

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



DOUANGPASEUTH PHETPADITH

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH
HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á
CHÂU – CHI NHÁNH KON TUM**

Kon Tum, tháng 06 năm 2020

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KON TUM

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO
SINH VIÊN THỰC HIỆN : DOUANGPASEUTH PHETPADITH
LỚP : K11NH
MSSV : 17152340201024

Kon Tum, tháng 05 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Để có thể hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này, em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến quý thầy cô trong Khoa đã cung cấp những kiến thức nền tảng, cơ sở cho em trong suốt những năm qua. Em xin chân thành cảm ơn GVHD Nguyễn Thị Phương Thảo đã tận tình hướng dẫn, giúp em hoàn chỉnh bài báo cáo này. Đồng thời, em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến Ban lãnh đạo, các anh chị nhân viên ở các phòng, ban ngân hàng TMCP Á Châu - Kon Tum đã chỉ dẫn, giúp đỡ và tạo mọi điều kiện thuận lợi để em có thể tiếp cận thực tế một cách tốt nhất trong suốt thời gian thực tập.

Mặc dù trong quá trình thực tập và hoàn thành bài báo cáo em đã rất cố gắng nhưng do còn nhiều hạn chế về kiến thức cũng như kinh nghiệm thực tế nên không thể tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự giúp đỡ và đóng góp của quý thầy cô, cơ sở thực tập để bài báo cáo của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Kon Tum, ngày tháng 06 năm 2021

Sinh viên thực hiện

Douangpaseuth Phetpadith

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	iv
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ	v
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TRONG NGÂN HÀNG.....	3
1.1. Khái quát về cho vay cá nhân	3
1.1.1. Khái niệm cho vay cá nhân.....	3
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay cá nhân.....	3
1.1.3. Vai trò của cho vay cá nhân.....	3
1.1.4. Quy trình nghiệp vụ cho vay cá nhân	5
1.1.5. Các hình thức cho vay cá nhân	8
1.2. CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN.....	9
1.2.1. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân	9
1.2.2. Số lượng khách hàng cá nhân	9
1.2.3. Nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn	9
1.2.4. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu	9
1.2.5. Tỷ lệ dư nợ cho vay có tài sản bảo đảm.....	10
1.2.6. Thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	10
1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHO VAY CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG	10
1.3.1. Các nhân tố khách quan	10
1.3.2. Các nhân tố chủ quan.....	12
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM.....	14
2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM	14
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển ngân hàng TMCP Á Châu.....	14
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum	16
2.1.3. Kết quả kinh doanh trong những năm gần đây	17
2.2. THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM.....	18
2.2.1. Quy trình cấp cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum.....	18
2.2.2. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum	20

2.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU.....	25
2.3.1. Các nhân tố khách quan	25
2.3.2. Các nhân tố chủ quan.....	29
2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI ACB CHI NHÁNH KON TUM.....	30
2.4.1. Kết quả đạt được	30
2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế.....	30
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KON TUM .	32
3.1 MỤC TIÊU ĐỊNH HƯỚNG CỦA NGÂN HÀNG TRONG TƯƠNG LAI.....	32
3.2 NHỮNG GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY KHCN.....	32
3.2.1 Nhóm giải pháp về sản phẩm, dịch vụ cung ứng	32
3.2.2. Nhóm giải pháp về tổ chức và nhân sự	33
3.2.4 Nhóm giải pháp về quản lý, kiểm soát.....	35
KẾT LUẬN.....	37
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	CỤM TỪ VIẾT TẮT	NGHĨA CỤM TỪ VIẾT TẮT
1	ACB	Ngân hàng TMCP Á Châu
2	TCTD	Tổ chức tín dụng
3	CBTD	Cán bộ tín dụng
4	CMND	Chứng minh nhân dân
5	CN	Cá nhân
7	NHNN	Ngân hàng nhà nước
8	NHTM	Ngân hàng thương mại
9	TMCP	Thương mại cổ phần
10	SXKD	Sản xuất kinh doanh
11	BĐS	Bất động sản
12	CBTD	Cán bộ tín dụng
13	DN	Doanh nghiệp
14	KHDN	Khách hàng doanh Nghiệp
15	KHCN	Khách hàng cá nhân

DANH MỤC CÁC BẢNG

STT	Tên biểu đồ, sơ đồ	Trang
Bảng 2.1	Kết quả kinh doanh tại Chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020	17
Bảng 2.2	Cơ cấu dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân	20
Bảng 2.3	Dư nợ tín dụng cá nhân theo thời hạn tín dụng của chi nhánh	22
Bảng 2.4	Số lượng KH cá nhân vay vốn tại Chi nhánh	22
Bảng 2.5	Tỷ trọng nợ quá hạn của hoạt động cho vay KHCN	23
Bảng 2.6	Tỷ lệ nợ quá hạn của hoạt động cho vay KHCN	23
Bảng 2.7	Tỷ lệ nợ xấu của hoạt động cho vay KHCN	24
Bảng 2.8	Dư nợ tín dụng theo bảo đảm tiền vay	25

