

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



NGUYỄN THỊ LỆ QUYÊN

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH
QUẢNG NAM

KonTum, Tháng 06 năm 2019

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH
QUẢNG NAM

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : NGUYỄN THỊ TÂM HIỀN

SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THỊ LỆ QUYÊN

LỚP : K915NH

MSSV : 15152340201011

KonTum, Tháng 06 năm 2019

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý thầy cô trường Phân Hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kontum nói chung và giảng viên Nguyễn Thị Tâm Hiền đã hướng dẫn tận tình em trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Bên cạnh đó em cũng xin chân thành cảm ơn đến ban lãnh đạo, các anh chị phòng ban tại Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam đã tạo điều kiện giúp đỡ, cung cấp số liệu và những kinh nghiệm thực tế để em có thể hoàn thành tốt đề tài.

Trong quá trình làm đề tài, do còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tế và thời gian còn hạn hẹp nên bài báo cáo của em không tránh khỏi những sai sót, mong cô góp ý để đề tài hoàn thiện hơn.

Cuối lời, em xin kính chúc Ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam luôn vững bước trên con đường phát triển, quy mô không ngừng được mở rộng. Chúc quý Thầy Cô luôn thành đạt trên con đường giảng dạy của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	iv
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ	v
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ.....	vi
MỞ ĐẦU	6
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	1
3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	1
4. KẾT CẤU ĐỀ TÀI	2
CHƯƠNG 1.....	3
GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH QUẢNG NAM	3
1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á.....	3
1.2. CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á.....	4
1.2.1. Khách hàng cá nhân	4
1.2.2. Khách hàng doanh nghiệp.....	4
1.3. GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH QUẢNG NAM	5
1.3.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam.....	5
1.3.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Đông Á chi nhánh Quảng Nam.....	6
1.3.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam giai đoạn 2015-2017.....	8
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM GIAI ĐOẠN 2015-2017.....	15
2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM.....	15
2.1.1. Các đặc tính về gói vay	15
2.1.2. Thủ tục và quy trình.....	18
2.2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM GIAI ĐOẠN 2015-2017.....	22
2.2.1. Dư nợ vay tiêu dùng	22
2.2.2. Tình hình thu nợ trong hoạt động cho vay tiêu dùng	24
2.2.3. Vòng quay vốn tín dụng CVTD	25
2.3. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM GIAI ĐOẠN 2015-2017.....	26

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH QUẢNG NAM	28
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG	28
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM	29
3.2.1. Tăng cường quản lý khoản vay	29
3.2.2. Điều chỉnh quy trình vay	29
3.2.3. Tăng cường các dịch vụ khuyến mãi dành cho khách hàng	30
3.2.4. Mở rộng khảo sát thị trường	31
3.2.5. Đa dạng hoá khách hàng	31
3.2.6. Tận dụng tiện ích từ Ebanking	32
3.2.7. Thực hiện chế độ lãi, phí linh hoạt hơn.....	33
3.2.8. Nâng cao chất lượng nhân lực	33
KẾT LUẬN	35
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TMCP	Thương mại cổ phần
DONGA BANK	Ngân hàng TMCP Đông Á
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
CN	Chi nhánh
TP	Trưởng phòng
PP	Phó phòng
PGD	Phòng giao dịch
CVTD	Chuyên viên tín dụng
CVTD	Cho vay tiêu dùng
TD	Tín dụng
XH	Xã hội
KT	Kinh tế

DANH MỤC CÁC BẢNG

STT	TÊN BẢNG	TRANG
Bảng 1.1	Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017	8
Bảng 1.2	Tình hình cho vay chung của Ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017	9
Bảng 1.3	Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017	11
Bảng 2.1	Dư nợ cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017	22
Bảng 2.2	Tình hình CVTD theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017	23
Bảng 2.3	Tình hình thu nợ CVTD của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2009-2011	24
Bảng 2.4	Tình hình nợ xấu CVTD của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017	25
Bảng 2.5	Vòng quay vốn tín dụng CVTD của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017	25

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

STT	TÊN BIỂU ĐỒ	TRANG
Biểu đồ 1.1	Tình hình cho vay chung của Ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017	9
Biểu đồ 1.2	Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017	12
Biểu đồ 1.3	Chi phí của ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017	13
Biểu đồ 2.1	Dư nợ cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017	22

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

STT	TÊN SƠ ĐỒ	TRANG
Sơ đồ 1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam	6
Sơ đồ 2	Sơ đồ quy trình tín dụng tại DongA Bank	18
Sơ đồ 3	Sơ đồ ra quyết định cấp tín dụng cho KH đối với các khoản vay dưới mức quy định hiện hành của DongA Bank	20
Sơ đồ 4	Sơ đồ phê duyệt tín dụng đối với các khoản cho vay trên mức theo quy định hiện hành của DongA Bank	20

MỞ ĐẦU

1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Đa dạng hóa là một xu hướng tất yếu của sự phát triển trong hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động Ngân hàng nói riêng. Đặc biệt trước những yêu cầu mới của cạnh tranh và hội nhập kinh tế, ngành Ngân hàng phải không ngừng phát triển và tìm kiếm những hướng đi mới phù hợp để vừa có thể đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng vừa đúng vững trong cơ chế thị trường. Mở rộng cho vay tiêu dùng là một hướng đi như vậy. Tuy nhiên từ nhiều năm nay, các ngân hàng trong nước chỉ quan tâm đến khối ngành sản xuất kinh doanh mà quên đi nhu cầu tiêu dùng người dân. Hay nói cách khác, các ngân hàng đã bỏ ngỏ một thị trường đầy tiềm năng – thị trường cho vay tiêu dùng.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường, nhu cầu tiêu dùng trở nên phong phú, đa dạng với nhiều chủng loại mẫu mã khác nhau phù hợp với nhu cầu người mua. Tuy nhiên với mức thu nhập hiện nay, phần lớn người tiêu dùng không thể chi trả cho tất cả các nhu cầu mua sắm cùng lúc, đặc biệt là những món hàng có giá trị cao. Nắm bắt được thực tế đó, các Ngân hàng đã thực hiện cung cấp các dịch vụ cho vay tiêu dùng dưới nhiều hình thức nhằm tạo điều kiện cho khách hàng có thể thỏa mãn nhu cầu của mình trước khi có khả năng thanh toán. Và chỉ trong một thời gian ngắn khi các sản phẩm này ra đời, số lượng khách hàng tìm tới Ngân hàng không ngừng tăng lên đã tạo nguồn thu nhập không nhỏ cho hệ thống Ngân hàng. Mặc dù vậy, so với các hoạt động tín dụng khác thì cho vay tiêu dùng vẫn chiếm một tỷ trọng hạn chế về doanh số cho vay và chưa thực sự phát huy được vai trò vốn có của nó.

Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động cho vay tiêu dùng trong đời sống xã hội nói chung và đối với toàn hệ thống Ngân hàng nói riêng, sau một thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Quảng Nam, em đã chọn đề tài: “PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG Á CHI NHÁNH QUẢNG NAM” với các mục tiêu:

- Giúp cho người đọc có cái nhìn tổng quan hơn về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam.

- Thực trạng tình hình cho vay tiêu dùng và một số giải pháp nhằm gia tăng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là thu thập thông tin và phân tích. Thông tin được thu thập qua nhiều kênh như quá trình thực tập trực tiếp tại chi nhánh, các báo cáo tài chính, báo cáo tín dụng của Ngân hàng ,... Phương pháp phân tích sử dụng các thông tin này, kết hợp với phương pháp so sánh, đối chiếu, tổng hợp thông tin, từ đó đưa ra những nhận định về tình hình cho vay tiêu dùng ở DONGA Bank.

3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU

Về thời gian: Từ năm 2015-2017.

Về không gian: Tại Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam.

4. KẾT CẤU ĐỀ TÀI

Chương 1: Giới thiệu tổng quan về ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam

Chương 2: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017

Chương 3: Một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam

CHƯƠNG 1

GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH QUẢNG NAM

1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á

Ngân hàng TMCP Đông Á được thành lập và chính thức đi vào hoạt động vào ngày 1/7/1992, với số vốn điều lệ 20 tỷ đồng, 56 cán bộ nhân viên và 3 phòng ban nghiệp vụ.

Trong những năm đầu hoạt động, ngân hàng tập trung nguồn lực hướng đến khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Những năm này, ngân hàng đi vào sản phẩm dịch vụ mang tính mới mẻ trên thị trường như dịch vụ thanh toán quốc tế, chuyển tiền nhanh và chi lương hộ. Ngân hàng cũng là đối tác duy nhất nhận vốn ủy thác từ tổ chức Hợp tác Quốc tế của Thụy Điển (SIDA) tài trợ cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam. Ngân hàng TMCP Đông Á cũng là một trong hai ngân hàng cổ phần tại Việt Nam nhận vốn tài trợ từ Quỹ Phát triển Nông thôn (RDF) của Ngân hàng Thế giới. Từ 1999-2002, Ngân hàng TMCP Đông Á trở thành thành viên chính thức của Mạng Thanh toán toàn cầu (SWIFT) và thành lập Công ty Kiều hối Đông Á. Xây dựng và áp dụng thành công hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vào hoạt động ngân hàng.

Năm 2003, Ngân hàng TMCP Đông Á đạt con số 2 triệu khách hàng sử dụng Thẻ Đa năng chỉ sau 4 năm phát hành thẻ, trở thành ngân hàng thương mại cổ phần dẫn đầu về tốc độ phát triển dịch vụ thẻ và ATM tại Việt Nam.

Ngân hàng TMCP Đông Á cũng là một trong những ngân hàng đầu tiên phát triển và triển khai thêm 2 kênh giao dịch: Ngân hàng Đông Á Tự động và Ngân hàng Đông Á điện tử, đồng thời triển khai thành công dự án chuyển đổi sang core-banking, giao dịch online toàn hệ thống.

Năm 2008, Ngân hàng TMCP Đông Á đã có mặt tại 50 tỉnh, thành trên cả nước với 182 điểm giao dịch và hơn 800 máy ATM. Là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam sở hữu máy ATM nhận tiền mặt trực tiếp hiện đại nhất với tính năng nhận 100 tờ với nhiều mệnh giá khác nhau trong một lần gửi. Đồng thời, phát hành thẻ tín dụng, chính thức kết nối hệ thống thẻ Đông Á với hệ thống thẻ thế giới thông qua VISA.

Năm 2010, Ngân hàng TMCP Đông Á tăng vốn điều lệ lên 4.500 tỉ đồng và nâng tổng số lượng khách hàng lên 5 triệu người. Là ngân hàng đầu tiên sở hữu Gold ATM – Máy bán vàng đầu tiên tại Việt Nam, đạt Chứng nhận Kỷ lục Guinness.

Năm 2011, Ngân hàng TMCP Đông Á mở rộng thêm 7 chi nhánh mới đưa vào hoạt động, nâng số tổng chi nhánh/phòng giao dịch của ngân hàng lên 240 đơn vị. Ngân hàng tiến hành công bố thông điệp mới cho Các giá trị cốt lõi, Tầm nhìn và Sứ mệnh được sử dụng cho chặng đường 20 năm kế tiếp. Trong lĩnh vực kiều hối, thương hiệu Đông Á cũng phát triển lên một tầm cao mới với việc khai trương 2 quầy giao dịch kiều hối Đông Á - MoneyGram đầu tiên tại Việt Nam vào tháng 3/2011, giúp thất

chặt thêm mối quan hệ hợp tác giữa Ngân hàng TMCP Đông Á và Công ty chuyển tiền quốc tế MoneyGram. Đây là hai quầy giao dịch kiều hối đầu tiên tại Việt Nam được đầu tư theo tiêu chuẩn quốc tế với thiết kế, trang trí hiện đại, đồng nhất trên toàn thế giới của MoneyGram, thông qua đó cung cấp cho người nhận tiền kiều hối dịch vụ tốt nhất và hoàn hảo nhất.

1.2. CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á

1.2.1. Khách hàng cá nhân

- Thẻ: Thẻ đa năng Đông Á, thẻ liên kết sinh viên, thẻ đa năng chứng khoán, thẻ Tín dụng Visa DongA Bank, thẻ bác sĩ, thẻ mua sắm, thẻ nhà giáo.

- Tín dụng cá nhân: Vay mua nhà, vay cầm cố sổ tiết kiệm, vay tiêu dùng sinh hoạt, vay tiêu dùng trả góp, vay kinh doanh chứng khoán, thấu chi tài khoản thẻ, vay đầu tư máy móc thiết bị, vay xây dựng sửa nhà, vay sản xuất kinh doanh, vay sản xuất nông nghiệp, vay du học, vay ứng trước tiền bán chứng khoán, cho vay mua ô tô liên kết với đối tác.

- Thanh toán tự động: dịch vụ thanh toán hóa đơn

- Tiền gửi tiết kiệm: Nhận lãi tiết kiệm qua thẻ ATM, tiết kiệm cho tương lai, tiết kiệm chấp cánh cho con yêu, tiết kiệm không kỳ hạn VND, tiết kiệm có kỳ hạn VND, tiết kiệm có kỳ hạn ngoại tệ, tiết kiệm không kỳ hạn ngoại tệ.

- Tiền gửi thanh toán: tiền gửi không kỳ hạn VND, tiền gửi không kỳ hạn ngoại tệ, tiền gửi có kỳ hạn VND, tiền gửi có kỳ hạn ngoại tệ

1.2.2. Khách hàng doanh nghiệp

- Tín dụng doanh nghiệp: Cho vay bổ sung vốn lưu động, tài trợ nhập khẩu, tài trợ xuất khẩu trước khi giao hàng, cho vay đầu tư tài sản cố định, tài trợ xây dựng, cho vay đầu tư dự án bất động sản, bổ sung vốn trả góp, cho vay mua ô tô, tài trợ xuất khẩu sau khi giao hàng.

- Dịch vụ bảo lãnh: Bảo lãnh trong nước, bảo lãnh ngoài nước.

- Thu chi hộ: Thu hộ tiền mặt, chi hộ tiền mặt, chi hộ lương cho nhân viên.

- Kinh doanh đầu tư: Mua bán ngoại tệ kỳ hạn, mua bán ngoại tệ giao ngay, đại lý thu đổi ngoại tệ ủy nhiệm của Ngân Hàng.

- Thanh toán quốc tế: Chuyển tiền đảm bảo nhận ngay trong ngày, chuyển tiền ra nước ngoài, nhận tiền ngoài nước ngoài chuyển về, nhờ thu nhập khẩu, nhờ thu xuất khẩu, thư tín dụng nhập khẩu, thư tín dụng xuất khẩu, chuyển nhượng thư tín dụng (L/C) xuất khẩu.

- Thanh toán trong nước: Chuyển tiền trong nước, dịch vụ thu thuế, phí nội địa phối hợp với Tổng cục Thuế, nộp thuế điện tử; thu thuế, phí, lệ phí đối với hàng hóa xuất nhập khẩu.

- Dịch vụ tài khoản: tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn.

- Các dịch vụ khác: dịch vụ theo yêu cầu.

