

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM



PHẠM THỊ DUNG

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY TIÊU
DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU
CHI NHÁNH KONTUM**

Kon Tum, tháng 5 năm 2020

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TẠI KON TUM



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY TIÊU
DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU
CHI NHÁNH KONTUM**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO

SINH VIÊN THỰC HIỆN : PHẠM THỊ DUNG

LỚP : K10NH

MSSV : 16152340201002

Kon Tum, tháng 5 năm 2020

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý Thầy, Cô giảng viên Trường Đại Học Đà Nẵng Phân hiệu tại KonTum – những người đã trực tiếp giảng dạy, truyền đạt những kiến thức bổ ích cũng như những kinh nghiệm vô cùng quý báu cho em trong suốt khoảng thời gian 4 năm theo học tại trường. Đó là những nền tảng cơ bản, những hành trang vô cùng to lớn giúp em chuẩn bị tốt để có thể bước đi trên con đường tương lai sự nghiệp.

Đặc biệt, em vô cùng cảm kích và biết ơn cô Nguyễn Thị Phương Thảo đã tận tình hướng dẫn, sửa chữa những sai sót, thắc mắc của em xuyên suốt quá trình thực tập. Nhờ đó, em có thể hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập này.

Bên cạnh đó, em cũng xin được gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban lãnh đạo, Cán bộ - Nhân viên công tác tại Phòng Tín Dụng nói riêng và tập thể Ngân hàng Á Châu Chi nhánh Kontum nói chung đã tạo cơ hội và điều kiện giúp em có thể hiểu rõ thêm về môi trường làm việc thực tế và sự chỉ dẫn nhiệt tình giúp em có thể thu thập số liệu, hoàn thành bài báo cáo thực tập một cách tốt nhất và thuận lợi nhất.

Trong quá trình thực tập và làm báo cáo, vì chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế cùng với thời gian có hạn nên khó tránh khỏi sai sót trong bài báo cáo. Em rất mong nhận được sự góp ý, nhận xét chân thành từ phía Thầy, Cô để em có thêm được nhiều kinh nghiệm và có thể sẽ gặt được nhiều thành công trên con đường sự nghiệp sau này.

Kính chúc toàn quý Thầy, Cô dồi dào sức khỏe. Chúc Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kontum ngày càng phát triển, kính chúc các anh chị nhân viên trong Ngân hàng luôn thành đạt trên cương vị công tác của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Phạm Thị Dung

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	
MỤC LỤC	ii
DANH MỤC CÁC BẢNG	v
DANH MỤC SƠ ĐỒ	vi
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG VÀ PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1.1. Khái niệm hoạt động cho vay	3
1.1.2. Khái niệm hoạt động cho vay tiêu dùng	3
1.1.3. Đối tượng cho vay	3
1.1.4. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng	4
1.1.5. Vai trò của cho vay tiêu dùng	5
1.1.6. Phân loại cho vay tiêu dùng	6
1.2. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	8
1.2.1. Môi trường bên ngoài	8
1.2.2. Môi trường bên trong	9
1.3. MỘT SỐ CHỈ TIÊU PHÂN TÍCH KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG	10
1.3.1. Phân tích về tăng trưởng thu nhập cho vay tiêu dùng	10
1.3.2. Phân tích về cơ cấu cho vay tiêu dùng	11
1.3.3. Phân tích về cơ cấu cho vay tiêu dùng	12
1.3.4. Phân tích về thị phần cho vay tiêu dùng	12
1.3.5. Phân tích chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng	12
1.3.6. Phân tích kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng	13
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KONTUM	15
2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU	15
2.1.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Á Châu	15
2.1.2. Tầm nhìn và phương châm hoạt động của ACB	17
2.2. GIỚI THIỆU NGÂN HÀNG Á CHÂU – CHI NHÁNH KONTUM	18
2.2.1. Quá trình thành lập và phát triển	18
2.2.2. Sơ đồ tổ chức ACB Kon Tum	19
2.2.3. Các sản phẩm dịch vụ chính của chi nhánh	24
2.2.4. Phân tích nguồn nhân lực	25

2.2.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong 3 năm 2016 - 2017 – 2018	26
2.3. THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU CHI NHÁNH KON TUM	30
2.3.1. Bối cảnh môi trường hoạt động của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng	30
2.3.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum	34
2.3.3. Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh	40
2.3.4. Những thuận lợi và khó khăn của chi nhánh	51
2.3.5. Đánh giá hoạt động CVTD tại chi nhánh	52
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CVTD TẠI CHI NHÁNH KONTUM	57
3.1. ĐỊNH HƯỚNG	57
3.1.1. Mở rộng quy mô	57
3.1.2. Đẩy mạnh cho vay qua thẻ	57
3.1.3. Mở rộng mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch	57
3.1.4. Phân khúc đối tượng khách hàng và khu vực cho vay	58
3.2. GIẢI PHÁP	58
3.2.1. Nhóm giải pháp chung.....	58
3.2.2. Nhóm giải pháp chuyên môn.....	60
3.2.3. Nhóm giải pháp điều kiện.....	61
3.2.4. Một số giải pháp khác.....	62
3.3. KIẾN NGHỊ	64
3.3.1. Kiến nghị đối với ngân hàng ACB	64
3.3.2. Kiến nghị đối với Chính phủ	64
3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	65
KẾT LUẬN.....	66
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DẠNG VIẾT TẮT	DẠNG ĐẦY ĐỦ
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng nhà nước
TMCP	Thương mại cổ phần
CN	Chi nhánh
CVTD	Cho vay tiêu dùng
ACB	Ngân hàng TMCP Á Châu
TSDB	Tài sản đảm bảo
TSTC	Tài sản thế chấp
TTK	Thẻ tiết kiệm
DNCV	Dịch nợ cho vay
VHĐ	Vốn huy động
KHCN	Khách hàng cá nhân
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng
TCBS	Phần mềm giải pháp ngân hàng toàn diện

DANH MỤC BẢNG

Tên hiệu	BẢNG	Trang
Bảng 2.1	Số lượng cán bộ nhân viên của ACB – CN Kon Tum	25
Bảng 2.2	Cơ cấu lao động theo độ tuổi của ACB – CN Kon Tum	26
Bảng 2.3	Cơ cấu trình độ chuyên môn của cán bộ nhân viên ACB – CN Kon	26
Bảng 2.4	Tình hình huy động vốn theo đối tượng khách hàng tại chi nhánh	27
Bảng 2.5	Tình hình hoạt động cho vay của chi nhánh	28
Bảng 2.6	Kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh	29
Bảng 2.7	Số lượng cho vay khách hàng cá nhân của ACB chi nhánh Kon Tum	41
Bảng 2.8	Tình hình dư nợ cho vay tại ACB chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2016 –	41
Bảng 2.9	Tình hình dư nợ cho vay theo đối tượng khách hàng cá nhân tại ACB chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018	43
Bảng 2.10	Cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn của ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018	45
Bảng 2.11	Hoạt động cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn của ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018	46
Bảng 2.12	Hoạt động cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo của ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018	45
Bảng 2.13	Tổng hợp kết quả phân tích chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha	49
Bảng 2.14	Tình hình nhóm nợ tại ACB chi nhánh Kon Tum	50

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Tên hiệu	SƠ ĐỒ	Trang
Sơ đồ 2.1	Sơ đồ tổ chức ACB Kon Tum	19
Sơ đồ 2.2	Tình hình dư nợ cho vay theo đối tượng khách hàng cá nhân tại ACB chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018	42
Sơ đồ 2.3	Cơ cấu dư nợ tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn	45
Sơ đồ 2.4	Cơ cấu dư nợ tiêu dùng theo thời hạn vay của ACB Kon Tum giai đoạn 2016- 2018	46
Sơ đồ 2.5	Cơ cấu dư nợ tiêu dùng theo hình thức đảm bảo của ACB Kon Tum giai đoạn 2016- 2018	47
Sơ đồ 2.6	Thị phần dư nợ CVTD đến cuối năm 2018 của một số Ngân hàng tại địa bàn Kon Tum	48

MỞ ĐẦU

Đất nước ngày càng đổi mới và phát triển cùng với quá trình hội nhập vào nền kinh tế thế giới, Việt Nam được đánh giá là quốc gia có tốc độ tăng trưởng kinh tế cao, trình độ dân trí và mức sống của người dân cũng ngày càng được cải thiện, cuộc sống giờ đây không chỉ bó hẹp trong “ăn no, mặc ấm” mà đã dần chuyển sang “ăn ngon, mặc đẹp” và còn nhiều nhu cầu khác cần phải được đáp ứng. Khả năng tài chính trở thành yếu tố quan trọng để tài trợ cho những nhu cầu đó, nhưng trong nhiều trường hợp nhu cầu tiêu dùng thường xuất hiện trước khi quỹ đầu tư cá nhân được hình thành. Nắm bắt được tâm lý của đại bộ phận người tiêu dùng, các ngân hàng đã cho ra đời loại hình cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng các kế hoạch chi tiêu trên cơ sở thu nhập triển vọng trong tương lai, nâng cao mức sống bản thân của người dân. Như vậy, cho vay tiêu dùng không những đóng góp một phần lợi nhuận không nhỏ trong hoạt động cho vay của ngân hàng mà nó còn giải quyết bài toán về sản xuất và tiêu dùng cho nền kinh tế.

Trong nền kinh tế cạnh tranh ngày càng gay gắt hiện nay, nhất là sau khi Việt Nam gia nhập tổ chức Thương mại quốc tế - WTO, làn sóng đầu tư từ nước ngoài đã và đang không ngừng tràn vào nước ta để tìm kiếm những cơ hội kinh doanh. Các ngân hàng nội địa không chỉ cạnh tranh với nhau mà còn phải cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài. Để tồn tại và phát triển thì các ngân hàng phải không ngừng tự hoàn thiện bản thân và làm mới mình cho phù hợp với quy luật phát triển chung. Mở rộng dịch vụ ngân hàng là một trong những nội dung cơ bản trong quá trình thực hiện đề án cơ cấu lại một cách toàn diện và nâng cao năng lực cạnh tranh của các ngân hàng. Mỗi ngân hàng có những chiến lược riêng để chiếm lĩnh thị trường và đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng. Hơn thế nữa, do ảnh hưởng bởi yếu tố hàng hóa khi họ tích lũy đủ số tiền có thể chi trả cho nhu cầu, chưa có thói quen giao dịch với ngân hàng một phần do thiếu thông tin, ngại phiền thủ tục. Trước tình hình như vậy, các NHTM gặp rất nhiều khó khăn trong việc đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng, giành được thị phần, gỡ bỏ tâm lý lo sợ của người dân.

Các ngân hàng thương mại Việt Nam nay đã và đang phát triển nhiều hình thức huy động cũng như cho vay: mở rộng và đa dạng hóa dịch vụ ngân hàng, nhất là dịch vụ thẻ, mở rộng mạng lưới, tập trung tại các thành phố lớn và khu công nghiệp, mở rộng cho tiêu dùng. Bên cạnh đó, cũng từng bước đổi thay và ứng dụng công nghệ tiên tiến của ngân hàng, nhằm làm cho hoạt động của mình ngày càng đa dạng hóa về các loại hình kinh doanh dịch vụ, tăng cường vai trò cạnh tranh để thu hút khách hàng, giảm đến mức thấp nhất những rủi ro trong hoạt động kinh doanh và thu được lợi nhuận cao nhất.

Từ thực tế cho thấy khi xã hội ngày càng phát triển, không chỉ có các công ty, doanh nghiệp là cần vốn để sản xuất kinh doanh, mở rộng thị trường mà hiện nay, các cá nhân cũng là những người cần vốn hơn bao giờ hết. Tuy nhiên mảng cho vay tiêu dùng vẫn chưa được chú ý nhiều, trong khi trên thế giới cho vay tiêu dùng đã rất phát triển và trở thành một nguồn thu chính cho ngân hàng. Sự phát triển của kinh tế tỷ lệ thuận với nhu cầu tiêu dùng của người dân, do vậy nhu cầu chi tiêu cũng ngày càng tăng, không những sử dụng

khoản tài chính của mình mà họ còn có nhu cầu vay để tài trợ cho tiêu dùng. Có thể nói, cho vay tiêu dùng là một trong những giải pháp giúp kích cầu tiêu dùng nội địa, khi nhu cầu cuộc sống ngày được nâng cao thì cuộc cạnh tranh cho vay tiêu dùng giữa các công ty tài chính và các ngân hàng sẽ nóng lên.

Chính vì những lý do trên cùng với tình hình thực tế về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Á Châu – CN Kon Tum và qua thời gian thực tập tại chi nhánh tôi đã thực hiện đề tài **“Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Kon Tum”**.

➤ **Mục tiêu nghiên cứu**

❖ *Mục tiêu chung*

Phân tích, đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Á Châu – CN Kon Tum.

❖ *Mục tiêu cụ thể*

- Tìm hiểu, phân tích thực trạng hoạt động CVTD tại chi nhánh thông qua các chỉ tiêu doanh số cho vay, dư nợ và nợ quá hạn.

- Nhận xét những thành quả và hạn chế của chi nhánh trong hoạt động CVTD.

- Trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp nhằm đẩy mạnh và nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động CVTD tại chi nhánh.

➤ **Phương pháp nghiên cứu**

Đề tài sử dụng các phương pháp:

- Phương pháp thu thập số liệu

- Phương pháp phân tích

➤ **Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- *Đối tượng nghiên cứu*: Đề tài tập trung nghiên cứu về hoạt động CVTD tại Ngân hàng Á Châu – Chi nhánh Kon Tum.

- *Phạm vi nghiên cứu*:

+ Không gian: Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum

+ Thời gian: Đề tài sử dụng số liệu trong thời gian 3 năm 2016, 2017 và 2018.

Riêng đối với sản phẩm tín dụng tiêu dùng, chỉ đi vào phân tích những sản phẩm đã và đang được triển khai áp dụng ở đơn vị thực tập.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG VÀ PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm hoạt động cho vay

Hiện nay, có rất nhiều khái niệm, quan điểm về cho vay tiêu dùng được đưa ra trong nhiều tài liệu nghiên cứu và tham khảo như:

- Nhà kinh tế pháp Louis Baundin (1987), định nghĩa tín dụng như là “Một sự trao đổi tài hoá hiện tại lấy một tài hoá tương lai”. Ở đây, chúng ta thấy yếu tố thời gian đó xen lẫn vào vì có sự xen lẫn đó, cho nên có sự bất trắc, rủi ro xảy ra và cần có sự tín nhiệm, sử dụng sự tín nhiệm của nhau nên mới có danh từ tín dụng.

- Tại Việt Nam các quyết định 1627/2001_QĐ_NHNN ngày 31/12/2001 của thống đốc ngân hàng về việc ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng, ta có định nghĩa: “Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời hạn nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi”.

- Theo Luật các Tổ chức tín dụng (2010). “cho vay là hình thức cấp tín dụng theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”.

Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng cho vay giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

1.1.2. Khái niệm hoạt động cho vay tiêu dùng

Theo QĐ 1627/2001/QĐ-NHNN về việc ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng, cho vay được hiểu như sau:

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

1.1.3. Đối tượng cho vay

Cá nhân và hộ gia đình là khách hàng chính trong cho vay tiêu dùng. Căn cứ vào mức độ tài chính mà đối tượng cho vay tiêu dùng có thể chia ra như sau:

- Nhóm đối tượng có khách hàng thu nhập thấp: Nhu cầu vay tiêu dùng thường không cao, việc vay vốn nhằm cân đối giữa thu nhập và chi tiêu.

- Nhóm đối tượng có thu nhập trung bình: Nhu cầu vay tiền dùng có xu hướng tăng mạnh. Đối tượng này muốn vay để tiêu dùng hơn là bỏ ra khoản tiền tiết kiệm dự phòng của mình.

- Nhóm đối tượng có thu nhập cao: Nhu cầu vay nhằm mục đích kinh doanh, và phần vốn vay chính là phần lợi nhuận ứng trước từ khoản đầu tư của khách hàng. Những người thuộc nhóm này thường xuyên cân chi tiêu trong tiêu dùng với số tiền lớn do đó họ là nhóm khách hàng được các ngân hàng thương mại luôn quan tâm tới.

Điều kiện đối với người đi vay vốn phải là người có đầy đủ năng lực pháp lý, thuộc nhiều thành phần khác nhau (công chức nhà nước, viên chức trong các đơn vị ngoài quốc doanh, các lao động tự do...) và trên hết là phải đáp ứng được điều kiện vay vốn của Ngân hàng.

1.1.4. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

- Thứ nhất, quy mô khoản vay nhỏ nhưng số lượng vay lớn. So với việc cho vay sản xuất kinh doanh, giá trị các khoản cho vay cá nhân không lớn. Điều này một phần do giá trị hàng hoá, dịch vụ tiêu dùng ở mức vừa phải. Mặt khác, đa số các khách hàng vay vốn đã có sự tích lũy từ trước đối với các tài sản có giá trị lớn, họ chỉ tìm đến ngân hàng với mục đích hỗ trợ cho hoạt động tiêu dùng cá nhân. Tuy quy mô khoản vay này là nhỏ nhưng tổng quy mô cho vay của ngân hàng lại rất lớn, do số lượng khách hàng có nhu cầu vay vốn tín dụng cá nhân lớn.

- Thứ hai, các khoản tín dụng cá nhân có mức lãi suất cho vay chưa linh hoạt. Khách hàng cá nhân thường ít “nhạy cảm” với lãi suất, họ thường chỉ quan tâm đến khoản tiền phải trả hàng tháng hơn là mức lãi suất ghi trong hợp đồng. Do đó, khác với hầu hết các khoản cho vay kinh doanh lãi suất được điều chỉnh theo thị trường, lãi suất tín dụng cá nhân thường được ấn định tại một mức nhất định. Đối với các khoản cho vay ngắn hạn, lãi suất được ấn định ngay từ đầu và không thay đổi cho đến hết thời hạn vay. Đối với những khoản vay trung và dài hạn, lãi suất cho vay thường được điều chỉnh mỗi năm một lần dựa trên cơ sở lãi suất huy động, cộng với một biên độ nhất định tùy theo từng ngân hàng.

- Thứ ba, tín dụng cá nhân có chi phí lớn nhất trong danh mục tín dụng của ngân hàng. Bởi quy mô của mỗi khoản vay thường nhỏ thậm chí không đáng kể song số lượng các khoản vay lại rất lớn. Hơn nữa, việc cập nhật các thông tin cá nhân khó có thể đầy đủ và chính xác. Do vậy, ngân hàng phải thực hiện rất nhiều bước trong quá trình cho vay từ lúc tiếp nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng, giải ngân cho đến lúc thu hồi nợ.

- Thứ tư, tín dụng cá nhân có mức độ rủi ro cao. Rủi ro trong cho vay đối với khách hàng cá nhân cao hơn cho vay doanh nghiệp. Điều này xuất phát từ 2 nguyên nhân sau:

+ *Rủi ro về lãi suất.* Đối với các khoản cho vay kinh doanh, ngân hàng và khách hàng thường có sự thỏa thuận áp dụng mức lãi suất thả nổi, tức là lãi suất được điều chỉnh theo từng kỳ hạn nhất định trong suốt thời hạn cho vay. Vì vậy, nguy cơ rủi ro về lãi suất đối với cho vay kinh doanh sẽ thấp hơn so với cho vay cá nhân.

+ *Rủi ro từ phía khách hàng.* Khả năng hoàn trả vốn vay đối với các khoản cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào thu nhập của người đi vay. Tuy nhiên, đối với những khách

hàng cá nhân có thể do nhiều yếu tố chủ quan và khách quan mà họ không thể thực hiện trả nợ hoặc trì hoãn trả nợ, từ đó gây ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của ngân hàng. Nhân tố chủ quan có thể là tình trạng “sức khoẻ” tài chính của người đi vay, công việc làm ăn không tốt... ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực tài chính của khách hàng, từ đó giảm khả năng thực hiện trả nợ của khách hàng. Các nhân tố khách quan như hạn hán, mất mùa, sự suy thoái của nền kinh tế dẫn đến khả năng mất việc cao... cũng là những nguy cơ ảnh hưởng đến khả năng hoàn trả của khách hàng.

- Thứ năm, lợi nhuận từ tín dụng cá nhân lớn. Lãi suất của các khoản tín dụng cá nhân phần lớn đều cao hơn các khoản tín dụng khác của ngân hàng thương mại (NHTM). Điều này xuất phát từ các khoản tín dụng cá nhân có chi phí cao và rủi ro cao nhất trong các loại cho vay của NHTM. Mức lợi nhuận từ trên mỗi khoản tín dụng cá nhân cao, số lượng lớn, vì vậy toàn bộ lợi nhuận thu về từ hoạt động này là đáng kể trong tổng thu nhập của NHTM.

- Thứ sáu, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng có quan hệ mật thiết tới thu nhập và trình độ văn hoá của họ. Nếu thu nhập của khách hàng cao, họ sẽ có xu hướng tăng tiêu dùng và ngược lại. Cũng như vậy, nếu trình độ học vấn cao, khách hàng sẽ hướng nhu cầu của họ đến những hàng hoá cao cấp, do vậy nhu cầu vay để tiêu dùng cũng tăng lên.

Bên cạnh đó, nhu cầu của khách hàng thường nhạy cảm theo chu kì kinh tế, khi nền kinh tế tăng trưởng, người tiêu dùng có thu nhập ổn định và họ có cái nhìn lạc quan về cuộc sống do đó nhu cầu về đời sống của họ được nâng cao nên họ sẽ chi tiêu nhiều hơn. Ngược lại khi nền kinh tế suy thoái, cuộc sống gặp nhiều khó khăn, thu nhập của người dân gặp nhiều bất ổn do đó họ sẽ cắt giảm bớt các chi tiêu xa xỉ và không cần thiết, do đó Ngân hàng sẽ bị giảm đi số lượng khách hàng vay tiêu dùng.

1.1.5. Vai trò của cho vay tiêu dùng

- Xét trên phương diện người tiêu dùng:

Cho vay tiêu dùng mang lại khá nhiều tiện lợi cho người tiêu dùng.

+ Cho vay tiêu dùng giải quyết mâu thuẫn giữa nhu cầu tiêu dùng hiện tại của người tiêu dùng và khả năng tích lũy để đáp ứng nhu cầu cấp thiết.

+ Khách hàng có nhu cầu tiêu dùng một sản phẩm hay dịch vụ nào đó ngay trong thời điểm hiện tại, nhưng tích lũy chưa đủ để trang trải chi phí khi thoả mãn nhu cầu cấp thiết.

+ Giải quyết được vấn đề cấp thiết cho khách hàng, giúp khách hàng có thể giải quyết được ngay những nhu cầu tiêu dùng trong hiện tại mà không cần phải chờ đợi.

+ Thời gian và phương thức trả nợ linh hoạt, thời gian trả góp dài, mức góp nhỏ phù hợp với thu nhập.

+ Trong trường hợp cần gấp thì lãi suất vay hợp lý hơn so với vay nóng bên ngoài.

+ Giúp khách hàng tiết kiệm hơn. Nếu không được vay trả góp để mua hàng hóa có thể khách hàng sẽ tiêu phí và chưa chắc đã tiết kiệm đủ để mua.

+ Cho vay tiêu dùng giúp cải thiện đời sống dân cư, giúp họ có cuộc sống tiện nghi đầy đủ, tinh thần thoải mái, nâng cao chất lượng cuộc sống.

- Xét trên phương diện Ngân hàng thương mại:

- + Cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng mở rộng thêm mối quan hệ với khách hàng.
- + Là cơ sở để ngân hàng có thể cung cấp thêm nhiều sản phẩm dịch vụ khác, làm tăng thu nhập của ngân hàng. Như chúng ta đã biết, một khách hàng khi đã sử dụng một sản phẩm nào đó của một ngân hàng, nếu thấy hài lòng, họ hoàn toàn có thể sử dụng tiếp những sản phẩm dịch vụ khác của ngân hàng đó một khi có nhu cầu.
- + Khách hàng cho vay tiêu dùng thường có số lượng lớn, do vậy khả năng mở rộng nguồn khách hàng của ngân hàng là rất cao.
- + Thực hiện tốt cho vay tiêu dùng sẽ giúp ngân hàng có thêm được nhiều khách hàng, không chỉ ở riêng lĩnh vực tín dụng tiêu dùng mà còn ở những sản phẩm dịch vụ khác như huy động vốn, thanh toán quốc tế, bảo lãnh...
- + Cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng đa dạng hoá hoạt động kinh doanh, nhờ vậy có thể nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho ngân hàng.

- Xét trên phương diện Kinh tế - Xã hội:

- + Cho vay tiêu dùng có vai trò quan trọng trong việc kích cầu, tức là làm cho chi tiêu của dân cư tăng lên, nhu cầu về hàng hoá dịch vụ phục vụ cho sinh hoạt cũng tăng lên. Khi cầu về tiêu dùng tăng sẽ kích thích sản xuất phát triển, do đó góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển.
- + Cho vay tiêu dùng góp phần nâng cao đời sống dân cư, người tiêu dùng được thoả mãn tốt hơn các nhu cầu vật chất, tinh thần, từ đó góp phần làm cho xã hội phát triển lành mạnh hơn. Một xã hội mà người dân có cuộc sống đầy đủ, tiện nghi sẽ phần nào hạn chế những hiện tượng tiêu cực như biểu tình, phản động, mất trật tự trị an- những hiện tượng vốn được coi là đặc trưng của một xã hội bất ổn và lạc hậu.
- + Cho vay tiêu dùng phát triển làm tăng cơ hội làm ăn của các doanh nghiệp. Do được hỗ trợ và khuyến khích, nhu cầu của khách hàng sẽ ngày càng đa dạng phong phú hơn, do đó các nhà sản xuất có cơ sở để đưa ra những quyết định sản xuất kinh doanh đúng đắn, phù hợp với nhu cầu khách hàng, giúp cho hoạt động sản xuất kinh doanh ngày càng phát triển bền vững.

1.1.6. Phân loại cho vay tiêu dùng

- Phân loại dựa vào mục đích vay vốn

Có thể phân loại cho vay tiêu dùng thành hai loại:

- + *Vay tiêu dùng cư trú* : Là những khoản vay tiêu dùng nhằm phục vụ các nhu cầu mua sắm, xây dựng, cải tạo nhà cửa của cá nhân hoặc hộ gia đình.
- + *Vay tiêu dùng phi cư trú* : Là những khoản vay tiêu dùng nhằm phục vụ các nhu cầu mua sắm như đồ dùng, giải trí, học tập, du lịch ...

- Phân loại dựa vào phương thức hoàn trả

- + *Vay tiêu dùng trả góp* : Người vay sẽ trả (gốc & lãi) cho ngân hàng nhiều lần theo kỳ hạn (tháng hoặc quý). Hình thức vay tiền trả góp hàng tháng VPBank24h này áp dụng đối với các khoản vay lớn hoặc thu nhập của người vay không đủ để thanh toán nợ trong một lần.

+ *Vay tiêu dùng phi trả góp* : Ngược lại với hình thức trả góp, người vay sẽ trả (gốc & lãi) một lần khi đến hạn cần thanh toán. Hình thức này áp dụng cho các khoản vay nhỏ và thời hạn không dài.

+ *Vay tiêu dùng tuần hoàn* : Người vay được ngân hàng cho phép sử dụng thẻ tín dụng hoặc séc đầu chi trên tài khoản vãng lai. Ở hình thức này thời gian tín dụng được ngân hàng và người vay thỏa thuận căn cứ vào nhu cầu và thu nhập thực tế, người vay được ngân hàng cho phép trả nợ nhiều kì một cách tuần hoàn .

- Phân loại dựa vào nguồn gốc khoản nợ

Có thể chia cho vay tiêu dùng thành hai loại:

+ *Vay tiêu dùng gián tiếp*: Là hình thức cho vay mà ngân hàng mua lại các khoản nợ do các doanh nghiệp hoặc công ty bán lẻ đã bán chịu (hàng hóa, dịch vụ ...) cho người tiêu dùng, hình thức này ngân hàng thông qua các doanh nghiệp bán hàng hoặc làm các dịch vụ mà không trực tiếp xúc với khách hàng. Với hình thức này, cho vay có những ưu điểm sau:

- Giúp ngân hàng mở rộng và tăng doanh số cho vay.
- Tiết kiệm được chi phí khi cho vay.
- Là cơ sở giúp ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng giúp tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động ngân hàng khác.

- Nếu ngân hàng quan hệ tốt với doanh nghiệp bán lẻ, thì hình thức này sẽ có mức độ rủi ro thấp hơn so với cho vay tiêu dùng trực tiếp.

Tuy nhiên, hình thức cho vay gián tiếp có những hạn chế là:

- Với hình thức này ngân hàng không trực tiếp tiếp xúc với khách hàng mà buộc phải thông qua các doanh nghiệp.

- Thiếu sự kiểm soát của ngân hàng (cả trước, trong và sau khi vay vốn) khi doanh nghiệp bán lẻ hàng hóa dịch vụ, nhất là việc lựa chọn xét duyệt khách hàng.

- Quy trình của hình thức này cũng rất phức tạp và tốn nhiều thời gian.

+ *Vay tiêu dùng trực tiếp*: Là hình thức cho vay tiêu dùng cá nhân mà ngân hàng trực tiếp trao đổi với khách hàng để tiến hành cho vay hoặc thu hồi nợ.

Hình thức này có những ưu điểm sau:

- Cho phép ngân hàng chọn lựa và xét duyệt các hồ sơ vay, từ đó đảm bảo các khoản vay sẽ có chất lượng cao hơn, khả năng thu hồi nợ tốt hơn.

- Hình thức cho vay trực tiếp linh hoạt, xử lý nhanh chóng các vấn đề phát sinh, dễ dàng làm thỏa mãn quyền lợi cho cả hai bên.

- Hiện tại các ngân hàng đang ưu tiên cho vay tiêu dùng thông qua hình thức này do việc đưa ra các tiện ích, dịch vụ mới rất thuận lợi đồng thời hình thức này còn giúp ngân hàng tăng cường quảng bá hình ảnh, thương hiệu đến với khách hàng.

- Do đối tượng khách hàng rất rộng, do đó việc đưa ra các dịch vụ tiện ích mới là rất thuận lợi, đồng thời là hình thức quảng bá hình ảnh của ngân hàng với khách hàng.

1.2. CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Môi trường bên ngoài

a. Môi trường xã hội

Thói quen tiêu dùng: Có ảnh hưởng rất lớn đến cho vay tiêu dùng, đặc biệt là quyết định của người tiêu dùng. Những thói quen của người dân như tiêu tiền mặt, không quen thanh toán qua thẻ hay vào siêu thị sẽ ảnh hưởng rất lớn tới sự phát triển của các loại hình cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Trình độ dân trí: Trình độ dân trí của người dân còn tương đối thấp. Đây cũng là một trở ngại lớn cho việc mở rộng cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại. Hiện tại, cho vay tiêu dùng ở nước ta mới chỉ tập trung chủ yếu ở các thành phố lớn, nơi mà người dân có trình độ dân trí tương đối cao, còn ở nông thôn thì hầu như không có cho vay tiêu dùng.

b. Môi trường chính trị - pháp luật

Chính trị: Môi trường chính trị ổn định, không xảy ra xung đột, đảo chính hay nội chiến sẽ tạo môi trường kinh doanh lành mạnh, an toàn, tạo lòng tin cho nhân dân, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng thương mại mở rộng kinh doanh trong đó có hoạt động cho vay tiêu dùng.

Pháp luật: Hoạt động kinh doanh của ngân hàng chịu tác động của rất nhiều các văn bản quy định của nhà nước như Luật các tổ chức tín dụng, luật dân sự... Nếu các văn bản, quy định không rõ ràng chặt chẽ, không đồng bộ sẽ gây khó khăn cho hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng. Bên cạnh đó, pháp luật thiếu tính chặt chẽ đồng bộ cũng gây ra khó khăn cho các doanh nghiệp. Trong môi trường pháp luật như vậy, các doanh nghiệp sẽ không yên tâm làm ăn, cắt giảm đầu tư làm nền kinh tế kém phát triển, thu nhập của dân cư giảm làm giảm nhu cầu chi tiêu, dẫn đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng gặp nhiều khó khăn. Ngược lại, một trường pháp luật đồng bộ, chặt chẽ, rõ ràng sẽ khuyến khích các nhà đầu tư, thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế và tăng nhu cầu tiêu dùng của dân cư.

c. Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh ngân hàng. Tốc độ tăng trưởng kinh tế: Khi nền kinh tế tăng trưởng, mức sống của người dân được nâng cao, thu nhập cao hơn và ổn định, do đó nhu cầu về tiêu dùng của dân cư cũng trở nên phong phú và đa dạng hơn, do vậy, tạo điều kiện cho hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại phát triển.

Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, thu nhập của dân cư giảm xuống làm cho nhu cầu chi tiêu cũng giảm và như vậy hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng cũng gặp nhiều khó khăn hơn.

Lãi suất: Khi lãi suất trên thị trường tăng lên thì lãi suất cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại cũng tăng cao, làm chi phí về mua sắm tăng lên, nhu cầu chi tiêu của dân cư giảm, ảnh hưởng tới hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Lạm phát: Khi nền kinh tế xảy ra lạm phát làm cho đồng tiền bị mất giá. Lúc này người dân không còn thích gửi tiền vào ngân hàng. Hoạt động huy động vốn của ngân hàng gặp khó khăn, ảnh hưởng xấu đến hoạt động cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng.

d. Môi trường công nghệ

Môi trường công nghệ bao gồm các nhân tố ảnh hưởng đến công nghệ mới, thiết kế sản phẩm mới và cơ hội thị trường mới. Đây được coi là yếu tố nâng cao khả năng cạnh tranh cho các ngân hàng thương mại.

Fintech góp phần làm thay đổi sâu sắc diện mạo của ngành công nghiệp tài chính – ngân hàng. Theo Khảo sát toàn cảnh về Fintech của khu vực ASEAN 2018 của Ernst & Young (một trong bốn công ty kiểm toán hàng đầu thế giới hiện nay), Việt Nam hiện có khoảng 78 công ty Fintech đang hoạt động với tổng số vốn đầu tư lên tới 129 triệu USD. Trong đó, hiện có tới 90% các khoản thanh toán đang dùng tiền mặt và các công ty Fintech Việt Nam tập trung khá nhiều cho lĩnh vực thanh toán, chiếm 47% trên tổng số 78 công ty Việt Nam, đây là tỷ lệ cao nhất trong khu vực ASEAN. Các sản phẩm chủ yếu của Fintech trong lĩnh vực ngân hàng như: Ví điện tử, chuyển tiền ngang cấp, dịch vụ cung cấp thông tin tài chính, cho vay ngang hàng, gọi vốn cộng đồng, tiền thuật toán Bitcoin...

Có thể nói, dịch vụ ngân hàng đã có phản ứng nhanh nhất so với các dịch vụ khác trong việc chủ động nghiên cứu và ứng dụng khoa học - công nghệ của CMCN 4.0 vào đổi mới cách thức quản trị ngân hàng; đổi mới quan hệ khách hàng; hiện đại hóa cách thức thực hiện giao dịch, các kênh cung cấp, phân phối sản phẩm; ứng dụng dữ liệu lớn; ứng dụng trí tuệ nhân tạo; ứng dụng điện toán đám mây; công nghệ Fintech trong thanh toán...

Như vậy, cuộc CMCN 4.0 tác động lên hệ thống tài chính ngân hàng một cách toàn diện, không chỉ ở cách thức thực hiện giao dịch, các kênh cung cấp, phân phối sản phẩm, dịch vụ mà trong cả cách thức quản trị ngân hàng, mối quan hệ tương tác với khách hàng và với đối thủ cạnh tranh. Do đó, để nâng cao khả năng cạnh tranh, nhiều ngân hàng ở Việt Nam đã và đang nghiên cứu và thực hiện chuyển dịch mô hình ngân hàng truyền thống phụ thuộc vào mạng lưới chi nhánh sang mô hình ngân hàng số. Bên cạnh đó các ngân hàng phải nhanh chóng nắm bắt và ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động kinh doanh của mình, đặc biệt là trong hoạt động cho vay tiêu dùng như công nghệ thẻ, hệ thống máy tính, các phần mềm xử lý nghiệp vụ... để giúp ngân hàng giải quyết công việc nhanh chóng, an toàn, hiệu quả.