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

STT	TÊN BẢNG	Trang
Biểu đồ 2.1	Cơ cấu dư nợ cá nhân theo mục đích vay của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020	21
Biểu đồ 2.2	Tốc độ tăng trưởng kinh tế Việt Nam theo dự báo OUB	26

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay, điểm nổi bật trong xu hướng kinh doanh của các Ngân hàng thương mại là hoạt động kinh doanh ngân hàng bán lẻ. Đối tượng khách hàng bán lẻ mà các NHTM nhắm đến là nhóm khách hàng cá nhân có thu nhập từ trung bình ổn định trở lên và các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Trong đó, nhóm khách hàng cá nhân được xem là một thành phần cơ bản trong xu hướng kinh doanh bán lẻ của các NHTM. Ở Việt Nam hiện nay với qui mô dân số trên 80 triệu người, thị trường khách hàng cá nhân là một thị trường rất rộng lớn và nhiều tiềm năng để các NHTM khai thác.

Trong thực tế hoạt động của các NHTM ở nước ta, nhóm khách hàng cá nhân thường chiếm tỷ trọng nhỏ hơn về doanh số giao dịch so với khách hàng doanh nghiệp, việc phân tích và thẩm định đối với khách hàng cá nhân cũng tương đối đơn giản, vì vậy các NHTM thường đặt nặng vấn đề quản trị hiệu quả tín dụng đối với nghiệp vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp nhiều hơn. Tuy nhiên, khi nhu cầu giao dịch với ngân hàng của các khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng thì việc quan tâm đúng mức hiệu quả cho vay đối với đối tượng khách hàng cá nhân là yêu cầu tất yếu trong chiến lược cạnh tranh của các NHTM, phù hợp với xu hướng kinh doanh ngân hàng bán lẻ.

Trong các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng nói chung và nghiệp vụ ngân hàng đối với khách hàng cá nhân nói riêng, hoạt động cho vay luôn nhận được sự chú ý quan tâm đặc biệt của các nhà quản trị NHTM. Sở dĩ như vậy vì hoạt động cho vay luôn là hoạt động mang lại nguồn thu nhập lớn nhất cho NHTM và đồng thời cũng là hoạt động gánh chịu nhiều rủi ro tiềm ẩn nhất.

Nhìn vào tình hình hoạt động cho vay của các tổ chức tín dụng tiêu biểu là của các NHTM trong thời gian qua, có thể thấy được những kết quả bước đầu đáng khích lệ, song nó vẫn còn nhiều mặt tồn tại cần giải quyết. Vì vậy mà yêu cầu cần thiết được đặt ra là việc đánh giá đúng đắn hiệu quả hoạt động cho vay đối tượng khách hàng cá nhân.

Với những lý do trên em đã chọn đề tài: “Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Á Châu - Chi Nhánh Kon Tum”.

2. Mục đích nghiên cứu

- Phân tích thực trạng kinh doanh mà cụ thể là hoạt động cho vay cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu – chi nhánh Kon Tum từ đó đánh giá những kết quả đạt được cũng như những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay cá nhân.

- Đề xuất những giải pháp nhằm phát triển cho vay cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - Chi Nhánh Kon Tum.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Cho vay cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Kon Tum.

- Phạm vi nghiên cứu: Cho vay cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum từ năm 2018 đến năm 2020.

4. Phương pháp nghiên cứu

Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp sử dụng phương pháp thống kê dùng để thu thập số liệu, phương pháp phân tích thống kê, phân tích kinh tế, phương pháp so sánh để biết được sự tăng giảm tương đối của các chỉ tiêu qua từng năm. Ngoài ra, còn sử dụng một số phương pháp khác.

5. Kết cấu của chuyên đề

Ngoài lời mở đầu, kết luận, mục lục và tài liệu tham khảo thì chuyên đề tốt nghiệp được kết cấu gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Lý luận cơ bản về cho vay cá nhân của ngân hàng

Chương 2: Thực trạng cho vay cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu – chi nhánh Kon Tum

Chương 3: Giải pháp phát triển cho vay cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu – chi nhánh Kon Tum

CHƯƠNG 1.

LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TRONG NGÂN HÀNG

1.1. KHÁI QUÁT VỀ CHO VAY CÁ NHÂN

1.1.1. Khái niệm cho vay cá nhân

Cho vay dành cho KHCN là mảng vay tập trung vào đối tượng KH là những cá nhân, hộ gia đình. Các khoản vay này phục vụ cho nhu cầu chi tiêu cá nhân như mua sắm các vật dụng cần thiết trong sinh hoạt, sử dụng cho mục đích cá nhân hoặc phục vụ cho việc kinh doanh nhỏ lẻ của các hộ gia đình.

1.1.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay cá nhân

- **Đối tượng:** Là các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu vay vốn sử dụng cho mục đích sinh hoạt tiêu dùng hay phục vụ hoạt động SXKD của cá nhân hộ gia đình đó. Khác với các DN và tổ chức kinh tế, KHCN thường có số lượng rất lớn, nhu cầu vay vốn rất đa dạng nhưng thông thường nhu cầu vay vốn của KHCN là không thường xuyên và chịu ảnh hưởng lớn bởi môi trường kinh tế, văn hóa - xã hội.

