%	2.584,7	5,0%	2.572,9	4.47%
Chi phí lương	2.405,7	5,2%	2.816,9	5,5%	3.185,37	5.54%
Chi phí KH	506,0	1,1%	530,5	0,9%	574,9	1.0%
Chi phí DPRR	1.038,6	1,9%	1.286,1	3,1%	1.926,6	1,96%
Chi phí khác	536,8	1,2%	266,7	0,5%	118,01	0.21%
<b>LN trước thuế</b>	<b>(506,2)</b>	<b>-</b>	<b>1069,25</b>	<b>-</b>	<b>3.282</b>	<b>-</b>

Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.

### 2.5.1 Doanh thu

Có thể nhận thấy, kể từ khi thành lập doanh thu của Chi nhánh tăng lên liên tục qua các năm. Năm 2011 do mới đi vào hoạt động nên lợi nhuận trước thuế âm nhưng nằm trong định mức cho phép. Năm 2012 so với năm 2011 tăng 1.575,45 triệu đồng tương ứng tăng 311%; năm 2013 so với năm 2012 tăng

2.212,75 triệu đồng tương ứng tăng 206%. Đây là một kết quả rất khả quan của Chi nhánh trong tình trạng kinh tế còn nhiều khó khăn như giai đoạn vừa qua.

➤ Dựa vào bảng số liệu trên, ta thấy rằng: thu từ lãi là nguồn thu chủ yếu của ngân hàng, luôn chiếm tỷ trọng cao (trên 96%). Lý do bởi bên cạnh việc huy động vốn nhưng Chi nhánh vẫn tập trung cho tăng trưởng tín dụng, thực hiện theo nguyên tắc “Đi vay để cho vay”. Trong giai đoạn 2011 – 2013 thu từ lãi đã tăng liên tục về giá trị và tỷ trọng tổng doanh thu. Nguyên nhân là do trong giai đoạn này, tổng dư nợ cho vay của Chi nhánh liên tục tăng, trong đó hầu hết là nợ nhóm 1, tỷ lệ nợ xấu thấp nên đem lại nguồn thu từ lãi là chủ yếu.

➤ Thu từ hoạt động kinh doanh ngoại hối cũng mang lại nguồn doanh thu cho ngân hàng. Tuy nhiên, trong các năm gần đây, tỷ trọng của khoản thu này lại có sự biến động, cụ thể năm 2012 so với năm 2011 giảm 501,85 triệu, năm 2013 so với 2012 tăng 107,1 triệu. Mặc dù giá ngoại tệ và giá vàng trên thế giới cũng như trong nước có những biến động khó lường. Nhưng chính việc tăng nhanh và giảm mạnh của ngoại tệ cũng như vàng đã thúc đẩy việc mua bán để thu lợi nhuận từ chênh lệch giá, dù đi kèm với nó là rủi ro cũng không hề thấp. Tuy nhiên hiện nay Chính phủ đang có chính sách quản lý chặt chẽ với các loại ngoại tệ chính vì vậy dự báo thời gian tới tình hình ngoại hối trên thị trường sẽ có sự ổn định.

➤ Cùng với đó, thu từ hoạt động dịch vụ cũng tăng đều qua các năm, Cụ thể, năm 2012 so với 2011 tăng 237,75 triệu, năm 2013 so với 2012 tăng 423,02 triệu. Nguyên nhân chính là do HDBank liên tục cung cấp các sản phẩm dịch vụ như thẻ thanh toán HDBank Gift Card, Thẻ ghi nợ nội địa, cung cấp các dịch vụ như iBanking, Mobile Banking... Nhờ đó mà nguồn thu từ hoạt động dịch vụ cũng tăng lên đáng kể.

➤ Trong giai đoạn 2011 – 2013 thì các nguồn thu khác của Chi nhánh chiếm tỷ trọng nhỏ. Cụ thể, năm 2011 là 315.8 triệu, chiếm 0,7%, năm 2012 là 473,93 triệu đồng chiếm 0,9% trong tổng doanh thu, năm 2012 so với 2011 tăng 158,13 triệu, tương đương 50%. Năm 2013 so với 2012 tăng 75,5 triệu đồng nhưng tỷ trọng trong cơ cấu doanh thu năm 2013 giảm còn 0,43%. Nguyên nhân là trong thời gian này Chi nhánh có thực hiện việc thu hộ của các đơn vị khác như Vietjet Air, Trường Đại học Hàng Hải, Điện lực EVN, điện thoại Vinaphone,

Mobifone, Viettel, Bảo hiểm Prudential, Bảo Việt... Do vậy, nguồn thu khác cũng tăng lên đều qua các năm.

### **2.5.2 Chi phí**

➤ Chi phí lãi của cũng là nguồn chi phí chủ yếu và chiếm tỷ trọng cao trong tổng chi phí. Do trong thời gian qua thì Chi nhánh có sự tăng trưởng liên tục trong hoạt động huy động tiền gửi, kéo theo đó là chi phí trả lãi cũng tăng cao. Năm 2011 là 40,318 tỷ đồng, tỷ trọng của nguồn chi này chiếm đến 87,3% tổng chi phí.. Năm 2012, huy động vốn tăng hơn 150 tỷ đồng, do vậy chi phí trả lãi cũng tăng, cụ thể là tăng 3,2 tỷ đồng. Trong năm 2013, dư nợ cho vay tăng mạnh, gần 228 tỷ đồng nên chi phí trả lãi tăng cao, so với 2012 thì tăng 6,4 tỷ đồng

➤ Chi phí tiền lương là nguồn chi chủ yếu và chiếm tỷ trọng tương đối cao của Chi nhánh. Trong năm 2012, chi phí nhân viên tăng 17,09% so với năm 2011 tương ứng tăng 411,2 triệu đồng, năm 2013 tăng 368,47 triệu đồng, tương ứng là tăng 13,08%. Nguyên nhân là Chi nhánh có sự thay đổi nhân sự khi có sự tăng lên ở một số vị trí và tuyển thêm nhân sự mới nhằm đáp ứng việc mở rộng nguồn nhân lực, tăng hiệu quả kinh doanh của Chi nhánh nên có chi phí tiền lương tăng. Tuy nhiên tỷ trọng chi phí lương vẫn ổn định ở trong khoảng 5,2% - 5,5%.

➤ Các chi phí về khấu hao và chi phí khác thì chiếm tỷ trọng tương đối thấp. Cụ thể chi phí khấu hao tăng dần qua các năm từ 506 triệu năm 2011, năm 2012 là 530,5 triệu, tăng 24,5 triệu, tương đương 4,84%. Nguyên nhân là do trong thời gian này Chi nhánh có đầu tư mới một số thiết bị mới, tiên tiến để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng nên chi phí khấu hao lớn. Năm 2013 so với 2012 tăng 44,4 triệu, tương đương 8,37%. Trong năm 2013 chi phí khấu hao chỉ chiếm tỷ trọng là 1%.

➤ Chi phí khác chiếm tỷ trọng nhỏ, không biến động lớn. Cụ thể năm 2011 là 536,8 triệu, năm 2012 giảm 270,1 triệu, năm 2013 so với 2012 giảm 148,66 triệu. Nguyên nhân là thời gian này Chi nhánh mới đi vào hoạt động nên trong quá trình vận hành phát sinh thêm một số chi phí nhưng dần dần thì hoạt động kinh doanh đã đi vào ổn định nên chi phí này đã dần giảm tỷ trọng trong tổng chi phí của Chi nhánh.

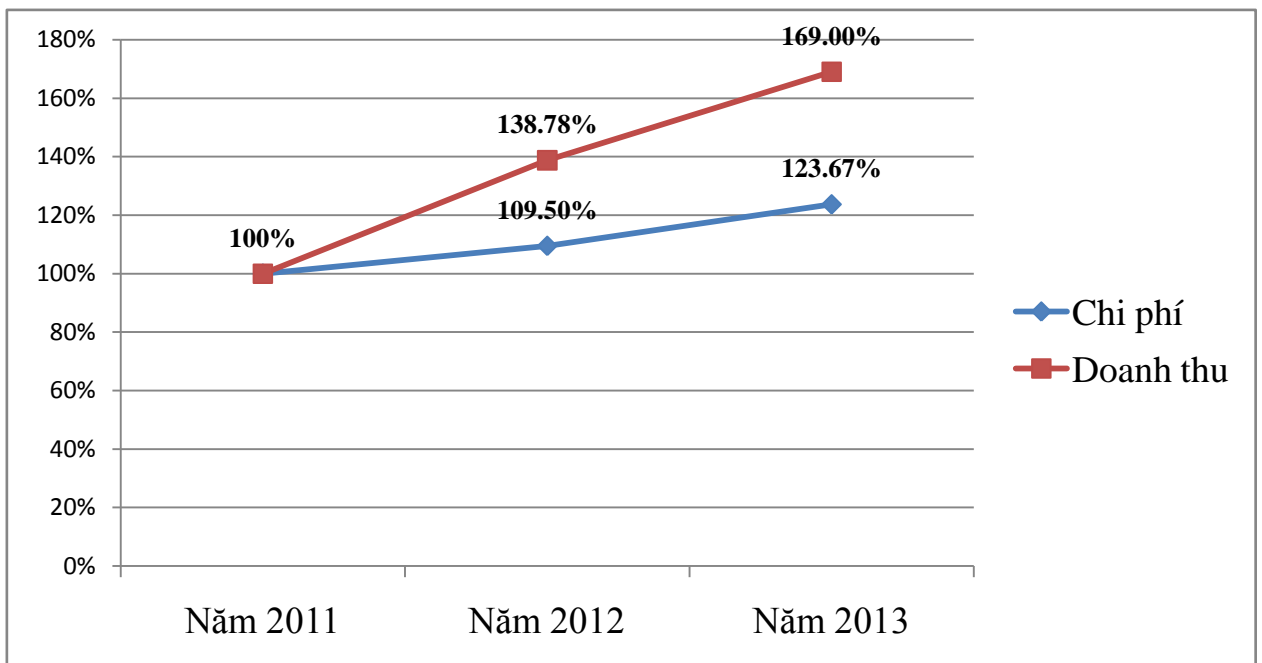
➤ Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng là một loại chi phí không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Do sự tăng trưởng trong dư nợ cho vay mà chi phí dự phòng rủi ro cũng có những biến động lớn. Cụ thể năm 2011 là 1.038,6 triệu đồng, sang năm 2012 tăng 247,5 triệu đồng. Năm này tổng dư nợ cho vay của Chi nhánh tăng cao. Năm 2013 so với 2012 chi phí này giảm 640,5 triệu, tương đương giảm 35,78%.

Nguyên nhân là do, Chi nhánh không để phát sinh nợ xấu, khoản nợ xấu duy nhất từ năm 2011 đã được thu hồi xong vào cuối năm 2013 do đó giúp chi phí dự phòng rủi ro giảm đi đáng kể. Điều đó cho thấy tình hình hoạt động của Chi nhánh rất ổn định.

### 2.5.3 Lợi nhuận

Tuy doanh thu của ngân hàng tăng trưởng qua các năm, do vậy lợi nhuận của chi nhánh đạt được lại giảm. Nguyên nhân là do tốc độ tăng của doanh thu lớn hơn tốc độ tăng của chi phí. Vì vậy mà Chi nhánh đã đạt được mức tăng doanh thu đáng kể trong thời gian qua dù mới đi vào hoạt động.

**Biểu đồ 2: Tốc độ tăng doanh thu và chi phí của Chi nhánh Hải Đăng trong giai đoạn 2011-2013** Đơn vị: %



Cụ thể, năm 2011 do mới thành lập nên lợi nhuận của Chi nhánh là lỗ. Mức lỗ này nằm trong định mức cho phép của HDBank. Từ năm 2012 thì nhờ sự nỗ

lực của tập thể cán bộ công nhân viên mà Chi nhánh Hải Đăng đã đạt được mức tăng trưởng đầy ấn tượng. Lợi nhuận trước thuế năm 2012 đạt 1,06 tỷ đồng. Năm 2013 lợi nhuận đã tăng gấp 3 lần so với 2012. Có được kết quả đó cho thấy hiệu quả trong công tác điều hành cũng như kinh doanh của Chi nhánh luôn ở mức cao.

## **2.6 Cơ sở pháp lý cho hoạt động tín dụng cá nhân tại HDBank**

Hoạt động tín dụng cá nhân tại HDBank tuân theo một số văn bản pháp lý do Quốc hội và NHNN ban hành, và một số quy định khác của HDBank ban hành như:

- Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12, do Quốc hội ban hành ngày 16/6/2010.
- Quy chế cho vay của Tổ chức tín dụng đối với Khách hàng, ban hành kèm theo Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN ngày 31/12/2001 của Thống đốc NHNN, được sửa đổi bởi Quyết định số 28/2002/QĐ/NHNN ngày 11/1/2002, Quyết định số 127/2005/QĐ – NHNN ngày 03/02/2005, Quyết định số 783/2005/QĐ – NHNN ngày 31/5/2005 và Thông tư số 33/2011/TT-NHNN ngày 8/10/2011.
- Thông tư số 13/2010/TT – NHNN ngày 20/5/2010 của Thống đốc NHNN Quy định về các tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của Tổ chức tín dụng và các văn bản sửa đổi, bổ sung kèm theo.
- Thông tư số 09/2012/TT-NHNN ngày 10/4/2012 của Thống đốc NHNN Quy định việc sử dụng các phương tiện thanh toán để giải ngân vốn cho vay của Tổ chức Tín dụng, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.
- Các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

## **2.7 Các sản phẩm tín dụng cá nhân tại HDBank Chi nhánh Hải Đăng**

### **❖ Cho vay bất động sản.**

#### **Tiên ích:**

- Mua/ thuê mua/ nhà, đất, căn hộ chung cư; xây dựng/ sửa chữa nhà.



- Thời gian cho vay dài với phân kỳ trả nợ linh hoạt, phù hợp với dòng thu nhập và kế hoạch tài chính.
- Lãi suất ưu đãi và cạnh tranh với nhiều chương trình hấp dẫn quanh năm.
- Thủ tục đơn giản và thời gian giải quyết hồ sơ nhanh chóng.