1.2.2. Môi trường bên trong

a. Chiến lược và chính sách tín dụng của ngân hàng

Đây là nhân tố ảnh hưởng quyết định đến sự tồn tại và mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng đó. Chính sách tín dụng bao gồm: các yếu tố giới hạn mức cho vay đối với khách hàng, kỳ hạn của khoản tín dụng, mức lãi suất cho vay, mức lệ phí, hướng giải quyết những khoản nợ khó đòi. Những nhân tố nói trên sẽ ảnh hưởng có tính quyết định đến hoạt

động CVTD. Một chính sách tín dụng tốt sẽ đem lại thành công cho ngân hàng trong hoạt động CVTD và ngược lại.

b. Quy mô vốn và khả năng phát triển của ngân hàng

Đối tượng kinh doanh của ngân hàng là tiền tệ, nên quy mô vốn và tình hình tài chính của một ngân hàng đóng vai trò quan trọng. Với quy mô vốn lớn, ngân hàng không những tạo cho mình thế chủ động trước mọi hoạt động, mà còn tạo cho mình khả năng đứng vững trước các đối thủ cạnh tranh.

c. Chất lượng nguồn nhân lực

Việc mở rộng cho vay tiêu dùng có thành công hay không phụ thuộc rất lớn vào trình độ cán bộ công nhân viên của Ngân hàng. Cán bộ tín dụng là những người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng do đó họ không những phải giỏi về chuyên môn nghiệp vụ mà còn phải hiểu biết về tâm lý, thói quen, sở thích của từng nhóm khách hàng, có hiểu biết về thị trường hàng hóa và dịch vụ. Dưới con mắt của khách hàng thì cán bộ Ngân hàng chính là hình ảnh của Ngân hàng. Nếu như trong quá trình giao tiếp với cán bộ Ngân hàng mà họ cảm thấy an tâm về trình độ nghiệp vụ của các cán bộ, an toàn khi quan hệ với Ngân hàng thì chắc chắn khách hàng sẽ tự tìm đến. Đồng thời, việc Ngân hàng trang bị đầy đủ các thiết bị tiên tiến, phù hợp với phạm vi và quy mô hoạt động, phục vụ kịp thời các yêu cầu của khách hàng thì sẽ giúp cho Ngân hàng có khả năng cạnh tranh và thực hiện việc mở rộng tín dụng tiêu dùng.

d. Năng lực quản trị tín dụng của ngân hàng

Năng lực quản trị tín dụng là điều kiện tiên đề cho việc giải quyết mối quan hệ đánh đổi giữa rủi ro và khả năng sinh lời. Qua đó, tạo nên sự phát triển bền vững của hoạt động tín dụng. Ngược lại, hoặc ngân hàng vì sợ gia tăng rủi ro nên thu hẹp quy mô tín dụng hoặc ngân hàng mở rộng quy mô vượt quá khả năng quản trị của mình nên làm gia tăng mức rủi ro. Trong cả hai trường hợp, quá trình mở rộng tín dụng sẽ bị hạn chế, hiệu quả kinh doanh tín dụng sẽ sút giảm, ở mức độ nghiêm trọng ngân hàng sẽ có thể phải đối diện với nhiều rủi ro có quan hệ với nhau và thậm chí có thể phải đối diện với rủi ro vỡ nợ.

1.3. MỘT SỐ CHỈ TIÊU PHÂN TÍCH KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

1.3.1. Phân tích về tăng trưởng thu nhập cho vay tiêu dùng

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ CVTD} = \frac{(\text{Dư nợ CVTD năm nay} - \text{Dư nợ CVTD năm trước})}{\text{Dư nợ CVTD năm trước}} * 100\%$$

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng dư nợ tín dụng qua các năm để đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng.

Chỉ tiêu càng cao thì mức độ hoạt động của NH càng ổn định và có hiệu quả, ngược lại NH đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng và thể hiện việc thực hiện kế hoạch tín dụng chưa hiệu quả.

a. Chỉ tiêu phản ánh dư nợ CVTD trên tổng dư nợ

Dư nợ CVTD là số tiền mà khách hàng đang nợ tại ngân hàng tại một thời điểm.

$$\text{Tỷ lệ dư nợ CVTD} = \frac{\text{Tổng dư nợ CVTD}}{\text{Tổng dư nợ hoạt động cho vay của ngân hàng}} * 100\%$$

Chỉ tiêu này cho ta biết dư nợ của hoạt động CVTD chiếm bao nhiêu trong tổng dư nợ của toàn bộ hoạt động cho vay của ngân hàng tức là phản ánh quy mô của việc cho vay tiêu dùng. Tỷ lệ này cao cho thấy ngân hàng chú trọng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân. Tỷ lệ này tăng qua các năm chứng tỏ hoạt động CVTD được mở rộng. Dựa vào tỷ trọng này, ngân hàng có thể điều chỉnh dư nợ cho vay tiêu dùng phù hợp với định hướng và mục tiêu phát triển trong từng giai đoạn.

b. Dư nợ bình quân trên một khách hàng

Chỉ tiêu này càng cao, cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng tăng. Bên cạnh đó phản ánh sự thu hút của chính sách cho vay của ngân hàng. Công thức tính:

$$\text{Dư nợ bình quân/một khách hàng} = \frac{\text{Tổng dư nợ CVTD}}{\text{Số khách hàng}}$$

c. Số lượng khách hàng vay vốn

Chỉ tiêu này phản ánh số lượng khách hàng của ngân hàng qua các thời kỳ, cho thấy khả năng thu hút khách hàng của ngân hàng trong thời gian qua.

Cơ cấu cho vay có thể được phân tích qua các tiêu thức sau:

- + Cơ cấu cho vay theo quy mô
- + Cơ cấu cho vay theo mục đích sử dụng vốn
- + Cơ cấu cho vay theo kỳ hạn
- + Cơ cấu cho vay theo hình thức bảo đảm

1.3.2. Phân tích về cơ cấu cho vay tiêu dùng

Khi ngân hàng muốn nâng cao CVTD thì có nghĩa là ngân hàng phải thu hút được ngày càng nhiều khách hàng hơn đến với CVTD và phải giữ được mối quan hệ lâu dài giữa khách hàng với ngân hàng. Để thực hiện điều này thì ngân hàng phải đa dạng hóa danh mục sản phẩm CVTD của mình để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng cũng như có thể hướng khách hàng tới việc sử dụng những sản phẩm dịch vụ mang tính tiện ích hơn. Như vậy căn cứ vào danh mục sản phẩm CVTD ngân hàng đang cung cấp để có thể đánh giá được mức độ CVTD của ngân hàng.

$$\frac{X_i}{\text{Tổng dư nợ CVTD}}$$

Trong đó: X_i là giá trị của một loại khoản vay.

Chỉ tiêu này cho biết: Giá trị của một loại khoản vay chiếm tỷ trọng bao nhiêu trong tổng dư nợ CVTD, để từ đó ngân hàng có những điều chỉnh phù hợp.

1.3.3. Phân tích về cơ cấu cho vay tiêu dùng

Khi ngân hàng muốn nâng cao CVTD thì có nghĩa là ngân hàng phải thu hút được ngày càng nhiều khách hàng hơn đến với CVTD và phải giữ được mối quan hệ lâu dài giữa khách hàng với ngân hàng. Để thực hiện được điều này thì ngân hàng phải đa dạng hóa danh mục sản phẩm CVTD của mình để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng cũng như có thể hướng khách hàng tới việc sử dụng những sản phẩm dịch vụ mang tính tiện ích hơn. Như vậy căn cứ vào danh mục sản phẩm CVTD ngân hàng đang cung cấp để có thể đánh giá được mức độ CVTD của ngân hàng.

1.3.4. Phân tích về thị phần cho vay tiêu dùng

Thị phần dư nợ cho vay của ngân hàng là tỷ trọng dư nợ cho vay của ngân hàng đó so với tổng dư nợ cho vay của các ngân hàng khác trên cùng địa bàn kể cả cho vay của chính ngân hàng. Mức tăng trưởng thị phần đánh giá năng lực cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực cho vay trên thị trường mục tiêu.

1.3.5. Phân tích chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng

Tiêu chí này có thể được đánh giá qua 2 phương thức:

- Đánh giá trong: là đánh giá nội bộ của ngân hàng về chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng. Để thực hiện đánh giá này thông qua bảng khảo sát nhân viên ngân hàng, các ngân hàng có thể sử dụng tham khảo ý kiến chuyên gia.

Theo Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1988) dẫn theo Bexley J.B (2005) Parasuraman và các cộng sự đã khám phá ra các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ bằng việc xây dựng mô hình chất lượng SERVERQUAL với 6 thành phần cơ bản của chất lượng dịch vụ:

+ *Phương tiện hữu hình*

Chất lượng sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng có mối quan hệ với các cơ sở vật chất hiện hữu bao gồm: trang phục nhân viên ngân hàng, cơ sở hạ tầng tại các chi nhánh kang trang, hiện đại. Như vậy, đối với khách hàng thì cảm nhận những phương tiện hữu hình này của ngân hàng càng tốt thì chất lượng của sản phẩm dịch vụ càng gia tăng, khách hàng sẽ càng có sự thỏa mãn hơn.

+ *Mức độ đồng cảm*

Sự đồng cảm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ đối với khách hàng cũng có tác động đến khách hàng, làm họ nhìn nhận chất lượng dịch vụ sản phẩm cao hơn. Sự đồng cảm thể hiện sự ở sự quan tâm chăm sóc khách hàng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến khách hàng mọi lúc, mọi nơi của ngân hàng, ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng.

+ *Năng lực phục vụ*

Ngân hàng cung cấp sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng, năng lực phục vụ thể hiện ở trình độ chuyên môn, phong cách phục vụ, tính chuyên nghiệp của nhân viên và cán bộ ngân hàng. Khách hàng sẽ đánh giá cao hơn về chất lượng dịch vụ khi ngân hàng có đội ngũ nhân viên có trình độ cao, phục vụ khách hàng một cách tận tình chu đáo.

+ *Mức độ đáp ứng*

Sự đáp ứng của ngân hàng cung cấp sản phẩm dịch vụ đến khách hàng thể hiện sự sẵn sàng phục vụ một cách kịp thời và đúng lúc đến khách hàng, bao gồm các tiêu chí về thời gian phục vụ, quy mô món vay.

+ ***Sự tin cậy***

Sự tin cậy của khách hàng là một trong số những yếu tố để đánh giá dịch vụ có tốt hay không, căn cứ vào thông tin của ngân hàng về tính năng, ưu đãi của sản phẩm, thông tin về đối tác liên kết của ngân hàng (tập đoàn bán lẻ, chủ đầu tư các dự án bất động sản...) phải chính xác, và các bên phải thực hiện theo đúng cam kết trên tờ rơi quảng cáo về sản phẩm cho vay tiêu dùng.

+ ***Cảm nhận giá cả***

Theo Fornel (1996), yếu tố đầu tiên xác định sự thỏa mãn khách hàng là chất lượng cảm nhận, yếu tố thứ hai là giá cả cảm nhận. Sự thỏa mãn khách hàng là kết quả của cảm nhận về giá trị nhận được của khách hàng, trong khi giá trị được đo bằng mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ cảm nhận và giá cả dịch vụ (Hallowel, 1996).

- Đánh giá ngoài: là đánh giá của khách hàng thông qua khảo sát ý kiến.

1.3.6. Phân tích kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng

Đo lường rủi ro được thực hiện thông qua đo lường tỷ lệ nợ xấu:

Nợ xấu là các khoản nợ được phân loại từ nhóm 3 đến nhóm 5, tức là các khoản nợ được phân loại vào các nhóm nợ:

- Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn): Bao gồm nợ quá hạn từ 91 đến 180 ngày, nợ gia hạn lần đầu, nợ được miễn giảm 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 nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày, 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, nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần hai,...

- Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn): Bao gồm nợ quá hạn trên 360 ngày, 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, nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần hai, nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn.

Tỷ lệ nợ xấu:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu (\%)} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} * 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh trong tổng dư nợ có bao nhiêu phần trăm là nợ xấu (hay trong tổng dư nợ có bao nhiêu phần trăm bị rủi ro).

Nợ xấu tăng làm tăng chi phí dự phòng rủi ro tín dụng, giảm lợi nhuận của ngân hàng. Ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu cao chứng tỏ chất lượng tín dụng của ngân hàng đó thấp, năng lực tài chính, năng lực quản lý cũng như năng lực hoạt động của họ yếu kém, do đó ngân hàng cần phải xem xét lại hoạt động tín dụng của mình để tránh rơi vào tình trạng khó khăn.

Tỷ lệ dự phòng:

Dự phòng chung là loại dự phòng được trích lập để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra, nhưng chưa xác định được khi trích lập dự phòng cụ thể. Việc trích lập dự phòng rủi ro tín dụng được thực hiện trên cơ sở kết quả phân loại nợ và theo tỷ lệ trích do Thống đốc Ngân hàng nhà nước qui định.

Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể đối với các nhóm nợ quy định như sau:

Nhóm 1: 0%

Nhóm 2: 5%

Nhóm 3: 20%

Nhóm 4: 50%

Nhóm 5: 100%.

Riêng đối với các khoản nợ chưa được xử lý, phải chờ Chính phủ xử lý thì được trích lập dự phòng cụ thể theo khả năng tài chính của tổ chức tín dụng. Số tiền dự phòng cụ thể phải trích được tính theo công thức sau:

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

Trong đó: R: số tiền dự phòng cụ thể phải trích

A: giá trị của khoản nợ

C: giá trị của tài sản bảo đảm

r: tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể

Tỷ lệ thu hồi:

Hệ số này thể hiện mối quan hệ giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ. Chỉ số này nói lên hiệu quả thu hồi nợ của ngân hàng cao hay thấp. Ngân hàng có hệ số thu nợ gần bằng 1, tức là công tác thu hồi nợ của ngân hàng khá chất lượng.

$$\text{Hệ số thu hồi nợ (lần)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}} * 100$$

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trên đây là một số cơ sở lý thuyết về những vấn đề liên quan đến lĩnh vực vay tiêu dùng. Chương 1 đã nêu rõ những khái niệm, đặc điểm của cho vay tiêu dùng về khách hàng và mục đích vay, về nhu cầu vay, quy mô và số lượng khoản vay, chi phí, rủi ro và lãi suất trong cho vay tiêu dùng. Trong chương 1 cũng đã trình bày các hình thức, vai trò và các nhân tố liên quan đến vay tiêu dùng, để từ đó, làm tiền đề để tìm hiểu, phân tích, đánh giá về thực trạng cho vay tiêu dùng của NHTMCP ACB – Chi nhánh Kon Tum ở chương 2.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KONTUM

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

2.1.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Á Châu

a. Quá trình hình thành

Tên giao dịch:

- Tên đầy đủ bằng tiếng Việt: Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
- Tên viết tắt bằng tiếng Việt: Ngân hàng Á Châu
- Tên đầy đủ bằng tiếng Anh: Asia Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt bằng tiếng Anh: ACB

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 0301452948

Đăng ký lần đầu: 19/05/1993

Đăng ký thay đổi lần thứ 29: 03/09/2014

Vốn điều lệ: 9.376.965.060.000 đồng (Bằng chữ: Chín nghìn ba trăm bảy mươi sáu tỷ chín trăm sáu mươi lăm triệu không trăm sáu mươi nghìn đồng.)

Mã cổ phiếu: ACB

Thông tin liên lạc:

- Địa chỉ: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 05, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh
- Số điện thoại: (84.8) 3929 0999
- Số fax: (84.8) 3839 9885
- Website: www.acb.com.vn
- SWIFT code: ASCBVNVX
- Logo:



NGÂN HÀNG Á CHÂU

Ngân hàng của mọi nhà

Pháp lệnh về Ngân hàng Nhà nước và Pháp lệnh về NHTM, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính được ban hành vào tháng 5 năm 1990, đã tạo dựng một khung pháp lý cho hoạt động NHTM tại Việt Nam. Trong bối cảnh đó, NHTMCP Á Châu (ACB) đã được thành lập theo Giấy phép số 0032/NH-GP do NHNN cấp ngày 14/04/1993, Giấy phép số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân TP. Hồ Chí Minh cấp ngày 13/05/1993. Ngày 04/06/1993, ACB chính thức đi vào hoạt động.

b. Quá trình phát triển

Trong suốt 26 năm hoạt động của mình ACB hiện nay đang dần khẳng định vị trí dẫn đầu của mình trong hệ thống NHTM tại Việt Nam trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ. Dưới đây là một số cột mốc đáng nhớ của ACB:

➤ **Giai đoạn 1993 – 1995:**

Đây là giai đoạn hình thành ACB. Giai đoạn này, xuất phát từ vị thế cạnh tranh, ACB hướng về khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trong khu vực tư, bắt đầu đi vào sản phẩm dịch vụ mới mà thị trường chưa có.

➤ **Giai đoạn 1996 – 2000:**

ACB là NHTM đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế Master Card và Visa. Năm 1997, ACB bắt đầu tiếp cận nghiệp vụ ngân hàng hiện đại. Năm 1999, ACB triển khai chương trình hiện đại hóa công nghệ thông tin ngân hàng. Năm 2000, ACB đã thực hiện tái cấu trúc như là một phần của chiến lược phát triển nửa đầu thập niên 2000. Cơ cấu tổ chức được thay đổi theo định hướng kinh doanh và hỗ trợ, việc tái cấu trúc nhằm đảm bảo sự chỉ đạo xuyên suốt toàn hệ thống, sản phẩm được quản lý theo định hướng tập trung vào khách hàng và được thiết kế phù hợp với từng phân khúc khách hàng cụ thể.

➤ **Giai đoạn 2001 – 2005:**

Cuối năm 2001, ACB chính thức vận hành hệ thống công nghệ ngân hàng lõi là TCBS (The Complete Banking Solution: Giải pháp ngân hàng toàn diện), cho phép tất cả các chi nhánh, phòng giao dịch nối mạng với nhau, giao dịch tức thời. Năm 2003, ACB xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000. Năm 2005 SCB trở thành cổ đông chiến lược của ACB.

➤ **Giai đoạn 2006 – 2010:**

ACB niêm yết tại trung tâm giao dịch chứng khoán Hà Nội vào tháng 11/2006. Năm 2007, ACB đẩy nhanh việc mở rộng mạng lưới hoạt động, thành lập mới 31 chi nhánh, phòng giao dịch, thành lập công ty cho thuê tài chính ACB. Năm 2008, ACB thành lập mới 75 chi nhánh và phòng giao dịch. Trong năm 2009, ACB hoàn thành cơ bản chương trình tái cấu trúc nguồn nhân lực, tái cấu trúc hệ thống kênh phân phối, xây dựng mô hình chi nhánh theo định hướng bán hàng, tăng thêm 51 chi nhánh và phòng giao dịch. Hệ thống chấm điểm tín dụng đối với khách hàng cá nhân và doanh nghiệp cũng đã hoàn thành và áp dụng chính thức. Tính đến ngày 31/12/2010 ACB có tất cả 285 chi nhánh và phòng giao dịch, là một trong những NHTM có mạng lưới hoạt động ở nhiều địa phương trong cả nước.

Trong quá trình hoạt động kinh doanh ACB và các cấp lãnh đạo ngân hàng đã nhận được nhiều giải thưởng của các tổ chức có uy tín trong và ngoài nước.

➤ **Giai đoạn 2011 – 2015:**

Định hướng Chiến lược phát triển của ACB giai đoạn 2011- 2015 và tầm nhìn 2020” được ban hành vào đầu năm. Trong đó nhấn mạnh đến chương trình chuyển đổi hệ thống quản trị điều hành phù hợp với các quy định pháp luật Việt Nam và hướng đến áp dụng các thông lệ quốc tế tốt nhất. Cuối năm, ACB đã khánh thành Trung tâm Dữ liệu dạng mô-

đun (enterprise module data center) tại Tp. Hồ Chí Minh. Trong năm, ACB đưa vào hoạt động thêm 45 chi nhánh và phòng giao dịch.

➤ **Giai đoạn 2016 – 2019:**

ACB đã hoàn thành theo tiến độ nhiều hạng mục của các dự án công nghệ để hỗ trợ hoạt động kinh doanh, vận hành và quản lý hệ thống, tiêu biểu như chuyển đổi hệ thống core chứng khoán ACBS, cải tiến các chương trình CLMS, CRM, ACMS, ELM, PAS để hỗ trợ việc tinh gọn quy trình nghiệp vụ, nâng cấp hệ thống các máy ATM, website ACB, gia tăng tiện ích, dịch vụ thanh toán cho khách hàng,...

- Năm 2017 là năm ACB khẳng định lại vị trí ngân hàng hàng đầu Việt Nam. Các kết quả đạt được trong năm cho thấy ACB đang có một sự trở lại ngoạn mục sau một thời gian dài xử lý các khó khăn. Trong năm 2017, ACB tiếp tục mạnh tay phân bổ ngân sách, đầu tư chiến lược cho các nhiệm vụ phát triển dài hạn như các dự án nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, tăng chi phí nhân sự thu hút nhân tài và tổ chức nhiều cuộc thi sáng tạo nhằm đưa ACB đến gần hơn với cuộc cách mạng công nghệ tài chính (fintech).

- Năm 2018 là năm cuối cùng trong lộ trình 5 năm của ACB vừa tập trung vào hoạt động ngân hàng lõi vừa xử lý triệt để các vấn đề tồn đọng. Các kết quả đạt được trong năm đều ở trên mức bình quân ngành, cho thấy sự tăng trưởng vượt trội và toàn diện, và tạo một nền tảng vững chắc cho các năm tiếp theo. Trong năm 2018, ACB tiếp tục mạnh tay phân bổ ngân sách, đầu tư chiến lược cho các nhiệm vụ phát triển dài hạn như các dự án nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, tăng chi phí nhân sự thu hút nhân tài và tổ chức nhiều cuộc thi sáng tạo nhằm đưa ACB đến gần hơn với cuộc cách mạng công nghệ tài chính (fintech).

2.1.2. Tầm nhìn và phương châm hoạt động của ACB

Ngay từ ngày đầu thành lập, ACB đã xác định tầm nhìn là trở thành ngân hàng thương mại cổ phần bán lẻ hàng đầu Việt Nam.

Trong những năm tới, ACB sẽ tiếp tục phát huy thế mạnh của mình cùng những định hướng phát triển trở thành “Ngân hàng của mọi nhà” và chiếm vị trí hàng đầu trong hệ thống NHTM Việt Nam.

Tăng trưởng cao bằng cách tạo nên sự khác biệt trên cơ sở hiểu biết nhu cầu khách hàng và hướng tới khách hàng. Xây dựng hệ thống quản lý rủi ro đồng bộ, hiệu quả và chuyên nghiệp để đảm bảo cho sự tăng trưởng được bền vững.

Với tốc độ tăng trưởng nhanh gấp đôi tăng trưởng của bình quân ngành như hiện nay, ACB sẽ tiếp tục duy trì vị thế hàng đầu của mình trong hệ thống ngân hàng thương mại cổ phần như hiện nay, thu hẹp khoảng cách về quy mô so với các ngân hàng TMCP nhà nước. ACB tiếp tục thực hiện chiến lược tốc độ tăng trưởng nhanh, quản lý tốt, lợi nhuận cao, trong đó ưu tiên cho mục tiêu tăng trưởng với chủ trương tăng trưởng trong tầm kiểm soát và chỉ tăng trưởng khi kiểm soát được rủi ro xoay quanh 5 mục tiêu:

- Tăng trưởng nhanh và bền vững
- Kiểm soát rủi ro tốt để đảm bảo an toàn

- Duy trì cấu trúc lành mạnh và lợi nhuận cao
- Chuẩn bị nhân lực kế thừa
- Hoàn thiện văn hóa công ty

2.2. GIỚI THIỆU NGÂN HÀNG Á CHÂU – CHI NHÁNH KONTUM

2.2.1. Quá trình thành lập và phát triển

Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Kon Tum (ACB) được thành lập và bắt đầu đi vào hoạt động ngày 28/06/2011.

Tên giao dịch: Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum

Địa chỉ: 94 Trần Phú, phường Thắng Lợi, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum.

Điện thoại: 0260 3854 999

Fax: 0260 3854 888

ACB Kon Tum là đơn vị trực thuộc Hội Sở, hạch toán kinh tế nội bộ có bảng tài khoản riêng theo dõi thu chi và kết quả hoạt động kinh doanh có trách nhiệm tổng hợp chi tiết, báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của Hội Sở.

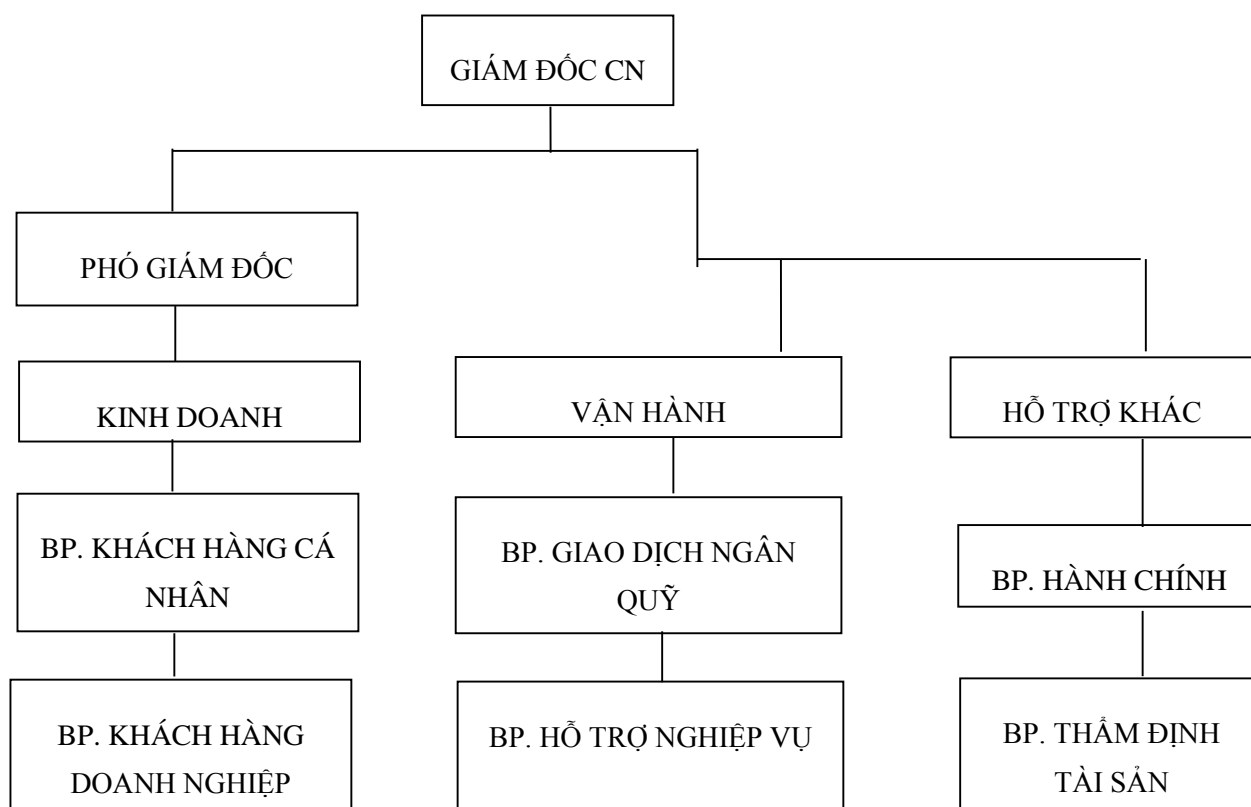
Khi mới thành lập ACB Kon Tum hoạt động với chức năng là chi nhánh cấp hai với số lượng nhân viên khá ít, đến nay ACB Kon Tum đã trở thành Chi nhánh cấp với một đội nhân viên hiện nay là 41 người và vẫn đang tiếp tục phát triển.

Hiện nay, chi nhánh có trách nhiệm tổ chức thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh tiền tệ theo luật các tổ chức tín dụng, các quy định của NHNN, theo phạm vi phân cấp ủy quyền của Tổng Giám Đốc Ngân Hàng ACB, bao gồm các lĩnh vực kinh doanh:

- Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn dưới các hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn.
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá.
- Làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng.
- Thực hiện kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc.
- Thanh toán quốc tế và hoạt động bao thanh toán.

ACB Kon Tum có vị trí ở trung tâm đông dân cư, tọa lạc trên đường Trần Phú thuận tiện giao dịch khách hàng. Từ khi đi vào hoạt động tới nay chi nhánh đã xây dựng được uy tín cho mình, với một lượng lớn khách hàng thân thiết thường xuyên gắn bó với Ngân hàng. Chi nhánh cũng góp phần quan trọng trong hoạt động chung của toàn hệ thống ACB, cung cấp các sản phẩm tiền gửi, tín dụng, dịch vụ ngân hàng cho nhân dân và doanh nghiệp trên địa bàn.

2.2.2. Sơ đồ tổ chức ACB Kon Tum



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức ACB Kon Tum

❖ Giám đốc chi nhánh:

- Chỉ đạo, hoạch định và triển khai các chính sách, mục tiêu kinh doanh phù hợp với chiến lược và mục tiêu kinh doanh của ACB.
- Chỉ đạo xây dựng các quy trình, xác định nhiệm vụ và điều phối hoạt động các Phòng/Bộ phận thuộc đơn vị.
- Phân tích hoạt động để đánh giá thành tích hoạt động của đơn vị và của nhân viên; xác định các khu vực cần tiết kiệm chi phí và thực hiện các chương trình cải tiến.
- Xem lại các báo cáo tài chính, các báo cáo về hoạt động nhằm đảm bảo các mục tiêu kinh doanh của đơn vị được thực hiện.
- Chỉ đạo và điều phối mọi hoạt động có liên quan đến kinh doanh tài sản nợ và tài sản có trên cơ sở tối đa hóa lợi nhuận, gia tăng hiệu quả hoạt động.
- Thiết lập các quy trình kiểm tra, kiểm soát nội bộ tại đơn vị.
- Tham dự các cuộc họp do Hội Sở chủ trì, cuộc họp của các Hội đồng chuyên môn khi được chỉ định.
- Xúc tiến thương hiệu ACB trước các đối tác, cơ quan Nhà nước, công chúng... Phân công hoặc ủy quyền một số nhiệm vụ cho thuộc cấp.
- Tham gia tuyển dụng, đào tạo, đánh giá thành tích, điều chuyển và cho thôi việc nhân viên... theo quy định về phân cấp quản lý về nhân sự và lương thưởng của ACB.

❖ **Phó giám đốc:**

- Lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát hoạt động và đôn đốc thực hiện kế hoạch chỉ tiêu tháng, quý, năm

- Tổ chức thực hiện việc tiếp thị và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của ACB cho khách hàng.

- Hướng dẫn, phổ biến, cập nhật các thông tin sản phẩm – dịch vụ mới phát sinh và triển khai thực hiện tại Phòng/ Bộ phận mình phụ trách

- Ký các văn bản, hợp đồng, tờ trình tín dụng cá nhân theo sự phân quyền trách nhiệm của Giám đốc Chi nhánh và ủy quyền của Tổng Giám đốc

- Thực hiện các công việc của nhân viên kinh doanh

- Quản lý và phát triển nhân viên của Phòng/ bộ phận được phân công công phụ trách

- Giải quyết thắc mắc và khiếu nại của khách hàng.

- Báo cáo kết quả thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh được giao theo từng thời kỳ.

- Thực hiện các công việc phát sinh theo sự phân công của Giám đốc chi nhánh

❖ **Bộ phận kinh doanh:**

Bao gồm Phòng khách hàng cá nhân và Phòng khách hàng doanh nghiệp. Đây là 2 bộ phận có vị trí quan trọng, mang lại phần lớn thu nhập cho chi nhánh, thực hiện các chức năng sau:

- Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ

- Chiết khấu giấy tờ có giá

- Thực hiện Bảo lãnh Ngân hàng

- Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ

- Chiết khấu giấy tờ có giá

- Thực hiện Bảo lãnh Ngân hàng

- Thực hiện Bao thanh toán: Bao thanh toán trong nước và ngoài nước

- Tìm kiếm và phát triển các mối quan hệ với khách hàng

❖ **Bộ phận khách hàng cá nhân:**

- Thực hiện giới thiệu, bán chéo các loại sản phẩm, dịch vụ đối với khách hàng cá nhân như huy động, cho vay, thanh toán, thẻ,...

- Tìm kiếm, giới thiệu các khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp trả lương qua tài khoản tiền lương, giới thiệu và bán các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân theo danh mục sản phẩm.

- Tiếp nhận hồ sơ, phối hợp với các Tổ, bộ phận nghiệp vụ khác để hoàn thiện Hồ sơ, cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng.

- Chăm sóc khách hàng, thực hiện công tác tiếp thị, phát triển thị phần.

- Đánh giá khách hàng cho sản phẩm dịch vụ tín dụng KHCN và DNTN.

- Thực hiện các công việc khác do Trưởng nhóm kinh doanh giao.

❖ **Bộ phận khách hàng doanh nghiệp:**

- Thực hiện lập kế hoạch kinh doanh, tìm kiếm sản phẩm, dịch vụ, hiểu rõ điểm mạnh, điểm yếu của sản phẩm so với đối thủ cạnh tranh, những chính sách ưu đãi, định hướng

bán hàng cũng như định hướng về tín dụng của Ngân hàng trong từng thời kì.

- Tìm kiếm khách hàng mục tiêu, xác định đối tượng khách hàng mục tiêu, xây dựng mạng lưới khách hàng.

- Chăm sóc khách hàng sau bán, giúp khách hàng giải quyết các vấn đề phát sinh nhằm đảm bảo sự hài lòng và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

- Thẩm định, đánh giá, nhận biết rủi ro trong quá trình làm việc với các doanh nghiệp nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng.

- Định kỳ rà soát, đánh giá hiệu quả khách hàng và xây dựng phương án nhằm gia tăng hiệu quả khách hàng.

❖ Bộ phận vận hành:

- Thực hiện việc định giá tài sản đảm bảo nợ vay theo phân công, ủy quyền.

- Soạn thảo hợp đồng bảo đảm bảo nợ vay và các chứng từ có liên quan đến việc thế chấp, cầm cố, bảo lãnh.

- Thực hiện các thủ tục công chứng hợp đồng đảm bảo nợ vay và đăng ký TSĐB.

- Quản lý việc nhập/xuất hồ sơ sở hữu tài sản bảo đảm nợ vay bản chính.

- Quản lý việc nhập/xuất cầm cố để tại kho của ACB hoặc kho bên thứ ba.

- Nhập, xuất, điều chỉnh thông tin về TSĐB vào hệ thống quản lý thông tin.

- Thực hiện thủ tục giải chấp/ giải tỏa TSĐB.

❖ Bộ phận giao dịch ngân quỹ:

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

- Quản lý hệ thống giao dịch trên máy: thực hiện mở, đóng giao dịch chi nhánh hàng ngày; nhận các dữ liệu/tham số mới nhất từ ngân hàng SCB; thiết lập thông số đầu ngày để thực hiện hoặc không thực hiện các giao dịch.

- Thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng:

+ Mở/đóng các tài khoản (ngoại tệ và VND)

+ Thực hiện các giao dịch gửi/rút tiền từ tài khoản

+ Bán séc, ấn chỉ thường... cho khách hàng theo quy định

+ Thực hiện các giao dịch mua bán ngoại tệ tiền mặt, thanh toán và chuyển tiền VND; chuyển tiền ngoại tệ.

+ Thực hiện các giao dịch về tiền mặt, các giao dịch về thẻ, séc du lịch, séc bảo chi, séc chuyển khoản, nhờ thu phi thương mại...

+ Thực hiện các giao dịch giải ngân, thu nợ, thu lãi, xóa nợ...

+ Thực hiện nghiệp vụ thấu chi (theo hạn mức được cấp), chiết khấu chứng từ có giá theo quy định.

+ Kiểm tra tính và thu phí của khách hàng khi thực hiện các dịch vụ ngân hàng, kiểm tra tính lãi (lãi cho vay, lãi huy động).

- + Cung ứng các dịch vụ ngân hàng khác (bảo quản giấy tờ có giá, cho thuê tủ két...)
- + Hạch toán các khoản mua, bán ngoại tệ bằng chuyển khoản trên cơ sở các chứng từ hợp lệ, hợp pháp theo quy định của NHNN, do bộ phận kinh doanh ngoại tệ chuyển sang (có sự phê duyệt của các cấp có thẩm quyền).
 - Thực hiện kiểm soát sau:
 - + Kiểm soát tất cả các bút toán tạo mới và các bút toán điều chỉnh
 - + Thực hiện việc tra soát tài khoản điều chuyển vốn (ngoại tệ và VND) với trụ sở chính; tra soát với ngân hàng ngoài hệ thống điện chuyển tiền giao dịch vừa doanh nghiệp và cá nhân;
 - + Kiểm tra, đối chiếu tất cả các báo cáo kế toán;
 - + Thực hiện chức năng kiểm soát các giao dịch trong và ngoài quầy theo thẩm quyền, kiểm soát lưu trữ chứng từ, tổng hợp liệt kê giao dịch trong ngày, đối chiếu, lập báo cáo và phân tích báo cáo cuối ngày của giao dịch viên theo quy định;
 - + Kiểm soát sau tất cả các bút toán giao dịch, điều chỉnh của phòng giao dịch, điểm giao dịch theo quy định.
 - Thực hiện công tác liên quan đến thanh toán bù trừ, thanh toán điện tử, thanh toán liên ngân hàng.
 - Quản lý thông tin:
 - + Duy trì, quản lý hồ sơ thông tin khách hàng;
 - + Quản lý mẫu dấu chữ ký của khách hàng là doanh nghiệp và cá nhân;
 - Quản lý séc và giấy tờ có giá, các ấn chỉ quan trọng, các chứng từ gốc... của các giao dịch viên và toàn chi nhánh.
 - Quản lý quỹ tiền mặt trong ngày (quỹ tiền mặt của các giao dịch viên); thực hiện việc kiểm soát, đối chiếu tiền mặt hàng ngày với phòng tiền tệ kho quỹ theo quy định.
 - Lưu trữ chứng từ của các bộ phận nghiệp vụ, số liệu theo quy định hiện hành.
 - Thực hiện quản lý các giao dịch nội bộ, chi trả lương và các khoản thu nhập khác cho cán bộ nhân viên hàng tháng.
 - Phối hợp với các phòng có liên quan phân tích, đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh để trình Ban lãnh đạo chi nhánh quyết định mức trích lập Quỹ dự phòng rủi ro theo hướng dẫn của ngân hàng SCB.
 - Tổ chức quản lý và theo dõi hạch toán kế toán tài sản cố định, công cụ lao động, kho ấn chỉ, chi tiêu nội bộ của chi nhánh; phối kết hợp với phòng tổ chức hành chính lập kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng tài sản cố định... xây dựng nội quy quản lý, sử dụng trang thiết bị tại chi nhánh.
 - Lập kế hoạch tài chính, báo cáo tài chính theo quy định hiện hành. Lập kế hoạch mua sắm tài sản, trang thiết bị làm việc, kế hoạch chi tiêu nội bộ đảm bảo hoạt động kinh doanh của chi nhánh trình Giám đốc chi nhánh quyết định.
 - Phối hợp với các phòng liên quan tham mưu cho Giám đốc về kế hoạch và thực hiện quỹ tiền lương quý, năm, chi các quỹ theo quy định phù hợp với mục tiêu phát triển kinh doanh của chi nhánh

- Tính và trích nộp thuế, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và các khoản nộp ngân sách khác theo quy định; là đầu mối trong quan hệ với cơ quan thuế, tài chính.