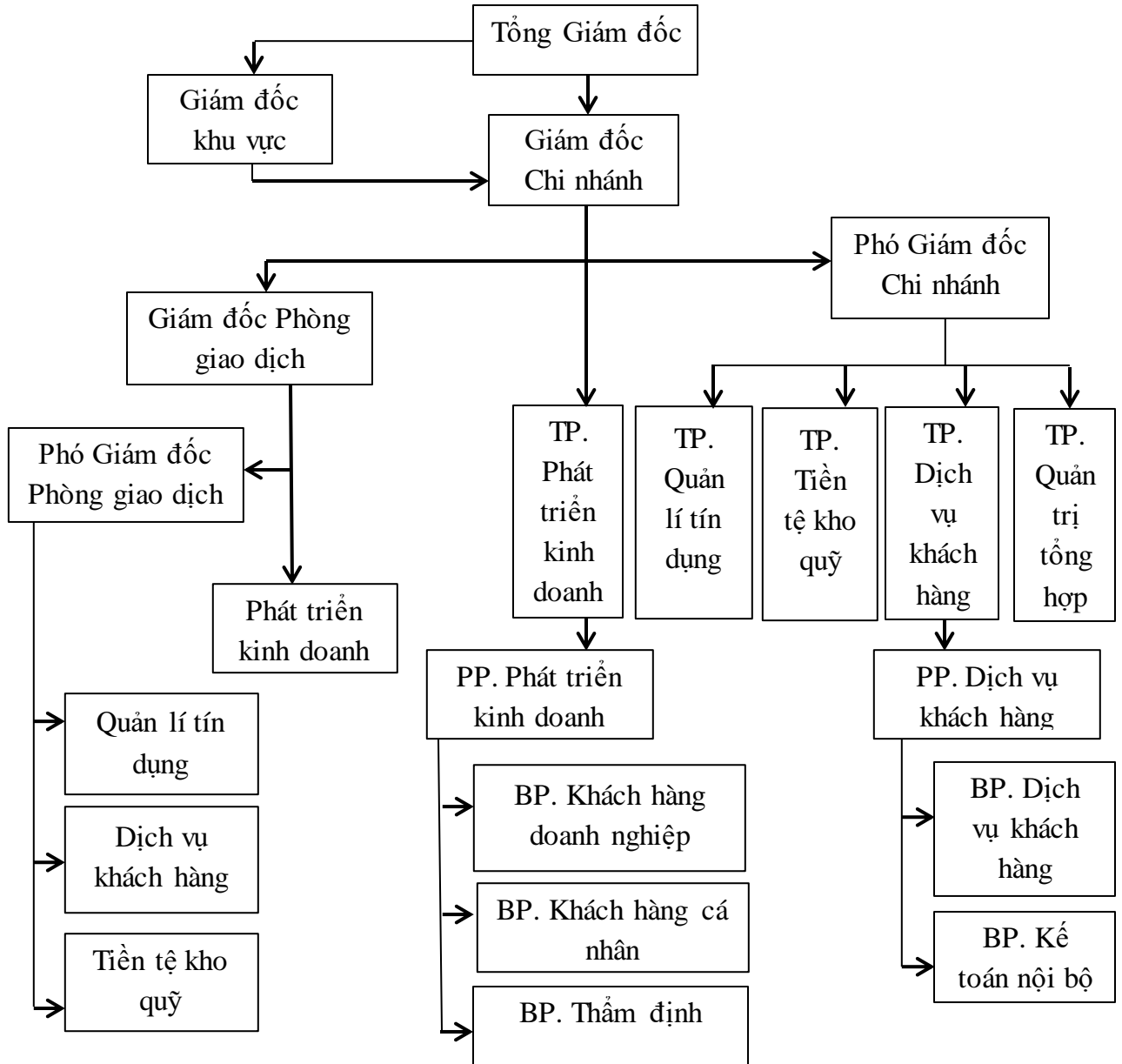
1.3. GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH QUẢNG NAM

1.3.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam

Ngân hàng TMCP Đông Á đã quyết định nâng cấp phòng giao dịch tại thành phố Tam Kỳ lên Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam sau 4 năm hoạt động trên địa bàn, chính thức gia nhập vào “đội quân chủ lực” của ngân hàng trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 157/QĐ ngày 07/03/2007 QĐ-EAB ngày 07/03/2007 do hội đồng quản trị Ngân hàng Đông Á quyết định. Ban đầu chỉ có 1 chi nhánh và 1 phòng giao dịch. Số lượng cán bộ, nhân viên vốn vẹn 30 người, tổng tài sản toàn chi nhánh lúc đó chỉ 100 tỷ đồng. Sau 10 năm hoạt động, Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam phát triển vượt bậc. Tính đến 31/12/2017, số nhân viên là hơn 110 người, tổng tài sản đạt 2850 tỷ đồng, huy động vốn đạt hơn 2726 tỷ đồng (đứng thứ 4 trong hệ thống các chi nhánh ngân hàng có trụ sở ở Quảng Nam), số khách hàng tiết kiệm hơn 57.000 khách hàng, khách hàng chi lương qua ATM Đông Á hơn 15.000 khách... Ngày 10/05/2011, Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam khánh thành trụ sở mới, hoành tráng hơn tại số 497 đường Phan Châu Trinh, thành phố Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam, nâng tầm vị trí của Ngân hàng TMCP Đông Á trên địa bàn, đến nay có 1 chi nhánh và 7 phòng giao dịch hoạt động trên địa bàn tỉnh.

Ngoài các sản phẩm dịch vụ truyền thống trong huy động và cho vay, Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam còn triển khai các sản phẩm dịch vụ khác để phục vụ khách hàng. Trong đó, nổi trội là thẻ ATM Đông Á. Hiện nay, tại Quảng Nam, Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam đã phát hành hơn 90.000 thẻ, dẫn đầu số lượng người sử dụng thẻ ATM, dẫn đầu về số lượng người sử dụng thẻ ATM. Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam đã triển khai sử dụng máy bán vàng tự động qua thẻ ATM và xe ATM tự động, là 2 sản phẩm công nghệ hiện đại nhất Việt Nam. Không những thế, Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam còn dẫn đầu về sự đa dạng, phong phú các dịch vụ liên quan đến ATM như thấu chi, cho vay góp, thu hộ tiền điện, điện thoại Vinaphone, cước Internet, thu hộ học phí cho đại học Quảng Nam, cao đẳng Kinh tế kỹ thuật Quảng Nam, dịch vụ chi lương...

1.3.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Đông Á chi nhánh Quảng Nam



Sơ đồ 1.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam

➤ **Ban giám đốc:** gồm 1 giám đốc và 1 phó giám đốc.

- *Giám đốc:* Giám đốc là người trực tiếp chỉ đạo kinh doanh, hướng dẫn, thực hiện công việc theo sự ủy quyền của giám đốc Khu vực, chịu trách nhiệm về tất cả các hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Có quyền quyết định những vấn đề liên quan đến ngân hàng: bãi nhiệm, khen thưởng, kỷ luật... cán bộ nhân viên ngân hàng. Xét duyệt thiết lập các chính sách hoạt động và đề ra chiến lược kinh doanh, đại diện chi nhánh ký hợp đồng với khách hàng.

- *Phó giám đốc:* Phó giám đốc phụ trách công tác kinh doanh, công tác kế hoạch và được giám đốc ủy quyền, ký duyệt mức cho vay theo quy định. Đồng thời tham mưu cho giám đốc về tình hình tài chính, kịp thời và chính xác để đưa ra quyết định kinh doanh.

➤ **Phòng giao dịch trực thuộc ngân hàng Đông Á – Chi nhánh Quảng Nam**

Chi nhánh ngân hàng Đông Á Quảng Nam bao gồm tất cả 7 phòng giao dịch trực thuộc bao gồm:

- PGD Tam Kỳ: 100 Phan Bội Châu, Thành Phố Tam Kỳ, Quảng Nam.
- PGD Chu Lai: 244A Phạm Văn Đồng, thị trấn Núi Thành, Quảng Nam.
- PGD Hà Lam: 155 Tiểu La, thị trấn Hà Lam, Thăng Bình, Quảng Nam.
- PGD Duy Xuyên: 142 Điện Biên Phủ, thị trấn Nam Phước, Duy Xuyên, Quảng Nam.
- PGD Hội An: Số 503A, Hai Bà Trưng, Thành phố Hội An, Quảng Nam.
- PGD Đại Lộc: 33 Huỳnh Ngọc Huệ, thị trấn Ái Nghĩa, Đại Lộc, Quảng Nam.
- PGD Vĩnh Điện: 83 Trần Nhân Tông, thị trấn Vĩnh Điện, Điện Bàn, Quảng Nam

Nam

Các phòng giao dịch trực thuộc chi nhánh ngân hàng Đông Á Quảng Nam là đơn vị hoạch toán báo sổ, có con dấu riêng theo quy định của Nhà nước và trực thuộc quản lí của chi nhánh ngân hàng Đông Á Quảng Nam. Thực hiện các nghiệp vụ do chi nhánh ủy quyền bao gồm:

- Huy động tiết kiệm bằng VND, vàng và ngoại tệ
- Chuyển tiền nhanh, thu chi hộ và các dịch khác về ngân quỹ
- Thu đổi ngoại tệ, chi trả kiều hối
- Cho vay thế chấp bằng sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá và các khoản vay theo ủy quyền của chi nhánh
- Dịch vụ thanh toán thẻ DONGACARD
- Quản lí, theo dõi, thu nợ, thu lãi hồ sơ tín dụng
- Tiếp nhận hồ sơ thanh toán quốc tế chuyển về chi nhánh thực hiện

➤ **Dưới ban giám đốc:**

Tại trụ sở chính gồm 5 phòng ban:

- *Phòng phát triển kinh doanh:* Đóng góp ý kiến, trao đổi kinh nghiệm để xây dựng kế hoạch phát triển sản phẩm, chủ động tìm kiếm khách hàng, xây dựng phương pháp tiếp cận và triển khai cho từng sản phẩm tại mỗi địa phương,
- *Phòng dịch vụ khách hàng:* Thực hiện chức năng giao dịch, kinh doanh tiền tệ, cung ứng các dịch vụ cho khách hàng.
- *Phòng quản lí tín dụng:* Thực hiện cấp tín dụng, thẩm định, theo dõi, kiểm tra, giám sát và thu hồi các khoản tín dụng đã cấp, đề xuất xử lí các khoản nợ quá hạn
- *Phòng tiền tệ kho quỹ:* Ghi chép và theo dõi tình hình tài chính của chi nhánh, quản lý toàn bộ tiền mặt bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ, vàng, kỳ phiếu, trái phiếu và các chứng từ có giá. Thực hiện các nghiệp vụ thu hộ, chi hộ, kiểm đếm hộ và quản lý tài sản.

- *Phòng quản trị tổng hợp*: Tổng hợp phân tích tình hình giao dịch của khách hàng, tổ chức thăm dò sự thỏa mãn của khách hàng đối với ngân hàng, quản lý hành chính nhân sự, quản lý IOS.

1.3.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam giai đoạn 2015-2017

a. Tình hình huy động vốn

Trong những năm qua, chi nhánh rất quan tâm đến công tác huy động vốn, đa dạng hóa nguồn vốn bằng việc đa dạng hóa các hình thức, biện pháp, các kênh huy động vốn từ mọi nguồn trong mọi thành phần kinh tế xã hội. Tình hình huy động vốn tại Chi nhánh trong thời gian qua tương đối khả quan, số liệu cụ thể như sau:

Bảng 1.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tiền gửi từ dân cư	2051	97.53	2392	97.51	2726	97.99
Tiền gửi từ tổ chức KT	52	2.47	61	2.49	54	2.01
Phát hành giấy tờ có giá	0	0	0	0	0	0
Vay các tổ chức TD	0	0	0	0	0	0
Tổng	2103	100	2453	100	2782	100

Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Qua bảng trên ta có thể thấy tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng tăng đều qua các năm và đảm bảo khả năng thanh toán cho khách hàng theo đúng phương châm “đi vay để cho vay”. Năm 2016 số tiền huy động là 2453 tỷ đồng tăng 350 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng tăng 16.64%, năm 2017 huy động được 2782 tỷ đồng tăng 329 tỷ đồng so với năm 2016 tương ứng tăng 13.41%. Sở dĩ nguồn vốn huy động đạt mức tăng trưởng như hiện nay là do ngân hàng đã bám sát tình hình thực tế trên địa bàn, sử dụng linh hoạt mức lãi suất phù hợp, kịp thời đối với từng loại tiền gửi, lãi suất huy động liên tục gia tăng trong hai năm gần đây, đa dạng hóa các hình thức huy động vốn với lãi suất đầu vào thích hợp, áp dụng nhiều hình thức ưu đãi đối với các tổ chức kinh tế, thành phần dân cư có lượng tiền gửi lớn và thường xuyên, nhằm thu hút lượng tiền nhàn rỗi, từ đó khuyến khích các tổ chức kinh tế, thành phần dân cư gửi tiền thường xuyên hơn.

Nguồn vốn huy động của ngân hàng Đông Á chi nhánh Quảng Nam đạt mạnh nhất trong toàn hệ thống nhưng chủ yếu là nguồn tiền gửi từ dân cư và tiền gửi từ các tổ chức kinh tế. Trong đó tiền gửi từ dân cư chiếm tỷ trọng lớn nhất và tốc độ tăng trưởng nhanh so với tiền gửi từ tổ chức kinh tế, từ 2051 tỷ đồng năm 2015 lên 2392 tỷ đồng năm 2016, không dừng ở đó con số này đạt mức 2726 tỷ đồng vào năm 2017 chiếm 97.99%, tương ứng tăng 13.96%. Tiền gửi từ tổ chức kinh tế năm 2016 tăng hơn so với năm 2015 là 9 tỷ đồng, sang năm 2017 có dấu hiệu giảm nhưng giảm không đáng kể. Việc phát hành các giấy tờ có giá và vay các tổ chức tín dụng thì hầu như là

không phát sinh, chứng tỏ ngân hàng ngày càng chủ động hơn trong việc huy động vốn của mình, ít phụ thuộc vào bên ngoài.

Nhìn chung nguồn vốn huy động bình quân của ngân hàng, từ năm 2015 đến năm 2017 luôn tăng ổn định và đã đạt được kế hoạch đề ra. So với các ngân hàng khác trên đại bàn, công tác huy động vốn đã chiếm được thị phần tương đối cao và góp phần tạo nguồn vốn phục vụ công tác đầu tư phát triển và vốn lưu động phục vụ các doanh nghiệp và các dự án trên địa bàn.

b. Tình hình chung về cho vay

Bên cạnh công tác huy động vốn thì việc cho vay làm sao cho có hiệu quả là vấn đề mang tính sống còn của Ngân hàng. Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đông Á Quảng Nam đã mở rộng đầu tư tín dụng đối với mọi thành phần kinh tế, áp dụng nhiều hình thức cho vay đa dạng và phong phú như cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, cho vay tài trợ ủy thác các dự án... Sau đây là tình hình chung về hoạt động cho vay của ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017.