### **Đặc tính:**

- Số tiền vay lên đến 70% nhu cầu vốn.
- Thời hạn vay đến 20 năm.
- Phương thức trả nợ linh hoạt: hàng tháng/ quý hoặc theo phân kỳ phù hợp với dòng thu nhập gia tăng dần trong tương lai của khách hàng.

### **Thủ tục:**

- Giấy đề nghị vay vốn.
- CMND, Hộ khẩu/ KT3 của khách hàng vay và người đồng trả nợ (nếu có).
- Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng vốn (bản sao giấy tờ nhà/đất dự định mua, giấy phép xây dựng, bản thiết kế, dự toán ...).
- Hồ sơ chứng minh thu nhập (từ hoạt động SXKD, từ lương...).
- Hồ sơ tài sản bảo đảm.

### **❖ Cho vay mua xe ô tô.**

#### **Tiền ích:**

- Mua xe ô tô phục vụ nhu cầu đi lại hoặc sản xuất kinh doanh.
- Nhiều chính sách ưu đãi từ các đại lý/showroom bán xe liên kết với HDBank.
- Thủ tục đơn giản và thời gian giải quyết hồ sơ nhanh chóng.
- Lãi suất cạnh tranh với nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn quanh năm.

#### **Đặc tính:**

- Tài trợ đến 95% giá trị xe.
- Thời hạn vay đến 72 tháng, thời gian ân hạn đến 06 tháng.
- Trả nợ theo định kỳ tháng/quý hoặc theo phân kỳ phù hợp với nguồn thu nhập của khách hàng.
- Tài sản bảo đảm: chính xe mua hoặc tài sản khác theo quy định của HDBank.

### **Thủ tục:**

- Giấy đề nghị vay vốn.
- CMND, Hộ khẩu hoặc KT3.
- Hồ sơ chứng minh năng lực tài chính, mục đích vay.
- Hồ sơ về tài sản bảo đảm.

### **❖ Cho vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm.**

### **Tiên ích:**

- Mua sắm thiết bị gia đình; thanh toán học phí, chi phí du học, khám chữa bệnh, cưới hỏi...
- Thủ tục đơn giản và thời gian giải quyết hồ sơ nhanh chóng.
- Lãi suất ưu đãi và cạnh tranh với nhiều chương trình hấp dẫn quanh năm.
- Phương thức trả nợ linh hoạt với nhiều lựa chọn phù hợp với thu nhập và nhu cầu của từng khách hàng.

### **Đặc tính:**

- Số tiền vay lên đến 70% nhu cầu vốn.
- Thời hạn vay đến 60 tháng.
- Trả nợ đều hàng tháng hoặc theo bậc thang phù hợp với dòng thu nhập gia tăng dần trong tương lai của khách hàng.
- Tài sản bảo đảm là bất động sản.

### **Thủ tục:**

- Giấy đề nghị vay vốn.
- CMND, Hộ khẩu/ KT3 của khách hàng vay và người đồng trả nợ (nếu có).
- Hồ sơ chứng minh thu nhập (từ hoạt động SXKD, từ lương...).
- Hồ sơ tài sản bảo đảm.

### **❖ Cho vay tiêu dùng tín chấp.**

### **Tiên ích:**

- Đáp ứng các mục đích tiêu dùng cá nhân.
- Thủ tục vay đơn giản, không cần thế chấp tài sản hoặc bảo lãnh công ty.
- Giải ngân nhanh chóng trong vòng 48 tiếng.

- Số tiền gốc và lãi hàng tháng trả cố định giúp khách hàng dễ dàng quản lý lịch trình trả nợ.

**Đặc tính:**

- Thời hạn vay lên đến 36 tháng.
- Số tiền cho vay đến 12 tháng thu nhập thực lãnh.
- Lãi suất cạnh tranh.

**Thủ tục:**

- Giấy đề nghị vay vốn.
- CMND, Hộ khẩu thường trú/ KT3.
- Giấy xác nhận tạm trú tại nơi ở hiện tại (có xác nhận trong thời gian 01 tháng của cơ quan địa phương).
- HDLD, bản chính giấy xác nhận chức vụ, thời gian công tác và mức lương.
- Sao kê tài khoản qua ngân hàng trong 03 tháng gần nhất.
- Hóa đơn điện thoại (hoặc hóa đơn điện, nước) tháng gần nhất của địa chỉ đang ở.

**❖ Ứng trước tài khoản cá nhân.**

**Tiền ích:**

- Phương thức sử dụng vốn thông minh và hiệu quả đáp ứng nhu cầu vốn kịp thời.
- Phương thức rút vốn/ chuyển khoản linh hoạt, đa dạng qua các kênh giao dịch: tại quầy, ATM, Internet Banking, Mobile Banking...
- Hạn mức rút vốn được phục hồi ngay sau khi khách hàng trả vốn.

**Đặc tính:**

- Hạn mức vay lên đến 500 triệu đồng.
- Thời hạn rút vốn đến 12 tháng.
- Lãi suất tính trên số tiền thực tế sử dụng.
- Rút/ trả vào bất cứ thời điểm nào trong thời hạn vay.
- Tài sản bảo đảm: bắt động sản hoặc không có tài sản bảo đảm.

**Thủ tục:**

- Giấy đề nghị vay vốn.
- CMND, Hộ khẩu/ KT3 của khách hàng vay và người đồng trả nợ (nếu có).
- Hồ sơ chứng minh thu nhập (từ hoạt động SXKD, từ lương...).
- Hồ sơ tài sản bảo đảm (nếu có).

**❖ Dịch vụ Xác minh năng lực tài chính du học/ du lịch.**

**Tiền ích:**

- Hỗ trợ dịch vụ xác minh năng lực tài chính cho khách hàng (xác nhận số dư TTK...) và hỗ trợ khách hàng vay vốn để sử dụng dịch vụ, khách hàng có thể linh hoạt lựa chọn phương án tối ưu nhất cho tình hình tài chính của mình.
- Thời gian giải quyết hồ sơ nhanh chóng.
- Phương thức trả nợ linh hoạt.

**Đặc tính:**

- Loại tiền vay: VND.
- Thời hạn vay tối đa: là 120 tháng đối với trường hợp cấp hạn mức tín dụng và 12 tháng đối với trường hợp xác nhận số dư.
- Hạn mức tài trợ lên đến 100% tổng nhu cầu đối với trường hợp xác minh năng lực tài chính du học và lên đến 01 tỷ đồng đối với trường hợp xác minh năng lực tài chính du lịch.

**Thủ tục:**

- Giấy đề nghị vay vốn.
- CMND, Hộ khẩu/ KT3.
- Chứng từ chứng minh quan hệ nhân thân của người đi vay và người có nhu cầu xác minh năng lực tài chính.
- Hồ sơ mục đích vay (chứng từ đề nghị chứng minh của bên thứ ba...).

**2.8 Quy trình tín dụng cá nhân tại HDBank.**

**Bước 1: Tiếp cận nhu cầu vay vốn:**

- Chuyên viên tín dụng liên hệ với Khách hàng, trực tiếp gặp gỡ Khách hàng để tiếp thị, tư vấn và hướng dẫn về sản phẩm cho vay. Nếu khách hàng thỏa mãn

các điều kiện của sản phẩm hoặc có điều kiện ngoại lệ thì Chuyên viên hướng dẫn khách hàng chuẩn bị và cung cấp bộ hồ sơ đầy đủ theo Quy định.

- Chuyên viên thống nhất với Khách hàng về điều kiện cho vay cùng với các loại phí theo Quy định của HDBank từng thời kỳ.

- Trong trường hợp Cho vay tiêu dùng có thể chấp bằng tài sản bảo đảm (TSBD) thì Chuyên viên tư vấn cho Khách hàng lựa chọn phương án định giá TSBD:

+ Phương án 1: Định giá ngay khi gửi hồ sơ vay vốn;

+ Phương án 2: Định giá sau khi có kết quả phê duyệt sơ bộ.

### **Bước 2: Hướng dẫn và thu thập hồ sơ:**

Chuyên viên thu thập và kiểm tra bộ hồ sơ Khách hàng cung cấp, Chuyên viên chịu trách nhiệm kiểm tra và đảm bảo các nội dung sau:

- Đảm bảo tính pháp lý: Kiểm tra các thông tin trên Giấy đề nghị vay vốn kèm Phương án trả nợ theo Quy định do chính Khách hàng đăng ký thông tin; Giấy tờ tùy thân của Khách hàng khớp với nhận dạng của Khách hàng.

- Đảm bảo bộ hồ sơ đầy đủ theo Danh mục hồ sơ tín dụng cá nhân.

- Đảm bảo tính hợp lệ: Hồ sơ đầy đủ, nguyên vẹn, không bị tẩy xóa, không bị cắt dán. Các thông tin phải trùng khớp.

- Chuyên viên có trách nhiệm thực hiện đối chiếu và ký xác nhận đã đối chiếu bản gốc (ghi rõ họ tên, ngày đối chiếu) trên bản sao của Khách hàng.

### **Bước 3: Kiểm tra thông tin CIC**

Thông tin CIC là thông tin do Trung tâm thông tin tín dụng của Ngân hàng nhà nước cung cấp về các vấn đề tín dụng của Khách hàng.

Chuyên viên thực hiện kiểm tra sơ bộ và xác định các hồ sơ vay vốn để kiểm tra tính khả thi. Nếu khoản vay không có tính khả thi, Chuyên viên thống nhất với cấp lãnh đạo trực tiếp và thông báo từ chối với Khách hàng. Với các bộ hồ sơ có tính khả thi, Chuyên viên thực hiện kiểm tra CIC theo Quy định từng thời kỳ.

#### **Bước 4: Kiểm tra thông tin TSBĐ**

Chi nhánh Hải Đăng chịu trách nhiệm xác nhận thông tin về TSBĐ (Ví dụ: việc bất động sản có bị hư hỏng, xuống cấp, thuộc diện phải phá dỡ theo quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, thuộc quy hoạch, giải tỏa hay không).

Chuyên viên điền thông tin xác nhận này trên Tờ trình đề xuất cấp tín dụng có chữ ký của Giám đốc Chi nhánh theo đúng thẩm quyền hoặc yêu cầu của Khách hàng cung cấp xác nhận của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (nếu có)

#### **Bước 5: Xếp hạng tín dụng.**

Chuyên viên có trách nhiệm tìm hiểu, thu thập và thẩm định thông tin hồ sơ của Khách hàng và điền đầy đủ, trung thực, chính xác những thông tin chung về Khách hàng vào công cụ xếp hạng tín dụng và phải chịu trách nhiệm về thông tin khi nhập vào công cụ xếp hạng tín dụng.

Chuyên viên in kết quả xếp hạng tín dụng của Khách hàng ký xác nhận và trình Giám đốc Chi nhánh ký phê duyệt. Kết quả này được trình lên và lưu kèm với hồ sơ tín dụng.

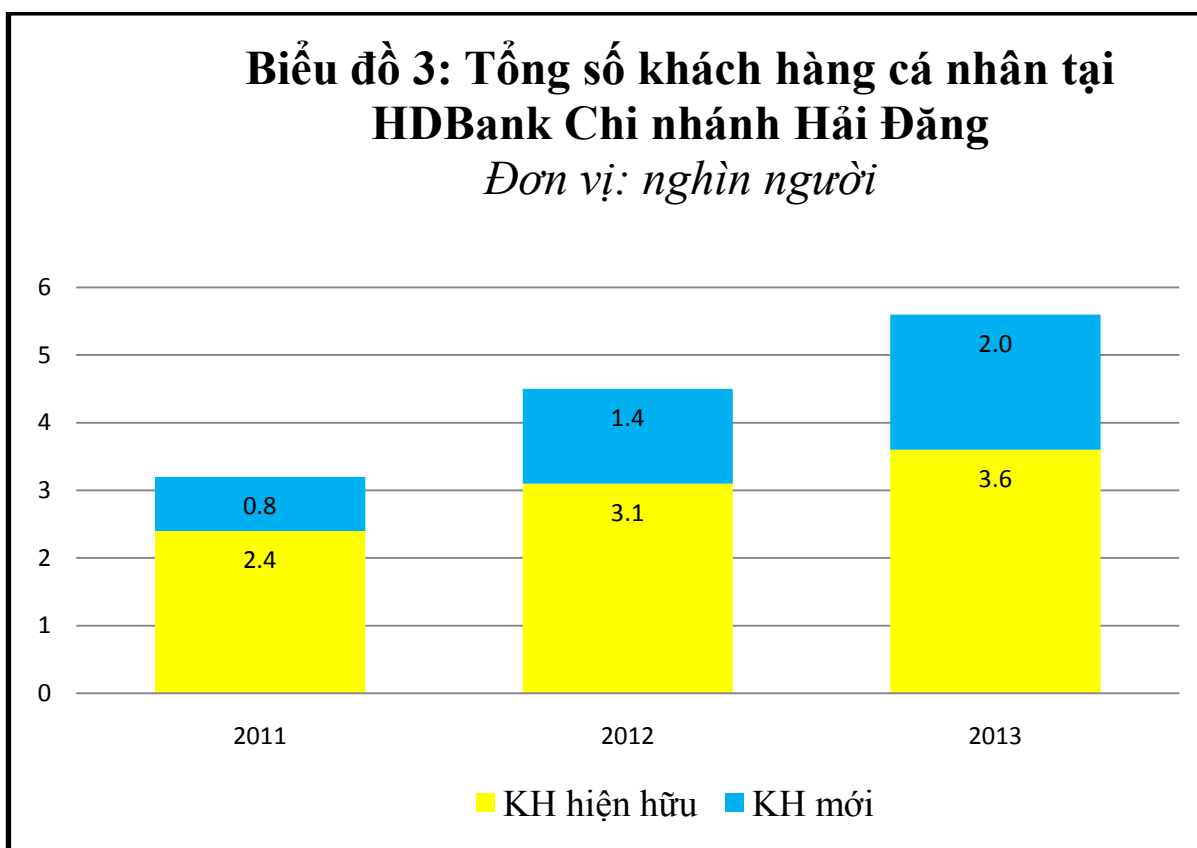
#### **Bước 6: Lập tờ trình đề xuất cấp tín dụng.**

Chuyên viên tiến hành căn cứ vào kết quả thẩm định trực tiếp, kết quả xếp hạng tín dụng Khách hàng và Giấy đề nghị vay vốn kiêm Phương án trả nợ để thực hiện các công việc sau:

- Kiểm tra mục đích vay vốn đúng Quy định của sản phẩm.
- Đánh giá về nguồn trả nợ.
- Điền các thông tin trong Tờ trình đề xuất cấp tín dụng theo Quy định của HDBank.
- Chuyển Tờ trình đề xuất cấp tín dụng và bộ hồ sơ tín dụng cho Giám đốc Chi nhánh ký phê duyệt.