- Làm báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo quy định

- Tổ chức học tập nâng cao trình độ của cán bộ phòng

❖ **Bộ phận hỗ trợ nghiệp vụ:**

- Tiếp nhận hồ sơ tín dụng sau khi đã được phê duyệt, kiểm soát hồ sơ theo quy định trước khi phê duyệt giải ngân và thực hiện giải ngân, thực hiện các thủ tục đảm bảo tiền vay như công chứng, đăng kí giao dịch đảm bảo, nhập kho tài sản đảm bảo.

- Quản lý khách hàng sau giải ngân

- Thực hiện các nghiệp vụ giải ngân, thu nợ, thu phí phát sinh.

- Đôn đốc, phối hợp với các chuyên viên hỗ trợ kinh doanh tín dụng thu hồi nợ đến hạn, quá hạn, xử lý nợ quá hạn theo thẩm quyền.

- Tư vấn dịch vụ cho khách hàng và thực hiện các công việc khác do quản lý bộ phận hỗ trợ và Giám đốc KHCN giao phó.

❖ **Bộ phận hành chính:**

Phòng tổ chức hành chính là phòng nghiệp vụ thực hiện công tác tổ chức cán bộ đào tạo tại chi nhánh theo đúng chủ trương chính sách của Nhà nước và ngân hàng SCB; thực hiện công tác quản trị và văn phòng phục vụ hoạt động kinh doanh tại chi nhánh, thực hiện công tác bảo vệ, an ninh an toàn chi nhánh.

- Thực hiện các quy định về chính sách cán bộ về tiền lương, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế...

- Thực hiện quản lý lao động, tuyển dụng lao động, điều động, sắp xếp cán bộ phù hợp với năng lực, trình độ và yêu cầu nhiệm vụ kinh doanh theo thẩm quyền của chi nhánh.

- Thực hiện bồi dưỡng, quy hoạch cán bộ lãnh đạo tại chi nhánh.

- Xây dựng kế hoạch và tổ chức đào tạo nâng cao trình độ về mọi mặt cho cán bộ, nhân viên chi nhánh.

- Thực hiện việc mua sắm tài sản và công cụ lao động, trang thiết bị và phương tiện làm việc, văn phòng phẩm phục vụ hoạt động kinh doanh tại chi nhánh.

- Thực hiện công tác xây dựng cơ bản, nâng cấp và sửa chữa nhà làm việc, điếm giao dịch đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh và quy chế quản lý đầu tư xây dựng cơ bản.

- Quản lý và sử dụng xe ô tô, sử dụng điện, điện thoại và các trang thiết bị của chi nhánh.

- Tổ chức công tác văn thư, lưu trữ, quản lý hồ sơ cán bộ theo đúng quy định của Nhà nước và của ngân hàng SCB.

- Chuẩn bị mọi điều kiện cần thiết để hội họp, hội thảo, sơ kết, tổng kết...

- Thực hiện nhiệm vụ thủ quỹ các khoản chi tiêu nội bộ cơ quan

- Tổ chức công tác bảo vệ an toàn cơ quan

❖ **Bộ phận thẩm định tài sản:**

Xác định giá trị bằng tiền của các loại tài sản theo quy định của Bộ Luật dân sự phù hợp với giá thị trường tại một địa điểm, thời điểm nhất định, phục vụ cho mục đích nhất

định theo tiêu chuẩn thẩm định giá.

- Phụ trách hoạt động của Bộ phận định giá và quản lý tài sản khu vực phía nam;
- Lập/ triển khai kế hoạch/ thực hiện định giá, định giá lại, quản lý tài sản đảm bảo trong phạm vi chức năng nhiệm vụ của Bộ phận định giá và quản lý tài sản khu vực phía nam theo quy định của ACB.
- Đầu mối tiếp nhận, triển khai công tác định theo yêu cầu của đơn vị kinh doanh sau khi có phê duyệt của lãnh đạo khối QLRR.
- Tham mưu/ thực hiện các nhiệm vụ khác có liên quan đến công tác định giá, quản lý tài sản bảo đảm khi có yêu cầu của Ban lãnh đạo .
- Tham gia với tư cách là Tổ trưởng/ thành viên Tổ định giá theo quy định của ACB hoặc theo ủy quyền của lãnh đạo khối QLRR.
- Kiểm tra tính hợp pháp và hợp lệ bộ chứng từ tài sản bảo đảm.
- Xác định tính xác thực các thông tin về tài sản bảo đảm theo chứng từ sở hữu;
- Xác định các vấn đề có liên quan đến nội dung thẩm định tài sản;
- Điều tra, thu thập, cập nhật thông tin về giá đất thị trường địa bàn từ các nguồn thông tin: khách hàng vay mua nhà thanh toán qua ngân hàng, báo chí, mạng internet, cá nhân/đơn vị kinh doanh, môi giới, định giá...

2.2.3. Các sản phẩm dịch vụ chính của chi nhánh

Với định hướng đa dạng hóa sản phẩm và hướng đến khách hàng cá nhân để trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam, ACB luôn chú trọng việc đưa ra các sản phẩm dịch vụ mới nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, cung cấp các sản phẩm tín dụng trả góp dành cho cá nhân như cho vay du học, cho vay mua nhà, cho vay hỗ trợ tiêu dùng... (Phụ lục số 1)

Hiện nay, ACB Kon Tum cung cấp các sản phẩm cho vay tiêu dùng sau:

a. Cho vay trả góp mua nhà ở, nền nhà:

Cho vay trả góp mua nhà ở, nền nhà là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp khách hàng mua được nhà, nền nhà đúng theo mong muốn.

b. Xây dựng, sửa chữa nhà:

Cho vay trả góp xây dựng sửa chữa nhà là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp khách hàng xây dựng, sửa chữa, trang trí nội thất căn nhà của mình đúng theo ý thích.

c. Sinh hoạt tiêu dùng (có TSDB)

Cho vay sinh hoạt tiêu dùng là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp khách hàng mua sắm vật dụng gia đình, sửa chữa nhà ở, sửa xe cơ giới, làm kinh tế hộ gia đình, thanh toán học phí, đi du lịch, chữa bệnh, may chay, cưới hỏi,... và các nhu cầu thiết yếu khác trong cuộc sống.

d. Cho vay hỗ trợ tiêu dùng

Cho vay hỗ trợ tiêu dùng là sản phẩm cho vay trả góp không cần TSDB, không cần bảo lãnh trả thay của công ty nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân có thu nhập ổn định từ lương.

e. Cho vay mua xe ô tô

Cho vay mua xe ô tô là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp khách hàng mua xe ô tô phục vụ cho nhu cầu đi lại, giao dịch và kinh doanh với tài sản thế chấp bằng chính xe mua.

f. Cho vay hỗ trợ du học

Cho vay hỗ trợ du học là sản phẩm tín dụng hỗ trợ tài chính giúp khách hàng thực hiện việc đầu tư cho con em mình đi du học, để làm thủ tục xin xét cấp Visa hoặc thanh toán chi phí du học cùng các chi phí phát sinh trong thời gian du học.

g. Cho vay cầm cố Thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá

Cho vay cầm cố Thẻ tiết kiệm (TTK), Giấy tờ có giá (GTCG), vàng, ngoại tệ mặt là sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân có nhu cầu vay tiền để bù đắp sự thiếu hụt tạm thời trong các khoản chi tiêu sinh hoạt gia đình hoặc bổ sung vốn hoạt động sản xuất kinh doanh hợp pháp.

2.2.4. Phân tích nguồn nhân lực

- Số lượng lao động và cơ cấu theo giới tính:

Số lượng cán bộ công nhân viên của ACB luôn có sự giao động do việc cán bộ công nhân viên hết tuổi lao động về hưu, cán bộ đi học, xin nghỉ do ốm đau, thôi việc v.v.. Bảng 2.1 cho thấy số lượng nhân lực chung của ACB từ năm 2016 đến năm 2018. Năm 2016 số lượng cán bộ, nhân viên trong ngân hàng là 38 người; trong đó cán bộ, nhân viên nữ có 18 người. Năm 2017 tổng số cán bộ nhân viên 46 người, trong đó nữ có 25 người. Từ năm 2016-2018 số lượng lao động nữ tăng lên khá cao: 18 người vào năm 2016; 25 người trong năm 2017 và đến tháng 12 năm 2018 có số lượng là 49 người.

Nhìn chung tỷ lệ lao động nữ giao động từ 47% đến 65% tổng số cán bộ công nhân viên của ACB. Đây là tỷ lệ khá cao so với các ngân hàng thương mại tại Việt Nam. Tỷ lệ tăng nhanh này là do ACB – Chi nhánh Kon Tum mở thêm phòng giao dịch mới nên nhu cầu nguồn lực càng cao.

Bảng 2.1: Số lượng cán bộ nhân viên của ACB – CN Kon Tum

Đơn vị tính: (%)

Năm	Tổng số	Nữ	Tỷ lệ lao động nữ/Tổng lao động (%)
Năm 2016	38	18	47,36
Năm 2017	46	25	54,34
Năm 2018	75	49	65,33

(Nguồn: Báo cáo thường niên của ACB – CN Kon Tum)

- Theo thâm niên công tác:

Năm 2016, tỷ lệ cán bộ nhân viên dưới 30 tuổi chiếm 33%, cán bộ nhân viên có thâm niên từ 30 đến 40 là 46,7%, cán bộ nhân viên từ 40 đến 50 chiếm 15% số cán bộ nhân viên trên 50 tuổi chiếm 5,3%.

Đến năm 2018, tỷ lệ cán bộ nhân viên có cơ cấu tuổi tương đối ổn định. ACB Kon Tum có cơ cấu về tuổi cán bộ nhân viên được phân bố tương đối đồng đều giữa các nhóm thâm niên công tác, mặc dù nhóm tuổi 30-40 chiếm tỷ lệ khá cao so với các nhóm tuổi khác. Đây là một trong những thuận lợi cho đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, đảm bảo có sự kế thừa. Tuy nhiên, ngân hàng cần phải có kế hoạch tuyển dụng, đào tạo và phát triển thay thế.

Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo độ tuổi của ACB – CN Kon Tum

Đơn vị tính: (%)

Nội dung	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Dưới 30	33,00	28,70	28,05
Từ 30 đến 40	46,70	49,40	50,11
Từ 40 đến 50	15,00	17,00	16,68
Trên 50	5,30	4,90	5,16

(Nguồn: Báo cáo thường niên của ACB – CN Kon Tum)

- Theo trình độ chuyên môn:

Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn giai đoạn 2016-2018 được phản ánh ở Bảng 2.3.

Bảng 2.3: Cơ cấu trình độ chuyên môn của cán bộ nhân viên ACB – CN Kon Tum

Đơn vị tính: (%)

Nội dung	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Đại học trở lên	89,50	91,50	91,61
Cao đẳng	2,60	2,40	2,38
Trung cấp	7,90	6,10	6,01

(Nguồn: Báo cáo thường niên của ACB – CN Kon Tum)

Nhìn chung, trình độ chuyên môn của cán bộ nhân viên của ACB Kon Tum khá cao. Bảng 2.3 cho thấy trình độ chuyên môn của cán bộ nhân viên trong ACB từ năm 2016 đến năm 2018; nhìn chung cán bộ có trình độ từ đại học trở lên trong năm 2016 chiếm 89,50%, đến năm 2018 có xu hướng tăng lên chiếm 91,61%. Cán bộ nhân viên trung cấp có xu hướng giảm xuống từ 7,90% còn 6,01%. Điều đó chứng tỏ rằng ACB quan tâm phát triển trình độ kiến thức chuyên môn cho cán bộ nhân viên.

2.2.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong 3 năm 2016 - 2017 – 2018

a. Đánh giá tình hình huy động vốn của chi nhánh

Trong những năm qua thị trường huy động vốn có sự cạnh tranh gay gắt, nhiều ngân hàng thương mại được thành lập, mạng lưới chi nhánh của các ngân hàng liên tục được mở

rộng. Tuy nhiên bằng các phương pháp hữu hiệu như: thường xuyên theo dõi và điều chỉnh kịp thời lãi suất huy động để đảm bảo tính cạnh tranh, thực hiện các chương trình khuyến mãi với các phần quà giải thưởng hấp dẫn dành cho khách hàng gửi tiền, ACB đã duy trì được tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động.

Bảng 2.4. Tình hình huy động vốn theo đối tượng khách hàng tại chi nhánh

(Đơn vị tính: Tỷ đồng)

Đối tượng KH	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		So sánh 2016 - 2017		So sánh 2017 - 2018	
	Giá trị	TT (%)	Giá trị	TT (%)	Giá trị	TT (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
KH cá nhân	1.251	89,17	1.439	90,05	1.654	90,88	188	15,03	215	14,94
KH doanh nghiệp	152	10,83	159	9,95	167	9,12	7	4,61	8	5,03
Tổng vốn huy động	1.403	100	1.598	100	1.821	100	195	13,90	223	13,95

(Nguồn: Phòng kinh doanh ACB – CN Kon Tum)

Tình hình huy động vốn của ACB – CN Kon Tum vẫn duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định qua các năm, nguồn vốn huy động góp phần đem lại thu nhập đáng kể cho chi nhánh từ việc bán vốn cho Hội Sở. ACB là ngân hàng có nhiều sản phẩm tiết kiệm nội tệ, ngoại tệ. Các sản phẩm huy động rất đa dạng, thích hợp với nhu cầu của dân cư và tổ chức. Đây là một trong những ngân hàng tiên phong với chương trình tiết kiệm lãi suất thả nổi, linh hoạt về lãi suất, giúp khách hàng hưởng lợi ích tối đa từ nguồn tiền gửi.

Tính đến thời điểm cuối năm 2017 tổng huy động vốn của chi nhánh so với năm 2016 đã tăng 195 tỷ đồng về giá trị tương ứng với mức tăng trưởng 13,90%. Và sang năm 2018 con số này tăng lên đến 223 tỷ đồng tương ứng tăng trưởng 13,95%.

Hiện nay, tổng huy động vốn của chi nhánh chủ yếu là từ khách hàng cá nhân với tỷ lệ qua các năm chiếm trên 89%. Nguyên nhân là do chi nhánh có vị trí ở trung tâm, dân cư tập trung đông đúc, đa số có thu nhập cao và ổn định, do đó họ có nhu cầu gửi tiết kiệm, mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại chi nhánh để thuận lợi trong việc thanh toán, sử dụng các dịch vụ của ngân hàng. Vì vậy hàng năm, lượng tiền gửi từ khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng cao vào tổng nguồn vốn huy động.

b. Đánh giá tình hình dư nợ cho vay của chi nhánh

Trong các hoạt động của NHTM thì hoạt động cho vay là hoạt động quan trọng nhất và mang lại nhiều lợi nhuận nhất, và các NH hiện nay đều coi và lấy hoạt động này làm hoạt động chủ lực cho NH mình và cho những năm tới. Mục tiêu phát triển chính của chi nhánh trong hoạt động này là hướng đến các doanh nghiệp nhỏ và vừa, ngoài ra còn hướng

đến các khách hàng là các cá nhân trong xã hội. Trong thời gian qua, những khách hàng cá nhân mà ACB – KonTum đã thu hút được đa số họ kinh doanh nhỏ lẻ, họ vay vốn ngân hàng để bổ sung vốn lưu động tạm thời, phục vụ cho mục đích sản xuất kinh doanh, phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng. Do đó, ngân hàng đã đưa các sản phẩm cho vay như: cho vay để sản xuất kinh doanh, cho vay mua nhà, cho vay cầm cố giấy tờ có giá, cho vay nông nghiệp nông thôn, cho vay xây dựng... Nhờ cho vay mà ngân hàng tạo được nguồn thu nhập lớn để bù đắp chi phí và tạo ra lợi nhuận. Tuy nhiên hoạt động cho vay mang tính rủi ro cao vì thế cần phải quản lý các khoản vay một cách chặt chẽ mới hạn chế được rủi ro cho ngân hàng.

Tình hình cho vay của chi nhánh được thể hiện qua bảng số liệu dưới đây:

Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay của chi nhánh

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2016	2017	2018	Chênh lệch		Chênh lệch	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	(2016/2017)		(2017/2018)	
Dư nợ cho vay	703,757	1,005,097	1,369,723	301,340	42.82%	364,626	36.28%
Nợ xấu	3,358	3,648	4,137	290	8.64%	489	13.40%
Tỷ lệ nợ xấu	0.48%	0.36%	0.30%				

(Nguồn: Phòng kinh doanh ACB – CN Kon Tum)

Từ bảng trên cho thấy tình hình cho vay của Ngân hàng khá khả quan khi các chỉ tiêu về dư nợ đều tăng qua các năm và tỷ lệ nợ xấu thì giảm đều qua các năm.

Qua ba năm, dư nợ bình quân của ngân hàng tăng lên. Năm 2017 dư nợ bình quân tăng 42.82% so với năm 2016 với mức tăng là 301.340 triệu đồng, đến năm 2018 tăng không nhiều so với năm 2017 là 36.28% ứng với mức tăng là 364.626 triệu đồng. Nguyên nhân dẫn đến kết quả trên là do nền kinh tế còn đang gặp nhiều khó khăn, lạm phát tăng cao đã ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của hầu hết các thành phần kinh tế, lợi nhuận của các doanh nghiệp giảm sút, thu nhập của dân cư tăng cao nhưng do chi phí giá cả cũng tăng tương ứng nên dư nợ của chi nhánh cũng tăng theo.

Năm 2016 – 2018, nợ xấu qua ba năm lại biến động tăng giảm. Năm 2017 nợ xấu tăng so với năm 2016 là 290 triệu đồng, tương ứng tăng 8.64%, năm 2018 nợ xấu tiếp tục tăng lên 13.4%, tương ứng 489 triệu đồng so với năm 2016. Thì trong bối cảnh nền kinh tế khó khăn và biến động liên tục, đặc biệt là trong lĩnh vực ngân hàng, đời sống và tình hình kinh doanh của dân chúng cũng gặp nhiều khó khăn hơn. Cho nên đã làm cho chênh lệch về tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh gia tăng. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu qua từng năm đều giảm mạnh, năm 2016 là 0,48%, năm 2017 còn 3,36% và đến năm 2018 tỷ lệ này chỉ còn 0.3%. Điều này chứng tỏ ngân hàng đã quản lý tốt chất lượng tín dụng và các khoản cho vay.

c. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh

Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, bất kì một doanh nghiệp nào dù là doanh nghiệp nhà nước hay doanh nghiệp ngoài quốc doanh cũng đều hướng về một mục tiêu chung là có được một kết quả kinh doanh tốt.

Hiện nay thu nhập của chi nhánh đến từ ba nguồn chính: thu nhập từ bán vốn huy động cho Hội sở, thu lãi tín dụng và thu phí dịch vụ. Qua bảng số liệu ta thấy doanh thu của chi nhánh không ngừng gia tăng qua các năm. Cụ thể: doanh thu đạt 126.107 triệu đồng năm 2016, đạt 256.104 triệu đồng năm 2017, tăng 103,08% tương ứng 129.997 triệu đồng so với năm 2016 và doanh thu đạt ở mức 523.373 triệu đồng năm 2018, tăng 104,36% tương ứng 267.269 triệu đồng so với năm 2017. Doanh thu năm 2018 tăng so với năm 2017 và 2016 chủ yếu là do thu nhập từ hoạt động tín dụng tăng vượt bậc (tăng 111,19%).

Với tinh thần hăng say làm việc của tập thể nhân viên, đường lối lãnh đạo đúng đắn của ban quản trị và việc thiết lập các giải thưởng có giá trị dành cho khách hàng, chi nhánh đã thu hút được lượng khách hàng có nhu cầu vay vốn không chỉ trong mà còn ngoài tỉnh Kon Tum. Đồng thời thu nhập từ hoạt động dịch vụ năm 2018 cũng tăng khá cao (43,50%), nhưng chỉ chiếm tỷ trọng thấp trong tổng thu nhập (tương ứng 3,03%), chưa đáp ứng được nhu cầu tận dụng và phát triển nguồn thu ít rủi ro này nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng.

Bảng 2.6. Kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh

(Đơn vị tính: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	So sánh 2016 - 2017		So sánh 2017 - 2018	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
1. Tổng doanh thu	126.107	256.104	523.373	129.997	103,08	267.269	104,36
Thu từ lãi	115.490	239.441	478.654	123.951	107,33	239.213	99,90
Thu từ hoạt động dịch vụ	6.880	11.007	15.850	4.127	59,99	4.843	43,50
Thu từ hoạt động khác	3.737	5.656	8.869	1.919	51,35	3.213	56,81
2. Tổng chi phí	103.255	221.803	456.614	118.548	114,81	234.811	105,86
Chi về huy động vốn	82.920	168.708	363.391	85.788	103,46	215.051	115,40
Chi phí khác	20.335	52.095	93.223	32.760	161,10	40.128	75,58
3. Lợi nhuận trước chi phí dự phòng rủi ro	22.852	34.301	46.759	11.449	50,10	12.458	36,32

4. Chi phí dự phòng rủi ro	1.803	2.802	8.326	999	55,41	5.524	197,145
5. Lợi nhuận (3-4)	21.049	31.499	38.433	10.450	49,65	6.934	22,01

(Nguồn: Báo cáo tổng kết 3 năm của ACB – CN Kon Tum)

Nhìn chung qua 3 năm, tình hình hoạt động của chi nhánh đã đạt được kết quả đáng khích lệ. Để đạt được kết quả khả quan như trên là do chi nhánh đã vạch ra chiến lược kinh doanh đúng đắn cộng với sự nỗ lực của tập thể nhân viên trong ngân hàng. Tuy nhiên trong thời gian tới với sự cạnh tranh ngày càng khắc nghiệt của các ngân hàng khác, ngân hàng cũng đang cải thiện và không ngừng nâng cấp về quy mô lẫn chất lượng, ACB nói chung, chi nhánh nói riêng cần phải cố gắng hơn nữa trong các hoạt động kinh doanh của mình, đặc biệt là các hoạt động thế mạnh của ACB để lợi nhuận luôn gia tăng không ngừng.

2.3. THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KON TUM

2.3.1. Bối cảnh môi trường hoạt động của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng

a. Bối cảnh bên ngoài

Có sự tác động mạnh mẽ đến sự tồn tại và phát triển của sản phẩm vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Kontum. Bao gồm các nhân tố sau:

- **Điều kiện tự nhiên:** Kon Tum là một trong những tỉnh miền núi vùng cao, biên giới, nằm ở phía bắc Tây Nguyên. Kon Tum có điều kiện tự nhiên thuận lợi cho phát triển, kinh tế chủ yếu tập trung vào nông nghiệp. Tuy nhiên, hoạt động sản xuất nông nghiệp nhỏ lẻ, trình độ canh tác chưa cao, lại chịu nhiều tác động từ thời tiết, khí hậu. Do đó, canh tác nông nghiệp tiềm ẩn nhiều rủi ro, sản phẩm sản xuất ra nhỏ lẻ, khó tiêu thụ, chưa kết nối được với thị trường, lợi nhuận thấp, đồng tiền thu được không bù đắp đủ chi phí sản xuất dẫn đến hiệu quả sử dụng vốn thấp.

- **Môi trường văn hóa - xã hội:** Dân số toàn tỉnh năm 2016 là 510.000 nghìn người đến năm 2018 tăng lên 540.438 nghìn người, 172.712 nghìn người thành thị chiếm 32% và người thông thôn là 367.726 nghìn người chiếm 68%. Trong đó chủ yếu là dân tộc thiểu số chiếm 53%, Kon Tum là tỉnh có điều kiện kinh tế xã hội khó khăn nhất so với các tỉnh khu vực Tây Nguyên. Trình độ dân trí ở tại Kon Tum chưa cao, còn nhiều hủ tục lạc hậu. Tỷ lệ tăng dân số bình quân là 2,28%, đây là tốc độ tăng dân số ở mức hợp lý, góp phần duy trì sự ổn định quy mô dân số.

Trong giai đoạn 2016 - 2018, tổng số hộ nghèo toàn tỉnh là 26.164 hộ, chiếm tỷ lệ 46,57% tổng số hộ dân toàn tỉnh năm 2016 và đến năm 2018 chiếm khoảng 30.89%. Mặc dù tỷ lệ này có xu hướng giảm, tuy nhiên vẫn ở mức cao đứng thứ 10 trong cả nước. Do đó đời sống đã được cải thiện nhưng vẫn còn nhiều khó khăn. Điều này ảnh hưởng đến số lượng khách hàng có khả năng vay tiêu dùng.

Thu nhập bình quân của người dân chủ yếu dựa vào sản xuất nông nghiệp, giá các mặt hàng nông sản vẫn ở mức thấp khiến thu nhập của người dân bị ảnh hưởng rất lớn. Tuy

nhiên người dân Kon Tum đã xây dựng được những sản phẩm đặc trưng của từng xã cũng giúp nông dân tiêu thụ nông sản thuận lợi. Nhờ vậy thu nhập bình quân đầu người của tỉnh Kon Tum vẫn tăng từ hơn 33 triệu đồng năm 2016 lên trên 41 triệu đồng năm 2018. Mặc dù vậy thu nhập này vẫn rất thấp so với cả nước, đứng thứ 53 về GRDP bình quân đầu người.

Khả năng tiếp cận của người dân với dịch vụ ngân hàng chưa cao vì nhiều huyện của tỉnh ở vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn và một phần nữa là nhiều người chưa quen với các ngân hàng chính sách. Do đó, bên cạnh nền kinh tế đang phát triển thì cũng cần một nền văn hóa phát triển tương ứng, tuy nhiên người dân ở đây vẫn còn quan niệm rằng: vay tiền ngân hàng để mua hàng là biểu hiện của sự túng thiếu. Để mở rộng CVTD tại đây cũng rất là khó khăn.

- **Môi trường chính trị - pháp luật:** là các chính sách, hệ thống văn bản pháp luật của ngân hàng Nhà Nước Việt Nam. Vì hoạt động của ngân hàng luôn tuân thủ theo chủ trương, chính sách của Nhà Nước nên đây là một trong những điều kiện cần và rất quan trọng để ngân hàng có thể phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng. Diễn hình là trong thời gian qua, khi tình hình kinh tế biến động mạnh, lạm phát tăng cao, ngân hàng Nhà Nước đã đưa ra các công văn hướng dẫn việc tăng giảm lãi suất, thắt chặt cho vay cho phù hợp với tình hình kinh tế thị trường. Chính điều này đã phần nào ảnh hưởng đến doanh số cho vay của khoản vay tiêu dùng. Hơn nữa, trong năm nay, ngân hàng Nhà Nước lại có chủ trương kích cầu tiêu dùng trở lại hỗ trợ cho vay doanh nghiệp, chính sách này đã làm cho thị trường tiêu dùng sôi động hẳn lên.

- **Môi trường kinh tế:** Nhân tố cũng góp phần quan trọng giúp gia tăng đáng kể doanh số cho vay tiêu dùng của Á Châu hiện nay có lẽ là sự đa dạng về sản phẩm tiêu dùng. Với định hướng là một ngân hàng bán lẻ hàng đầu, ACB đã luôn tìm hiểu thị trường và lắng nghe nhu cầu của người dân để từ đó đưa ra nhiều sản phẩm cho khách hàng cá nhân hơn. Có nhiều sản phẩm cho khách hàng lựa chọn, tùy thuộc vào nhu cầu của từng người. Mà thành công vượt bậc là sự xuất hiện của sản phẩm UIL đã đánh dấu một bước ngoặt trong hoạt động tín dụng tiêu dùng. UIL ra đời đã làm cho doanh số cho vay tiêu dùng tăng đáng kể, kéo theo dư nợ tăng, là một khía cạnh tích cực của ngân hàng. Tuy nhiên, do hiện nay trên địa bàn thành phố Kon Tum có gần 20 ngân hàng thương mại cổ phần, các ngân hàng này hiện nay đều có cơ sở hạ tầng vững chắc, hiện đại nên thị trường tiêu dùng sẽ có sự cạnh tranh gay gắt trong thời gian tới. Cụ thể, các ngân hàng này liên tục cho ra đời các sản phẩm đa dạng, dịch vụ phong phú, đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng, họ là những đối thủ nặng ký của ACB hiện nay. Không chỉ riêng ACB mà các ngân hàng ở thành phố Kon Tum đều nhận thấy được tiềm năng phát triển của thị trường tín dụng cá nhân mà diễn hình là tín dụng tiêu dùng, nên các ngân hàng đã có những chính sách tín dụng tiêu dùng rất hấp dẫn để thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, GDP ở Kon Tum còn tăng qua các năm làm cho đời sống của người dân được cải thiện hơn, dẫn đến số lượng người vay dùng có xu hướng tăng. Ngoài ra còn thu hút thêm được nhiều nhà đầu tư, đặc biệt là nhà đầu tư về xây dựng

bất động sản như là: FLC, VINCOM.... Điều này khiến cho giá nhà đất ở Kon Tum ngày một tăng cao khiến nhiều người có xu hướng vay để mua ở hoặc kinh doanh bất động sản...

Sự cạnh tranh sôi nổi trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng hiện nay ở khu vực Kon Tum nói riêng và trên cả nước nói chung. Đặt ra cho ACB một thách thức to lớn để có thể giữ được vị trí ngân hàng bán lẻ hàng đầu trong lòng khách hàng.

Nhân tố cuối cùng và cũng không kém phần quan trọng là việc thay đổi lãi suất trong thời gian qua. Khách hàng khi đi vay phần lớn đều mong muốn lãi suất mình phải trả ở một mức thấp nhất có thể. Do sự biến đổi lãi suất trong thời gian qua đã ảnh hưởng đến quá trình thu hồi nợ của ngân hàng. Chỉ trừ những khách hàng truyền thống, giao dịch tốt với ngân hàng từ lâu thì vẫn thực hiện tốt nghĩa vụ của mình

- **Môi trường công nghệ:** Hiện nay trên địa bàn tỉnh Kon Tum có rất nhiều ngân hàng sử dụng công nghệ trong thanh toán và cho vay. Một bộ phận người dân đã bắt đầu tiếp cận và thích nghi dần với công nghệ, không chỉ dừng ở đó mà chính quyền địa phương còn ủng hộ, khuyến khích mọi người tìm hiểu và sử dụng công nghệ nhiều hơn. Tuy nhiên, do nhiều yếu tố về văn hóa – xã hội, công nghệ chưa có khả năng phát triển và mở rộng.

b. Bối cảnh bên trong

Không chỉ có các nhân tố bên ngoài tác động đến hiệu quả hoạt động tín dụng tiêu dùng tại ACB Kontum, mà nhóm các nhân tố thuộc về nội tại của ngân hàng cũng có một sức ảnh hưởng tương đối lớn. Các nhân tố đó bao gồm: năng lực điều hành của ban lãnh đạo ngân hàng, công nghệ cung ứng dịch vụ ngân hàng, chất lượng nhân viên ngân hàng mà đặc biệt là các cán bộ tín dụng, cấu trúc tổ chức, danh tiếng và uy tín của ngân hàng.

- **Năng lực quản trị tín dụng:** Năng lực điều hành của ban lãnh đạo ngân hàng đã có một sức ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hiệu quả tín dụng tiêu dùng nói riêng.. Trong tình hình kinh tế như 3 năm qua, phải quản lý tốt thì mới có thể tăng trưởng và đạt lợi nhuận cao. Theo hướng đi đó, ban lãnh đạo cùng các nhân viên đã đồng tâm, hiệp lực điều hành việc kinh doanh của ngân hàng một cách nhanh nhạy, tận dụng mọi cơ hội để đem lại lợi ích tối đa có thể cho ngân hàng, cho khách hàng của ACB. Và kết quả kinh doanh đã nói lên đầy đủ điều đó. Song hành với chiến lược đã đề ra là "quản lý tốt, tăng trưởng nhanh, lợi nhuận cao", toàn bộ nhân viên ACB mà đặc biệt là các cán bộ tín dụng luôn tự nhận thức được trách nhiệm của bản thân và cố gắng hoàn thành nhiệm vụ của mình một cách tốt nhất.

- **Chính sách tín dụng:** mức lãi suất cho vay cũng không kém phần quan trọng là việc thay đổi lãi suất trong thời gian qua. Khách hàng khi đi vay phần lớn đều mong muốn lãi suất mình phải trả ở một mức thấp nhất có thể. Do sự biến đổi lãi suất trong thời gian qua đã ảnh hưởng đến quá trình thu hồi nợ của ngân hàng. Chỉ trừ những khách hàng truyền thống, giao dịch tốt với ngân hàng từ lâu thì vẫn thực hiện tốt nghĩa vụ của mình

- **Chất lượng nguồn nhân lực:** ACB Kontum có nhiều nhân viên trẻ có trình độ (trình độ đại học), có năng lực, đầy nhiệt tình, năng động cùng với một đội ngũ cán bộ nhân viên đầy kinh nghiệm, uy tín, làm việc rất lâu tại địa phương nên công việc tín dụng có nhiều thuận lợi hơn. Bên cạnh đó nhân viên trẻ sẽ được truyền đạt kinh nghiệm của những người

đi trước. Cả chi nhánh tạo thành một thể làm việc thống nhất, tạo sự đoàn kết hơn trong nội bộ ngân hàng. Khi khách hàng vay vốn, thủ tục cho vay sẽ được phân chia cho từng bộ phận cụ thể nên sẽ tiết kiệm được thời gian của khách hàng cũng như chứng tỏ được tính hiệu quả của bộ máy tổ chức trong ngân hàng. Các cán bộ tín dụng không chỉ thẩm định tốt mà còn quản lý tốt quá trình vay vốn và sử dụng vốn vay của khách hàng theo trình tự sau:

- +Kiểm tra trước khi vay
- +Kiểm tra trong khi vay
- +Kiểm tra sau khi vay

Bên cạnh công tác quản lý như trên thì đặc điểm của sản phẩm tín dụng tiêu dùng và đặc điểm của khách hàng sử dụng sản phẩm này cũng là nhân tố thuộc về nội tại ngân hàng sẽ chi phối hiệu quả tín dụng tiêu dùng.