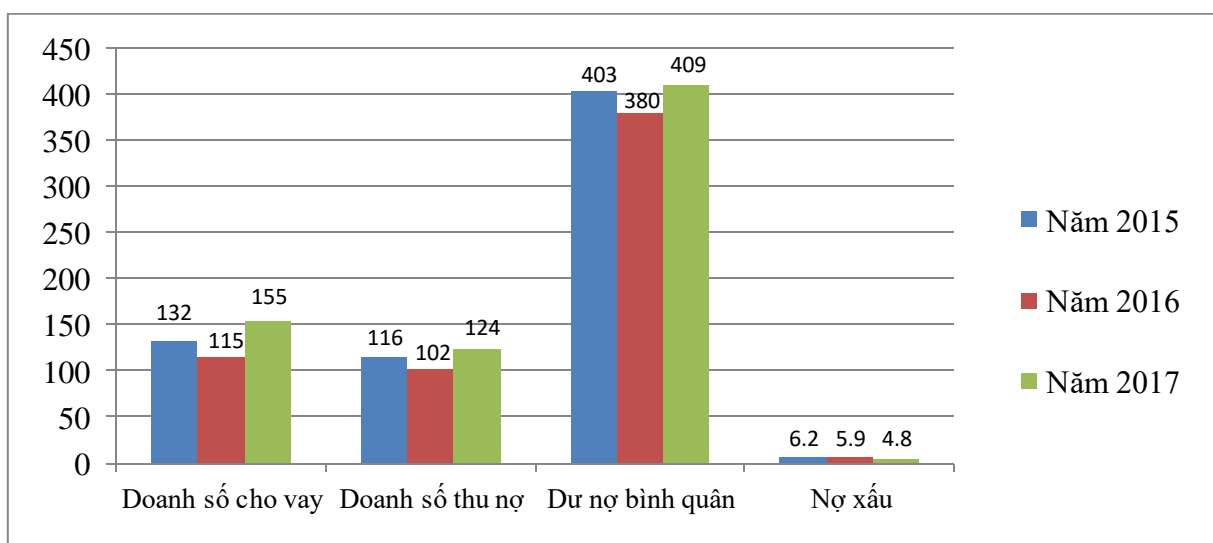
Bảng 1.2: Tình hình cho vay chung của Ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Chênh lệch 2016/2015		Chênh lệch 2017/2016	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	132	115	155	-17	-12.88	40	34.78
Doanh số thu nợ	116	102	124	-14	-12.07	22	21.57
Dư nợ bình quân	403	380	409	-23	-19.83	29	7.63
Nợ xấu	6.2	5.9	4.8	-0.3	-4.8	-1.1	-18.64

Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Biểu đồ 1.1: Tình hình cho vay chung của Ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017 (ĐVT: Tỷ đồng)



Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

➤ **Doanh số cho vay**

Kể từ sau ngày kiểm soát đặc biệt 13/8/2015, Ban lãnh đạo DongA Bank đã nhanh chóng quán triệt chủ trương "*tập trung, đẩy mạnh công tác thu hồi nợ*" đến từng Thành viên Ban lãnh đạo, các khối phòng ban Hội sở có liên quan, Giám đốc chi nhánh, phòng giao dịch, đưa ra các biện pháp, giải pháp quyết liệt nhằm thu hồi nợ như: rà soát từng hồ sơ tín dụng, đánh giá thực trạng, nguyên nhân phát sinh nợ có vấn đề, làm rõ trách nhiệm và phương án giải quyết từng khoản nợ cụ thể. Phối kết hợp với doanh nghiệp có các khoản nợ có vấn đề để đàm phán, thống nhất phương án xử lý nợ có vấn đề. Đây là lý do, doanh số cho vay năm 2016 là 115 tỷ đồng giảm 17 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng với tỷ lệ giảm 12.88%.

Tính đến thời điểm cuối năm 2017, các tỷ lệ an toàn vốn vẫn đảm bảo theo quy định, cụ thể tỷ lệ dự trữ thanh khoản qui định là 26% (theo qui định $\geq 10\%$). Tỷ lệ khả năng chi trả trong 30 ngày tiếp theo đối với VNĐ là 96% (qui định $\geq 50\%$). Đối với ngoại tệ là 73% (qui định $\geq 10\%$). Như vậy, có thể nói mặc dù gặp nhiều khó khăn trong năm 2017, kết quả hoạt động kinh doanh của DongA Bank vẫn có kết quả khả quan. Vậy nên năm 2017 thì ngân hàng đã nhanh chóng lấy lại doanh số cho vay lên đến 155 tỷ đồng tăng 40 tỷ đồng so với năm 2016 tỷ lệ tăng 34.78% và tăng 23 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng với tỷ lệ tăng 17.42%.

➤ **Doanh số thu nợ**

Doanh số cho vay và doanh số thu nợ biến đổi cùng chiều điều này hợp lý vì thu nợ bám sát cho vay. Doanh số thu nợ năm 2015 là 116 tỷ đồng sang năm 2016 là 102 tỷ đồng giảm đi 14 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ giảm 12.97%, nhưng lại tăng lên 22 tỷ đồng ở năm 2017 tương ứng với tỷ lệ tăng 21.57%. Nhìn chung doanh số thu nợ của ngân hàng qua 3 năm thì có sự tăng trưởng khả quan cho thấy công tác thu hồi nợ được ngân hàng chú trọng nhiều hơn.

➤ **Dư nợ bình quân**

Qua bảng số liệu và biểu đồ có thể thấy dư nợ bình quân có sự tăng giảm ở mức vừa phải, có tỷ lệ thuận với doanh số cho vay và doanh số thu nợ, năm 2016 dư nợ bình quân giảm 23 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ giảm 19.83%, qua năm 2017 tăng 29 tỷ đồng so với năm 2016 tương ứng với tỷ lệ tăng 7.63% và tăng 6 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng tỷ lệ tăng 1.49%. DongA Bank đã và đang tiếp tục giữ được ổn định thanh khoản và nguồn vốn của ngân hàng tiếp tục có sự chuyển dịch tích cực từ ngắn hạn sang trung dài hạn. Cụ thể, tiền gửi ngắn hạn dù chịu ảnh hưởng bởi các thông tin tiêu cực và biến động so với đầu năm thì tiền gửi trung dài hạn vẫn tăng tương đương 2%. Sự dịch chuyển nguồn tiền gửi này đã giúp DongA Bank có được nguồn vốn ổn định và bền vững để phát triển kinh doanh.

➤ **Nợ xấu**

Năm 2015 DongA Bank đang là ngân hàng bị kiểm soát đặc biệt vì mất khả năng thanh toán tín dụng bị đặt dưới sự kiểm soát trực tiếp của Ngân hàng Nhà nước, mức nợ xấu vượt 3% mức ngưỡng cửa an toàn nên ngân hàng thực hiện chủ trương "*tập trung, đẩy mạnh công tác thu hồi nợ*" để đẩy lùi nợ xấu qua các năm: Năm 2016 nợ

xấu giảm 0.3 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng tỷ lệ giảm 4.8%, năm 2017 nợ xấu lại giảm 1.1 tỷ đồng so với năm 2016 tương ứng tỷ lệ giảm là 18.64%. Nhìn chung DongA Bank đã giải quyết nợ xấu tương đối tốt.

c. Kết quả hoạt động kinh doanh

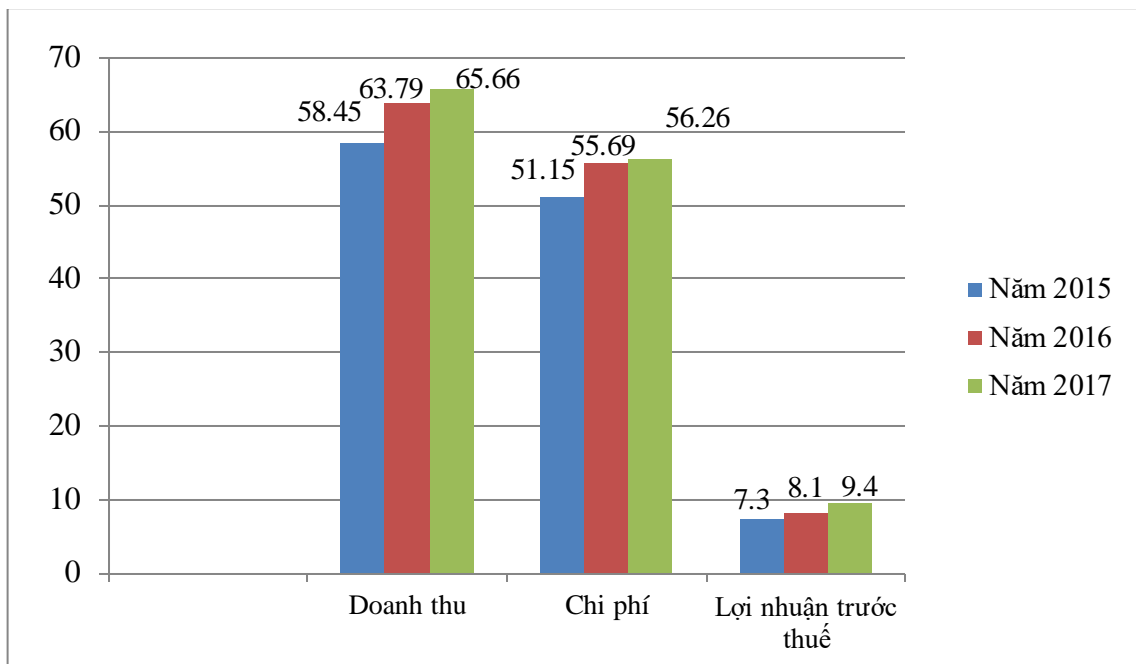
Trong những năm qua, kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam có nhiều biến đổi theo chiều hướng tích cực góp phần không nhỏ trong việc hoàn thành chỉ tiêu lợi nhuận do Ngân hàng TMCP Đông Á giao. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam như sau:

Bảng 1.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Chênh lệch (2015/2016)		Chênh lệch (2016-2017)	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh thu	58.45	63.79	65.66	5.34	9.1	1.87	2.93
Thu lãi	52	57.4	58.6	5.4	10.38	1.2	2.09
Thu dịch vụ	5.5	5.4	6.1	-0.1	-1.8	0.7	12.96
Thu kinh doanh	0.8	0.87	0.8	0.07	8.75	-0.07	-8.75
Thu khác	0.15	0.12	0.16	-0.03	-20	0.04	33.33
Chi phí	51.15	55.69	56.26	4.54	8.88	0.57	1.02
Chi trả lãi	34.21	40.55	40.3	6.34	18.53	0.57	1.4
Chi hoạt động dịch vụ	4.8	4.6	4.9	-0.2	-4.17	0.3	6.52
Chi kinh doanh	0.7	0.71	0.68	0.01	1.43	-0.03	4.23
Chi nhân viên	11.4	9.8	10.3	-1.6	-14.04	0.5	5.1
Chi khác	0.04	0.03	0.05	-0.01	-25	0.02	66.67
Lợi nhuận trước thuế	7.3	8.1	9.4	0.8	10.96	1.3	16.05

Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017



Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Biểu đồ 1.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017 (ĐVT: Tỷ đồng)

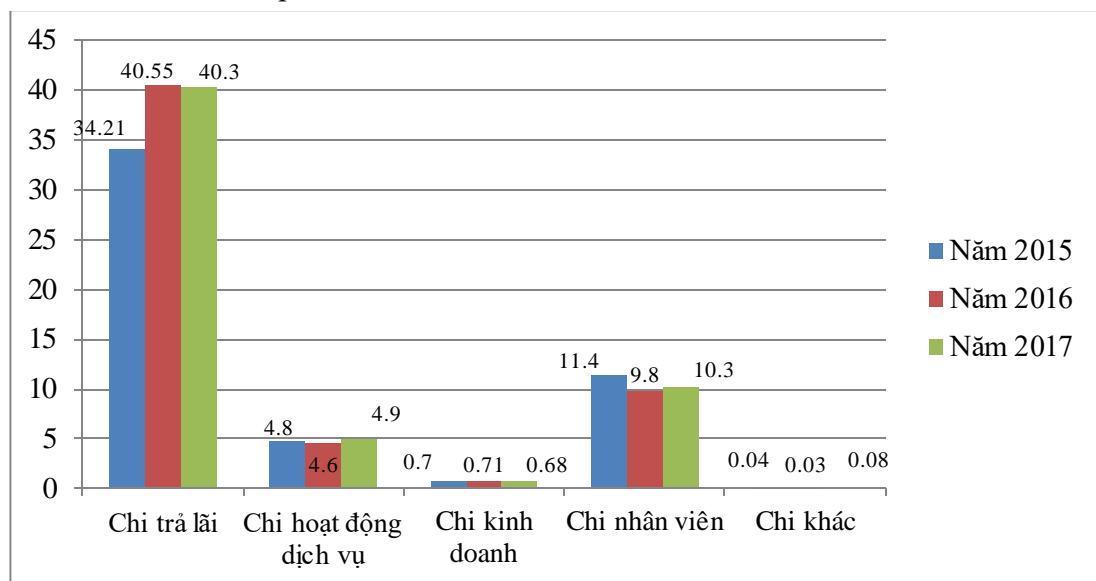
Doanh thu là một trong những chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Trong những năm vừa qua, ngân hàng đã mở rộng quy mô hoạt động và ngày càng phát triển. Không những thế mà công tác huy động vốn, sử dụng vốn cũng được chú trọng không kém, nhiều hình thức, tiếp cận khách hàng, chiêu thị khách hàng đến với ngân hàng được áp dụng, công tác đào tạo nhân viên được chú trọng... đã tạo điều kiện để ngân hàng hòa nhập với xu thế phát triển chung và tăng cường khả năng cạnh tranh với ngân hàng khác trên địa bàn. Cùng với sự tăng nhanh của doanh số cho vay, doanh số thu nợ thì doanh thu của ngân hàng cũng tăng lên. Cụ thể năm 2016 doanh thu tăng 5.34 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng tỷ lệ tăng 9.1%. Năm 2017 tăng 1.87 tỷ đồng so với năm 2016 tương ứng tỷ lệ tăng 2.93%. Trong đó thu từ lãi là nguồn thu chủ yếu chiếm 88.86% trong tổng doanh thu năm 2015, chiếm 89.98% trong tổng doanh thu năm 2016 và chiếm 89.25% trong tổng doanh thu năm 2017. Thu từ hoạt động kinh doanh khác như: thu dịch vụ (phí chuyển tiền, thu chi hộ...), thu kinh doanh, thu khác chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng doanh thu nhưng trong 3 năm qua thì các nguồn thu vẫn duy trì tăng với tốc độ ổn định.

Cùng với sự tăng lên của thu nhập thì chi phí của ngân hàng cũng có chiều hướng tăng lên qua 3 năm. Chi phí cũng là một trong những chỉ tiêu phản ánh quy mô cũng như hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong thời gian qua. Nguồn chi chủ yếu của ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam là chi cho trả tiền lãi và chi trả nhân viên ta có thể tham khảo ở bảng 3:

Năm 2016, tổng chi phí tăng 4.54 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 8.88% so với năm 2015. Năm 2017, chi phí tăng 0.57 tỷ đồng so với năm 2016 tương ứng với tỷ lệ tăng 1.02%. Trong đó việc chi trả lãi năm 2015 chiếm 66.88% trên tổng chi phí, năm

2016 chiếm 72.81% trên tổng chi phí và năm 2017 chiếm 71.63% trên tổng chi phí. Năm 2016 chi trả tiền lãi tăng 6.34 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng với tỷ lệ tăng 18.53%, năm 2017 tăng 0.57 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 1.4%. Việc chi trả lãi tăng cao trong 3 năm qua chứng tỏ công tác huy động vốn của ngân hàng đạt kết quả tốt đáng kể, điều chỉnh lãi suất phù hợp, nâng cao lợi ích của khách hàng cùng với thủ tục đơn giản, nhanh gọn, thái độ phục vụ tận tình đã thu hút khách hàng gửi tiền vào Ngân hàng ngày một gia tăng. Mặt khác đây cũng là kết quả của sự nỗ lực của Ban lãnh đạo cũng như đội ngũ cán bộ công nhân viên của ngân hàng trong thời gian qua. Vậy nên việc chi trả tiền công nhân viên cũng chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng chi phí, năm 2015 chiếm 22.29%, năm 2016 chiếm 17.6% và năm 2017 chiếm 18.31%.

Ngoài ra chi cho hoạt động dịch vụ, chi kinh doanh và chi khác chiếm tỷ trọng tương đối nhỏ và ổn định qua các năm.



Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Biểu đồ 1.3: Chi phí của ngân hàng TMCP Đông Á Chi nhánh Quảng Nam giai đoạn từ năm 2015-2017 (ĐVT: Tỷ đồng)

Việc mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng đã đem lại cho ngân hàng nguồn thu nhập đáng kể trong những năm qua, tuy nhiên lợi nhuận hàng năm có sự biến động cụ thể như sau: Năm 2016 lợi nhuận trước thuế của ngân hàng đạt 8.1 tỷ đồng tăng 0.8 tỷ đồng so với năm 2015, với tỷ lệ tăng là 10.96%. Năm 2017 đạt 9.4 tỷ đồng tăng 1.3 tỷ đồng, với tỷ lệ tăng 16.05%. Năm 2016 lợi nhuận trước thuế của ngân hàng có sự chuyển biến tốt như vậy là do sự đóng góp đáng kể của nguồn thu nhập từ hoạt động tín dụng. Năm 2017 doanh số cho vay của ngân hàng tăng lên đáng kể so với năm 2016, hoạt động sản xuất kinh doanh của người dân trên địa bàn gặp nhiều thuận lợi... đã tạo điều kiện cho khách hàng thực hiện tốt nghĩa vụ trả nợ vay cho ngân hàng. Từ đó làm cho doanh số thu nợ năm 2017 tăng lên nhiều so với năm 2016. Kết quả đã làm cho doanh thu tăng lên.

Trong 3 năm qua chi phí tăng, doanh thu tăng. Tuy nhiên, tốc độ tăng của thu nhập cao hơn tốc độ tăng của chi phí, phần tăng lên của thu nhập đã bù đắp cho sự gia

tăng của chi phí. Từ đó làm cho lợi nhuận trước thuế cũng tăng, năm 2016 lợi nhuận trước thuế tăng 0.8 tỷ đồng tương ứng tăng 10.96%, năm 2017 tiếp tục tăng 1.3 tỷ đồng tương ứng tăng 16.05%. Hoạt động cho vay và thu nợ của ngân hàng năm 2017 tăng lên đáng kể, đưa tổng doanh thu cùng chi phí cũng tăng lên, làm chậm tốc độ tăng lợi nhuận của ngân hàng. Tuy nhiên kết quả này chỉ là tạm thời vì với những gì đã đạt được ta có thể tin rằng ngân hàng sẽ đưa tổng doanh thu, lợi nhuận trong những năm tới tăng lên vượt cả tốc độ tăng của những năm trước.

Tóm lại, trong 3 năm 2015, 2016, 2017 vừa qua thì Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh thực hiện thắt chặt tín dụng, tập trung vào thu hồi nợ để giải quyết vấn đề nợ xấu, và ngân hàng đã bám sát tình hình thực tế trên địa bàn, sử dụng linh hoạt mức lãi suất phù hợp, kịp thời đối với từng loại tiền gửi, lãi suất huy động liên tục gia tăng trong hai năm gần đây, đa dạng hóa các hình thức huy động vốn với lãi suất đầu vào thích hợp, áp dụng nhiều hình thức ưu đãi đối với các tổ chức kinh tế, thành phần dân cư có lượng tiền gửi lớn và thường xuyên, nhằm thu hút lượng tiền nhàn rỗi, từ đó khuyến khích các tổ chức kinh tế, thành phần dân cư gửi tiền thường xuyên hơn.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM GIAI ĐOẠN 2015-2017

2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM

2.1.1. Các đặc tính về gói vay

➤ Nguyên tắc vay vốn

Căn cứ theo thông tư quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng đối với khách hàng ngày 30 tháng 12 năm 2016. Ngân hàng áp dụng nguyên tắc vay vốn như sau:

- Sử dụng vốn vay đúng mục đích như trong hợp đồng thỏa thuận.
- Hoàn trả nợ và lãi đúng thời hạn đã thỏa thuận như trong hợp đồng.

Nguyên tắc vay vốn của DongA Bank CN Quảng Nam chú trọng tới hai vấn đề cốt yếu mà bất kỳ ngân hàng thương mại nào cũng phải đặt ra đối với khách hàng là sử dụng vốn vay đúng mục đích và hoàn trả nợ và lãi đúng hạn.

➤ Điều kiện vay vốn

Ngân hàng sẽ xem xét và quyết định cho vay khi khách hàng có đầy đủ các điều kiện sau:

- Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật.
- Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp.
- Có khả năng đảm bảo tài chính trả nợ trong thời hạn đã cam kết. Vốn tự có tham gia ít nhất 20% trong tổng nhu cầu vốn xin vay.
- Cung cấp những tài liệu chứng minh nguồn thu nhập là hợp pháp.
- Có dự án đầu tư, có phương thức phục vụ đời sống khả thi phù hợp với quy định của pháp luật.
- Có hộ khẩu thường trú hoặc làm việc tại đơn vị đặt trụ sở trên cùng địa bàn hoạt động của tổ chức tín dụng cho vay.
- Thực hiện các quy định của Chính phủ và hướng dẫn của NHNN Việt Nam.

Cũng như các ngân hàng thương mại khác thì Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam cũng đưa ra các điều kiện vay vốn hợp lệ với pháp luật quy định.

➤ Đối tượng và sản phẩm cho vay

Đối tượng

- Là người Việt Nam cư trú hoặc có việc làm ổn định.
- Là công chức hoặc người lao động làm việc cho các tổ chức, cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp cổ phần hóa nhưng nhà nước nắm cổ phần chi phối, doanh nghiệp không phải của nhà nước thì phải có từ 10 lao động trở lên và chủ doanh nghiệp phải ký hợp đồng bảo lãnh để người lao động đó vay tại VPBank.

Sản phẩm vay

- Phương tiện đi lại: ô tô, xe máy, xe đạp, thuyền.

- Phương tiện truyền thông: Radio, Tivi, dàn âm thanh, lắp đặt điện thoại.
- Đồ dùng sinh hoạt: Máy điều hòa, máy giặt, tủ lạnh, bếp ga, giường tủ, bàn ghế, thiết bị vệ sinh, lắp đặt điện nước sinh hoạt...
- Đồ dùng học tập: máy vi tính, nhạc cụ.
- Sửa chữa cải tạo nhà ở, trả tiền mua nhà.

Đối tượng vay của ngân hàng TMCP Đông Á đa số là cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ, vậy nên tùy theo từng đặt tính của mỗi ngân hàng thương mại khác nhau mà đối tượng cho vay và sản phẩm vay khác nhau.

➤ **Các loại cho vay, thời hạn và lãi suất**

- Cho vay ngắn hạn: dưới 12 tháng áp dụng lãi suất vay ngắn hạn là 9,5%
- Cho vay trung hạn: từ 12 tháng đến 60 tháng áp dụng lãi suất cho vay trung hạn là 10%

- Cho vay dài hạn: từ 60 tháng trở lên áp dụng lãi suất cho vay dài hạn là 10%

Tổ chức tín dụng cho vay phải căn cứ vào nguồn vốn của mình, tính chất khoản vay và khả năng tự trả của người vay để quyết định loại và thời hạn cho vay đối với từng trường hợp cụ thể, tổ chức tín dụng có thể áp dụng phương thức cho vay trả góp hoặc trả theo định kỳ.

- Lãi suất: lãi suất cố định theo thời hạn vay, lãi theo dư nợ giảm dần tức là số tiền lãi sẽ chỉ tính trên số tiền thực tế còn nợ sau khi đã trừ đi phần tiền gốc bạn đã trả các tháng trước đó.

- Lãi suất quá hạn: lãi suất quá hạn bằng 150% mức lãi suất cho vay tại thời điểm đến hạn nợ.

Ví dụ: khách hàng vay tiền mua nhà tại ngân hàng Đông Á Bank 500 triệu đồng với lãi suất 12%/năm trong thời gian 5 năm.

Tháng đầu tiên, lãi sẽ được tính trên 500 triệu đồng và bằng: $500.000.000 \times 10\%/12 = 4.166.666$ đồng.

Tháng thứ hai, lãi sẽ chỉ tính trên 495.833.334 đồng và bằng: $495.833.334 \times 10\%/12 = 4.131.944$ đồng.

Tháng thứ ba, lãi sẽ chỉ tính trên: 491.701.390 đồng và các tháng tiếp theo lãi sẽ được tính tiếp tục tương tự như vậy.

Lãi suất quá hạn là $150\% \times 10\%$

Thời hạn cho vay được chia thành 3 giai đoạn theo từng mốc thời gian khác nhau, hầu như các ngân hàng thương mại ở nước ta đều áp dụng mức chia này, tùy theo mỗi thời hạn mà mức lãi suất khác nhau, mức lãi suất cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại ở Việt Nam dao động từ 7% - 12%, thì mức lãi suất của ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam tương đối ở mức trung bình của mức dao động.

➤ **Mức cho vay**

Mức cho vay mà ngân hàng quyết định cho khách hàng vay đối với từng trường hợp là khác nhau, thường thì ngân hàng sẽ dựa vào những yếu tố sau đây để quyết định số tiền mà khách hàng sẽ được vay:

- Đầu tiên thì ngân hàng sẽ căn cứ vào khả năng nguồn vốn của mình là có thể cho vay được nữa không.

- Sau đó ngân hàng sẽ xem xét nhu cầu vay vốn và khả năng hoàn trả nợ của khách hàng để xác định mức cho vay.

- Ngân hàng quyết định mức cho vay trong giới hạn giá trị tài sản đảm bảo tiền vay và phạm vi đảm bảo thực hiện nghĩa vụ đã được cho vay khoản bao phần trăm là tùy thuộc vào từng loại khách hàng. Những khách hàng nào đã từng giao dịch tại ngân hàng, đã trả nợ đúng hạn và đầy đủ thì có thể ngân hàng sẽ quyết định chi vay mức cao hơn so với những khách hàng chưa từng giao dịch tại ngân hàng.

- Tài sản đảm bảo tiền vay được xác định giá trị tại thời điểm ký hợp đồng đảm bảo, việc xác định giá trị tại thời điểm này là để làm cơ sở xác định mức cho vay của ngân hàng. Phần vốn vay ngân hàng có tài sản thế chấp, mức cho vay bằng 80% giá trị tài sản thế chấp, vật cầm cố hoặc mức cam kết bảo lãnh.

- Đối với cán bộ công nhân viên làm trong cơ quan đơn vị có thu nhập lương hàng tháng, trợ cấp hàng tháng cam kết trích lương, trợ cấp để trả nợ cho mức vay không quá 24 tháng lương, trợ cấp. Nhưng phải được cơ quan, đơn vị quản lý người vay cam kết trích tiền lương hoặc trợ cấp để trả nợ cho ngân hàng.

Mức cho vay có tài sản thế chấp bằng 80% giá trị tài sản thế chấp, mức cho vay như vậy là hợp lý để phòng tránh được những rủi ro trong thanh lý tài sản khi khách hàng không còn khả năng trả nợ để giải quyết khoản vay.

➤ **Phương thức trả nợ**

Với nhiều hình thức trả nợ khác nhau, phù hợp từng đối tượng KH.

- Trả lãi hàng tháng, trả gốc một lần vào cuối kỳ (cho vay ngắn hạn).

- Trả lãi hàng tháng, trả gốc theo định kỳ.

- Trả gốc và lãi đều hàng tháng.

- Trả lãi, trả gốc linh hoạt theo thỏa thuận.

- Trả góp (Tổng số tiền gốc + tiền lãi phải trả chia đều cho các kỳ trả nợ).

Phương thức trả lãi ở mỗi ngân hàng đều đa dạng giúp cho khách hàng có sự lựa chọn thích hợp với khả năng và điều kiện thanh toán của mình.

➤ **Các đối tượng thực hiện quy trình**

- Lãnh đạo tín dụng: là người có quyền ký duyệt hồ sơ tín dụng bao gồm (Tổng Giám đốc, phó Tổng Giám đốc, Giám đốc CN, phó Giám đốc CN, Giám đốc PDG).

- Bộ phận tín dụng: phòng khách hàng doanh nghiệp, phòng khách hàng cá nhân tại sở giao dịch, chi nhánh, phòng giao dịch.

- Nhân viên tín dụng: là người được phân công tiếp khách hàng, phụ trách hồ sơ tín dụng (nhận hồ sơ, thẩm định, trình lãnh đạo, giải ngân, theo dõi thu vốn và lãi vay, tắt toán hồ sơ).

- Nhân viên kế toán: là người được phân công lưu trữ chứng từ tín dụng (giải ngân, thu vốn và lãi vay) hoặc nhập số liệu và Xcard nếu chi và thu qua thẻ.

- Nhân viên kiểm toán: là người được phân công cùng với nhân viên tín dụng thực hiện giải ngân cho khách hàng (nếu chi cho vay bằng tiền mặt).

2.1.2. Thủ tục và quy trình

- Thủ tục

- Bản sao chứng minh nhân dân.

- Bản sao hộ khẩu thường trú, KT3.

- Bản sao hợp đồng lao động, bản sao hợp đồng biên chế, quyết định hệ số lương gần nhất.

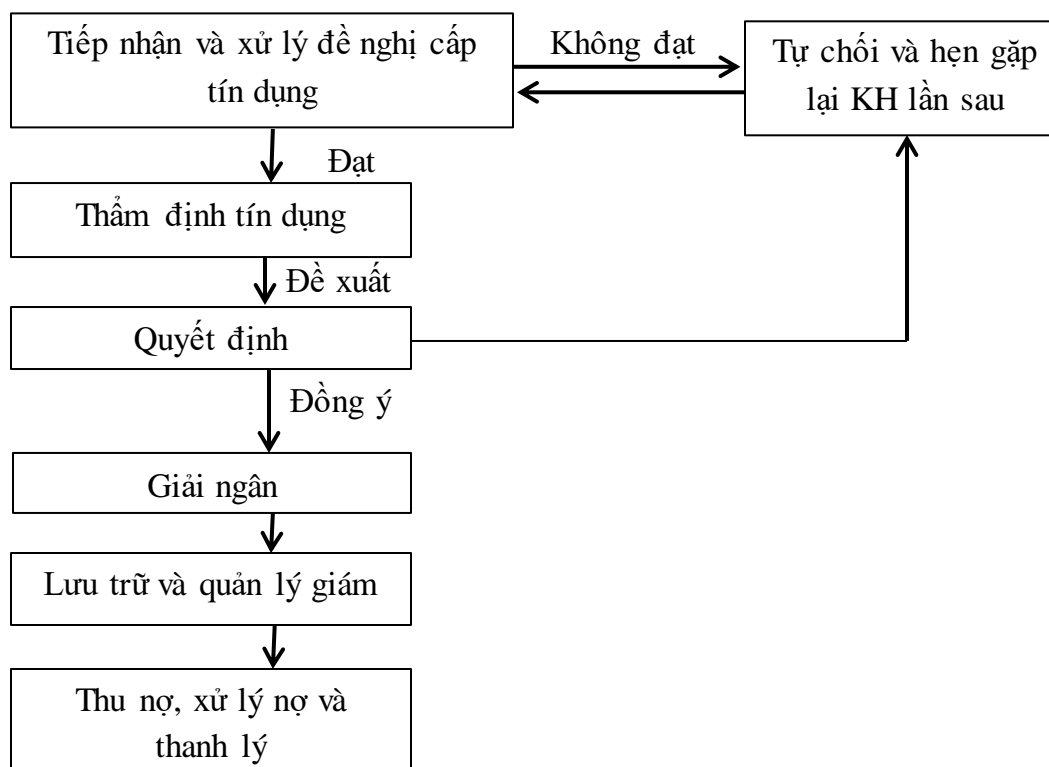
- Giấy đề nghị vay vốn kèm khế ước nhận nợ.

