

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



LA MINH TRƯỜNG

BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI
NHÁNH KON TUM – PHÒNG GIAO DỊCH
LÊ LỢI**

Kon Tum, tháng 6 năm 2023

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



BÁO CÁO TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI
NHÁNH KON TUM – PHÒNG GIAO DỊCH
LÊ LỢI**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: ThS. NGUYỄN PHI ĐIỆP

SINH VIÊN THỰC HIỆN : LA MINH TRƯỜNG

LỚP : K19NH

MSSV :1917340201009

Kon Tum, tháng 6 năm 2023

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình thực hiện và hoàn thành khóa luận này, em đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ tận tình và quý báu của các thầy giáo, cô giáo, các anh chị và các bạn. Với lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc của mình, em xin được bày tỏ lòng lời cảm ơn chân thành nhất tới:

Các thầy giáo, cô giáo trong Bộ môn kinh tế, Trường Phân hiệu đại học Đà Nẵng tại Kon Tum tận tình truyền đạt kiến thức trong thời gian em học tập tại trường. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình nghiên cứu khóa luận mà còn là hành trang quý báu để giúp em làm tốt công việc sau này.

Thầy giáo Nguyễn Phi Điệp là người trực tiếp hướng dẫn và tạo điều kiện giúp đỡ em trong suốt quá trình nghiên cứu đề tài khóa luận tốt nghiệp này. Nhờ có sự chỉ bảo và hướng dẫn tận tình của thầy, em đã nhận ra những hạn chế của mình trong quá trình viết khóa luận để có thể kịp thời sửa chữa nhằm hoàn thiện khóa luận một cách tốt nhất.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của các anh, chị công tác tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Phòng giao dịch Lê Lợi đã giúp đỡ em trong việc cung cấp số liệu, tài liệu để em có thể hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này.

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

DANH MỤC VIẾT TẮT	iii
DANH MỤC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ VÀ HÌNH ẢNH	iv
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Vấn đề nghiên cứu	2
3. Đối tượng nghiên cứu	2
4. Phạm vi nghiên cứu	2
5. Phương Pháp nghiên cứu.....	2
6. Kết cấu báo cáo	2
CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM.....	3
1.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM	3
1.1.1. Thông tin khái quát.....	3
1.1.2. Logo và ý nghĩa	3
1.1.3. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng và phát triển nông thôn Việt Nam..3	
1.1.4. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng và phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh tỉnh Kon Tum	5
1.2. NHIỆM VỤ VÀ CHỨC NĂNG CỦA NGÂN HÀNG	6
1.3. HỆ THỐNG TỔ CHỨC CỦA NGÂN HÀNG	6
1.3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức.....	6
1.3.2. Nhiệm vụ chức năng của từng phòng ban	7
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	9
CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG	10
2.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG	10
2.1.1. Khái niệm	10
2.1.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng.....	10
2.1.3. Phân loại cho vay tiêu dùng.....	11
2.1.4. Vai trò của vay tiêu dùng.....	11
2.2. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	13
2.2.1. Khái niệm hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng	13
2.2.2. Chỉ tiêu đánh giá.....	13
2.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM	16
2.3.1. Yếu tố khách quan	17
2.3.2. Yếu tố chủ quan.....	18

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	20
CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH KON TUM – PHÒNG GIAO DỊCH LÊ LỢI.....	21
3.1. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN THỰC TẬP	21
3.1.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận thực tập.....	21
3.1.2. Mô hình tổ chức NH Agribank CN Kon Tum – Phòng giao dịch Lê Lợi.....	22
3.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban tại Agribank KT - PGD Lê Lợi	22
3.2. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG AGRIBANK CHI NHÁNH KON TUM GIAI ĐOẠN 2020-2022	23
3.3. THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI TÀI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – PHÒNG GIAO DỊCH LÊ LỢI	24
3.3.1. Các sản phẩm vay tiêu dùng	24
3.3.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại chi nhánh	26
3.3.3. Phân tích hiệu quả cho vay tiêu dùng ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam – phòng giao dịch lê lợi	28
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	36
CHƯƠNG 4. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH KON TUM – PHÒNG GIAO DỊCH LÊ LỢI.....	37
4.1. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH KON TUM – PHÒNG GIAO DỊCH LÊ LỢI.....	37
4.1.1. Kết quả đạt được.....	37
4.1.2. Hạn chế	38
4.1.3. Nguyên nhân.....	40
4.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG.....	42
4.2.1. Bổ sung và nâng cao chất lượng nguồn lực.....	42
4.2.2. Giải pháp nguồn vốn	43
4.2.3. Đẩy mạnh vai trò của marketing	43
4.2.4. Mở rộng mạng lưới hoạt động của chi nhánh	44
4.2.5. Nâng cao công tác quản lý nợ	44
4.2.6. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.....	45
4.2.7. Cần quan tâm, đầu tư đúng mức công tác nghiên cứu thị trường.	46
4.3. ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ.....	47
4.3.1. Kiến nghị với ngân hàng nhà nước.....	47
4.3.2. Kiến nghị với ngân hàng NHNo&PTNT.....	47
KẾT LUẬN CHƯƠNG 4	49
TÀI LIỆU THAM KHẢO	50
GIẤY XÁC NHẬN HOÀN THÀNH BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP	

DANH MỤC VIẾT TẮT

Tên viết tắt	Tên đầy đủ
Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
NHNo&PTNT Việt Nam	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
PGD	Phòng giao dịch
CVTD	Cho vay tiêu dùng
GTCG	Giấy tờ có giá
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TSDB	Tài sản đảm bảo
VNĐ	Việt Nam Đồng
CMTND	Chứng minh thư nhân dân
DSCVTD	Doanh số cho vay tiêu dùng
DNCVTD	Dư nợ cho vay tiêu dùng

DANH MỤC BẢNG VÀ SƠ ĐỒ VÀ HÌNH ẢNH

STT	Tên bảng	Trang
Bảng 3.1	Kết quả Hoạt động kinh doanh năm 2020-2022 của Agribank Chi nhánh tỉnh Kon Tum	23
Bảng 3.2	Doanh số cho vay tiêu dùng năm 2020-2022 của Agribank Chi nhánh tỉnh Kon Tum	28
Bảng 3.3	Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi	29
Bảng 3.4	Dư nợ CVTD phân theo kỳ hạn giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi	30
Bảng 3.5	Dư nợ CVTD phân theo hình thức đảm bảo giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi	31
Bảng 3.6	Dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo mục đích sử dụng vốn giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi	32
Bảng 3.7	Tình hình nợ xấu tại Agribank giai đoạn 2020 – 2022	33
Bảng 3.8	Chỉ tiêu quay vốn CVTD giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi	34
Tên sơ đồ		
Sơ đồ 1.1	Mô hình tổ chức của ngân hàng Agribank	7
Sơ đồ 3.1	Mô hình tổ chức Ngân hàng Agribank chi nhánh Kon Tum – Phòng giao dịch Lê Lợi	22
Sơ đồ 3.2	Mô hình quy trình vay vốn tại Ngân hàng Agribank chi nhánh Kon Tum – Phòng giao dịch Lê Lợi	26
Tên hình ảnh		
Hình 1.1	Logo của Agribank	3
Hình 3.1	Hình ảnh Agribank chi nhánh tỉnh Kon Tum – PGD Lê Lợi	21

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay với mức thu nhập của người dân đang tăng lên, tỷ lệ nợ của hộ gia đình thấp, cho vay doanh nghiệp ngày càng trở nên khó khăn hơn, dân số trẻ có thể nhanh chóng tiếp cận các thói quen tiêu dùng mới hơn, hiện đại hơn đã làm cho các tổ chức tín dụng ở Việt Nam bắt đầu chú trọng đến phát triển cho vay dành cho khách hàng cá nhân trong đó có cho vay tiêu dùng.

Trong bối cảnh kinh tế khó khăn như hiện nay, với vai trò là kênh tín dụng kích thích tiêu dùng, hoạt động cho vay tiêu dùng hiện đang rất phổ biến trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng. Nhu cầu mua sắm, tiêu dùng hiện nay đang rất lớn, Việt Nam thực sự là một thị trường tiềm năng với dân số trẻ có nhu cầu mua sắm tiêu dùng cao. Đặc biệt là các bạn trẻ mới đi làm, chưa có thu nhập cao nhưng nhu cầu chi tiêu lại lớn nhưng không muốn phụ thuộc vào gia đình, muốn độc lập về tài chính, cũng như với chất lượng cuộc sống ngày càng được nâng cao, không còn bó hẹp trong “ăn no, mặc ấm” mà đã chuyển dần sang “ăn ngon, mặc đẹp” và rất nhiều nhu cầu khác cần được đáp ứng. Tâm lý của những con người hiện đại coi việc đi vay là muốn sử dụng hàng hóa trước khi có khả năng thanh toán.

Ngân hàng với trọng trách là một trung gian tài chính, là kênh dẫn vốn quan trọng của toàn bộ nền kinh tế. Trong môi trường cạnh tranh gay gắt việc hoàn thiện và mở rộng các hoạt động kinh doanh là hướng đi và phương châm cho các ngân hàng tồn tại và phát triển. Cho vay tiêu dùng thực sự cũng không còn là khái niệm mới mẻ ở Việt Nam nhưng cũng không được người dân quan tâm thích đáng, trong khi trên thế giới cho vay tiêu dùng đã rất phát triển và trở thành một nguồn thu chính cho ngân hàng.

Thị trường cho vay tiêu dùng ở Kon Tum đang phát triển, là 1 thị trường rất tiềm năng, Thị trường cho vay tiêu dùng trên địa bàn hiện cạnh tranh rất gay gắt vì hầu hết các ngân hàng đều thấy được lợi ích từ dịch vụ này. Có thể Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi là một trong những ngân hàng hoạt động năng động và tích cực nhất trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng tại địa bàn. Tuy nhiên hiệu quả thu được từ loại hình dịch vụ này chưa được như mong muốn của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi vì cơ cấu CVTD chưa đạt chỉ tiêu trong tổng cơ cấu nợ vay của ngân hàng. Để gia tăng hiệu quả của chất lượng cho vay tiêu dùng trong thời gian sắp tới cũng như đứng vững và giành lợi thế cạnh tranh trong thị trường như hiện nay, việc ban lãnh đạo Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi cần xem xét, rà soát lại và đưa ra các giải pháp nhằm tăng hiệu quả chất lượng các hoạt động cho vay tiêu dùng là điều cần thiết

Đối với Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi thì cho vay tiêu dùng không còn là một lĩnh vực mới mẻ. Sau nhiều năm thực hiện cho vay tiêu dùng, ngân hàng đã đạt được nhiều kết quả to lớn. Thu nhập từ cho vay tiêu dùng ngày càng tăng lên, càng trở thành khoản mục mang lại

lợi nhuận lớn cho ngân hàng. Có thể đây là mục tiêu của ngân hàng trong thời gian tới. Tuy nhiên để có thể đảm bảo khoản thu nhập từ cho vay tiêu dùng thì ngân hàng cần phải nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng của mình.

2. Vấn đề nghiên cứu

Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng và mở rộng cho vay tiêu dùng Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi Tìm ra các hạn chế còn tồn đọng và nguyên nhân của hạn chế.

Đề ra một số giải pháp giúp Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi mở rộng được hoạt động CVTD.

3. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Cho vay tiêu dùng và chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi.

4. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu trong lĩnh vực tín dụng đối với cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi trong 3 năm từ năm 2020, 2021, 2022.

5. Phương Pháp nghiên cứu

Dựa trên cơ sở phương pháp luận; phương pháp thống kê, so sánh, phân tích diễn giải và tổng hợp; sử dụng số liệu từ các báo cáo thống kê, các tư liệu, tài liệu...

6. Kết cấu báo cáo

- Chương 1 : Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam

- Chương 2 : Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của NHTM

- Chương 3: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam- Phòng giao dịch Lê Lợi.

- Chương 4: Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi.

CHƯƠNG 1

GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

1.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

1.1.1. Thông tin khái quát

- Tên tiếng Việt: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
- Tên tiếng Anh: Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development
- Tên viết tắt: Agribank
- Mã số doanh nghiệp: 0100686174
- Vốn điều lệ ngày 31/12/2020: 30.710 tỷ đồng
- Địa chỉ: Số 2 Láng Hạ, phường Thành Công, quận Ba Đình, thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: (+84 24) 38379014 – (+84 24) 37724401 – (+84 24) 38313733
- Fax: (+84 24) 38313690 – (+84 24) 38313709
- Website: www.agribank.com.vn

1.1.2. Logo và ý nghĩa



AGRIBANK

Hình 1.1. Logo của Agribank

Màu xanh lá cây tượng trưng cho cây và biển trời; Màu đỏ booc đô tượng trưng cho phù sa; Màu trắng tượng trưng cho nước; Màu vàng tượng trưng cho sự thịnh vượng và phát triển của đất nước, của khách hàng và Agribank;

Hình vuông của Logo mô phỏng chiếc bánh Chung trong truyền thuyết “Sự tích bánh Chung, bánh Dày” thời Vua Hùng dựng nước.

Hình chữ S là hình dáng đất nước Việt Nam.

Hình hai đường thẳng kẻ chéo đi lên mô phỏng đồ thị tăng trưởng, phản ánh quan hệ gắn bó đồng hành giữa Agribank và khách hàng.

1.1.3. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng và phát triển nông thôn Việt Nam

Ngày 26/03/1988 đã đi vào lịch sử Tài chính - Ngân hàng Việt Nam như một dấu mốc quan trọng, đánh dấu sự ra đời của một Ngân hàng chuyên doanh đi đầu trong đầu tư vào một lĩnh vực được coi là rủi ro, bấp bênh nhất nhưng cũng đầy tiềm năng nhất - đó là

nông nghiệp, nông thôn và nông dân. Để đến hôm nay, chúng ta tự hào nói rằng: Agribank ra đời vì nông nghiệp và trưởng thành từ gắn bó với nông nghiệp.

Đối mặt với thách thức, ngay từ ngày đầu Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam triển khai một số giải pháp mạnh nhằm chuyển hướng thành một ngân hàng thương mại tự chủ đó là tập trung đầu tư cho kinh doanh lương thực; mạnh dạn thí điểm cho vay trực tiếp đến hộ nông dân... Với những cố gắng này, Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam đã từng bước xác lập được vị thế trong hệ thống ngân hàng.

Cuối năm 1990, ngân hàng được đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam. Cuối năm 1996 ngân hàng lại được đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank), hoạt động theo mô hình Tổng Công ty Nhà nước theo quy định tại Quyết định số 90/TTg ngày 7/3/1994 của Thủ tướng Chính phủ.

Bước sang giai đoạn lịch sử mới với việc đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam hoạt động theo mô hình Tổng công ty, từ năm 1996 hoạt động của Agribank có sự thay đổi về chất, vừa kế thừa và phát huy truyền thống, vừa tạo được những yếu tố đột phá trên nhiều phương diện về năng lực tài chính, công nghệ, tổ chức, cán bộ và quản trị điều hành hướng đến chuẩn mực, thông lệ hiện đại. Bằng những giải pháp mang tính đột phá và cách làm mới, Agribank thực sự khởi sắc về công nghệ, con người, tài chính, mô hình hoạt động, đối ngoại.

Thời kì đầu thành lập với xuất phát điểm thấp, tổng tài sản của Agribank chưa tới 1.500 tỷ đồng; tổng nguồn vốn đạt 1.056 tỷ đồng trong đó 42% đến từ nguồn vốn huy động, vay từ Ngân hàng Nhà nước là 52%; tổng dư nợ 1.126 tỷ đồng; tỷ lệ nợ xấu trên 10%; khách hàng là các doanh nghiệp nhà nước, hợp tác xã làm ăn thua lỗ, sáp nhập, giải thể, tự giải thể... Đến ngày 31/12/2020, tổng tài sản của Agribank đạt trên 1,57 triệu tỷ đồng; nguồn vốn đạt trên 1,45 triệu tỷ đồng; tổng dư nợ cho vay nền kinh tế đạt trên 1,21 triệu tỷ đồng, trong đó, gần 70% dư nợ đầu tư phát triển nông nghiệp, nông thôn.

Hoạt động phát triển sản phẩm được Agribank xác định lấy khách hàng làm trung tâm, mở rộng đối tượng khách hàng, phát triển khách hàng mở tài khoản và sử dụng các dịch vụ tiện ích, Agribank chính thức triển khai Đề án đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ trên thị trường nông nghiệp, nông thôn, với mục tiêu tăng khả năng tiếp cận vốn ngân hàng của cá nhân, gia đình cũng như các dịch vụ thanh toán văn minh, hiện đại trên địa bàn nông nghiệp, nông thôn, thúc đẩy sự phát triển của thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam. Thông qua các chương trình tín dụng và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tiện ích, Agribank đã cơ bản đáp ứng đủ vốn với lãi suất vay ưu đãi, phục vụ kịp thời nhu cầu sản xuất kinh doanh của người dân và doanh nghiệp. ngành, góp phần chung tay với các cấp, các ngành đẩy lùi tín dụng đen, đồng thời tiếp tục khẳng định vai trò chủ đạo của các ngân hàng thương mại Nhà nước trong việc cung ứng vốn và các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tiện ích phục vụ phát triển nông nghiệp. nông nghiệp, nông thôn và nông dân phù hợp với mục tiêu tái cơ cấu, góp phần tạo đột phá trong tái cơ cấu ngành nông nghiệp Việt Nam.

Agribank giữ vị trí là ngân hàng có mạng lưới rộng lớn nhất, bao trùm tất cả các tỉnh, thành phố, đặc biệt là hiện diện tại các vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo trong cả nước giúp cho bà con nông dân có thể tiếp cận dịch vụ tài chính, thực hiện hiệu quả chiến lược phát triển tài chính toàn diện của Chính phủ. Mạng lưới của Agribank bao gồm: Trụ sở chính, 03 Văn phòng đại diện khu vực, 03 đơn vị sự nghiệp, 05 công ty con, 171 Chi nhánh loại I, 768 Chi nhánh loại II, 1.286 Phòng giao dịch, 01 Chi nhánh tại Campuchia, 3.294 ATM trong đó có 156 CDM và 68 điểm giao dịch lưu động bằng ô tô chuyên dùng.

Là một trong các ngân hàng thương mại nhà nước đóng vai trò chủ lực trong hệ thống ngân hàng (NHTM duy nhất Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ), Agribank luôn phát huy vai trò tiên phong, gương mẫu của một Ngân hàng thương mại Nhà nước trong việc dẫn dắt hệ thống các tổ chức tín dụng thực thi nghiêm túc, có hiệu quả chính sách tiền tệ quốc gia và các chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước về tiền tệ, ngân hàng, nhất là chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn. Agribank định hướng trở thành ngân hàng có tăng công nghệ, mô hình quản trị hiện đại, tiên tiến và năng lực tài chính cao; hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, phát triển ổn định và bền vững.