## 2.9 Tình hình hoạt động tín dụng cá nhân tại HDBank Chi nhánh Hải Đăng

### ❖ Về Qui mô



*Nguồn: Phòng Kế toán Ngân hàng TMCP Phát triển TP.HCM – Chi nhánh Hải Đăng.*

Qua bảng tổng hợp trên có thể thấy trong giai đoạn 2011 – 2013 thì Chi nhánh Hải Đăng đã khá chú trọng trong việc nâng lượng khách hàng, tập trung cả trong việc phát triển lượng khách hàng mới và duy trì, chăm sóc những khách hàng hiện hữu của Chi nhánh. Cụ thể:

- Lượng khách hàng hiện hữu của Chi nhánh năm 2011 là 2,4 nghìn người. Đây là lượng khách hàng nòng cốt trong những ngày đầu mới đi vào hoạt động của Chi nhánh Hải Đăng. Năm 2012 thì lượng khách hàng hiện hữu đã là 3,1 nghìn người, tăng so với năm 2011 là 0,7 nghìn người. Năm 2013 lượng khách hàng hiện hữu là 3,6 nghìn người, tăng 0,5 nghìn người.

- Lượng khách hàng mới nhìn chung cũng tăng đều qua các năm. Năm 2011 là 0,8 nghìn người. Năm 2012 là 1,4 nghìn người, tăng so với năm 2011 là 0,6 nghìn người. Năm 2013 là 2 nghìn người, tăng so với năm 2012 là 0,6

nghìn người. Nhìn chung việc nâng cao lượng khách hàng mới được duy trì và hoạt động rất hiệu quả.

Tổng lượng khách hàng bao gồm cả khách hàng hiện hữu và khách hàng mới đã giúp cho Chi nhánh Hải Đăng có được sự hỗ trợ đắc lực trong việc triển khai các hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động tín dụng cá nhân nói riêng.

**Bảng 7: Qui mô trung bình của món vay trong tín dụng cá nhân.**

*Đơn vị: triệu đồng*

Qui mô	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng	Số lượng	Tỷ trọng
Dưới 50 triệu	153	37%	248	39%	336	39%
50 triệu – 100 triệu	106	25%	156	24%	203	23%
100 triệu – 250 triệu	92	22%	133	21%	175	20%
250 triệu – 500 triệu	52	13%	80	12%	103	12%
Trên 500 triệu	13	3%	26	4%	50	6%
<b>Tổng số món vay</b>	<b>416</b>	<b>100%</b>	<b>643</b>	<b>100%</b>	<b>867</b>	<b>100%</b>

*Nguồn: Phòng Kế Toán Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng.*

Với việc triển khai đa dạng các sản phẩm tín dụng cá nhân mà qui mô trung bình của các món vay trong tín dụng cá nhân vì vậy mà cũng rất đa dạng. Cụ thể:

- Các món vay nhỏ hơn 50 triệu chiếm đa số các món vay của Chi nhánh, cụ thể năm 2011 là 153 món vay, chiếm 37% các món vay của tín dụng cá nhân. Năm 2012 là 248 món, chiếm 39% các món vay, tăng 95 món so với năm 2011. Năm 2013 là 336 món, so với năm 2012 tăng 88 món vay.

- Các món vay từ 50 triệu đến 100 triệu chiếm tỷ trọng đáng kể trong cơ cấu qui mô món vay. Mặc dù chiếm tỷ trọng cao nhưng các món vay từ 50 triệu đến 100 triệu lại có xu hướng giảm dần tỉ trọng trong giai đoạn 2011- 2013 Cụ



thể, năm 2011 là 106 món, chiếm 25% trong tổng số món vay. Năm 2012 là 156 món, chiếm 24%, tăng so với 2011 là 50 món vay. Năm 2013 là 203 món, chiếm 23%, tăng so với 2012 là 47 món vay.

- Các món vay từ 100 triệu đến 250 triệu cũng chiếm một tỷ trọng tương đối lớn trong cơ cấu qui mô món vay. Cụ thể, năm 2011 là 92 món, chiếm 22%. Năm 2012 là 133 món, chiếm 21%, tăng so với 2011 là 41 món vay. Năm 2013 là 175 món, chiếm 20%, tăng so với 2012 là 42 món vay.

- Các món vay từ 250 triệu đến 500 triệu chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng quy mô trung bình của món vay. Cụ thể, năm 2011 là 52 món, chiếm 13%. Năm 2012 là 80 món, chiếm 12%, so với 2011 tăng 28 món vay. Năm 2013 là 103 món, chiếm 12%, tăng so với 2012 là 23 món vay.

Các món vay trên 500 triệu chiếm tỷ trọng thấp nhất trong qui mô món vay của hoạt động tín dụng cá nhân. Cụ thể, năm 2011 là 13 món, chiếm 3%. Năm 2012 là 26 món, chiếm tỷ trọng 4% tăng 13 món so với năm 2011. Năm 2013 là 50 món, tương đương 6% trong tổng số món vay, tăng 24 món vay so với 2012. Do quy mô lớn nên việc triển khai các món vay lớn thường yêu cầu cao về mặt năng lực thẩm định và khả năng trả nợ của khách hàng, do đó việc duy trì các món vay lớn với tỷ trọng như vậy trong giai đoạn này là hợp lý.

**Bảng 8: Dư nợ cho vay cá nhân trong tổng dư nợ.**

*Đơn vị: triệu đồng*

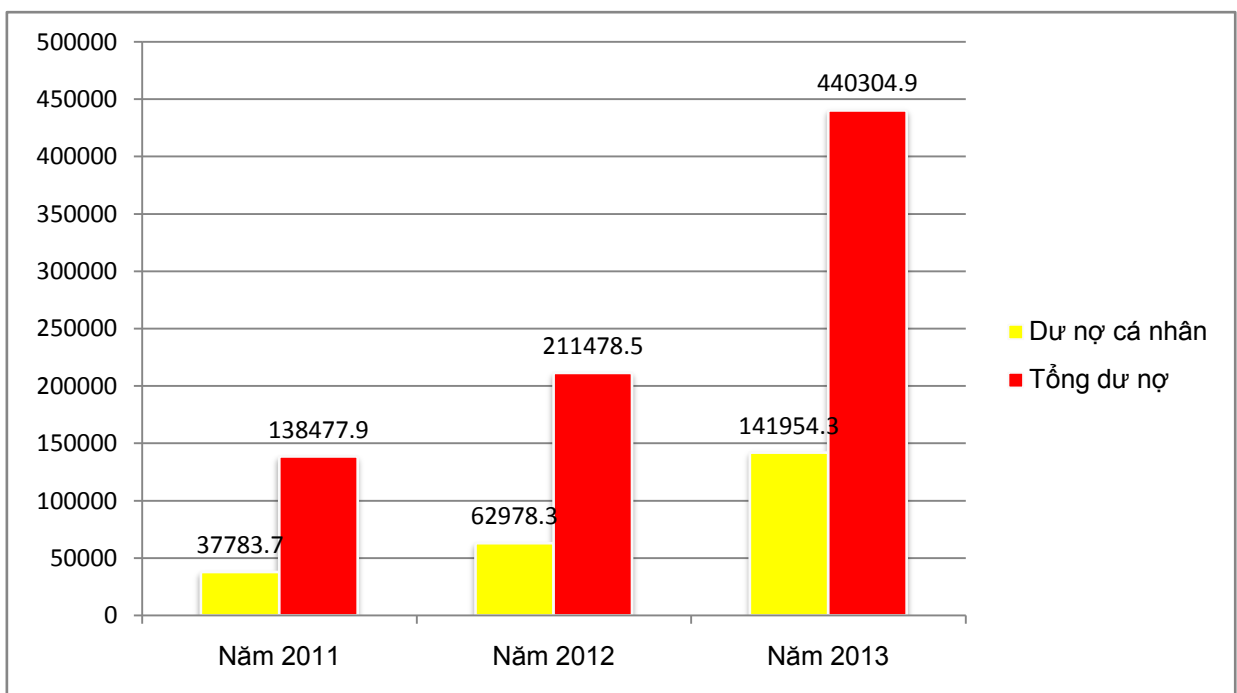
Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
TCKT	100.694,2	72,71%	148.500,2	70,22%	298.350,6	67,76%
Cá nhân	37.783,7	27,29%	62.978,3	29,78%	141.954,3	32,24%
<b>Dư nợ TD</b>	<b>138.477,9</b>	<b>100%</b>	<b>211.478,5</b>	<b>100%</b>	<b>440.304,9</b>	<b>100%</b>

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Qua bảng trên ta thấy Tổng dư nợ tín dụng của Chi nhánh Hải Đăng tăng trong giai đoạn từ năm 2011 đến 2013. Cụ thể, năm 2011 tổng dư nợ tín dụng là 138.477,9 triệu đồng, năm 2012 là 211.478,5 triệu, năm 2012 so với 2011 tăng 73.000,6 triệu đồng, tương đương 52,72%. Năm 2013 tổng dư nợ tín dụng đạt 440.304,9 triệu, năm 2013 so với năm 2012 tăng 228.826,4 triệu. Có thể thấy tổng dư nợ tín dụng tăng là do dư nợ tín dụng cá nhân và tổ chức kinh tế tăng lên. Dư nợ tín dụng cá nhân tăng qua các năm. Năm 2011 dư nợ là 37.783,7 triệu đồng, năm 2012 đạt 62.978,3 triệu đồng, năm 2012 so với 2011 tăng 25.194,7 triệu, tương đương 66,68%. Dư nợ tín dụng cá nhân năm 2013 đạt 141.954,3 triệu, năm 2013 so với 2012 tăng 78.976 triệu. Nguyên nhân là do trong thời gian này chi nhánh có sự đẩy mạnh hoạt động tín dụng nhắm đến đối tượng khách hàng cá nhân. Cùng với các chương trình ưu đãi, khuyến mại đã giúp Chi nhánh có mức tăng trưởng dư nợ tín dụng đầy ấn tượng.

**Biểu đồ 4: Tỷ trọng cho vay cá nhân trong tổng dư nợ.**

*Đơn vị: triệu đồng*



Qua biểu đồ trên có thể thấy mức tăng trưởng tổng dư nợ tín dụng trong giai đoạn 2011 – 2013. Mức tăng trưởng mạnh nhất vào năm 2013. Dư nợ tín

dụng cá nhân luôn chiếm một tỷ trọng tương đương đôi lớn và có xu hướng tăng dần qua các năm.

Điều này cho thấy xu hướng nhắm tới đối tượng khách hàng cá nhân của HDBank Chi nhánh Hải Đăng trong giai đoạn này khi nền kinh tế của Việt Nam nói chung và Hải Phòng nói riêng còn nhiều khó khăn. Các doanh nghiệp chưa có nhu cầu mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh. Từ những lý do mà dư nợ cá nhân đã có mức tăng như vậy.

**Bảng 9: Cơ cấu cho vay cá nhân theo mục đích vay**

*Đơn vị: triệu đồng.*

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Tổng dư nợ cá nhân	37.783,7	100%	62.978,3	100%	141.954,3	100%
Cho vay mua BĐS	10.463,2	27,7%	11.253,9	17,9%	16.358,9	11,5%
Vay mua xe ô tô	8.462,8	22,4%	9.956,3	15,8%	12.369,4	8,7%
Cho vay tiêu dùng có TSBĐ	13.624,9	36,1%	24.586,9	39,0%	59.635,9	42,0%
Cho vay tín chấp	3.768,2	10,0%	6.536,9	10,4%	16.478,9	11,6%
Cho vay khác	1.464,6	3,9%	10.644,3	16,9%	37.111,2	26,1%

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Qua bảng cơ cấu cho vay cá nhân theo mục đích vay có thể thấy tổng dư nợ cá nhân tăng qua các năm. Nguyên nhân là do:

✓ Cho vay Bất động sản (BDS) tăng về giá trị nhưng giảm về tỷ trọng. Cụ thể: năm 2011 dư nợ là 10.463,2 triệu đồng, năm 2012 là 11.253,9 triệu đồng, năm 2012 so với 2011 tăng 790,7 triệu nhưng tỷ trọng lại giảm 9,8% do mức tăng của cho vay BĐS thấp hơn mức tăng của tổng dư nợ cá nhân. Năm 2013 đạt 16.358,9 triệu, năm 2013 so với 2012 tăng 5.105 triệu, tương đương

45,36%. Mặc dù mức tăng là lớn nhưng tỷ trọng của cho vay BĐS lại giảm từ 17,9% vào năm 2012 xuống còn 11,5% vào năm 2013. Điều này là do tình hình thị trường bất động sản còn nhiều khó khăn do đó hoạt động cho vay BĐS gặp nhiều khó khăn.

✓ Cho vay mua xe ô tô năm 2011 dư nợ đạt 8.462,8 triệu, năm 2012 đạt 9.956,3 triệu, năm 2012 so với 2011 tăng 1.493,5 triệu tương đương 17,65%. Năm 2013 đạt 12.369,4 triệu, năm 2013 so với 2012 tăng 2.413,1 triệu, tương đương 24,24%.

✓ Cho vay tiêu dùng thế chấp bằng TSBĐ năm 2011 đạt 13.624,9 triệu, năm 2012 đạt 24.586,9 triệu, năm 2012 so với 2011 tăng 10.962 triệu. Năm 2013 59.635,9 triệu, năm 2013 so với 2012 tăng 35.049 triệu. Như vậy tỉ trọng trong giai đoạn 2011 – 2013 tăng lên. Cụ thể, năm 2011 tỷ trọng cho vay tiêu dùng có TSBĐ là 36,1%, năm 2012 tăng lên là 39% và năm 2013 đạt 42%. Trong bối cảnh tổng dư nợ tín dụng cho vay cá nhân tăng mà tỷ trọng của cho vay tiêu dùng có TSBĐ tăng như vậy là kết quả rất ấn tượng của HDBank Chi nhánh Hải Đăng.