- Giấy tờ chứng minh thu nhập.

- Chứng từ liên quan đến tài sản đảm bảo.

- Quy trình

Quy trình tín dụng nhằm ngăn ngừa rủi ro xuống mức thấp nhất, chuẩn hóa sản phẩm tín dụng, phân tách rõ quyền hạn và trách nhiệm giữa các cá nhân. Đây là một khâu quan trọng trong quá trình xét duyệt vốn vay và cũng là một trong những biện pháp phòng ngừa rủi ro. Quy trình cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Đông Á bao gồm các bước:



Sơ đồ 2.1: Quy trình tín dụng tại DongA Bank

Tiếp nhận và xử lý đề nghị cấp tín dụng của khách hàng

Khi KH có nhu cầu vay vốn, CVTD tiếp xúc với KH, phỏng vấn trao đổi nhu cầu, nắm bắt thông tin ban đầu; đồng thời đánh giá sơ bộ để chọn ra các KH có uy tín, quan hệ tín dụng tốt hay không, có trở thành KH quan hệ thường xuyên được hay không.

Đồng thời CVTD cũng tư vấn, giải thích cho KH về các điều kiện, nguyên tắc, các quy định về cấp tín dụng của VPBank.

CVTD hướng dẫn KH lập hồ sơ.

Bộ hồ sơ bao gồm:

- Giấy đề nghị vay vốn.
- Hồ sơ pháp lý của KH.
- Hồ sơ về tình hình tài chính, tài liệu chứng minh thu nhập.
- Hồ sơ về phương án sử dụng tiền vay.
- Hồ sơ đảm bảo tiền vay.

Sau đó, CVTD kiểm tra hồ sơ có hợp pháp, hợp lệ; số lượng hồ sơ có đầy đủ không; có phù hợp với chính sách của VPBank hay không?

Nếu hồ sơ không đạt thì CVTD hoặc lãnh đạo phòng kinh doanh có quyền từ chối và báo cáo giám đốc chi nhánh sẽ đưa ra quyết định cuối cùng đối với KH này, hẹn gặp lại KH lần sau khi KH hội đủ điều kiện của DongA Bank.

Nếu hồ sơ đạt thì CVTD chủ động thu nhập thông tin liên quan đến KH và sử lý hồ sơ vay.

Thẩm định cho vay

Nội dung chính của thẩm định là xem xét KH có thiện chí trả nợ và khả năng trả nợ không.

- Lập báo cáo thẩm định KH

Căn cứ vào tài liệu KH đã cung cấp và thông tin thu thập được, số tiền đề nghị vay, phương thức cho vay, loại sản phẩm KH đề nghị cung cấp, CVTD tiến hành lập báo cáo thẩm định KH về:

- Uy tín, tính cách của KH.
- Năng lực pháp lý, pháp luật của KH.
- Trình độ nghề nghiệp và khả năng tài chính, thu nhập và khả năng trả nợ vay của KH.
- Quan hệ KH với VPBank và các tổ chức tín dụng khác.
- Phương dụng sử dụng vốn của KH.
- Đánh giá, chấm điểm xếp hạng tín dụng đối với KH.

Căn cứ vào kết quả chấm điểm, xếp hạng tín dụng của KH để xác minh mức độ rủi ro dự kiến của khoản vay, từ đó quyết định cho vay hoặc không cho vay, điều kiện cho vay, ấn định lãi suất cho vay đối với từng KH cụ thể, theo nguyên tắc khoản vay nào có mức độ rủi ro cao thì lãi suất cho vay cao và ngược lại. Đồng thời làm cơ sở cho

việc phân loại rủi ro cũng như áp dụng các chính sách ưu đãi đối với KH và đưa ra các biện pháp phòng ngừa.

- Thẩm định các biện pháp đảm bảo tiền vay.

Nếu KH có kết quả chấm điểm và xếp hạng tốt thì các khoản vay được xem xét có thể cho vay không có tài sản đảm bảo và ưu đãi về lãi suất.

Đối với các KH có kết quả chấm điểm xấu và cực kỳ xấu thì từ chối cho vay.

- Kết luận và đưa ra ý kiến đề xuất/kiến nghị.

Kết luận: CVTD đưa ra kết luận của mình về KH như: Yếu tố pháp lý của KH, các quan hệ tín dụng của KH, tình hình tài sản đảm bảo của KH, thu nhập của KH ...

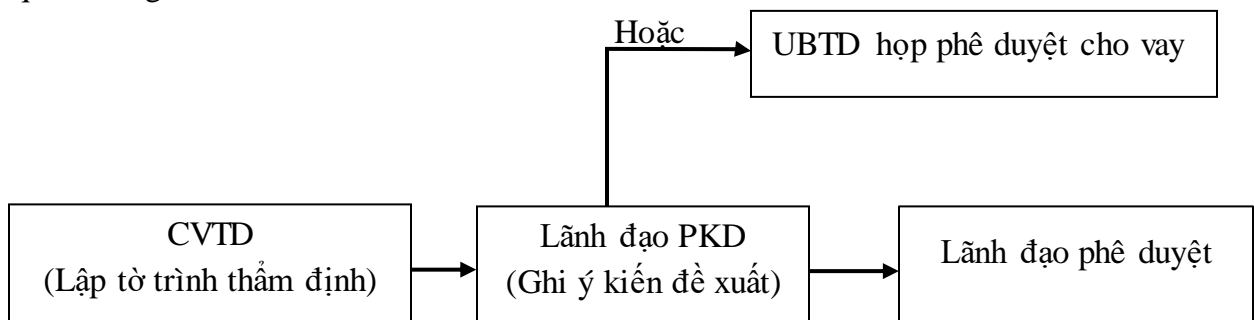
- Ý kiến đề xuất: CVTD đưa ra đề xuất của mình như: Số tiền, thời hạn, lãi suất cho vay, có cần thêm tài sản đảm bảo hay không và các vấn đề có liên quan.

- Lập báo cáo đánh giá rủi ro.

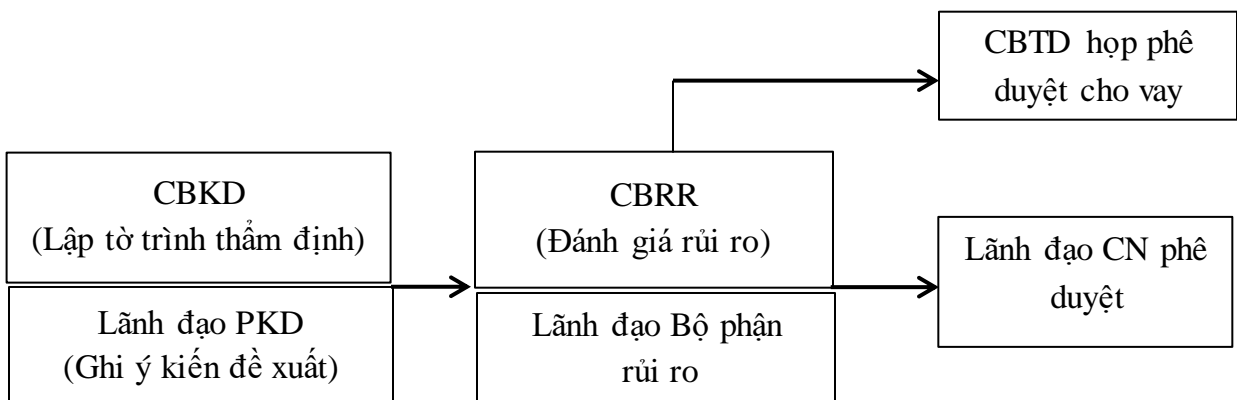
Sau khi lập xong báo cáo thẩm định và chuyển hồ sơ cho lãnh đạo phòng kinh doanh có ý kiến cụ thể về việc cho cấp tín dụng; Tùy theo quy mô khoản vay và mức phán quyết mà cán bộ quản lý rủi ro từng cấp thuộc phòng quản lý rủi ro sẽ lập báo cáo đánh giá rủi ro theo quy luật hiện hành của DongA Bank.

Ra quyết định cho vay

Ra quyết định cho vay không những ảnh hưởng đến hoạt động của KH mà còn ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của NH. Vì vậy, vai trò của ra quyết định tín dụng rất quan trọng.



Sơ đồ 2.2: Sơ đồ ra quyết định cấp tín dụng cho KH đối với các khoản vay dưới mức quy định hiện hành của DongA Bank



Sơ đồ 2.3: Sơ đồ phê duyệt tín dụng đối với các khoản cho vay trên mức theo quy định hiện hành của DongA Bank

Kết thúc giai đoạn phê duyệt là việc NH từ chối hay chấp nhận cho KH vay. Nếu từ chối, NH cần giải thích rõ lý do cho KH biết.

Thủ tục hồ sơ và giải ngân

Thương lượng ký kết Hợp đồng tín dụng và bổ sung các hồ sơ có liên quan. Khi khoản vay được cấp có thẩm quyền phê duyệt, CVTD thương lượng với KH về các điều kiện vay vốn, bổ sung các hồ sơ theo yêu cầu và hoàn thiện thủ tục.

Giải ngân là nghiệp vụ cung cấp tiền cho KH trên cơ sở Hợp đồng tín dụng đã được ký kết.

Lưu trữ, quản lý danh mục, giám sát khoản cấp tín dụng đã cấp

CVTD chịu trách nhiệm quản lý danh mục và giám sát khoản cấp tín dụng của KH từ khi giải ngân đến khi thanh lý hợp đồng.

Thu nợ, cơ cấu nợ và kết thúc giao dịch cấp tín dụng

- Thu nợ

KH có thể trả nợ trực tiếp tại nơi giao dịch hoặc trả tại một chi nhánh khác trong và ngoài hệ thống chuyển khoản.

KH có thể trả nợ đúng hạn, hoặc trước hạn. Trường hợp KH trả nợ trước hạn, số lãi phải trả chỉ tính từ ngày vay đến ngày trả nợ. Nếu có thỏa thuận về điều kiện, mức phí trả nợ trước hạn giữa người vay và chi nhánh phải ghi rõ trong hợp đồng/hoặc ký bổ sung vào phụ lục hợp đồng tín dụng.

- Cơ cấu lại thời gian trả nợ, chuyển nợ quá hạn.

- Cơ cấu nợ vay

Điều chỉnh kỳ hạn trả nợ gốc, gia hạn trả nợ gốc

Trường hợp KH không trả nợ gốc đúng kỳ hạn đã thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng và có văn bản đề nghị, chi nhánh xem xét cho điều chỉnh kỳ hạn trả nợ.

+ Điều chỉnh kỳ hạn trả nợ gốc, gia hạn nợ lãi

Trường hợp KH không trả nợ gốc đúng kỳ hạn hoặc không trả hết nợ lãi trong thời hạn cho vay đã thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng và có văn bản đề nghị, Chi nhánh xem xét cho điều chỉnh kỳ hạn trả lãi hoặc cho gia hạn nợ lãi.

+ Chuyển khoản nợ quá hạn

CVTD theo dõi khoản vay và thông báo cho KH bằng văn bản về việc chuyển toàn bộ dư nợ còn lại trên Hợp đồng tín dụng sang nợ quá hạn và tính lãi suất nợ quá hạn (phần nợ quá hạn thực) từ ngày kế tiếp của ngày đến hạn/hoặc ngày được cơ cấu lại trên Hợp đồng tín dụng.

+ Giao dịch kết thúc, thanh lý Hợp đồng tín dụng

Hợp đồng tín dụng được thanh lý khi KH đã trả hết nợ vay cho NH bao gồm cả gốc, lãi và phí (nếu có).

CVTD lập hồ sơ giải chấp và trao trả giấy tờ bản chính liên quan đến tài sản thế chấp, cầm cố tại NH và đồng thời lưu trữ hồ sơ của KH.

Nhìn chung quy trình cho vay của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam không rườm rà nhưng lại rất kỹ lưỡng trong bước thẩm định và ra quyết định để

tránh những rủi ro ngoài ý muốn, thời gian khi KH có nhu cầu cho đến khi giải quyết xong hồ sơ tùy thuộc vào sản phẩm mà khách hàng muốn vay: nếu vay tín chấp chỉ cần hồ sơ đầy đủ đáp ứng các điều kiện ngân hàng đề ra thì lập hồ sơ, phê duyệt và giải nhân trong vòng 1-2 ngày, vay thế chấp thì cần thẩm định tài sản thế chấp thì lâu hơn là 1 tuần.

2.2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM GIAI ĐOẠN 2015-2017

2.2.1. Dư nợ vay tiêu dùng

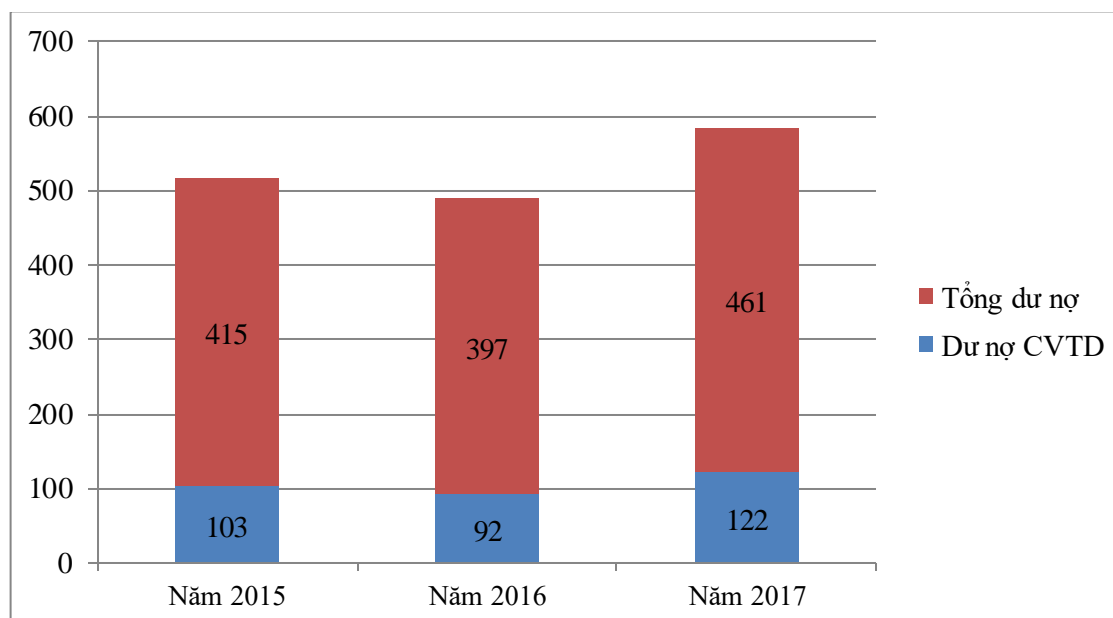
Bảng 2.1: Dư nợ cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017

ĐTV: Tỷ Đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	số tiền	tỷ trọng (%)	số tiền	tỷ trọng (%)	số tiền	tỷ trọng (%)
Tổng dư nợ	415	100	397	100	461	100
Dư nợ CVTD	103	24.82	92	23.17	122	26.46

Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Dựa vào bảng số liệu ta thấy: Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam có sự biến động tăng giảm thất thường 2015 đến 2017. Năm 2015, dư nợ CVTD ở mức 103 tỷ đồng, nhưng đến năm 2016, dư nợ CVTD là 92 tỷ đồng, giảm 11.96% so với năm 2015. Đến cuối năm 2017, dư nợ CVTD là 122 tỷ đồng, đã có dấu hiệu tăng trở lại, tăng 30 tỷ đồng so với năm 2016 và 19 tỷ đồng so với năm 2015, tương ứng tăng 32.61% so với năm 2016 và tăng 18.45% so với năm 2015.



Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Biểu đồ 2.1: Dư nợ cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017 (ĐVT: Tỷ đồng)

Nhìn chung, nền kinh tế vẫn còn gặp nhiều khó khăn nhưng dư nợ CVTD của ngân hàng vẫn đang trên đà tăng trưởng, chứng tỏ chi nhánh đã có những chiến lược đúng đắn và thực hiện có hiệu quả. Cho vay tiêu dùng tăng giảm không đáng kể dẫn đến không gây ảnh hưởng lớn đến doanh thu và lợi nhuận nhiều.

❖ **Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn**

Cho vay tiêu dùng với thể loại cho vay với hình thức chủ yếu bằng tiền lương hay thu nhập hằng tháng của người lao động nên thời hạn vay có ảnh hưởng đến việc chi trả các món nợ vay. Tùy vào thu nhập hằng tháng của người lao động cao hay thấp mà họ quyết định thời hạn vay dài hay ngắn nhằm đảm bảo được rằng sau trích thu nhập để trả nợ vay ngân hàng mỗi tháng, người lao động vẫn còn một khoản tiền để đủ chi tiêu cho cuộc sống hằng ngày. Chính vì thế mà thời hạn vay là vấn đề mà hai bên người đi vay và ngân hàng phải quan tâm. Đối với Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam thì cho vay tiêu dùng được chia thành 2 thời hạn: cho vay ngắn hạn, cho vay trung và dài hạn. Trong đó CVTD ngắn hạn là những khoản vay của khách hàng có mục đích mua sắm những đồ dùng sinh hoạt trong gia đình, đi du lịch, cưới hỏi, ma chay... Đó thường là các khoản vay có giá trị không cao, có mục đích chi tiêu cấp bách, khách hàng có thể hoàn trả cho ngân hàng trong thời gian ngắn. Ngược lại các khoản vay trung dài hạn có giá trị cao hơn, thường dùng để mua sắm những đồ dùng có giá trị lớn trong gia đình, những kế hoạch lớn của cá nhân nhưng mua đất, mua hoặc sửa chữa nhà do đó cần khoản thời gian khá dài mới có khả năng hoàn trả được nợ vay. Ta cần phân loại CVTD theo thời hạn để biết được thời hạn nào đem lại cho ngân hàng nhiều hơn. Từ đó có những chính sách phù hợp với thời hạn cho vay.

Ta có thể xem xét hoạt động CVTD theo thời hạn qua bảng sau:

Bảng 2.2: Tình hình CVTD theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tổng dư nợ	415		397		461	
Dư nợ CVTD	103	100	92	100	122	100
Ngắn hạn	29.7	28.83	35.7	38.8	32.2	26.39
Trung và dài hạn	73.3	71.17	56.3	61.2	89.8	73.61

Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Dựa vào bảng 5 ta thấy chiếm đa phần trong cơ cấu CVTD vẫn là cho vay trung và dài hạn với tỉ trọng luôn trên 70%.

Tình hình cho vay ngắn hạn năm 2016 tăng 6 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng với tỷ lệ tăng 20.2%, năm 2017 giảm 3.5 tỷ đồng so với năm 2016 nhưng vẫn tăng 2.5 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng với tỷ lệ tăng 8.42%. Trong đó tình hình cho vay trung và dài hạn năm 2016 giảm khá nhiều giảm 17 tỷ đồng so với năm 2015,

nhưng sang năm 2017 thì bắt đầu tăng trở lại tăng khá cao tăng 33.5 tỷ đồng so với năm 2016 tương ứng với tỷ lệ tăng 59.5%.

Qua bảng số liệu trên ta có thể thấy năm 2017 ngân hàng tập trung vào cho vay trung dài hạn nhiều hơn tỷ lệ tăng rất cao, cho vay trung dài hạn là một hình thức vay phù hợp, bởi vì khách hàng có thể an tâm khi vay vốn và chủ động hơn trong các kế hoạch tài chính của mình. Khách hàng có thể giải ngân một lần hay nhiều lần tùy thuộc vào mục đích sử dụng vốn, có thể giải ngân toàn bộ nếu như mục đích nhằm để mua sắm trang thiết bị máy móc, và giải ngân nhiều lần theo tiến độ hoàn thành của dự án nếu dự án cần quá trình hoàn thành. Ngoài ra cho vay trung hạn đầu tư phát triển dài hạn những dự án lớn, có ích cho sự tăng trưởng nền kinh tế của đất nước.

2.2.2. Tình hình thu nợ trong hoạt động cho vay tiêu dùng

Doanh số cho vay tăng đòi hỏi công tác thu nợ cũng được đẩy mạnh. Vì thế mà công tác thu nợ của ngân hàng trong những năm qua được thực hiện khá tốt và được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.3: Tình hình thu nợ CVTD của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	2016/2015		2017/2016	
							Số tiền	Tỉ lệ (%)	Số tiền	Tỉ lệ (%)
CVT	104.97	16,0	132.26	15,9	187.44	20,7	27.28	25,9	55.18	41,7
D	2	5	1	7	3	8	9	7	2	2

Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Tại chi nhánh, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng đạt kết quả cao trong thời gian qua. Năm 2016, doanh số thu nợ đạt 132.261 triệu đồng, tăng 27.289 triệu đồng so với năm 2015. Năm 2017, doanh số thu nợ tăng 55.182 triệu đồng so với năm 2016, tốc độ tăng là 41,72%.

Qua bảng số liệu ta thấy tình hình thu nợ tăng dần qua các năm là do sự tác động của nền kinh tế trong và ngoài nước đang có sự tăng trưởng ổn định, mặt khác nguyên nhân của sự gia tăng này là do sự nỗ lực của ban lãnh đạo ngân hàng đã cử cán bộ tín dụng xuống tận nhà khách hàng để đôn đốc trả nợ, các cán bộ tín dụng thì chấp hành nghiêm túc quy trình nghiệp vụ tín dụng từ lúc đánh giá khách hàng đến phát vay. Song song với quá trình sử dụng vốn của khách hàng, ngân hàng luôn cử cán bộ xử lý nợ thường xuyên kiểm tra, theo dõi, giám sát việc sử dụng vốn của khách hàng có đúng như mục đích vay không. Nên thu nợ giai đoạn này được ổn định.

Việc thu hồi nợ tốt đã giúp chi nhánh chủ động thêm nguồn vốn để góp phần đẩy mạnh các hoạt động tín dụng trong các năm tiếp theo.

Vì tình hình thu nợ tăng đều qua các năm nên kéo theo nợ xấu có xu hướng giảm là điều tất nhiên. Sau đây là bảng số liệu về tình hình nợ xấu của chi nhánh:

Bảng 2.4: Tình hình nợ xấu CVTD của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Dư nợ CVTD	103		92		122	
Nợ xấu	1.5	0.24	1.3	0.22	0.9	0.19
Tỷ lệ nợ xấu = NX/Dư nợ CVTD	1.45%		1.41%		0.73%	

Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Trong giai đoạn 2015-2017 nợ xấu của ngân hàng có xu hướng giảm qua các năm, năm 2016 giảm 0.2 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ giảm 13.33% so với năm 2015, năm 2017 giảm 0.4 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ giảm 30.77% so với năm 2016. Do đó nên tỷ lệ nợ xấu cũng giảm theo, năm 2016 giảm 0.04% so với năm 2015, năm 2017 giảm mạnh hơn giảm 0.68% so với năm 2016 và giảm 0.72% so với năm 2015.

Tỷ lệ nợ xấu giảm chứng tỏ công tác thu hồi nợ của ngân hàng được thực hiện khá tốt và do ngân hàng đã đẩy mạnh việc trích lập dự phòng rủi ro, ngoài ra ngân hàng còn cẩn trọng hơn trong việc xét duyệt các khoản vay để không xuất hiện nợ xấu trong các khoản vay mới.

2.2.3. Vòng quay vốn tín dụng CVTD

Bảng 2.5: Vòng quay vốn tín dụng CVTD của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
Doanh số thu nợ VCTD	104.972	132.261	187.443
Dư nợ CVTD	103	92	122
Vòng quay vốn tín dụng CVTD (vòng/năm)	1.02	1.44	1.55

Nguồn: Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á chi nhánh Quảng Nam năm 2015, 2016, 2017

Vòng quay vốn tín dụng của ngân hàng chính là tỷ lệ giữa doanh số thu nợ CVTD trên tổng dư nợ CVTD, chỉ tiêu này cho biết một đồng vốn của Ngân hàng trong một năm được sử dụng cho vay mấy lần. Nhìn vào bảng số liệu ta thấy vòng quay vốn tín dụng của chi nhánh trong ba năm qua lần lượt là 1.02 vòng, 1.44 vòng và 1.55 vòng. Ngân hàng cần có biện pháp để tăng vòng quay vốn CVTD lên cao hơn nữa để có thể sử dụng nguồn vốn của mình hiệu quả hơn, nhiều hơn trong vòng 1 năm, đáp ứng hơn nhu cầu vốn cho các khách hàng đi vay tiêu dùng. Vòng quay vốn tiêu dùng càng lớn chứng tỏ chất lượng CVTD ngày càng tăng.

Ngoài ra, hiệu quả CVTD của ngân hàng còn thể hiện qua sự hài lòng của khách hàng căn cứ vào việc khách hàng sử dụng lại các dịch vụ của ngân hàng, duy trì và lôi kéo thêm khách hàng mới cho ngân hàng bằng cách truyền miệng những tiện ích mà ngân hàng đem lại mà bản thân đã từng sử dụng, giảm đi những đánh giá tiêu cực dành cho ngân hàng. Để gây ấn tượng cho khách hàng, thủ tục làm việc, tinh thần phục vụ khách hàng của các cán bộ tín dụng là quan trọng nhất. Năng lực trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của cán bộ tín dụng có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng các món vay. Với năng lực trình độ chuyên môn và kinh nghiệm cao thì khi thẩm định cho vay sẽ đưa ra được những quyết định đúng đắn, có hiệu quả, khả năng gặp rủi ro thấp.

Để hoạt động kinh doanh có hiệu quả, ngân hàng cần phải thường xuyên kiểm tra và đánh giá, nhìn nhận những mặt tốt và hạn chế để có những biện pháp điều chỉnh kịp thời cho hoạt động ngân hàng mình tránh được những rủi ro ngoài ý muốn.

2.3. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM GIAI ĐOẠN 2015-2017

❖ Những mặt đạt được

Nhìn chung hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian qua có sự mở rộng nhanh chóng, đã góp phần gia tăng lượng khách hàng, thực hiện chính sách đa dạng hoá sản phẩm, đa dạng hoá khách hàng của toàn chi nhánh, góp phần làm tăng lợi nhuận của chi nhánh. Phần lớn các khoản vay tiêu dùng là dài hạn (luôn chiếm trên 70%) đã tạo ra dòng tiền đều đặn vào nguồn thu của chi nhánh, tạo điều kiện để chi nhánh quay vòng vốn tốt, tiếp tục cho vay, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

Hình ảnh và sức cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam đang tăng lên, bởi người vay khá hài lòng về dịch vụ của ngân hàng, từ mảng thẻ cho đến cách phục vụ của nhân viên. Tại Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam, mọi thứ luôn nhanh và tiện ích nhất cho khách hàng. Do đặc điểm của CVTD là số lượng khách hàng lớn, nếu họ hài lòng thì cái gọi là “sự truyền miệng” trong marketing dịch vụ sẽ đem lại nhiều tác dụng tốt cho Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam.

Công tác nghiệp vụ tại Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam được kiểm soát tốt, ít khi xảy ra sai sót, hoặc khi có sai sót thì giải quyết rất kịp thời. Có được như thế là nhờ vào sự tận tâm và trách nhiệm của các cán bộ trong NH, đặc biệt là sự quản lý rất chặt chẽ của ban lãnh đạo NH. Ngoài ra, Ngân hàng TMCP Đông Á là một trong số những NH áp dụng nhiều công nghệ hiện đại để cạnh tranh về chất lượng. Sự chuẩn xác này chính là yếu tố ảnh hưởng mạnh đến niềm tin của khách hàng.

Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam đã tạo được sự gắn bó dài lâu với các đơn vị liên kết. Ban đầu là tiếp cận để phát triển thẻ hàng loạt, chủ yếu là phát hành miễn phí, không yêu cầu số dư TK thẻ, tiếp theo mới phát triển thêm nhiều tiện ích khác như thấu chi, chi lương, chi trả tiền điện, điện thoại... và sau đó mới phát triển vào tiện ích CVTD. Ngoài ra, Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam có ý nghĩa xã hội lớn đối với địa bàn, đáp ứng linh hoạt các nhu cầu về vốn; nhiều người có điều

kiện cải thiện cuộc sống, góp phần nâng cao đời sống người dân và đời sống xã hội nói chung...

❖ Những hạn chế

Tuy đạt được nhiều kết quả tốt, nhưng Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam không tránh khỏi nhiều khó khăn trong quá trình kinh doanh, các khó khăn ấy khiến cho hoạt động CVTD tại đây cũng còn vài hạn chế.

Quy trình nghiệp vụ cho vay tiêu dùng còn khá rườm rà và tốn nhiều thời gian. Để hoàn thành hồ sơ vay vốn, khách hàng gặp không ít khó khăn. Có khách hàng không nhận được sự xác nhận của cơ quan công tác hay của chính quyền địa phương. Khi hồ sơ đã hoàn thành, cán bộ tín dụng sẽ tiến hành thẩm định. Trong khi số lượng khách hàng thì lớn, số lượng cán bộ tín dụng còn hạn chế nên việc thẩm định sẽ tốn thời gian, chi phí, khách hàng tốn nhiều thời gian trong việc nhận vốn vay, làm giảm uy tín của ngân hàng.

Những khách hàng có thu nhập trung bình muốn vay nhằm thỏa mãn các nhu cầu cao hơn của đời sống nhưng bị giới hạn mức cho vay và thời hạn cho vay tối đa. Ngân hàng đã vô tình giới hạn đối tượng cho vay tiêu dùng trong lĩnh vực vay phục vụ đời sống trong khi đối tượng có nhu cầu này lại rất lớn.

Nhu cầu vay vốn của các khách hàng vay tiêu dùng chủ yếu là vay trung và dài hạn, trong khi đó ngân hàng dùng nguồn vốn trung và dài hạn chủ yếu cho việc cho vay đối với các doanh nghiệp. Vì vậy, khi khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng trung và dài hạn, ngân hàng dễ bị mất khách hàng khi không đáp ứng được nguồn vốn. Nếu ngân hàng sử dụng vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn thì rủi ro sẽ cao, dễ rơi vào tình trạng mất khả năng thanh toán.

Mặt khác, do khách hàng là cá nhân nên công tác giám sát và thu nợ gặp nhiều khó khăn khi khách hàng không có thiện chí trả nợ. Đến kỳ trả gốc và lãi, cán bộ tín dụng phải thúc ép khách hàng trả nợ. Điều này gây khó khăn cho ngân hàng trong việc thu hồi nợ, dẫn đến việc vòng quay vốn của ngân hàng bị chậm lại.