Nhiều năm liên tiếp, Agribank nằm trong Top 10 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam và đạt nhiều giải thưởng do các tổ chức quốc tế trao tặng. Đặc biệt vào năm 2018, Agribank đã nhận Huân chương Lao động hạng Nhất nhân kỉ niệm 30 năm thành lập.

1.1.4. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng và phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh tỉnh Kon Tum

Agribank Kon Tum được thành lập theo quyết định 131/NHNN-QĐ ngày 30/8/1991 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; là đại diện pháp nhân của Agribank, có con dấu riêng, được tổ chức và hoạt động theo điều lệ và quy chế tổ chức hoạt động của Agribank; trụ sở giao dịch tại số 88 đường Trần Phú, phường Thắng Lợi, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum.

Ngay sau khi thành lập Agribank Kon Tum đã gặp không ít những khó khăn, với cơ sở vật chất kỹ thuật ban đầu còn rất nghèo nàn, điều kiện làm việc thiếu thốn và hạn chế.

Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có Quyết định số 214/QĐ-NHNN ngày 30/01/2011 về chuyển đổi Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) thành Công ty Trách nhiệm Hữu hạn Một thành viên Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam do Nhà nước làm chủ sở hữu. Theo đó Agribank Kon Tum thay đổi đăng ký kinh doanh vào ngày 05/09/2012 nội dung thay đổi tên Chi nhánh từ Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Kon Tum thành tên Công ty Trách nhiệm Hữu hạn Một thành viên Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Kon Tum.

Như đã biết Kon Tum là một tỉnh miền núi, kinh tế phát triển rất chậm, các doanh nghiệp Nhà nước phần lớn làm ăn thua lỗ, doanh nghiệp ngoài quốc doanh và hộ kinh doanh lớn rất ít. Không nằm ngoài tình hình chung của tỉnh, hoạt động kinh doanh của

ngân hàng còn nhiều lúng túng. Chi nhánh phải thường xuyên nhận vốn điều hoà từ ngân hàng cấp trên do nguồn vốn huy động tại địa phương không đáp ứng đủ nhu cầu cho vay.

Mặc dù gặp nhiều khó khăn trong suốt thời gian qua, nhưng với sự cố gắng nỗ lực của Ban giám đốc và đội ngũ cán bộ công nhân viên Chi nhánh, sự hỗ trợ từ ngân hàng cấp trên và sự phối hợp giúp đỡ của các cấp chính quyền địa phương, Chi nhánh đã khẳng định được mình trong cơ chế thị trường đầy biến động, góp phần tăng trưởng kinh tế của tỉnh nhà và thực thi có hiệu quả các chính sách tiền tệ tín dụng của Nhà nước, chuyển dịch cơ cấu kinh tế nông nghiệp nông thôn. Uy tín của ngân hàng từng bước được củng cố và thực sự trở thành người bạn đồng hành của nông dân.

1.2. NHIỆM VỤ VÀ CHỨC NĂNG CỦA NGÂN HÀNG

- Nhiệm vụ:

+ Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ trên nền tảng công nghệ thông tin hiện đại, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, tiếp tục giữ vị trí là ngân hàng hàng đầu về cung cấp dịch vụ ngân hàng khu vực nông nghiệp, nông thôn và nông dân.

+ Cải tiến quy trình, phương pháp cho vay, tiết giảm chi phí để có lãi suất thấp hỗ trợ và mở rộng đầu tư tín dụng cho “Tam nông” thông qua đơn giản hóa thủ tục, tăng cường phối hợp chặt chẽ với chính quyền địa phương trong việc cùng tháo gỡ khó khăn, vướng mắc như về hạn mức vay vốn, kỳ hạn trả nợ, tài sản thế chấp.

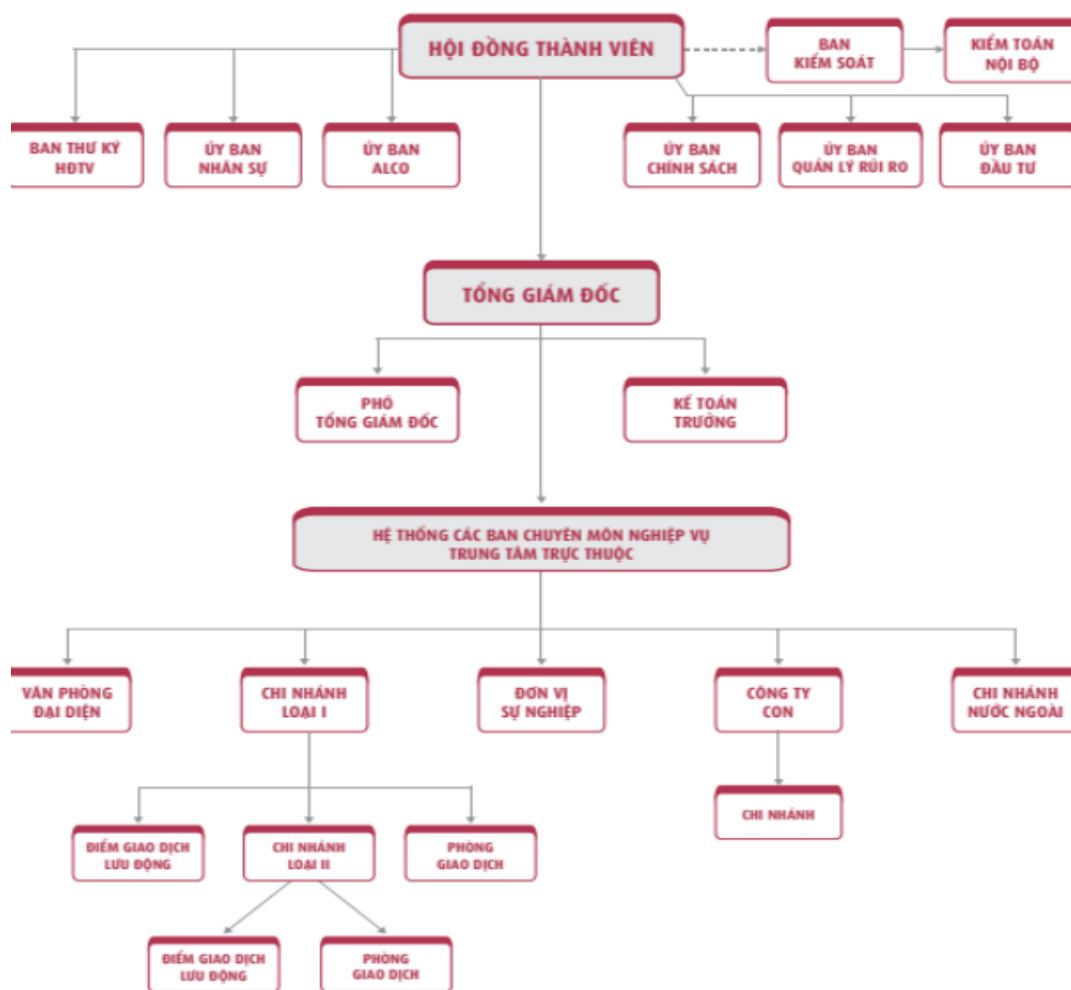
- **Chức năng:** kinh doanh tiền tệ, tín dụng, dịch vụ ngân hàng, cho tập thể, cá nhân vay tiền với lãi suất thấp nhất nhằm phát triển trồng trọt, chăn nuôi, phát triển kinh tế hợp tác xã, kinh tế hộ gia đình, góp phần cải thiện, nâng cao đời sống của nông dân và nhân dân nói chung, góp phần hiện đại hóa nông nghiệp.

- **Tầm nhìn của Agribank:** Agribank được phát triển theo hướng ngân hàng hiện đại với tầm nhìn “tăng trưởng – an toàn – hiệu quả – hiện đại”. Với tầm nhìn này của mình, ngân hàng muốn khẳng định vai trò của doanh nghiệp trong đầu tư tín dụng phát triển nông nghiệp, nông dân và nông thôn. Cũng như có đủ sức cạnh tranh với các doanh nghiệp trong nước, cùng với hoạt động hội nhập quốc tế.

- **Sứ mệnh:** Ngân hàng thương mại Nhà nước hàng đầu Việt Nam; giữ vai trò chủ lực trong đầu tư phát triển nông nghiệp, nông dân, nông thôn; góp phần phát triển kinh tế- xã hội Việt Nam.

1.3. HỆ THỐNG TỔ CHỨC CỦA NGÂN HÀNG

1.3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức



Sơ đồ 1.1. Mô hình tổ chức của ngân hàng Agribank

1.3.2. Nhiệm vụ chức năng của từng phòng ban

- **Văn phòng đại diện:** Đơn vị phụ thuộc ngân hàng thương mại, có con dấu, thực hiện chức năng đại diện theo ủy quyền của ngân hàng thương mại. Văn phòng đại diện không được thực hiện hoạt động kinh doanh.

- **Chi nhánh hạng I:** Chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Trụ sở chính Agribank, thực hiện một số nghiệp vụ kinh doanh theo quy định của Pháp luật, NHNN và Agribank như huy động vốn, cấp tín dụng; mở tài khoản thanh toán cho khách hàng,...; cung ứng dịch vụ ngoại hối cho khách hàng trong và ngoài nước; mua, đầu tư, sở hữu bất động sản để sử dụng làm trụ sở kinh doanh, địa điểm làm việc,...; chỉ đạo, điều hành một số hoạt động của chi nhánh loại II, PGD theo phân cấp.

- **Chi nhánh hạng II:** Chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của chi nhánh loại I thực hiện một số nghiệp vụ kinh doanh theo quy định của Pháp luật, NHNN và Agribank như huy động vốn, cấp tín dụng; cung cấp các phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế,...; nghiên cứu thị trường, kinh doanh bảo hiểm, quản lý tài sản.

- **Điểm giao dịch lưu động bằng ô tô chuyên dùng của Agribank** thực hiện các nghiệp vụ tín dụng tiếp nhận và hướng dẫn hồ sơ vay vốn của khách hàng trên địa bàn; cho vay cầm cố sổ tiết kiệm do chi nhánh quản lý Điểm giao dịch phát hành; thực hiện

giải ngân, thu nợ, thu lãi các món vay của cá nhân thuộc địa bàn hoạt động; tư vấn khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng; phát hành thẻ; E-Banking,...

- **Phòng giao dịch:** Đơn vị phụ thuộc do một chi nhánh loại I hoặc loại II quản lý trực tiếp, trực tiếp nhận tiền gửi, huy động vốn, thực hiện nghiệp vụ tín dụng và cung ứng các sản phẩm dịch vụ theo quy định của Agribank, trừ dịch vụ thanh toán quốc tế.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Sự phát triển của nông nghiệp và kinh tế nông thôn có ý nghĩa hết sức quan trọng cả về chính trị, kinh tế, văn hoá xã hội của quốc gia. Những năm qua, chính sách tín dụng phát triển nông nghiệp, nông thôn của nước ta đã phát huy vai trò quan trọng trong việc khơi thông dòng vốn tín dụng vào khu vực nông nghiệp, nông thôn, góp phần thúc đẩy sản xuất, chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng tích cực... Với trần lãi suất cho vay ngắn hạn thấp hơn so với các lĩnh vực khác, các gói tín dụng phù hợp được đưa ra với từng lĩnh vực, ngành hàng, nhiều hình thức, giải pháp hỗ trợ cho vay được đẩy mạnh... đã giúp tăng trưởng tín dụng trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn luôn cao hơn mức tăng trưởng tín dụng toàn hệ thống ngân hàng.

Chương tiếp theo chúng ta sẽ đi vào hoạt động cho vay ngắn hạn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh tỉnh Kon Tum – PGD Lê Lợi để tìm hiểu rõ hơn về các quy định, quy trình trình cho vay của đơn vị.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

2.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG

2.1.1. Khái niệm

Cho vay tiêu dùng là một hình thức cấp tín dụng nhằm hỗ trợ cho nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng hàng ngày của cá nhân và hộ gia đình. Có thể hiểu một cách đơn giản là hình thức tổ chức tín dụng cho các khách hàng được sử dụng một khoản tiền trên tài khoản của tổ chức tín dụng đó để dùng trong tiêu dùng cá nhân, với điều kiện khách hàng đó phải đáp ứng được những yêu cầu về khả năng thanh toán của tổ chức tín dụng cho vay. Các khoản cho vay tiêu dùng là nguồn tài chính giúp người tiêu dùng có thể trang trải các nhu cầu trong cuộc sống như trang trải cho nhu cầu nhà ở, đồ dùng gia đình, xe cộ các nhu cầu giáo dục, y tế và du lịch,... trước khi họ có khả năng chi trả, tạo cho họ có thể thưởng thức mức sống cao hơn. Đây là những nhu cầu thiết yếu của cá nhân và hộ gia đình, những hoạt động này không sinh lợi. Có thể so sánh khoản vay tiêu dùng với khoản vay đwọc thực hiện với mục đích sản xuất hoặc để mua các sản phẩm nhằm tạo ra nguồn vốn như cổ phiếu và trái phiếu.

2.1.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

Thứ nhất, qui mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ dẫn đến chi phí tổ chức cho vay cao.

Dù giá trị khoản vay là lớn hay nhỏ thì nhân viên ngân hàng vẫn phải thực hiện đầy đủ các bước trong qui trình tín dụng, dẫn tới chi phí quản lí món vay này tương đương với chi phí cho doanh nghiệp vay một món lớn để sản xuất kinh doanh.

Thứ hai, cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kì.

Nó tăng lên trong thời kì nền kinh tế mở rộng, khi mà mọi người dân cảm thấy lạc quan về tương lai. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào suy thoái, rất nhiều cá nhân và hộ gia đình cảm thấy không tin tưởng sẽ hạn chế vay mượn từ ngân hàng.

Thứ ba, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít co dãn với lãi suất.

Người tiêu dùng quan tâm đến khoản tiền họ phải trả hàng tháng hơn là lãi suất. Mức thu nhập và trình độ dân trí tác động rất lớn đến việc sử dụng các khoản tiền vay của người tiêu dùng.

Thứ tư, nguồn trả nợ có thể biến động lớn.

Chênh lệch giữa lương, thường thu nhập với chi phí sinh hoạt của cá nhân, hộ gia đình chính là nguồn để hoàn trả gốc và lãi cho ngân hàng. Các yếu tố này lại dễ dàng bị ảnh hưởng khi có sự thay đổi về các điều kiện khách quan và chủ quan: Điều kiện kinh tế, xã hội, tiến bộ khoa học kĩ thuật, sức khỏe...

Thứ năm, tư cách của khách hàng là yếu tố khó xác định.

Xác định tư cách khách hàng là quan trọng quyết định thiện chí trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên, việc thu thập thông tin của nhóm khách hàng này khó đầy đủ và chính xác, dẫn tới ngân hàng đưa ra quyết định sai lầm, rủi ro tín dụng là điều khó tránh khỏi.

2.1.3. Phân loại cho vay tiêu dùng

➤ Căn cứ vào mục đích cho vay

- Cho vay tiêu dùng bất động sản: Các ngân hàng thường cho vay bất động sản để tài trợ mua những tài sản thực - nhà cửa, khu căn hộ, trung tâm mua bán, khu văn phòng, nhà kho, đất đai và các cơ sở vật chất khác. Cho vay bất động sản là một lĩnh vực mà bản thân nó chứa đựng một sự khác biệt quan trọng so với các dạng cho vay khác của ngân hàng. Trong hoạt động của ngân hàng, cho vay bất động sản có thể là món cho vay xây dựng ngắn hạn, được thanh toán đủ trong vài tháng hoặc vài tuần, cũng có thể là món vay dài hạn, kéo dài từ 20-30 năm, dù với bất cứ kỳ hạn nào thì cho vay bất động sản vẫn là lĩnh vực ngày càng phát triển nhanh chóng.

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

+ Cho vay kinh doanh hoạt động sản xuất kinh doanh: cầm cố, thế chấp sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá: Là sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân sở hữu sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá và nhu cầu cầm cố sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá để vay vốn

➤ Căn cứ vào cách thức hoàn trả

- Cho vay tiêu dùng trả một lần: Khách hàng thanh toán cho ngân hàng một lần khi đến hạn. Loại cho vay này thường áp dụng với khoản vay có giá trị nhỏ, thời hạn cho vay không dài.

- Cho vay tiêu dùng trả góp: Đơn vị kinh doanh và khách hàng xác định và thỏa thuận số lãi tiền vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời hạn vay. Loại cho vay này thường áp dụng với các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập định kỳ của người vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay. Thông thường có 4 phương pháp:

+ Phương pháp cộng thêm.

+ Phương pháp trả vốn gốc bằng nhau và trả lãi tính theo số dư vào mỗi định kỳ.

+ Phương pháp trả vốn và lãi bằng nhau trong tất cả các định kỳ.

+ Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: Là hình thức ngân hàng cho phép khách hàng vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng nhất định bằng cách sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai.

➤ Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ.

- Cho vay gián tiếp: Là hình thức cho vay trong đó ngân hàng thương mại mua lại các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa cho người tiêu dùng.

- Cho vay trực tiếp : Là các khoản tín dụng trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng; Thẩm định năng lực pháp lý và năng lực tài chính của khách hàng; Đánh giá, chấm điểm khách hàng; Thực hiện giải ngân, giám sát và thu nợ khách hàng.

2.1.4. Vai trò của vay tiêu dùng

➤ Đối với người tiêu dùng

- Các ngân hàng thương mại thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, nâng cao chất lượng cuộc sống cho người tiêu dùng. Với hình thức trả góp, khách hàng có thể xây sửa nhà, mua nhà, mua xe, du học,... khi mức tài chính hiện tại chưa đáp ứng được nhu cầu đó.

- Bên cạnh đó, ngân hàng còn gia tăng tiện ích cho người vay, ngoài khoản tín dụng được cấp, khách hàng có thể sử dụng cách dịch vụ khác như chuyển tiền, mở thẻ ATM, Master Card, Internet Banking, Mobile Banking,...

- Đối với khoản vay tiêu dùng tại ngân hàng, khách hàng sẽ có trách nhiệm và ý thức trả nợ, có động lực để phấn đấu, để nâng cao thu nhập trong tương lai.

- Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại có các kỳ hạn khác nhau. Ngắn hạn, trung hạn và dài hạn bên cạnh đó lãi suất linh hoạt cố định hay thả nổi... Vì thế khách hàng tùy ý lựa chọn kỳ hạn vay và thỏa thuận theo hình thức lãi suất vay phù hợp với mục tiêu kinh doanh của mình.

➤ Đối với nền kinh tế

- Cho vay tiêu dùng giúp điều hòa vốn, thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hóa.

- Tín dụng tiêu dùng là đòn bẩy kinh tế để thực hiện tái sản xuất mở rộng, ứng dụng công nghệ, kỹ thuật tiên tiến, hiện đại. Nâng cao năng suất và hiệu quả kinh tế.

- Mở rộng tín dụng có hiệu quả, phù hợp với quy định của pháp luật, áp dụng lãi suất cho vay hợp lý giúp kinh tế tăng trưởng.