✓ Cho vay tín chấp năm 2011 dư nợ đạt 3.768,2 triệu tỷ trọng trong tổng dư nợ cho vay cá nhân tương đương 10%, năm 2012 đạt 6.536,9 triệu, năm 2012 so với 2011 tăng 2.768,7 triệu, tăng 73,47%. Năm 2013 dư nợ cho vay tín chấp đạt 16.478,9 triệu, năm 2013 so với 2012 tăng 9.942 triệu. Đây là mức tăng trưởng rất ấn tượng của Chi nhánh. Nguyên nhân là do sản phẩm tín chấp là sản phẩm đạt được đẩy mạnh phát triển khách hàng có nhu cầu tiêu dùng nhưng không có tài sản đảm bảo. Cách thức triển khai chương trình cho vay nhanh chóng, đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn do đó đã đem lại hiệu quả cao.

✓ Các chương trình cho vay khác như ứng trước Tài khoản cá nhân hay dịch vụ xác minh năng lực tài chính du học/ du lịch đã làm cho tổng dư nợ tín dụng của Chi nhánh tăng lên đáng kể. Cụ thể, năm 2011 cho vay khác chỉ đạt 1.464,6 triệu thì sang năm 2012 cho vay khác đã đạt 10.644,3 triệu, năm 2012 so với 2011 tăng 9.179,7 triệu và năm 2013 đạt 37.111,2 triệu, so với năm 2012 tăng 26.466,9 triệu. Đây là mức tăng trưởng lớn. Nguyên nhân là do khách hàng trên địa bàn có những nhu cầu về vốn để thực hiện các mục đích tiêu dùng hay cho con em du học. Nắm bắt được nhu cầu của khách hàng đã giúp HDBank Chi

nhánh Hải Đăng đẩy mạnh bán các sản phẩm tín dụng, nhờ đó góp phần vào thành công của hoạt động tín dụng nói chung.

**Bảng 10: Dư nợ vay cá nhân theo thời hạn vay:**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Tổng dư nợ	37.783,7	100%	62.978,3	100%	141.954,3	100%
Ngắn hạn	20.786,1	55,0%	36.523,5	58,0%	84.378,6	59,4%
Trung hạn	11.569,3	30,6%	20.369,5	32,3%	47.963,7	33,8%
Dài hạn	5.428,3	14,4%	6.085,3	9,7%	9.612	6,8%

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Qua bảng trên ta thấy:

Cho vay ngắn hạn của luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay cá nhân. Cụ thể năm 2011 cho vay ngắn hạn đạt giá trị là 20.786,1 triệu tương đương 55%, năm 2012 đạt 36.523,5 triệu tương đương 58%, năm 2012 so với 2011 tăng 15.737,4 triệu. Năm 2013 đạt 84.378,6 triệu tương đương chiếm tỷ trọng 59,4% trong tổng dư nợ, năm 2013 so với 2012 tăng 47.855,1 triệu. Nguyên nhân là do việc đẩy mạnh sản phẩm cho vay tiêu dùng có thời hạn vay ngắn đã làm cho tín dụng ngắn hạn có mức tăng trưởng cao.

Cho vay trung hạn cũng có sự tăng trong giai đoạn 2011 – 2013. Cụ thể, năm 2011 đạt 11.569,3 triệu chiếm 30,6% trong tổng dư nợ cho vay. Năm 2012 đạt 20.369,5 triệu tương đương 32,3%. Năm 2012 so với 2011 tăng 8.800,2 triệu. Năm 2013 đạt 47.963,7 triệu, năm 2013 so với 2012 tăng 27.594,2 triệu. Nguyên nhân là do các sản phẩm cho vay của HDBank triển khai tại Chi nhánh Hải Đăng tập trung phần lớn các sản phẩm có thời hạn cho vay dưới 5 năm. Do

đó mà dư nợ của cho vay trung hạn có sự tăng trưởng đáng kể trong thời gian này.

Cho vay dài hạn của Chi nhánh trong giai đoạn này tuy tăng về giá trị nhưng lại giảm về tỷ trọng. Cụ thể, năm 2011 đạt 5.428,3 triệu chiếm tỷ trọng là 14,4%. Năm 2012 đạt 6.085,3 triệu, năm 2012 so với 2011 tăng 657 triệu, nhưng tỷ trọng lại giảm từ 14,4% năm 2011 xuống còn 9,7% vào năm 2012. Năm 2013 đạt 9.612 triệu, năm 2013 so với 2012 tăng 3.526,7 triệu nhưng tỷ trọng so với năm 2012 lại giảm 2,9% xuống còn 6,8% trong tổng dư nợ cho vay của Chi nhánh.

**Bảng 11: Doanh số cho vay cá nhân theo thời hạn vay**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Doanh số cho vay cá nhân	28.447,59	100%	54.276,03	100%	141.954,30	100%
Ngắn hạn	16.158,23	56,8%	31.968,58	58,9%	85.456,49	60,2%
Trung hạn	5.025,21	31,1%	10.677,51	33,4%	29.140,66	34,1%
Dài hạn	608,05	12,1%	822,17	7,7%	1.661,02	5,7%

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Qua bảng trên ta thấy trong giai đoạn 2011- 2013, doanh số cho vay cá nhân của Chi nhánh đã tăng đáng kể. Trong năm 2011 doanh số cho vay cá nhân đạt 28.447,59 triệu đồng. Năm 2012 đạt doanh số 54.276,03 triệu đồng, tăng so với 2011 là 25.828,44 triệu đồng. Năm 2013 đạt 141.954,3 triệu, tăng so với 2012 là 87.678,27 triệu. Đây đều là những mức tăng trưởng đáng kể cho thấy hiệu quả trong hoạt động tín dụng của Chi nhánh.

Xét về cơ cấu thời hạn vay có thể thấy tín dụng ngắn hạn và trung hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn. Cụ thể:

- Doanh số cho vay ngắn hạn năm 2011 là 16.158,23 triệu đồng, tương đương 56,8%. Năm 2012 là 31.968,58 triệu, tương đương 58,9%, tăng so với

năm 2011 là 15.810,35 triệu. Năm 2013 là 85.456,49 triệu, tương đương 60,2%, tăng so với 2012 là 53.487,91 triệu.

- Doanh số cho vay trung hạn năm 2011 là 5.025,21 triệu, tương đương 31,1%. Năm 2012 là 10.677,51 triệu, tương đương 33,4%, tăng so với 2011 là 5.652,3 triệu. Năm 2013 là 29.140,66 triệu, tương đương 34,1%, tăng so với 2012 là 18.463,15 triệu.

- Doanh số cho vay dài hạn năm 2011 là 608,05 triệu, chiếm 12,1%. Năm 2012 là 822,17 triệu, tương đương 7,7%; tăng so với 2011 là 214,12 triệu. Năm 2013 là 1.661,02 triệu, tương đương 5,7%; tăng so với 2012 là 838,85 triệu. Mặc dù giá trị tăng nhưng tỷ trọng của doanh số cho vay cá nhân dài hạn lại giảm do mức tăng của dài hạn thấp hơn trung hạn và ngắn hạn. Điều này là hợp lý khi những món vay dài hạn thường tiềm ẩn nhiều rủi ro cho ngân hàng.

**Bảng 12: Doanh số thu nợ cá nhân theo thời hạn vay**

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Doanh số thu nợ cá nhân	18.072,67	100%	29.081,43	100%	52.910,44	100%
Ngắn hạn	10.536,37	58,3%	17.187,13	59,1%	31.852,08	60,2%
Trung hạn	3.782,56	35,9%	6.221,74	36,2%	11.452,78	34,8%
Dài hạn	219,39	5,8%	292,42	4,7%	554,23	5,0%

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Doanh số thu nợ cá nhân trong giai đoạn 2011- 2013 đạt kết quả tương đối tốt. Điều này thể hiện qua việc doanh số thu nợ cá nhân tăng đều qua các năm. Cụ thể năm 2011 là 18.072,67 triệu, năm 2012 là 29.081,43 triệu, tăng so với 2011 là 11.008,76 triệu. Năm 2013 đạt 52.910,44 triệu, tăng so với 2012 là 23.829,01 triệu. Mức thu nợ tăng có thể phản ánh công tác thu hồi nợ được lãnh đạo của Chi nhánh chỉ đạo và các cán bộ nhân viên thực hiện rất hiệu quả.

Xét về thời hạn thì có thể thấy doanh số thu nợ cá nhân đạt hiệu quả cao trong các khoản nợ ngắn và trung hạn, chiếm hơn 80% trong tổng doanh số thu nợ. Cụ thể:

- Năm 2011 doanh số thu nợ cá nhân ngắn hạn đạt 10.536,37 triệu đồng, tương đương 58,3%. Năm 2012 đạt 17.187,13 triệu, tương đương 59,1%, tăng so với 2011 là 6.650,76 triệu. Năm 2013 đạt 31.852,08 triệu, tương đương 60,2%, tăng so với 2012 là 14.664,95 triệu.

- Doanh số thu nợ trung hạn năm 2011 đạt 3.782,56 triệu, tương đương 35,9%. Năm 2012 đạt 6.221,74 triệu, tương đương 36,2%, tăng so với 2011 là 2.439,18 triệu. Năm 2013 đạt 11.084,53 triệu, tương đương 34,8%, tăng so với 2012 là 4.862,79 triệu.

- Năm 2011 doanh số thu nợ dài hạn đạt 219,39 triệu, tương đương 5,8%. Năm 2012 doanh số thu nợ đạt 292,42 triệu, tương đương 4,7%, tăng so với 2011 là 73,03 triệu. Năm 2013 đạt 554,23 triệu, tương đương 5% trong tổng doanh số thu nợ cá nhân, so với 2012 tăng 261,81 triệu.

#### ❖ Tính hiệu quả

**Bảng 13: Hiệu suất sử dụng vốn trong hoạt động tín dụng cá nhân**

*Đơn vị: Triệu đồng.*

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Tổng vốn huy động	190.152	340.289,1	618.184,6
Tổng dư nợ cho vay cá nhân	37.783,7	62.978,30	141.954,30
<b>Hiệu suất sử dụng vốn</b>	<b>19,87%</b>	<b>18,51%</b>	<b>22,96%</b>

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Qua bảng trên ta thấy hiệu quả sử dụng vốn tín dụng cá nhân của Chi nhánh Hải Đăng mặc dù giảm trong giai đoạn 2011- 2012 nhưng đã tăng trong giai đoạn 2013, hiệu suất luôn đạt trên 18% thì nhìn chung là hiệu suất ổn định. Cụ thể:

- Năm 2011 hiệu suất đạt 19,87% tổng vốn huy động còn khiêm tốn chỉ là 190.152 triệu trong khi tổng dư nợ cho vay khá lớn, đạt 37.783,7 triệu.



- Năm 2012 thì tổng vốn huy động đã tăng khá mạnh, cụ thể năm 2011 là 190.152 triệu đồng, năm 2012 là 340.289,1 triệu, năm 2012 so với 2011 tăng 150.137,1 triệu đồng, tương đương 78,95%. Trong khi đó tổng dư nợ cho vay cá nhân năm 2012 dù đạt 62.978,3 triệu, tăng so với 2011 là 25.194,6 triệu, tương đương 66,68% nhưng tốc độ tăng này thấp hơn nhiều so với tổng vốn huy động do đó hiệu suất sử dụng vốn trong năm này giảm về mức 18,51%.

- Năm 2013 thì tổng vốn huy động đạt 618.184,6 triệu, tăng so với 2012 đạt 277895,5 triệu, tương đương 81,66%. Còn tổng dư nợ cho vay cá nhân đạt 141.954,3 triệu, tăng so với năm 2012 là 78.976 triệu, tương đương 125,4%. Tốc độ tăng của tổng dư nợ cao hơn nhiều so với tổng vốn huy động do đó khiến cho hiệu quả sử dụng vốn năm 2013 đạt 22,96%.

Qua đó thấy được dù trong bối cảnh giai đoạn 2011-2013 kinh tế cả nước nói chung và Hải Phòng nói riêng còn nhiều biến động nhưng Chi nhánh Hải Đăng vẫn đạt hiệu suất sử dụng vốn ở mức ổn định. Đây là một nỗ lực rất đáng ghi nhận của các lãnh đạo và cán bộ tín dụng tại Chi nhánh Hải Đăng.

**Bảng 14: Tỷ lệ sinh lời của hoạt động tín dụng cá nhân.**

*Đơn vị: triệu đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>	<b>Năm 2013</b>
Lãi từ TDCN	783,63	1.576,73	2.640,51
Lãi từ tín dụng chung	2.544,25	4.866,45	7.977,37
Tỷ lệ thu lãi từ TDCN	30,8%	32,4%	33,1%

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Từ bảng trên cho thấy, lãi từ hoạt động tín dụng cá nhân đều tăng qua các năm, tăng mạnh nhất vào năm 2013. Năm 2011, tín dụng cá nhân đem lại cho HDBank Chi nhánh Hải Đăng khoản lãi 783,63 triệu đồng thì sang năm 2012 lãi đạt 1.576,73 triệu đồng, tăng 793,1 triệu đồng. Năm 2013, lãi từ tín dụng cá nhân đã lên đến 2.640,51 triệu, tăng 1.063,78 triệu. Trong khi đó, lãi từ hoạt động tín dụng chung của Chi nhánh cũng tăng dần qua các năm. Cụ thể, năm

2011 lãi đạt 2.544,25 triệu thì sang năm 2012 đạt 4.866,45 triệu, tăng 2.322,2 triệu, tương đương 91,27%. Năm 2013 đạt 7.977,37 triệu, tăng 3.110,92 triệu so với năm 2012. Có thể thấy lãi từ hoạt động tín dụng cá nhân tại Chi nhánh Hải Đăng luôn chiếm một tỷ lệ tương đối lớn, khoảng từ 30,8% đến 33,1% và tỷ trọng này có xu hướng tăng dần qua các năm.