- **Thời hạn vay vốn:** Tùy thuộc vào từng hình thức vay vốn và mục đích cho vay mà các khoản vay của khách hàng cá nhân có thời hạn: ngắn hạn, trung đến dài hạn.

- **Quy mô và số lượng các khoản vay:** Thông thường quy mô của mỗi khoản vay KHCN thường nhỏ hơn các khoản vay của DN. Tuy vậy, ở các NHTM số lượng các khoản vay KHCN thường lớn. Ở các NHTM hoạt động theo định hướng là ngân hàng bán lẻ, số lượng các khoản vay KHCN là rất lớn và do đó tổng quy mô các khoản vay KHCN thường chiếm tỷ trọng lớn trong dư nợ ngân hàng.

- **Chi phí cho vay:** Do các khoản vay KHCN thường có quy mô nhỏ, số lượng các khoản vay này thường rất lớn nên ngân hàng thường phải bỏ ra nhiều chi phí (cả về nhân lực và công cụ) trong việc thẩm định khách hàng, xét duyệt và quản lý các khoản vay. Do đó chi phí trên mỗi đồng cho vay KHCN thường lớn hơn các khoản vay DN.

- **Lãi suất cho vay:** Lãi suất của các khoản vay KHCN thường cao hơn các khoản vay khác của NHTM. Nguyên nhân là do chi phí của cho vay KHCN lớn, các khoản vay KHCN có mức độ rủi ro cao.

- **Rủi ro tín dụng:** Các khoản cho vay KHCN thường có nhiều rủi ro nhất đối với ngân hàng. Sở dĩ như vậy là do tình hình tài chính của KHCN thường thay đổi nhanh chóng tùy theo tình trạng công việc và sức khỏe của họ. Trong hoạt động sản xuất kinh doanh, các cá nhân và hộ gia đình thường có trình độ quản lý yếu, nếu thiếu kinh nghiệm, trình độ kỹ thuật và khoa học công nghệ lạc hậu, khả năng cạnh tranh trên thị trường bị hạn chế. Do đó, ngân hàng phải đối mặt với nhiều rủi ro khi người vay bị thất nghiệp, gặp tai nạn hay bị phá sản...

1.1.3. Vai trò của cho vay cá nhân

1.1.3.1. Đối với bản thân Ngân hàng

- **Góp phần nâng cao thương hiệu cho ngân hàng**

Đối tượng KHCN rất rộng nên việc phát triển cho vay cá nhân sẽ giúp hình ảnh của ngân hàng được phổ biến rộng khắp. Thông qua cho vay cá nhân ngoài việc cấp cho vay cho khách hàng còn giúp ngân hàng thuận lợi trong việc bán chéo các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bán lẻ như: tiền gửi tiết kiệm, chuyển lương qua tài khoản, giao dịch thanh toán, dịch vụ ngân hàng điện tử, phát hành – thanh toán thẻ... Khả năng cung cấp gói sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân đồng bộ thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng sẽ tạo được nét khác biệt cho ngân hàng trong cạnh tranh với đối thủ, tăng khả năng cạnh tranh giành thị phần trên thị trường tài chính, do đó góp phần nâng cao thương hiệu cho ngân hàng.

▪ **Góp phần nâng cao lợi nhuận và phân tán rủi ro cho ngân hàng**

Các khoản vay cá nhân tuy có quy mô nhỏ nhưng số lượng lại khá lớn. Đồng thời, lãi suất áp dụng đối với khách hàng cá nhân thường cao hơn so với khách hàng doanh nghiệp nên các khoản vay cá nhân đóng góp một phần lợi nhuận không nhỏ trong tổng lợi nhuận của ngân hàng.

Nếu một ngân hàng chỉ tập trung cho vay đối với khách hàng là doanh nghiệp có nhu cầu vốn lớn, vì lý do nào đó mà hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp gặp khó khăn gây ảnh hưởng đến khả năng trả nợ sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Các ngân hàng phát triển cho vay cá nhân như một sự phân tán rủi ro vì với số lượng khách hàng cá nhân đông, số tiền vay ít thì khi có một khách hàng hoặc một số ít khách hàng gặp rủi ro dẫn đến không có khả năng trả nợ thì ít gây ảnh hưởng đến tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

1.1.3.2. Đối với khách hàng

Cuộc sống con người luôn tồn tại những nhu cầu về vật chất và tinh thần, những nhu cầu đó ngày càng đa dạng và cao hơn bắt đầu từ những hàng hóa thiết yếu rồi đến những hàng hóa xa xỉ hơn cùng với sự phát triển của nền kinh tế. Nhưng việc thỏa mãn những nhu cầu đó lại phụ thuộc vào khả năng thanh toán hiện tại.

Ở một chừng mực nào đó, cho vay cá nhân giúp cho khách hàng linh hoạt hơn trong việc giải quyết vấn đề thỏa mãn nhu cầu của bản thân. Thay vì phải tích lũy đủ vốn ở hiện tại để thực hiện kế hoạch của bản thân, người tiêu dùng sẽ khéo léo phối hợp giữa thỏa mãn nhu cầu ở hiện tại với khả năng thanh toán ở hiện tại và tương lai. Nghĩa là họ sẽ tiêu dùng trước bằng cách lựa chọn phương án vay vốn ngân hàng rồi tích lũy và hoàn trả sau cho ngân hàng.