- Cạnh tranh trong ngành ngân hàng giúp hệ thống ngân hàng Việt Nam ngày càng phát triển, chất lượng dịch vụ ngày càng được hoàn thiện và nâng cao, nền kinh tế càng ổn định và bền vững.

- Cho vay tiêu dùng giúp kích cầu nền kinh tế, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tăng khả năng cạnh tranh của hàng hóa, dịch vụ của các ngân hàng trong nước.

➤ Đối với ngân hàng

- Hoạt động cho vay là hoạt động chứa nhiều rủi ro tiềm ẩn, nhưng nó lại là hoạt động chính của ngân hàng cho vay. Bên cạnh rủi ro tiềm ẩn thì ngân hàng cho vay thu được lãi suất phù hợp với các khoản vay đó và đó cũng là thu nhập chính của ngân hàng cho vay.

- Cho vay tiêu dùng giúp tăng khả năng cạnh tranh của các ngân hàng trong hệ thống ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác, từ đó thu hút được lượng khách hàng mới, mở rộng quan hệ với khách hàng, nâng cao uy tín của ngân hàng.

- Bằng cách mở rộng mạng lưới, đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ, tiện ích của ngân hàng sẽ càng ngày nhiều hơn, điều này có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh của ngân hàng. Ngân hàng không chỉ quan tâm đến các doanh nghiệp có nhu cầu vay vốn, mà còn quan tâm đến những nhu cầu nhỏ bé, cần thiết của người tiêu dùng, đáp ứng nguyện vọng cải thiện cuộc sống của người tiêu dùng.

- Tạo điều kiện mở rộng và đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao thu nhập của ngân hàng đồng thời cũng phân tán rủi ro.

2.2. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

2.2.1. Khái niệm hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng

Ta có khái niệm về hiệu quả hoạt động cho vay: hiệu quả cho vay là khả năng đáp ứng một cách phù hợp nhất nhu cầu về vốn của khách hàng trên cơ sở đảm bảo an toàn và sinh lợi cho ngân hàng.

Hiệu quả cho vay là một chỉ tiêu tổng hợp, nó phản ánh mức độ thích nghi của NHTM với sự thay đổi của môi trường bên ngoài, nó thể hiện sức mạnh của một ngân hàng trong quá trình cạnh tranh để tồn tại. Hiệu quả cho vay là kết quả của một quá trình kết hợp hoạt động giữa những con người trong một tổ chức, giữa các tổ chức với nhau vì mục đích chung, do đó để cho vay có hiệu quả cần có sự quản lý đồng bộ trong ngân hàng từ việc theo dõi, tìm hiểu và loại trừ những nguyên nhân gây ra những cản trở trong việc cấp tín dụng.

Hiệu quả cho vay KHCN được hiểu là sự đáp ứng nhu cầu của KHCN, phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội và đảm bảo sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Do đó, đánh giá hiệu quả cho vay KHCN người ta cũng dùng các tiêu chí để đánh giá cho vay khách hàng nói chung, tuy nhiên do đặc điểm riêng của KHCN nên những nhân tố thuộc về tính cách, tâm lý, ... của khách hàng thường được xem xét khi đánh giá về hiệu quả cho vay.

2.2.2. Chỉ tiêu đánh giá

a. Quy mô tín dụng

- Dư nợ cho vay và doanh số cho vay đối với các khoản cho vay tiêu dùng: Dư nợ là số tiền mà ngân hàng đang cho vay vào thời điểm cuối kỳ. Doanh số cho vay là tổng số tiền ngân hàng đã cho vay ra trong kỳ. Dư nợ là chỉ tiêu tích lũy qua các thời kỳ, tính theo công thức:

$DNCVTD \text{ kỳ này} = DNCVTD \text{ kỳ trước} + DSCVTD \text{ trong kỳ} - DS \text{ thu nợ CVTD trong kỳ}$

Đây là chỉ tiêu phản ánh khá rõ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu dư nợ cho vay tiêu dùng kỳ này lớn hơn kỳ trước, có thể thấy, hình thức cho vay tiêu dùng đang được mở rộng. Điều này có thể là do chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng tốt, do vậy, ngân hàng mở rộng cho vay tiêu dùng nhằm gia tăng lợi nhuận, góp phần giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng chung của ngân hàng.

Nếu dư nợ cho vay tiêu dùng kỳ này so với kỳ trước không đổi, thậm chí giảm sút, có thể nói, cho vay tiêu dùng đang có xu hướng bị thu hẹp. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến việc cho vay tiêu dùng của ngân hàng bị thu hẹp, có thể do chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng đi xuống, do vậy, ngân hàng phải thu hẹp cho vay tiêu dùng để tăng cường khả năng quản lý và giảm rủi ro trong hoạt động này. Như vậy, chỉ tiêu dư nợ cho vay tiêu dùng cũng phần nào phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

- Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng thương mại

Dư nợ CVTD

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

Sự tăng lên của con số này cho thấy cho vay tiêu dùng ngày càng chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng dư nợ cho vay chứng tỏ ngân hàng đang có xu hướng mở rộng cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, điều này cũng phần nào thể hiện chất lượng cho vay tiêu dùng được quan tâm, chú trọng, nâng cao hơn, do vậy, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng. Ngược lại, nếu tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng giảm có thể do ngân hàng giảm tốc độ tăng trưởng tín dụng tiêu dùng để tập trung phát triển các sản phẩm cho vay kinh doanh khác. Song, cũng có thể do chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng giảm sút nên ngân hàng giảm dư nợ cho vay tiêu dùng. Như vậy, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng giảm cũng phần nào phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng đang có xu hướng đi xuống.

- Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ CVTD} = \frac{\text{DNCVTD kỳ này} - \text{DNCVTD kỳ trước}}{\text{DNCVTD kỳ trước}} \times 100\%$$

Đây là chỉ tiêu phản ánh tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu như chỉ tiêu tăng dần qua các năm thì tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng ngày càng nâng cao hay ngân hàng đang có xu hướng mở rộng cho vay tiêu dùng.

- Số lượng khách hàng vay tiêu dùng vay vốn tại ngân hàng: Chỉ tiêu này được tính trong một khoảng thời gian nhất định, thường là một năm. Sự tăng trưởng của nó qua các năm cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng đang được mở rộng và chất lượng cho vay tiêu dùng đang được cải thiện.

- Quy mô vay vốn: Đây là chỉ tiêu phản ánh khá rõ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu quy mô dư nợ cho vay tiêu dùng kỳ này lớn hơn kỳ trước, có thể thấy, hình thức cho vay tiêu dùng đang được mở rộng. Điều này có thể là do chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng tốt, do vậy, ngân hàng mở rộng cho vay tiêu dùng nhằm gia tăng lợi nhuận, góp phần giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng chung của ngân hàng.

Dư nợ CVTD

$$\text{Quy mô dư nợ CVTD} = \frac{\text{Dư nợ CVTD}}{\text{Số lượng khách hàng}}$$

b. Tiêu chí về chất lượng tín dụng

- Chỉ tiêu nợ quá hạn cho vay tiêu dùng

+ Nợ quá hạn là khoản nợ đến hạn trả mà khách hàng không có khả năng trả nợ, phản ánh số vốn của ngân hàng có khả năng mất. Theo quy định của Nhà nước, cụ thể là theo thông tư số 13/2010/TT-NHNN, tỷ lệ nợ quá hạn > 5% là yếu kém, dưới 5% thì chất lượng tín dụng được đánh giá cao.

Ngân hàng luôn hướng đến mục tiêu thu đủ gốc và lãi khi đến hạn. Nhưng không phải khoản vay nào cũng thực hiện được mục tiêu đó. Trong hoạt động CVTD cũng vậy,

tỷ lệ nợ quá hạn thường rất cao do tính chất rủi ro của nó. Tỷ lệ nợ quá hạn là chỉ tiêu đánh giá khá đầy đủ về chất lượng CVTD của một ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn trong CVTD được xác định:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD} = \frac{\text{Dư nợ quá hạn CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} \times 100\%$$

Nợ quá hạn là một điều khó tránh khỏi trong hoạt động của ngân hàng. Tỷ lệ này thấp chứng tỏ độ an toàn tín dụng của ngân hàng và ngược lại. Điều này ảnh hưởng tới chất lượng khoản vay, ảnh hưởng tới tình hình chung của ngân hàng. Ở mỗi ngân hàng khác nhau thì đều có tỷ lệ nợ quá hạn khác nhau, nó phụ thuộc vào tình trạng hoạt động kinh doanh, khả năng thu hồi vốn, chất lượng của khoản vay tiêu dùng. Các ngân hàng luôn tìm cách giảm tỷ lệ này xuống mức tối thiểu, tỷ lệ này càng thấp thì chất lượng khoản cho vay càng cao. Vì vậy, một ngân hàng duy trì được tỷ lệ nợ quá hạn ở mức hợp lý và thấp chứng tỏ sự phát triển của hoạt động CVTD của ngân hàng đó bền vững và ổn định.

+ Nợ xấu là khi khách hàng không trả được nợ đến hạn, biện pháp ngân hàng thường làm là gia hạn trả nợ cho khách hàng, tạo điều kiện cho khách hàng và cũng là tạo điều kiện cho mình để có thể thu hồi khoản vốn của mình.

Thời gian gia hạn đã hết nhưng khách hàng vẫn không trả được nợ thì ngân hàng sẽ xếp khoản vay này vào nhóm nợ xấu (nợ thuộc nhóm 3, 4, 5). Khả năng mất vốn cao. Chỉ tiêu này giúp ngân hàng đánh giá chi tiết hơn về độ an toàn tín dụng của ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVTD} = \frac{\text{Nợ xấu CVTD}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này đánh giá khá rõ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Vì vậy, nếu chỉ tiêu này cao, chứng tỏ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng tốt và ngược lại. Nếu chỉ tiêu này thấp có nghĩa là chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng kém. Nếu chỉ tiêu này không đổi, có thể thấy ngân hàng đã có những biện pháp kiểm soát nợ xấu, ngăn chặn sự gia tăng của các khoản nợ xấu, do vậy chất lượng cho vay tiêu dùng cũng ổn định.

+ Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVTD trên Nợ quá hạn CVTD} = \frac{\text{Nợ xấu CVTD}}{\text{Nợ quá hạn CVTD}} \times 100\%$$

Hệ số này phản ánh tỷ trọng nợ xấu cho vay tiêu dùng trong tổng nợ quá hạn cho vay tiêu dùng. Nếu hệ số này cao, chứng tỏ nợ xấu chiếm phần lớn trong tổng nợ quá hạn, cho thấy công tác quản lý nợ của ngân hàng là chưa chặt chẽ, sát sao. Điều này sẽ gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng, do vậy, cần có những biện pháp thu hồi nợ nhằm xóa bỏ nợ xấu. Ngược lại, nếu hệ số này thấp có thể thấy rằng nợ xấu chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nợ quá hạn, chứng tỏ việc kiểm soát nợ

xấu của ngân hàng là tương đối tốt. Tuy nhiên, trong công tác quản lý nợ không được chủ quan lơ là, cũng cần phải có những biện pháp để loại bỏ hoàn toàn nợ xấu, nâng cao hơn nữa chất lượng cho vay tiêu dùng.

–Chi tiêu quay vòng vốn cho vay tiêu dùng

Vòng quay vốn CVTD = Doanh số trả nợ trong kỳ/ Dư nợ bình quân trong kỳ

Chỉ tiêu này phản ánh số vốn ngân hàng thu được do khách hàng trả nợ đúng kỳ hạn, nó đảm bảo chất lượng tín dụng của khoản vay. Vòng quay vốn càng lớn chứng tỏ số vốn ngân hàng thu được đúng hạn càng nhiều, tần suất sử dụng khoản vốn này để tái đầu tư lớn. Đồng thời, vòng quay vốn càng lớn thì nợ quá hạn trong kỳ càng nhỏ, ngân hàng tránh được nhiều rủi ro mất vốn, đảm bảo lợi nhuận trong kỳ của mình. Một ngân hàng có vòng quay vốn lớn chứng tỏ chất lượng CVTD tốt và phát triển tương đối ổn định. Bởi vì ngân hàng hoạt động hiệu quả khi một đồng vốn CVTD được đảm bảo bằng 1 hoặc nhiều đồng vốn thu về từ khách hàng tại một thời điểm nhất định nên vòng quay vốn > 1 là tốt, < 1 là không tốt.

Ngoài ra, ta có thể sử dụng các chỉ tiêu khác để đánh giá chất lượng của khoản tín dụng như: Chi tiêu cơ cấu tín dụng, chỉ tiêu về tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu,... Để đánh giá được toàn diện chất lượng tín dụng một các chi tiết và tỉ mỉ, ngân hàng cần có chính sách để xem xét các chỉ tiêu đánh giá chất lượng một cách tổng quát và khách quan nhất.

–Lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng

Lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng chủ yếu là thu nhập từ lãi của khoản cho vay. Để định giá được chất lượng cho vay tiêu dùng qua chỉ tiêu lợi nhuận, phải có sự so sánh giữa số thu lãi từ cho vay tiêu dùng với toàn bộ thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng thông qua chỉ tiêu tỷ trọng thu lãi cho vay tiêu dùng. Chỉ tiêu này được xác định bằng công thức:

$$\text{Tỷ trọng thu lãi CVTD} = \frac{\text{Thu lãi CVTD}}{\text{Tổng thu lãi cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này bao gồm việc xem xét mức tăng lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng và mức tăng lợi nhuận đó trong tổng lợi nhuận từ hoạt động tín dụng. Nhìn vào chỉ tiêu này, chúng ta có thể thấy được chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng qua các năm, các thời kỳ. Nếu tỷ trọng này tăng qua các năm chứng tỏ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng được nâng cao và ngược lại.

Tóm lại, sự tăng hay giảm của những chỉ tiêu trên cho biết chất lượng cho vay tiêu dùng đang được cải thiện hay giảm sút. Tuy nhiên, kết luận rút ra chỉ chính xác khi có sự kết hợp của tất cả các chỉ tiêu trên.

2.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM

2.3.1. Yếu tố khách quan

Chất lượng CVTD của NHTM phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Nhóm các yếu tố khách quan này là những yếu tố bên ngoài của NHTM. Có một vài yếu tố khách quan ảnh hưởng đến chất lượng CVTD như:

- Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý bao gồm hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước có ảnh hưởng rất lớn tới CVTD của NHTM. Tất cả mọi thành phần trong nền kinh tế đều có quyền tự do kinh doanh nhưng phải đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật. CVTD của NHTM cũng phải tuân thủ các quy định của Nhà nước, Luật các tổ chức tín dụng, Bộ luật Dân sự và các quy định khác. Sự chặt chẽ và đồng bộ của luật pháp sẽ góp phần tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, tạo ra trật tự và ổn định của thị trường để CVTD nói riêng và hoạt động kinh tế - xã hội nói chung được diễn ra thông suốt và hiệu quả. Trong môi trường pháp lý mà những quy định pháp luật không liên kết chặt chẽ, không rõ ràng đầy đủ sẽ tạo những khe hở để một số đối tượng “lách luật” gây rắc rối và tổn hại đến lợi ích cho các bên tham gia quan hệ tín dụng.

- Môi trường chính trị

Địa điểm các NHTM hoạt động có thể ảnh hưởng đến chất lượng CVTD cao hay thấp. Nếu người tiêu dùng sống ở một nơi có sự ổn định về mặt chính trị thì nhu cầu tiêu dùng của họ cũng sẽ tăng lên. Ngược lại, tại một nơi có nền chính trị bất ổn thì người tiêu dùng không muốn đi vay và ngay cả ngân hàng cũng khó có thể do vay do e ngại không thu được nợ.

- Môi trường kinh tế

Với đặc trưng là trình độ phát triển kinh tế, thu nhập quốc dân, thu nhập bình quân đầu người, môi trường kinh tế có tác động đáng kể đến hoạt động của ngân hàng nói chung và CVTD nói riêng. CVTD có tính nhạy cảm rất lớn với những biến động của môi trường kinh tế. Khi nền kinh tế ở thời kỳ phát triển, tốc độ tăng trưởng kinh tế cao, mức thu nhập của người dân tăng dẫn đến nhu cầu tiêu dùng cũng tăng lên và hoạt động CVTD của các NHTM nhờ đó cơ hội mở rộng. Ngược lại, khi nền kinh tế lâm vào tình trạng suy thoái, mất ổn định kéo theo thu nhập của người dân giảm thì xu hướng chung của người tiêu dùng là tiết kiệm để bảo đảm cuộc sống của mình ở mức bình thường, an toàn nên sẽ không quan tâm nhiều đến việc đi vay để thỏa mãn nhu cầu cuộc sống cao hơn, từ đó làm hạn chế việc mở rộng hoạt động CVTD.

- Môi trường văn hóa

Môi trường văn hoá - xã hội gồm các yếu tố như: tình hình trật tự xã hội, các thói quen, phong tục tập quán, tâm lý, trình độ học vấn hoặc các yếu tố về nơi ở, nơi làm việc... cũng ảnh hưởng lớn đến thói quen tiêu dùng của người dân. Một bộ phận không nhỏ người dân Việt Nam thường có thói quen tiết kiệm rồi khi tích lũy đủ tiền mới tiêu dùng, mua sắm, họ không nghĩ tới việc đi vay để mua sắm cộng với tâm lý ngại các thủ tục hành chính rườm rà. Chính vì thế nhu cầu vay của người dân còn thấp. Thông thường, nơi nào tập trung nhiều người có địa vị trong xã hội, trình độ cao thì chắc chắn nhu cầu

tiêu dùng ở đó lớn, từ đó tạo ra khả năng mở rộng CVTD. Còn phần lớn những người lao động chân tay thì chỉ mong muốn đảm bảo cuộc sống ở mức bình thường, họ chưa nghĩ tới chuyện đi vay để mua sắm hàng hóa, nâng cao mức sống.

- Các yếu tố từ phía khách hàng

Nhu cầu vay tiêu dùng: đời sống con người càng được nâng cao thì các nhu cầu về hàng hóa cao cấp càng lớn. Nhu cầu của khách hàng là nền tảng để ngân hàng để phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng.

Đạo đức: Đạo đức của khách hàng vay vốn dựa trên cơ sở tính thật thà, sự sẵn lòng trả nợ của khách hàng và sự kiên quyết trong việc thực hiện tất cả các giao ước trong hợp đồng tín dụng. Đây là yếu tố một trong những yếu tố quan trọng để ngân hàng xem xét cho vay vì ngay cả khi người đi vay có thu nhập ổn định, thậm chí đưa ra các điều kiện đảm bảo tốt thì chưa chắc họ đã có thiện chí trả nợ.