**Bảng 15: Tỷ lệ lợi nhuận của hoạt động tín dụng cá nhân.**

*Đơn vị: triệu đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>	<b>Năm 2013</b>
Lợi nhuận từ TDCN	921,39	2.439,69	3.056,05
Lợi nhuận từ tín dụng chung	2.888,4	7.483,72	8.883,73
Tỷ lệ lợi nhuận từ TDCN	31,9%	32,6%	34,4%

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Từ bảng trên cho thấy, lợi nhuận từ hoạt động tín dụng cá nhân đều tăng qua các năm, tăng mạnh nhất vào năm 2012. Năm 2011, tín dụng cá nhân đem lại cho HDBank Chi nhánh Hải Đăng khoản lợi nhuận là 921,39 triệu đồng thì sang năm 2012 lợi nhuận đạt 2.439,69 triệu đồng, tăng 1.518,3 triệu đồng. Năm 2013, lợi nhuận từ tín dụng cá nhân đã lên đến 3.056,05 triệu, tăng 616,36 triệu. Trong bối cảnh lợi nhuận từ hoạt động tín dụng chung của Chi nhánh cũng tăng dần qua các năm. Cụ thể, năm 2011 lợi nhuận đạt 2.888,4 triệu thì sang năm 2012 đạt 7.483,72 triệu, tăng 4.595,32 triệu, tương đương 159,09%. Năm 2013 đạt 8.883,73 triệu, tăng 1.400,01 triệu so với năm 2012. Có thể thấy lợi nhuận từ hoạt động tín dụng cá nhân tại Chi nhánh Hải Đăng luôn chiếm một tỷ lệ tương đối lớn, thường trên 31% và tỷ trọng này có xu hướng tăng dần qua các năm. Đây là tín hiệu rất khả quan trong hoạt động tín dụng nói chung và tín dụng cá nhân nói riêng của Chi nhánh Hải Đăng.

**Bảng 16: Vòng quay vốn tín dụng cá nhân***Đơn vị: Triệu đồng.*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>	<b>Năm 2013</b>
Doanh số cho vay cá nhân	28.447,59	54.276,03	141.954,3
Dư nợ cho vay cá nhân bình quân	22.941,6	37.691,69	87.626,11
<b>Vòng quay vốn tín dụng</b>	<b>1,24</b>	<b>1,44</b>	<b>1,62</b>

*Nguồn: Phòng Kế toán Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Qua bảng trên ta thấy vòng quay vốn tín dụng của của Chi nhánh đã tăng lên rõ rệt qua các năm. Nguyên nhân là do:

- Doanh số cho vay tăng qua các năm. Do doanh số cho vay chỉ liên quan đến khoản tiền gốc và không phụ thuộc vào kỳ hạn nên có thể hiểu doanh số cho vay năm 2011 phản ánh những khoản tiền mà Chi nhánh đã đáp ứng nhu cầu vốn tín dụng của khách hàng tại trong giai đoạn nhất định. Năm 2011 doanh số cho vay là 28.447,59 triệu. Năm 2012 là 54.276,03 triệu đồng, so với năm 2011 thì tăng 25.828,44 triệu đồng, tương đương 90,79%. Năm 2013 doanh số cho vay là 141.954,3 triệu đồng, tăng so với 2012 là 87.678,27 triệu đồng.

- Dư nợ cho vay bình quân tăng qua các năm, đặc biệt từ năm 2012 đến năm 2013 dư nợ cho vay bình quân tăng mạnh. Cụ thể, năm 2011 là 22.941,6 triệu, năm 2012 là 37.691,69 triệu đồng. Năm 2012 so với 2011 tăng 14.750,09 triệu, tương đương 64,29%. Năm 2013 đạt 87.626,11 triệu, so với 2012 tăng 49.934,42 triệu, tương đương 132,8%.

- Do hai nhân tố là doanh số cho vay và dư nợ cho vay bình quân trong giai đoạn từ 2011 đến 2013 tăng dẫn tới vòng quay vốn tín dụng của Chi nhánh cũng tăng trong thời gian này. Cụ thể, năm 2011 vòng quay vốn tín dụng đạt 1,24 vòng/năm, năm 2012 đạt 1,44 vòng/năm, 2012 so với 2011 tăng 0,2 vòng/năm. Năm 2013 đạt 1,62 vòng/năm, so với 2012 tăng 1,8 vòng/năm. Điều này cho thấy, năm 2011 Chi nhánh cấp khoản tín dụng 22.941,6 triệu mất 290,32 ngày. Năm 2012 thì Chi nhánh đã nâng khoản cấp tín dụng lên 37.691,69 triệu và rút ngắn được thời gian cấp là 40,32 ngày còn 250 ngày.

Năm 2013 thì Chi nhánh đã nâng được dư nợ cho vay bình quân lên 87.626,11 triệu chỉ trong 222,22 ngày. Trong bối cảnh tỷ lệ thu nợ đến hạn của Chi nhánh tăng liên tiếp trong thời gian này thì đây là một kết quả rất khả quan trong công tác tín dụng và phòng ngừa rủi ro của Chi nhánh Hải Đăng.

❖ **Về chất lượng**

**Bảng 17: Tỷ lệ thu nợ đến hạn**

*Đơn vị: Triệu đồng.*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>	<b>Năm 2013</b>
Doanh số thu nợ đến hạn	89.782,56	176.765,28	347.330,96
Tổng dư nợ đến hạn	97.994,50	184.437,90	350.874,80
<b>Tỷ lệ thu nợ đến hạn</b>	<b>91,62%</b>	<b>95,84%</b>	<b>98,99%</b>

*Nguồn: Phòng Kế toán Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng.*

Qua bảng trên ta thấy tỷ lệ thu nợ đến hạn của Chi nhánh tăng đều trong giai đoạn 2011 – 2013 cho thấy chất lượng tín dụng đạt hiệu quả cao. Cụ thể:

- Doanh số thu nợ đến hạn tăng qua các năm. Năm 2011 là 89.782,56 triệu đồng, năm 2012 là 176.765,28 triệu đồng, năm 2012 so với 2011 tăng 86.982,72 triệu, tương đương 96,88%. Năm 2013 thì doanh số thu nợ đến hạn là 347.330,96 triệu, so với 2012 tăng 170.565,68 triệu, tương đương 96,49%..

- Tổng dư nợ đến hạn cũng tăng đều qua các năm. Cụ thể, năm 2011 là 97.994,50 triệu, năm 2012 là 184.437,90 triệu. Năm 2012 so với 2011 tăng 86.443,4 triệu, tương đương 88,21%. Năm 2013 đạt 350.874,80 triệu, so với 2012 tăng 166.436,9 triệu, tương đương 90,24%. Năm 2013 tổng dư nợ đến hạn tăng một phần là do các khoản cho vay trung hạn từ năm 2011 và 2012 đến hạn trong năm 2013.

- Tỷ lệ thu nợ đến hạn được hình thành từ hai nhân tố là doanh số thu nợ đến hạn và tổng dư nợ đến hạn. Do hai nhân tố này có sự tăng trưởng, đặc biệt tốc độ tăng trưởng của doanh số thu nợ đến hạn cao hơn tốc độ tăng của dư nợ đến hạn nên điều này khiến cho tỷ lệ thu nợ tăng đều qua các năm. Cụ thể, năm

2011 đạt 91,62%, năm 2012 đạt 95,84%, so với 2011 tỷ lệ đã tăng được 4,22%. Năm 2013 đạt 98,99%, so với 2012 tăng 3,15%. Mặc dù tổng dư nợ tăng qua các năm nhưng tỷ lệ thu hồi nợ cũng tăng đáng kể cho thấy nỗ lực rất đáng khen của các chuyên viên tín dụng tại Chi nhánh Hải Đăng.

**Bảng 18: Trích lập Dự phòng rủi ro tín dụng cá nhân**

*Đơn vị: triệu đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>	<b>Năm 2013</b>
DPRR TDCN	559,79	792,19	1.149,2
DPRR TD Chung	1.847,5	2.437,53	3.302,3
Tỷ lệ DPRR TDCN và TD chung	30,3%	32,5%	34,8%

*Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh - Chi nhánh Hải Đăng từ năm 2011 đến 2013.*

Trong giai đoạn 2011 – 2013, bên cạnh việc Chi nhánh đẩy mạnh công tác tín dụng cá nhân thì đi kèm với đó là việc nâng cao tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng. Qua bảng trên có thể thấy tỷ lệ trích lập dự phòng của hoạt động tín dụng cá nhân cùng nằm trong xu thế của tín dụng chung đó là trích lập dự phòng tăng đều qua các năm. Cụ thể:

- Dự phòng rủi ro tín dụng cá nhân năm 2011 là 559,79 triệu. Năm 2012 tín dụng cá nhân là 792,19 triệu, tăng 232,39 triệu so với năm 2011, tương đương 41,51%. Năm 2013 tín dụng cá nhân là 1.149,2 triệu, tăng so với 2012 là 357,01 triệu, tương đương 45,07%,

- Dự phòng rủi ro tín dụng chung năm 2011 là 1.847,5 triệu. Năm 2012 dự phòng là 2.437,53 triệu, so với 2011 tăng 590,03 triệu tương đương 31,93%. Năm 2013 dự phòng là 3.302,3 triệu, so với 2012 tăng 864,77 triệu, tương đương 35,48%.

Có thể thấy tốc độ tăng của dự phòng rủi ro tín dụng cá nhân tăng nhanh hơn tốc độ tăng của dự phòng rủi ro tín dụng chung nên có thể thấy tỷ lệ giữa hai loại tỉ lệ này tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2011 tỷ lệ là 30,3%, năm 2012 là 32,5%, so với 2011 thì tỉ lệ đã tăng 1,8%. Năm 2013 là 34,8%, so với 2012 tăng 2,3%. Mặc dù tỉ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cao nhưng tỷ lệ nợ xấu

của Chi nhánh là rất thấp. Do đó có thể thấy hoạt động tín dụng cá nhân của Chi nhánh đang hoạt động rất hiệu quả.

## **2.10 Đánh giá hoạt động tín dụng cá nhân tại HDBank**

### **2.10.1 Kết quả đạt được.**

✓ *Dư nợ và doanh thu từ hoạt động tín dụng cá nhân có sự tăng trưởng tốt.*

Với định hướng trở thành “ngân hàng bán lẻ” hàng đầu Việt Nam, khách hàng cá nhân luôn được HDBank coi là nhóm khách hàng mục tiêu chính. Hiện nay, khi thị trường đang diễn ra sự cạnh tranh gay gắt, không chỉ giữa các ngân hàng nội mà cả với các ngân hàng nước ngoài với tiềm lực vốn và khả năng quản trị tốt, thì hướng đến khách hàng cá nhân được xem như hướng đi đúng đắn của HDBank. Dư nợ cho vay cá nhân không ngừng tăng lên trong năm qua, đóng góp một phần tích cực trong cơ cấu cho vay của toàn hệ thống. Số lượng khách hàng đến giao dịch tại HDBank cũng rất lớn. Đến nay, HDBank Chi nhánh Hải Đăng đã phục vụ hơn 10.000 khách hàng cá nhân. Đây là một thành công lớn đối với HDBank nói chung và Chi nhánh Hải Đăng nói riêng. Điều này giúp cải thiện hình ảnh và nâng cao khả năng cạnh tranh cho ngân hàng. Các khách hàng khi đến vay vốn thường có xu hướng sử dụng các dịch vụ của ngân hàng như dịch vụ thẻ, dịch vụ tiền gửi, dịch vụ thanh toán... Hình ảnh của HDBank được quảng bá rộng rãi hơn, góp phần mở rộng các hoạt động khác, tăng doanh thu dịch vụ cho ngân hàng. Doanh thu từ tín dụng cá nhân cũng đóng góp một phần không nhỏ trong tổng doanh thu từ hoạt động tín dụng. Với lãi suất cho vay thường cao hơn so với cho vay doanh nghiệp, HDBank thu được khoản lợi nhuận không nhỏ từ mảng kinh doanh này.

✓ *Chất lượng phục vụ tốt*

Với tôn chỉ “Cam kết giá trị cao nhất” cho khách hàng, HDBank đã tạo dựng được lòng tin đối với khách hàng, góp phần tăng uy tín của ngân hàng. Thái độ phục vụ khách hàng của nhân viên tại HDBank được đánh giá khá tốt. Khách hàng được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ của ngân hàng, hiệu quả phục vụ khách hàng được chú trọng và là cơ hội tốt giúp Ngân hàng tăng doanh thu từ

dịch vụ. Đồng thời cũng thiết lập được mối quan hệ bền chặt với các khách hàng trung thành bằng việc đưa ra những ưu đãi đặc biệt khi sử dụng sản phẩm của ngân hàng như tặng quà có giá trị vào những dịp lễ tết, sinh nhật của khách hàng. Ngoài ra, để ngân hàng và khách hàng có thể thực sự gặp nhau, ngân hàng còn mở rộng thêm các chương trình khuyến mãi, ưu đãi hấp dẫn ngoài lãi suất. Có thể kể đến các chương trình như HDBank Gift, tặng quà tri ân khách hàng nhân kỷ niệm 20 năm thành lập...

✓ *Sản phẩm cơ bản đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng*

Hiện nay, Chi nhánh Hải Đăng đều triển khai các sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân. Các loại hình sản phẩm khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu phong phú của khách hàng như vay mua nhà, đất; mua ô tô; vay tiêu dùng có thể chấp TSBD, vay du học; vay tín chấp... Về cơ bản, các sản phẩm trên đều đã cung cấp nhiều tiện ích cho khách hàng.

✓ *Công tác Quản lý rủi ro luôn được Ngân hàng chú trọng, quan tâm và đặt lên hàng đầu.*

Với mục tiêu tăng trưởng bền vững, HDBank luôn chú trọng thực hiện tốt các quy định của NHNN về đảm bảo an toàn trong hoạt động của Ngân hàng. Các tỷ lệ đảm bảo an toàn luôn được kiểm soát chặt chẽ.

Ngay từ năm 2010, công tác quản trị rủi ro tại HDBank được tổ chức và triển khai đáp ứng yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước và Basel II trên các mặt như rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường và rủi ro hoạt động.

HDBank đã xây dựng chính sách Quản lý rủi ro tín dụng, Quy chế xếp hạng tín dụng nội bộ toàn hệ thống, Chính sách phân loại nợ và trích lập dự phòng theo phương pháp định tính và đã được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận đưa vào áp dụng chính thức từ 01/01/2011.