Vai trò này có ý nghĩa to lớn trong việc mua sắm các hàng hóa thiết yếu có giá trị cao như: nhà cửa, xe hơi... hay chi tiêu cấp bách như: ốm đau, bệnh tật, ma chay, cưới hỏi... Trong những trường hợp này, thay vì bế tắc hoặc tìm đến những khoản vay nóng ngoài ngân hàng với lãi suất cao ngất ngưỡng, thì khách hàng có thể yên tâm vay từ ngân hàng với lãi suất và thời hạn vay hợp lý.

Ngoài ra, cho vay cá nhân còn là kênh để các ngân hàng thương mại tài trợ vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các hộ gia đình giúp họ có điều kiện để phát triển, mở rộng quy mô sản xuất và nâng cao khả năng cạnh tranh trong ngành. Với thủ tục cấp cho

vay đơn giản hơn đối với khách hàng doanh nghiệp, cho vay cá nhân phù hợp với hình thức kinh doanh nhỏ lẻ, phù hợp với đặc tính và tập quán kinh doanh của đối tượng này.

1.1.3.3. Đối với nền kinh tế - xã hội

▪ *Góp phần tạo sự năng động cho các thành phần kinh tế*

Cho vay cá nhân là kênh hỗ trợ vốn để cá nhân trang trải các chi phí phát sinh trong cuộc sống từ thỏa mãn nhu cầu thiết yếu cho đến nhu cầu xa xỉ với chi phí đắt đỏ, nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống. Để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng, buộc các thành phần kinh tế phải đẩy mạnh sản xuất, do đó tạo nhiều công ăn việc làm, tạo ra những khác biệt tích cực giúp tăng khả năng cạnh tranh trước các đối thủ trong và ngoài nước trong thời kỳ hội nhập.

▪ *Góp phần tạo sự ổn định về mặt xã hội*

Cho vay cá nhân là một phần của cho vay nói chung, cho vay cá nhân cũng có vai trò tích cực đối với xã hội. Cho vay cá nhân góp phần khai thác triệt để các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội rồi lưu thông các nguồn vốn này một cách trôi chảy và hiệu quả, từ nơi hiệu quả thấp đến nơi hiệu quả cao.

Cho vay cá nhân giúp kích cầu trong nền kinh tế, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, thúc đẩy sản xuất trong nước. Do đó, thu hút được nhiều lực lượng lao động tham gia xây dựng, sản xuất tạo công ăn việc làm, hướng đến các mục tiêu xã hội như xóa đói giảm nghèo, tăng thu nhập, giảm tệ nạn xã hội góp phần ổn định trật tự xã hội.

1.1.4. Quy trình nghiệp vụ cho vay cá nhân

Quy trình cho vay là tổng hợp các quy tắc, quy định của ngân hàng trong việc cấp tín dụng. Đây là một quy trình bao gồm nhiều giai đoạn mang tính chất liên hoàn, theo một trật tự nhất định, đồng thời có quan hệ chặt chẽ và gắn bó với nhau. Nhìn chung, quy trình cho vay có thể chia thành 6 bước cơ bản sau:

Bước 1: Lập hồ sơ tín dụng

Đây là giai đoạn tạo nguồn thông tin khởi đầu cho giao dịch của khách hàng với ngân hàng, hình thành cơ sở pháp lý ban đầu cho quan hệ cho vay sau này. Xét về mặt thủ tục hành chính, đây là giai đoạn hình thành các giấy tờ, văn bản chứng tỏ khách hàng thực sự có nhu cầu về vốn tín dụng, cũng như chứng minh được tính hợp pháp về nhân thân khách hàng và tính tự nguyện xin cấp cho vay của khách hàng. Trong hồ sơ tín dụng, ngân hàng sẽ yêu cầu KHCHN cung cấp các loại giấy tờ sau:

- Giấy đề nghị vay vốn cá nhân: theo mẫu của ngân hàng.
- Hồ sơ pháp lý: CMND, sổ hộ khẩu hoặc giấy chứng nhận tạm trú dài hạn, giấy chứng nhận đăng ký kết hôn hoặc xác nhận độc thân... của người vay.
- Hồ sơ thuyết minh vay vốn: trình bày mục đích sử dụng vốn.
- Hồ sơ chứng minh thu nhập: hợp đồng lao động, bảng lương, giấy đăng ký kinh doanh...
- Hồ sơ tài sản đảm bảo.

Nhìn chung đối với KHCHN, hồ sơ cho vay đơn giản hơn rất nhiều so với khách hàng là doanh nghiệp.