Khả năng tài chính: Là nhân tố ảnh hưởng tới khả năng trả nợ của khách hàng. Phần lớn các món CVTD được quy định nguồn hoàn trả là thu nhập thường xuyên của khách hàng. Khoản thu nhập này có ảnh hưởng quyết định đến quyết định ngân hàng có cho khách hàng vay hay không. Do đó, thu nhập có ảnh hưởng rất lớn đến nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng, đến quy mô của khoản vay và đến việc phát triển CVTD của ngân hàng. Nếu khách hàng có thu nhập cao và ổn định thì việc trả nợ ngân hàng thường ít ảnh hưởng đến các chi tiêu thông thường hay thiết yếu, do đó họ sẵn sàng thanh toán tiền nợ cho ngân hàng và khoản tín dụng trở nên an toàn hơn.

2.3.2. Yếu tố chủ quan

Ngoài các yếu tố khách quan trên, chất lượng cho vay tiêu dùng chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố sau:

- Định hướng phát triển của ngân hàng

Đây là yếu tố quan trọng đối với phát triển CVTD. Nếu trong kế hoạch phát triển của ngân hàng không quan tâm đến hoạt động này thì các khách hàng có nhu cầu về CVTD cũng sẽ không được quan tâm. Ngược lại, khi ngân hàng muốn phát triển CVTD thì họ sẽ đưa ra những chiến lược cụ thể để thu hút những khách hàng có nhu cầu đến với mình. Và khi đó cung cầu sẽ có điều kiện thuận lợi để gặp nhau, cũng có nghĩa là CVTD sẽ có nhiều cơ hội phát triển.

- Quy trình tín dụng

Quy trình tín dụng là tổng hợp các nguyên tắc, quy định trong việc thực hiện cấp tín dụng bao gồm xây dựng và thực hiện trình tự nhất định kể từ khi chuẩn bị hồ sơ đề nghị cấp tín dụng cho đến khi thu nợ và chấm dứt hợp đồng tín dụng. Chất lượng CVTD phụ thuộc quy trình thực hiện một cách khoa học và tuân thủ nghiêm túc các bước và phối hợp các bước trong quy trình.

- Vốn của ngân hàng

Vốn hay năng lực tài chính là một trong những yếu tố được các nhà lãnh đạo ngân hàng xem xét khi đưa ra quyết định trong đó có các quyết định về CVTD. Năng lực tài chính của ngân hàng được xác định dựa trên một số yếu tố như số lượng vốn chủ sở hữu,

tỷ lệ phần trăm lợi nhuận năm sau so với năm trước, tỷ trọng nợ quá hạn trong tổng dư nợ, số lượng tài sản thanh khoản. Nếu ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận lớn, nợ quá hạn thấp và có số lượng tài sản thanh khoản lớn, khả năng huy động vốn lớn trong thời gian ngắn thì ngân hàng có thể được coi là có sức mạnh về tài chính và có thể đầu tư vào các danh mục mà mình quan tâm hơn thì cho vay tiêu dùng có cơ hội phát triển. Ngược lại, nếu ngân hàng không có được số vốn cần thiết để tài trợ cho các hoạt động được ưu tiên thì CVTD sẽ ít có cơ hội để mở rộng.

- Nguồn nhân lực

Đây cũng là yếu tố có ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng CVTD. Nếu các cán bộ tín dụng không có đạo đức nghề nghiệp thì chất lượng CVTD cũng không thể tốt, vì lợi ích cá nhân mà họ sẵn sàng làm tổn hại đến lợi ích của tập thể ngân hàng. Tuy nhiên, đạo đức thôi chưa đủ, cán bộ tín dụng cần phải có trình độ chuyên môn cao, hiểu biết rộng thì mới thẩm định chính xác về khách hàng cũng như dự án vay vốn, từ đó đưa ra các quyết định đúng đắn. Bên cạnh đó, số lượng cán bộ tín dụng hợp lý, phân công công việc cụ thể thì ngân hàng mới có thể phát triển không chỉ riêng CVTD mà tất cả các hoạt động khác nữa. Khi khách hàng cảm thấy an tâm về trình độ nghiệp vụ, hài lòng về phong cách phục vụ đón tiếp của cán bộ ngân hàng thì họ chắc chắn còn quay lại tìm tới ngân hàng khi có nhu cầu vay mới.

- Hoạt động marketing

Cán bộ ngân hàng ngoài việc có trình độ nghiệp vụ cao, khả năng giao tiếp tốt, nhiệt tình trong công việc, có đạo đức nghề nghiệp thì rất cần kỹ năng Marketing tốt, vì như vậy sẽ tạo được ấn tượng tốt đối với khách hàng. Đặc biệt, dưới con mắt của khách hàng thì cán bộ ngân hàng chính là hình ảnh đại diện của ngân hàng. Ngân hàng cũng cần có bộ phận riêng về Marketing để đảm nhận nhiệm vụ quan trọng trong việc quảng bá hình ảnh của ngân hàng một cách rộng rãi hơn.

- Công nghệ thông tin

Trong xu thế phát triển hiện nay, công nghệ thông tin ngày càng có vị trí trong các hoạt động kinh tế xã hội nói chung và hoạt động ngân hàng nói riêng. Nó là công cụ, phương tiện thực hiện tổ chức, quản lý, kiểm soát nội bộ, kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay, thực hiện các nghiệp vụ giao dịch với khách hàng một cách nhanh chóng và chính xác. Công nghệ thông tin có thể đem lại những lợi ích to lớn và sức cạnh tranh cho các NHTM: cập nhật, thu thập, xử lý và phân tích thông tin nhanh hơn, giúp đơn giản hoá các quá trình làm việc. Nhờ có công nghệ thông tin, ngân hàng có thể lưu trữ được một số lượng lớn các hồ sơ tín dụng thuận tiện cho việc truy cập và khai thác thông tin sau này.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Toàn bộ chương 1 đề khái quát đến những vấn đề cụ thể của CVTD như: khái niệm, hình thức, đặc điểm, phân loại, vai trò cũng như cách phát triển, các nhân tố ảnh hưởng và quản trị rủi ro của nó trong hoạt động của ngân hàng thương mại. Đồng thời, ở chương này cũng giúp chúng ta nhìn thấy được sự tiềm năng, sự hiện đại, quan trọng của CVTD và lợi ích của nó mang lại đối với 3 bên là ngân hàng, doanh nghiệp và khách hàng. Nó cũng là một nhân tố quan trọng để thúc đẩy sự phát triển nền kinh tế - xã hội.

Trên cơ sở lý luận của chương này đã đưa ra cách thức nghiên cứu thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Kon Tum – phòng giao dịch Lê Lợi để giúp chúng ta hiểu rõ hơn về hoạt động này.

CHƯƠNG 3

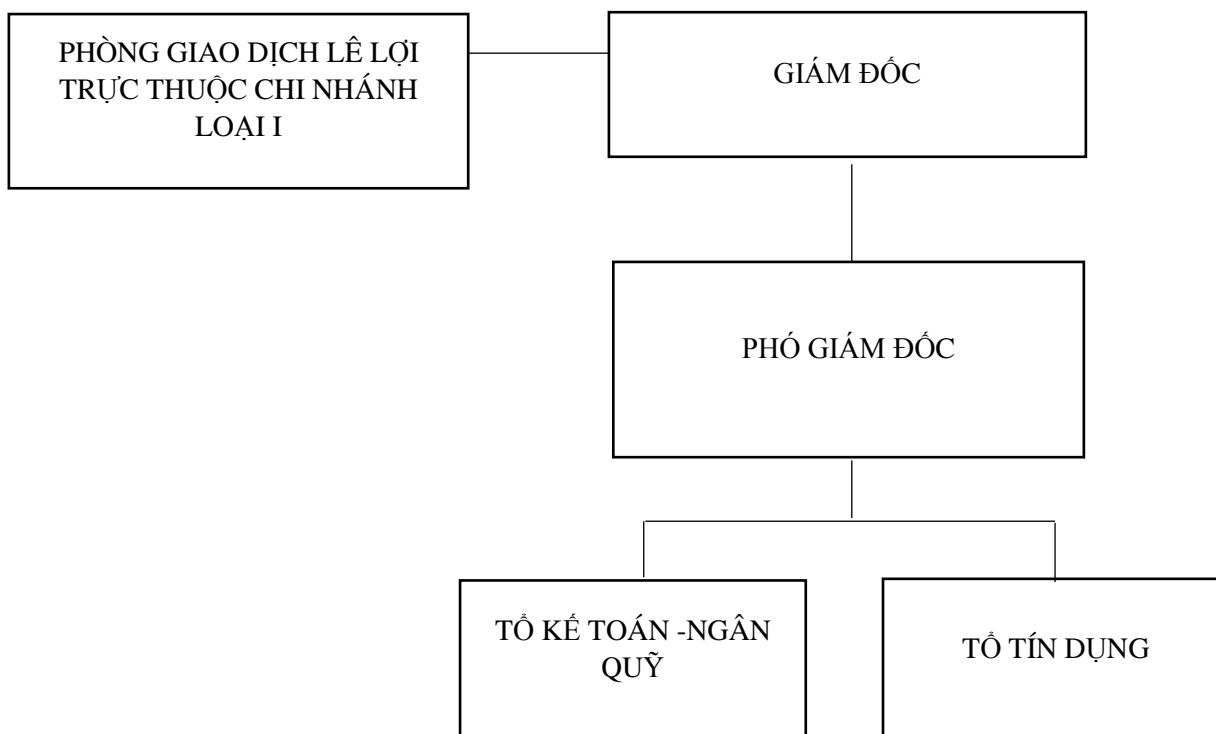
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH KON TUM – PHÒNG GIAO DỊCH LÊ LỢI

3.1. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ PHẬN THỰC TẬP

3.1.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận thực tập



Hình 3.1. Hình ảnh Agribank chi nhánh tỉnh Kon Tum – PGD Lê Lợi



Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức Ngân hàng Agribank chi nhánh Kon Tum – Phòng giao dịch Lê Lợi

3.1.2. Mô hình tổ chức Ngân hàng Agribank chi nhánh Kon Tum – Phòng giao dịch Lê Lợi

* Mô hình tổ chức

NHNN&PTNT Việt Nam Chi nhánh tỉnh Kon Tum - Phòng giao dịch Lê Lợi có 14 cán bộ công nhân viên, gồm: 01 Giám đốc, 01 Phó Giám đốc; 01 Tổ trưởng tổ kế toán; 01 Tổ trưởng tổ tín dụng; 05 GDV kế toán – ngân quỹ và 06 GDV tín dụng.

3.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban tại Agribank Kon Tum - PGD Lê Lợi

- **Phòng giám đốc:** Giám đốc điều hành trực tiếp mọi hoạt động của PGD; trực tiếp phê duyệt cho vay và kiểm soát hạch toán kế toán.

- **Phòng phó giám đốc:** Có trách nhiệm hỗ trợ cùng giám đốc trong việc tổ chức điều hành mọi hoạt động chung của phòng giao dịch.

- **Tổ tín dụng:** Xây dựng chiến lược khách hàng tín dụng, phân loại khách hàng và đề xuất các chính sách ưu đãi đối với từng loại khách hàng. Thẩm định và đề xuất cho vay các dự án tín dụng theo phân cấp ủy quyền. Thường xuyên phân loại nợ, phân tích nợ quá hạn, tìm nguyên nhân và đề xuất hướng khắc phục. Phổ biến hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho khách hàng về các quy định quy trình tín dụng, dịch vụ của Ngân hàng

- **Tổ kế toán – ngân quỹ:** Hạch toán kế toán, hạch toán thống kê và thanh toán theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam. Xây dựng chi tiêu kế hoạch tài chính, quyết toán kế hoạch thu, chi tài chính, quỹ tiền lương. Thực hiện nộp ngân sách Nhà nước theo quy định. Thực hiện nghiệp vụ

thanh toán trong và ngoài nước theo quy định. Chấp hành quy định về an toàn kho quỹ và định mức tồn quỹ theo quy định.

3.2. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG AGRIBANK CHI NHÁNH KON TUM GIAI ĐOẠN 2020-2022

Bảng 3.1 kết quả Hoạt động kinh doanh năm 2020-2022 của Agribank Chi nhánh tỉnh Kon Tum

DVT: Tỷ đồng, %

STT	Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch 2020/2021		Chênh lệch 2021/2022	
					Số tiền	Tăng giảm(%)	Số tiền	Tăng giảm(%)
1	Thu nhập	954	1.031	1.129	77	8	98	9,5
1.1	Thu từ hoạt động tín dụng	909	958	989	49	5,01	31	3,3
1.2	Thu từ hoạt động dịch vụ	21	25	28	4	15,23	3	10,75
2	Chi phí	748	814	875	66	8,7	61	7,56
3	Chênh lệch thu chi	206	216	253	10	5,3	37	15,3

Thu nhập:

Trong cơ cấu thu nhập của chi nhánh nguồn thu chính vẫn là từ hoạt động tín dụng chiếm 87,59% tổng thu. Điều đó cho thấy, nguồn thu chính của chi nhánh còn phụ thuộc nhiều vào hoạt động tín dụng và thu từ các hoạt động dịch vụ và các khoản thu nhập khác vẫn còn khá thấp. Tuy nhiên Cơ cấu thu nhập đã có sự thay đổi tỷ trọng so với năm 2020, Trong khi năm 2020 Thu nhập từ hoạt động tín dụng chiếm tới 95% tổng thu nhập nhưng năm 2022 còn 87.59% giảm 7.41% điều đó đồng nghĩa với việc thu nhập từ hoạt động dịch vụ và các khoản thu nhập khác đã tăng lên trong những năm qua.

Thu nhập của chi nhánh có sự tăng trưởng cao và đồng đều qua các năm trong giai đoạn 2020 đến năm 2022. Doanh thu năm 2021 là 1.031 tỷ đồng so với năm 2020 tăng 77 tỷ đồng, tăng 8% so với 2020. Năm 2022 tốc độ tăng doanh thu còn ấn tượng hơn khi tăng 9.5% so với năm 2021 đạt tới con số 1.129 tỷ đồng. Các khoản thu nhập này có được từ lãi từ hoạt động cho vay của ngân hàng đối với khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp, thu nhập phí từ hoạt động dịch vụ và các thu nhập khác...

Chi phí:

Để đẩy mạnh cho vay đáp ứng nhu cầu vốn tín dụng cho các thành phần kinh tế, Chi nhánh đã tăng lãi suất huy động và thực hiện nhiều hình thức huy động nên nguồn vốn huy động có tăng trưởng nhưng chủ yếu là vốn huy động từ dân cư. Lãi suất huy động chính là cái giá mà Chi nhánh phải trả cho khách hàng do đó khi tăng nguồn vốn huy động tức là chi phí Chi nhánh cũng tăng

Chi phí của chi nhánh bao gồm chi phí cho trả lãi tiền gửi, chi về hoạt động tín dụng, chi phí cho nhân viên. Nhìn chung tổng chi đến thời điểm 31/12/2021 cao hơn cùng kỳ 2020, 2021.

Lợi nhuận:

Lợi nhuận 2 năm 2020 và năm 2021 là 206 và 216 tỷ đồng so với năm 2020 tăng 10 tỷ. Hai năm này là 2 năm chịu tác động mạnh của đại dịch Covid 19 mà lợi nhuận của công ty không có sự suy giảm cho thấy sự nỗ lực của hệ thống Agribank để tìm ra những cách hiệu quả nhất để tránh những tác động của đại dịch đem lại. Tới năm 2022, sau đại dịch doanh thu đạt 253 tỷ đồng tăng so với năm 2021 lên tới 15.3% cho thấy nền kinh tế đã bắt đầu hồi phục lại sau đại dịch và bắt đầu phát triển.

Trong bối cảnh chung của nền kinh tế bị ảnh hưởng khá nặng của Đại dịch Covid-19, Agribank Chi nhánh tỉnh Kon Tum đã nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch Hội đồng thành viên, Tổng giám đốc Agribank, NHNN tỉnh Kon Tum và căn cứ diễn biến chung của thị trường đã nỗ lực khắc phục khó khăn, triển khai nhiều giải pháp nhằm hoàn thiện nhiệm vụ kinh doanh, chính trị, góp phần nhất định vào sự phát triển kinh tế xã hội của tỉnh.

3.3. THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI TÀI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – PHÒNG GIA DỊCH LÊ LỢI

3.3.1. Các sản phẩm vay tiêu dùng

➤ Cho vay mua sắm, sửa chữa nhà ở

+ Đây là sản phẩm CVTD có số lượng khách hàng lựa chọn tương đối nhiều do cuộc sống thay đổi, nhu cầu mua sắm, sửa chữa nhà cửa ngày càng tăng. Ngân hàng đưa ra một số quy định về sản phẩm này như sau:

+ Điều kiện cho vay: Các cá nhân có đủ năng lực hành vi dân sự, có hộ khẩu thường trú hoặc KT3 trên địa bàn thành phố; tại thời điểm xem xét cho vay, khách hàng không có khoản nợ xấu ở bất kỳ một tổ chức tín dụng nào; có tài sản đảm bảo đầy đủ cho khoản vay; có thu nhập ổn định đảm bảo khả năng trả nợ.

+ Loại tiền cho vay: VND

+ Thời hạn cho vay: Tối đa 10 năm đối với mua sắm nhà ở, nhận quyền sử dụng đất và tối đa 5 năm đối với sửa chữa nhà ở.

+ Mức cho vay: Tùy thuộc vào khả năng trả nợ của khách hàng và giá trị của tài sản đảm bảo, ngân hàng tài trợ tối đa 70% tổng nhu cầu vốn của khách hàng.

+ Phương thức trả nợ: Linh động theo chu kỳ thu nhập của khách hàng.

➤ **Cho vay mua sắm phương tiện đi lại:**

+ Bên cạnh sản phẩm cho vay mua sắm sửa chữa nhà ở thì sản phẩm cho vay mua sắm phương tiện đi lại cũng là một sản phẩm CVTD hữu ích đối với người tiêu dùng. Hiện tại đối với sản phẩm này, ngân hàng đưa ra một số quy định như sau:

+ Điều kiện cho vay: Khách hàng là các cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự. Có hộ khẩu thường trú hoặc KT3 tại thành phố; phải có vốn tự có tham gia vào phương án mua xe từ 30% - 50% tổng giá trị xe; có tài sản đảm bảo đầy đủ hoặc đảm bảo bằng chính tài sản được hình thành từ vốn vay ngân hàng; có thu nhập ổn định đảm bảo khả năng trả nợ.

+ Loại tiền cho vay: VNĐ.

+ Mức cho vay: Từ 50% - 70% tổng giá trị phương tiện đi lại. Thời hạn cho vay: Tối đa 07 năm tùy vào từng loại phương tiện.

➤ **Cho vay mua sắm đồ dùng và trang thiết bị gia đình:**

+ Là một trong những sản phẩm CVTD, cho vay mua sắm đồ dùng và trang thiết bị gia đình đáp ứng nhu cầu khách hàng về mua sắm đồ dùng, thiết bị trong gia đình. Đối với sản phẩm này, hiện tại có một số quy định như sau:

+ Điều kiện cho vay: Các cá nhân có đủ năng lực hành vi dân sự, có hộ khẩu thường trú hoặc KT3 trên địa bàn thành phố; tại thời điểm xem xét cho vay, khách hàng không có khoản nợ xấu ở bất kỳ một tổ chức tín dụng nào; có tài sản đảm bảo đầy đủ cho khoản vay; có thu nhập ổn định đảm bảo khả năng trả nợ.