Cơ chế phê duyệt tín dụng tập trung trên nguyên tắc phân định trách nhiệm rõ ràng các khâu “Đề xuất- Thẩm định – Phê duyệt”, định giá tài sản đảm bảo độc lập được tiếp tục hoàn thiện để nâng cao chất lượng tín dụng và đáp ứng yêu cầu phát triển kinh doanh.

Quản lý tín dụng theo danh mục tín dụng của từng ngành nghề, cùng với việc ban hành các sản phẩm cho vay cụ thể để tạo điều kiện cho các đơn vị kinh doanh chủ động trong công tác tiếp thị phát triển khách hàng. Hạn mức cho vay kinh doanh bất động sản, Chứng khoán và các ngành nghề có mức độ rủi ro cực cao được kiểm soát chặt chẽ bảo đảm an toàn và hiệu quả.

Hệ thống văn bản định chế, quy trình nghiệp vụ thường xuyên được rà soát, bổ sung, chỉnh sửa phù hợp với yêu cầu hoạt động và đảm bảo tuân thủ Pháp luật trong từng thời kỳ.

Nợ quá hạn được kiểm soát chặt chẽ và theo dõi đôn đốc thu hồi kịp thời. Công tác kiểm tra và giám sát được triển khai thực hiện thường xuyên, liên tục theo quá trình của từng nghiệp vụ. Hệ thống báo cáo và cảnh báo hàng ngày đã giúp các đơn vị chấn chỉnh kịp thời những sai sót.

### **2.10.2 Những hạn chế và nguyên nhân.**

#### **❖ Về sản phẩm tín dụng tiêu dùng.**

- ✓ *Các sản phẩm của HDBank nhìn chung vẫn còn giản đơn, tuy nhiều nhưng ít tạo ra được sự khác biệt hoàn toàn so với những ngân hàng khác.*

Các sản phẩm mà HDBank cung cấp thì nhìn chung các ngân hàng khác đều đã triển khai từ lâu. Bản thân ngân hàng chưa tạo ra được một sản phẩm chủ đạo, mang tính đặc thù riêng để ghi dấu ấn với thương hiệu của mình. Ví dụ như những sản phẩm cho vay tín chấp thì Maritime Bank đã có những sản phẩm như thẻ M1 chuyển tiền liên ngân hàng hay rút tiền mặt không mất phí, dịch vụ chi hộ lương Mpayrol với ưu đãi không thu phí thường niên, miễn phí sms banking. VPBank thì có sản phẩm cho vay tín chấp với thủ tục rất nhanh gọn...

- ✓ *Bộ sản phẩm tín dụng cá nhân của HDBank còn thiên về các sản phẩm truyền thống*

Các sản phẩm mà HDBank cung cấp đơn thuần như cho vay mua, xây, sửa nhà, cho vay mua xe, cho vay hộ kinh doanh cá thể... Trong khi các ngân hàng khác phát triển sản phẩm có nhiều tiện ích như Ngân hàng Đông Á cho vay tín chấp trong vòng 24 giờ, Sacombank cho vay tiểu thương không cần thế chấp,



thu nợ trực tiếp tại địa điểm kinh doanh và chấp nhận trả góp linh hoạt ngày/tuần/ tháng, Maritime Bank có sản phẩm ứng vốn thông qua giấy tờ có giá như sổ tiết kiệm, chứng khoán với thủ tục nhanh chóng...

- ✓ *Việc triển khai phát triển sản phẩm mới còn chậm, không kịp theo nhu cầu của khách hàng mà chỉ theo khả năng cung cấp*

Ví dụ ACB, Sacombank, Vietcombank, Maritime Bank từ lâu đã triển khai sản phẩm cho vay mua nhà thế chấp bằng chính nhà mua hay tài sản hình thành trong tương lai (trường hợp nhà hay căn hộ thuộc dự án), kết hợp dịch vụ sang tên đăng hộ nhà đất, phương thức giải ngân linh hoạt trước khi hoàn thành thủ tục sang tên căn hộ mà được khách hàng chọn làm tài sản thế chấp.

#### ❖ Về mô hình tổ chức.

- ✓ *Mặc dù định hướng là hình thành một ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam song với cơ cấu hiện tại thì chưa đáp ứng tối đa cho công tác bán lẻ.*

Việc thành lập Phòng Chính sách và Sản phẩm tín dụng cá nhân tại Hội sở và thành lập Phòng Quan hệ khách hàng Cá nhân tại các chi nhánh là những thay đổi căn bản về cơ cấu tổ chức để triển khai tín dụng cá nhân trên toàn hệ thống. Tuy nhiên các phòng này chưa khai thác tối đa chức năng hoạt động do đó chưa mang lại hiệu quả cao cho hoạt động tín dụng cá nhân.

Phòng Chính sách và Sản phẩm tín dụng cá nhân chưa đưa ra nhiều chính sách và sản phẩm mới mang tính đột phá cho mảng tín dụng cá nhân mà chủ yếu tập trung nghiên cứu các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác.

Phòng Quan hệ khách hàng Cá nhân tại Chi nhánh hoạt động chưa hiệu quả do hạn chế về nguồn nhân lực đồng thời chưa có đường lối rõ ràng và phương thức cụ thể để phát triển tín dụng cá nhân.

- ✓ *Các chỉ đạo cụ thể để phát triển tín dụng cá nhân chưa đồng bộ, mang tính lẻ tẻ, thiếu nhất quán.*

Chỉ đạo về việc định hướng phát triển HDBank thành một ngân hàng bán lẻ hiện đại mới chỉ là khởi đầu. Tổ chức về con người, mô hình, cơ chế, chính sách, sản phẩm chưa chuyên nghiệp, chưa đáp ứng được những kỳ vọng của Ban lãnh đạo cũng như yêu cầu của một ngân hàng bán lẻ hiện đại. Đơn cử như việc Phòng phòng chống rủi ro và gian lận (làm công tác kiểm tra nội bộ)

kiểm tra hồ sơ tín dụng một cách rất máy móc và nguyên tắc đôi khi không phù hợp với đặc điểm của khách hàng vay là cá nhân. Vì vậy việc phát triển công tác bán lẻ không thể diễn ra trong thời gian ngắn mà đòi hỏi tư duy của một bộ phận nhân lực của HDBank cũng cần có sự thay đổi theo hướng tích cực.

- ✓ Chưa tạo dựng được sự phối hợp nhịp nhàng xuyên suốt các phòng ban và việc tách bạch các khâu quy trình sản phẩm trong hoạt động cho vay cá nhân nhằm tạo sự đồng bộ cũng như tăng tính chuyên nghiệp trong các tác phục vụ khách hàng.

HDBank chưa xây dựng bộ phận chuyên trách về tìm hiểu khách hàng, bộ phận thẩm định hồ sơ vay, bộ phận soạn thảo hợp đồng, công chứng thế chấp, đăng ký giao dịch đảm bảo, bộ phận giải ngân, thu nợ.

Hiện tại, HDBank giao cho các chuyên viên tín dụng phải đảm trách hầu hết các khâu tác nghiệp từ tìm kiếm khách hàng, cho đến thẩm định, công chứng thế chấp và giải ngân. Việc kiêm nhiệm nhiều công việc như vậy khiến các chuyên viên mất nhiều thời gian và công sức để hoàn thành từ đầu đến cuối một hồ sơ vay dẫn đến không phát huy tối đa chuyên môn chính là tìm kiếm nguồn khách hàng và công tác thẩm định.

#### ❖ Về công tác Marketing và cung cấp dịch vụ

- ✓ Các hoạt động marketing của HDBank thiếu nhất quán, kém bài bản kể từ khâu nghiên cứu thị trường, tiếp thị sản phẩm cho đến thực hiện cung cấp dịch vụ, sản phẩm trực tiếp tạo hình ảnh HDBank còn thiếu chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

Ngân hàng vẫn chưa có một quy trình mang tính chuẩn mực để có thể thực hiện các hoạt động marketing nên trong quá trình thực hiện một số chức năng của các phòng ban còn chồng chéo nhau dẫn tới sản phẩm không được quảng bá rộng rãi và đạt được tính hiệu quả về mặt truyền thông.

Ngay trong hoạt động nghiên cứu thị trường để phát hiện ra các nhu cầu của khách hàng thì HDBank cũng chưa thực hiện được toàn diện, do đó chưa đi sâu vào phân tích và nắm bắt được xu hướng thị trường trong thời gian tới nên sản phẩm mất đi tính cạnh tranh.

- ✓ *HDBank cũng chưa thực sự chú trọng khâu quảng cáo, tiếp thị sản phẩm do hạn chế về kinh phí.*

Banner quảng cáo chủ yếu được treo tại các địa điểm như chi nhánh, phòng giao dịch hay mẫu tin trên báo (mà việc đăng quảng cáo cũng không thường xuyên), chưa có được một đoạn quảng cáo hay, đáng nhớ như các ngân hàng khác.

Bản thân các chuyên viên quan hệ khách hàng khi gặp gỡ, tiếp xúc với khách hàng cũng chưa được đào tạo bài bản về kỹ năng marketing, thuyết phục khách hàng, thiếu chủ động trong việc giới thiệu và bán chéo sản phẩm.

- ✓ *Trung tâm dịch vụ khách hàng (Call center) đã được thiết lập nhưng chưa thực sự phát huy hiệu quả.*

Trung tâm dịch vụ khách hàng với đầu số **1800 588 896** chưa phát huy hiệu quả trong việc nghiên cứu thị phần, hỗ trợ khách hàng, nghiên cứu phản hồi của khách hàng với sản phẩm, giải đáp thắc mắc của khách hàng chưa thấu đáo.

Bản thân đầu số cũng chưa phải là số dễ nhớ đối các khách hàng. Khi khách hàng muốn gọi điện để tìm hiểu về các thông tin lãi suất, sản phẩm vay, các khoản phí dịch vụ... vẫn chưa gặp được trực tiếp người nắm rõ thông tin nhất mà phải thường qua nhiều bước trung gian, gây tốn thời gian, chi phí và đặc biệt là thiện cảm của khách hàng.

- ✓ *Lãi suất cho vay chưa linh hoạt*

HDBank có quy định biểu lãi suất cho vay áp dụng với từng loại sản phẩm. Hiện nay mức lãi suất dành cho khách hàng cá nhân đang ở mức cao, từ 15%-18%, thậm chí là cao hơn, khiến người dân có nhu cầu nhưng khó có khả năng tiếp cận nguồn vốn ngân hàng. Ngân hàng có quy định về việc thả nổi lãi suất, khi lãi suất trên thị trường có biến động thì lãi suất cho vay cũng được điều chỉnh. Nhưng ngân hàng thường chỉ thông báo thay đổi lãi suất khi lãi suất có biến động tăng. Vì vậy, với những khoản vay trung và dài hạn của khách hàng, lãi suất có khi được điều chỉnh nhiều lần, và bị đẩy lên cao hơn nhiều so với lãi suất quy định trong hợp đồng tín dụng ban đầu.

- ✓ *Mạng lưới chưa thực sự được mở rộng.*

Hải Phòng là một địa bàn có nhiều hệ thống chi nhánh của các ngân hàng thương mại khác, sự cạnh tranh rất lớn. Tuy đây là khu vực nội thành, các hộ dân cư và doanh nghiệp tập trung đông đúc, nhưng ngân hàng cũng nên triển khai mở rộng mạng lưới tại các khu vực khác để có thể tìm kiếm nguồn khách hàng tiềm năng.

### ***Những hạn chế trên xuất phát từ một số nguyên nhân sau:***

#### ***❖ Từ phía Ngân hàng:***

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

Hiện nay, các chuyên viên QHKH tại các chi nhánh đều phải đảm nhận khối lượng công việc khá lớn, từ khâu tìm kiếm khách hàng, thẩm định, giải ngân, thu nợ. Do đó, áp lực lớn sẽ có thể khiến cán bộ nhân viên dễ mắc phải những sai sót. Điều này đặt ra vấn đề là cần phải có những giải pháp mang tính nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Chi nhánh, không chỉ Hải Đăng nói riêng mà toàn bộ hệ thống HDBank nói chung.

- ✓ *Công tác truyền thông Ngân hàng còn chưa thực sự hiệu quả.*

Chính sách Marketing được thực hiện chung chung, mà chưa hướng đến từng đối tượng khách hàng cụ thể. Việc quảng bá hình ảnh của ngân hàng trên các phương tiện thông tin đại chúng còn hạn chế, và mới chỉ dừng lại ở việc đưa ra những thủ tục và đặc điểm sản phẩm cho vay tiêu dùng ngân hàng chứ chưa thực sự giúp khách hàng nhận biết được lợi ích mà các sản phẩm của ngân hàng đem lại cho mình. Trong khi điều đó là rất cần thiết để gọi mở nhu cầu của khách hàng. Có thể nhận thấy, khách hàng đến vay tại ngân hàng chủ yếu là khách hàng truyền thống gắn bó lâu năm với ngân hàng hoặc qua sự giới thiệu của người thân, bạn bè. Như vậy đó hoàn toàn có thể là lượng khách hàng có tiềm năng với ngân hàng.

#### ***❖ Từ phía khách hàng***

- ✓ *Thói quen tiêu dùng người Việt Nam cũng là một yếu tố hạn chế sự phát triển của tín dụng cá nhân.*

Ở nước ngoài, người dân thường có thói quen tiêu dùng trước, trả tiền sau. Vì thế, hoạt động tín dụng cho cá nhân có nhiều tiềm năng để phát triển. Nhưng tại Việt Nam, người dân thường có tâm lý ngại đi vay ngân hàng, chờ

tích lũy đủ tiền mới có nhu cầu tiêu dùng. Nếu có, các cá nhân thường chỉ tìm đến NH khi không thể vay mượn được nhờ các mối quan hệ thân thiết như gia đình, bạn bè... do ngại thủ tục rườm rà. Điều này làm ảnh hưởng không nhỏ đến việc tăng trưởng tín dụng cá nhân tại các ngân hàng nói chung và HDBank nói riêng. Từ đó có thể thấy HDBank phải có những giải pháp hữu hiệu để nâng cao hiệu quả truyền thông ngân hàng. Cần phải có những việc làm để đưa hình ảnh ngân hàng đến gần hơn với người dân.