Bước 2: Thẩm định tín dụng

Đây là giai đoạn quan trọng nhất trong quy trình tín dụng. Trong bước này, ngân hàng sẽ phân tích khả năng hiện tại và tương lai của khách hàng về hiệu quả sử dụng vốn, cũng như khả năng hoàn trả vốn vay của khách hàng. Mặt khác, ngân hàng cũng kiểm tra tính chính xác các thông tin do khách hàng cung cấp, từ đó có nhận định đúng về thái độ của khách hàng. Việc thẩm định cho vay phải được xem xét trên cả 2 mặt: định tính và định lượng. Kỹ thuật thẩm định đối với KHCN thường dựa trên các phương pháp sau:

▪ *Phương pháp phân tích 5C:*

Phương pháp này nghiên cứu 5 tiêu chí của người đi vay, bao gồm: tư cách (Character), năng lực (Capacity), vốn riêng (Capital), bảo đảm (Collateral), điều kiện (Conditions). Tất cả các tiêu chí này đều phải được đánh giá tốt, thì khoản vay mới được xem là khả thi.

Character – Tư cách của khách hàng vay vốn: CBTD phải chắc chắn tin rằng người đi vay có mục đích cho vay rõ ràng và có thiện chí trả nợ khi đến hạn. Đánh giá tư cách của khách hàng là xem xét sự trung thực, ý thức trách nhiệm, ý thức chấp hành và từ đó kết luận về sự sẵn lòng trả nợ của khách hàng. Rõ ràng nhận xét tư cách của một người rất khó vì phụ thuộc vào cảm tính chủ quan của người nhận xét cũng như biểu hiện bên ngoài của người được nhận xét. Không có bất kỳ một lý thuyết nào, ngoài kinh nghiệm và sự tinh đời có thể giúp được việc này.

Capacity – năng lực của khách hàng: CBTD đánh giá năng lực kiếm tiền của khách hàng để từ đó kết luận khách hàng có tạo ra được thu nhập dùng để trả được nợ hay không. Năng lực trả nợ của KHCN có thể xem xét thông qua nghề nghiệp, mức lương hay sự thành đạt của họ trong kinh doanh.

Capital – Vốn riêng của khách hàng: CBTD xem xét xem khách hàng có tài sản lưu động nào có thể thanh lý nhanh chóng để trả nợ cho ngân hàng hay không. Chẳng hạn những tài sản như: tài sản tài chính, các khoản phải thu, hàng hóa tồn kho... có thể xem như là vốn mà khách hàng có thể thanh lý để trả nợ ngân hàng một cách nhanh chóng.

Collateral – Tài sản đảm bảo nợ vay: CBTD xem xét xem khách hàng có tài sản đảm bảo hay không và khả năng thanh lý tài sản mà khách hàng dùng để thế chấp hoặc cầm cố khi vay tiền ngân hàng như thế nào.

Conditions – Điều kiện trả nợ: CBTD cần biết được xu hướng hiện hành về công việc của người vay, cũng như điều kiện kinh tế và hoàn cảnh môi trường nằm ngoài sự kiểm soát nhưng có ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Chẳng hạn như đánh giá sự ổn định của nền kinh tế, ổn định nghề nghiệp của khách hàng, ổn định của chính sách thuế thu nhập cá nhân... là những yếu tố nằm ngoài sự kiểm soát nhưng có ảnh hưởng đến thu nhập của khách hàng.

▪ *Phương pháp điểm số tín dụng:*

Đây là phương pháp được nhiều ngân hàng sử dụng để xử lý các đơn xin vay của KHCN. Yêu cầu cho vay của khách hàng được xử lý bằng hệ thống cho điểm tự động. Các yếu tố quan trọng liên quan đến khách hàng được sử dụng trong mô hình này bao gồm: hệ

số tín dụng, tuổi đời, trạng thái tài sản, số người phụ thuộc, thời gian công tác... Nhờ mô hình này việc phân tích nhiều yếu tố của khách hàng được đơn giản hóa chỉ còn một yếu tố là điểm cho vay của khách hàng. Tuy nhiên, khi môi trường kinh tế - xã hội có những biến động lớn ảnh hưởng đến các yếu tố cho vay được xem xét trong hệ thống điểm số thì giả định đó không còn phù hợp nữa. Một mô hình điểm số không linh hoạt có thể đe dọa đến chương trình cho vay của ngân hàng, bỏ sót những khách hàng lành mạnh, giảm lòng tin của cộng đồng vào dịch vụ của ngân hàng. Vì vậy, các ngân hàng phải thường xuyên tái xét, bổ sung, sửa đổi hệ thống điểm số.

Các ngân hàng có thể kết hợp cả 2 phương pháp trên để thẩm định khách hàng cá nhân.

Bước 3: Quyết định tín dụng

Sau khi thẩm định tín dụng, ngân hàng phải đưa ra quyết định cho vay chấp nhận hay từ chối cấp tín dụng. Đây là khâu đặc biệt quan trọng, ảnh hưởng đến cả khách hàng và uy tín của ngân hàng. Ngoài các thông tin được cung cấp trong tờ trình thẩm định mà CBTD đã thu thập được, người ra quyết định cho vay còn phải dựa vào các cơ sở sau: thông tin cập nhật từ thị trường, các cơ quan có liên quan, chính sách cho vay của ngân hàng, những quy định cho vay của Nhà nước, nguồn cho vay của ngân hàng...