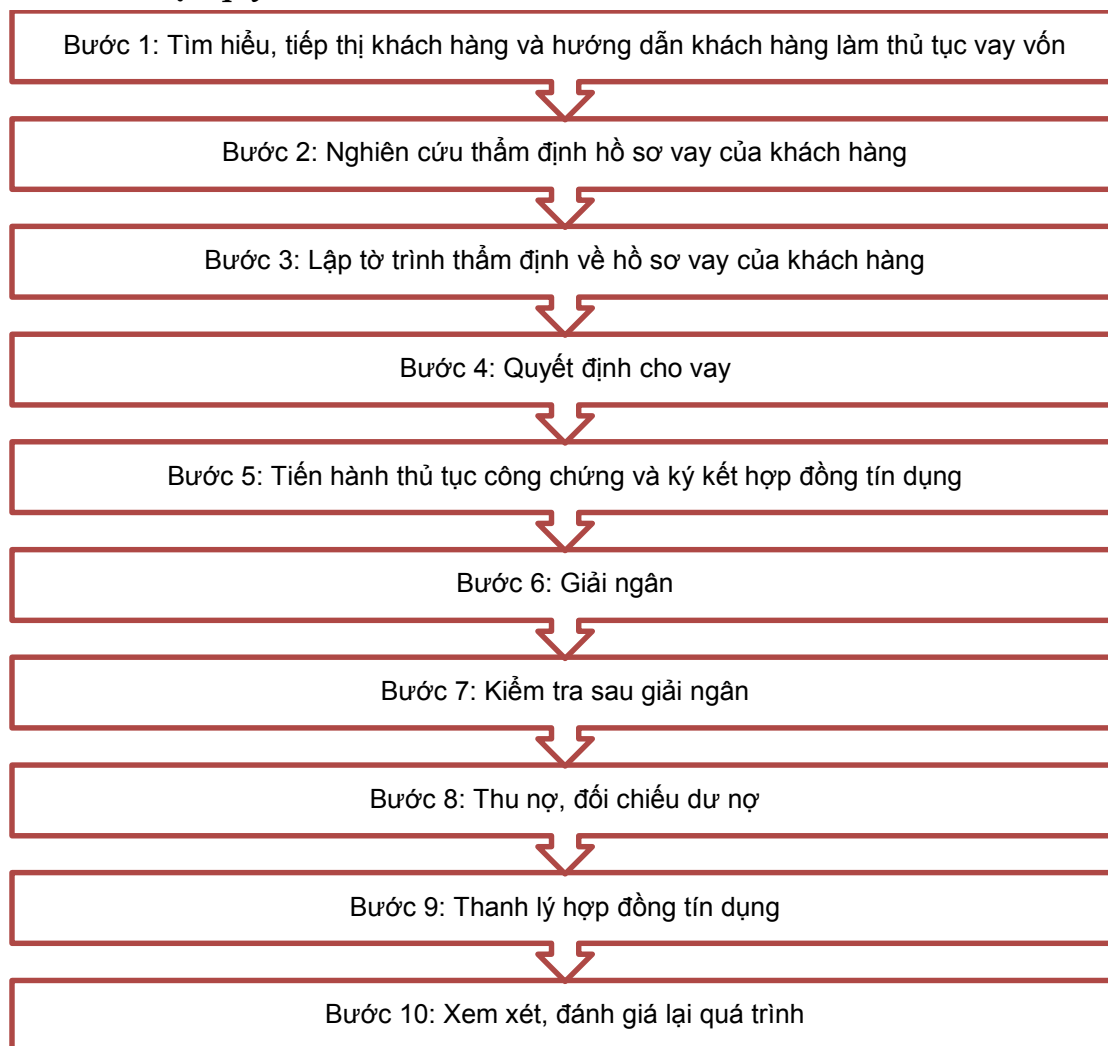
Về đặc điểm của sản phẩm: Tín dụng tiêu dùng là hình thức ngân hàng cung cấp vốn (tiền) cho khách hàng sử dụng vào các mục đích tiêu dùng nhất định. Như chúng ta đã biết tiền là loại sản phẩm có tính xã hội và tính nhạy cảm cao, chỉ một biến động nhỏ (thay đổi lãi suất) cũng có ảnh hưởng to lớn đến hoạt động kinh doanh của các NHTM nói riêng và hoạt động của toàn xã hội nói chung. Với danh tiếng "ngân hàng của mọi nhà" ACB đã cho ra đời rất nhiều sản phẩm với nhiều đặc tính phù hợp với nhu cầu của khách hàng nên ngân hàng vẫn giữ được thị phần cho vay mà đặc biệt là đối với các khách hàng truyền thống.

Về đặc điểm của khách hàng: Khách hàng không phải lúc nào cũng là khách hàng “trung thành” mà sẽ rất dễ bị lôi kéo và thay đổi quan hệ giao dịch. Mức độ trung thành của khách hàng phụ thuộc vào sự đối xử của NHTM với họ, mà cao nhất là lợi ích trực tiếp thu được từ quan hệ giao dịch với ngân hàng. Khách hàng có thể ngay lập tức thay đổi quan hệ với ngân hàng để tìm mối lợi lớn hơn nếu họ biết rằng mức lãi mà họ phải trả thấp hơn so với ngân hàng họ đang giao dịch hay ở ngân hàng khác họ có sự phục vụ và tôn trọng tốt hơn. Hiểu được đặc điểm này Á Châu đã rất thành công khi thu hút được một lượng lớn khách hàng đang giao dịch với ngân hàng cho đến nay.

Ngân hàng luôn đưa ra mức lãi suất và các chương trình khuyến mãi hấp dẫn qua từng thời kỳ cụ thể như đã nêu trong phần phân tích. Đồng thời thái độ phục vụ của nhân viên lúc nào cũng thân thiện, niềm nở khiến khách hàng có cảm giác gần gũi khi giao dịch. Điều này đã góp phần nào vào sự thành công trong công tác thu hồi nợ của ngân hàng. Vì bất cứ ai cũng muốn nghe những lời hay, ý đẹp nên một số khách hàng đã không ngần ngại gì trong công tác trả nợ hay thanh toán lãi hàng tháng khi họ được tiếp đón ân cần và tôn trọng thật sự. Sự phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng của ngân hàng cũng được nhân lên do đặc điểm này của khách hàng khi quan hệ với ngân hàng.

2.3.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum

a. Giới thiệu quy trình



Quy trình CVTD tại ngân hàng TMCP Á Châu bao gồm những bước sau:

Bước 1: Tìm hiểu, tiếp thị khách hàng và hướng dẫn khách hàng

- Khách hàng có nhu cầu vay vốn sẽ đến phòng tín dụng ngân hàng Á Châu.
- Nhân viên tín dụng sẽ tiếp xúc và hướng dẫn khách hàng làm thủ tục vay vốn.
- Nhân viên tín dụng có trách nhiệm tìm hiểu:
- Những vấn đề khách hàng trình bày, tư cách pháp lý (năng lực hành vi dân sự, năng lực pháp luật dân sự) của khách hàng.
- Đánh giá tính cách, uy tín, thu nhập, chi tiêu, tình hình sản xuất kinh doanh, tình hình tài chính, tình hình công nợ của khách hàng. (Phụ lục số 2)
 - + Mục đích vay vốn.
 - + Đề nghị khách hàng cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến phương án vay vốn. (Phụ lục số 3)
 - + Tài sản đảm bảo.
- Nếu khách hàng cung cấp đủ những thông tin cần thiết và nhân viên tín dụng xét thấy họ đã hội đủ những điều kiện vay vốn thì sẽ hướng dẫn họ tiến hành làm thủ tục vay

vốn.

- Thủ tục vay gồm:
 - + Đơn xin vay vốn (theo mẫu của ngân hàng). (Phụ lục số 4)
 - + Tờ khai về tài sản thế chấp, cầm cố.
- Sau đó khách hàng lấy hồ sơ từ nhân viên tín dụng
- Nhân viên tín dụng hẹn khách hàng ngày giờ cụ thể sẽ gặp khách hàng.
- Nhân viên tín dụng lập tờ trình sơ bộ về khách hàng lên trưởng phòng tín dụng, nêu rõ ý kiến, lý do đề xuất.
- Nhân viên tín dụng ghi vào sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ xin vay để trình Ban giám đốc xem xét.

Bước 2: Nghiên cứu thẩm định hồ sơ vay của khách hàng

Ngay sau khi nhận đầy đủ hồ sơ vay vốn từ khách hàng, nhân viên tín dụng tiến hành gọi hồ sơ đảm bảo cho nhân viên định giá tài sản và đồng thời tiến hành thẩm định khách hàng theo các nội dung sau:

- Xác định nhu cầu vốn, mục đích sử dụng vốn, nguồn trả nợ, năng lực trả nợ và thời hạn trả nợ.
- Xác minh tính hợp pháp của tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của khách hàng và định giá tài sản đó.

Bước hai cung cấp những thông tin quan trọng về tình hình tài chính và nguồn trả nợ của khách hàng, là cơ sở để quyết định cấp phát tín dụng hay không. Nhân viên tín dụng có quyền từ chối cho vay với lý do rõ ràng nếu khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện tín dụng.

Bước 3: Lập tờ trình thẩm định về hồ sơ vay của khách hàng

Sau khi đã nghiên cứu tỉ mỉ về khách hàng và hồ sơ vay, nhân viên tín dụng sẽ lập tờ trình thẩm định:

- Tờ trình thẩm định bất động sản trình Ban tín dụng chi nhánh gồm các nội dung sau:
 - + Chứng từ pháp lý về bất động sản (hợp đồng mua bán nhà, tờ khai lệ phí trước bạ, bản vẽ...) (Phụ lục số 5)
 - + Mô tả bất động sản (đất và nhà).
 - + Định giá bất động sản (đơn giá đất, đơn giá xây dựng, tổng giá trị bất động sản). (Phụ lục số 6)
 - + Nhận xét và đề nghị.
- Tờ trình thẩm định khách hàng cá nhân trình Ban tín dụng phê duyệt hạn mức tín dụng cho khách hàng gồm có các nội dung: (Phụ lục số 7)
 - + Giới thiệu khách hàng (tư cách pháp lý, qui mô hoạt động, vị trí trên thương trường, quan hệ tín dụng với ACB và các ngân hàng, tổ chức tín dụng khác).
 - + Tình hình tài chính của khách hàng (mức thu nhập, vốn tự có,...)
 - + Nhu cầu vay của khách hàng (nhu cầu vay, mục đích sử dụng vốn vay, mức trả nợ vay, thời hạn trả nợ).
 - + Tài sản đảm bảo cho khoản vay.

- + Nhận xét, đánh giá của nhân viên tín dụng.

Bước 4: Quyết định cho vay

- Tờ trình thẩm định được Ban tín dụng xem xét và ra quyết định cho vay.
- Trường hợp Ban tín dụng từ chối cho vay:
 - + Lập văn bản từ chối và trình Ban tín dụng (Phụ lục số 8)
 - + Thông báo lý do từ chối bằng văn bản cho khách hàng
- Trường hợp Ban tín dụng chấp thuận cho vay:
 - + Thông báo cho khách hàng về nội dung xét duyệt
 - + Nếu khách hàng không đồng ý thì thực hiện từ chối
 - + Nếu khách hàng đồng ý thì chuyển hồ sơ cho nhân viên pháp lý chứng từ để lập hợp đồng thế chấp, cầm cố đi công chứng.

Bước 5: Tiến hành thủ tục công chứng và ký kết hợp đồng tín dụng

- Nhân viên pháp lý chứng từ căn cứ biên bản họp Ban tín dụng để soạn thảo hợp đồng thế chấp, cầm cố tài sản.
- Tiến hành thủ tục công chứng việc thế chấp, cầm cố, bảo lãnh đảm bảo nợ vay theo đúng quy định, cùng ký tên với khách hàng trên hợp đồng thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh tại phòng công chứng.
- Tiến hành đăng ký thế chấp tại phòng tài nguyên của quận hay trung tâm đăng ký thế chấp.
- Hoàn tất các thủ tục công chứng, đăng ký thế chấp và nhận các giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp.
- Lập hợp đồng tín dụng (4 bản). (Phụ lục số 9)
- Hướng dẫn khách hàng ký tên hợp đồng tín dụng và các giấy tờ có liên quan.
- Sau khi hoàn tất, hồ sơ được trình lên Trưởng phòng Tín dụng xem lại, sau đó ký tên và trình lên lãnh đạo ký hợp đồng tín dụng.

Bước 6: Giải ngân

- Sau khi ký kết hợp đồng tín dụng nhân viên tín dụng lưu 1 bản hợp đồng để theo dõi, giao 1 bản cho khách hàng, chuyển cho phòng giao dịch ngân quỹ 2 bản.
- Phòng ngân quỹ căn cứ hợp đồng tín dụng đã ký kết, tiến hành thủ tục giải ngân cho khách hàng. (Phụ lục số 10)
- Trường hợp món vay giải ngân nhiều lần, tất cả các lần giải ngân sau phải được sự chấp thuận của Trưởng phòng Tín dụng trên phiếu đề nghị giải ngân do nhân viên tín dụng lập.

Bước 7: Kiểm tra sau giải ngân

- Thực hiện việc kiểm tra trước, trong và sau khi giải ngân theo qui chế cho vay.
- Quản lý hồ sơ, lập thông báo – lưu trữ thay đổi lãi suất gửi cho khách hàng.
- Kiểm tra thường xuyên việc khách hàng sử dụng tiền vay có đúng mục đích không, theo dõi chặt chẽ tình hình tài chính, công nợ của khách hàng.

- Ghi sổ theo dõi nợ vay, thu nợ, kỳ hạn nợ, in danh sách khách hàng trả nợ không đúng hạn và nhắc nhở khách hàng trả lãi và vốn đúng hạn.
- Kiểm kê tài sản thế chấp, cầm cố, tái thẩm định tài sản thế chấp, cầm cố.
- Việc kiểm tra, kiểm kê phải thực hiện mỗi tháng một lần. Mỗi lần kiểm tra, nhân viên tín dụng phải lập biên bản đề xuất ý kiến lãnh đạo.
- Trường hợp khi khách hàng trả một phần nợ vay và có thể xin giải chấp một phần tài sản có giá trị tương đương với số vốn vay đã trả.
- Nhân viên tín dụng lập lệnh giải chấp đối với tài sản thế chấp, lệnh xuất kho đối với tài sản cầm cố, trình Giám đốc chi nhánh duyệt.
- Sau khi xuất tài sản xong, nhân viên tín dụng lập biên bản kiểm kê lại tài sản với đủ chữ ký của các bên có liên quan.

Bước 8: Thu nợ, đối chiếu dư nợ

- Khách hàng phải đến ngân hàng trả nợ vay (gốc và lãi) theo đúng ngày đã qui định trong hợp đồng tín dụng.
- Trước khi đến hạn trả nợ 7 ngày, nhân viên tín dụng liên lạc với khách hàng qua điện thoại hay thư báo nhắc nhở về việc trả nợ hàng tháng.
- Cuối tháng, cán bộ tín dụng tiến hành đối chiếu số liệu với phòng giao dịch ngân quỹ.
- Nếu khách hàng trả nợ góp hàng tháng trễ 2 kỳ trở lên, nhân viên tín dụng có nhiệm vụ điện thoại, gửi thư báo hoặc trực tiếp đến nhà khách hàng để nhắc nhở họ đến ngân hàng trả nợ. Khi đó khách hàng phải chịu một khoản tiền phạt trễ hạn được tính theo số dư nợ, số ngày trễ hạn và lãi suất phạt.

Bước 9: Thanh lý hợp đồng tín dụng

- Khi khách hàng trả hết nợ vay gồm cả vốn và lãi, nhân viên tín dụng tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng cho khách hàng đồng thời lập biên bản giải chấp đối với tài sản đã thế chấp trước đó trả lại tài sản cho khách hàng theo đúng qui định.
- Trường hợp khách hàng làm đơn xin gia hạn nợ, nhân viên tín dụng sẽ xem xét tình hình tài chính của khách hàng và lập tờ trình lên ban lãnh đạo quyết định. Việc gia hạn được thực hiện theo nguyên tắc:
 - + Thời gian gia hạn tối đa không vượt quá thời hạn cho vay trước
 - + Bên vay có khó khăn chính đáng và đã trả hết lãi vay
- Khi tài khoản vay được tắt toán, nhân viên tín dụng phải tạo hồ sơ tín dụng để lưu ghi rõ ngày tháng thanh lý các hợp đồng tín dụng ngoài bì và đưa vào bộ hồ sơ khách hàng và lưu trữ tại phòng tín dụng quản lý theo chế độ bảo mật.

Bước 10: Xem xét, đánh giá lại quá trình

- Với mục đích không ngừng hoàn thiện qui trình phục vụ khách hàng tốt hơn, tiện ích hơn, phát hiện và phòng ngừa rủi ro, đảm bảo an toàn cho hệ thống, việc xem xét, đánh giá lại qui trình là một khâu quan trọng trong suốt quá trình hoạt động.
- Công việc của nhân viên tín dụng:
 - + Tham khảo ý kiến khách hàng

- + Tiếp thu các ý kiến đóng góp xây dựng của khách hàng.
- + Thu thập các ý kiến phản nản của khách hàng.
- + Thực hiện việc kiểm tra nội bộ, đánh giá việc thực hiện các qui trình trong hệ thống.

b. Ví dụ minh họa

Vào ngày 13 tháng 12 năm 2019, (Ông) Phạm Văn Như và (bà) Lê Thị Thanh đề nghị vay 283 triệu đồng nhằm mục đích làm kinh tế hộ gia đình.

Quy trình xử lý hồ sơ cho vay tiêu dùng như sau:

Bước 1: Nhân viên tiếp nhận hồ sơ của ngân hàng bao gồm:

- Hồ sơ pháp lý:
 - + CMND
 - + Sổ hộ khẩu
 - + Đăng ký kết hôn
- Hồ sơ chứng minh tài sản:
 - + Hợp đồng lao động
 - + Bảng xác nhận lĩnh lương
 - + sổ sách mua bán hàng hóa 3 tháng gần nhất
 - + Chứng từ nộp thuế
 - + Bảng kê hàng tồn kho, khoản phải thu – phải trả
 - + Ảnh chụp (biểu hiện/địa chỉ, trong, ngoài, toàn cảnh HKD)
- Hồ sơ tài sản đảm bảo:
 - + Giấy cho thuê đất
 - + Các hồ sơ thế chấp đã ký (nếu TSDB đã được ký khung tại ACB)
 - + Các giấy tờ nhân thân của chủ sở hữu tài sản đảm bảo

Sau khi có đầy đủ thông tin và hồ sơ, nhân viên tín dụng tiến hành đánh giá và xác minh qua Trung tâm tín dụng (CIC) và về uy tín, thu nhập, chi tiêu, tình hình sản xuất kinh doanh, tình hình tài chính, tình hình công nợ của gia đình bà Thanh. (Phụ lục số 2)

Qua kiểm tra, thấy hồ sơ đầy đủ và hợp lệ. Trên cơ sở đó, nhân viên tiếp nhận lập Danh mục tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng (Phụ lục số 3)

- Nhân viên hướng dẫn bà Thanh làm đơn xin vay vốn (Phụ lục số 4)

Các căn cứ trên xem xét hồ sơ, nhân viên tín dụng nhận thấy hồ sơ là đầy đủ và hợp lệ. Đủ những điều kiện vay vốn thì sẽ tiến hành cho bà Thanh làm thủ tục vay vốn. Sau đó lập tờ trình sơ bộ về khách hàng lên trưởng phòng tín dụng, nêu rõ ý kiến, lý do đề xuất.

Bước 2: Sau khi nhận hồ sơ, nhân viên thẩm định tài sản đảm bảo là đất ở và đất TCLN

- Các cán bộ tín dụng sẽ đi thực tế tại gia đình và nơi đầu tư nông nghiệp của gia đình bà Thanh để tìm hiểu các thông tin như: gia đình, mục đích vay vốn, nguồn thu nhập, địa phương,..

- Đối chiếu với giá trị tài sản xung quanh và tham khảo một số ý kiến của các hộ xung quanh.

- Xác định giá thị trường của tài sản đảm bảo tại xã Hơ Moong, Sa Thầy, Kon Tum.

Bước 3: Sau khi đã nghiên cứu tỉ mỉ về khách hàng và hồ sơ vay, nhân viên tín dụng sẽ lập tờ trình thẩm định:

- Tờ trình thẩm định bất động sản:
 - + Chứng từ pháp lý về bất động sản (giấy cho thuê đất của ông A Doan và ông Phạm Văn Như, với thời hạn cho thuê là 10 năm) (Phụ lục số 5)
 - + Mô tả bất động sản (đất và nhà).
 - + Định giá bất động sản (Hai bên thống nhất định giá tài sản thế chấp tổng giá trị 283.000.000 đồng) (Phụ lục số 6)
 - + Nhận xét và đề nghị.
- Tờ trình thẩm định khách hàng cá nhân: (Phụ lục số 7)
 - + Giới thiệu về gia đình bà Thanh (nghề nghiệp gia đình là làm nông, hiện tại thì ông Như đang có một món vay trung hạn 72 triệu đồng tại ngân hàng TMCP Nông Nghiệp & Phát triển Nông thôn – chi nhánh Kon Tum và bà Thanh có món vay ngắn hạn tại ngân hàng ACB – chi nhánh Kon Tum với số tiền 200 triệu đồng).
 - + Tình hình tài chính của gia đình bà Thanh (mức thu nhập của gia đình bà Thanh hàng tháng là 17.545.833 đồng và với số vốn tự có là 47.450.000 đồng)
 - + Nhu cầu vay (mục đích sử dụng vốn vay của gia đình để chăm sóc nông nghiệp, thời hạn trả nợ trong vòng 12 tháng và thanh toán lãi hàng tháng với lãi suất 10,5%/năm trong 6 tháng đầu. Từ tháng thứ 7 đến tháng thứ 12, áp dụng bằng lãi suất tiền gửi thông thường lĩnh lãi cuối kỳ hạn 13 tháng + 4,5%, điều chỉnh 3 tháng/lần.
 - + Tài sản đảm bảo cho khoản vay. Quyền sử dụng đất quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất theo Giấy chứng nhận số BD 377114 do UBND huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum cấp ngày 28/09/2011. Tại thửa đất 380, tờ bản đồ 28, xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum. Diện tích 180 m² (100 m² đất ở và 80 m² đất TCLN). Giá trị TSBĐ: 283.000.000 đồng. Tỷ lệ cho vay/ Giá trị TSBĐ theo quy định ACB: đất ở 75%, đất TCLN 60%.

- + Nhận xét, đánh giá của nhân viên tín dụng:

- *Nhận định về khách hàng:* Khách hàng có đầy đủ các điều kiện để vay vốn tại ACB, khách hàng là người uy tín trong các mối quan hệ với đồng nghiệp và người dân trên địa bàn. Mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng hợp pháp, phương án có tính hiệu quả, nguồn trả nợ đảm bảo.

- *Nhận xét về hồ sơ vay:* Hồ sơ vay của khách hàng đầy đủ, phương án vay có tính khả thi và hiệu quả, đáp ứng đủ các điều kiện gói sản phẩm, lãi suất cho vay theo quy định, thẩm quyền phê duyệt hồ sơ vay thuộc về cấp thẩm quyền chi nhánh.

Sau đó nhân viên tín dụng trình Ban tín dụng phê duyệt.

Bước 4: Tờ trình thẩm định được Ban tín dụng xem xét và ra quyết định cho vay.

- + Thông báo cho bà Thanh về nội dung xét duyệt
- + Bà Thanh đồng ý nên chuyển hồ sơ cho nhân viên pháp lý chứng từ để lập hợp đồng thế chấp, cầm cố đi công chứng.

Bước 5: Tiến hành thủ tục công chứng và ký kết hợp đồng tín dụng

- Tiến hành thủ tục công chứng việc thế chấp, cầm cố, bảo lãnh đảm bảo nợ vay theo đúng quy định, cùng ký tên với bà Thanh trên hợp đồng thế chấp, cầm cố.
- Hoàn tất các thủ tục công chứng, đăng ký thế chấp và nhận các giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp.
- Lập hợp đồng tín dụng (4 bản). (Phụ lục số 9)

Bước 6: Sau khi hoàn tất, hồ sơ được trình lên Trưởng phòng Tín dụng xem lại, sau đó ký tên và trình lên lãnh đạo ký hợp đồng tín dụng.

- Sau khi ký kết hợp đồng tín dụng nhân viên tín dụng lưu 1 bản hợp đồng để theo dõi, 1 bản cho bà Thanh, chuyển cho phòng giao dịch ngân quỹ 2 bản.
- Phòng ngân quỹ căn cứ hợp đồng tín dụng đã ký kết, tiến hành thủ tục giải ngân bằng tiền mặt cho bà Thanh. (Phụ lục số 10)

Bước 7: Trường hợp của bà Thanh đang trong thời gian vay và chưa đến đáo hạn

Để phòng ngừa rủi ro, nhân viên tín dụng sẽ phải kiểm tra thường xuyên và giám sát trực tiếp như: thông qua gọi điện thoại hay trực tiếp đến nhà bà Thanh. Bên cạnh đó còn phải thực hiện chức năng kiểm tra giám sát từ xa thông qua hệ thống thông tin báo cáo để thực hiện kiểm tra việc bà Thanh sử dụng tiền vay có đúng mục đích không, theo dõi chặt chẽ tình hình tài chính, công nợ của bà Thanh qua đó báo cáo kịp thời cho Tổng giám đốc khi có dấu hiệu bất thường trong hoạt động để chấn chỉnh và kiểm tra kịp thời

2.3.3. Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh

a. Phân tích về tăng trưởng thu nhập cho vay tiêu dùng

➤Số lượng khách hàng vay

Trong 3 năm 2016 đến 2018, số lượng khách hàng cá nhân liên tục tăng, từ 513 khách hàng (chiếm 72% trên tổng số khách hàng có quan hệ tín dụng) năm 2016 tăng lên đến 671 khách hàng (chiếm 77% trên tổng số khách hàng có quan hệ tín dụng) năm 2017.

Năm 2018 số lượng khách hàng cá nhân tiếp tục tăng đến 855 khách hàng (chiếm 85% trên tổng số khách hàng có quan hệ tín dụng).

Chi nhánh rất thận trọng việc tìm hiểu các thông tin về khách hàng, về rủi ro ngân hàng và những điều kiện vay vốn của ngân hàng để tiếp xúc khách hàng, hướng đến những khách hàng tốt qua xếp hạng tín dụng, thẩm định và đề xuất cấp tín dụng trên cơ sở các chuẩn mực ACB, bảo đảm mục tiêu an toàn hiệu quả, đúng pháp luật. Việc tăng trưởng tín dụng trong thời gian qua đã đáp ứng được yêu cầu phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn tỉnh Kon Tum. Nhờ vào đội ngũ nhân viên trẻ, năng động, nhiệt huyết, trình độ cao: 100% đội ngũ nhân viên tín dụng của chi nhánh có trình độ Đại học trở lên, đảm bảo trình độ chuyên môn tốt có thể tư vấn xử lý tình huống một cách khoa học và hợp lý, vị trí của Chi nhánh nằm ở trung tâm thành phố Kon Tum, có vị trí thuận lợi để tiếp cận, thu hút khách hàng doanh nghiệp, cá nhân và phát triển các dịch vụ đi kèm, tạo nên hiệu quả trong hoạt động kinh doanh, tạo được lòng tin cho khách hàng vào việc đến gửi tiền và vay tiền tại ngân hàng. Đó cũng là một trong những lí do giải thích vì sao, số lượng khách hàng đến giao dịch, có quan hệ tín dụng với ACB ngày càng tăng qua các năm.

Bảng 2.7: Số lượng cho vay khách hàng cá nhân của ACB chi nhánh

Đơn vị tính: Khách hàng

	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Số khách hàng có quan hệ tín dụng	712	871	1.006
Số khách hàng cho vay cá nhân	513	671	855

(Nguồn: Báo cáo tài chính của ACB Kon Tum năm 2016 – 2018)

➤ Dư nợ cho vay tiêu dùng

Nhìn chung, tổng dư nợ cho vay tăng đều qua các năm. Chỉ trong vòng 3 năm, từ 2016 đến 2018, tổng dư nợ cho vay của ACB chi nhánh Kon Tum đã tăng lên đến 75,7%. Mặc dù số lượng cho vay khách hàng cá nhân liên tục tăng nhưng tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân lại giảm qua các năm phân tích. Năm 2016, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm 47,6% tổng dư nợ, tương đương với 408 tỷ đồng. Bước sang năm 2017, 2018 tỷ trọng này giảm dần lần lượt còn 41,8% và 34,6% tương đương với 462 tỷ đồng và 482 tỷ đồng. Ngược lại, khách hàng doanh nghiệp tuy tốc độ tăng về số lượng không nhanh bằng khách hàng cá nhân nhưng lại chiếm tỷ trọng lớn và tăng với tốc độ khá đều qua các năm (tăng 52,4%, 58,2% và 65,3% lần lượt qua các năm 2016, 2017 và 2018). Điều này cho thấy việc tìm kiếm và cho vay những doanh nghiệp tốt được Chi nhánh Kon Tum thực hiện khá sát sao. Khi mà khá nhiều ngân hàng phải điêu đứng vì nợ xấu trong những năm vừa qua, việc thắt chặt cho vay khách hàng doanh nghiệp với những bước đi cẩn trọng trong qui trình cho vay nói chung, trong công tác thẩm định các doanh nghiệp vay vốn nói riêng, được ngân hàng thực hiện khá tốt, ngân hàng không chạy theo số lượng cho vay mà ưu tiên đảm bảo chất lượng cho vay.

Bảng 2.8. Tình hình dư nợ cho vay theo đối tượng khách hàng cá nhân tại ACB chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018

(Đơn vị tính: Tỷ đồng)

Đối tượng KH	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		So sánh 2016 - 2017		So sánh 2017 - 2018	
	Giá trị	TT (%)	Giá trị	TT (%)	Giá trị	TT (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
KH cá nhân	408	47,6	462	41,8	482	34,6	54	13,2	20	4,3
KH doanh nghiệp	449	52,4	644	58,2	908	65,3	195	43,4	212	32,9

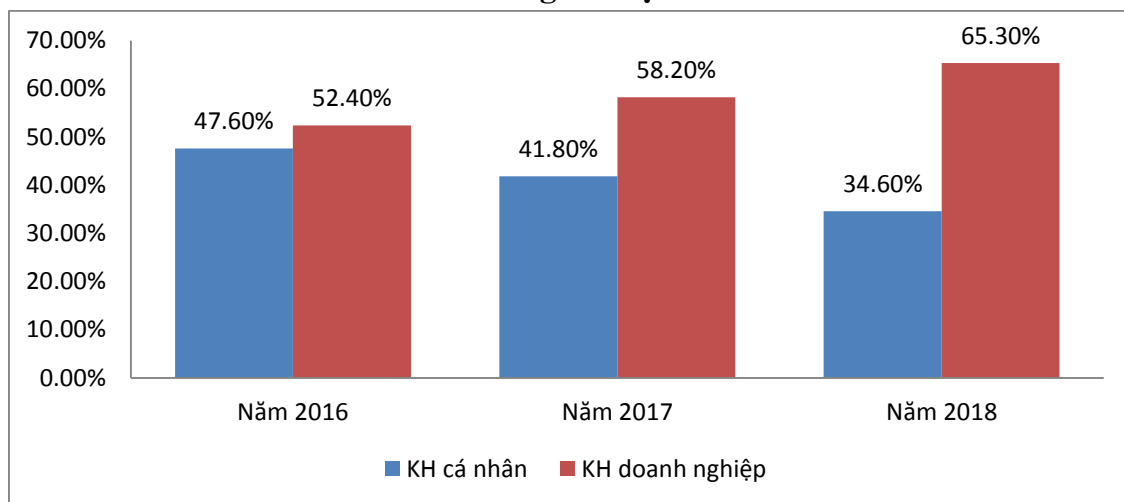
Tổng dư nợ cho vay	857	100	1.106	100	1.390	100	249	29,1	284	25,7
--------------------	-----	-----	-------	-----	-------	-----	-----	------	-----	------

(Nguồn: Báo cáo tài chính ACB – CN Kon Tum năm 2016 – 2018)

Tổng dư nợ cho vay tính đến năm 2017 là: 1.106 tỷ đồng, so với năm 2016 tăng 249 tỷ đồng, tương ứng 29,1%. Năm 2018 là 1.390 tỷ đồng, tăng 284 tỷ đồng tương ứng 25,7% so với năm 2017.

Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng của khách hàng doanh nghiệp đang thể hiện sự vượt trội hơn so với tăng trưởng dư nợ tín dụng của khách hàng cá nhân. Cụ thể DNCV của khách hàng doanh nghiệp năm 2016, 2017, 2018 lần lượt là: 449 tỷ đồng, 644 tỷ đồng và 908 tỷ đồng, có thể nhận thấy dư nợ của doanh nghiệp lớn hơn dư nợ cá nhân và tăng đều qua ba năm.

Sơ đồ 2.2: Tình hình dư nợ cho vay theo đối tượng khách hàng cá nhân tại ACB chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018



(Nguồn: Báo cáo tài chính ACB – CN Kon Tum năm 2016 - 2018)

ACB có các sản phẩm cho vay rất đa dạng như cho vay cán bộ công nhân viên, Cho vay cán bộ quản lý điều hành, Cho vay mua nhà, cho vay cầm cố giấy tờ có giá, cho vay nông nghiệp nông thôn... Mỗi sản phẩm cho vay có một đặc tính riêng, phù hợp với từng đối tượng khách hàng cá nhân khác nhau. Trong năm 2016, cho vay cửa hàng cửa hiệu chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân (19%), tiếp đó là cho vay nông nghiệp nông thôn, cũng chiếm một tỷ trọng khá cao (16%). Bước sang năm 2017, cho vay cửa hàng, cửa hiệu tiếp tục phát triển và chiếm 26% trong tổng cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân, cho vay cán bộ công nhân viên giữ vị trí thứ 2, chiếm 18% trên tổng cơ cấu. Năm 2018, tỷ trọng cho vay cửa hàng cửa hiệu giảm còn 24%, trong khi đó, cho vay cán bộ công nhân viên tăng 16%.

Có thể thấy, với các sản phẩm cho vay như cho vay cửa hàng cửa hiệu, cho vay cán bộ công nhân viên, cho vay nông nghiệp nông thôn luôn chiếm một tỷ trọng đáng kể trong cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân. Ngân hàng luôn chú trọng đến các đối tượng khách

hàng cá nhân này. Thực tế, với những đặc trưng về kinh tế, xã hội của tỉnh Kon Tum, rất thuận lợi để người dân phát triển các ngành nghề liên quan đến các sản phẩm mà ngân hàng triển khai. Xu hướng chung là các sản phẩm cho vay cán bộ công nhân viên, cán bộ quản lý điều hành, cho vay cửa hàng cửa hiệu tăng dần qua các năm. Điều này cho thấy, với thu nhập có phần ổn định hơn của cán bộ công nhân viên, cán bộ quản lý điều hành và năng lực tài chính có phần vững chắc hơn của cá nhân buôn bán nhỏ lẻ trước tình hình kinh tế khó khăn, những đối tượng này sẽ là những khách hàng thân thuộc và tiềm năng mà ngân hàng đã và đang hướng đến. Trong khi đó, cho vay nông nghiệp nông thôn, cho vay mua ô tô có sự giảm nhẹ, không đáng kể. So với các sản phẩm cho vay khác, cho vay mua nhà dự án giảm khá mạnh.

Bảng 2.9. Tình hình dư nợ cho vay theo đối tượng khách hàng cá nhân tại ACB chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018

(Đơn vị tính: Tỷ đồng)

	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Cho vay cán bộ công nhân viên	37,2	48,748,7	50,38
Cho vay cán bộ quản lý điều hành	32,9	46,3	48,32
Cho vay mua nhà	17,5	8,2	8,9
Cho vay mua ô tô	14,6	10,9	12,6
Cho vay cửa hàng cửa hiệu	55,5	70,7	72,3
Cho vay nông nghiệp nông thôn	46,7	30,1	43,1
Cho vay khác	87,6	57,1	70,4
Tổng cho vay cá nhân	292	272	306

(Nguồn: Báo cáo tài chính ACB – CN Kon Tum năm 2016 – 2018)

b. Phân tích cơ cấu cho vay tiêu dùng

Khoản mục xây dựng – sửa chữa nhà có tỷ trọng dư nợ là 35% năm 2016, đến năm 2017 tăng lên 37%, và đến năm 2018 tỷ trọng dư nợ tăng lên thành 41% do doanh số cho vay của khoản mục này có tỷ trọng tăng và các khoản vay này có thời hạn trên một năm nên chưa đến thời gian thu hồi làm cho tỷ trọng dư nợ tăng lên.

Khoản mục mua xe ô tô có tỷ trọng dư nợ tăng qua 3 năm, cụ thể năm 2016 tỷ trọng này là 26%, năm 2017 tăng lên thành 27% và đến năm 2018 tỷ trọng này đã tăng thành 29%. Cũng giống như khoản mục xây – sửa nhà, vay mua xe ô tô thường có thời hạn dài và tỷ trọng doanh số cho vay tăng nên làm cho tỷ trọng dư nợ của khoản mục này tăng lên.

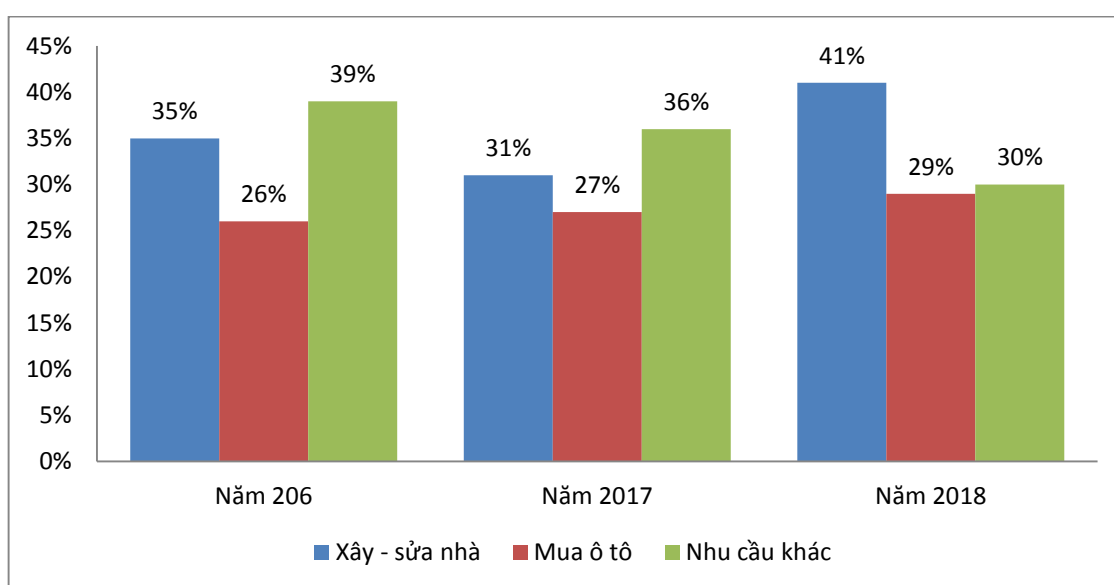
Khoản mục nhu cầu khác có tỷ trọng dư nợ giảm qua các năm, năm 2016 tỷ trọng này là 39% và đến năm 2018 giảm còn 30,5. Do tỷ trọng doanh số cho vay và doanh số thu nợ của khoản mục này giảm nên dẫn tới tỷ trọng dư nợ giảm, đặc biệt là năm 2018, tỷ trọng doanh số thu nợ tăng cao nên làm cho tỷ trọng dư nợ giảm mạnh.