+ Loại tiền cho vay: VNĐ.

+ Mức cho vay: Tối đa 80% giá trị tài sản.

+ Thời hạn cho vay: Tối đa 5 năm.

+ Phương thức trả nợ: Trả từng lần hoặc trả góp.

➤ **Cho vay du học:**

+ Cho vay du học là một sản phẩm CVTD được ngân hàng quan tâm phát triển hướng tới các đối tượng khách hàng là cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vay vốn đáp ứng nhu cầu đi du học nước ngoài. Ngân hàng đưa ra một số quy định đối với sản phẩm cho vay du học như sau:

+ Điều kiện cho vay: Khách hàng là các cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự; có hộ khẩu thường trú hoặc KT3 tại thành phố; người xin vay vốn là người đi du học hoặc là thân nhân của người đi du học và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng vốn vay.

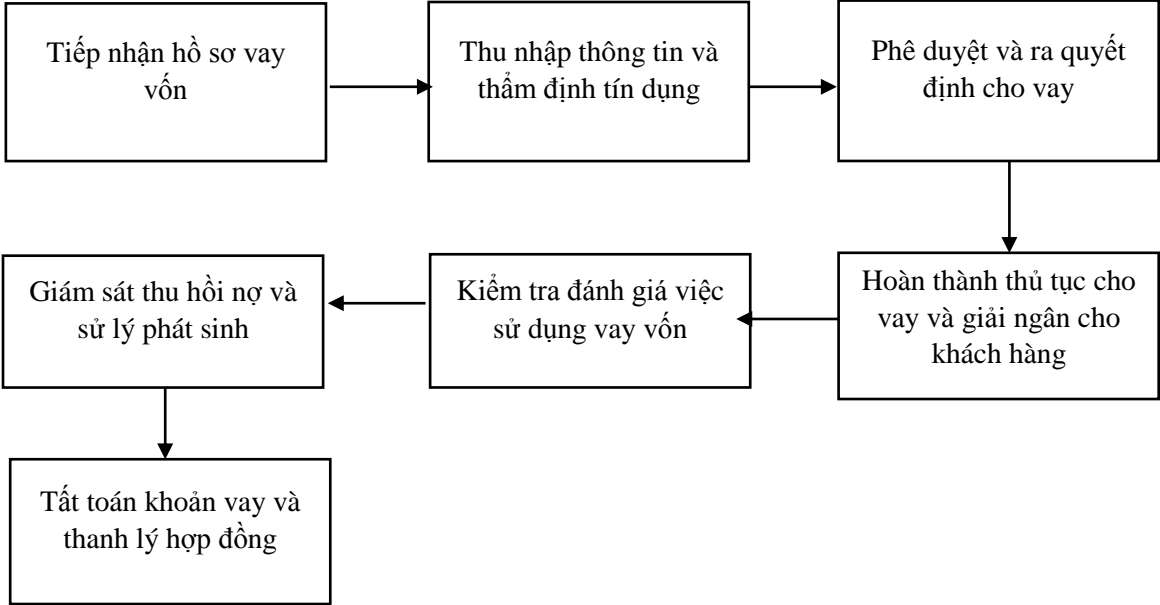
+ Loại tiền cho vay: VNĐ, USD.

+ Mức cho vay: Tối đa 70% chi phí du học là 100% nhu cầu chứng minh tài chính. Thời hạn cho vay: Tối đa 10 năm.

Nhìn chung, NHNo&PTNT – PGD Lê Lợi mới chỉ đưa ra một số sản phẩm CVTD cơ bản chưa được đa dạng và không có nhiều sự khác biệt so với các ngân hàng khác. Ngoài ra, chính sách lãi suất chưa thật sự có tính cạnh tranh. Để mở rộng và phát triển

hoạt động CVTD cũng như thu hút thêm nhiều ngân hàng, chi nhánh cần cân nhắc đưa ra một số sản phẩm mới tiện ích và các mức lãi suất hấp dẫn.

3.3.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại chi nhánh



Sơ đồ 3.2. Mô hình quy trình vay vốn tại Ngân hàng Agribank chi nhánh Kon Tum – Phòng giao dịch Lê Lợi

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn

CBTD tiếp nhận nhu cầu vay vốn tiêu dùng của khách hàng và tư vấn, hướng dẫn khách hàng về các yêu cầu hoàn thiện bộ hồ sơ xin vay vốn tiêu dùng.

Hồ sơ chung yêu cầu đối với khách hàng:

- + Sổ hộ khẩu, chứng minh thư, KT3 (đối với khách hàng vay Việt Nam); hộ chiếu (đối với khách hàng vay nước ngoài). Khách hàng xuất trình bản chính để cán bộ tín dụng xem xét đối chiếu, sau đó cán bộ tín dụng sẽ lưu bản sao.

- + Xác nhận của chính quyền địa phương về chữ ký và thường trú/tạm trú tại địa phương đối với khách hàng vay.

- + Giấy đề nghị vay vốn theo mẫu của ngân hàng.

- + Giấy xác nhận/giấy tờ chứng minh về thu nhập hàng tháng/thu nhập không thường xuyên của cơ quan quản lý lao động/ngân hàng (trong trường hợp nhận tiền kiều hối); Thư cam kết hỗ trợ của ban quản lý lao động.

- + Bản sao Hợp đồng lao động (trong đó thời gian đã công tác ít nhất 12 tháng).

- + Giấy tờ, tài liệu chứng minh mục đích sử dụng tiền vay.

- + Giấy tờ về tài sản đảm bảo tiền vay.

Bước 2: Thu thập thông tin và thẩm định tín dụng

Về thông tin khách hàng

- + Đầu tiên cần phải xác định năng lực pháp luật, hành vi dân sự, quan hệ xã hội, tư cách, nhân thân của khách hàng và những người liên quan trực tiếp đến khoản vay. Xác định khách hàng có thuộc các đối tượng không được cho vay hay không, xác định uy tín, quan hệ tín dụng, thanh toán, tiền gửi với NHNo&PTNT và các tổ chức tín dụng khác.

+ Đối với khách hàng cũ, CBTD kiểm tra thông tin khách hàng dựa vào hồ sơ khách hàng được lưu trữ tại ngân hàng để nắm bắt tình hình dư nợ, việc sử dụng vốn, việc thực hiện trả nợ có đúng hạn không.

+ Đối với khách hàng mới, CBTD thẩm định lại tính chính xác và đầy đủ về nội dung thông tin khách hàng cung cấp trong giấy đề nghị vay vốn và các giấy tờ khác có liên quan.

Về năng lực tài chính của khách hàng

CBTD tiến hành đánh giá phân tích khách hàng trên cơ sở giấy tờ chứng minh năng lực tài chính đã được khách hàng cung cấp, cụ thể là các khoản lương, thưởng và thu nhập khác, căn cứ sao kê tài khoản tiền gửi thanh toán, hoặc bảng lương của đơn vị công tác hoặc xác nhận thu nhập của đơn vị công tác, hoặc các văn bản tài liệu khác đủ cơ sở chứng minh nguồn thu nhập hợp pháp.

Về mục đích đề nghị vay vốn

CBTD xem xét mục đích vay, loại vay và tình hình tài chính của khách hàng có phù hợp với chính sách tín dụng của ngân hàng hay không, thu thập các thông tin về mục đích của khoản vay, số tiền vay, thời hạn, nguồn trả nợ chính, nguồn trả nợ thứ yếu, tài sản đảm bảo, rủi ro...

Bước 3: Phê duyệt và ra quyết định cho vay

Sau khi thẩm định lại hồ sơ cũng như các thông tin tình hình thực tế của khách hàng, CBTD lập báo cáo thẩm định và trình cấp trên phê duyệt.

Nếu đủ điều kiện cho vay, khách hàng sẽ được thông báo về xét duyệt cho vay và tiến hành thỏa thuận ký kết hợp đồng tín dụng và các giấy tờ có liên quan. CBTD chịu trách nhiệm chuẩn bị các giấy tờ thủ tục liên quan đến việc giải ngân.

Nếu không đủ điều kiện cho vay, CBTD trả lại hồ sơ cho khách hàng, thông báo đến khách hàng bằng văn bản từ chối khoản vay, nêu rõ lý do hồ sơ vay vốn của khách hàng không được tiếp nhận và tư vấn cho khách hàng, kiểm duyệt lại bộ hồ sơ để giúp khách hàng tìm ra phương án giải quyết khắc phục.

Bước 4: Hoàn thành thủ tục cho vay và giải ngân

Ngân hàng hoàn tất các thủ tục ký kết, công chứng, chứng thực, đăng ký hợp đồng bảo đảm tiền vay và tiếp nhận, nhập tài sản đảm bảo theo quy định của pháp luật, bộ phận kế toán sẽ chịu trách nhiệm giải ngân trên cơ sở hợp đồng tín dụng.

Bước 5: Kiểm tra, đánh giá việc sử dụng vốn vay

Sau khi giải ngân vốn vay cho khách hàng, CBTD có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng theo định kỳ hàng tháng hoặc không báo trước, nếu CBTD phát hiện khách hàng sử dụng vốn sai mục đích ban đầu đã ký kết trong hợp đồng tín dụng, CBTD có trách nhiệm báo cáo với trưởng phòng tín dụng để trình duyệt lãnh đạo xem xét và đề ra phương án giải quyết, có thể ngừng cho vay hoặc tiến hành các biện pháp nhằm thu hồi nợ trước hạn

Bước 6: Giám sát thu hồi nợ, xử lý phát sinh

Định kì trả nợ, CBTD thông báo trước bằng văn bản nhắc nhở khách hàng đến hạn trả nợ. Nếu phát sinh trường hợp khách hàng gặp khó khăn ảnh hưởng đến khả năng trả nợ, CBTD thẩm định tình hình thực tế của khách hàng và trình duyệt cấp trên tiến hành xem xét và phê duyệt điều chỉnh kì hạn nợ. CBTD đánh giá khách hàng qua việc thực hiện trả nợ đầy đủ và đúng hạn.

Bước 7: Tắt toán khoản vay và thanh lý hợp đồng

Sau khi khách hàng trả hết nợ gốc, tiền lãi và thực hiện đủ các nghĩa vụ đã cam kết có liên quan, ngân hàng tiến hành tắt toán khoản vay và thanh lý hợp đồng tín dụng. Đối với tài sản đảm bảo, sau khi kiểm tra tình trạng, xuất kho trả lại khách hàng.

Nhìn chung, quy trình CVTD tại NHNo&PTNT – PGD Lê Lợi được thực hiện qua các bước một cách đầy đủ và nghiêm túc. Tuy nhiên, thủ tục cho vay vẫn chưa thực sự linh hoạt, công tác thu thập thông tin vẫn tốn nhiều thời gian và chi phí của cả ngân hàng và khách hàng.

3.3.3. Phân tích hiệu quả cho vay tiêu dùng ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – phòng giao dịch Lê Lợi

a. Tình hình giải ngân cho vay tiêu dùng ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – phòng giao dịch Lê Lợi

Doanh số cho vay

Bảng 3.2. doanh số cho vay tiêu dùng giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi

DVT: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm	Năm	Năm	Chênh lệch			
	2020	2021	2022	2020/2021		2021/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ(%)	Số tiền	Tỷ lệ(%)
Doanh số CVTD	64	79	102	14	17.7%	23	22.5%
Tổng doanh số cho vay	633	657	733	24	3.6%	76	10.3%
Tỷ trọng CVTD (%)	10.11%	12.02%	13.9%	-	-	-	-

Mặc dù trong nền kinh tế bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh nhưng Agribank Chi nhánh tỉnh Kon Tum – PGD Lê Lợi vẫn tăng doanh số cho vay phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn và thu lợi nhuận khổng lồ cho ngân hàng. Với đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp cùng lãi suất ưu đãi nên doanh số cho vay mảng này của PGD tăng liên tục trong 3 năm 2020 – 2022.

Cho vay tiêu dùng của PGD là hoạt động cho vay chiếm tỷ trọng còn khá thấp trong tổng doanh số cho vay của PGD (chiếm 13.9%).

Doanh số CVTD liên tục tăng nhẹ qua các năm, từ 54 tỷ đồng năm 2020 lên 102 tỷ đồng năm 2022. Tỷ lệ chênh lệch qua các năm có sự tăng mạnh khi năm 2020/2021 tỷ lệ tăng lên 17.7% và tới năm 2022 con số này còn ấn tượng hơn khi đạt tới 22.5% so với năm 2021.

Nguyên nhân của sự tăng lên là do điều kiện cho vay tiêu dùng thông thoáng hơn và số lượng cho vay không cần tài sản đảm bảo tăng dần qua các năm, thời gian giải quyết hồ sơ vay vốn ngày càng được hoàn thiện rút ngắn tối đa để đáp ứng nhanh nhu cầu của khách hàng nên thu hút được nhiều khách hàng hơn. Qua đó ta thấy hoạt động này đang phát triển trong ngân hàng. Tuy nhiên, các khoản CVTD vẫn chiếm một tỷ lệ rất nhỏ trong tổng dư nợ. Do hoạt động cho vay truyền thống của ngân hàng là các doanh nghiệp, TCKT nên không phải trong một vài năm mà CVTD có thể thay thế được mức dư nợ rất cao của các thành phần này. Mặt khác, nhu cầu cho vay tiêu dùng của người dân Kon Tum cũng ngày càng được mở rộng. Hơn nữa, các khoản cho vay sản xuất có tác động rất mạnh mẽ đến sự phát triển của nền kinh tế - xã hội nên luôn được nhà nước ưu tiên hàng đầu. Vì vậy, mặc dù hoạt động CVTD phát triển qua các năm nhưng nó vẫn chiếm một phần rất nhỏ trong tổng dư nợ nên ngân hàng cần phải phát triển dịch vụ này mạnh mẽ hơn nữa để nó có sức ảnh hưởng hơn với tổng dư nợ tín dụng.

b. Khả năng thu nợ cho vay tiêu dùng ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam – phòng giao dịch lê lợi.

❖ Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Bảng 3.3. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi

DVT: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch			
				2020/2021		2021/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ(%)	Số tiền	Tỷ lệ(%)
Dư nợ CVTD	47	52	56	5	9.6%	4	7%
Dư nợ cho vay	477	515	538	9	7.3%	23	4.5%
Tỷ trọng CVTD (%)	9.8%	10.1%	10.4%	-	-	-	-

Nhìn vào số liệu ta thấy tổng dư nợ tăng qua các năm, cụ thể trong năm 2021 tổng dư nợ vay là 515 tỷ đồng tương ứng tăng 7.3% so với năm 2020 và trong năm 2023 tiếp tục tăng 4.5% tương ứng với 538 tỷ đồng.

Tỷ trọng dư CVTD so với dư nợ cho vay qua các năm tỷ trọng có tăng nhẹ từ 9.8% năm 2020 lên 10.4% năm 2022.

Về dư nợ cho vay không có biến động mạnh mẽ nào trong giai đoạn này. Năm 2020, Dư nợ CVTD là 52 tỷ đồng, tăng 5 tỷ đồng so với 2020. Đến năm 2023 tiếp tục tăng 7% đạt con số 56 tỷ đồng. Nguyên nhân ban lãnh đạo chi nhánh đã bồi dưỡng các

CBTD cấp cao có trình độ chuyên môn tốt và am hiểu về lĩnh vực CVTD, do đó đã có kế hoạch chiến lược hiệu quả hơn, tỉ trọng so với tổng dư nợ cho vay cũng lớn hơn.

Nhìn nhận một cách tích cực thì trong bối cảnh tình dịch bệnh tác động mạnh tới nền kinh tế thì việc giữ ổn định được con số này không có sự suy giảm mà còn có sự tăng nhẹ trong một khoảng thời gian thực sự đã là một thành công của tập thể các cán bộ nhân viên, đặc biệt là các CBTD mảng CVTD đã nỗ lực phấn đấu nhằm nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng, đáp ứng như cầu của khách hàng.

❖ Dư nợ CVTD phân theo kỳ hạn

Bảng 3.4 Dư nợ CVTD phân theo kỳ hạn giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi

DVT: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch			
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2020/2021		2021/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ(%)	Số tiền	Tỷ lệ(%)
Ngắn hạn	26	32	34	6	18.75%	2	7%
Trung và dài hạn	21	22	24	1	4.5%	2	8.3%
Dư nợ CVTD	47	52	56	5	9.6%	4	7%

Dư nợ ngắn hạn

Năm 2020 dư nợ cá nhân ngắn hạn là 26 tỷ đồng, chiếm 55% trên tổng dư nợ cho vay, đến năm 2021 dư nợ cá nhân ngắn hạn là 32 tỷ đồng chiếm 61,5%, tăng 6 tỷ đồng tức tăng 18.75% so với năm 2020. Công tác thu hồi nợ ngắn hạn trong năm 2021 còn chưa tốt, không đạt hiệu quả nên dư nợ vẫn tăng.

Năm 2022, dư nợ ngắn hạn là 34 tỷ đồng chiếm 60.7%, so với năm 2020 tăng 2 tỷ đồng, tốc độ tăng 5.8%. Ta thấy công tác thu hồi nợ ngắn hạn trong năm 2020 đạt hiệu quả tốt. Chi nhánh nên tích cực nghiên cứu thị trường để điều chỉnh giảm lãi suất cho vay trong ngắn hạn đối với nền kinh tế, niêm yết biểu chi phù hợp với quy định của NHNN và đảm bảo mức phí cạnh tranh nhất trên thị trường. Bên cạnh đó việc phát huy hiệu quả tổng hợp của các hình thức quảng cáo và các phương tiện thông tin đại chúng, đặc biệt trên truyền hình sẽ giúp chi nhánh thu hút khách hàng, tăng lợi nhuận của mình.

Dư nợ trung và dài hạn

Dư nợ cá nhân trung dài hạn chiếm tỷ trọng nhỏ hơn dư nợ cá nhân ngắn hạn trong tổng dư nợ tại chi nhánh qua cả 3 năm. Năm 2020, dư nợ trung và dài hạn là 21 tỷ đồng chiếm 45% , sang năm 2021 dư nợ trung dài hạn là 22 tỷ đồng chiếm 38.5%, tăng 1 tỷ đồng tương ứng 74.5%. Đến năm 2022, dư nợ trung và dài hạn có 24 tỷ đồng chiếm 39.3%,so với năm 2020 có tăng 2 tỷ đồng tương ứng tăng 8.3%. Công tác thu hồi nợ

trung và dài hạn trong năm 2021 được thực hiện khá tốt, có hiệu quả và được quản lý rất chặt.