Nếu từ chối ngân hàng phải có văn bản thông báo và nêu lý do từ chối đến khách hàng. Nếu chấp nhận tín dụng, ngân hàng sẽ tiến hành ký hợp đồng cho vay cùng hợp đồng liên quan đến bảo đảm cho vay (nếu có). Hợp đồng cho vay bao gồm các nội dung chủ yếu sau: mục đích tín dụng, số tiền hoặc hạn mức tín dụng, lãi suất áp dụng, thời hạn cho vay, thời gian giải ngân, bảo đảm tiền vay, phương thức trả nợ...

Bước 4: Giải ngân

Sau khi ký hợp đồng tín dụng, ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân trên cơ sở mức cho vay đã cam kết trên hợp đồng. Phương thức giải ngân phụ thuộc vào nội dung cam kết trong hợp đồng tín dụng. Ngân hàng có thể giải ngân một lần hoặc nhiều lần. Ngân hàng có thể giải ngân trực tiếp cho khách hàng bằng tiền mặt, có thể chuyển khoản hoặc trả thẳng cho đơn vị bán hàng cho khách hàng trên cơ sở các chứng từ cung cấp hàng hóa, dịch vụ của khách hàng.

Bước 5: Giám sát tín dụng

Kiểm tra, giám sát khoản vay là quá trình thực hiện các bước công việc sau khi cho vay nhằm hướng dẫn, đôn đốc người vay sử dụng đúng mục đích, có hiệu quả số tiền vay, hoàn trả nợ gốc, nợ vay đúng hạn, đồng thời thực hiện các biện pháp thích hợp nếu người vay không thực hiện đầy đủ, đúng hạn nghĩa vụ theo cam kết. CBTD theo dõi việc thu nợ theo từng hợp đồng cho vay đã ký cho từng khoản vay, nếu thấy có vấn đề gì thì đưa ra các biện pháp xử lý để hạn chế rủi ro cho ngân hàng.

Bước 6: Thanh lý hợp đồng tín dụng

Thời hạn hiệu lực của hợp đồng cho vay theo thỏa thuận đã ký kết khi bên vay trả xong nợ gốc và lãi thì hợp đồng cho vay hết hiệu lực. Ngân hàng tiến hành giải chấp tài sản và lưu hồ sơ tín dụng. Tuy nhiên, bên cạnh các khoản cho vay an toàn vẫn còn tồn tại

các khoản cho vay mà đến thời điểm hoàn trả khách hàng vẫn không trả được nợ. Ngân hàng phải tìm ra nguyên nhân và đưa ra quyết định mới là nên gia hạn nợ hay bán tài sản đảm bảo để bù đắp rủi ro.

Tóm lại, quy trình cho vay cần được xây dựng để phù hợp với các quy định của pháp luật, với đặc điểm riêng của từng ngân hàng và từng loại hình cho vay. Một quy trình cho vay được xây dựng hợp lý sẽ giúp các NH hoạt động chuyên nghiệp, giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

1.1.5. Các hình thức cho vay cá nhân

Các sản phẩm cho vay dành cho KHCN thường được phát triển và thiết kế tương tự như những sản phẩm tín dụng truyền thống nhưng có những nét đặc thù riêng của từng NHTM. Thường NHTM nào đưa một sản phẩm nào đó ra đầu tiên sẽ để lại dấu ấn của mình đối với loại sản phẩm đó, mặc dù không lâu sau đó các ngân hàng khác sẽ cho ra những sản phẩm tương tự để cạnh tranh.

a) Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay, các khoản vay KHCN bao gồm hai hình thức

▪ **Vay tiêu dùng:** Là khoản vay đáp ứng nhu cầu chi tiêu của cá nhân, hộ gia đình như: xây dựng sửa chữa nhà, mua sắm vật dụng gia đình, mua xe cơ giới, chữa bệnh...

▪ **Vay sản xuất kinh doanh:** Là khoản vay phục vụ mục đích bổ sung vốn SXKD, đầu tư của cá nhân hộ gia đình gồm bổ sung vốn lưu động, mua sắm máy móc thiết bị, đầu tư cơ sở vật chất cho hoạt động SXKD đầu tư chứng khoán, kinh doanh vàng.

Đối với cả hai hình thức vay trên thời hạn cho vay có thể là ngắn hạn (dưới 12 tháng), trung hạn (thời hạn vay từ 12 đến 60 tháng) và dài hạn (thời hạn cho vay từ 60 tháng trở lên).

b) Căn cứ vào phương thức cho vay có thể là:

▪ **Cho vay từng lần:** Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn KH và ngân hàng làm các thủ tục cần thiết và ký kết hợp đồng tín dụng.

▪ **Cho vay trả góp:** Khi vay vốn ngân hàng và KH thỏa thuận xác định số lãi vốn vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kì hạn trong thời gian cho vay.

▪ **Cho vay theo hạn mức thấu chi:** là việc cho vay mà ngân hàng thỏa thuận bằng văn bản chấp nhận cho KH chi vượt số tiền tự có trên tài khoản khách hàng phù hợp với các quy định của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước Việt Nam về hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

Riêng đối với các nhu cầu vay vốn bổ sung, vốn lưu động thường xuyên trong hoạt động SXKD, phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng ngân hàng và KH xác định và thỏa thuận một mức dư nợ vay tối đa duy trì khoảng thời gian nhất định được sử dụng khá phổ biến.