*** Phân theo mục đích sử dụng vốn:**

Bảng 2.10: Cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn của ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu		2016	2017	2018
Dự nợ tiêu dùng	Xây – sửa nhà	118.022	230.742	332.532
	Mua ô tô	84.980	164.140	228.860
	Nhu cầu khác	128.998	223.458	236.868
	Tổng	332.000	618.340	798.260



(Nguồn: Phòng kinh doanh ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018)

Sơ đồ 2.3: Cơ cấu dự nợ tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

*** Phân theo kỳ hạn:**

Bảng 2.11: Hoạt động cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn của ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018

Đơn vị tính: Triệu đồng

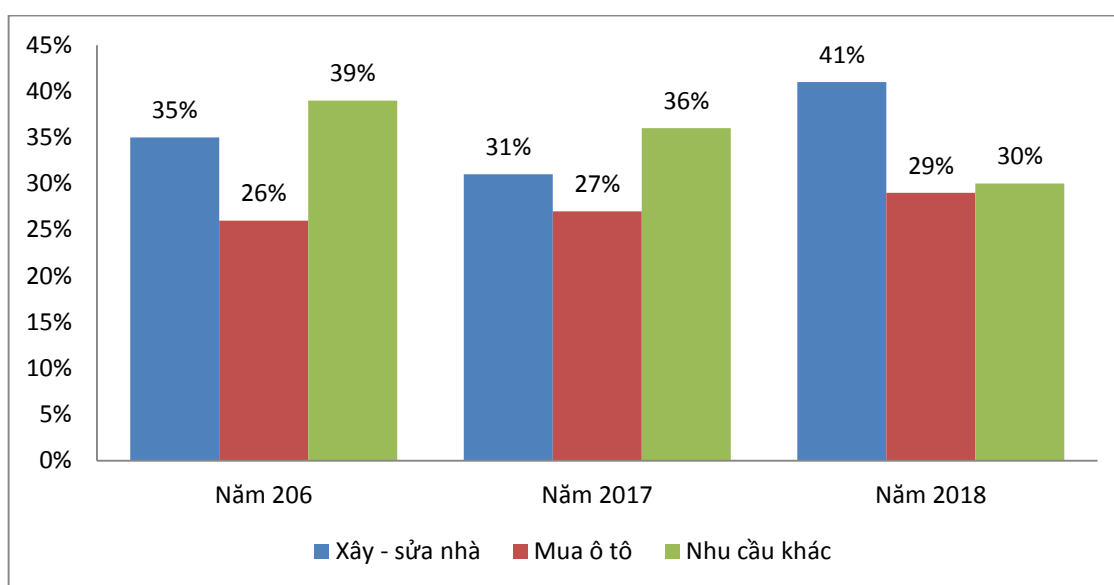
Chỉ tiêu		2016	2017	2018
Dự nợ tiêu dùng	Ngắn hạn	48.020	53.808	61.130
	Trung – dài hạn	283.980	564.532	737.130
	Tổng	332.000	618.340	798.260

*** Phân theo mục đích sử dụng vốn:**

Bảng 2.10: Cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn của ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu		2016	2017	2018
Dư nợ tiêu dùng	Xây – sửa nhà	118.022	230.742	332.532
	Mua ô tô	84.980	164.140	228.860
	Nhu cầu khác	128.998	223.458	236.868
	Tổng	332.000	618.340	798.260



(Nguồn: Phòng kinh doanh ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018)

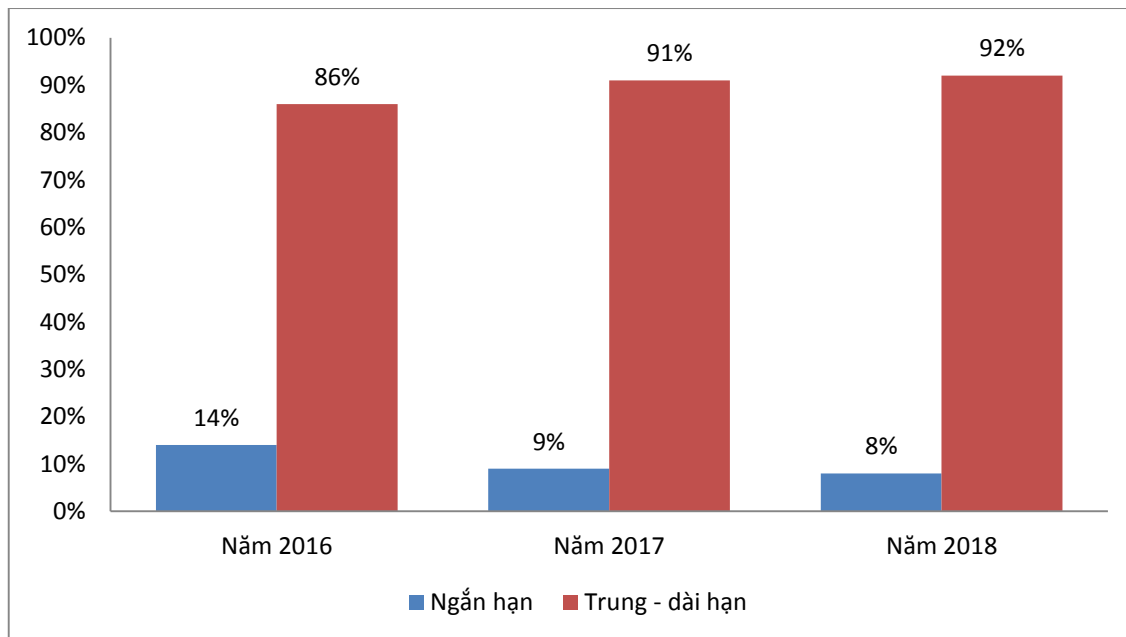
Sơ đồ 2.3: Cơ cấu dư nợ tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

* Phân theo kỳ hạn:

Bảng 2.11: Hoạt động cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn của ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu		2016	2017	2018
Dư nợ tiêu dùng	Ngắn hạn	48.020	53.808	61.130
	Trung – dài hạn	283.980	564.532	737.130
	Tổng	332.000	618.340	798.260



(Nguồn: Phòng kinh doanh ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018)

Sơ đồ 2.4: Cơ cấu dư nợ tiêu dùng theo thời hạn vay của ACB Kon Tum giai đoạn 2016- 2018

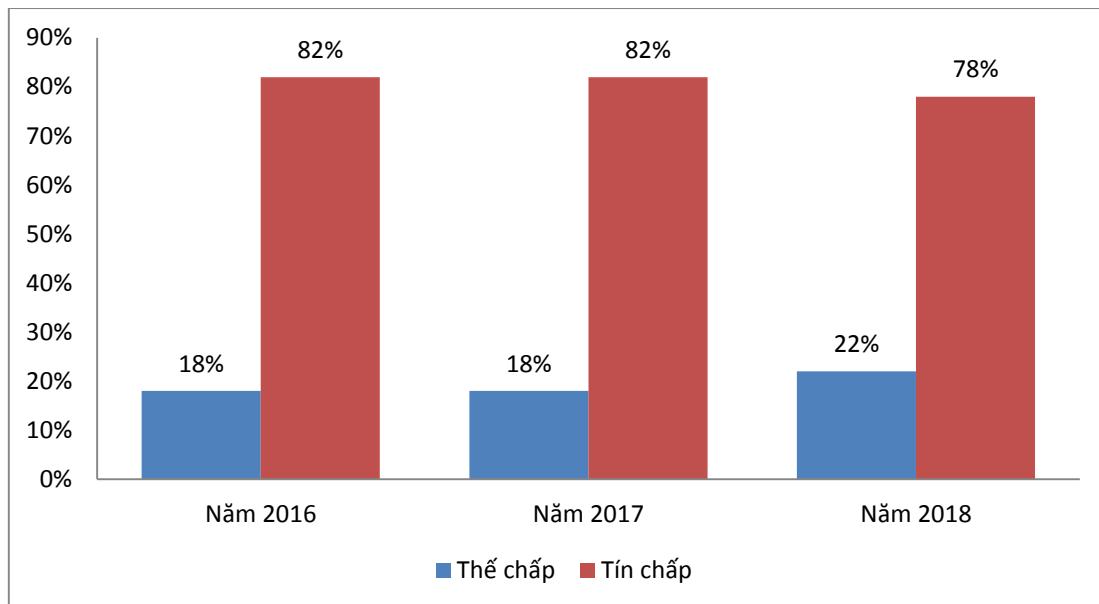
Dư nợ tiêu dùng ngắn hạn chiếm tỷ trọng thấp và có xu hướng giảm qua các năm, năm 2016% dư nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng 14%, năm 2017 tỷ trọng dư nợ tiêu dùng ngắn hạn giảm còn 9% và đến năm 2018 giảm còn 8%. Sự sụt giảm này là do tỷ trọng thu nợ tiêu dùng tăng mạnh hơn tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng trong giai đoạn 2016 -2018. Ngược lại, tỷ trọng dư nợ tiêu dùng trung – dài hạn tăng từ 86% năm 2016 lên đến 91% năm 2017 và 92% năm 2018 do các khoản vay trung – dài hạn thường có giá trị lớn và thời gian thu hồi chậm làm cho dư nợ tỷ trọng dư nợ tăng lên.

*Phân theo hình thức đảm bảo:

Bảng 2.12: Hoạt động cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo của ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu		2016	2017	2018
Dư nợ tiêu dùng	Thế chấp	272.800	506.222	626.622
	Tín chấp	59.200	112.118	171.638
	Tổng	332.000	618.340	798.260



(Nguồn: Phòng kinh doanh ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018)

Sơ đồ 2.5: Cơ cấu dư nợ tiêu dùng theo hình thức đảm bảo của ACB Kon Tum giai đoạn 2016- 2018

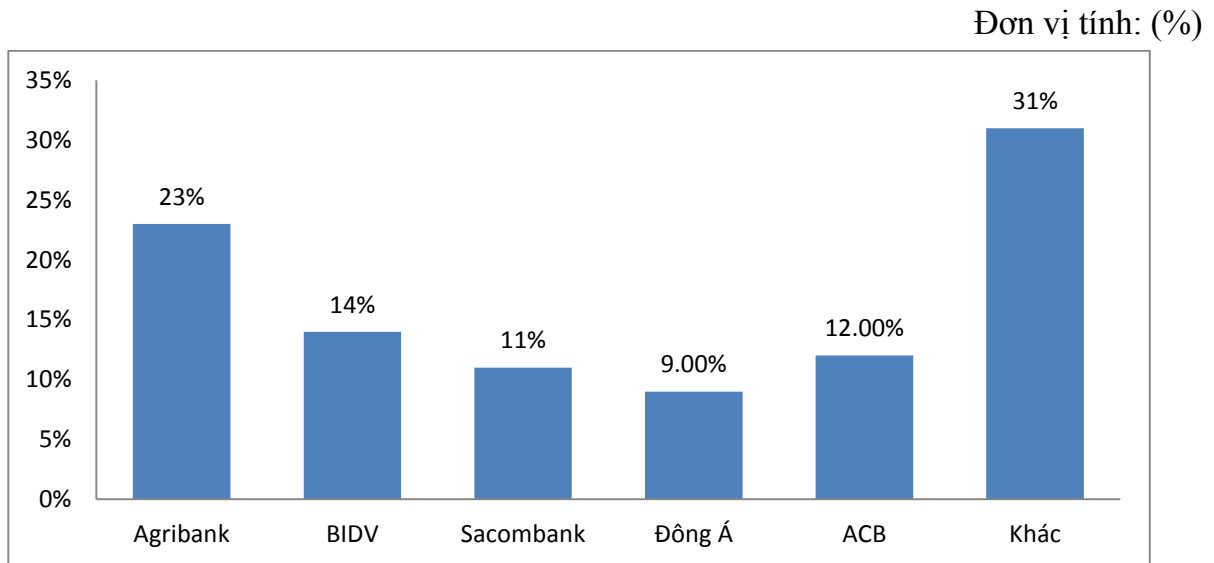
Năm 2016, dư nợ tiêu dùng có thế chấp chiếm tỷ trọng 82%, năm 2017 vẫn còn duy trì ở mức 82% và sang năm 2018 thì tỷ trọng này giảm còn 78%, chứng tỏ ngân hàng đã bớt khắc khe hơn trong thủ tục cho vay, nhằm hỗ trợ cho những người có thu nhập ổn định nhưng chưa có tài sản để thế chấp.

c. Phân tích thị phần

Hoạt động ngân hàng được xem là hoạt động mang lại nhiều lợi nhuận. Chính vì thế số lượng ngân hàng không ngừng tăng lên qua các năm. Ban đầu chỉ từ 4 ngân hàng thương mại nhà nước, tính đến cuối năm 2018 trên địa bàn thành phố Kon Tum có 11 NHTM đang hoạt động. Cùng với sự gia tăng về số lượng thì cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng càng diễn ra mạnh mẽ. Thị trường tín dụng bán lẻ được xem là một phân khúc đầy tiềm năng mà các ngân hàng đang nhắm tới. Để đánh giá thực trạng thị phần hoạt động tín dụng bán lẻ nói chung cũng như thị phần tín dụng tiêu dùng nói riêng của ACB, ta so sánh thị phần của các ngân hàng có cùng quy mô để có thể thấy được sự lớn mạnh của ACB Chi nhánh Kon Tum trong từng thời kỳ nhất định.

Như vậy, ACB chi nhánh Kon Tum được thành lập và hoạt động khá sớm với bề dày lịch sử từ một ngân hàng chủ yếu thực hiện nhiệm vụ cấp phát, cho vay bằng nguồn vốn ngân sách theo kế hoạch Nhà nước, ACB đã thực sự hoạt động theo mô hình NHTM đa năng và bắt đầu đạt được sự tăng trưởng vượt bậc về qui mô hoạt động và hoạt động bán lẻ cũng được chú ý. Chính vì vậy, tỷ lệ dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm tỷ lệ khá thấp, tỷ lệ cao nhất trong thời gian qua mà chi nhánh đạt được cũng chỉ là 9,5%, đứng thứ năm trong 11 Ngân hàng. Qua đó, cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng là hoạt động đầy tiềm năng mà Chi nhánh cần phải đẩy mạnh và hướng đến theo định hướng của ACB sẽ trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu.

Sơ đồ 2.6: Thị phần dư nợ CVTD đến cuối năm 2018 của một số Ngân hàng tại địa bàn Kon Tum



(Nguồn: Báo cáo tài chính ACB Kon Tum giai đoạn 2016 – 2018)

d. Phân tích chất lượng cung ứng dịch vụ

- Mô hình khảo sát:

Như đã trình bày ở phần đối tượng và phạm vi nghiên cứu, báo cáo sẽ tập trung chủ yếu vào nhóm khách hàng cá nhân.

Theo mô hình nghiên cứu ở chương 1, để khảo sát chất lượng dịch vụ cung ứng của khách hàng, nhiều tác giả đã đưa ra những tiêu chí khác nhau. Tuy nhiên, để có kết luận chính xác hơn về chất lượng cung ứng dịch vụ của khách hàng đối với ACB – CN Kon Tum, mô hình khảo sát theo 5 tiêu chí và các giả thuyết của chất lượng dịch vụ sau:

+ **Phương tiện hữu hình:** H₁₋₁: Khi phương tiện hữu hình được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

+ **Mức độ đồng cảm:** H₁₋₂: Khi mức độ đồng cảm được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hay giảm tương ứng.

+ **Năng lực phục vụ:** H₁₋₃: Khi năng lực phục vụ được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương tự.

+ **Mức độ đáp ứng:** H₁₋₄: Khi mức độ đáp ứng được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

+ **Sự tin cậy:** H₁₋₅: Khi mức độ tin cậy được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

+ **Cảm nhận giá cả:** H₁₋₆: Khi cảm nhận giá cả được khách hàng thỏa mãn cao hay thấp thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

- Nội dung dữ liệu:

Cuộc khảo sát được thực hiện trong vòng 3 tháng từ tháng 2/2020 đến tháng 5/2020 (công cụ Google Docs), kết quả khảo sát thu về được 167 phiếu. Sau khi loại đi các phiếu trả lời không đạt yêu cầu và làm sạch dữ liệu, mẫu nghiên cứu còn lại có được với 142 phiếu được chọn. Dữ liệu bảng câu hỏi được thiết kế với 30 thang đo, đo lường các nhân

tổ đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ của ngân hàng và 5 thang đo xác định mức độ hài lòng của khách hàng khi giao dịch với ngân hàng. Bảng mã hóa dữ liệu (Phụ lục số 11)

- Kết quả khảo sát:

Phân tích các yếu tố đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân khi giao dịch tại ACB – CN Kon Tum.

Bảng 2.13: Thống kê mô tả các yếu tố đánh giá mức độ hài lòng
Descriptive Statistics

	N	Minium	Maximum	Mean	Std. Deviation
Huuhinh 1	142	1	5	3.65	1.048
Huuhinh 2	142	1	5	3.67	.976
Huuhinh 3	142	1	5	3.64	.986
Huuhinh 4	142	1	5	3.75	.991
Huuhinh 5	142	2	5	3.73	.964
Huuhinh 6	142	1	5	3.65	1.048
Huuhinh 7	142	1	4	2.64	.1.070
Dongcam 1	142	2	5	3.79	.994
Dongcam 2	142	1	5	3.69	1.092
Dongcam 3	142	1	5	3.70	1.011
Dongcam 4	142	1	5	3.78	1.037
Dongcam 5	142	2	5	4.19	.684
Dongcam 6	142	2	5	3.88	.724
Dongcam 7	142	2	5	3.80	.706
NL 1	142	1	5	3.63	.959
NL 2	142	1	5	3.67	.976
NL 3	142	2	5	4.22	.765
NL 4	142	1	5	3.75	.991
Dapung 1	142	1	5	3.51	.779
Dapung 2	142	2	5	3.40	.718
Dapung 3	142	2	5	3.46	.759
Dapung 4	142	1	5	3.51	.722
Dapung 5	142	1	5	3.55	.677
Tincay 1	142	2	5	3.94	1.012
Tincay 2	142	1	5	3.59	1.069
Tincay 3	142	2	5	3.78	1.064
Tincay 4	142	2	5	4.41	.792
Tincay 5	142	1	5	3.59	.674
Tincay 6	142	1	5	3.76	.798
Tincay 7	142	2	5	4.34	.722

Giaca 1	142	2	5	3.28	.953
Giaca 2	142	2	5	3.72	.657
Giaca 3	142	2	5	3.43	.713
Thoaman 1	142	1	5	3.61	.867
Thoaman 2	142	1	5	3.63	.653
Thoaman 3	142	1	5	3.67	1.046
Thoaman 4	142	1	5	3.78	.759

- Kết luận

Với 5 thang đo tương ứng với 1 là “hoàn toàn đồng ý” đến 5 là “hoàn toàn không đồng ý”, ta thấy yếu tố được khách hàng đồng ý nhiều nhất là Tincay 4 tức là “ACB – CN Kon Tum là “Ngân hàng được khách hàng tin nhiệm trong tư vấn nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ” (giá trị trung bình là 4.41). Yếu tố khách hàng ít đồng ý nhất là Huuhinh 7 “Hệ thống phòng giao dịch rộng khắp” (2.64). Khách hàng cá nhân khi giao dịch với ngân hàng thường phải đi khá xa vì nhiều khách hàng ở các huyện nhỏ lẻ, nhưng phòng giao dịch chỉ có một cái ở huyện Đăk Hà và một chi nhánh nằm tại thành phố Kon Tum. Bên cạnh đó, một số yếu tố không được khách hàng đánh giá cao. Đó là Giaca 1 “Lãi suất hợp lý” (3.28), Dapung 2 “Khách hàng không phải chờ đợi lâu để được phục vụ” (3.40), Giaca 3 “Khuyến mãi ưu đãi” (3.43).

e. Phân tích kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng

Bảng 2.14: Tình hình nhóm nợ tại ACB chi nhánh Kon Tum

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm \ Nhóm	2016		2017		2018	
	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Nợ nhóm 1	387,3	87,7	340,8	77,70	512,5	84,22
Nợ nhóm 2	41,1	9,3	85,6	19,52	93,8	15,40
Nợ nhóm 3	0,6	0,1	3,5	0,8	0,1	0,02
Nợ nhóm 4	4,0	0,9	4,9	1,12	2,2	0,36
Nợ nhóm 5	8,4	1,9	3,8	0,86	0	0
Cộng	441,5	100,0	438,5	100	608,6	100

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh ACB Kon Tum năm 2016 – 2018)

Kết quả phân loại nợ của chi nhánh trong thời gian qua cho thấy chất lượng tín dụng của chi nhánh vẫn ở mức an toàn, tỷ lệ nợ xấu vẫn đạt được mục tiêu dưới 3%. Nhìn vào số liệu nợ quá hạn của chi nhánh qua 3 năm 2016 – 2018 cho thấy tình hình nợ quá hạn của chi nhánh được cải thiện qua các năm và có sự gia tăng theo chiều hướng tốt. Năm 2018, nợ nhóm 2 giảm 21,1 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 6,3% tổng dư nợ, một con số cho thấy chi nhánh đã kiểm soát rất tốt trong việc kiểm soát nợ quá hạn. Việc gia tăng nợ nhóm 2 là cơ sở để giảm nợ xấu nhóm 3,4,5.

Tình trạng nợ quá hạn giảm làm cho hiệu quả kinh doanh của chi nhánh cũng tăng theo, khiến cho lợi nhuận tăng cao dẫn đến thắng lợi. Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro cụ thể giảm dần qua các năm, thể hiện chất lượng dư nợ tín dụng tiêu dùng của ngân hàng có chất lượng ngày càng tốt hơn.

2.3.4. Những thuận lợi và khó khăn của chi nhánh

+ Thuận lợi:

Ngân hàng TMCP Á Châu – ACB với kinh nghiệm và uy tín thương hiệu 25 năm phát triển, là một ngân hàng mạnh ở Việt Nam với tổ chức vận hành vững mạnh, năng lực tài chính dồi dào, mạng lưới hoạt động rộng khắp, được sự tin tưởng và hỗ trợ chặt chẽ từ các bên hữu quan.

Bên cạnh đó, ACB – Chi nhánh Kon Tum có những lợi thế sẵn như địa thế thuận lợi ngay trung tâm thành phố, mặt tiền đường lớn, gần chợ và siêu thị, hoạt động mua bán kinh doanh diễn ra sôi nổi, nơi tập trung dân cư đông đúc, nhiều khách hàng có thu nhập cao và ổn định, cơ sở vật chất hiện đại, có uy tín lâu đời, là một trong những chi nhánh lớn của hệ thống ACB.

Có sự đa dạng về các sản phẩm, dịch vụ đặc biệt dành cho các KHCN với mức lãi suất ưu đãi nên tạo được lợi thế cạnh tranh, thu hút đông đảo khách hàng tham gia hoạt động tín dụng.

Ban lãnh đạo của chi nhánh là những người rất giỏi và dày kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh ngân hàng, cùng với đội ngũ cán bộ, công nhân viên trẻ, trình độ chuyên môn cao, đầy năng lực và nhiệt tình... từ đó có thể nhanh chóng nắm bắt được những nhu cầu đa dạng của khách hàng, cũng như dự đoán được sự biến động của thị trường để có thể đưa ra những giải pháp và chiến lược phát triển đúng đắn.

Hiện tại ngân hàng đang sử dụng hệ thống phần mềm TCBS – (The complete Banking Solution). Đặc điểm của hệ thống này là: hệ thống mạng diện rộng, trực tuyến, có cơ sở dữ liệu tập trung giúp cho nhân viên chi nhánh xử lý thông tin nhanh chóng và chính xác, từ đó giảm được khoảng thời gian khách hàng phải chờ đợi.

Là chi nhánh ra đời sớm và uy tín nên có lượng lớn khách hàng trung thành. Điều đó, giúp cho chi nhánh có lợi thế trong việc triển khai đến khách hàng những sản phẩm, dịch vụ mới một cách dễ dàng hơn.

Số lượng KHCN rất đông và rất đa dạng về ngành nghề, độ tuổi... thường chiếm khoảng 2/3 khách hàng của ngân hàng. Vì vậy, mà ngân hàng có thể tận dụng cơ hội để mang nhiều dịch vụ tiện ích phụ của ngân hàng đến lượng lớn khách hàng hùng hậu này.

Cơ sở vật chất của chi nhánh hiện đại, tiện nghi, rộng rãi giúp khách hàng khi đến giao dịch với ngân hàng được thoải mái.

+ Khó khăn:

Hiện nay, tại ACB – CN Kon Tum đã triển khai được hình thức cho vay tín chấp nhưng phạm vi thực hiện còn hẹp. Trong thực tế chỉ có các doanh nghiệp vừa và nhỏ hoặc những doanh nghiệp lớn, uy tín lâu năm hay những khách hàng cá nhân cũ mới có đủ điều kiện để xét cho vay tín chấp. Những trường hợp còn lại ngân hàng vẫn không dám mạnh

dạn cho vay tín chấp, mặc dù có những khách hàng có thu nhập ổn định từ lương hay kinh doanh, tuy nhiên vẫn còn nhiều khách hàng có thu nhập chưa cao. Đó là do phía Ngân hàng có những lo ngại về mức độ rủi ro của vốn vay với đối tượng KHCN. Chính vì quy trình cho vay quá chặt chẽ, không dám mạo hiểm vào hình thức cho vay tín chấp đối với KHCN đã làm cho chi nhánh mất một lượng lớn khách hàng trẻ, đầy tiềm năng.

Mức cho vay của chi nhánh ngân hàng đối với KHCN còn thấp nhưng lãi suất lại cao. Việc vay vốn với lãi suất cho vay cao, thời hạn vay ngắn như thế sẽ làm phát sinh nhiều chi phí khiến cho các KHCN rất khó khăn trong việc đảm bảo nguồn vốn thanh toán được đúng hạn cho ngân hàng. Nhưng đây là nguyên nhân khách quen bởi lẽ phí huy động của ACB là khá cao so với các ngân hàng thương mại nhà nước khác vốn dĩ có nguồn vốn rẻ.

Các công tác truyền truyền tiếp thị trong lĩnh vực tín dụng còn lúng túng chưa theo kịp với các ngân hàng khác trên địa bàn. Việc phát triển thị trường, thị phần chưa được quán triệt đến từng cán bộ nhân viên đã làm giảm đi nguồn lực về huy động vốn và phát triển các dịch vụ ngân hàng, làm giảm nguồn huy động tại chỗ, dư nợ giảm sút, từ đó dẫn đến làm yếu đi khả năng cạnh tranh của chi nhánh.

Do chi nhánh nằm ngay trung tâm thành phố, nên cũng chịu nhiều áp lực cạnh tranh khốc liệt với các ngân hàng lớn khác trên cùng địa bàn. Vì vậy, mà chi nhánh cần phải không ngừng cải tiến sản phẩm, cung cấp nhiều tiện ích dịch vụ đến tận tay khách hàng cũng như phong cách phục vụ chuyên nghiệp để ngày càng thu hút được lượng lớn khách hàng đến với mình.

2.3.5. Đánh giá hoạt động CVTD tại chi nhánh

a. Những mặt đạt được

Hoạt động ngân hàng nói chung và của ngân hàng ACB – Kon Tum nói riêng trong những năm vừa qua gặp nhiều khó khăn do những tác động của môi trường kinh tế. Nhưng với sự nỗ lực của toàn thể nhân viên ngân hàng, ACB – Kon Tum đã phát huy được phương châm “Hiệu quả, tin cậy, hiện đại”. Đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng trong thời gian qua nhìn chung chi nhánh Kon Tum đã đạt được những kết quả như sau:

• Góp phần làm tăng trưởng dư nợ cho vay:

Cho vay tiêu dùng đóng góp một phần ổn định và quan trọng vào dư nợ cho vay của chi nhánh. Qua kết quả thu thập được, dư nợ CVTD cũng như tỷ trọng của dư nợ CVTD trong tổng dư nợ luôn tăng lên qua các năm, chiếm một phần không nhỏ trong hoạt động cho vay của chi nhánh và hứa hẹn sẽ còn phát triển mạnh hơn trong tương lai. Đây là xu hướng phát triển của ngân hàng trong thời gian sắp tới, vì vậy ACB – Kon Tum phải nâng cao chất lượng các khoản vay, tăng nhanh doanh số cho vay và dư nợ để đáp ứng xu thế thị trường.

• Chất lượng các khoản vay ngày càng được nâng cao:

Cho vay tiêu dùng được đánh giá là có mức độ an toàn cao trong các đối tượng cho vay do món vay nhỏ lẻ, chủ yếu có tài sản thế chấp hoặc cầm cố. Đối với nhu cầu vay vốn mua sắm, sửa chữa nhà ở thì tài sản đảm bảo chủ yếu là quyền sử dụng đất và tài sản gắn

liền với đất, tiếp theo là thế chấp bằng quyền sử dụng đất. Do đó, các khoản nợ quá hạn có khả năng thu hồi cao.

• Góp phần đa dạng hóa các sản phẩm cho vay:

Tại các nước phát triển thì sản phẩm cho vay tiêu dùng đã trở nên quen thuộc và phổ biến. Điều đó cũng đồng nghĩa với sự đa dạng, phong phú của các sản phẩm cho vay tiêu dùng trong danh mục tín dụng của ngân hàng. Tuy nhiên, tại Việt Nam các sản phẩm cho vay tiêu dùng khá đơn điệu và tập trung ở một số sản phẩm, chỉ chiếm một tỷ trọng khiêm tốn trong tổng dư nợ.

• Mở rộng hình ảnh, thương hiệu của ACB – Kon Tum trên thị trường:

Việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng giúp ACB thiết lập được thêm nhiều mối quan hệ với khách hàng. Số lượng khách hàng vay tiêu dùng thường rất lớn, điều đó có nghĩa là sẽ có nhiều khách hàng biết đến hình ảnh thương hiệu của chi nhánh Kon Tum nói riêng và của ACB nói chung. Qua đó, mở rộng phạm vi và quy mô hoạt động của ACB và nâng cao vị thế cạnh tranh với các ngân hàng khác.

b. Những mặt hạn chế

Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng của ACB chi nhánh Kon Tum chiếm tỷ trọng nhỏ trên tổng dư nợ và tốc độ tăng trưởng qua các năm không cao. Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ sản phẩm CVTD của chi nhánh cũng không cạnh tranh bằng các sản phẩm của ngân hàng khác.

Nhìn chung ACB chi nhánh Kon Tum còn khá nhiều những tồn tại, hạn chế trong quy chế, sản phẩm CVTD của mình, cụ thể là:

• Sản phẩm cho vay tiêu dùng còn nhiều hạn chế, đơn điệu:

- Các sản phẩm CVTD của Kon Tum hiện nay chủ yếu vẫn là các sản phẩm truyền thống, còn đơn điệu, thiếu tính liên kết với nhau.

- Ngân hàng chỉ mới tập trung cung cấp sản phẩm cho vay tiêu dùng dưới một số hình thức cho vay như: cho vay mua, sửa chữa nhà ở; cho vay mua ô tô; cho vay du học; cho vay tiêu dùng khác.. mà chưa triển khai rộng rãi các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác như tài trợ cho vay tiêu dùng bằng cách phát hành thẻ tín dụng, cho vay xuất khẩu lao động, cho vay theo hạn mức thấu chi... Do đó, ngân hàng chưa tận dụng triệt để tiềm năng của thị trường tín dụng tiêu dùng cũng như khai thác hiệu quả tiềm lực của ngân hàng.

• Số lượng khách hàng vay còn hạn chế:

Các hình thức cho vay tiêu dùng của CN Kon Tum ít đa dạng và phong phú nên số lượng khách hàng biết và sử dụng các sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa được nhiều. Bên cạnh đó, điều kiện để khách hàng có được một khoản vay tiêu dùng còn khó khăn, đây là hạn chế chung của các hệ thống NHTM Việt Nam, nó thể hiện ở điều kiện thế chấp về tài sản. Ngân hàng có một điều kiện bắt buộc là phải có tài sản thế chấp thì mới cấp tín dụng theo hình thức này. Tuy nhiên, ngay trong việc định giá tài sản đảm bảo và phát mại tài sản để thu nợ gặp rất nhiều khó khăn.

• Cơ cấu cho vay tiêu dùng không cân đối:

- Dù các sản phẩm cho vay tiêu dùng của chi nhánh Kon Tum cũng rất đa dạng nhưng dư nợ cho vay chủ yếu tập trung ở các sản phẩm cho vay mua nhà, vay tiêu dùng khác. Dư nợ cho vay du học hoặc cho vay mua ô tô chỉ chiếm tỷ trọng rất nhỏ.

- Có thể cho thấy nhu cầu cho vay tiêu dùng rất lớn và vẫn đang trong giai đoạn khai thác ban đầu. Do đó, trong thời gian tới ACB – Kon Tum cần tiếp tục mở rộng cho vay thêm các loại hình khác để cân đối lại cơ cấu cho vay tiêu dùng.

- Những yếu tố trên không chỉ tác động tới ngân hàng, mà có còn hạn chế một số lượng rất lớn khách hàng đến với NH. Cũng có khi khách hàng đến với ngân hàng mà ngân hàng buộc phải từ chối, bởi điều kiện mà NH đặt ra thì khách hàng lại không đáp ứng được.

• Quy trình, quy chế cho vay của ACB – CN Kon Tum còn tuân thủ theo những quy trình chung của toàn hệ thống nên còn phức tạp, rườm rà chưa phù hợp với khách hàng:

- Khách hàng có nhu cầu vay vốn cần đến ngân hàng và thực hiện theo đúng quy trình vay vốn của ngân hàng đã quy định. Để hoàn thành hồ sơ theo yêu cầu của ngân hàng, khách hàng gặp không ít khó khăn và mất nhiều thời gian. Khi hồ sơ được hoàn thành thì cán bộ tín dụng phải tiến hành thẩm định, quá trình này cũng gây mất thời gian và chi phí.

- Quy chế, quy trình cho vay tiêu dùng của chi nhánh chưa linh hoạt, còn chịu giới hạn trong khung quy định của ACB, chúng vẫn còn tồn đọng trong những điều khoản hạn chế, chưa đáp ứng nhu cầu thị trường, như về mức cho vay, thời hạn vay, loại vay, yêu cầu đòi hỏi hồ sơ chứng từ chứng minh thu nhập, chứng minh sử dụng vốn quá khắt khe gây trở ngại khách hàng.

- Thêm vào đó, các quá trình quản lý, xử lý thu hồi nợ còn rườm rà gây khó khăn cho khách hàng.

Như vậy, nếu quy trình quy chế cho vay đơn giản hơn, thuận tiện hơn, gây ít tổn thời gian hơn thì chắc chắn nhiều khách hàng sẽ sử dụng sản phẩm cho vay tiêu dùng của chi nhánh.

• Công nghệ ngân hàng còn hạn chế, chưa phát triển:

Mặc dù hệ thống NHCT Việt Nam đã thực hiện công nghệ hóa hiện đại hóa một số lĩnh vực nhưng ở trong bộ phận tín dụng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng thì vẫn chưa có được sự ứng dụng một cách đồng bộ và hoàn thiện. Hơn nữa, việc quản lý, lưu trữ nợ và thông tin khách hàng còn chưa thuận tiện, gây khó khăn trong việc quản lý, xem xét cũng như phân tích thông tin khách hàng.

• Công tác tiếp thị marketing, xây dựng và củng cố thương hiệu chưa tốt:

- Tâm lý chủ quan do chi nhánh đã có uy tín và chỗ đứng trên thị trường nên hoạt động marketing chưa được chi nhánh quan tâm đúng mức.

- Công tác tiếp thị thời gian gần đây của chi nhánh ACB Kon Tum được quan tâm triển khai, tuy nhiên tổ chức nghiệp vụ tiếp thị, quảng cáo của NH còn yếu, chưa hiệu quả.

- Trong thị trường bán lẻ, ACB hiện vẫn chưa có sự nghiên cứu đúng mức, chưa xác định phân khúc khách hàng một cách tỉ mỉ, rõ ràng, chưa xác định được nhóm khách hàng mục tiêu của mình.

- Công tác quảng cáo và tiếp thị chưa được chi nhánh thực hiện hiệu quả do thiếu chiến lược rõ ràng cũng như thiếu nguồn kinh phí để thực hiện.