✓ *Khách hàng khó chứng minh thu nhập và khả năng trả nợ của bản thân.*

Đây là vấn đề khó khăn mà ngân hàng gặp phải khi cho vay cá nhân. Đối với tượng vay là cán bộ công nhân viên chức hưởng lương thì việc xác định thu nhập là dễ dàng thông qua quyết định nâng bậc lương, sao kê lương hàng tháng trong trường hợp trả lương qua tài khoản ngân hàng. Nhưng ngân hàng còn xem xét thêm các khoản thu nhập khác của khách hàng ngoài lương. Tuy nhiên, các khách hàng lại khó chứng minh được các khoản thu nhập đó của mình. Vì thế cán bộ tín dụng và Ngân hàng thường không dám mạo hiểm. Do đó ngân hàng thường phải yêu cầu khách hàng có tài sản đảm bảo.

# PHẦN III

## MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN

### 3.1 Định hướng phát triển của HDBank

- Hoàn thiện chương trình tái cấu trúc. Xây dựng các hệ thống quản trị nội bộ với sự hỗ trợ của các ứng dụng CNTT, trên nguyên tắc an toàn, đúng pháp luật và tuân thủ các quy định hiện hành.

- Đẩy mạnh tiến độ mở rộng mạng lưới, nâng cao hiệu quả hoạt động của mạng lưới.

- Triển khai chiến lược ngân hàng bán lẻ. Xây dựng mô hình Ngân hàng Đầu tư, trọng tâm là khối Nguồn vốn và Kinh doanh Tiền tệ với công cụ là các công ty trực thuộc HDBank như công ty chứng khoán, công ty quản lý quỹ... Xây dựng các phương án đầu tư tài chính vào doanh nghiệp khác mang lại hiệu quả cao. Đa dạng hóa các mô hình đầu tư.

- Xây dựng thương hiệu chuyên nghiệp, đồng bộ trên toàn hệ thống. Phát triển thương hiệu trở thành thương hiệu mạnh trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng.

Xuất phát từ những hạn chế, vướng mắc và những thuận lợi cũng như khó khăn trong hoạt động tín dụng cá nhân của HDBank trong thời gian tới, từ những hiểu biết của bản thân cùng thời gian thực tập tại HDBank, em xin mạnh dạn đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại HDBank.

### 3.2 Các giải pháp phát triển hoạt động tín dụng cá nhân

#### 3.2.1 Mục tiêu phát triển.

❖ Mục tiêu chung:

- Tăng trưởng được dư nợ tín dụng cá nhân.

- Giảm thiểu được yếu tố chủ quan của người thẩm định trong công tác thẩm định.
- Giảm áp lực tác nghiệp, chuyên môn hóa công tác bán hàng.
- Giảm thủ tục, thời gian tác nghiệp xử lý khoản vay.
- Chuẩn hóa các mẫu biểu, hợp đồng.

❖ Mục tiêu cụ thể:

- Mục tiêu đến năm 2020, số lượng khách hàng bán lẻ chiếm khoảng 7% thị phần tín dụng cá nhân tại Hải Phòng.
- Quy mô hoạt động đứng trong “Top 10” ngân hàng bán lẻ tốt nhất khu vực Hải Phòng và các tỉnh duyên hải.
- Hiệu quả hoạt động: Nâng cao tỷ trọng thu nhập từ hoạt động kinh doanh bán lẻ chiếm 40% trong tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

### 3.2.2 Sản phẩm

- Cung cấp cho khách hàng một danh mục sản phẩm tín dụng hấp dẫn, đa tiện ích và phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

✓ Đối với các sản phẩm tín dụng truyền thống: nâng cao chất lượng và tiện ích thông qua cải tiến quy trình nghiệp vụ, đơn giản hóa thủ tục giao dịch và thân thiện với khách hàng.

✓ Cung cấp sản phẩm hiện đại: bắt kịp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, phát triển nhanh trên cơ sở sử dụng đòn bẩy công nghệ hiện đại để cung cấp cho khách hàng trọn gói sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân.

✓ Phát triển đa dạng, đầy đủ tất cả các sản phẩm để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng. Nhưng có lựa chọn tập trung phát triển một số sản phẩm chiến lược như: cho vay kinh doanh tài lộc, vay tín chấp tiêu dùng, thẻ HDCard...

### 3.2.3 Các biện pháp giúp thúc đẩy hoạt động tín dụng cá nhân.

❖ Đa dạng hóa sản các sản phẩm tín dụng cá nhân.

Hiện nay HDBank đã triển khai hơn 10 sản phẩm cho vay dành cho khách hàng cá nhân. Tuy nhiên về cơ cấu vay chưa đồng đều. Các khoản vay bất động sản hay mua xe ô tô chiếm tỷ trọng lớn, gần 30% tổng dư nợ cho vay cá nhân.

nhân. Trong khi đó, các sản phẩm khác có rất nhiều tiềm năng để phát triển nhưng vẫn chưa được chú trọng. Khi đời sống của người dân ngày càng được tăng cao thì nhu cầu của họ cũng mở rộng theo. Các nhu cầu về du học, khám chữa bệnh, du lịch, hay các nhu cầu tiện ích tiêu dùng khác đang có xu hướng nở rộ. Vì vậy, ngân hàng nên chú trọng mở rộng đối tượng khách hàng của mình, giúp tăng lượng khách hàng mở rộng thị phần và tăng tính cạnh tranh với các ngân hàng khác.

Về ngắn hạn, trong thời gian tới, tín dụng phi sản xuất, đặc biệt là cho vay bất động sản và cho vay chứng khoán sẽ bị kiểm soát chặt chẽ. Tuy nhiên, tín dụng cho sản xuất kinh doanh đối với các hộ kinh doanh cá thể lại không bị hạn chế. Vì vậy, HDBank có thể đẩy mạnh cho vay đối với nhu cầu này. Đối tượng chủ yếu mà HDBank cần hướng đến là các hộ kinh doanh cá thể, các tiểu thương, các hộ nông dân đang cần vốn để bổ sung vốn tạm thời cho sản xuất. Tuy nhiên, các khách hàng này lại có tâm lý không muốn đi vay ngân hàng vì ngại thủ tục phiền hà. Do vậy, các chuyên viên QHKK cần chủ động, trực tiếp tiếp xúc với khách hàng để có thể nắm bắt nhu cầu và đáp ứng nhu cầu vốn cho khách hàng. Với đối tượng khách hàng này, cán bộ tín dụng của ngân hàng có thể về liên hệ phối hợp với ban quản lý các chợ, tổ chức các buổi gặp gỡ với các tiểu thương, tìm hiểu nhu cầu vay vốn của họ. Qua đó, giới thiệu các sản phẩm, tiện ích của sản phẩm và các dịch vụ ngân hàng tới khách hàng, giải thích thủ tục vay vốn nhanh gọn, không rườm rà.

Với cho vay mua ô tô, xe máy, mua sắm tiện ích thì HDBank có thể triển khai hình thức cho vay gián tiếp. Ngân hàng kết hợp với các hãng sản xuất, các cửa hàng, hay những nhà môi giới có kinh nghiệm liên quan đến nhu cầu của khách hàng. Các công ty bán lẻ mà ngân hàng có thể liên kết, ký hợp đồng như là doanh nghiệp bán lẻ ô tô Toyota, Honda, Ford, các dòng xe máy của Honda, Yamaha, các siêu thị bán hàng điện gia dụng như Samnec, CPN,... các doanh nghiệp bán đồ nội thất như Phúc Tăng... Sau khi xác định được nhu cầu tiêu dùng sản phẩm của khách hàng, đồng thời có các thông tin về khả năng chi trả của họ, các công ty bán hàng sẽ hướng dẫn khách làm thủ tục, hồ sơ để vay vốn ngân hàng. Ngân hàng được cung cấp các thông tin cần thiết sẽ tiến hành thẩm định và xét duyệt cho vay. Việc cho vay như vậy sẽ tiết kiệm được thời



gian cho khách hàng và ngân hàng, mang lại lợi ích cho cả ba bên: khách hàng mua được hàng hóa trong khi chưa đủ khả năng thanh toán, công ty bán được hàng, ngân hàng mở rộng được tín dụng. Để hạn chế rủi ro, ngân hàng phải lựa chọn các công ty có uy tín, nghiệp vụ bán hàng chuyên nghiệp, khả năng tài chính tốt, và xây dựng hợp đồng liên kết chặt chẽ, phân định rõ trách nhiệm và quyền lợi của mỗi bên trong việc thu hồi nợ, và thanh lý hợp đồng cũng như khi khách hàng không trả được nợ.

Đối với cho vay du học, đối tượng đi du học phần lớn là các học sinh chuẩn bị tốt nghiệp phổ thông trung học và các sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp đại học. Để mở rộng được hình thức cho vay này, ngân hàng có thể phối hợp với các công ty tư vấn du học và các trường phổ thông trung học, các trường đại học mở các cuộc hội thảo tại các trường học, giải đáp các thắc mắc của các học sinh cũng như phụ huynh về thủ tục vay vốn, hồ sơ giấy tờ, số tiền vay và tài sản đảm bảo... Đây là một cách tiếp cận rất tốt có thể thu hút được số lượng lớn khách hàng đồng thời quảng bá được hình ảnh ngân hàng.

#### **❖ Nâng cao hiệu quả thực hiện quy trình tín dụng.**

Cho vay với khách hàng cá nhân là các khoản vay có độ rủi ro cao, do các yếu tố mang tính chủ quan trong quá trình thẩm định, xét duyệt vay. Hiện nay, tại nhiều chi nhánh của HDBank, các chuyên viên quan hệ khách hàng phải đảm nhận nhiều khâu từ tìm kiếm khách hàng, thẩm định, giám sát thu nợ ... nên không tránh khỏi những sai sót. Để đảm bảo tính an toàn cho các khoản vay, HDBank cần xây dựng quy trình tín dụng cá nhân phù hợp, theo hướng chuyên môn hóa từng khâu, và đặc biệt phải chú trọng tới công tác thẩm định và giám sát sau vay.

##### **- Về công tác thẩm định:**

Thẩm định là khâu quan trọng trong quy trình tín dụng, nó quyết định tới việc có cho khách hàng vay hay không, đồng thời quyết định chất lượng khoản vay. Trong khâu này, việc thu thập thông tin về khách hàng là vô cùng quan trọng. Đối với khách hàng cá nhân, việc thẩm định chủ yếu dựa vào các thông tin do khách hàng cung cấp. Thông thường, các thông tin này có thể có

độ chính xác không cao. Vì vậy, các cán bộ làm công tác thẩm định cần chủ động tìm hiểu thông tin về khách hàng qua các nguồn sau:

- + Xem xét thông tin của khách hàng tại các hồ sơ lưu nội bộ của ngân hàng.
- + Trực tiếp gặp gỡ, tìm hiểu khách hàng về nơi ở, nơi làm việc của khách hàng.

+ Tìm hiểu qua trung tâm thông tin tín dụng (CIC) của NHNN. CIC cung cấp các thông tin về tình hình tài sản đảm bảo, quan hệ tín dụng của khách hàng tại các tổ chức tín dụng khác. Đây là nguồn thông tin tham khảo quan trọng cho biết tình hình tài chính của khách hàng.

HDBank cũng nên xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ cho khách hàng cá nhân, xây dựng hệ thống thu thập cơ sở dữ liệu khách hàng, đồng thời kết hợp đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động để quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng, hỗ trợ hoạt động xét duyệt tín dụng... Mỗi khách hàng sẽ được xếp hạng tín dụng tùy vào các yếu tố hữu quan bao gồm: tình hình tài chính của khách hàng và giao dịch qua tài khoản của khách hàng tại ngân hàng. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ giúp theo dõi, nhận dạng, kiểm soát rủi ro trong phê duyệt tín dụng. Đồng thời, tạo ra cơ sở dữ liệu cho việc xây dựng chính sách khách hàng, chính sách tín dụng cho phù hợp với từng địa bàn, từng chi nhánh.

- Về công tác giám sát sau vay:

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

Công tác kiểm tra sử dụng vốn vay cần được tiến hành kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất. Cán bộ theo dõi khách hàng cần thu thập bổ sung hoàn chỉnh các hồ sơ kiểm tra sau cho vay nhằm đảm bảo các khoản nợ vay được giám sát chặt chẽ, thu hồi nợ kịp thời.

#### **❖ Nâng cao hiệu quả truyền thông ngân hàng.**

Hoạt động xúc tiến – truyền thông ngân hàng tạo điều kiện cho ngân hàng tiếp cận trên diện rộng đến khách hàng thông qua việc quảng bá hình ảnh, thương hiệu của ngân hàng đến khách hàng, nhằm tạo ra sự nhận biết cao hơn của khách hàng về ngân hàng và về các sản phẩm, dịch vụ mà ngân hàng cung

cấp. Hiện nay, cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng diễn ra hết sức gay gắt. Vì vậy, việc nhận biết thương hiệu càng mang ý nghĩa quan trọng. HDBank cũng đã chú trọng đến công tác truyền thông, tuy nhiên việc quảng bá hình ảnh thương hiệu vẫn còn nhiều hạn chế. Để khắc phục điều này, HDBank cần thực hiện một số biện pháp như sau:

- Tổ chức họp báo và hội nghị khách hàng: để giới thiệu về định hướng phát triển hoạt động cho vay cá nhân của mình. Tại đây, những thông tin về các sản phẩm hiện có, kế hoạch triển khai sản phẩm chất lượng cao mới sẽ được cung cấp cho báo chí và khách hàng. Đồng thời, thu thập ý kiến phản hồi, giải đáp những thắc mắc của khách hàng khi vay vốn tại ngân hàng. Đây là biện pháp rất hiệu quả để ngân hàng và khách hàng hiểu biết sâu sắc hơn về nhau, giúp cho quan hệ tín dụng giữa hai bên được mở rộng và bền chặt hơn.

- Sử dụng các phương tiện truyền thông như truyền hình, báo chí, Internet... để giới thiệu về ngân hàng và các chính sách ưu đãi dành cho KH có nhu cầu vay, quảng cáo về sản phẩm mới, đặc biệt là các sản phẩm sắp tung ra thị trường. Biện pháp này không những giúp cho hình ảnh của ngân hàng trở nên phổ biến hơn mà còn giúp truyền thông điệp đầy thiện chí từ ngân hàng đến khách hàng.