Các biện pháp đảm bảo khoản vay là yếu tố quan trọng trong việc xét duyệt cho vay của ngân hàng với KH. Hiện tại các ngân hàng xem xét cho vay với khách hàng dựa trên hai hình thức: cho vay có tài sản đảm bảo và cho vay không có tài sản đảm bảo (tín chấp).

1.2. CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.2.1. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Dư nợ cho vay là chỉ tiêu phản ánh số nợ mà ngân hàng đã cho vay và chưa thu hồi được ở một thời điểm nhất định.

$$\begin{array}{ccccccc} \text{Dư nợ cho vay} & & \text{Dư nợ cho} & & \text{Doanh số cho} & & \text{Doanh số thu} \\ & & & = & & + & & - \\ & & \text{Cuối kỳ} & & \text{Vay đầu kỳ} & & \text{Vay trong kỳ} & & \text{Nợ trong kỳ} \end{array}$$

Dư nợ cho vay là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá hiệu quả tín dụng của ngân hàng cao hay thấp. Nếu chỉ tiêu dư nợ cho vay thấp chứng tỏ hoạt động tín dụng của ngân hàng yếu kém, trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng cần phải được nâng cao hơn nữa, chưa đạt yêu cầu trong việc khai thác khách hàng.

1.2.2. Số lượng khách hàng cá nhân

Số lượng khách hàng cá nhân thể hiện sự tăng trưởng trong hoạt động của ngân hàng đặc biệt trong hoạt động cho vay.

1.2.3. Nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn

▪ **Nợ quá hạn:** Là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ khi đến hạn mà khách hàng không trả được cho ngân hàng mà không có nguyên nhân chính đáng thì ngân hàng sẽ chuyển từ tài khoản dư nợ sang tài khoản quản lý nợ khác gọi là nợ quá hạn. Nợ quá hạn là khoản nợ thuộc các nhóm 2, 3, 4, 5 theo qui định về phân loại nợ tại Quyết định số 493 của NHNN.

▪ **Tỷ lệ nợ quá hạn:** Tỷ lệ này cho biết 100 đồng vay thì có bao nhiêu đồng là nợ quá hạn. Nếu tại một thời điểm nhất định nào đó tỷ lệ nợ quá hạn chiếm tỷ trọng trên tổng dư nợ lớn thì nó phản ánh hiệu quả cho vay ngân hàng kém và ngược lại.

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

1.2.4. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Nợ xấu: Là các khoản nợ quá hạn trên 90 ngày và bị nghi ngờ về khả năng trả nợ lần khả năng thu hồi vốn của chủ nợ do con nợ làm ăn thua lỗ liên tục, tuyên bố phá sản hoặc đã tẩu tán tài sản, mất khả năng thanh toán... Nợ xấu sẽ phản ánh một cách rõ nét chất lượng cho vay của ngân hàng, căn cứ vào thời gian quá hạn và khả năng trả nợ của khách hàng để phân loại nợ xấu thành 3 nhóm: nhóm 3 (dưới chuẩn), nhóm 4 (nghi ngờ) và nhóm 5 (có khả năng mất vốn).

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

Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, tỷ lệ này mức dưới 3% là chấp nhận được.

$$\begin{aligned} \text{Tỷ trọng nợ xấu theo nhóm nợ} &= \frac{\text{Dư nợ xấu nhóm (3,4,5)}}{\text{Tổng dư nợ xấu}} \\ \text{Tỷ lệ nợ xấu trên vốn chủ sở hữu} &= \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Vốn chủ sở hữu}} \end{aligned}$$

1.2.5. Tỷ lệ dư nợ cho vay có tài sản bảo đảm

Đây là tỷ số giữa dư nợ cho vay có bảo đảm bằng tài sản so với tổng dư nợ cho vay. Chỉ tiêu này càng cao càng tốt.

Tài sản đảm bảo có vai trò rất lớn trong quyết định cấp tín dụng của các tổ chức tín dụng Việt nam hiện nay không đơn giản vì nó là chỗ dựa tin cậy trong việc đưa ra quyết định cấp tín dụng mà hơn thế nữa, tài sản đảm bảo có tác dụng rất tốt trong việc ngăn ngừa sự xuất hiện của tâm lý ỷ lại sau khi cho vay.

Khi những khoản tín dụng được cấp mà không có tài sản đảm bảo, phần vốn của khách hàng cá nhân tham gia rất ít hoặc không tham gia vào dự án đầu tư, thì xu hướng tất yếu là ngân hàng sẽ thực hiện các dự án có mức độ rủi ro cao để đem lại lợi nhuận cao vì nếu dự án thất bại thì cái mà họ mất là không đáng kể, ngược lại nếu dự án thành công thì lợi ích của họ là rất lớn.