• **Khó khăn về nhân sự:**

- Các cán bộ tín dụng tại chi nhánh tuy có trình độ cao nhưng việc ứng dụng vào thực tiễn thì chưa linh hoạt và nhạy bén. Những cán bộ trẻ nhiệt tình, năng động thì thiếu kinh nghiệm, thiếu hiểu biết đầy đủ về mọi mặt trong nền kinh tế, còn những cán bộ có kinh nghiệm thì lại không năng động và linh hoạt.

- Số lượng cán bộ cho vay tiêu dùng còn chưa nhiều và một cán bộ phải quản lý nhiều khách hàng, việc này ảnh hưởng trực tiếp đến khâu kiểm soát trong và sau quá trình cho vay và thu nợ, do đó thiếu sót là khó tránh khỏi.

c. Nguyên nhân tồn tại

➤ **Nguyên nhân chủ quan:**

• **Về phía Ngân hàng:**

- Chính sách tín dụng: các thủ tục cho vay còn nhiều phức tạp, điều này đã làm tăng thời gian và chi phí giao dịch, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của NH.

- Thông tin tín dụng: thông tin tín dụng là điều kiện không thể thiếu khi mở rộng tín dụng cho NH. Trong những năm gần đây, Chi nhánh đã không ngừng nâng cao hiệu quả trong công tác thu thập và xử lý thông tin như đặt các loại báo, tạp chí Ngân hàng... Tuy nhiên, một thực tế cho thấy các thông tin tín dụng thường không đầy đủ, chính xác và thiếu tính thời sự.

- Bên cạnh đó, trình độ cán bộ của Chi nhánh một phần còn trẻ, số năm kinh nghiệm chưa cao và còn thiếu nhiều thông tin. Tuy chi nhánh đã đẩy mạnh công tác đào tạo và đào tạo lại cán bộ nhưng kết quả vẫn chưa thực sự mong muốn.

- Một nguyên nhân khác dẫn đến những tồn tại, hạn chế là do công tác tuyên truyền, quảng cáo, khuyến khích hoạt động CVTD của chi nhánh chưa tốt.

• **Về phía khách hàng:**

Một trong những khó khăn của CN Kon Tum khi thực hiện cho vay tiêu dùng là khâu chứng minh thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu đối tượng cho vay là cán bộ công nhân viên hưởng lương thì việc xác định thu nhập tương đối dễ dàng thông qua bảng lương hàng tháng. Ngoài ra, khách hàng còn có các nguồn thu ngoài khác nhưng rất khó có thể xác định.

Đối với khách hàng vay không có bảng lương thì khách hàng phải chứng minh thu nhập với cán bộ cho vay. Nếu việc chứng minh này không đủ sức thuyết phục thì ngân hàng sẽ không đáp ứng nhu cầu cho vay của khách hàng. Điều này sẽ hạn chế khả năng mở rộng hoạt động cho vay của CN Kon Tum, ảnh hưởng hoạt động cho vay và sử dụng vốn của ngân hàng.

Thói quen và tâm lý tiêu dùng của khách hàng cũng là yếu tố tác động mạnh mẽ đến hoạt động cho vay của ngân hàng nhất là trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng còn thấp bắt nguồn từ thói quen và tâm lý tiêu dùng của người Việt Nam. Như đã trình bày ở phần trên, thủ tục cho vay ở ngân hàng thường rườm rà rắc rối

khiến nhiều người ngại đến ngân hàng. Khác với các nước phương tây, người dân Việt Nam có thói quen tích lũy, tiết kiệm để mua sắm hoặc vay từ bạn bè, người thân hơn là tìm đến ngân hàng.

➤ **Nguyên nhân khách quan:**

- Môi trường pháp lý cho hoạt động tín dụng chưa đầy đủ, chưa đồng bộ, các thể chế tín dụng còn nhiều chông chéo, khó khăn. Các quy chế hoạt động chưa được ban hành, chỉ đạo, hướng dẫn, các quy định về an toàn tín dụng chưa phù hợp. Nhiều chủ trương chính sách mới ban hành (đất đai, xây dựng, giáo dục,...) chưa đi vào cuộc sống.

- Khủng hoảng kinh tế thế giới đã ảnh hưởng trực tiếp đến nước ta: Do kinh tế khó khăn, nhiều doanh nghiệp phải giảm quy mô hoạt động dẫn đến các đợt cắt giảm nhân sự. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập của người dân và gián tiếp đến hoạt động của khách hàng. Người dân có xu hướng tiết kiệm nhiều hơn chi tiêu, thậm chí là cắt giảm chi tiêu. Hiện tượng này gây ảnh hưởng lớn đến quá trình cho vay.

- Hiện nay, do nhận ra tiềm năng của hoạt động cho vay tiêu dùng nên nhiều ngân hàng lớn như Vietcombank, Agribank, ACB, Techcombank, BIDV,... tung ra nhiều chương trình khuyến mãi, lợi ích hấp dẫn để thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, với kinh nghiệm trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng và tiềm lực lớn, các ngân hàng nước ngoài mới gia nhập vào thị trường ngân hàng Việt Nam gần đây, rất có thể sẽ tạo áp lực cạnh tranh thu hút khách hàng đối với các ngân hàng trong nước. Do đó, khách hàng luôn đứng trước nhiều lựa chọn khi muốn vay tiêu dùng. Điều này cũng gây ra hạn chế hoạt động cho vay tiêu dùng của CN Kon Tum. Chính vì vậy, ACB cần thực hiện đa dạng hơn nữa các sản phẩm cho vay tiêu dùng và nâng cao chất lượng sản phẩm để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Qua việc phân tích tình hình cho vay, dư nợ, nợ xấu của hoạt động cho vay tiêu dùng và xem xét một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng cho thấy kết quả mà ngân hàng đạt được khá tốt. Quy mô tín dụng ngày càng được mở rộng, công tác thu nợ cũng được thực hiện rất hiệu quả và nợ xấu đều sụt giảm qua từng năm. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng của ngân hàng ngày càng được nâng cao, công tác quản lý tín dụng hiệu quả, đây là một trong những nền tảng quan trọng để Ngân hàng thực hiện mục tiêu chiến lược trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam và khu vực.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIÊN HOẠT ĐỘNG CVTD TẠI CHI NHÁNH KON TUM

3.1. ĐỊNH HƯỚNG

Với tình hình kinh tế phát triển của cả nước nói chung và tỉnh nhà nói riêng, để phát triển cả về chất lượng đối với tín dụng tiêu dùng, ACB Kon Tum đặt ra những định hướng mục tiêu chiến lược như sau:

3.1.1. Mở rộng quy mô

ACB hướng tới mô hình kinh doanh đa năng, gồm ngân hàng bán lẻ và ngân hàng bán buôn. Đây là một biến đổi lớn về chính sách, đường lối kinh doanh của ACB, bởi chính sách đầu tư của ACB trước đây là tập trung tăng trưởng về tín dụng (chủ yếu tín dụng doanh nghiệp, còn tín dụng cá nhân hầu như không quan tâm cao), lợi nhuận của ACB chủ yếu dựa vào hoạt động cấp tín dụng, phí thu từ dịch vụ mang lại chiếm tỷ lệ không cao. Bên cạnh đó, mở rộng mạng lưới hoạt động để người tiêu dùng có thể hiểu biết và tiếp cận giao dịch với ngân hàng một cách thuận tiện.

3.1.2. Đẩy mạnh cho vay qua thẻ

Thị trường thẻ Việt Nam đang phát triển với tốc độ chóng mặt song số lượng thẻ phát hành và tỷ trọng thanh toán qua thẻ (không dùng tiền mặt) còn quá nhỏ so với tiềm năng. Trong khi đó nhu cầu về tiêu dùng đặc biệt là nhu cầu về du học, chữa bệnh, du lịch nước ngoài ngày càng nhiều, đó là cơ hội cho ngân hàng mở rộng cho vay qua thẻ, đồng thời ngân hàng Á Châu (cũng như các ngân hàng Việt Nam nói chung) cũng có thuận lợi là các ngân hàng nước ngoài chỉ mới bắt đầu được hoạt động đầy đủ chức năng tại Việt Nam, chưa có mạng dịch vụ cho vay qua thẻ, đồng thời đẩy nhanh phát triển công nghệ và nâng cao chất lượng dịch vụ.

3.1.3. Mở rộng mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch

Trong xu thế hiện nay, với việc cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng và sự đổ bộ của các ngân hàng nước ngoài bắt buộc các ngân hàng phải tăng thêm số lượng chi nhánh, phòng giao dịch và ACB cũng nằm trong xu thế đó. Mặc dù ACB có số chi nhánh, phòng giao dịch thuộc loại nhiều nhất trong các ngân hàng TMCP nhưng vẫn còn thấp hơn rất nhiều so với các ngân hàng nhà nước. Vì vậy, ACB phải không ngừng đẩy mạnh số lượng chi nhánh, phòng giao dịch lên đồng thời phải lựa chọn vị trí thuận lợi sao cho khách hàng có thể tiếp cận ngân hàng một dễ dàng nhất. Đồng thời nên chọn những vị trí có đông dân cư, xí nghiệp, công ty bởi vì ở đó sẽ tập trung nhiều cán bộ, công nhân viên là những khách hàng tiềm năng của mảng tín dụng tiêu dùng. Để giúp cho vay hiệu quả trong cho vay tiêu dùng, ngân hàng cần chú trọng dịch vụ tư vấn khách hàng. Để làm tốt công tác này, trước hết bản thân đội ngũ cán bộ ngân hàng phải có kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực mà mình phụ trách, hơn nữa cần quan tâm theo sát khách hàng của mình để đưa ra những lời khuyên kịp thời và hiệu quả.

3.1.4. Phân khúc đối tượng khách hàng và khu vực cho vay

Tại ACB, tùy theo từng phân khúc, từng địa phương, ACB thiết kế sản phẩm tín dụng cho phù hợp. Hay nói cách khác, ACB đang “may đo” theo từng phân khúc. Đây là sự khác biệt trong định hướng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Trong năm 2018, ACB tập trung vào phân khúc nhà ở cho người thu nhập trung bình, nhà ở xã hội. Hiện ngân hàng đang hợp tác với dự án nhà ở xã hội tại Kontum cho vay với lãi suất khoảng 12%/năm.

Hiện nay người dân đang đợi giá tốt hơn để mua nhà. Đón đầu xu thế này cùng với việc xây dựng các sản phẩm tín dụng tốt sẽ giúp tạo sức bật cho ACB trong tăng trưởng cho vay tiêu dùng nói riêng và tín dụng nói chung.

Đa số các ngân hàng cạnh tranh nhiều ở khu vực đô thị mà bỏ quên khu vực nông thôn chiếm tới 70% dân số chưa tiếp cận sản phẩm bán lẻ của ngân hàng. Do đó, trong thời gian tới ACB nên nghiên cứu đưa ra các sản phẩm tín dụng phù hợp cho khu vực này.

3.2. GIẢI PHÁP

3.2.1. Nhóm giải pháp chung

➤ Có chính sách lãi suất thích hợp đối với từng hình thức vay và từng đối tượng vay

Hiện nay lãi suất ngân hàng vẫn còn cao, vấn đề này gây ra nhiều lo ngại đối với hoạt động cho vay tiêu dùng, có thể cản trở sự phát triển tất yếu của loại hình sản phẩm tài chính này. Mức lãi suất đặt ra này đòi hỏi được sức cạnh tranh, giữ vững mối quan hệ với khách hàng truyền thống, thu hút thêm khách hàng mới đảm bảo mục tiêu lợi nhuận của ngân hàng. Tuy nhiên người tiêu dùng thường chú trọng vào việc mình có thể sử dụng được loại hình dịch vụ phục vụ nhu cầu đời sống hay một nhu cầu chi trả cấp bách nên họ sẵn sàng chấp nhận mức lãi suất này. Nhưng với tình hình cạnh tranh khốc liệt như ngày nay, cộng với một khối lượng lớn các tổ chức tài chính tham gia vào nghiệp vụ này đã dẫn tới tình trạng lãi suất cho vay đã được điều chỉnh một cách hợp lý hơn. Vấn đề đặt ra là người tiêu dùng đã có sự so sánh và lựa chọn giữa các ngân hàng, vì họ không chỉ sử dụng một loại sản phẩm hay chỉ sử dụng dịch vụ một lần duy nhất mà họ có thể sẽ sử dụng nhiều lần nếu ngân hàng phục vụ tốt và có sức hấp dẫn. Vì vậy mức lãi suất đưa ra của chi nhánh cần có sự cân nhắc hợp lý và đảm bảo sức cạnh tranh không gây tổn thất cho ngân hàng.

➤ Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng và mở rộng hợp tác với các đối tác chiến lược

Hiện nay việc quan hệ và mở rộng với những khách hàng trung gian (hay đối tác) còn nhiều hạn chế và thực sự chưa hiệu quả. Để triển khai được các sản phẩm CVTD sâu và rộng đến khách hàng thì ACB KonTum cần chú trọng đến việc quan hệ với những khách hàng trung gian như: các Đại lý bán xe, Chủ đầu tư dự án nhà ở, các Công ty lớn có số lượng công nhân nhiều,... ACB KonTum cần có những chương trình thu hút và ưu đãi đối với những khách hàng này, đồng thời chủ động mở rộng mối quan hệ.

Khách hàng mục tiêu cho các sản phẩm CVTD thường rất phân tán, nhu cầu vay vốn không thường xuyên và rất khó tiếp cận được một cách trực tiếp. Chính vì vậy, tiếp cận

khách hàng qua các đối tác là các đơn vị cung cấp sản phẩm dịch vụ là kênh tiếp cận hiệu quả.

➤ **Hoàn thiện và cải tiến quy trình, quy định tín dụng cho vay tiêu dùng**

Hiện nay, sự cạnh tranh giữa các NHTM diễn ra rất gay gắt, khách hàng vay vốn có nhiều sự lựa chọn Ngân hàng để vay. Điều này rất bất lợi cho các NHTM nhà nước với quy trình, quy chế cho vay chặt chẽ, nhiều thủ tục, trong khi đó các NHTM cổ phần có chính sách cho vay rất thoáng nên có được tỷ trọng CVTD chiếm khá cao (trên 50%/tổng dư nợ). Do đó, để cạnh tranh được với các HNTM cổ phần về sản phẩm CVTD, ACB KonTum không ngừng hoàn thiện các quy trình, quy chế cho vay của mình theo hướng phù hợp với đối tượng khách hàng.

Tuy nhiên việc hoàn thiện cải tiến quy trình, quy định CVTD tại Chi nhánh phải đảm bảo tuân thủ, chấp hành nghiêm chỉnh những quy trình và quy định đã ban hành của ACB và của NHNN.

Xây dựng từng nước các quy trình, quy định cho vay tiêu dùng tại ACB Kon Tum ngày càng hoàn thiện, phù hợp với nhu cầu tiêu dùng của khách hàng cá nhân, thu hút được nhiều khách hàng, làm tăng tính cạnh tranh của ACB Kon Tum so với các NHTM. Bằng việc xây dựng chi tiết những quy định, quy trình cho vay tiêu dùng của ACB Kon Tum có thể thực hiện mục tiêu trên và đặc biệt Ngân hàng sẽ biến CVTD thành một sản phẩm hấp dẫn của mình.

Cần có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận, phòng/tổ liên quan trong công tác tín dụng, phải có sự hỗ trợ lẫn nhau, tất cả vì mục tiêu phát triển của ACB Kon Tum. Quán triệt tư tưởng tránh đùn đẩy trách nhiệm hoặc gây mâu thuẫn lẫn nhau làm ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

➤ **Tăng cường công tác kiểm soát nội bộ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tiêu dùng**

Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ trong hoạt động tín dụng là một công cụ vô cùng quan trọng, đặc biệt đối với CVTD. Thông qua hoạt động kiểm soát có thể phát hiện, ngăn ngừa và chấn chỉnh những sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ CVTD. Bên cạnh đó, hoạt động kiểm soát cũng phát hiện, ngăn chặn những rủi ro đạo đức do cán bộ tín dụng gây ra.

Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ là nhằm kiểm tra tính tuân thủ các chính sách, thủ tục vay, giá trị tài sản bảo đảm, pháp lý của hồ sơ tín dụng, tính hiện thực về khả năng trả nợ của khách hàng, hồ sơ phân tích tình hình tài chính và hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng trong quá trình cho vay. Để nâng cao vai trò của công tác kiểm tra kiểm soát nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tiêu dùng, cần thực hiện một số biện pháp sau:

- Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ trong hoạt động CVTD phải được duy trì thường xuyên và đột xuất để tránh tình trạng đối phó của cán bộ, tiềm ẩn rủi ro tín dụng.

- Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ tại Chi nhánh thuộc Phòng Quản lý rủi ro và Phòng Tài chính kế toán (bộ phận hậu kiểm). Do vậy cần tăng cường những cán bộ có trình độ nghiệp vụ vững vàng, có đạo đức tốt, nhiều năm kinh nghiệm trong công tác tín dụng để bổ sung cho mảng nghiệp vụ này.

- Thường xuyên đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ, kiến thức pháp luật cho cán bộ kiểm tra.

- Trang bị những công cụ hỗ trợ cần thiết cho công tác kiểm tra như ban hành các văn bản hướng dẫn nội bộ, xây dựng quy trình kiểm tra mang tính đồng bộ và dễ thực hiện.

- Không ngừng hoàn thiện và đổi mới phương pháp kiểm tra, áp dụng linh hoạt các biện pháp kiểm tra tùy thuộc vào từng thời điểm, từng đối tượng và mục đích của kiểm tra.

3.2.2. Nhóm giải pháp chuyên môn

➤ Thực hiện tốt công tác phân tích tín dụng

Với chức năng quản lý kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ tín dụng, hoạt động ngân hàng có những tính chất đặc thù riêng mà các ngành khác không có được. So với kinh doanh của các ngành kinh tế khác thì hoạt động ngân hàng có nhiều rủi ro hơn cả. Nhất là trong nền kinh tế thị trường hiện nay, ngành ngân hàng phải huy động và tạo mọi nguồn vốn để đáp ứng mọi nhu cầu kinh tế của mọi thành phần kinh tế. Để đáp ứng nhu cầu đó đòi hỏi ngân hàng ACB chi nhánh Kon Tum cũng như các ngân hàng khác phải nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng vốn hiện có của công tác tín dụng ngân hàng. Muốn vậy ngân hàng cần phải biết đối tượng cho vay là ai và khi nào thu hồi được vốn vay.

Việc phân tích tín dụng giúp cho ngân hàng nhìn nhận logic tình hình sử dụng vốn của người đi vay. Trên cơ sở đó đánh giá chính xác đối tượng để có những chính sách thích hợp, nhằm nâng cao sử dụng vốn vay.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng đối với từng mục đích vay, xem xét xu hướng phát triển của từng ngành, từng lĩnh vực kinh tế. Đây là căn cứ để ngân hàng đánh giá cơ cấu chất lượng tín dụng, khả năng thu nợ và lập kế hoạch cung cấp tín dụng theo từng đối tượng cho vay.

➤ Nâng cao trình độ và đạo đức nghề nghiệp đối với cán bộ

Trình độ của đội ngũ cán bộ là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến sự phát triển của hoạt động ngân hàng nói chung, hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng. Để có đội ngũ cán bộ giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có kỹ năng giao tiếp tốt, trước hết khi tuyển dụng, ACB cần chuẩn hóa qui định trình độ tối thiểu đầu vào, công tác tuyển dụng cần công khai, minh bạch để chọn ra những người có đủ điều kiện vào làm việc. Bên cạnh đó, công tác đào tạo lại cần được thực hiện một cách thường xuyên, liên tục, cán bộ yếu về mảng nghiệp vụ nào thì tăng cường đào tạo nghiệp vụ đó, không đào tạo tràn lan gây lãng phí về vật lực cho toàn ngành, chú trọng đào tạo các mảng nghiệp vụ tín dụng, phân tích tài chính, luật pháp, marketing, kỹ năng giao tiếp khách hàng, kết hợp đào tạo tại chỗ và đào tạo tại các cơ sở đào tạo. Bên cạnh đó, ACB cần thường xuyên giáo dục trình độ đạo đức nghề nghiệp đối với cán bộ, giáo dục bằng nhiều hình thức khác nhau như cử đi nghe các buổi nói chuyện tại các trường, viện, thường xuyên tổ chức các buổi nói chuyện về những tấm gương điển hình tiên tiến ở trong và ngoài ngành ngân hàng.

3.2.3. Nhóm giải pháp điều kiện

➤ Đẩy mạnh hoạt động Marketing

Thực tế cho thấy, tại chi nhánh hoạt động Marketing chưa được đẩy mạnh. Nằm trên đại bàn dân cư thưa thớt, cùng với mạng lưới gồm 1 chi nhánh và 1 phòng giao dịch được phân bố tại thành phố và huyện, thế nên số lượng khách hàng đến chi nhánh ngân hàng thực hiện cho vay tiêu dùng còn hạn chế. Nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng ít được phổ biến thông tin về loại hình cho vay này. Mặc dù, chi nhánh đã rất nỗ lực trong việc xúc tiến quảng cáo, tuyên truyền nhưng hoạt động này chưa đem lại hiệu quả cao. Đó là chi nhánh chưa chú trọng đến việc nghiên cứu, tìm hiểu thị trường, chưa tiến hành việc phân loại khách hàng và chưa có những điều tra về nhu cầu người tiêu dùng, đặc biệt là tình hình cạnh tranh trên địa bàn. Đây là một hạn chế của chi nhánh.

Trong thời gian tới, chi nhánh cần tăng cường các hoạt động Marketing như đẩy mạnh hoạt động xúc tiến hỗn hợp, mở rộng mạng lưới phân phối. Cụ thể nhất là thành lập phòng Marketing, chi nhánh sẽ thu hút ngày càng nhiều khách hàng, đặc biệt là nâng cao hình ảnh và uy tín của mình trên thị trường.

➤ Chi nhánh phải nghiên cứu thị trường và phát triển sản phẩm

Để tồn tại và phát triển, các sản phẩm của ngân hàng phải đáp ứng nhu cầu thị trường. Yêu cầu đó đặt ra đối với mỗi ngân hàng cần phải có sự nghiên cứu, phân tích đánh giá về thị trường mà mình đang hoạt động. Chỉ khi có được những phân tích đánh giá chính xác về thị trường thì ngân hàng mới có thể đề ra những kế hoạch hoạt động trong tương lai gần cũng như xây dựng một chiến lược kinh doanh tổng thể lâu dài. Việc nghiên cứu và đưa ra những sản phẩm phù hợp với từng thời kỳ phát triển của nền kinh tế sẽ giúp cho ngân hàng tiếp cận thường xuyên và bắt kịp với xu thế của thị trường.

➤ Đẩy mạnh các hình thức quảng cáo tiếp thị các sản phẩm cho vay

Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo. Cán bộ tín dụng tích cực tiếp thị để tìm kiếm khách hàng như nhân viên bán sản phẩm thông thường. Đồng thời phải tranh thủ sự ủng hộ nhiệt tình của cán bộ lãnh đạo để qua đó việc tiếp cận và tập hợp những nhu cầu của người dân cũng như việc tiến hành thực hiện nghiệp vụ diễn ra suôn sẻ. Hàng năm, ngân hàng nên tổ chức hội nghị, hội thảo khách hàng, qua đó tạo được mối quan hệ thân thiết hơn với khách hàng. Bên cạnh đó, việc tổ chức hội nghị khách hàng còn giúp ngân hàng có được cái nhìn chính xác hơn về chất lượng phục vụ thông qua những ý kiến của khách hàng. Đồng thời cũng giúp ngân hàng có biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ. Như vậy, ngân hàng có thể là người tư vấn tài chính đáng tin cậy cho khách hàng và nâng cao hiệu quả đầu tư tiêu dùng.

Quảng bá thương hiệu ACB đến mọi khách hàng. Tăng cường chuyên tải thông tin tới đa số công chúng nhằm giúp khách hàng có được những thông tin cập nhật, nhất quán, có được sự hiểu biết cơ bản về dịch vụ ngân hàng bán lẻ của ACB và nắm được các hình thức sử dụng, lợi ích của sản phẩm ACB. Bằng cách thực hiện hiệu quả các hình thức giao tiếp công cộng như:

- Quan hệ với các cơ quan truyền thông, báo chí, đài truyền hình,... thông qua các chương trình tự giới thiệu, phóng sự tài liệu,...
- Quan hệ với các cơ quan nghiên cứu và trường đại học thông qua các buổi hội thảo, giới thiệu chuyên đề,...
- Tham gia hỗ trợ các chính sách kinh tế, xã hội của chính phủ và chính quyền địa phương.
- Xây dựng kế hoạch tài trợ các chương trình văn hóa, thể thao của các địa phương.
- Tích cực tham gia các hoạt động từ thiện, công tác xã hội nhiều hơn nữa.
- In các tờ rơi giới thiệu tính năng từng sản phẩm dịch vụ và chỉ dẫn cần thiết về quyền và nghĩa vụ của khách hàng một cách ngắn gọn, dễ hiểu.
- Marketing trực tiếp qua Thư ngỏ, điện thoại,... nhằm giới thiệu về sản phẩm mới đến khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng VIP.
- Nâng cao và giới thiệu chi tiết về sản phẩm, giá cả, thủ tục và quy trình thực hiện, nơi giải đáp thắc mắc,... trên website của ngân hàng, thường xuyên nâng cấp và cập nhật những thay đổi trên website.

3.2.4. Một số giải pháp khác

➤ Làm tốt công tác thẩm định khách hàng

Phân tích đúng khả năng và thiện chí trả nợ của khách hàng nhân viên tín dụng phải chú trọng hơn nữa việc phân tích vào khả năng hiện tại và tương lai của khách hàng về việc khả năng sử dụng vốn vay cũng như khả năng hoàn vốn. Nếu làm tốt khâu này sẽ giảm đáng kể rủi ro cho ngân hàng và biết được thông tin khách hàng cung cấp có độ chính xác không để biết thái độ khách hàng.

Cần tìm hiểu lịch sử khách hàng thông qua các trung tâm phòng ngừa rủi ro tín dụng, trung tâm thông tin tín dụng (CIC) nhà nước, từ các ngân hàng bạn có giao dịch với khách hàng trước đây.

Việc quyết định cho vay hay không nên dựa vào khả năng trả nợ thực tế của khách hàng hơn là dựa vào TSTC. Tài sản thế chấp chỉ là một cách thức để thu nợ khi khách hàng không trả được nợ chứ không phải là điều kiện tiên quyết. Cần linh động hơn trong việc xét duyệt cho vay đối với những khách hàng chưa đủ điều kiện về TSTC nhưng có khả năng tài chính vững mạnh để tránh từ chối những khách hàng đầy tiềm năng.

Những tiêu chuẩn cần quan tâm ngoài TSTC có thể là: năng lực trả nợ của khách hàng (phụ thuộc vào nghề nghiệp, tình hình tài chính, thu nhập trả nợ,...), uy tín của khách hàng, vốn tự có của khách hàng.

➤ Tăng cường kiểm tra giám sát việc sử dụng vốn vay, nguồn trả nợ của khách hàng

- Khâu giám sát mục đích sử dụng vốn

Hiện nay theo quy định của ACB việc kiểm tra mục đích sử dụng vốn được thực hiện kiểm theo những kỳ hạn quy định. Thông thường, định kỳ 30, 60, 90 ngày ngân hàng sẽ kiểm tra việc sử dụng vốn của khách hàng. Việc kiểm tra được giao cho nhân viên phân tích tín dụng phụ trách. Kiểm tra việc sử dụng vốn sau giải ngân là một khâu quan trọng

trong quy trình tín dụng, tuy nhiên với lượng khách hàng nhiều và ngày càng tăng thêm trong khi đó đội ngũ nhân viên có hạn, do vậy việc giám sát thường khá lỏng lẻo.

Chính vì thế, chi nhánh trong thời gian tới cần tăng cường đôn đốc, nhắc nhở nhân viên phân tích tín dụng thực hiện công việc này. Cụ thể, đối với những khoản vay lớn, nhân viên phân tích tín dụng bắt buộc phải thường xuyên kiểm tra thực tế sử dụng vốn theo quy định. Đối với những khoản vay nhỏ, do số lượng nhiều chi nhánh có thể dùng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hoặc phân nhóm để tiến hành kiểm tra.

Trong quá trình kiểm tra mục đích sử dụng vốn sau giải ngân, nhân viên tín dụng phải quan tâm hơn nữa đến việc thu thập thông tin, chứng từ liên quan tới mục đích sử dụng tiền vay, kiểm tra thực tế việc sử dụng vốn xem có phù hợp với mục đích vay trong hợp đồng không, việc kiểm tra phải thực hiện trực tiếp với khách hàng cũng như từ nhà cung cấp. Trường hợp khách hàng sử dụng vốn sai mục đích nhân viên tín dụng phải báo cáo ngay cho cấp quản lý để đưa ra hình thức xử lý phù hợp.

- Nguồn trả nợ của khách hàng

Thường xuyên theo dõi tình hình thu nhập của khách hàng: nhân viên phân tích tín dụng cần phải nắm rõ các nguồn thu nhập của khách hàng, nhất là nguồn thu nhập dành cho việc trả nợ theo thỏa thuận trong hợp đồng, thường xuyên theo dõi các nguồn này, khi có bất cứ sự thay đổi có liên quan tới nguồn trả nợ thì yêu cầu khách hàng cung cấp giấy tờ chứng minh cho nguồn thu nhập mới, chú ý quan tâm đến thời gian, kinh nghiệm làm việc, nơi làm việc của khách hàng để có những nhận định khách quan và những phán đoán về xu hướng phát triển của ngành đó, đưa ra các trường hợp mà thu nhập của khách hàng có khả năng bị ảnh hưởng nghiêm trọng từ đó đưa ra các hướng giải quyết ngay từ đầu.

Trong bối cảnh hiện nay khi lãi suất CVTD đang ở mức cao, áp lực lạm phát khiến chi phí lãi vay tăng cũng như nguồn thu nhập còn lại dành cho việc trả nợ giảm, việc giám sát sau giải ngân trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết. Tránh tình huống khách hàng dây dưa, chậm trả nợ làm phát sinh cũng như gia tăng nợ quá hạn và nợ xấu cho chi nhánh.

- Tăng cường thực hiện việc xử lý nợ quá hạn và phòng ngừa nợ xấu

Để góp phần giảm nợ quá hạn, chi nhánh cần quan tâm tới những vấn đề sau:

+ Xác minh cụ thể việc phát sinh nợ quá hạn của khách hàng là do yếu tố khách quan hay chủ quan, trường hợp là do yếu tố khách quan, cụ thể là khách hàng thay đổi kỳ nhận lương thì nhân viên tín dụng cần tiến hành đề xuất thay đổi kỳ trả nợ cho phù hợp. Trường hợp khách hàng cố tình chậm trả hoặc không muốn trả nợ thì cần đề xuất chấm dứt việc cấp tín dụng, thu hồi vốn vay đã cấp.

+ Lập kế hoạch, chi tiêu cụ thể hàng tháng, hàng quý, năm cho từng nhân viên liên quan trong quy trình tín dụng về tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu.

+ Phân loại từng đối tượng khách hàng có phát sinh nợ quá hạn, xác định dư nợ tồn đọng, trên cơ sở đó có đưa ra lộ trình xử lý, thu hồi nợ hợp lý với mức độ và giải pháp mạnh dần từ thấp tới cao.

+ Trường hợp khách hàng cố tình chậm trả hoặc không muốn trả nợ thì cần đề xuất chấm dứt việc cấp tín dụng, thu hồi vốn vay đã cấp.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị đối với ngân hàng ACB

Là đơn vị trực tiếp chỉ đạo hoạt động của chi nhánh, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam cần có chính sách khuyến khích đối với việc mở rộng cho vay tiêu dùng:

- Hoạch định chiến lược phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, xác định các biện pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng phù hợp với ngân hàng sao cho đạt kết quả tốt nhất.
- Chỉ thị các ngân hàng tập trung đầu tư vào nguồn lực công nghệ và con người – hai yếu tố được coi là chìa khóa dẫn mở cánh cửa thành công cho lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

- Đưa ra một danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng mà các ngân hàng có thể cung ứng dựa trên việc nghiên cứu, học hỏi kinh nghiệm từ các tổ chức tín dụng trong nước và quốc tế.
- Khi có các thay đổi trong quy chế chính sách về cho vay tiêu dùng cần nhanh chóng thông báo cho các chi nhánh, đặc biệt phải hướng dẫn cụ thể từng trường hợp, tránh xảy ra sai sót không đáng có.

3.3.2. Kiến nghị đối với Chính phủ

Khi khủng hoảng kinh tế xảy ra, sự chững lại của nền kinh tế đang ít nhiều ảnh hưởng đến thu nhập của người dân và ngược lại sức mua của người tiêu dùng giảm thì khó vực dậy được nền kinh tế. Chính vì vậy Chính phủ nên triển khai mạnh mẽ chủ trương kích cầu nội địa với các chương trình như “người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”, một trong những biện pháp kích cầu là các ngân hàng thương mại thực hiện các chương trình hỗ trợ cho vay tiêu dùng trả góp bằng hình thức tín chấp với lãi suất ưu đãi. Như vậy, chính phủ vừa đạt được mục tiêu tăng trưởng kinh tế và ngân hàng cũng đạt được mục tiêu tăng trưởng tín dụng cho vay tiêu dùng.

Cần có sự phân quyền rõ ràng, cần xác định rõ trách nhiệm và quyền hạn, nghĩa vụ đối với từng cơ quan cụ thể.

Tài sản đảm bảo được thực hiện đăng ký ở nhiều nơi khác nhau: bất động sản ở phòng tài nguyên môi trường, động sản đăng ký ở trung tâm giao dịch đảm bảo. Do đó, những khách hàng có những loại tài sản khác nhau thì phải đăng ký ở những nơi khác nhau. Đề nghị thành lập trung tâm đăng ký duy nhất đáp ứng các nhu cầu trên. Đẩy nhanh tiến độ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, tạo điều kiện cho giao dịch đảm bảo tiền vay.

Chính phủ, NHNN và một số Ban ngành đang khuyến khích các tổ chức trả lương cho người lao động qua hệ thống tài khoản tại các ngân hàng thương mại, khuyến khích các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt. Đây là một trong những điều kiện cơ bản để phát triển cho vay tiêu dùng trong tương lai.

Chính phủ và NHNN nên có chủ trương cho phép thành lập các công ty thông tin tín dụng tư nhân hoạt động song song với CIC. Đây là một trong những chỉ dấu tích cực cho việc phát triển tín dụng cá nhân nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Khi thông tin người vay rõ ràng minh bạch thì các thủ tục sẽ thuận tiện và thông thoáng hơn.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Nâng cao chất lượng hoạt động của trung tâm thông tin tín dụng (CIC). Trung tâm tín dụng của ngân hàng nhà nước (CIC) có chức năng thu nhận, phân tích, dự báo, khai thác và cung ứng dịch vụ thông tin doanh nghiệp, cá nhân và các thông tin khác có liên quan đến hoạt động tiền tệ, ngân hàng cho NHNN, các TCTD, các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước.

Trong năm 2016 CIC đã tiến hành triển khai hệ thống chấm điểm khách hàng thể nhân, theo đó việc chấm điểm tín dụng thể nhân – một quy trình đánh giá khả năng thực hiện các nghĩa vụ tài chính của một cá nhân vay vốn đối với ngân hàng như việc trả lãi và trả gốc nợ vay khi đến hạn hoặc các điều kiện tín dụng khác nhằm đánh giá, xác định rủi ro trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Hệ thống chấm điểm tín dụng thể nhân tại CIC tiếp cận đến tất cả các yếu tố có liên quan đến rủi ro tín dụng. Các thông tin về tình hình quan hệ tín dụng hiện tại, biểu đồ diễn biến phát sinh dư nợ 3 năm gần nhất, diễn biến nợ xấu trong 3 năm gần nhất, các thông tin khác như: số lượng hỏi tin về khách hàng, các hình thức vay vốn của khách hàng trong 3 năm gần nhất. Tuy vậy đây chỉ là một lực chọn cho các TCTD chấm điểm cho khách hàng và khi sử dụng dịch vụ này.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Chương 3 đã nêu lên định hướng hoạt động kinh doanh cũng như mục tiêu cụ thể của ACB nói chung và ACB chi nhánh Kon Tum nói riêng trong những năm tới. Chương 3 cũng đã nêu định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh trong những năm tới. Từ đó nêu được một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh. Trong thời gian tới, ACB chi nhánh Kon Tum cần: Có chính sách lãi suất thích hợp đối với từng hình thức vay và từng đối tượng vay, đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng và mở rộng hợp tác với các đối tác chiến lược, hoàn thiện và cải tiến quy trình, quy định tín dụng cho vay tiêu dùng, tăng cường công tác kiểm soát nội bộ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tiêu dùng, đẩy mạnh hoạt động Marketing, tăng cường công tác kiểm soát nội bộ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tiêu dùng.

Đồng thời chương 3 cũng nêu lên một số kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và đối với ACB với mong muốn có thể góp phần nâng cao chất lượng và phát triển cho vay tiêu dùng tại ACB Kon Tum.