❖ **Dư nợ CVTD phân theo hình thức đảm bảo**

Bảng 3.5. Dư nợ CVTD phân theo hình thức đảm bảo giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi

DVT: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2020/2021		2021/2022	
							Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Dư nợ CVTD	47	100 %	52	100 %	56	100 %	5	9.6%	4	7%
Tín chấp	6.11	13%	6.74	13%	7.28	13%	0.63	9.3 %	0.54	7.4 %
Có TSDB	21.15	45%	23.4	45%	25.2	45%	2.25	9.6 %	1.8	7.1 %
Thế chấp	14.1	30%	16.64	32%	18.48	33%	2.54	15.2 %	1.84	9.9 %
Cầm cố	5.64	12%	5.72	11%	5.6	10%	0.08	1.3 %	(0.12)	(2) %

Nhìn bảng 3.5 ta thấy dư nợ cho vay đảm bảo có xu hướng biến động qua các năm.

Năm 2020, cho vay tín chấp là 6.11 tỷ đồng, chiếm 13 % trên tổng dư nợ CVTD. Sang năm 2021, con số này tăng lên 6.74 tỷ đồng, chiếm 13 % trong tổng dư nợ CVTD, so với năm 2020 tăng 0,63 tỷ đồng tương ứng với 9.3%. Đến năm 2022, cho vay tín chấp đạt 7.28 tỷ đồng chiếm 13% trong tổng dư nợ CVTD, tăng 0.54 tỷ đồng tương ứng 7.4% so với năm 2021. Nguyên nhân là do ngân hàng có chương trình ưu đãi hỗ trợ vay vốn không cần TSDB, chỉ cần dựa vào thu nhập. Bởi đa số khách hàng của chi nhánh là khách hàng quen thuộc, có thu nhập ổn định do đó ngân hàng muốn gia tăng khoản thu nhập của mình nên đã nới lỏng tín dụng.

Trong công tác thẩm định tín dụng, ngân hàng luôn coi trọng khâu đánh giá TSDB vì đây là biện pháp cuối cùng để ngân hàng có thể thu hồi vốn trong trường hợp khách hàng không trả được nợ, chính vì vậy dư nợ cho vay có TSDB luôn chiếm tỷ trọng cao. Năm 2020, cho vay có TSDB là 21.15 tỷ đồng chiếm 45 % trong tổng dư nợ CVTD. Sang năm 2021, đã tăng lên 23.4 tỷ đồng chiếm 45% trên so với năm 2020 cho vay có TSDB đã tăng lên 2.25 tỷ đồng tương ứng với 9.6%. Đến năm 2022, cho vay có TSDB là 25.2 tỷ đồng chiếm 45% trong tổng dư nợ CVTD, đã tăng lên 1.8 tỷ đồng tương ứng với

7.1% so với năm 2021. Sự tăng lên này là do tăng trưởng tín dụng ngân hàng tăng lên và để hạn chế rủi ro tín dụng nên cho vay TSĐB cũng tăng theo.

Cho vay theo hình thức thế chấp tăng dần qua các năm. Năm 2020, cho vay theo hình thức thế chấp là 14.1 tỷ đồng chiếm 30% trong tổng dư nợ CVTD. Sang năm 2021, Cho vay có thế chấp là 16.64 tỷ đồng chiếm 32% trên tổng dư nợ CVTD, tăng lên 2.54 tỷ đồng tương ứng với 15.2% so với năm 2020. Đến năm 2022, đã đạt 18.48 tỷ đồng chiếm 33% trên tổng dư nợ CVTD, so với năm 2021 đã tăng 2.54 tỷ đồng tương ứng 9.9% . Bởi cho vay thế chấp hiện nay là biện pháp an toàn cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng khi Ngân hàng nắm giữ các giấy tờ về tài sản của khách hàng. Mặt khác chi phí bỏ ra để bảo quản tài sản thế chấp thấp hơn so với tài sản cầm cố.

Cho vay theo hình thức cầm cố chiếm tỷ trọng nhỏ nhất trong tổng dư nợ và có xu hướng không ổn định qua các năm. Năm 2020, cho vay cầm cố là 5.64 tỷ đồng chiếm 12% trong tổng dư nợ CVTD. Sang năm 2021 là 5.72 tỷ đồng chiếm 11%, có tăng nhưng chỉ tăng được 0,08 tỷ đồng tương ứng với 1.3% so với năm 2020. Đến năm 2022, cho vay cầm cố đã giảm còn 5.6 tỷ đồng chiếm 10% trong tổng dư nợ CVTD, so với năm 2021 đã giảm 0.12 tỷ đồng tương ứng đã giảm 2% . Do hoạt động cho vay cầm cố các tài sản chủ yếu là máy móc, thiết bị, phương tiện vận tải, hàng hóa khi cầm cố quyền sử dụng tài sản nhiều khả năng thuộc về khách hàng. Mặt khác tài sản là bất động sản nên dễ dàng bị hỏng, bị hao mòn, giá cả biến động. Đối với giấy tờ có giá, nhiều trường hợp vay vốn đã được thực hiện với tài sản cầm cố là chứng khoán “ảo”. Trong các trường hợp này, rủi ro thường rơi về các ngân hàng đã ứng vốn ra cho vay, trong khi việc thu hồi lại vốn vay không hề đơn giản. Chính vì vậy, ngân hàng cần nâng cao công tác thẩm định tài sản cầm cố chặt chẽ, để có thể thu hồi nợ trong trường hợp khách hàng không có khả năng trả nợ.

❖ Dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo mục đích sử dụng vốn

Bảng 3.6 Dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo mục đích sử dụng vốn giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi

DVT: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
							2020/2021		2021/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Cho vay mua đất, xây nhà	26.79	57%	29.64	57%	32.48	58%	2.85	9.6%	2.84	8.7%
Cho vay mua xe	15.51	33%	17.16	33%	18.48	33%	1.65	9.6%	1.32	7.1%
CVTD khác	4.7	10%	5.2	10%	5.04	9%	0.5	9.6%	(0.16)	3.2%
Dư nợ đối với CVTD	47	100%	52	100%	56	100%	5	9.6%	4	7%

Nhìn tổng quát qua bảng 3.6, cho thấy tình hình dư nợ theo mục đích sử dụng có sự biến động trong 3 năm qua.

Cho vay mua đất xây nhà: Năm 2020, dư nợ cho vay mua đất,xây nhà là 26.79 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 57% trong tổng dư nợ cho vay 47 tỷ đồng.Đến năm 2021, cho vay mua đất,xây nhà tăng 2.85 tỷ đồng tương ứng 9.6% , năm 2022 đạt mức 32.48 tỷ đồng chiếm 57% trong tổng dư nợ đối với CVTD

Cho vay mua xe: Ngân hàng đã tạo ra sự chuyển biến tích cực mức tăng trưởng dư nợ như sau: tình hình dư nợ cho vay tăng đều qua các năm, cụ thể năm 2020 là 15.51 tỷ đồng chiếm 33% trong tổng dư nợ CVTD.Đến năm 2021 là 17.16 tỷ đồng chiếm 33 % trong tổng dư nợ CVTD, tăng 1.65 tỷ đồng tương ứng 9.6% so với năm 2020. Năm 2022, con số này tăng đến 18.48 tỷ đồng chiếm 33% trong tổng dư nợ CVTD ,tăng 1.32 tỷ đồng tương ứng 7.1% so với năm 2021. Hơn nữa, hoạt động tín dụng tại ngân hàng cũng được mở rộng nhanh chóng nên có sự tăng trưởng này. Sản phẩm cho vay mua xe ngày càng được chi nhánh chú trọng. CVTD đã thu hút được số lượng lớn CBCNV của các cơ quan, đơn vị, thắt chặt mối quan hệ không chỉ với CBCNV mà còn với các cơ quan đơn vị mà họ đang làm việc, làm tiền đề cho các kế hoạch sử dụng sản phẩm của ngân hàng. Tuy nhiên ngân hàng cũng nên xem xét, cân nhắc để bảo đảm an toàn trong hoạt động tín dụng của mình.

CVTD khác: Năm 2020 là 4.7 tỷ đồng chiếm 10% trong tổng dư nợ CVTD,năm 2021 có tăng 0.5 tỷ đồng tương ứng 9.6% đạt mức 5.2 tỷ đồng trong tổng dư nợ CVTD, sang năm 2022 thì CVTD khác giảm nhẹ đạt 5.04 tỷ đồng chiếm 9% trong tổng dư nợ CVTD, đã giảm 0.16 tỷ đồng tương ứng với giảm 3.2% so với năm 2021. Thực hiện chủ trương của NHNN khuyến khích tăng trưởng dư nợ nhưng phải cơ cấu lại danh mục tín dụng hợp lý và kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng.

c. Phân tích chất lượng tín dụng

▪ Tình hình nợ xấu

Bảng 3.7. Tình hình nợ xấu tại Agribank giai đoạn 2020 – 2022

DVT: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	2020	2021	2022
Nợ xấu	0.05	0.32	0.450
+ Ngắn hạn	0.02	0.105	0.112
+ Trung dài hạn	0.03	0.215	0.338
Tổng dư nợ	477	515	538
Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn/Tổng dư nợ (%)	0.004	0.02	0.02

Đối với mỗi hoạt động cho vay đến với khách hàng thì ngân hàng mong muốn đồng vốn của mình bỏ ra sẽ được thu hồi đúng thời hạn. Đây là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Hoạt động cho vay là một hoạt động luôn đi kèm tính rủi ro thế nên phát sinh nợ quá hạn là điều tất yếu. Tình hình nợ xấu có sự tăng cao vào năm 2021, cả về ngắn hạn, trung và dài hạn. Trong năm 2020 nợ xấu ngắn hạn là 20 triệu đồng, chiếm 0,004% tổng dư nợ. Trong khi đó đến năm 2021 nợ xấu tăng đến 105 triệu, chiếm 0,02% tổng dư nợ và năm 2022 là 112 triệu đồng. Nguyên nhân nợ xấu tăng chủ yếu do khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19 nên hoạt động sản xuất kinh doanh gặp nhiều khó khăn, chưa có nhiều nguồn thu để trả nợ. Bên cạnh đó do thiên tai, giá cả nông sản trên thị trường không ổn định cũng là một phần khiến vụ mùa của người dân không thuận lợi. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu vẫn đang ở mức thấp nhưng ngân hàng cần có những biện pháp giám sát, kiểm tra chặt chẽ đối với những khoản nợ này để có thể thu hồi nợ.

❖ **Chỉ tiêu vòng quay vốn CVTD của ngân hàng**

Bảng 3.8. Chỉ tiêu quay vốn CVTD giai đoạn 2020 – 2022 của phòng giao dịch Lê Lợi

DVT: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2022			
				2020/2011		2021/2022	
	Số tiền	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Số tiền
Doanh số thu nợ CVTD	64	79	102	14	17.7%	23	22.5%
Dư nợ CVTD	47	52	56	5	9.6%	4	7%
Vòng quay vốn CVTD	1.36	1.52	1.82	0.16	-	0.3	-

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 bỏ ra thì thu về bao nhiêu đồng để tái sử dụng cho vay trong một kỳ xác định. Năm 2020, vòng quay vốn tín dụng là 1.36 vòng, sang năm 2021 vòng quay vốn CVTD là 1,52 , năm 2020 tăng 0.16 vòng so với năm 2020. Năm 2022, vòng quay vốn tín dụng đạt 1.82 vòng tăng 0,3 so với năm 2021 vòng do công tác thu nợ của chi nhánh đạt hiệu quả cao dẫn đến doanh số thu nợ CVTD tăng nhiều hơn so với sự tăng lên của dư nợ CVTD. Sự suy giảm năm 2020 do, nền kinh tế khó khăn kéo theo sự khó khăn trong việc thu hồi vốn của các TCKT và suy giảm đối với thu nhập của dân cư nên họ không có tiền nhàn rỗi để trả nợ cho ngân hàng dẫn đến doanh số thu nợ của ngân hàng giảm nhiều hơn so với dư nợ tín dụng. Vì vậy, ngân hàng cần có những biện pháp tăng vòng quay vốn để nguồn vốn của mình được sử

dụng hiệu quả hơn, đáp ứng nhu cầu vốn cho nhiều khách hàng khác cũng như gia tăng tối đa lợi nhuận của mình. Vòng quay vốn càng lớn chứng tỏ chất lượng cho vay tiêu dùng đang ngày càng được nâng cao và đem lại lợi nhuận cao cho người tiêu dùng cũng như lợi ích cho ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Qua những số liệu thu thập được, chương 3 đã khái quát được thực trạng hoạt động CVTD tại Nhno&ptnt chi nhánh tỉnh Kon Tum – PGD Lê Lợi giai đoạn năm 2020-2022 bằng việc phân tích tình hình cho vay tiêu dùng, thu nợ và dư nợ cho vay tiêu dùng, đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng thông qua một số chỉ tiêu tài chính. Nhờ đó thấy được thực trạng cho vay tiêu dùng cũng như những thành tựu đạt được hay những hạn chế còn tồn tại của chi nhánh. Những đánh giá này sẽ là nền tảng để chương của khóa luận đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng CVTD tại CVTD tại Nhno&ptnt chi nhánh tỉnh Kon Tum – PGD Lê Lợi.

CHƯƠNG 4

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH KON TUM – PHÒNG GIAO DỊCH LÊ LỢI

4.1. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH KON TUM – PHÒNG GIAO DỊCH LÊ LỢI

4.1.1. Kết quả đạt được

Thứ nhất, công tác thẩm định cho vay và thu hồi vốn luôn được ngân hàng chú trọng và triển khai một cách hiệu quả. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu vẫn ở mức có thể kiểm soát và chưa gây ra rủi ro lớn đe dọa đến sự an toàn của ngân hàng. Hơn thế nữa, hoạt động này được đánh giá là có mức độ an toàn nhất trong các hoạt động cho vay do món vay nhỏ lẻ, chủ yếu là cho vay cầm cố GTCG/Sổ tiết kiệm, cho vay có TSĐB là quyền sử dụng đất, tài sản hình thành từ các khoản vay đối với các khoản vay mua nhà, bất động sản. Nợ xấu đều có khả năng thu hồi. Tại chi nhánh chưa có một khoản vay nào phải dùng đến TSĐB để thu hồi vốn cho vay.

Những khách hàng vay tiêu dùng chủ yếu là cán bộ công nhân viên chức có nguồn thu nhập ổn định hàng tháng, khi vay có sự đảm bảo của thủ trưởng đơn vị, cơ quan nơi người vay công tác và nguồn trả nợ chính là tiền lương hàng tháng của họ. Vì vậy rủi ro đối với khách hàng này không cao và an toàn cho ngân hàng gần như là tuyệt đối.

Đối tượng người lao động vay tiêu dùng chiếm một phần không nhỏ trong dư nợ cho vay, chủ yếu là vay phục vụ đời sống sinh hoạt và thường có tài sản thế chấp hoặc có sự bảo lãnh của bên thứ 3. Đối tượng này có nguồn thu nhập ổn định, có khả năng trả nợ cho ngân hàng và hầu hết các khoản vay đều được trả nợ đúng hạn nên rủi ro của các khoản vay này cũng không cao.

Rủi ro chủ yếu trong hoạt động cho vay tiêu dùng là thiếu thông tin về thị trường bất động sản đối với các khoản vay mua hoặc sửa chữa nhà, do đó rất khó đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng với nguồn trả nợ là bất động sản vào cuối kỳ. Tuy nhiên, các khoản vay về bất động sản thì thường có tài sản đảm bảo tiền vay là quyền sử dụng đất và thế chấp bằng tài sản hình thành từ khoản vay trong tương lai hoặc cho vay không có tài sản đảm bảo nhưng có bản cam kết về thu nhập hàng tháng của người vay. Do đó, chi nhánh rất chú trọng vào kiểm soát khoản vay này để hạn chế rủi ro có thể xảy ra với mình.

- Rủi ro lãi suất: Do chi nhánh áp dụng hình thức lãi suất thả nổi nên rủi ro này được hạn chế ở mức thấp nhất.

- Rủi ro về tỷ giá: Các khoản vay của ngân hàng chủ yếu bằng đồng Việt Nam, chi có một khoản cho vay đi du học rất nhỏ bằng ngoại tệ nhưng ngân hàng thường xuyên cập nhật tình hình tỷ giá trên thị trường và dùng các biện pháp cũng như chính sách của mình để kiểm soát tỷ giá sao cho hạn chế tối đa rủi ro do tỷ giá gây ra.

Thứ hai, ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Phòng giao dịch Lê Lợi đã thực hiện nghiêm chỉnh những quyết định, những văn bản do NHNN ban hành về chất lượng khoản vay cũng như quy định về phát triển hoạt động CVTD đối với các cá nhân và hộ gia đình. Chi nhánh luôn thực hiện kiểm tra, rà soát theo định kỳ các hoạt động cho vay diễn ra đối với từng khách hàng, tiến hành đánh giá và có biện pháp phòng chống rủi ro về mất vốn đối với các khoản vay đó. Cụ thể, định kỳ ngân hàng thường cử cán bộ của phòng kiểm tra, kiểm soát nội bộ xuống kiểm tra các nghiệp vụ cho vay diễn ra tại ngân hàng, tra cứu thông tin về khách hàng để biết được khả năng trả nợ cũng như tinh thần trách nhiệm đối với khoản nợ của khách hàng. Hơn nữa, ngân hàng cũng áp dụng các công nghệ tiên tiến trong việc đánh giá khả năng thu hồi của các khoản nợ để có thể xếp chúng vào nhóm thích hợp. Trong quá trình cho vay, chi nhánh luôn tiến hành sàng lọc khách hàng để cho vay với những khách hàng có tình hình tài chính mạnh (thu nhập cao và ổn định), có phương án vay vốn khả thi luôn được ưu tiên hàng đầu và cân nhắc hoặc từ chối cho vay với những khách hàng có biểu hiện yếu kém về tài chính (thu nhập thấp và không ổn định), xuất hiện các khoản nợ xấu tại các tổ chức khác.

Thứ ba, bên cạnh những khoản vay đối với các tổ chức, các doanh nghiệp thì những khoản vay tiêu dùng ngày càng phát triển. Điều này thể hiện qua dư nợ CVTD tăng rõ rệt qua các năm từ 64 tỷ năm 2020 lên 102 tỷ năm 2022. Những khoản cho vay này góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, phân tán rủi ro, đa dạng hóa đối tượng cho vay nên mang lại nguồn lợi nhuận đáng kể cho ngân hàng khi mà lợi nhuận từ các khoản vay khác giảm xuống. Bên cạnh đó giúp ngân hàng thu hút được một số lượng lớn khách hàng đến giao dịch và sử dụng các dịch vụ khác như giao dịch tài khoản tiền gửi cá nhân, gửi tiết kiệm, dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ thẻ,... từ đó tạo ra những tác động tích cực góp phần phát triển các dịch vụ ngân hàng, thực hiện tốt mục tiêu bán kèm, bán chéo sản phẩm trong chiến lược kinh doanh của ngân hàng.

Ngân hàng đã xây dựng một vài sản phẩm tiêu dùng có tính cạnh tranh cao như là cho vay mua hoặc sửa chữa nhà, cho vay thấu chi và cho vay qua thẻ tín dụng được khách hàng rất ưa chuộng và lựa chọn. Chính lực lượng khách hàng này là kênh quảng cáo tốt nhất cho ngân hàng, giúp hình ảnh và uy tín của ngân hàng được nâng cao trên thị trường.