- Tài trợ cho các sự kiện tiêu biểu nhằm thu hút sự chú ý của người tiêu dùng. Tất cả những sự kiện thu hút được sự chú ý của xã hội đều nên được tận dụng để làm cho thương hiệu ngân hàng trở nên quen thuộc hơn. Tuy nhiên, cũng cần có sự lựa chọn khi tài trợ, tránh tài trợ cho các sự kiện không phù hợp với hoạt động ngân hàng.

- Hiện nay, mạng lưới của HDBank đã lên đến hơn 200 điểm giao dịch khắp tỉnh thành trên cả nước. Tuy nhiên, các ngân hàng, PGD mới chỉ tập trung tại các quận nội thành ở các thành phố lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ. Việc cạnh tranh giữa các ngân hàng trên các địa bàn này đang diễn ra vô cùng gay gắt. Tại các tỉnh, thành phố khác, số lượng chi nhánh, PGD còn rất hạn chế, thậm chí có nơi HDBank còn chưa đặt ngân hàng nào. Trong khi đó, tại các khu vực này, có rất ít các ngân hàng, chủ yếu là các ngân hàng quốc doanh, với mức độ cạnh tranh không cao. Số lượng khách hàng tiềm năng là rất lớn. Vì vậy, HDBank nên nghiên cứu để mở rộng mạng lưới ngân hàng của mình hơn nữa. Địa điểm, thời gian mở ngân hàng cần phải nghiên

cứu và tính toán kỹ lưỡng, đảm bảo hiệu quả hoạt động trong tương lai. Tuy nhiên, việc mở rộng thêm các ngân hàng, PGD bước đầu sẽ làm tăng chi phí cho ngân hàng, đòi hỏi phải có nguồn lực tài chính vững mạnh. Song thiết nghĩ, đây là bước đi cần thiết để HDBank ngày càng chứng tỏ được vị trí của mình trên thị trường tài chính.

- Ngoài ra, môi trường của chi nhánh, PGD cũng cần được thay đổi để phù hợp với mục tiêu kinh doanh ngân hàng hiện đại. Môi trường chi nhánh, PGD truyền thống thường được chia làm 3 khu vực: quầy giao dịch, khu vực nội bộ và khu vực công cộng. Một đặc trưng của việc bố trí của các chi nhánh, PGD truyền thống là tỷ lệ không gian dành cho khách hàng nhỏ hơn so với không gian dành cho nhân viên. Do đó, vào những giờ cao điểm, khách hàng thường phải đợi chờ chung trong một không gian khiêm tốn và thiếu một nơi trao đổi mang tính chất cá nhân. Mặt khác, không gian chi nhánh truyền thống được thiết kế theo các hoạt động và đôi khi theo ý chí của cấp quản lý tại chỗ nên các thiết kế này thường bị ảnh hưởng bởi sở thích riêng và sự thuận tiện cho các nhà quản trị chức năng hơn là bố trí không gian lấy quan điểm khách hàng làm trọng tâm.

- Dưới áp lực thay đổi để duy trì, nâng cao khả năng cạnh tranh của mình, HDBank nên sắp xếp, tái bố trí, thiết kế lại chi nhánh theo quan điểm bán lẻ như các cửa hàng, siêu thị nhằm tạo điều kiện cho Chi nhánh có thể tối đa hóa các cơ hội bán hàng cùng với việc tối thiểu hóa chi phí hoạt động và duy trì mối quan hệ khách hàng – ngân hàng. Ngân hàng nên thay đổi không gian bên trong Chi nhánh thông qua việc gia tăng tỷ lệ không gian dành cho khách hàng. Không gian làm việc có thể chia ra làm 2 khu vực cơ bản:

- Khu vực giao dịch đòi hỏi tốc độ nhanh như những giao dịch rút tiền mặt, gửi tiền vào tài khoản... được thiết kế riêng, giúp khách hàng có thể thực hiện nhanh chóng nhu cầu giao dịch và giảm thiểu thời gian chờ đợi. Ở khu vực này, các tiện ích thường được đặt ngay cửa ra vào của Chi nhánh nhằm cho phép khách hàng có thể giao dịch, vào – ra một cách nhanh chóng. Các điểm giao dịch tự động hoàn toàn được đặt tại lối vào sảnh của chi nhánh thực hiện 24/7 mà không phải qua quầy giao dịch.

- Ngược lại, khu vực chuyên giới thiệu, và tư vấn các sản phẩm như thẻ tín dụng, tài khoản thanh toán và hồ sơ vay vốn được thiết kế với không gian kín

đáo, sang trọng để làm chậm bước chân khách hàng và khuyến khích khách hàng dừng lại xem qua các sản phẩm dịch vụ giới thiệu đó. Ngoài ra, còn có khu vực dành riêng cho khách hàng VIP thực hiện giao dịch quan trọng và đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp sẵn sàng phục vụ các yêu cầu cụ thể của khách hàng VIP. Các khách hàng sẽ có điều kiện tự trao đổi kinh nghiệm với nhau về sản phẩm, dịch vụ hoặc những điều họ hài lòng khi ở trong một không gian rộng rãi, tiện nghi hơn. Như vậy, thiết kế không gian có tính mở nhiều hơn sẽ thu hút và gia tăng sự thoải mái cho khách hàng khi tới ngân hàng giao dịch.

- Chủ động tìm kiếm khách hàng mới. Ngân hàng có thể tổ chức họp báo giới thiệu sản phẩm của , hoặc tổ chức sự kiện quảng bá sản phẩm mới, hướng dẫn, tư vấn khách hàng trong việc lựa chọn sản phẩm dịch vụ phù hợp với họ. Đây là biện pháp trực tiếp làm tăng số lượng khách hàng vay vốn tại các ngân hàng, qua đó nâng cao chất lượng cho vay cá nhân.

- Bên cạnh việc chú trọng tạo dựng quan hệ với khách hàng mới, ngân hàng không được sao lãng việc duy trì và phát triển quan hệ với khách hàng cũ. Bộ phận chăm sóc khách hàng phải liên tục thu thập thông tin phản hồi thông tin phản hồi từ khách hàng để có sự điều chỉnh hợp lý về sản phẩm. Bộ phận marketing phải nghiên cứu đưa ra những chương trình khuyến mại, những chính sách ưu đãi dành cho khách hàng vay để khuyến khích họ tiếp tục vay vốn tại ngân hàng.

#### ❖ Hoàn thiện chính sách lãi suất.

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

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

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

#### ❖ **Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

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

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

Thứ hai, để giữ chân được những người tài, HDBank cần có chế độ lương thưởng thích hợp. Việc triển khai xây dựng cơ chế lương gắn với thị trường và kết quả kinh doanh tỏ ra khá hiệu quả trong thời gian qua. Tuy nhiên, ngân hàng cần tìm hiểu, quan tâm hơn nữa đến đời sống của từng nhân viên. Có thể tiến hành thăm dò ý kiến của nhân viên trong ngân hàng về mong muốn, nguyện vọng, đề xuất của họ với ngân hàng và định hướng của họ trong tương lai bằng cách đưa ra các bảng hỏi kín, từ đó xem xét các chính sách với từng nhân viên cụ thể.

Ngoài ra, nhân viên của HDBank cần được nâng cao kỹ năng, khả năng giao tiếp với khách hàng. Cần có đội ngũ nhân viên với tác phong văn

minh, lịch sự, hòa nhã và thân thiện với khách hàng, tạo nên hình ảnh tốt trong lòng khách hàng. Với thái độ tận tình, chu đáo, hết mình vì khách hàng, chắc chắn sẽ duy trì được mối quan hệ tốt giữa ngân hàng và khách hàng.

Về chính sách tuyển dụng nhân viên mới: nhu cầu làm việc trong ngành tài chính – ngân hàng hiện nay là rất lớn. Các sinh viên kinh tế ngày càng nhạy bén, năng động và tích cực hơn. Đây là một nguồn nhân lực vô cùng tiềm năng với ngân hàng. HDBank có thể kết hợp với các trường đại học tổ chức ngày hội việc làm, tư vấn, hướng nghiệp cho sinh viên nhằm tìm kiếm những ứng viên tiềm năng. Ngân hàng nên cho các sinh viên sắp tốt nghiệp ra trường cơ hội được thử sức mình trong môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện ở HDBank thông qua chương trình thực tập sinh tại ngân hàng. Qua đó, có thể tìm kiếm, bồi dưỡng những người thực sự có năng lực, và sau quá trình thực tập, đánh giá kết quả các ứng viên và tuyển dụng vào làm nhân viên chính thức. Với hình thức này, ngân hàng sẽ có thể tìm ra các nhân tố mới mà không mất nhiều thời gian đào tạo lại.

## KẾT LUẬN

Tăng cường hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân là một vấn đề vô cùng quan trọng trong hoạt động kinh doanh ngân hàng khi lợi nhuận từ tín dụng cá nhân chiếm tỷ trọng đáng kể trong hoạt động tín dụng nói chung. Nhất là khi các ngân hàng đang hoạt động trong một nền kinh tế thị trường như hiện nay. Vì vậy để thực hiện được mục tiêu đó đòi hỏi ban lãnh đạo và cùng toàn thể cán bộ nhân viên của HDBank phải thực hiện với tinh thần trách nhiệm cao nhất.

Qua thời gian thực tập và nghiên cứu về Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh tại Chi nhánh Hải Đăng, qua bài khóa luận em đã nêu tóm tắt và khái quát về lý luận có liên quan đến hoạt động huy động vốn và sử dụng vốn, đặc biệt là đi sâu vào phân tích các mặt của hoạt động tín dụng cá nhân tại Chi nhánh Hải Đăng và HDBank.

Tuy đạt được nhiều thành tựu như đạt mức tăng trưởng lợi nhuận đáng kể trong giai đoạn 2011 -2013, giảm dần được các khoản nợ xấu đến mức tối thiểu và chất lượng phục vụ đã dần được cải thiện, công tác quản lý rủi ro đã dần đáp ứng được những yêu cầu đặt ra... Song hoạt động ngân hàng cũng còn những khó tồn tại khó khăn như vấn đề lãi suất, điều kiện cho vay... Điều này không chỉ do Chi nhánh mà còn liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành. Xuất phát từ tình hình đó em xin nêu ra một số giải pháp và đề xuất kiến nghị như đa dạng hóa sản phẩm tín dụng cá nhân, nâng cao hiệu quả khi thực hiện theo quy trình tín dụng, nâng cao hiệu quả truyền thông ngân hàng, hoàn thiện chính sách lãi suất, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hay hiện đại hóa công nghệ ngân hàng. Mong rằng với những giải pháp mà bản thân đã đưa ra em hi vọng sẽ có thể đưa ra những giải pháp mang tính tham khảo để có giải quyết những vấn đề đang đặt ra nhằm nâng cao chất lượng kinh doanh của Chi nhánh Hải Đăng. Mặc dù vậy hoạt động của Chi nhánh nói riêng và ngân hàng HDBank nói chung rộng và phức tạp, mặt khác bản thân còn nhiều hạn chế về lý luận nên không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của các thầy cô giáo.

***Em xin chân thành cảm ơn!***



## DANH MỤC BIỂU ĐỒ VÀ BẢNG BIỂU

Bảng 1: Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể. ....	30
Bảng 2. Phân loại tiền gửi theo kỳ hạn huy động .....	37
<b>Biểu đồ 1: Tỷ trọng tiền gửi huy động theo kỳ hạn .....</b>	<b>38</b>
Bảng 3: Huy động vốn theo đối tượng khách hàng. ....	39
Bảng 4: Tỷ trọng cho vay cá nhân trong tổng dư nợ. ....	41
Bảng 5: Cơ cấu dư nợ theo chất lượng tín dụng. ....	42
Bảng 6: Doanh thu, chi phí và lợi nhuận của Chi nhánh Hải Đăng.....	44
<b>Biểu đồ 2: Tốc độ tăng doanh thu và chi phí của Chi nhánh Hải Đăng .....</b>	<b>47</b>
<b>Biểu đồ 3: Tổng số khách hàng cá nhân tại HDBank Chi nhánh Hải Đăng. ....</b>	<b>55</b>
Bảng 7: Qui mô trung bình của món vay trong tín dụng cá nhân.....	56
Bảng 8: Dư nợ cho vay cá nhân trong tổng dư nợ. ....	57
<b>Biểu đồ 4: Tỷ trọng cho vay cá nhân trong tổng dư nợ. ....</b>	<b>58</b>
Bảng 9: Cơ cấu cho vay cá nhân theo mục đích vay .....	59
Bảng 10: Dư nợ vay cá nhân theo thời hạn vay .....	61
Bảng 11: Doanh số cho vay cá nhân theo thời hạn vay .....	62
Bảng 12: Doanh số thu nợ cá nhân theo thời hạn vay .....	63
Bảng 13: Hiệu suất sử dụng vốn trong hoạt động tín dụng cá nhân .....	64
Bảng 14: Tỷ lệ sinh lời của hoạt động tín dụng cá nhân.....	65
Bảng 15: Tỷ lệ lợi nhuận của hoạt động tín dụng cá nhân.....	66
Bảng 16: Vòng quay vốn tín dụng cá nhân .....	67
Bảng 17: Tỷ lệ thu nợ đến hạn .....	68
Bảng 18: Trích lập Dự phòng rủi ro tín dụng cá nhân .....	69

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình tài chính doanh nghiệp, PGS.TS Lưu Thị Hương – Trường Đại học Kinh tế quốc dân – NXB Thống kê – Năm 2005.
2. Giáo trình phân tích tài chính doanh nghiệp, GS.TS.NGND. Ngô Quê Chi & PGS.TS. Nguyễn Trọng Cơ – Học viện Tài chính – NXB Tài chính – Năm 2009
3. Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại, TS. Nguyễn Minh Kiều – NXB Thống kê – TP.HCM.
4. Giáo trình Kế toán ngân hàng, TS. Nguyễn Thị Loan – TS. Lâm Thị Hồng Hoa – NXB Thống kê – TP.HCM
5. Giáo trình Ngân hàng thương mại, PGS.TS. Nguyễn Văn Tiến, NXB Thống kê – Năm 2009
6. Các trang web:  
[www.hdbank.com.vn](http://www.hdbank.com.vn)  
<http://lib.hpu.edu.vn>  
[www.tailieu.vn](http://www.tailieu.vn)