KẾT LUẬN

Mặc dù phải đối mặt với nhiều khó khăn và sự cạnh tranh gay gắt của thị trường tín dụng trên địa bàn nhưng ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Kon Tum đã ngày càng phát triển và khẳng định được vị trí của mình. Ngân hàng đã thu hút được nguồn vốn nhân rồi ngày càng nhiều từ các tổ chức kinh tế, các thành phần dân cư, cá nhân... để bổ sung nguồn vốn đầu tư cho cá nhân, hộ gia đình và các tổ chức kinh tế khác. Việc đem nguồn vốn từ nơi thừa cung cấp cho nơi thiếu không những góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển mà còn đem lại lợi nhuận cho ngân hàng. Từ đó, hiệu quả huy động vốn và cho vay của ngân hàng được nâng cao.

Thực tế trong những năm qua ngân hàng đã có những đổi mới một cách rõ rệt theo chiều hướng tích cực như: Tác phong làm việc và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên ngân hàng được cải thiện, nâng cao thái độ phục vụ khách hàng, thực hiện nhiều chương trình khuyến mãi, dự thưởng... đó là điều đáng khích lệ cho toàn thể cán bộ công nhân viên của ngân hàng. Tuy nhiên cũng cố gắng này cần được phát huy hơn nữa để bắt kịp và cạnh tranh với các ngân hàng trong nước khác cũng như các ngân hàng nước ngoài trong quá trình hội nhập. Trong 3 năm qua, tình hình CVTD của chi nhánh ngày càng tiến triển theo chiều hướng tích cực, lợi nhuận gia tăng qua các năm, tuy nhiên ngân hàng đang phải đối mặt với nhiều vấn đề tồn tại. Ban lãnh đạo ngân hàng cần xem xét và giải quyết trong thời gian tới.

Quá trình phân tích tín dụng đối với hoạt động CVTD cho thấy những mặt đạt được và những mặt tồn tại của ngân hàng, thông qua đó chi nhánh sẽ kiện toàn được mình trong quá trình hoạt động để ngày càng phát triển và mở rộng thị phần trong địa bàn trong thời gian tới. Hòa hòa nguồn vốn huy động và doanh số cho vay để tạo sự cân đối giữa đầu vào và đầu ra, từ đó chi nhánh sẽ chủ động hơn trong việc cấp tín dụng, đẩy mạnh công tác thu nợ và giảm thiểu nợ quá hạn trong CVTD nói riêng và trong toàn bộ hoạt động tín dụng của ngân hàng nói chung.

Nhìn chung, kết quả hoạt động tín dụng đối với hoạt động CVTD của chi nhánh qua 3 năm khả quan và an toàn. Nâng cao chất lượng hoạt động CVTD tại ngân hàng Á Châu chi nhánh Kon Tum, ngân hàng cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau: Nâng cao số lượng cũng như chất lượng nguồn nhân lực, hoàn thiện quy trình tín dụng, tăng cường kiểm tra giám sát việc sử dụng vốn vay, nguồn trả nợ của khách hàng, tăng cường việc thực hiện việc xử lý nợ quá hạn và phòng ngừa nợ xấu, đa dạng hóa sản phẩm CVTD, đa dạng hóa hình thức quảng bá sản phẩm hơn, đẩy mạnh huy động nguồn vốn trung và dài hạn, thực hiện chính sách phục vụ và chăm sóc khách hàng phù hợp với từng đối tượng cụ thể.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Các bài báo khoa học có liên quan đến hoạt động tiêu dùng

- Bài viết “Bàn về hoạt động cho vay tiêu dùng” của tác giả Khánh Ly, Tạp chí Ngân hàng số 01, năm 2016.
- Bài viết “Giải pháp phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Việt Nam” của tác giả Trần Thị Thanh Tâm, Tạp chí tài chính kỳ 2, tháng 02 năm 2016.

Các luận văn thạc sỹ được công bố tại Trường Đại học Kinh tế có liên quan đến đề tài nghiên cứu

- Luận văn “Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn - chi nhánh Đắk Nông” của tác giả Nguyễn Quang Tú (2016).
- Luận văn “Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đắk Lắk” của tác giả Lê Thị Thúy Loan (2016).
- Luận văn “Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi nhánh Đắk Nông” của tác giả Phạm Văn Hưng (2016).
- Luận văn “Mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi nhánh Phú Yên” của tác giả Bùi Văn Hoàng (2014).
- Luận văn “Giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Đà Nẵng” của tác giả Lê Vĩnh Thạch (2014).
- Luận văn “Phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đắk Lắk” của tác giả Nguyễn Thị Thu Ngân (2014).
- Luận văn “Mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn - Chi nhánh Quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng” của tác giả Nguyễn Thị Minh Nguyệt (2014).

Các tài liệu tại đơn vị thực tập cung cấp

- Báo cáo thường niên của chi nhánh Kontum năm 2016 – 2017 – 2018.
- Sổ tay tín dụng khách hàng cá nhân của ACB.
- Tài liệu về cơ cấu, chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kontum.

Internet

- <<http://www.acb.com.vn>>
- <<http://www.sbc.gov.vn>>

PHỤ LỤC

Phụ lục số 1

2.2.3. Các sản phẩm dịch vụ chính của chi nhánh

Với định hướng đa dạng hóa sản phẩm và hướng đến khách hàng cá nhân để trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam, ACB luôn chú trọng việc đưa ra các sản phẩm dịch vụ mới nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, cung cấp các sản phẩm tín dụng trả góp dành cho cá nhân như cho vay du học, cho vay mua nhà, cho vay hỗ trợ tiêu dùng... Hiện nay, ACB KonTum cung cấp các sản phẩm cho vay tiêu dùng sau:

a. Cho vay trả góp mua nhà ở, nền nhà:

Cho vay trả góp mua nhà ở, nền nhà là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp khách hàng mua được nhà, nền nhà đúng theo mong muốn.

❖ Đối tượng và điều kiện vay vốn:

- Cá nhân người Việt Nam, Việt Kiều được phép mua nhà đất tại Việt Nam.
- Độ tuổi từ 18 trở lên.
- Có thu nhập ổn định, đủ đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng.
- Có tài sản thế chấp, cầm cố (nhà đất, sổ tiết kiệm...) dùng để bảo đảm thuộc sở hữu của chính người vay hoặc được thân nhân có tài sản thế chấp, cầm cố bảo lãnh.
- Tài sản thế chấp có thể là chính căn nhà, nền nhà dự định mua hoặc bằng tài sản khác.
- Có vốn tự tam gia vào việc mua bán, chuyển nhượng nhà, nền nhà.

❖ Đặc điểm:

Thời hạn cho vay: tối đa 120 tháng (10 năm).

Lãi suất: theo lãi suất quy định hiện hành của ACB .

Mức cho vay : Được xác định dựa vào các căn cứ sau:

- + Nhu cầu vốn thực tế (theo giá trị căn nhà, nền nhà mua).
- + Không quá 70% giá trị tài sản thế chấp, cầm cố đảm bảo cho khoản vay(do ACB định giá).
- + Phương thức trả nợ: trả dần (vốn + lãi) hàng tháng (nếu vay chung dài hạn) hoặc trả lãi hàng tháng và vốn trả vào cuối kỳ (nếu vay ngắn hạn).
- Phương thức giải ngân: thanh toán trực tiếp cho bên bán hoặc thông qua ngân hàng.
- Nếu vay bằng vàng có thể trả nợ bằng VNĐ (giá quy đổi theo giá vàng do ACB bán ra tại thời điểm trả nợ).

❖ Hồ sơ vay vốn:

- Giấy đề nghị vay vốn và phương án trả nợ : theo mẫu của ACB.
- Giấy tờ chứng minh việc mua nhà, nền nhà.
- Giấy CMND/hộ chiếu, hộ khẩu/ KT3 của người vay, người bảo lãnh.
- Giấy tờ liên quan đến tài sản cầm cố có thế chấp.
- Các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập của người vay, người cùng trả nợ.

b. Xây dựng, sửa chữa nhà:

Cho vay trả góp xây dựng sửa chữa nhà là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp khách hàng xây dựng, sửa chữa, trang trí nội thất căn nhà của mình đúng theo ý thích.

❖ **Đối tượng và điều kiện vay vốn:**

- Cá nhân người Việt Nam, Việt Kiều được phép mua nhà đất tại Việt Nam .
- Độ tuổi từ 18 trở lên.
- Có thu nhập ổn định, đủ đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng.
- Có vốn tự có tham gia vào việc xây dựng, sửa chữa nhà.
- Có giấy phép xây dựng, sửa chữa do cơ quan có thẩm quyền cấp theo qui định (ngoại trừ những trường hợp sửa chữa mà theo qui định không cần phải có giấy phép).
- Có tài sản thế chấp, cầm cố (nhà, đất, sổ tiết kiệm...) dùng để bảo đảm thuộc sở hữu của chính người vay hoặc được thân nhân có tài sản thế chấp, cầm cố bảo lãnh.
- Tài sản thế chấp có thể là chính căn nhà, nền nhà dự định mua hoặc bằng tài sản khác.

❖ **Đặc điểm:**

- Thời hạn cho vay: tối đa 120 tháng (10 năm).
- Sửa chữa nhà: tối đa lên đến 84 tháng (7 năm).
- Lãi suất: theo lãi suất quy định hiện hành của ACB.
- Mức cho vay:

Được xác định dựa vào các căn cứ sau:

- + Nhu cầu vốn thực tế (căn cứ vào dự toán công trình).
 - + Không quá 70% giá trị tài sản thế chấp, cầm cố đảm bảo cho khoản vay(do ACB định giá).
 - + Phương thức trả nợ: trả dần (vốn + lãi) hàng tháng (nếu vay chung dài hạn) hoặc trả lãi hàng tháng và vốn trả vào cuối kỳ (nếu vay ngắn hạn).
 - Phương thức giải ngân: có thể giải ngân một lần hoặc nhiều lần theo tiến độ xây dựng thực tế, được gia hạn chi trả lãi chưa phải trả vốn góp trong thời gian thi công.
- Nếu vay bằng vàng có thể trả nợ bằng VNĐ (giá quy đổi theo giá vàng do ACB bán ra tại thời điểm trả nợ).

❖ **Hồ sơ vay vốn:**

- Giấy đề nghị vay vốn và phương án trả nợ : theo mẫu của ACB.
- Giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn như: giấy phép xây dựng, sửa chữa, hợp đồng thi công, dự toán công trình (nếu có).
- Giấy CMND/hộ chiếu, hộ khẩu/ KT3 của người vay, người bảo lãnh.
- Giấy tờ liên quan đến tài sản cầm cố có thế chấp.
- Các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập của người vay, người cùng trả nợ.

c. Sinh hoạt tiêu dùng (có TSDB)

Cho vay sinh hoạt tiêu dùng là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp khách hàng mua sắm vật dụng gia đình, sửa chữa nhà ở, sửa xe cơ giới, làm kinh tế hộ gia đình, thanh toán học phí, đi du lịch, chữa bệnh, may chay, cưới hỏi,... và các nhu cầu thiết yếu khác trong cuộc sống.

❖ **Đối tượng và điều kiện vay vốn:**

- Cá nhân người Việt Nam, Việt kiều được phép mua nhà đất tại Việt Nam.
- Độ tuổi từ 18 trở lên
- Có thu nhập ổn định, đủ đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng.
- Có tài sản thế chấp, cầm cố (nhà đất, sổ tiết kiệm...) dùng để bảo đảm thuộc sở hữu của chính người vay hoặc được thân nhân có tài sản thế chấp, cầm cố bảo lãnh.
- Có mục đích sử dụng vốn phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng hợp pháp.

❖ **Đặc điểm:**

- Thời hạn cho vay: tối đa 84 tháng (7 năm)
- Lãi suất: theo lãi suất quy định hiện hành của ACB
- Mức cho vay: theo nhu cầu thực tế của khách hàng nhưng tối đa không vượt quá 2 tỷ VNĐ và 70% trị giá tài sản thế chấp, cầm cố do ACB thẩm định.
- Phương thức trả nợ: : trả dần (vốn + lãi) hàng tháng (nếu vay chung dài hạn) hoặc trả lãi hàng tháng và vốn trả vào cuối kỳ (nếu vay ngắn hạn).
- Phương thức giải ngân: thanh toán trực tiếp cho bên bán hoặc thông qua ngân hàng.
- Nếu vay bằng vàng có thể trả nợ bằng VNĐ (giá quy đổi theo giá vàng do ACB bán ra tại thời điểm trả nợ).

❖ **Hồ sơ vay vốn:**

- Giấy đề nghị vay vốn : theo mẫu của ACB.
- Giấy CMND/ Hộ chiếu, Hộ khẩu/ KT3 của người vay, người bảo lãnh.
- Hợp đồng lao động, xác nhận lương, hợp đồng cho thuê nhà, thuê xe, giấy phép kinh doanh (nếu có) ... của người vay và người cùng trả nợ.
- Giấy tờ liên quan đến tài sản cầm cố thế chấp.

d. Cho vay hỗ trợ tiêu dùng

Cho vay hỗ trợ tiêu dùng là sản phẩm cho vay trả góp không cần TSDB, không cần bảo lãnh trả thay của công ty nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân có thu nhập ổn định từ lương.

❖ **Đối tượng và điều kiện vay vốn:**

- Cá nhân người Việt Nam, Việt Kiều được phép mua nhà đất tại Việt Nam.
- Độ tuổi từ 18 trở lên.
- Là cán bộ công nhân viên chức, có thu nhập ổn định hàng tháng từ 6 triệu đồng trở lên, đủ đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng.
- Thời gian công tác tại đơn vị từ 12 tháng trở lên.
- Có mục đích sử dụng vốn phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng hợp pháp.
- Có điện thoại cố định tại nơi cư trú.

❖ **Đặc điểm:**

- Thời hạn cho vay: tối đa 84 tháng (7 năm).
- Lãi suất: theo lãi suất quy định hiện hành của ACB .

- Mức cho vay: theo nhu cầu thực tế của khách hàng nhưng tối đa không vượt quá 500 triệu VNĐ.

- Phương thức trả nợ: trả dần (vốn + lãi) hàng tháng (nếu vay chung dài hạn) hoặc trả lãi hàng tháng và vốn trả vào cuối kỳ (nếu vay ngắn hạn).

- Phương thức giải ngân: thanh toán trực tiếp cho bên bán hoặc thông qua ngân hàng.

Nếu vay bằng vàng có thể trả nợ bằng VNĐ (giá quy đổi theo giá vàng do ACB bán ra tại thời điểm trả nợ).

❖ Hồ sơ vay vốn

- Giấy đề nghị vay vốn theo mẫu của ACB

- Giấy CMND/ Hộ chiếu, Hộ khẩu/KT3 của người vay, người bảo lãnh

- Loại tiền cho vay: VNĐ.

- Phương thức trả nợ: trả dần (vốn + lãi) hàng tháng (nếu vay chung dài hạn) hoặc trả lãi hàng tháng và vốn trả vào cuối kỳ (nếu vay ngắn hạn).

- Phương thức giải ngân: tiền vay sẽ được ACB giải ngân trực tiếp cho bên bán xe.

❖ Hồ sơ vay vốn:

- Giấy đề nghị vay vốn : theo mẫu của ACB.

- Giấy CMND/ Hộ chiếu, Hộ khẩu/ KT3 của người vay, người bảo lãnh.

- Giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập trả nợ: hợp đồng lao động, xác nhận lương, hợp đồng cho thuê nhà, thuê xe, giấy phép kinh doanh (nếu có)... của người vay và người cùng trả nợ.

- Giấy tờ liên quan đến tài sản cầm cố thế chấp.

f. Cho vay hỗ trợ du học

Cho vay hỗ trợ du học là sản phẩm tín dụng hỗ trợ tài chính giúp khách hàng thực hiện việc đầu tư cho con em mình đi du học, để làm thủ tục xin xét cấp Visa hoặc thanh toán chi phí du học cùng các chi phí phát sinh trong thời gian du học.

❖ Đặc điểm:

- Thời hạn cho vay: bằng với khoảng thời gian hoặc tập của từng du học sinh và tối đa lên đến 120 tháng (10 năm).

- Lãi suất: theo lãi suất quy định hiện hành của ACB.

- Mức cho vay: lên đến 100% chi phí của du học sinh.

- Phương thức trả nợ: trả dần (vốn + lãi) hàng tháng (nếu vay chung dài hạn) hoặc trả lãi hàng tháng và vốn trả vào cuối kỳ (nếu vay ngắn hạn).

❖ Hồ sơ vay vốn:

- Giấy đề nghị vay vốn: theo mẫu của ACB.

- Giấy tờ chứng minh quan hệ thân nhân giữa người vay và người đi du học (CMND/ Hộ chiếu, hộ khẩu/ KT3, giấy khai sinh...)

- Giấy CMND/ Hộ chiếu, hộ khẩu/KT3 của người vay, người bảo lãnh.
- Giấy chứng minh chi phí du học: các giấy tờ thông báo học phí từ các cơ sở nước ngoài, các tài liệu có liên quan đến việc lập thủ tục đi học (trường hợp mới có dự định đi du học).

- Giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập trả nợ của người vay và người cùng trả nợ như: giấy xác nhận thu nhập của cơ quan, giấy phép kinh doanh, hợp đồng thuê nhà ở...

- Giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo khoản vay.

g. Cho vay cầm cố thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá

Cho vay cầm cố Thẻ tiết kiệm (TTK), Giấy tờ có giá (GTCG), vàng, ngoại tệ mặt là sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân có nhu cầu vay tiền để bù đắp sự thiếu hụt tạm thời trong các khoản chi tiêu sinh hoạt gia đình hoặc bổ sung vốn hoạt động sản xuất kinh doanh hợp pháp.

❖ Đối tượng và điều kiện vay vốn:

- Cá nhân người Việt Nam
- Độ tuổi từ 18 trở lên
- Sở hữu hợp pháp TTK, GTCG (do ACB hoặc tổ chức tín dụng khác được ACB chấp nhận cầm cố phát hành), vàng mặt, ngoại tệ mặt (có niêm yết tại ACB).
- Có thu nhập ổn định, đủ đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng.

❖ Đặc điểm:

- Thời hạn cho vay: theo kỳ hạn của sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá
- Loại tiền vay: VND, Ngoại tệ (theo quy định về quản lý ngoại hối và chính sách ACB trong từng thời kỳ)
- Lãi suất: theo lãi suất định hiện hành của ACB.
- Mức cho vay:

Được xác định dựa vào các căn cứ sau:

- + Nhu cầu vốn thực tế của khách hàng
- + Mức vay tối đa lên đến 90% giá trị tài sản cầm cố
- Phương thức trả nợ: trả dần (vốn + lãi) hàng tháng (nếu vay chung dài hạn) hoặc trả lãi hàng tháng và vốn trả vào cuối kỳ (nếu vay ngắn hạn).
- Phương thức giải ngân: từng lần hoặc một lần tùy theo nhu cầu khách hàng.

❖ Hồ sơ vay vốn:

- Giấy đề nghị vay vốn và phương án trả nợ: theo mẫu của ACB
- Hồ sơ giấy tờ có giá trị, sổ tiết kiệm
- Giấy CMND/Hộ chiếu, hộ khẩu/KT3 của người vay, người bảo lãnh.
- Giấy tờ liên quan đến tài sản cầm cố thế chấp
- Các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập của người vay, người cùng trả nợ.

Phụ lục số 2
BÁO CÁO THÔNG TIN QUAN HỆ TÍN DỤNG
(Khách hàng thể nhân)

Đơn vị tra cứu: NH TMCP Á Châu – CN Kon Tum

Địa chỉ: 94 Trần Phú, p. Thắng Lợi, TP.Kon Tum. Tỉnh Kon Tum

Người tra cứu: Trung Hoàng

Điện thoại:

Mã số phiếu: 1

Thời gian yêu cầu: 14:05 – 07/12/2019 **Thời gian gửi báo cáo:** 14:07 – 07/12/2019

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng	Phạm Văn Như
Mã số CIC:	9137632494
Địa chỉ:	Xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum
Số chứng minh nhân dân:	233428266
Giấy tờ cá nhân khác:	

II. QUAN HỆ TÍN DỤNG

A. Quan hệ tín dụng hiện tại

2.1 Tổng hợp dư nợ hiện tại

Đơn vị tính: triệu đồng

STT	Nhóm nợ	Ngắn hạn		Trung hạn		Dài hạn		Dư nợ	
		VNĐ	USD	VNĐ	USD	VNĐ	USD	VNĐ	USD
1	Dư nợ đủ tiêu chuẩn	0	0	72	0	0	0	0	0
2	Nợ cần chú ý	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Nợ dưới tiêu chuẩn	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Nợ nghi ngờ	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Nợ có khả năng mất vốn	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Nợ xấu khác	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Dư nợ thẻ	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng cộng		0	0	72	0	0	0	0	0

2.2. Danh sách Tổ chức tín dụng đang quan hệ

STT	Tên tổ chức/ chi nhánh tổ chức tín dụng	Mã TCTD	Ngày báo nợ gần nhất
1	Ngân hàng TMCP Nông Nghiệp & Phát triển Nông Thôn Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum	64302504	30/11/2019

2.3. Dư nợ đã bán cho Công ty quản lý tài sản của các TCTD Việt Nam (VAMC)

Hiện tại, khách hàng không có dư nợ đã bán cho VAMC.

B. THÔNG TIN LỊCH SỬ QUAN HỆ TÍN DỤNG

2.4. Diễn biến dư nợ 12 tháng gần nhất

Đơn vị tính: triệu đồng (*)

Thời gian	Dư nợ vay	Dư nợ thẻ	Tổng dư nợ
11/2019	72		72
10/2019	78		78
09/2019	83		83
08/2019	89		89
07/2019	94		94
06/2019	100		100
05/2019	106		106
04/2019	111		111
03/2019	117		117
02/2019	128		128
01/2019	128		128
12/2018	133		133

2.6. Nợ cần chú ý trong vòng 12 tháng gần nhất

Đơn vị tính: triệu đồng (*)

Tháng	Tổng nợ cần chú ý	Tên TCTD	Ngày báo cáo
03/2019	128	Ngân hàng TMCP Nông Nghiệp & Phát triển Nông Thôn Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum	27/03/2019

(*) Dư nợ bao gồm cả dư nợ ngoại tệ đã quy đổi theo tỉ giá tại thời điểm phát sinh

III. THÔNG TIN KHÁC VỀ KHÁCH HÀNG VAY

KẾT THÚC BÁO CÁO

Ghi chú: Báo cáo được tạo lập theo yêu cầu của khách hàng, đề nghị sử dụng thông tin đúng mục đích, bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và pháp luật hiện hành.

BÁO CÁO THÔNG TIN QUAN HỆ TÍN DỤNG
(Khách hàng thể nhân)

Đơn vị tra cứu: NH TMCP Á Châu – CN Kon Tum

Địa chỉ: 94 Trần Phú, p. Thắng Lợi, TP.Kon Tum. Tỉnh Kon Tum

Người tra cứu: Trung Hoàng

Điện thoại:

Mã số phiếu: 2

Thời gian yêu cầu: 14:05 – 07/12/2019 **Thời gian gửi báo cáo:** 14:07 – 07/12/2019

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng	Lê Thị Thanh
Mã số CIC:	7934682493
Địa chỉ:	Xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum
Số chứng minh nhân dân:	233679265
Giấy tờ cá nhân khác:	

II. QUAN HỆ TÍN DỤNG

A. Quan hệ tín dụng hiện tại

2.1 Tổng hợp dư nợ hiện tại

Đơn vị tính: triệu đồng (*)

STT	Nhóm nợ	Ngắn hạn		Trung hạn		Dài hạn		Dư nợ	
		VNĐ	USD	VNĐ	USD	VNĐ	USD	VNĐ	USD
1	Dư nợ đủ tiêu chuẩn	200	0	0	0	0	0	0	0
2	Nợ cần chú ý	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Nợ dưới tiêu chuẩn	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Nợ nghi ngờ	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Nợ có khả năng mất vốn	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Nợ xấu khác	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Dư nợ thẻ	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng cộng		200	0	0	0	0	0	0	0

2.2. Danh sách Tổ chức tín dụng đang quan hệ

STT	Tên tổ chức/ chi nhánh tổ chức tín dụng	Mã TCTD	Ngày báo nợ gần nhất
1	Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum	64325624	04/12/2019

2.3. Dư nợ đã bán cho Công ty quản lý tài sản của các TCTD Việt Nam (VAMC)

Hiện tại, khách hàng không có dư nợ đã bán cho VAMC.

B. THÔNG TIN LỊCH SỬ QUAN HỆ TÍN DỤNG

2.4. Diễn biến dư nợ 12 tháng gần nhất

Đơn vị tính: triệu đồng (*)

Thời gian	Dư nợ vay	Dư nợ thế	Tổng dư nợ
11/2019	200		200
10/2019	200		200
09/2019	200		200
08/2019	200		200
07/2019	200		200
06/2019	200		200
05/2019	200		200
04/2019	200		200
03/2019	200		200
02/2019	200		200
01/2019	200		200
12/2018	200		200

Ghi chú: (): Dư nợ bao gồm cả dư nợ ngoại tệ đã quy đổi theo tỉ giá tại thời điểm phát sinh.*

(-): Thiếu kỳ báo cáo số liệu

2.5. Lịch sử nợ xấu tín dụng trong 03 năm gần nhất

Khách hàng không có nợ xấu trong 03 năm gần nhất.

2.6. Nợ cần chú ý trong vòng 12 tháng gần nhất

Khách hàng không có nợ cần chú ý trong 12 tháng gần nhất.

III. THÔNG TIN KHÁC VỀ KHÁCH HÀNG VAY

KẾT THÚC BÁO CÁO

Ghi chú: Báo cáo được tạo lập theo yêu cầu của khách hàng, đề nghị sử dụng thông tin đúng mục đích, bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và pháp luật hiện hành.

DANH MỤC HỒ SƠ TIẾP NHẬN TỪ KHÁCH HÀNG
(Dành cho khách hàng Cá nhân)

Hôm nay, ngày 03 tháng 12 năm 2019. Tại Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Kon Tum chúng tôi gồm:

1. Bên giao hồ sơ (sau đây gọi là Bên nhận):

Người trực tiếp giao hồ sơ: Phạm Văn Như

Địa chỉ: Thị Trấn Sa Thầy TP. Kon Tum

Số điện thoại:

2. Bên nhận hồ sơ (sau đây gọi là Bên nhận):

Người trực tiếp nhận hồ sơ: Trần Văn Hai

Bên giao chuyển cho Bên nhận một bộ hồ sơ bao gồm các tài liệu theo Danh mục hồ sơ như sau:

0/S: Bản sao có công chứng hoặc Bản sau đã được nhân viên kinh doanh đối chiếu với Bản gốc và ký xác nhận B: Bắt buộc T: Tùy chọn	Bản gốc/ O/S/ Bản sao	Bắt buộc/ Tùy chọn	Khách hàng điền số trang
1. HỒ SƠ PHÁP LÝ			
1.1. CMND/ hộ chiếu/CCCD		B	
1.2. Sổ hộ khẩu (thường trú) hoặc thẻ tạm trú (KT3) (nếu không có Sổ hộ khẩu)		B	
1.3. Đăng ký kết hôn (nếu đã kết hôn) hoặc giấy chứng nhận độc thân (nếu chưa kết hôn) – có thể nộp ngay trước khi giải ngân		B	
2. HỒ SƠ CHỨNG MINH TÀI CHÍNH			
2.1. Thu nhập từ lương			
2.1.1. Hợp đồng lao động hoặc Quyết định bổ nhiệm/ tiếp nhận (Đối với cơ quan nhà nước)		B	
2.1.2. Sổ phụ/sao kê tài khoản trả lương qua ngân hàng hoặc Bảng xác nhận lĩnh lương hàng tháng (3 tháng gần nhất)	Bản gốc	B	

2.1.3. Xác nhận lương/phiếu chi lương, thưởng, phụ cấp hàng tháng của 3 tháng gần nhất	Bản gốc	T	
2.1.4. Các hồ sơ khác chứng minh thu nhập từ lương (Điền chi tiết vào phía dưới)			
2.1.4.1. Phiếu lĩnh Lương Hưu			
2.2. Thu nhập từ hoạt động kinh doanh			
2.2.1. Sổ sách mua bán hàng hóa 03 tháng gần nhất		B	
2.2.2. Các hợp đồng, hóa đơn		T	
2.2.3. Chứng từ nộp thuế		B	
2.2.4. Sao kê tài khoản			
2.2.5. Bảng kê hàng tồn kho, khoản phải thu – phải trả cho KH lập	Bản gốc	B	
2.2.6. Ảnh chụp (biểu hiện/địa chỉ, trong, ngoài, toàn cảnh HKD)	Bản gốc	B	
2.2.7. Các hồ sơ khác chứng minh thu nhập từ hoạt động kinh doanh (Điền chi tiết vào phía dưới)		B	
2.2.7.1.			
2.2.7.2.			
3. HỒ SƠ TÀI SẢN ĐẢM BẢO			
3.1. Tất cả các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu và quyền sử dụng tài sản của khách hàng hoặc bên thứ ba dùng tài sản của mình để đảm bảo cho khoản vay của khách hàng (VD: Chứng nhận quyền sử dụng đất và/hoặc quyền sở hữu tài sản, hợp đồng mua bán, hóa đơn mua bán hàng hóa, máy móc, thiết bị,...) (Điền chi tiết vào phía dưới)		B	
3.1.1			
3.2. Các hồ sơ thế chấp đã ký (nếu TSĐB đã được ký khung tại ACB)		B	
3.2.1. Hợp đồng thế chấp, Phụ lục HĐTC			

3.2.2. Đăng ký giao dịch đảm bảo, Phiếu xuất/nhập kho TSĐB			
3.3. Các giấy tờ nhân thân của chủ sở hữu tài sản đảm bảo (nếu chủ sở hữu tài sản đảm bảo không phải là người vay)		B	
3.3.1			
4. CÁC GIẤY TỜ KHÁC			
4.1. Ảnh chụp văn phòng, nhà xưởng, dây chuyền sản xuất, địa điểm bán hàng, kho hàng,...	Bản gốc	B	
4.2. Hợp đồng cho thuê kho, văn phòng, hợp đồng tín dụng ký kết với các ngân hàng khác.		T	
4.3. Các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu và quyền sử dụng các tài sản không phải là tài sản đảm bảo của khách hàng		T	
4.4. Các giấy tờ khác mà NVKD cảm thấy cần thiết cho việc thẩm định và phê duyệt khoản vay			
4.4.1.			

3. Bên nhận hồ sơ hướng dẫn và yêu cầu Bên giao hồ sơ bổ sung thêm các mục sau:

3.1.

3.2.

4. Ngày thực hiện thẩm định thực tế (chậm nhất): ngày .../.../...

5. Ngày thông báo kết quả giải quyết hồ sơ (chậm nhất): ngày .../.../...

Bên nhận sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm trong trường hợp Hồ sơ, tài liệu bị hư hỏng.

BÊN GIAO
(Ký, ghi rõ họ tên)

BÊN NHẬN
(Ký, ghi rõ họ tên)

Phụ lục số 4
PHƯƠNG ÁN ĐỀ NGHỊ CẤP TÍN DỤNG KINH DOANH

Mã hồ sơ:

8	3	5	2	7	4	4	8	3	2	5	2	1	2	9	0	6	5	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(THÁNG-NGÀY-GIỜ-MÃ NHÂN VIÊN-MÃ KHÁCH HÀNG)

1. Thông tin pháp lý của Bên đề nghị cấp tín dụng:

	Bên đề nghị cấp tín dụng	Người hôn phối, đồng vay (nếu có)
Họ và tên:	Lê Thị Thanh <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ	Phạm Văn Như <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ
Năm sinh	1988	1987
CMNC/CCCD/HC	233568439 Ngày cấp:15/06/2014	233864310 Ngày cấp:20/08/2015
Hộ khẩu thường trú	Xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum	Xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum
Nơi ở hiện tại	Xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum	Xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum
Số điện thoại/ email	0774678367	
Làm việc/ kinh doanh	Nông nghiệp Thâm niên: ... năm	Thâm niên: ... năm
Thu nhập từ	<input type="checkbox"/> Lương <input type="checkbox"/> Cho thuê <input type="checkbox"/> Kinh doanh <input type="checkbox"/> Khác	<input type="checkbox"/> Lương <input type="checkbox"/> Cho thuê <input type="checkbox"/> Kinh doanh <input type="checkbox"/> Khác
Trình độ học vấn	<input type="checkbox"/> Đại học/Trên đại học <input type="checkbox"/> Cao đẳng <input type="checkbox"/> Trung cấp <input type="checkbox"/> Dưới trung cấp	<input type="checkbox"/> Đại học/Trên đại học <input type="checkbox"/> Cao đẳng <input type="checkbox"/> Trung cấp <input type="checkbox"/> Dưới trung cấp
Tình trạng hôn nhân	<input type="checkbox"/> Ôn định <input type="checkbox"/> Độc thân <input type="checkbox"/> Ly thân/đang trong thời gian giải quyết li dị	<input type="checkbox"/> Ly dị/Góa <input type="checkbox"/> Khác
Nhà ở hiện tại	<input type="checkbox"/> Nhà sở hữu riêng <input type="checkbox"/> Nhà bố mẹ <input type="checkbox"/> Nhà đi thuê <input type="checkbox"/> Khác	Cư ngụ từ năm:
Người phụ thuộc	Dưới 18 tuổi	Trên 18 tuổi
Nơi đồng vay (nếu có)	Tên: Năm sinh: CMNC/CCCD/HC:	Tên: Năm sinh: CMNC/CCCD/HC:
Nơi đồng trả nợ (nếu có)	Tên: Năm sinh: CMNC/CCCD/HC:	Tên: Năm sinh: CMNC/CCCD/HC:

2. Thông tin người có liên quan (*) theo quy định của pháp luật (nếu có):

STT	Tên Tổ chức/ Cá nhân	MST/CMND	Mối quan hệ với người vay vốn	Ghi chú

Ghi chú: () Tham khảo Khoản 15 Điều 3 Thông tư 36/2014/TT-NHNN ngày 20/11/2014 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) để hướng dẫn Khách hàng điền thông tin phù hợp.*

3. Thông tin hoạt động sản xuất kinh doanh

Cơ sở sản xuất kinh doanh			
Đăng ký kinh doanh	Số:	Nơi cấp:	Cấp ngày:

Ngành nghề kinh doanh chính	Địa chỉ kinh doanh:		Diện tích: m^2		
	<input type="checkbox"/> Sở hữu <input type="checkbox"/> Thuê/mượn (thời gian sử dụng còn lại:),(Giá thuê:)				
	Địa chỉ kho hàng:		Diện tích: m^2		
Thông tin đầu vào					
Người bán chính					
Loại hàng hóa					
Phương thức thanh toán		<input type="checkbox"/> Trả ngay <input type="checkbox"/> Trả gói đầu			
Thông tin đầu ra					
Tên/ đối tượng mua hàng chính					
Phương thức thanh toán		<input type="checkbox"/> Trả ngay <input type="checkbox"/> Trả gói đầu			
Hiệu quả phương án kinh doanh		<input type="checkbox"/> Hàng tháng <input type="checkbox"/> Hàng năm Đơn vị:			
STT	Nội dung	Năm hiện tại	Năm sau		
I	Doanh thu				
II	Tổng chi phí = (1) + (2) + (3) + (4)				
1	Giá vốn hàng hóa				
2	Chi phí quản lý				
3	Chi phí lãi vay				
4	Chi phí khác				
III	Lợi nhuận dự kiến = (I) – (II)				
Bảng cân đối tài sản – nguồn vốn					
Tài sản			Nguồn vốn		
STT	Khoản mục	Số tiền	STT	Khoản mục	Số tiền
1	Tiền mặt + tiền gửi NH		1	Phải trả khách hàng	
2	Hàng tồn kho		2	Vay ngân hàng	
3	Phải thu của khách hàng		3	Vay mượn khác	
4	Tài sản cố định		4	Vốn chủ sở hữu	
Tổng cộng			Tổng cộng		

4. Thông tin và mục đích cấp tín dụng

Tôi/ Chúng tôi đề nghị ACB cấp tín dụng theo các nội dung cụ thể sau đây:

Vay theo món (vay bổ sung vốn kinh doanh hoặc đầu tư TSCĐ)

Mục đích vay vốn (vui lòng ghi cụ thể)	Chăm sóc nông nghiệp
Tổng nhu cầu vốn (A)	247.450.000đ
Vốn tự có (B)	47.450.000đ
Vốn huy động, vay khác (C)	
Số tiền cần vay tại ACB (=A-B-C)	200.000.000đ
Thời hạn	12 tháng
Lãi suất đề nghị	10.5%/ năm
Phương thức vay vốn	Từng lần
Phương thức giải ngân	Tiền mặt
Đề xuất khác	

5. Phương thức trả nợ

Phương thức trả nợ lãi	<input type="checkbox"/> Hàng tháng	<input type="checkbox"/> 3 tháng/lần	<input type="checkbox"/> 6 tháng/lần	<input type="checkbox"/> Hàng năm
Phương thức trả nợ gốc	<input type="checkbox"/> Hàng tháng	<input type="checkbox"/> 3 tháng/lần	<input type="checkbox"/> 6 tháng/lần	<input type="checkbox"/> Hàng năm <input type="checkbox"/> Cuối kỳ
Gốc dự kiến trả mỗi kỳ	200.000.000đ			

6. Nguồn trả nợ

TT	Khoản thu nhập/chi phí	Số tiền	Giấy tờ chứng minh
I	Thu nhập của người vay	17.545.833đ	
1	Cổ tức		
2	Lợi nhuận từ kinh doanh	17.545.833đ	
3	Tiền cho thuê tài sản		
4	Thu nhập khác		
II	Thu nhập của vợ/chồng		
1	Lương và thu nhập từ cơ quan		
2	Cổ tức		
3	Lợi nhuận từ kinh doanh		
4	Tiền cho thuê tài sản		
5	Thu nhập khác		
III	Thu nhập của người hỗ trợ trả nợ		
1	Tổng thu nhập (= I + II + III)	17.545.833đ	
2	Chi phí sinh hoạt	7.000.000đ	
3	Chi phí trả gốc lãi các khoản vay (không bao gồm khoản vay mới)	2.500.000đ	
4	Các chi phí khác		
5	Tổng chi phí	9.500.000đ	
6	Chênh lệch thu nhập chi phí (= A - B)	8.045.833đ	

7. Tình hình tài sản và nghĩa vụ nợ hiện tại của Bên được cấp tín dụng (Đơn vị: VNĐ)

A. Tài sản (có giấy tờ chứng minh quyền sở hữu)			B. Nợ phải trả	
Mô tả tài sản	Chủ sở hữu	Giá trị	Hạn mức/dư nợ tín dụng	Tại TCTD
Số BD 377114	Chính chủ	203.000.000đ		

8. Thông tin tài sản đảm bảo

(Không điền thông tin tại phụ lục 2 nếu chủ tài sản không phải là người được cấp tín dụng)

Tài sản đảm bảo	Tên chủ sở hữu	Mối quan hệ với khách hàng được cấp tín dụng	Tài sản hiện có đang được bảo đảm cho nghĩa vụ cấp tín dụng nào không?