4.1.2. Hạn chế

Bên cạnh những thành tựu đạt được, trong quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng vẫn còn tồn tại những hạn chế cần được khắc phục để hoạt động cho vay được hoàn thiện và ngày càng phát triển hơn.

Thứ nhất, tỉ trọng dư nợ CVTD tại NHNo&PTNT – PGD Lê Lợi mới chỉ đạt dưới 13.5% so với tổng dư nợ cho vay và tỉ trọng doanh số mặc dù có tăng trưởng nhưng vẫn thấp so với tổng doanh số cho vay, một con số còn quá ít đối với một ngân hàng có vị thế như NHNo&PTNT, đó là điều mà PGD Lê Lợi cần nghiêm túc xem xét và điều chỉnh trong thời gian tới.

Thứ hai, các sản phẩm dịch vụ chưa có sự khác biệt hóa cao theo khách hàng, công tác marketing, thăm dò thị trường, nhận biết nhu cầu, phân khúc khách hàng và thiết kế phát triển sản phẩm chưa đạt hiệu quả cao. Cơ cấu sản phẩm cho vay chưa hợp lý và phát triển không đồng đều, chỉ tập trung ở một số sản phẩm tiêu dùng truyền thống như mua nhà đất và sửa chữa nhà. Mặc dù ngân hàng đã phát triển tốt sản phẩm này và có sức cạnh tranh trên thị trường nhưng việc cho vay đối với sản phẩm này chiếm một tỷ trọng khá lớn trong cơ cấu vay sẽ mang lại nhiều rủi ro tiềm ẩn cho ngân hàng như nhu cầu của thị trường có thể sẽ thay đổi. Vì vậy, ngân hàng cần nghiên cứu và khai thác được hết nhu cầu đa dạng của người dân như nhu cầu về du học, xuất khẩu lao động, v.v... Mặc dù các khoản cho vay này chưa được ngân hàng chú trọng và phát triển nhưng nhu cầu của khách hàng đối với những khoản vay này ngày một tăng và dự báo sẽ tăng trưởng mạnh trong tương lai. Việc tập trung phát triển các sản phẩm này sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro ở mức tối thiểu.

Thứ ba, một số trường hợp khách hàng đã có ý kiến về thái độ phục vụ tư vấn và sự thiếu chuyên nghiệp của một số nhân viên nói chung và CBTD trẻ tuổi nói riêng chưa có nhiều kinh nghiệm, mặc dù đã được các CBTD khác nhanh chóng giúp đỡ và giải đáp tuy nhiên điều này chắc chắn đã tác động không tốt tới tâm lý và độ hài lòng của các khách hàng khó tính này. Ngân hàng cần chú trọng hoàn thiện hơn về văn hóa doanh nghiệp, đem lại cho khách hàng sự tin tưởng và hài lòng.

Thứ tư, khách hàng CVTD tại chi nhánh chưa đa dạng, chủ yếu là một số nhóm đối tượng công nhân viên chức.

Thứ năm, ngân hàng mới chỉ có một số sản phẩm CVTD cơ bản, chưa có sự khác biệt nổi bật so với các ngân hàng khác.

Thứ sáu, công tác thu thập hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác thẩm định làm chưa được tốt, chủ yếu là cách thức thủ công, chưa hệ thống. Một số thông tin, tài liệu khách hàng cung cấp còn mơ hồ, chưa chính xác, CBTD mất nhiều thời gian để xác minh và chỉnh lý. Bên cạnh đó khả năng thẩm định của một số CBTD vẫn còn hạn chế. Công tác kiểm tra giám sát sau cho vay vẫn còn lỏng lẻo dẫn đến khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích, chậm trả nợ vốn vay. Đây là một thực tế ở Việt Nam hiện nay mà khó có thể khắc phục ngay được trong ngắn hạn.

Thứ bảy, thủ tục cho vay chưa thực sự linh hoạt gây ra sự chậm trễ, tốn chi phí của cả ngân hàng và khách hàng. Điều này khiến khách hàng không hài lòng và nhiều khi không đáp ứng được kịp thời nhu cầu của khách hàng.

Thứ tám, đối tượng vay vốn của ngân hàng chủ yếu tập trung vào một số khách hàng có quan hệ giao dịch với ngân hàng và có thu nhập khá cao, nó thể hiện ở cơ cấu cho vay của ngân hàng nghiêng về các khoản cho vay ngắn hạn tăng dần từ năm 2018 đến 2020 lần lượt là 26 tỷ, 32 tỷ và 34 tỷ. Ngân hàng vẫn còn khá chặt chẽ trong việc cho vay, chỉ tập trung cho vay đối với những khách hàng có TSDB nên có rất nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn mà không được vay. Cụ thể cho vay có TSDB luôn chiếm trên 47 % tổng dư nợ CVTD và tăng dần qua các năm.

Tuy nhiên, việc định giá đối với TSĐB ở ngân hàng gặp nhiều khó khăn và việc phát mại tài sản để thu hồi vốn còn khó khăn hơn. Các thủ tục giấy tờ nhiều, rườm rà, và ngân ngân hàng mất rất nhiều thời gian để có thể thực hiện xong một khoản cho vay với tài sản thế chấp là quyền sử dụng đất.

4.1.3. Nguyên nhân

a. Nguyên nhân chủ quan

Một là, Mặc dù CVTD đem lại nhiều lợi ích nhưng NHNo&PTNT – PGD Lê Lợi vẫn chưa thực sự chú trọng phát triển mở rộng hoạt động cho vay này, do đó không có các chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ nói chung và CVTD nói riêng hướng tới một bộ phận đông đảo các khách hàng tiềm năng. Hiện nay chi nhánh vẫn còn khá e ngại và chậm đưa ra các sản phẩm CVTD mới mẻ sáng tạo và phù hợp với nhiều nhu cầu đang tiềm ẩn trên thị trường.

Hai là, Các loại hình sản phẩm CVTD mà chi nhánh cung ứng mới chỉ phát triển mạnh ở các sản phẩm truyền thống và cơ bản các ngân hàng khác trên địa bàn đã thực hiện như mua nhà, mua ô tô, mua các đồ dùng gia đình. Ngoài ra sản phẩm hỗ trợ cho vay du học tại chi nhánh chỉ chiếm tỉ trọng rất nhỏ và ngày càng có xu hướng giảm sút. Điều đó không tạo được sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh khác. Đây là một điểm rất đáng quan tâm và chú ý đối với ngân hàng trong giai đoạn phát triển sắp tới.

Ba là, quy trình cấp tín dụng còn rất phức tạp. Để được cấp khoản tín dụng cho khách hàng, ngân hàng phải tiến hành qua nhiều bước từ nhận hồ sơ, thẩm định, quyết định cho vay, thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay, giải ngân, thu nợ,...Điều này làm mất rất nhiều thời gian của khách hàng để có thể hoàn thiện hồ sơ vay theo đúng yêu cầu của ngân hàng. Nếu thủ tục vay vốn đơn giản, thuận tiện thì trong một chu kỳ nhất định, ngân hàng sẽ thực hiện được nhiều khoản vay với khách hàng hơn, làm tăng dư nợ tín dụng và lợi nhuận cho ngân hàng.

Bốn là, công nghệ ngân hàng chưa phát huy hết hiệu quả sử dụng. Mặc dù ngân hàng ngày càng hiện đại hóa công nghệ nhưng việc áp dụng các công nghệ đó vào quy trình nghiệp vụ của cán bộ tín dụng còn rất hạn chế. Các công cụ chưa được ứng dụng đồng bộ và hoàn thiện nhất, việc phân chia chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận còn chưa rõ ràng, tách bạch. Hơn nữa, việc quản lý và lưu trữ hồ sơ thông tin khách hàng còn chưa thuận tiện, gây khó khăn khi tra cứu và xem xét thông tin khách hàng.

Năm là, Cán bộ của chi nhánh có nhiều cán bộ trẻ nhiệt huyết năng động, nhưng đây cũng chính là nhược điểm của chi nhánh vì những cán bộ này công tác trong ngành ngân hàng chưa lâu, còn thiếu kinh nghiệm thực tế. Khi xảy ra các tình huống bất ngờ, CBTD thiếu kinh nghiệm sẽ khó giải quyết một cách nhanh chóng. Hơn nữa, CBTD trẻ, tâm lý còn e dè, nhiều khi làm thời gian cho vay kéo dài, việc đưa ra quyết định chính xác thật sự là gánh nặng và áp lực đối với họ. Một số cán bộ còn yếu kém ở trình độ vi tính và ngoại ngữ, điều này thể hiện ở sự bị động, lúng túng trong giao tiếp, chưa đáp ứng được đòi hỏi ngày càng cao và chưa biết gợi mở nhu cầu của khách hàng. Ngoài ra, số lượng cán bộ tín dụng được phân bổ trong lĩnh vực này còn rất ít do vậy một CBTD phải

quản lý nhiều khách hàng cùng một lúc, trong khi bản thân chưa có nhiều kinh nghiệm, điều này làm ảnh hưởng đến chất lượng CVTD của phòng giao dịch.

Sáu là, chi nhánh chưa chú trọng phát triển sản phẩm mới trong mảng CVTD nên còn nhiều hạn chế trong việc tuyên truyền, quảng bá hình ảnh của chi nhánh, hầu như các bộ phận tự mình đảm nhiệm công tác marketing. Sự quản lý nội bộ cũng như sự phối hợp giữa các bộ phận của chi nhánh vẫn còn hạn chế, chưa phát huy được hết vai trò và hiệu quả của lực lượng lao động đầy tiềm năng này.

b) Nguyên nhân khách quan

Một là, sự cạnh tranh quyết liệt giữa các ngân hàng tại Việt Nam. Các ngân hàng ngày càng tập trung phát triển dịch vụ CVTD này bằng cách mở rộng mạng lưới hoạt động, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ,... nhằm thu hút khách hàng. Nếu như trước đây, các ngân hàng chỉ tập trung cho vay khách hàng là các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh thì giờ đây, khi nhận biết được sự khó khăn trong việc cho vay truyền thống thì một thị trường CVTD tiềm năng mở ra thì hầu hết các ngân hàng đều chuẩn bị cho mình những mục tiêu phát triển trên thị trường này. Chính vì thế, các ngân hàng ngày càng cạnh tranh quyết liệt để chiếm thị phần và nâng cao uy tín của mình trong việc cung cấp sản phẩm dịch vụ CVTD này.

Hai là, Môi trường pháp lý có ảnh hưởng lớn đến chất lượng cho vay nói chung và CVTD nói riêng. Đối với TSDB là bất động sản, tốc độ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở, quyền sở hữu nhà ở và các thủ tục liên quan sang tên, nộp thuế rất chậm gây khó khăn cho người có nhu cầu vay vốn. Do vậy, nhiều người mặc dù có tài sản hợp pháp nhưng chưa được cấp giấy chứng nhận, có nhu cầu vay vốn hợp lý và khả năng trả nợ nhưng không thể vay được vốn vì không có TSDB. Mặt khác, các thủ tục pháp lý liên quan đến TSDB như công chứng hợp đồng thế chấp, đăng ký/ xoá đăng ký giao dịch bảo đảm hiện nay rất phiền hà, mất nhiều thời gian và chi phí, điều này gây tâm lý ngại cho người dân mỗi khi có nhu cầu vay vốn, do đó họ thường tìm đến vay vốn của người thân hoặc thậm chí vay của tư nhân kể cả trong trường hợp lãi suất cao hơn nhiều so với ngân hàng.

Bên cạnh đó là các thủ tục liên quan đến việc xử lý TSDB để thu hồi nợ gặp rất nhiều khó khăn, chưa bảo vệ quyền lợi của người cho vay, sự hỗ trợ của các cơ quan liên quan trong việc thu hồi nợ: toà án, thi hành án chưa hiệu quả và nhanh chóng. Ngoài ra, còn tùy thuộc vào chính sách, chủ trương của Nhà nước mà Chính phủ/ NHNN ban hành những văn bản luật khác nhau, trong đó quy định mở rộng hay thu hẹp CVTD, do vậy ít nhiều cũng có ảnh hưởng đến chất lượng CVTD xét trên một vài khía cạnh nào đó.

Ba là, thói quen tâm lý tiêu dùng của người dân Việt Nam là rất tiết kiệm và chưa quen sử dụng các dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là những người dân ở nông thôn. Khi có nhu cầu để sửa chữa nhà cửa, đầu tư, kinh doanh hay nhất là những người có nhu cầu mua sắm, họ thường không thích đi vay hay ngại tiếp xúc với nguồn vốn của ngân hàng vì cho rằng nó phức tạp. Mà thay vào đó, họ thường đã có tích lũy từ lâu nên phần lớn họ chờ tích lũy đủ mới tiêu dùng. Do vậy, muốn mở rộng hoạt động CVTD trong thời gian

tới thì chi nhánh cần có biện pháp tìm cách tác động vào tâm lý của người dân, cho họ thấy rõ được những tiện ích khi sử dụng dịch vụ ngân hàng nói chung và sản phẩm CVTD của ngân hàng nói riêng, để các sản phẩm CVTD của ngân hàng dần được nhiều người biết đến và tin dùng.

Bốn là, khi khách hàng chuẩn bị hồ sơ vay vốn, việc đăng ký giao dịch đảm bảo, giấy tờ chứng minh quyền sử dụng đất,... còn khó khăn. Thủ tục hành chính Nhà nước còn chưa nhanh gọn, linh hoạt, thông thoáng, gây ảnh hưởng đến quyết định cho vay và giải ngân của ngân hàng

Năm là, khách hàng vay tiêu dùng thường khó xác định thông tin hơn là khách hàng doanh nghiệp nên việc chứng minh nguồn trả nợ khó khăn hơn. Khách hàng vay nhỏ lẻ, phân tán nên dư nợ không ổn định.

4.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG

4.2.1. Bổ sung và nâng cao chất lượng nguồn lực

Con người là yếu tố trung tâm quyết định đến sự thành bại của mọi tổ chức, doanh nghiệp. Đối với NHTM thì yếu tố con người là quan trọng hơn cả. Muốn cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng ngày càng phát triển đòi hỏi ngân hàng phải thường xuyên quan tâm và đưa ra chiến lược con người phù hợp, bắt đầu từ khâu tuyển dụng, sắp xếp bố trí công tác, thực hiện đào tạo và đào tạo lại cán bộ ngân hàng.

Muốn nâng cao chất lượng tín dụng thì một yếu tố không thể thiếu được đó là cán bộ tín dụng. Người cán bộ tín dụng là người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, am hiểu khách hàng, là người hiểu rõ năng lực tài chính cũng như khả năng trả nợ của khách hàng. Cán bộ tín dụng có vốn hiểu biết về lĩnh vực mà khách hàng dùng vốn của ngân hàng kinh doanh vì nó liên quan đến chất lượng món vay và khả năng trả gốc và lãi của ngân hàng.

Hiệu quả của hoạt động tín dụng phụ thuộc rất lớn vào trình độ nghiệp vụ, tính năng động sáng tạo và đạo đức nghề nghiệp của người cán bộ tín dụng. Do đó, để góp phần mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng thì đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ cán bộ chính là một giải pháp rất quan trọng và có giá trị trong giai đoạn phát triển của ngân hàng. Để có một đội ngũ cán bộ tín dụng đáp ứng yêu cầu đặt ra, chi nhánh ngân hàng cần phải tiến hành các biện pháp:

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn phổ biến kiến thức mới và kinh nghiệm đến cán bộ tín dụng, rèn luyện các kỹ năng đánh giá, phân loại khách hàng, kỹ năng thẩm định khách hàng... cho cán bộ tín dụng.

- Cần chú trọng bồi dưỡng phẩm chất, đạo đức cho cán bộ tín dụng đồng thời phải nêu cao tinh thần trách nhiệm. Đội ngũ cán bộ tín dụng vừa giỏi về chuyên môn, vừa có đạo đức nghề nghiệp, đoàn kết cho sự phát triển chung của ngân hàng là điều kiện tiên quyết mang lại thành công cho ngân hàng.

- Đi đôi với tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nhân lực, chi nhánh phải có các chính sách ưu đãi, khen thưởng và kỷ luật xứng đáng. Thực hiện gắn quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của cán bộ tín dụng với kết quả hoạt động, điều này khuyến khích được cán

bộ nhân viên hết lòng làm việc và cũng ràng bộ họ phải có trách nhiệm với những hoạt động của chính mình.

4.2.2. Giải pháp nguồn vốn

Căn cứ vào thực tế hoạt động kinh doanh của mình, ngân cần thực hiện các giải pháp nhằm tìm ra các hình thức huy động vốn sao cho chi phí huy động thấp nhất và tạo ra nguồn vốn ổn định cho ngân hàng phù hợp với mục tiêu sử dụng vốn ngân hàng.

Các giải pháp đó là:

- + Để tạo nguồn ổn định lâu dài, CN cần đa dạng hóa các loại hình huy động.
- + Đa dạng hóa các hình thức huy động như tiền gửi, tiền tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu, tiết kiệm xây dựng nhà ở, Để đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng.
- + Áp dụng hình thức huy động tiết kiệm quay số mở thưởng để động viên thu hút nhiều nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư.
- + Áp dụng hình thức tiền gửi một nơi rút ra nhiều nơi để tiện lợi hóa việc rút tiền của khách hàng, đảm bảo tính thanh khoản của tiền gửi tiết kiệm không thua kém so với việc khách hàng cất giữ tiền mặt, dưới dạng vàng bạc hoặc ngoại tệ.
- + Thực hiện kiểm tra đối chiếu chéo ở các quỹ tiết kiệm theo định kỳ và đột xuất, đảm bảo an toàn tuyệt đối nguồn tiền gửi dân cư và giấy tờ hồ sơ của khách hàng.

4.2.3. Đẩy mạnh vai trò của marketing

Marketing đóng một vai trò cần thiết trong hoạt động của ngân hàng. Marketing đưa hình ảnh của ngân hàng đến với người dân dễ dàng hơn. Một chiến lược Marketing hợp lý sẽ góp phần quảng bá hình ảnh ngân hàng và các sản phẩm dịch vụ trong lòng công chúng, xây dựng niềm tin và các mối quan hệ mới với khách hàng tạo tiền đề nâng cao hoạt động của ngân hàng nói chung và CVTD nói riêng.. Mặt khác, thông qua quá trình nghiên cứu, phân tích sẽ giúp ban lãnh đạo chi nhánh nhận biết những cơ hội, thách thức và những tiềm năng phát triển của lĩnh vực này để từ đó tìm ra một lối đi hợp lý trong chiến lược phát triển CVTD của chi nhánh. Nếu như công tác tuyên truyền được thực hiện tốt thì sẽ có tác dụng trong việc thay đổi thói quen tích lũy để tiêu dùng và tâm lý sợ đi vay của người dân. Để làm được điều đó, NHNo&PTNT – PGD Lê Lợi có thể thực hiện các công việc sau:

Thứ nhất, chi nhánh chưa có phòng marketing nên hoạt động marketing chưa được đẩy mạnh, hình ảnh ngân hàng chưa đến được với nhiều khách hàng. Chính vì thế, NHNo&PTNT – PGD Lê Lợi cần xây dựng thêm phòng ban này để có thể đưa ra những chiến lược marketing hợp lý và phù hợp.