Hiện nay, nguồn nhân lực của chi nhánh có trình độ nghiệp vụ tốt song số lượng còn hạn chế. Một cán bộ tín dụng phải quản lý rất nhiều hồ sơ vay, điều này ảnh hưởng đến việc quản lý hồ sơ và thu nợ, cũng như chất lượng phục vụ khách hàng.

Chưa tận dụng tiện ích từ Ebanking, cần tư vấn trực tiếp cho những khách hàng thường xuyên giao dịch với ngân hàng về tiện ích khi sử dụng dịch vụ mang đến rất đa dạng và phong phú, Internet Banking hay ngân hàng trực tuyến, ngân hàng điện tử cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính trên mạng một cách an toàn. Với sự bùng nổ của nền kinh tế điện tử thì vai trò của Internet Banking là không thể thiếu, Internet Banking có nhiều lợi thế hơn ngân hàng truyền thống là làm cho hoạt động tài khoản trở nên đơn giản và thuận tiện. Internet banking cho phép bạn thực hiện các giao dịch khác nhau khi sử dụng trang web của ngân hàng và cần điều chỉnh mức phí phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CHI NHÁNH QUẢNG NAM

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

Theo đánh giá, trong vòng nhiều năm tới, tỉ lệ tăng trưởng của hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ ở mức cao. Đây là tín hiệu tốt cho nền kinh tế, cho sản xuất và tiêu dùng ở Việt Nam. Kinh tế lại đang ngày càng phát triển, thu nhập của người dân cao hơn. Đây là điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Đối với Quảng Nam, nền kinh tế ngày càng phát triển, có nhiều khu công nghiệp, nhà máy mọc lên, bên cạnh đó du lịch cũng rất phát triển, thu nhập của người dân ngày một tăng. Đây là thị trường đầy tiềm năng của ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng sẽ tiếp cận nhiều hơn với khách hàng cá nhân, tăng cường hoạt động CVTD để từng bước nâng cao thị phần, đồng thời phân tán rủi ro kinh doanh. Công việc này nên được thực hiện dần dần và liên tục, nhưng tùy tình hình thực tế, có thể tạo cú bậc để có được các đột phá đáng kể. Điều quan trọng là làm sao để cắt giảm chi phí, từ đó định giá rẻ hơn để có được nhiều khách hàng mà vẫn đảm bảo lợi ích cho cả khách hàng, ngân hàng và cho nền kinh tế. Hoạt động CVTD cần phải tuân theo những quy định chặt chẽ về các quy định và tỉ lệ an toàn trong điều kiện ràng buộc bởi pháp luật và những hạn chế về nguồn lực của bản thân ngân hàng. CVTD không phải là một nghiệp vụ phức tạp nhưng nó cũng đòi hỏi đạo đức nghề nghiệp và kĩ năng nghiệp vụ của cán bộ ngân hàng phải tốt đồng nghĩa với việc xây dựng một văn hóa làm việc khoa học, hợp lý.

Hoạt động CVTD có chi phí lớn và còn có các mối quan hệ sâu với nhiều sản phẩm dịch vụ khác của ngân hàng, do đó ngay từ đầu ngân hàng coi đây là hoạt động tốn nhiều tiền của ban đầu, nhưng lợi ích dài lâu. Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam xác định như sau:

- Phát triển CVTD phải theo hướng dài hạn, tăng trưởng đồng thời luôn hướng tới mục tiêu kinh doanh an toàn, hiệu quả và coi trọng uy tín.
- Do nhu cầu phát triển hội nhập của đất nước và sự đa dạng hóa trước nhu cầu người dân, CVTD sẽ phát triển nhiều các sản phẩm mới và nhiều tiện ích thiết thực phục vụ hầu hết các nhu cầu của người dân, nhằm cố gắng tăng khả năng cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam trên địa bàn tỉnh.
- Ngân hàng không ngừng mở rộng mối quan hệ khách hàng, ngoài những khách hàng cũ, ngân hàng còn chủ động tìm kiếm và đặt mối quan hệ với khách hàng mới, khách hàng có tiềm năng. Đặc biệt là những công ty lớn có số lượng công nhân nhiều đây sẽ là nguồn khách hàng tiềm năng lớn của CVTD.
- Việc hoàn thiện quy trình CVTD, đơn giản hóa các thủ tục và rút ngắn thời gian được ngân hàng đặt lên hàng đầu. Đây là điều kiện tiên quyết quyết định chất lượng sản phẩm dịch vụ cho vay của ngân hàng. Ngân hàng coi trọng sự hài lòng của khách hàng, và luôn xem đây là động lực phát triển.

➤ “ Bình dân hóa công nghệ ngân hàng, đại chúng hóa dịch vụ ngân hàng” luôn là kim chỉ nam của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam trong quá trình phát triển. Ngân hàng luôn đặt chất lượng lên hàng đầu, đặc biệt là chất lượng của các sản phẩm tiêu dùng cá nhân vì đây là sản phẩm chiến lược của ngân hàng trong thời gian tới.

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á CN QUẢNG NAM

3.2.1. Tăng cường quản lý khoản vay

Đặc điểm lớn của CVTD chính là chi phí của hoạt động này thường lớn. Bởi phải quản lý rất nhiều khoản vay nhỏ lẻ, tốn kém nhiều chi phí thẩm định, kiểm tra, giám sát. Để giảm áp lực số lượng, ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam đã nhóm các khách hàng cùng đơn vị để quản lý theo đơn vị thay vì theo dõi từng cá nhân. Với cách làm này, ngân hàng cần phải đảm bảo quan hệ tốt với đơn vị liên kết. Bởi lẽ, trong một đơn vị, người quản lý người vay tại đơn vị thường không là khách hàng vay của ngân hàng. Công việc theo dõi nợ, trích lương của đồng nghiệp để trả nợ ngân hàng... đối với họ chỉ là làm tăng thêm công việc mà không có lợi ích gì, dù hoa hồng cho đơn vị liên kết là 1% nhưng lợi ích trực tiếp cho người làm công tác này là hầu như không có, do đó họ tỏ ra không mặn mà với công việc này. Thái độ tiêu cực ấy dễ dẫn đến quên, sai sót trong công việc, làm ảnh hưởng không tốt đến ngân hàng. Trong các trường hợp như chậm lương, thay đổi lương, người vay bỏ việc, ốm đau, thay đổi cơ cấu tổ chức... tại đơn vị liên kết, nếu không kịp thời thông báo cho ngân hàng, sẽ xảy ra nhiều rắc rối, tăng nợ xấu làm giảm uy tín của ngân hàng, thậm chí là mất vốn. Vì vậy, cần có các biện pháp “chăm sóc riêng” đối với những người có vai trò quản lý này. Chẳng hạn, để nhân viên của mình gặp gỡ thường xuyên, các ngày lễ có thể tặng quà riêng cho họ, tạo mối quan hệ ràng buộc, khi đó sẽ chuyển trạng thái tiêu cực dần sang tích cực, tự nguyện. Hơn nữa, thay vì phải tốn thời gian, tiền của để tự quản lý các khoản vay này, ngân hàng đã có một người làm thay công việc. Chi phí này là nhỏ, không đáng kể nếu đem so với chi phí mà ngân hàng phải tự làm và thiệt hại mà ngân hàng sẽ phải chịu do sai sót của đơn vị liên kết. Do đó có thể coi “Quản lý theo nhóm” và “chăm sóc riêng” là biện pháp nhằm giảm chi phí cho ngân hàng.

3.2.2. Điều chỉnh quy trình vay

Ngân hàng TMCP Đông Á được biết đến là một trong những ngân hàng tiên phong về công nghệ. Máy móc thiết bị tại đây luôn có hiệu suất làm việc rất tốt. Tuy nhiên, việc theo dõi các khoản vay vẫn phải làm thủ công. Hàng tháng, nhân viên mảng CVTD phải luôn cập nhật từng đơn vị ra giấy để lưu trữ. Điều này nằm trong quy trình và bắt buộc thực hiện. Thiết nghĩ cần có sự thay đổi trong quy trình này. Thay vì dành thời gian cập nhật bằng tay, nên thiết kế ứng dụng để in trực tiếp từ phần mềm quản lý, và dùng hồ sơ in để lưu trữ. Đành rằng việc cập nhật bằng tay là nhằm rà soát lại, tuy nhiên, trong thời buổi khoa học công nghệ phát triển mạnh mẽ, độ chính xác và tiện lợi của máy vi tính là rất cao. Hơn nữa, làm một công việc rất nhàm lại tốn

thời gian, thì thái độ với công việc ấy sẽ tiêu cực, làm đối phó, làm hình thức. Dù sao, con người đa số đều không thích làm công việc mà máy móc có thể làm. Thời gian quý báu có được từ sự hỗ trợ của máy móc thiết bị chính là “Chi phí cơ hội” cho không chỉ CVTD mà còn cho nhiều hoạt động khác tại ngân hàng.

Khi một người vay có thay đổi về lương, đơn vị công tác...ngân hàng cần có hỗ trợ cho họ trong thời gian chuyển đổi như tạm ngưng thu nợ hoặc giảm mức thu nợ trong một thời gian.

Giám sát chặt chẽ hơn khâu thẩm định, đối với những nhu cầu vay vốn để tiêu dùng cần loại trừ những nhu cầu tiêu dùng theo kiểu “vung tay quá trán”, xa xỉ, không thiết thực. Tránh tình trạng nhờ quen thân mà các khách hàng không đủ điều kiện vay cũng được vay tiền của ngân hàng.

Số tiền cho vay phải được tính toán tương ứng với mức thu nhập từ cơ quan, số năm thâm niên công tác và thời gian đã tham gia đóng bảo hiểm xã hội. Trong tình hình hiện nay, thu nhập của người lao động và chỉ số giá cả đều tăng hơn trước nên ngân hàng có thể xem xét, điều chỉnh quy định về mức cho vay tối đa.

Thời hạn cho vay phải phù hợp với khả năng trả nợ, tuổi tác và thời gian còn được làm việc của người vay theo quy định của Luật lao động; ngân hàng cần xét điều chỉnh tăng thời gian cho vay để tạo điều kiện cho người vay trả nợ dễ dàng hơn.

3.2.3. Tăng cường các dịch vụ khuyến mãi dành cho khách hàng

Có thể thấy CVTD tại Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam chủ yếu là cho vay cán bộ công nhân viên. Nhóm ngành có nhu cầu vay lớn chủ yếu tập trung vào Y tế, Giáo dục, các Ủy ban... Trong khi đối tượng hướng đến là CBCNV, số lượng các đơn vị quản lý người vay thì biến động tăng rất ít. Do đó việc cạnh tranh giành thị phần là hết sức khốc liệt.

Với vấn đề này, Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam cần thấy được những điểm mạnh của mình đó chính là mạng thẻ ATM. Ngân hàng có thể tìm đến với các cơ quan hành chính, trường học, doanh nghiệp có uy tín thông qua các cuộc trao đổi với lãnh đạo và công đoàn cơ quan về việc nhận tài trợ cho công nhân viên của cơ quan. Nên xoáy vào lợi ích của ATM để lôi kéo nhiều cơ quan, đơn vị về tay mình thông qua hội thảo với các nhân viên để giới thiệu sản phẩm. Ngoài ra, ngân hàng có thể thực hiện quảng cáo, giới thiệu sản phẩm qua báo chí, tranh ảnh, tài liệu, tờ rơi...

Lôi kéo được một đơn vị về tay ngân hàng mình đã khó, làm sao để đơn vị đó vay của mình nhiều lại càng khó hơn. Chính vì thế, các buổi hội thảo này phải được chuẩn bị thật kỹ lưỡng và chuyên nghiệp, lựa chọn nhân lực có kiến thức nghiệp vụ và có khả năng truyền đạt, thuyết phục tốt để thực hiện. Tại hội thảo, cần làm rõ các quy định, quy trình cho vay cho người nghe, phân tích được ưu điểm của ngân hàng mình so với các đối thủ, chỉ rõ sự nhiệt tình sẵn sàng hỗ trợ của NH. Đồng thời không quên thực hiện khảo sát nhu cầu tại đây. Ngoài ra, có thể tặng quà lưu niệm (như đồng hồ để treo tại đơn vị hoặc các món quà nhỏ có logo của ngân hàng như móc chìa khóa, tệp

đựng hồ sơ... cho các cá nhân tham gia hội thảo) để nhắc nhở các CBCNV tại đây rằng “luôn có sự đồng hành của Ngân hàng Đông Á khi cần”.

Những hội thảo như thế này có ý nghĩa rất lớn. Bởi qua đây ngân hàng cũng phần nào đi sâu nắm bắt được tình hình của các cơ quan, trường học...từ đó có sự “đối xử” phù hợp. Nếu xét thấy đơn vị này có nhiều tiềm năng thì nên đầu tư lôi kéo, nếu có ít tiềm năng hơn thì có thể hạn chế hơn.

Việc tìm kiếm và lôi kéo các cơ quan đơn vị này nên nhấn mạnh quan điểm “tìm được nhiều mối là tốt, nhưng tìm được mối ngon là tốt hơn nhiều”. Có nghĩa là, ngoài việc mở rộng số lượng đơn vị, cần đảm bảo chất lượng của đơn vị đó để giảm bớt chi phí quản lý cho ngân hàng. Việc thẩm định kỹ càng, lý trí là rất quan trọng để khoản vay trở nên “sạch” hơn. Vì phát triển bền vững là phải chú trọng yếu tố an toàn vốn. Nếu chỉ quan tâm tăng trưởng dư nợ cho vay thì không khó, chỉ cần cho vay dễ dãi hơn, nhưng cốt yếu là phải giảm, hoặc ít nhất là kiểm chế tốt tỷ lệ nợ xấu.

3.2.4. Mở rộng khảo sát thị trường

Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam cũng giống nhiều ngân hàng khác, rất chú trọng trong nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng hiện tại, tuy nhiên việc khảo sát và nghiên cứu nhu cầu của người chưa là khách hàng của mình lại ít được quan tâm dù nó thực sự cần thiết và quan trọng. Nhờ khảo sát, ngân hàng biết được nhu cầu vay vốn trong giới CBCNV ở mức nào, biết mức thu nhập bình quân là bao nhiêu, nhóm ngành nào có thu nhập cao và ổn định, nhóm ngành nào có nhu cầu vay cao nhất... để hoạch định và thực hiện tốt các chiến lược quản trị hoạt động ngân hàng. Khảo sát này thường khá khó để thực hiện vì rất mất công và tốn thêm chi phí. Xét thấy, hàng năm, thường vài đợt sinh viên về thực tập tại ngân hàng. Để tiết kiệm chi phí cho bản thân ngân hàng, đồng thời giúp các sinh viên bước đầu làm quen với môi trường công việc, ngân hàng có thể yêu cầu các sinh viên thực tập làm việc này. Đầu tiên là hướng dẫn và tư vấn cho các sinh viên về lập bảng câu hỏi, hỗ trợ một phần kinh phí thực hiện và kỹ thuật phân tích... Thông thường, nếu một ngân hàng hoặc một công ty nghiên cứu thị trường thực hiện khảo sát thì phải cần đến chi phí tặng quà cho đáp viên, nhưng với sinh viên thực tập, đáp viên sẽ sẵn sàng hỗ trợ mà không đòi hỏi phải tốn kém thêm chi phí quà tặng. Tất nhiên, sinh viên thực tập rất hào hứng nếu được giao việc như thế. Và kết quả là 2 bên cùng có lợi. Ngân hàng sẽ có được nhiều thông tin cần thiết về nhu cầu thị trường mà không tốn kém nhiều nhân lực, thời gian và chi phí.