Số BD 377114	Phạm Văn Như – Lê Thị Thanh	Chính chủ	<input type="checkbox"/> Đang đảm bảo <input type="checkbox"/> Không
			<input type="checkbox"/> Đang đảm bảo <input type="checkbox"/> Không

Ghi rõ tên tài sản, địa chỉ (nếu là BĐS), Biển kiểm soát (nếu là xe ô tô)

9. Cam kết của Bên được cấp tín dụng

Chúng tôi xin cam kết:

Đồng ý cho ACB công bố, cung cấp thông tin tín dụng liên quan đến giấy đề nghị cấp tín dụng, khách hàng. Bên thế chấp, cầm cố cho các cá nhân, tổ chức (kể cả công ty con/công ty liên kết của ACB, các công ty kinh doanh dịch vụ thông tin tín dụng, cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền) theo các quy định pháp luật có liên quan và miễn trừ cho ACB mọi khiếu nại, khiếu kiện, tranh chấp có liên quan do việc công bố, cung cấp này.

Sử dụng vốn đúng mục đích và tạo điều kiện để ACB kiểm tra việc sử dụng vốn. Mọi nguồn thu nhập hợp pháp để thanh toán cho mọi nghĩa vụ phát sinh với Ngân hàng bao gồm trả nợ gốc, lãi, phí và các chi phí khác có liên quan (nếu có) đầy đủ, đúng hạn.

Tất cả các thông tin trong Phương án đề nghị cấp tín dụng này và tất cả các giấy tờ mà Tôi/Chúng tôi cung cấp cho Ngân hàng là đầy đủ, chính xác, hợp pháp và đúng sự thực và Tôi/Chúng tôi chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin sai lệch nào.

Kon Tum Ngày 13 tháng 12 năm 2019

Chủ sở hữu TSBD
(Ký và ghi rõ họ tên)

Người đồng trả nợ
(Ký và ghi rõ họ tên)

Bên đề nghị cấp tín dụng
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục số 5
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

GIẤY CHO THUÊ ĐẤT

Hôm nay, ngày 12/11/2016, tại UBND xã Hơ Mong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum.

Tôi tên: A Doan

Sinh năm: 1970

CMND số 233469271 do CA tỉnh Kon Tum cấp

Hiện cư trú tại xã Hơ Mong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum.

Hiện nay tôi có miếng đất rẫy rộng khoảng 1,7 ha trên đất có cà phê và tiêu, nằm tại xã Hơ Mong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum. Nay tôi đồng ý cho:

Ông : Phạm Văn Như

Sinh năm: 1987

CMND số: 233864310 do CA tỉnh Kon Tum cấp ngày 20/08/2015.

Hiện đang cư trú tại xã Hơ Mong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum.

Thuê lại mảnh đất trên với số tiền 200.000.000 đồng (Hai trăm triệu đồng). Thời hạn thuê đất 10 năm (đến ngày 12/11/2025). Tôi đã nhận đủ số tiền trên và tiến hành bàn giao đất cho ông Như canh tác, khi hết thời hạn trên ông Như phải giao lại mảnh đất trên và toàn bộ hoa màu trên đất cho tôi.

Hai bên đã thỏa thuận và nhất trí với những điều kiện ghi trên. Nếu bên nào sai bên đó chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Hơ Moong, ngày 02 tháng 11 năm 2025

BÊN THUÊ

BÊN CHO THUÊ

Phụ lục số 6
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BIÊN BẢN ĐỊNH GIÁ TÀI SẢN

Số: 901/BB.ĐG-ACB.CNKT.18

(Áp dụng đối với trường hợp định giá tài sản thế chấp/cầm cố là Bất động sản)

Hôm nay, ngày 12 tháng 12 năm 2019, tại trụ sở Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum, chúng tôi gồm:

A. BÊN NHẬN THẾ CHẤP/CẦM CỐ

NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

- Giấy CNĐKKD số: 45326734893 do Sở KH&ĐT Thành Phố Hồ Chí Minh – P.ĐKKD cấp ngày 28 tháng 12 năm 2011
- Địa chỉ: 442 Nguyễn Thị Minh Khai – Phường 05 – Quận 03 – Thành Phố Hồ Chí Minh – Việt Nam
- Đại diện theo pháp luật: (Ông) **Võ Tấn Hoàng** Chức vụ: Tổng Giám Đốc

Đại diện: NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KON TUM

- Địa chỉ: 94 Trần Phú, phường Thắng Lợi, TP.Kon Tum, Tỉnh Kon Tum
- Điện thoại: 0260 3854 999 Fax: 0260 3854 888
- Người đại diện: Ông **Nguyễn Trường Tín** Chức vụ: Phó Giám Đốc, làm đại diện
- Giấy ủy quyền số: 817/UQ-CNKT.18 ngày 01 tháng 11 năm 2019 của Phó Giám Đốc phụ trách Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Kon Tum.
- CMND số: 202 456 834 do Công an Đắk Lắk cấp ngày 06/03/2005
- GCN đăng ký kinh doanh số: 45326734893-030 do Sở KH&ĐT Tỉnh Kon Tum-P.ĐKKD cấp ngày 05 tháng 01 năm 2012.

*(Dưới đây gọi tắt là “**Bên A**”)*

B. BÊN THẾ CHẤP/CẦM CỐ

- Bà : **Lê Thị Thanh** Sinh năm: 1988
- CMND số : 233568439 Ngày cấp:15/06/2014
- Địa chỉ : Thôn Đăk Wot, xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum
- Ông : **Phạm Văn Như** Sinh năm: 1987
- CMND số : 233864310 Ngày cấp:20/08/2015
- Địa chỉ : Thôn Đăk Wot, xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum

*(Dưới đây gọi tắt là “**Bên B**”)*

Các bên thống nhất định giá tài sản thế chấp/cầm cố với nội dung như sau:

1. Tài sản thế chấp/cầm cố:

STT	TÊN TÀI SẢN	THÔNG TIN CHI TIẾT VỀ TÀI SẢN
01	Quyền sử dụng đất tại thửa đất số 360, tờ bản đồ số 23 tại Thôn Đăk Wot, xã Hơ Moong, tỉnh Kon Tum	<p>*Chứng từ pháp lý: giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất số 377144 (Số vào sổ cấp GCN: CH 00132) do UBND Huyện Sa Thầy, Tỉnh Kon Tum cấp ngày 28/09/2011.</p> <p>*Đặc điểm tài sản:</p> <p>+ Về đất:</p> <ul style="list-style-type: none">- Diện tích: 180 m²- Hình thức sử dụng: Sử dụng riêng: 180 m². Sử dụng chung: 0 m².- Mục đích sử dụng: 100 m² đất ở và 80 m² đất TCLN- Thời hạn sử dụng: Lâu dài, đến ngày 04/07/2025 <p>*Chủ sở hữu tài sản: (Bà) Lê Thị Thanh và (Ông) Phạm Văn Như</p>

2. Định giá tài sản:

- Hai bên thống nhất định giá tài sản thế chấp/cầm cố tổng giá trị là: 283.000.000 đồng (**Bằng chữ: Hai trăm tám mươi ba triệu đồng**)
- Giá được xác định tại biên bản này là giá để làm căn cứ cho Bên A xem xét cấp tín dụng không phải là giá khi xử lý tài sản thế chấp/cầm cố.
- Biên bản này được lập thành 04 bản có giá trị pháp lý như nhau, Bên A giữ 02 bản, Bên B giữ 01 bản, phòng công chứng giữ 01 bản.

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký, ghi rõ họ tên – đóng dấu nếu có)

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký, ghi rõ họ tên – đóng dấu)

Phụ lục số 7

NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

CN KON TUM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 6534TT-PKD.CNKT.18

Kon Tum, ngày 11 tháng 12 năm 2019

TỜ TRÌNH THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG

V/v cấp tín dụng đối với khách hàng LÊ THỊ THANH

(Áp dụng đối với khách hàng Cá nhân vay sản xuất kinh doanh)

Kính gửi: GIÁM ĐỐC CHI NHÁNH

I. CHI TIẾT VỀ KHOẢN CẤP TÍN DỤNG:

1. Tên khách hàng	PHẠM VĂN NHƯ' – LÊ THỊ THANH
2. Người vay chính	LÊ THỊ THANH
3. Số tiền đề nghị cấp tín dụng:	200.000.000 đồng
4. Phương thức đề nghị cấp tín dụng:	<input type="checkbox"/> Cho vay từng lần <input type="checkbox"/> Cho vay theo hạn mức
5. Mục đích sử dụng vốn:	Đầu tư nông nghiệp
6. Thời hạn đề nghị cấp tín dụng:	12 tháng
7. Lãi suất/phí (nếu có):	10,5%/năm trong 6 tháng đầu. Từ tháng thứ 7 đến tháng thứ 12, áp dụng bằng lãi suất tiền gửi thông thường lĩnh lãi cuối kỳ hạn 13 tháng + 4,5%, điều chỉnh 3 tháng/lần. (Áp dụng lãi suất theo gói sản phẩm số 2 của thông báo số 23505/TB-TGD.18 ngày 05/2019 và không áp dụng thu phí trả nợ trước hạn)
8. Phương thức giải ngân:	<input type="checkbox"/> Tiền mặt Số tiền: 200.000.000 đồng
9. Phương thức trả lãi:	<input type="checkbox"/> Hàng tháng
10. Phương thức trả nợ gốc:	<input type="checkbox"/> Cuối kỳ Trả: 200.000.000 đồng
11. Tài sản đảm bảo:	Loại TSBĐ:

	<p>+ Quyền sử dụng đất quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất theo Giấy chứng nhận số BD 377114 do UBND huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum cấp ngày 28/09/2011. Tại thửa đất 380, tờ bản đồ 28, xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum. Diện tích 180 m² (100 m² đất ở và 80 m² đất TCLN).</p> <p>Chủ sở hữu TSBD: (Ông) Phạm Văn Như và (Bà) Lê Thị Thanh.</p> <p>Giá trị TSBD: 283.000.000 đồng</p> <p>Tỷ lệ cho vay/ Giá trị TSBD theo quy định ACB: đất ở 75%, đất TCLN 60%.</p> <p>Tỷ lệ cấp tín dụng đề xuất: đất ở 80%, đất TCLN 65% (theo thông báo số 16980/TB-TGD.18 ngày 10/08/2019)</p>
12. Điều kiện cho vay	Khách hàng phải hoàn tất các thủ tục công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định trước khi giải ngân.

II. GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH HÀNG

1. Thông tin về khách hàng vay vốn:

a. Thông tin Người đại diện vay vốn

Họ và tên người vay vốn	LÊ THỊ THANH
Ngày sinh	1988
Giới tính	Nữ
CMNC/CCCD/Hộ chiếu	233568439 Ngày cấp: 15/06/2014 – Nơi cấp Công an Kon Tum
Hộ khẩu thường trú	Xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum
Địa chỉ hiện tại	<input type="checkbox"/> Như trên
Tình trạng hôn nhân	<input type="checkbox"/> Độc thân <input type="checkbox"/> Đã kết hôn <input type="checkbox"/> Ly hôn <input type="checkbox"/> Khác
Tình trạng học vấn	<input type="checkbox"/> THPT <input type="checkbox"/> Cao đẳng <input type="checkbox"/> Đại học <input type="checkbox"/> Khác
Thông tin về nghề nghiệp	2 vợ chồng bà My hiện chăm sóc 1.600 cây cà phê và 900 trụ tiêu. Cà phê, tiêu của gia đình khách hàng đã đi vào kinh doanh và cho năng suất ổn định hàng năm.

Đánh giá về p/chất tư cách và uy tín của KH	Tốt
---	-----

b. Tình hình gia đình/gia cảnh của người vay vốn:

Họ và tên người vay vốn	PHẠM VĂN NHƯ'			
Ngày sinh	1987			
Giới tính	Nam			
CMNC/CCCD/Hộ chiếu	233864310 Ngày cấp:20/08/2015 – Nơi cấp Công an Kon Tum			
Hộ khẩu thường trú	Xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum			
Địa chỉ hiện tại	<input type="checkbox"/> Như trên			
Tình trạng hôn nhân	<input type="checkbox"/> Độc thân	<input type="checkbox"/> Đã kết hôn	<input type="checkbox"/> Ly hôn	<input type="checkbox"/> Khác
Tình trạng học vấn	<input type="checkbox"/> THPT	<input type="checkbox"/> Cao đẳng	<input type="checkbox"/> Đại học	<input type="checkbox"/> Khác
Số người phụ thuộc	1			
Thông tin nghề nghiệp	Làm nông			
Đánh giá về mức độ ảnh hưởng của KH vay với gđ	Ảnh hưởng			
Đánh giá về hồ sơ pháp lý do khách hàng cung cấp	Đầy đủ			

2. Quan hệ với TCTD: Tình trạng nợ của khách hàng vay vốn

STT	Tên Tổ chức tín dụng	Thời hạn cấp tín dụng (tháng)	Số tiền cấp tín dụng (triệu đồng)	Tỷ trọng	Nhóm nợ	Tài sản bảo đảm		Ghi chú/thời điểm chốt dư nợ
						Tên tài sản	Giá trị tài sản (triệu đồng)	
A. ACB								
1	Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Kon Tum	12	200					04/12/2019
B. TCTD khác								
1	Ngân hàng TMCP Nông Nghiệp & Phát triển Nông Thôn Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum	36	72					30/11/2019
	Tổng cộng		272					

*Theo thông tin CIC ngày 07/12/2019.

- Tại ACB: Khách hàng đã quan hệ tín dụng tại ACB – Kon Tum được 1 năm, trong quá trình vay vốn khách hàng luôn thanh toán nợ lãi đúng hạn. Khách hàng sẽ tắt toán khoản vay này trước khi giải ngân.
- Tại các TCTD khác:
- +**Ông Như** hiện đang có dư nợ vay trung hạn tại Ngân hàng TMCP Nông Nghiệp & Phát triển Nông Thôn Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum 72 triệu đồng. Khách hàng không có nợ xấu trong 3 năm trở lại đây và khách hàng không có nợ cần chú ý trong 6 tháng gần nhất.
+**Bà Thanh** hiện tại ngoài ACB – Kon Tum ra khách hàng không có dư nợ tại bất kỳ TCTD nào. Khách hàng không có nợ xấu trong 3 năm trở lại đây và khách hàng không có nợ cần chú ý trong 12 tháng gần nhất.

3. Nhóm khách hàng liên quan theo quy định pháp luật: Không

4. Kết quả chấm điểm/Xếp hạng tín dụng: 73.9/BBB

III. NHU CẦU VỐN, PHƯƠNG ÁN KINH DOANH (NẾU CÓ) VÀ NGUỒN TRẢ NỢ CỦA KHÁCH HÀNG:

1. Nhu cầu đề nghị cấp tín dụng:

Mục đích cấp tín dụng	Đầu tư chăm sóc cà phê, tiêu
Phương thức cấp tín dụng	<input type="checkbox"/> Cho vay từng lần
Tổng nhu cầu vốn (A)	247.450.000 đồng
Vốn tự có (B)	47.450.000 đồng
Vốn tự huy động, vay khác (C)	0 đồng
Số tiền cần vay tại ACB (=A-B-C)	200.000.000 đồng

*Chi phí chăm sóc 900 trụ tiêu:

Các khoản mục	ĐVT	Định mức/ha	Đơn giá	Thành tiền
Tổng chi phí				
Phân urê	kg	1,500	13,000	
Phân đạm	kg	1,500	9,000	
Phân lân	kg	1,500	6,000	
Phân kali	kg	1,500	14,000	
Thuốc trừ sâu				
Chi phí tưới nước	Đợt	4	2,000,000	
Chi phí nhân công làm cỏ	Trụ/đợt	1,500	1,500	

Chi phí nhân công thu hoạch	công	150	200,000	
-----------------------------	------	-----	---------	--

*Chi phí chăm sóc 1,6 ha cà phê:

Các khoản mục	ĐVT	Định mức/ha	Đơn giá	Thành tiền
Tổng chi phí				
Chi phí chế biến cafe khô thành cafe nhân	Kg(cafe khô)	10,000	200	
Phân urê	kg	900	13,000	
Phân đạm	kg	900	9,000	
Phân lân	kg	900	6,000	
Phân kali	kg	900	14,000	
Thuốc trừ sâu				
Chi phí tưới nước	Đợt	4	3,500,000	
Chi phí nhân công làm cỏ	Hố/đợt	1,000	2,000	
Chi phí nhân công tỉa cành	Công/đợt	30	170,000	
Chi phí nhân công thu hoạch	công	120	170,000	

+ Đối với chi phí chăm sóc cà phê, tiêu:

- Tưới nước cho cà phê, tiêu chia làm 4 đợt trong các tháng là : tháng 1, tháng 2, tháng 5, từ tháng 6 đến tháng 11 là mùa mưa tại Kon Tum.
- Làm cỏ, tỉa cành chia làm 3 đợt: tháng 1, tháng 3 và tháng 6.
- Bón phân chủ yếu là vào các tháng mùa mưa từ tháng 6 đến tháng 9

Khách hàng dự kiến vay vốn ngân hàng để thanh toán các khoản chi phí trên.

2. Đánh giá hiệu quả phương án:

a. Hoạt động sản xuất kinh doanh

+ **Thị trường đầu vào:** Nguồn nguyên liệu như phân bón, thuốc trừ sâu...khách hàng mua chủ yếu từ các đại lý bán hàng trên địa bàn Huyện Sa Thầy , riêng công làm cành, thu hoạch, tưới nước...khách hàng tự làm và thuê lao động tại địa phương.

+ **Thị trường đầu ra:** Sau khi thu hoạch cà phê, tiêu cuối vụ mùa khách hàng sẽ bán cà phê. Phương thức thanh toán chủ yếu là bằng tiền mặt 100%.

b. Hiệu quả sản xuất kinh doanh: Hiện tại gia đình khách hàng có nguồn thu nhập từ việc chăm sóc và thu hoạch cà phê, trụ tiêu đang kinh doanh. Chi tiết nguồn thu:

Khoản mục	ĐVT	Định mức/ha	Đơn giá (đồng)	Thành tiền (đồng)
1. Tổng chi phí				458,000,000
1. Doanh thu từ cà phê	kg	5,000	37,000	296,000,000
2. Doanh thu từ hồ tiêu	kg	4,500	60,000	162,000,000
II. Tổng chi phí				247,450,000
1. Chi phí chăm sóc cà phê				179,200,000
2. Chi phí chăm sóc tiêu				68,250,000
III. Lợi nhuận				210,550,000
Lợi nhuận trung bình hàng tháng				17,545,833

3. Đánh giá nguồn trả nợ:

Đơn vị tính: đồng

STT	Khoản thu nhập/chi phí hàng tháng	Khách hàng	NVKHCN ²
I.	Thu nhập của vợ chồng người vay		
1	Lương và thu nhập từ cơ quan		
2	Cổ tức		
3	Lợi nhuận từ kinh doanh	17.545.833	16.879.167
4	Tiền cho thuê tài sản		
5	Thu nhập khác		
A	Tổng thu nhập	17.545.833	16.879.167
1	Chi phí sinh hoạt	7.000.000	9.000.000
2	Chi phí trả gốc lãi các khoản vay (không bao gồm khoản vay mới)	2.500.000	

B	Tổng chi phí	9.500.000	9.000.000
C	Chênh lệch thu nhập chi phí (=A-B)	8.045.833	7.879.167

4. Phân tích/nhận xét khả năng trả nợ gốc, lãi:

- Khả năng trả nợ lãi: Với thu nhập còn lại của khách hàng là 8 triệu đồng, trong lãi vay bình quân hàng tháng của khách hàng tại ACB – Kon Tum là 1,8 triệu đồng, như vậy khách hàng hoàn toàn có khả năng trả được lãi vay cho ngân hàng.
- Khả năng trả nợ gốc: Với doanh thu trong năm khoảng 458 triệu đồng, trong khi dư nợ phải trả cuối kỳ của khách hàng là 200 triệu đồng, như vậy khách hàng hoàn toàn có khả năng trả được nợ cho ngân hàng.

IV. TÀI SẢN ĐẢM BẢO:

Thông tin TSBD		Chủ sở hữu	Quan hệ với KH vay	Loại đất	Giá trị TSBD (triệu đồng)	Tỷ lệ cho vay tối đa theo quy định	Tỷ lệ bảo đảm cho khoản vay	Số tiền cho vay (triệu đồng)
Loại TSBD	Tên TSBD							
1	Bất động sản không kinh doanh	Quyền sử dụng đất quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất theo giấy chứng nhận số BD 377114 do UBND huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum cấp ngày 28/09/2011. Tại thửa đất 380, tờ bản đồ 28, Xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum. Diện tích 180 m ² (100 m ² đất ở và 80 m ² đất TCLN).	(Ông) Phạm Văn Như và (Bà) Lê Thị Thanh	Chính chủ	Đất ở + NN	283 triệu đồng trong đó: đất ở 184 triệu và đất TNCL 99 triệu	Đất ở 75%, đất TNCL 60%	

- Các tài sản trên được xác định giá theo PTV giá trị BĐS số 13107/2019/CCTT công ty TNHH thẩm định giá Bến Thành và kết quả nhận, định giá của các cấp quyền với giá trị là 283.000.000đ.
- ❖ **Đánh giá và đề xuất của NVKHCN:** Hồ sơ pháp lý của tài sản đảm bảo đầy đủ của chủ sở hữu tài sản là người có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự. Tính chất của tài sản trung bình.

V. PHÂN TÍCH RỦI RO VÀ BIỆN PHÁP HẠN CHẾ RỦI RO:

Phân tích rủi ro	Biện pháp hạn chế rủi ro
Rủi ro về thu nhập: Khi thời tiết không thuận lợi -> cà phê, hồ tiêu mất mùa, hoặc giá cả hàng nông sản giảm mạnh dẫn đến nguồn thu không bảo đảm để trả nợ ngân hàng.	Để hạn chế rủi ro, cán bộ tín dụng phải thường xuyên kiểm tra tình hình đầu ra và chăm sóc cà phê, hồ tiêu của khách hàng để có biện pháp xử lý kịp thời.
Rủi ro về tài sản đảm bảo: Tài sản thế chấp của khách hàng là đất ở và đất TCNL, trên đất có nhà cấp 4 diện tích khoảng 100 m ² nằm trong khu vực dân cư, với những đặc điểm trên, NVTD nhận thấy rủi ro về TSDB là không đáng kể.	Để hạn chế rủi ro, cán bộ tín dụng phải thường xuyên kiểm tra tình hình tài sản đảm bảo của khách hàng để có biện pháp xử lý kịp thời.
Hồ sơ pháp lý của TSDB đầy đủ, hợp lệ, chủ sở hữu tài sản là người có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.	Thường xuyên xác minh tư cách pháp lý và biện pháp xử lý kịp thời.
Các rủi ro khác	Không

VI. NHẬN XÉT VÀ ĐỀ XUẤT:

1. Nhận định về khách hàng:

- Khách hàng có đầy đủ các điều kiện để vay vốn tại ACB, khách hàng là người uy tín trong các mối quan hệ với đồng nghiệp và người dân trên địa bàn.
- Mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng hợp pháp, phương án có tính hiệu quả, nguồn trả nợ đảm bảo.

2. Nhận xét về hồ sơ vay: Hồ sơ vay của khách hàng đầy đủ, phương án vay có tính khả thi và hiệu quả, đáp ứng đủ các điều kiện gói sản phẩm, lãi suất cho vay theo quy định, thẩm quyền phê duyệt hồ sơ vay thuộc về cấp thẩm quyền chi nhánh.

3. Tài sản bảo đảm: Như mục IV

4. Khả năng thu hồi nợ: Từ nguồn thu nhập của khách hàng, tình hình nhân thân và uy tín của khách hàng trong các mối quan hệ xã hội cho thấy khả năng thu hồi nợ đối với khoản vay là đảm bảo.

5. Đề xuất:

- Đồng ý cấp tín dụng theo nội dung tại mục I.
- Điều kiện cấp tín dụng: Khách hàng phải hoàn tất các thủ tục công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo theo quy định trước khi giải ngân.

ĐỀ XUẤT VÀ PHÊ DUYỆT CẤP TÍN DỤNG

NVKHCN

Đồng ý cấp tín dụng & ngoại tệ (nếu có)

Không đồng ý cấp tín dụng

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

Lãnh đạo PGD/PKD

Đồng ý cấp tín dụng & ngoại tệ (nếu có)

Không đồng ý cấp tín dụng

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

Phê duyệt của cấp có thẩm quyền

Đồng ý cấp tín dụng & ngoại tệ (nếu có)

Không đồng ý cấp tín dụng

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

Phụ lục số 8

NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

CN KON TUM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Kon Tum, ngày..... tháng.....năm.....

THÔNG BÁO TỪ CHỐI CHO VAY

Kính gửi: Ông (bà):.....

Địa chỉ:.....

Ngày..... tháng năm, Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum nhận được đầy đủ hồ sơ đề nghị vay vốn của Ông(bà) gửi đến.

Sau khi thẩm định, kiểm tra Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum thông báo từ chối cho vay đối với Ông(bà) vì những lý do như sau:

-
-
-

Trường hợp Ông (bà) có nhu cầu nhận lại hồ sơ đã gửi về Ngân hàng đề nghị Ông(bà) đến trụ sở Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum địa chỉ 94 Trần Phú, phường Thắng Lợi, TP.Kon Tum, Tỉnh Kon Tum trong giờ làm việc để nhận lại hồ sơ.

Trân trọng thông báo!

GIÁM ĐỐC

(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú: Thông báo từ chối cho vay được lập thành 02 bản: 01 bản lưu tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum. 01 bản gửi cho khách hàng vay vốn.

Phụ lục số 9
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

THỎA THUẬN CHO VAY NGẮN HẠN (VAY MÓN)

Số: 106346532

Hôm nay, ngày 12 tháng 12 năm 2019, tại trụ sở Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum, chúng tôi gồm có:

A – Bên cho vay:

NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

- Giấy CNĐKKD số: 45326734893 do Sở KH&ĐT Thành Phố Hồ Chí Minh – P.ĐKKD cấp ngày 28 tháng 12 năm 2011
- Địa chỉ: 442 Nguyễn Thị Minh Khai – Phường 05 – Quận 03 – Thành Phố Hồ Chí Minh – Việt Nam
- Đại diện theo pháp luật: (Ông) **Võ Tấn Hoàng** Chức vụ: Tổng Giám Đốc

Đại diện: NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KON TUM

- Địa chỉ: 94 Trần Phú, phường Thắng Lợi, TP.Kon Tum, Tỉnh Kon Tum
- Điện thoại: 0260 3854 999 Fax: 0260 3854 888
- Người đại diện: Ông **Nguyễn Trường Tín** Chức vụ: Phó Giám Đốc, làm đại diện
- Giấy ủy quyền số: 817/UQ-CNKT.18 ngày 01 tháng 11 năm 2019 của Phó Giám Đốc phụ trách Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Kon Tum.
- CMND số: 202 456 834 do Công an Đắk Lắk cấp ngày 06/03/2005
- GCN đăng ký kinh doanh số: 45326734893-030 do Sở KH&ĐT Tỉnh Kon Tum- P.ĐKKD cấp ngày 05 tháng 01 năm 2012.

(Sau đây gọi tắt là “ACB”).

B – Bên vay:

- Bà : **Lê Thị Thanh** Sinh năm: 1988
- CMND số : 233568439 Ngày cấp:15/06/2014
- Địa chỉ : Thôn Đăk Wot, xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum
- Ông : **Phạm Văn Như** Sinh năm: 1987
- CMND số : 233864310 Ngày cấp:20/08/2015
- Địa chỉ : Thôn Đăk Wot, xã Hơ Moong, huyện Sa Thầy, tỉnh Kon Tum

(Sau đây gọi tắt là “Bên vay”).

Các bên thống nhất ký kết Thỏa thuận cho vay ngắn hạn (vay món) (sau đây gọi là “Thỏa thuận” hoặc “Thỏa thuận vay”) với các điều kiện và điều khoản như sau:

ĐIỀU 1: Số tiền, mục đích vay và phương thức giải ngân

1. ACB đồng ý cho Bên vay vay số tiền là: **200.000.000 đồng (Bằng chữ: Hai trăm triệu đồng)**
2. Mục đích sử dụng vốn vay: **Đầu tư nông nghiệp**
3. Phương thức giải ngân: **Tiền mặt**
4. ACB và Bên vay sẽ thỏa thuận về số tiền được rút, lãi suất vay trên từng Bảng kê rút vốn (kiêm Khế ước nhận nợ) cụ thể. Các Bảng kê rút vốn (kiêm Khế ước nhận nợ) là bộ phận không tách rời của Thỏa thuận này.

ĐIỀU 2: Thời hạn cho vay, thời gian ân hạn

1. Thời hạn cho vay là: 12 tháng kể từ ngày tiếp theo của ngày giải ngân đầu tiên.
2. Trường hợp thời hạn cho vay không đủ một ngày thì thời hạn cho vay được tính theo quy định của ACB từng thời kỳ.
3. Thời gian ân hạn nợ gốc: 0 tháng kể từ ngày tiếp theo của ngày giải ngân đầu tiên.

ĐIỀU 3: Lãi suất và phí

ĐIỀU 4: Điều kiện giải ngân

ĐIỀU 5: Trả nợ gốc

ĐIỀU 6: Trả nợ trước hạn

ĐIỀU 7: Trả lãi vay và phí

ĐIỀU 8: Cơ cấu lại thời hạn trả nợ, chuyển nợ quá hạn

ĐIỀU 9: Thứ tự ưu tiên thanh toán

ĐIỀU 10: Đồng tiền sử dụng trong quan hệ cho vay

ĐIỀU 11: Hình thức bảo đảm nghĩa vụ trả nợ

ĐIỀU 12: Quyền và nghĩa vụ của ACB

ĐIỀU 13: Quyền và nghĩa vụ của Bên vay

Phụ lục số 10

NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

Số giao dịch(Ref No): 1115687BDSD00004

Đơn vị/Branch: 106-CN KON TUM

GDV(User ID): DUNGTTH2

94 Trần Phú, P.Thắng Lợi, TP Kon Tum, Tỉnh Kon Tum.

Ngày in (Print-time): 23/12/2029 09:42:41

MST: 8467264846-638

PHIẾU XUẤT TÀI SẢN ĐẢM BẢO

(OUTPUT COLLATERAL)-GEDCOLLT_AD008N

Ngày (Date): 23/12/2019

Chủ sở hữu(Owner): LE THI THANH

Địa chỉ(Address): 37 TRAN PHU,TP KON TUM, T KON TUM

Mã tài sản(Collateral code): 1115687BDSD00004

Số TK (Acc No)	Tên TK (Account Name)	Loại tiền (Currency)	Số tiền (Amount)
106-758943772	TAI SAN THE CHAP CAM CO CUA KH	VND	283.000.000

Số tiền bằng chữ(Amount in words): Hai tám tám mươi ba triệu đồng chẵn./.

Nội dung(Narrative) : XUAT NGOAI BANG TAI SAN DAM BAO-1115687BDSD00004(QSDD SỐ: BD377114 TẠI THỬA ĐẤT SỐ 380, TỜ BÀN ĐỒ SỐ 28, XÃ HỖ MOONG, HUYỆN SA THẦY, TỈNH KON TUM)

NV HTKD (Business support officer)	Lãnh đạo HTKD (Business support manager)	Ngân Quỹ (Cash service)	Trưởng đơn vị (Authorised)
--	--	-----------------------------------	--------------------------------------

Phụ lục số 11

BẢNG MÃ HÓA DỮ LIỆU

STT	Kí hiệu	Diễn giải
HỮU HÌNH		
1	Huuhinh 1	Các chi nhánh của ngân hàng được đầu tư cơ sở vật chất hiện đại, tiện ích cho khách hàng.
2	Huuhinh 2	Nhân viên của ngân hàng có trang phục gọn gàng, lịch sự
3	Huuhinh 3	Ngân hàng có các chính sách lãi suất đa dạng cho từng đối tượng khách hàng
4	Huuhinh 4	Không gian giao dịch sạch sẽ, tiện nghi
5	Huuhinh 5	Địa điểm ở vị trí thuận lợi
6	Huuhinh 6	Hệ thống đối tác kinh doanh lĩnh vực bán lẻ có mạng lưới kinh doanh, chăm sóc khách hàng rộng lớn.
7	Huuhinh 7	Hệ thống phòng giao dịch rộng khắp.
ĐỒNG CẢM		
8	Dongcam 1	Nhân viên của ngân hàng luôn phục vụ khách hàng nhanh chóng kịp thời
9	Dongcam 2	Nhân viên của ngân hàng luôn sẵn sàng giúp đỡ khách hàng
10	Dongcam 3	Nhân viên ngân hàng hướng dẫn thủ tục cho khách hàng đầy đủ và dễ hiểu
11	Dongcam 4	Nhân viên ngân hàng luôn giải đáp nhanh chóng các yêu cầu của khách hàng
12	Dongcam 5	Nhân viên luôn lắng nghe và tư vấn đầy đủ, phù hợp với đặc thù khách hàng
13	Dongcam 6	Ngân hàng luôn tôn trọng và bảo vệ quyền lợi của khách hàng
14	Dongcam 7	Ngân hàng luôn lắng nghe các phản hồi từ khách hàng
NĂNG LỰC PHỤC VỤ		
15	NL 1	Nhân viên của ngân hàng phục vụ khách hàng lịch thiệp, nhã nhặn
16	NL 2	Nhân viên của ngân hàng xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác
17	NL 3	Nhân viên của ngân hàng luôn cung cấp các thông tin dịch vụ cần thiết cho khách hàng

18	NL 4	Nhân viên luân có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc
ĐÁP ỨNG		
19	Dapung 1	Ngân hàng luôn thể hiện sự quan tâm đến cá nhân khách hàng
20	Dapung 2	Khách hàng không phải chờ đợi lâu để được phục vụ
21	Dapung 3	Ngân hàng đáp ứng đầy đủ nhu cầu vay tiêu dùng
22	Dapung 4	Khi khách hàng có phản hồi cho đến khi được nhân viên ngân hàng giải đáp rất nhanh chóng
23	Dapung 5	Nhân viên hỗ trợ giải quyết vấn đề từ xa 24/7
TIN CẬY		
24	Tincay 1	Ngân hàng và các bên đối tác liên kết thực hiện cam kết với khách hàng cá nhân đúng như những gì đã giới thiệu
25	Tincay 2	Ngân hàng luôn bảo mật thông tin khách hàng
26	Tincay 3	Ngân hàng luôn giải quyết các vấn đề khiếu nại một cách thỏa đáng
27	Tincay 4	Ngân hàng được khách hàng tín nhiệm trong tư vấn nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ
28	Tincay 5	Hệ thống phòng giao dịch hoạt động tốt
29	Tincay 6	Phí dịch vụ và lãi suất luôn được tính đúng như hợp đồng
30	Tincay 7	Khách hàng tin tưởng tuyệt đối vào hợp đồng đã cam kết
GIÁ CẢ		
1	Giaca 1	Lãi suất hợp lý
2	Giaca 2	Chi phí dịch vụ hợp lý
3	Giaca 3	Khuyến mãi ưu đãi
THỎA MÃN		
1	Thoaman 1	Khách hàng đánh giá cơ sở vật chất của ngân hàng là rất tốt, rất hiện đại
2	Thoaman 2	Khách hàng đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng là rất tốt
3	Thoaman 3	Chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng đang sử dụng xứng đáng với chi phí mà khách hàng chi trả
4	Thoaman 4	Nhìn chung khách hàng hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng đang sử dụng