Thứ hai, có thể quảng cáo ngay tại chi nhánh bằng cách bố trí các hình ảnh về ngân hàng, về các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng tại nơi bắt mắt, dễ nhìn để thu hút được sự chú ý của khách hàng. Ngoài ra, chi nhánh có thể phát triển quảng bá trên các kênh như quảng cáo trên truyền hình, phương tiện thông tin đại chúng, các chương trình khuyến mại lớn. Bên cạnh đó, với những sản phẩm khác nhau, cần có cách tiếp thị sản phẩm khác nhau. Đối với cho vay mua nhà, ngân hàng có thể kết hợp với các công ty kinh doanh nhà đất. Đối với cho vay du học, ngân hàng có thể kết hợp với các công ty tư vấn du học mở

các cuộc hội thảo tại các trường, giải đáp thắc mắc của học sinh cũng như phụ huynh học sinh về thủ tục, điều kiện cho vay, số tiền vay và TSDB. Đối với cho vay mua xe, ô tô, chi nhánh có thể kết hợp với các hãng xe uy tín để giới thiệu cho các đại lý về sản phẩm mua xe trả góp.

4.2.4. Mở rộng mạng lưới hoạt động của chi nhánh

Hiện tại, các ngân hàng trong và ngoài nước cạnh tranh gay gắt với nhau không chỉ bằng sản phẩm, dịch vụ, chất lượng mà còn cạnh tranh về “mật độ phủ sóng” trên một địa bàn cụ thể. Việc mở rộng các phòng giao dịch sẽ tăng khả năng tiếp cận với khách hàng, từ đó thu hút được lượng khách hàng đông đảo đến với ngân hàng. Đồng thời, khách hàng cũng cảm thấy thuận tiện khi cần giao dịch và sử dụng sản phẩm dịch vụ của NHNo&PTNT. Có thể thấy rằng, với mạng lưới rộng khắp, ngân hàng có thể đảm bảo được chất lượng phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, việc mở rộng mạng lưới hoạt động không phải là việc đơn giản, nó đòi hỏi ngân hàng phải đầu tư một khoản chi phí lớn cũng như nguồn nhân lực. Để làm điều đó, chi nhánh cần có sự thăm dò thị trường kỹ lưỡng, dự đoán tình hình phát triển kinh tế khu vực trong tương lai, từ đó đánh giá có nên mở rộng chi nhánh tại địa bàn này không, đồng thời tránh đầu tư mở quá nhiều phòng giao dịch tại một địa điểm.

4.2.5. Nâng cao công tác quản lý nợ

CBTD cần phải theo dõi sát sao tình hình sử dụng vốn của khách hàng sau khi giải ngân. Việc này hết sức cần thiết vì nó giúp cho CBTD phát hiện sớm những vấn đề phát sinh, kịp thời đề ra các biện pháp xử lý phù hợp với tình hình. Để quản lý nợ cho vay tiêu dùng hiệu quả, chi nhánh cần thực hiện tốt các biện pháp sau đây:

Thứ nhất, chi nhánh cần đánh giá mức độ rủi ro của các khoản CVTD để phân loại nợ, thu hẹp nhóm nợ xấu tới mức nhỏ nhất có thể và đặc biệt không chủ quan lơ là với nợ nhóm 2. Với ý nghĩa là nợ cần chú ý, thời gian quá hạn từ 90 ngày trở xuống hoặc đánh giá theo tỷ lệ tổn thất giá trị nợ gốc, mức độ suy giảm khả năng trả nợ, nợ nhóm 2 xuất hiện chính là cảnh báo mức độ rủi ro tín dụng tại chi nhánh. Cho dù là món vay lớn hay món vay nhỏ thì nguy cơ tiềm ẩn chuyển từ nợ nhóm 2 sang nhóm nợ xấu nếu CBTD không đánh giá chính xác, kiểm tra qua loa và thiếu sự rà soát thường xuyên. Do vậy, với nợ nhóm 2, chi nhánh phải sớm phân tích nguyên nhân và có biện pháp tín dụng ngay từ đầu, không để kéo dài thời gian quá hạn, dễ dẫn đến nguy cơ nợ xấu. Thực tế đó đòi hỏi CBTD phải kiểm tra trực tiếp và thu thập thông tin về khách hàng để tìm hiểu xem nguồn trả nợ của khách hàng. Nếu có dấu hiệu bất ổn thì CBTD phải báo cáo lãnh đạo tín dụng và đề xuất xử lý.

Thứ hai, chi nhánh phải có biện pháp hợp lý, sắp xếp lại đội ngũ cán bộ, nhất là cán bộ làm công tác tín dụng. Những cán bộ nào chưa đáp ứng được yêu cầu trình độ thì tiến hành đào tạo lại. Còn cán bộ nào không đáp ứng được yêu cầu thì cương quyết chuyển sang làm công việc khác. Đồng thời, với những CBTD để nợ quá hạn, nợ tồn đọng phát sinh nhiều, thời gian kéo dài, nếu do nguyên nhân khách quan, lãnh đạo chi nhánh giao chỉ tiêu cụ thể và chỉ cho hưởng lương kinh doanh theo kết quả công việc, theo số nợ tồn

động thu được. Còn đối với số CBTD để xảy ra nợ quá hạn, nợ xấu tồn đọng nhưng do yếu tố chủ quan thì tùy theo mức độ nghiêm trọng mà ban lãnh đạo chi nhánh sẽ đưa ra quyết định xử lý.

4.2.6. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng

Hiện nay, tốc độ phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin còn chậm, chưa đáp ứng được yêu cầu của công cuộc đổi mới toàn diện hoạt động ngân hàng trong tiến trình hội nhập với khu vực và thế giới. Sự phát triển công nghệ thông tin giữa các ngân hàng không đồng đều, điều này đang cản trở việc ứng dụng các bài toán nghiệp vụ mang tính toàn Ngành, gây khó khăn cho việc hợp tác khai thác các dịch vụ ngân hàng và dẫn đến tình trạng đôi khi phải kết hợp giữa xử lý thủ công và tự động. Cơ sở pháp lý chưa theo kịp những đòi hỏi của ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin, làm chậm lại quá trình hiện đại hoá ngân hàng. Đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin ngân hàng đã tăng cả về số lượng và chất lượng nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển. Cơ sở viễn thông quốc gia đã được nâng cấp cải thiện nhiều nhưng cũng chưa đáp ứng được yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng.

Một trong những nguyên nhân khách quan dẫn đến sự hạn chế trong phát triển công nghệ thông tin ngân hàng là ngành Ngân hàng cũng nằm trong phạm vi ảnh hưởng của bối cảnh chung về tình hình ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin của Việt Nam hiện nay trong điều kiện mức thu nhập của xã hội còn thấp và đội ngũ kỹ sư trình độ đại học ngành công nghệ thông tin được đào tạo chính quy chưa đáp ứng đủ nhu cầu phát triển của xã hội. Một số nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ bản thân ngành ngân hàng là một số ngân hàng nhỏ chưa đủ năng lực tài chính để đầu tư cho việc hiện đại hoá công nghệ thông tin của chính mình; chế độ đãi ngộ đối với đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin ngân hàng chưa cạnh tranh được với một số ngành, lĩnh vực khác nên còn thiếu và yếu về nguồn nhân lực. Do đó, không ngừng hoàn thiện công nghệ ngân hàng là vô cùng cần thiết đối với các ngân hàng thương mại nói chung và chi nhánh Kon Tum nói riêng. Chi nhánh Kon Tum cần có các biện pháp nhằm hiện đại hoá hệ thống công nghệ trong ngân hàng đó là :

- Đẩy nhanh tiến độ áp dụng công nghệ thông tin, đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ. Xây dựng và triển khai hệ thống thông tin quản trị trên nền tảng của hệ thống ngân hàng cốt lõi phù hợp, thực hiện công tác quản lý tập trung theo mô hình ngân hàng hiện đại.

- Trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật và công nghệ thông tin để khách hàng có thể thấy được tính hiện đại của ngân hàng. Cụ thể trang bị các loại máy tính, máy móc thanh toán trụ sở giao dịch, quầy giao dịch phù hợp cho giao tiếp. Sự tham gia các phương tiện vật chất trở thành nhân tố chính góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng hoạt động của ngân hàng, tạo cho khách hàng độ tin cậy khi sử dụng dịch vụ, nâng cao tính chuyên nghiệp hoá của nhân viên.

- Mặt khác, những công nghệ hiện đại đòi hỏi phải có những con người biết sử dụng thành thạo nó. Vì vậy, ngoài đội ngũ nhân viên tin học của Trung tâm tin học tại Hội sở,

chi nhánh cần phát triển đội ngũ này ở cả những chi nhánh, tuyển dụng thêm những nhân viên giỏi và nâng cao trình độ cho các nhân viên cũ. Mặt khác, học hỏi thêm trình độ công nghệ ở các ngân hàng bạn trong và ngoài nước.

4.2.7. Cần quan tâm, đầu tư đúng mức công tác nghiên cứu thị trường.

Để hành động theo mong muốn của khách hàng, ngân hàng thương mại phải hiểu được đối tượng mà mình phục vụ. Tuy nhiên, hiện tại thông tin về khách hàng không đầy đủ, không được thực hiện điều tra hàng năm mà phải có thông tin đầy đủ thì mới có thể tiến hành phân khúc thị trường.

Tiến hành phân khúc thị trường để xác định hợp lý cơ cấu thị trường và khách hàng để từ đó tiến hành giới thiệu sản phẩm, quảng bá sản phẩm phù hợp với từng đối tượng, đồng thời có chính sách tiếp cận, phục vụ hiệu quả là một việc vô cùng cần thiết. Chi nhánh KonTum đã xây dựng chính sách phân khúc thị trường gồm cả bán lẻ và bán buôn.

Do đó, trước hết cần thiết phải có sự nghiên cứu thị trường cho vay tiêu dùng một cách chính quy, đồng bộ từ trên xuống dưới trong toàn bộ hệ thống. Ngân hàng có thể thực hiện các bước nghiên cứu như: Xây dựng bảng câu hỏi để điều tra, sau đó yêu cầu toàn bộ cán bộ công nhân viên thực hiện công việc phỏng vấn những cá nhân và hộ gia đình gần nơi họ sinh sống để xây dựng cơ sở dữ liệu phân tích có hệ thống, từ đó tiến hành phân khúc thị trường và cung ứng những sản phẩm cũng như các công cụ marketing phù hợp với từng đoạn thị trường đó.

Do các đối tượng khách hàng là khách nhỏ lẻ, đa dạng về địa vị xã hội, trình độ dân trí và hoàn cảnh kinh tế nên việc phân nhóm khách hàng sẽ giúp ngân hàng có những chế độ ưu đãi về lãi suất và dịch vụ thu phí phù hợp. Tất nhiên là trên phương thức phục vụ tốt nhất cho tất cả các khách hàng đến với mình nhưng rõ ràng là mỗi nhóm khách hàng sẽ đem đến nguồn lợi nhuận khác nhau cho ngân hàng do nhu cầu về sản phẩm và nhu cầu về phục vụ ở mỗi nhóm là khác nhau. Ta có thể nhìn vào các đặc trưng để phân loại như: tiềm năng tài chính, trình độ dân trí, mức độ sử dụng sản phẩm,... và tùy từng đối tượng khách hàng mà chi nhánh có những chế độ chăm sóc khác nhau. Hiện nay, chi nhánh phân ra thành các nhóm cụ thể sau:

- Nhóm khách hàng hạng sang (khách hàng VIP): là những khách hàng có mật độ giao dịch tại ngân hàng thường xuyên với giá trị giao dịch lớn. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu được cung cấp những dịch vụ hoàn hảo, phục vụ với thái độ trân trọng, họ quan tâm nhiều đến chất lượng hơn là giá cả. Nhóm khách VIP này thường đem lại lợi nhuận cao cho ngân hàng (thường thì họ là nhóm 10% khách hàng đem lại lợi nhuận cao nhất cho ngân hàng) và họ được hưởng những tiện ích tốt nhất từ phía ngân hàng.

- Nhóm khách hàng trung lưu: Đây là những khách hàng có thu nhập cao, ổn định và có trình độ hiểu biết rộng. Họ có thể là những doanh nhân thành đạt, những cán bộ nhà nước có thu nhập cao trong xã hội. Các đối tượng này có nhu cầu sử dụng dịch vụ bán lẻ thường xuyên. Ngoài những ưu đãi về lãi suất, phí, các khách hàng còn được ngân hàng triển khai những dịch vụ có tính phức tạp nhưng mang lại tiện ích cao hơn.

- Nhóm khách hàng bình thường: Họ là những khách hàng bình dân hoặc những khách hàng mới sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Nhóm khách hàng này thường giao dịch với khối lượng nhỏ, họ muốn được phục vụ nhanh chóng, thuận tiện và quan tâm nhiều đến giá cả. Các đối tượng này sẽ được cung cấp những sản phẩm bán lẻ thông dụng và quá trình quan hệ sẽ được sàng lọc, phân tích để nâng hạng đánh giá.

4.3. ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ

4.3.1. Kiến nghị với ngân hàng nhà nước

Thứ nhất, Ngân hàng nhà nước cần ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể hoạt động cho vay tiêu dùng, trong đó quy định về các loại hình sản phẩm, dịch vụ cho vay tiêu dùng, tạo hàng lang pháp lý đầy đủ để bảo vệ quyền lợi cho cả ngân hàng và cả người tiêu dùng. Đồng thời, tạo sự chủ động hơn nữa cho các ngân hàng, đặc biệt là trong giải quyết nợ quá hạn để các ngân hàng yên tâm hoạt động.

Thứ hai, Tiếp tục nỗ lực tự do hóa nền kinh tế, tạo điều kiện khuyến khích đầu tư trong nước và ngoài nước để nâng cao thu nhập cho người dân.

Thứ ba, NHNN cần tiếp tục đổi mới cơ chế lãi suất linh hoạt, phù hợp mục tiêu chính sách tiền tệ, phù hợp với cung cầu tiền tệ và điều kiện thực tế.

Thứ tư, NHNN cần tạo điều kiện cho các NHTM tự chủ, chịu trách nhiệm trong kinh doanh. Bên cạnh đó hỗ trợ thêm cho các NHTM trong việc tổ chức những khóa học hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về hoạt động, nghiệp vụ ngân hàng nói chung và CVTD nói riêng, đồng loạt hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

4.3.2. Kiến nghị với ngân hàng NHNo&PTNT

Thứ nhất, NHNo&PTNT cần phải xây dựng định hướng phát triển chú trọng hơn phát triển mở rộng hoạt động CVTD. Cụ thể là đưa ra những chủ trương nhằm đẩy mạnh CVTD cả về đối tượng vay vốn cũng như loại hình sản phẩm cho vay. Với mục đích đa dạng hoá các loại hình CVTD, trong những năm tới đây, ngoài việc củng cố các loại hình CVTD hiện có, ngân hàng cần chủ động, sáng tạo đưa ra một số loại hình CVTD mới để thu hút khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác.

Thứ hai, chính sách lãi suất linh hoạt và đa dạng cần được ngân hàng áp dụng hài hòa phù hợp với từng loại đối tượng khách hàng cụ thể nhằm mục đích vừa đem lại lợi ích cho khách hàng, vừa đảm bảo lợi nhuận cho ngân hàng.

Thứ ba, ngân hàng cần tăng cường vai trò kiểm tra, kiểm toán nội bộ với từng chi nhánh trực thuộc. Đồng thời phải hoàn thiện, đổi mới bộ máy kiểm tra, kiểm toán thành một hệ thống từ trụ sở đến các đơn vị cơ sở. Việc kiểm tra phải được tiến hành thường xuyên toàn diện và chính xác để kịp thời phát hiện và xử lý những rủi ro một cách kịp thời trước, trong và sau khi cho vay. Bên cạnh đó cần có những chỉ đạo, hướng dẫn các chi nhánh để có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các chi nhánh, tránh tình trạng cạnh tranh nội bộ không lành mạnh.

Thứ ba, nâng cao công tác thông tin phòng ngừa rủi ro là điều cần thiết. Trong nền kinh tế thị trường hiện nay thông tin kinh tế đóng vai trò quan trọng. Thông tin chính xác về khách hàng giúp ngân hàng hiểu hơn về khách hàng, tiết kiệm thời gian và chi phí cho

CBTD trong quá trình thu thập và kiểm định thông tin khách hàng. Từ đó có thể đưa ra những quyết định quan trọng. Đẩy mạnh nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra, chấn chỉnh và chỉ đạo xử lý dứt điểm các khoản nợ quá hạn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4

Chương 4 tập trung phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng và chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi. Qua đó, chương 4 cũng đưa ra những thành tựu mà ngân hàng đã đạt được cũng như những điểm còn hạn chế và nguyên nhân của nó. Đó cũng là cơ sở để ngân hàng đưa ra một số giải pháp, kiến nghị, chính sách định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng và nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi. Chương 4 cũng đã nêu lên định hướng hoạt động kinh doanh cũng như mục tiêu cụ thể ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi nói riêng trong những năm tới. Từ đó, chương 4 cũng nêu lên những định hướng để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, cơ sở đề xuất giải pháp cũng như những giải pháp cụ thể để phát triển như: Tăng tính cạnh tranh của sản phẩm CVTD, nâng cao đội ngũ cán bộ công nhân viên, hoàn thiện công nghệ ngân hàng, tăng cường hoạt động marketing,....Đồng thời chương này cũng nêu lên một số kiến nghị đối với NHNN và với chính phủ, các bộ ngành có liên quan với mong ước nâng cao chất lượng CVTD trong tương lai tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn việt nam chi nhánh kon tum – phòng giao dịch Lê Lợi

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Báo cáo thường niên Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam năm 2010, 2021 và 2022

[2] Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh tỉnh Kon Tum, Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh tỉnh Kon Tum năm 2020, năm 2021, và năm 2022.

[3] Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh tỉnh Kon Tum – Phòng giao dịch Lê Lợi, Kế hoạch tín dụng năm 2022 – PGD Lê Lợi.

[4] Ngân hàng nhà nước Việt Nam số:39/2016/TT-NHNN thông tư quy định về cho vay, cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại năm 2016

GIẤY XÁC NHẬN
HOÀN THÀNH BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên:.....

Lớp:.....MSSV.....

Xác nhận sinh viên.....đã chỉnh sửa báo cáo tốt nghiệp/khóa luận/đề án theo ý kiến của Giảng viên hướng dẫn và Hội đồng đánh giá.

Tên báo cáo/khóa luận/ đề án tốt nghiệp:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Kon Tum, ngày tháng năm 2023

Trưởng khoa

Người hướng dẫn