3.2.5. Đa dạng hoá khách hàng

Khách hàng đóng vai trò quyết định đến sự hoạt động của ngân hàng, việc giữ chân khách hàng cũ đã khó, lôi kéo khách hàng mới lại càng khó hơn. Do đó ngân hàng phải luôn tìm mọi cách để làm sao khách hàng đến với ngân hàng nhiều nhất. Hiện nay, đối tượng CVID của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam còn rất hạn chế, chủ yếu là cán bộ công nhân viên hoặc là các khách hàng đã có quan hệ lâu dài với ngân hàng, do những đối tượng này có mức thu nhập ổn định và tạo được uy

tín đối với ngân hàng. Tuy nhiên, với tốc độ phát triển kinh tế như hiện nay, đời sống của các tầng lớp dân cư đa số được cải thiện thì bất kỳ ai cũng có nhu cầu tiêu dùng, do đó việc tạo điều kiện cho các đối tượng không phải là cán bộ công nhân viên vay tiêu dùng trả góp cũng là xu thế mà ngân hàng nên chọn lựa. Vậy, thiết nghĩ, ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam cần mở rộng đối tượng cho vay, bao gồm:

Cho vay cán bộ hưu trí nhưng tuổi đời còn trong khuôn khổ của pháp luật quy định: Đây là đối tượng thường được hưởng mức trợ cấp nhất định lại ít phải trang trải cho các chi phí thường ngày nên nguồn tiền tương đối ổn định. Có thể cho vay qua các tổ chức trung gian như hội người cao tuổi, hội phụ nữ, tổ chức công đoàn... Đối tượng này thường rất khó tính, đòi hỏi nhân viên tín dụng phải ứng xử một cách khéo léo, lịch sự và giải quyết thủ tục một cách nhanh chóng.

Cho vay đối với người lao động: “Người lao động” có thể là lao động phổ thông hoặc lao động thời vụ, trước hết cần phải thẩm định về mức thu nhập xem có ổn định hay không, điều kiện làm việc, nơi ở... Đối với đối tượng này cần linh hoạt về thời hạn trả nợ cho họ vì đối với lao động thời vụ nguồn thu nhập của họ thường theo một tiến độ nhất định, có thể thu gốc và lãi theo quý, nửa năm hoặc một năm. Mặt khác, đối tượng này thường rất e ngại trong việc vay tại ngân hàng vì họ còn kém hiểu biết về dịch vụ, do đó nhân viên tín dụng cần hướng dẫn cho họ tận tình, chu đáo, không nên có thái độ coi thường.

Mức thu nhập trung bình của người vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam hiện chỉ ở mức trung bình. Trong khi nhóm có thu nhập cao vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng rất ít. Nhóm có thu nhập cao có nhu cầu cuộc sống tương đối cao, có nhiều tiềm năng, đây là đối tượng cần hướng đến. Hơn nữa, họ thường có trình độ học vấn nhất định, có vai trò nhất định trong xã hội nên có ý thức trả nợ, sự tự trọng cao. Điều quan trọng chính là tìm cách tiếp cận và liên kết tốt với các đơn vị có nhiều người có thu nhập cao như vậy. Tuy nhiên, vì họ thường có trình độ cao, rất nhạy bén và yêu cầu cao, những sai sót nhỏ của nhân viên tín dụng có thể làm họ không hài lòng. Lời phàn nàn của đối tượng này sẽ ảnh hưởng rất lớn tới uy tín ngân hàng. Ngân hàng phải hết sức thận trọng trong giao tiếp và kỹ thuật nghiệp vụ.

3.2.6. Tận dụng tiện ích từ Ebanking

Hiện nay, các chi nhánh của Ngân hàng TMCP Đông Á trên toàn quốc đã triển khai Ebanking và đang thu hút được nhiều quan tâm của khách hàng. Hiện tại có rất nhiều mức phí từ 1.000VND đến 150.000VND. Thông thường, một khách hàng có dùng thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Đông Á được nhân viên ngân hàng thuyết phục sử dụng Ebanking nhằm tăng doanh số Ebanking. Tuy nhiên, với việc thu phí như vậy thì không hẳn khách hàng nào cũng có nhu cầu sử dụng, đặc biệt là đối với khách hàng vay. Dù rất muốn dùng tiện ích Ebanking nhưng người vay không muốn trả mức phí dịch vụ, vì họ cho rằng họ là khách hàng vay, tức là những người đang cần tiền để sử dụng và hàng tháng đã phải trả lãi cho ngân hàng rồi, vậy thì tại sao còn thu thêm tiền phí của họ nữa. Xét thấy, lý luận của họ như vậy chưa phải là hợp lý, tuy nhiên, mong

muốn đó hoàn toàn chính đáng. Đối với CVTD, số tiền vay thường được giải ngân một lần, khách hàng vay là những người có thẻ ATM và chủ yếu chi lương qua thẻ. Việc thuyết phục được người vay dùng Ebanking sẽ có nhiều mặt lợi cho cả 2 bên ngân hàng và người vay. Người vay thường xuyên được cập nhật thông tin tài khoản của mình, ngày nào có lương, ngày nào có thay đổi số dư...đều được thông báo cụ thể. Nhận được các tin nhắn thông báo thay đổi số dư, hoặc tin nhắn nhắc nhở lịch trả nợ của ngân hàng, người vay sẽ luôn nhớ rằng mình đang có một khoản vay tại ngân hàng, như vậy thì ít quên trách nhiệm trả nợ. Do đó, nếu ngân hàng có thể miễn giảm mức phí này cho người vay trong thời gian vay tại ngân hàng thì sẽ lôi kéo được họ sử dụng, nâng cao hơn sự tương tác giữa người vay tiêu dùng với ngân hàng. Làm hài lòng những khách hàng vay này rất có lợi, vì sẽ tận dụng được marketing truyền miệng, giúp ngân hàng ngày càng cạnh tranh tốt với các đối thủ khác.

3.2.7. Thực hiện chế độ lãi, phí linh hoạt hơn

Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam hiện nay chỉ thực hiện tính lãi cho CVTD theo dư nợ đầu kỳ vì nó đơn giản và đem lại nhiều lợi ích cho ngân hàng. Tuy nhiên, những người vay có am hiểu thì họ sẽ thích phương pháp tính lãi trên dư nợ thực tế để giảm lãi phải trả. Hiện tại, ngân hàng TMCP Đông Á đã nâng mức cho vay tối đa từ 50 triệu đồng lên 70 triệu đồng. Với những khoản vay lớn, phương pháp tính lãi theo dư nợ thực tế tỏ ra có lợi ích hơn cho người vay. Trong khi nhiều ngân hàng khác thực hiện cách tính lãi trên dư nợ thực tế hoặc cả hai phương thức, thì ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam chỉ áp dụng tính theo dư nợ đầu kỳ. Đứng trên góc độ người vay, họ sẽ chọn ngân hàng nào tính ít lãi cho họ hơn. Vì vậy, nên chăng, ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam nên linh hoạt trong tính lãi. Nếu các khoản vay nhỏ, thời hạn ngắn, có thể áp dụng lãi trên dư nợ đầu kỳ, các khoản vay lớn, thời hạn dài nên tính lãi theo dư nợ thực tế. Hoặc cho phép người vay lựa chọn phương thức tính lãi họ thích. Nhân viên tín dụng cần tư vấn thật tốt để khách hàng hiểu rõ hai phương thức tính lãi và có quyết định phù hợp. Như thế sẽ khiến khách hàng hài lòng hơn so với áp đặt một cách tính lãi duy nhất. Ngoài ra, có thể miễn thu phí phạt trả chậm lần đầu tiên để tăng khả năng cạnh tranh.

3.2.8. Nâng cao chất lượng nhân lực

Hiện nay, ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam có đội ngũ nhân viên khá trẻ tuổi, năng động, sáng tạo. Do đó, việc đào tạo kiến thức nghiệp vụ, cập nhật công nghệ mới là khá dễ dàng, có thể đi công tác xa, dài ngày, chịu áp lực công việc tốt... Tuy nhiên, người trẻ thì các mối quan hệ xã hội chưa nhiều, về tính cách thì thường chưa chín chắn bằng những người đã có nhiều kinh nghiệm sống. Do đó, ngay từ đầu, khi nhận nhân viên vào làm việc, cần xây dựng cho họ cách làm việc phù hợp với văn hóa công việc tại chi nhánh. Đồng thời, đối với hoạt động tín dụng nói chung và CVTD nói riêng, nên chọn đối tượng là nam giới để giảm các gián đoạn công việc do sinh nở thực hiện thiên chức làm mẹ của nữ giới. Nếu được, nên sử dụng nhân lực có nhiều năng khiếu, tài năng về văn nghệ và thể thao. Những nhân viên này rất phù hợp

khi tổ chức hội thảo, buổi diễn thuyết, các chương trình marketing... Thông thường, người có nhiều tài năng sẽ hấp dẫn và thuyết phục người khác hơn. Một ngân hàng nếu hoạt động mạnh về văn hóa văn nghệ, giao lưu... thì sẽ tạo được dấu ấn, khiến người ta nhớ đến nhiều hơn. Đây cũng là một cách làm để marketing cho bản thân ngân hàng.

Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam là một NHTM chưa phải lớn, nên thường thu hút những sinh viên mới tốt nghiệp thi tuyển vào. Tuy nhiên đây cũng là môi trường có áp lực công việc rất lớn so với nhiều ngân hàng khác, chính vì thế, rất dễ dẫn đến tình trạng người ta vào đây để lấy kinh nghiệm rồi sau đó tìm đến các môi trường làm việc tốt hơn. Cho nên, cần tạo ra một môi trường làm việc thoáng hơn, quan hệ đồng nghiệp phải thật gắn bó, lương, thưởng phải công bằng và xứng đáng với sức lao động của nhân viên... để tạo được môi trường buộc về tình cảm. Không nhất thiết phải tuyển người mới ra trường vào làm việc mà nên khuyến khích nhận thêm các ứng viên đã có kinh nghiệm nghề nghiệp tại các ngân hàng khác. Vì tính chất của các hoạt động ngân hàng là phụ thuộc rất nhiều vào các mối quan hệ. Những nhân viên đã từng làm việc ở ngân hàng khác có thể sẽ kéo về cho ngân hàng rất nhiều khách hàng mới. Đối với những nhân viên như thế, môi trường làm việc thân thiện càng trở nên quan trọng hơn. Phải tuyệt đối tránh tình trạng “ma cũ ăn hiếp ma mới”, vì hơn ai hết, những đối tượng này có sự tự ái rất cao, dù sao họ cũng đã từng đi làm, nên chỉ cần một chút thiếu hòa nhã, họ sẽ cảm thấy bị động chạm và dễ bất mãn. Nếu một ngân hàng thường xuyên có biến động về nhân sự thì sẽ gây tổn kém nhiều chi phí như tuyển dụng, đào tạo, bàn giao công việc...

Cần nhắc giảm giờ làm cho nhân viên, chế độ lương thưởng phải đáp ứng tốt công sức và mong muốn của nhân viên. Đối với CVTD là lĩnh vực cho vay đòi hỏi tính linh hoạt của nhân viên rất nhiều, nhân viên tín dụng phải thường xuyên đi gặp gỡ, kiểm tra... đơn vị quản lý người vay, ngân hàng cần phụ cấp công tác phí phù hợp, hỗ trợ tiền xăng dầu, điện thoại di động cho nhân viên.

Việc bố trí, sắp xếp ai phụ trách CVTD cũng nên được cân nhắc kỹ. Không nên vì CVTD đang là lĩnh vực “nóng” mà huy động tất cả nhân viên của ngân hàng cùng làm. Có những người chỉ phù hợp với một số công việc nhất định. Ví dụ, một người rất giỏi ngoại ngữ nên được bố trí làm thanh toán quốc tế thay vì để họ phụ trách một mảng khá đơn giản như CVTD. Hơn nữa, thời gian của mỗi người là có hạn, khó để cùng một lúc kiêm quá nhiều việc. Việc phân chia ai phụ trách đơn vị quản lý người vay nào cũng nên được cân nhắc. Có thể phân chia theo địa lý để tiện cho nhân viên tín dụng trong việc đến kiểm tra, giám sát...

Đối với việc đào tạo và bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng: nên dành nhiều thời gian hơn cho việc nâng cao kỹ năng giao tiếp của nhân viên thay vì cứ lặp đi lặp lại những lý thuyết của quy trình cho vay... Cần tổ chức các khóa học, những buổi diễn thuyết, các chương trình giao lưu văn hóa, văn nghệ, đợt thi đua để bồi dưỡng tinh thần, nâng cao sự tự tin, trẻ trung năng động và yêu đời của nhân viên. Đồng thời tạo thêm nhiều cơ hội tìm hiểu nhau, tình cảm thêm gắn bó.

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay tiêu dùng còn khá mới mẻ đối với các NHTM ở Việt Nam. Do đó, các NHTM nói chung và DongA Bank – CN Quảng Nam nói riêng không thể tránh khỏi những khó khăn nhất định.

Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động cho vay tiêu dùng đối với sự phát triển của DongA Bank – CN Quảng Nam trong những năm gần đây đã tích cực thực hiện các biện pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng, dần khẳng định được vai trò Ngân hàng đa năng và có chất lượng phục vụ hàng đầu, bước đầu đã đạt được kết quả đáng khích lệ, đóng góp vào thành tích chung của toàn ngành Ngân hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, chi nhánh còn gặp nhiều khó khăn trong nội bộ Ngân hàng cũng như trong môi trường kinh doanh trong việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Qua nghiên cứu lý luận và thực tiễn hoạt động cho vay tiêu dùng tại DongA Bank – CN Quảng Nam em đã đi vào phân tích và nêu ra những kết quả đạt được và những hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại DongA Bank – CN Quảng Nam, từ đó mạnh dạn đưa ra một số giải pháp với mong muốn phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

Do còn hạn chế về mặt kiến thức lý luận cũng như thực tiễn, đồng thời do hạn chế về mặt tài liệu và thời gian nghiên cứu, nên có nhiều vấn đề cần đi sâu phân tích và xem xét lại cũng như những vấn đề mới chưa được đề cập đến trong bài báo cáo này. Vì vậy, em hy vọng Ngân hàng cũng như thầy, cô thông cảm và đóng góp ý kiến để em có thể rút kinh nghiệm và làm bài tốt hơn cũng như những ai quan tâm đến việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

Cuối cùng em xin chân thành cảm ơn Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Quảng Nam cũng như các anh chị ở phòng tín dụng nói riêng cùng với thầy, cô đã giúp đỡ, hỗ trợ em trong quá trình thực tập cũng như hoàn thành bài báo cáo thực tập này. Đặc biệt là cô Nguyễn Thị Tâm Hiền đã tận tình hướng dẫn em trong thời gian qua.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Báo cáo tài chính của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam qua các năm 2015, 2016, 2017.
- [2]. Quy định và quyết định về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP CN Quảng Nam
- [3]. Báo cáo thường niên của Ngân hàng TMCP Đông Á CN Quảng Nam năm 2015 - 2017
- [4]. <https://khotrithucso.com>
- [5]. www.dongabank.com.vn
- [6]. Lý thuyết tài- tiền tệ, PTS: Nguyễn Ngọc Hùng, số xuất bản 19-555/CXB
- [7]. Quản lý và phát triển tài chính tiền tệ tín dụng ngân hàng, TS Ngô Văn Quế, NXB khoa học và kỹ thuật Hà Nội, số xuất bản 111-355-15/11/2002.
- [8]. Tổng Cục Thống kê Việt Nam (2015, 2016, 2017), Niên giám thống kê các năm 2015,2016, 2017, NXB Thống kê.