1.2.6. Thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

$$\text{Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động cho vay cá nhân} = \frac{\text{Lãi từ hoạt động cho vay cá nhân}}{\text{Tổng thu nhập cá nhân}}$$

Không thể nói một khoản cho vay có chất lượng cao khi nó không đem lại một khoản thu nhập cho ngân hàng. Nguồn thu từ hoạt động cho vay cá nhân là một trong những nguồn thu chủ yếu để ngân hàng tồn tại và phát triển. Lợi nhuận do cho vay đem lại chứng tỏ các khoản vay không những thu hồi được gốc mà còn có lãi, đảm bảo được độ an toàn của nguồn vốn cho vay. Ta thấy rằng, nếu ngân hàng thương mại chỉ chú trọng vào việc giảm và duy trì một tỷ lệ nợ xấu thấp mà không tăng thu nhập từ hoạt động cho vay thì tỷ lệ nợ xấu thấp cũng không có ý nghĩa. Chất lượng cho vay được nâng cao chỉ thực sự có ý nghĩa khi nó góp phần nâng cao khả năng sinh lời của ngân hàng.

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHO VAY CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG

1.3.1. Các nhân tố khách quan

▪ Các nhân tố thuộc về phía khách hàng

Trong hoạt động của ngân hàng, khách hàng có ảnh hưởng rất lớn đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng, nhất là trong hoạt động tín dụng. Để đảm bảo khoản cho vay được sử dụng có hiệu quả, góp phần vào sự tăng trưởng và phát triển của kinh tế - xã hội thì khách hàng có vai trò hết sức quan trọng. Một khách hàng có tư cách đạo đức tốt, có tình hình tài chính vững vàng, có thu nhập khá sẽ sẵn sàng hoàn trả đầy đủ các khoản vay của ngân hàng khi đến hạn.

- **Thu nhập của khách hàng:** Thu nhập của người vay chính là nguồn trả nợ chủ yếu của cho vay cá nhân. Như vậy, khả năng tài chính của khách hàng là một sự đảm bảo cho

ngân hàng khi cung cấp tín dụng, nó đảm bảo cho ngân hàng sự an toàn, tránh rủi ro, đảm bảo khả năng thu hồi gốc và lãi khi đến hạn.

- **Đạo đức khách hàng:** Đạo đức của người đi vay chính là thiện chí trả nợ của người vay. Yếu tố đạo đức quyết định khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng hạn cho ngân hàng và cách thức sử dụng vốn vay. Đạo đức khách hàng còn thể hiện ở việc cung cấp cho ngân hàng những thông tin cá nhân đầy đủ và chính xác. Do đó, đạo đức người vay chính là yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng hoạt động cho vay và ngân hàng cần nâng cao công tác kiểm tra, giám sát khách hàng nhằm hạn chế rủi ro cho ngân hàng.

- **Tài sản đảm bảo của khách hàng:** Tài sản đảm bảo chính là nguồn trả nợ thứ hai sau nguồn trả nợ thứ nhất là thu nhập của người vay trong cho vay cá nhân. Do vậy, tài sản có sự đảm bảo pháp lý làm tăng tính an toàn cho các khoản vay. Ngân hàng có thể giảm thiểu rủi ro cho mình khi người vay không trả được nợ bằng cách phát mại tài sản đảm bảo của người vay. Vì thế, trong cho hoạt động cho vay cá nhân ngân hàng phải hết sức chú ý đến tài sản đảm bảo.

▪ **Sự phát triển kinh tế - xã hội**

Nền kinh tế là một hệ thống bao gồm nhiều hoạt động có liên quan mật thiết với nhau. Vì vậy, với bất kỳ sự biến động nào của nền kinh tế cũng gây ra những biến động trong nhiều lĩnh vực, trong đó có hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay cá nhân nói riêng. Khi nền kinh tế ở thời kỳ hưng thịnh, tốc độ tăng trưởng cao và ổn định, người dân yên tâm về mức thu nhập của họ trong tương lai vì thế nhu cầu tiêu dùng sẽ tăng lên nên các NH có cơ hội phát triển mảng cho vay cá nhân. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái và bất ổn định thì phần lớn người dân chỉ mong muốn đảm bảo được cuộc sống ở mức bình thường mà không nghĩ đến việc đi vay để thỏa mãn nhu cầu cao hơn hoặc e ngại không có khả năng chi trả nợ vay.

Đặc trưng của môi trường xã hội gồm các yếu tố: tình hình trật tự xã hội, thói quen, tâm lý, trình độ học vấn hoặc bản sắc dân tộc được thể hiện tiêu biểu qua những nét tính cách của người dân như: tính cần cù, trung thực, ham lao động, thích tằn tiện và các yếu tố về nơi ở, nơi làm việc... cũng ảnh hưởng đến thói quen tiêu dùng của người dân. Thông thường nơi nào tập trung nhiều người có địa vị trong xã hội, có trình độ và thu nhập cao thì chắc chắn nhu cầu tiêu dùng ở nơi đó lớn, nhu cầu vay vốn cao nên có khả năng mở rộng cho vay cá nhân. Còn nơi nào phần lớn tập trung nhiều lao động phổ thông thì họ chỉ mong muốn được cuộc sống bình thường, không nghĩ đến việc đi vay để mua sắm hàng hóa, nâng cao chất lượng cuộc sống.

▪ **Chính sách và chương trình kinh tế của Nhà nước**

Khi Nhà nước có chủ trương kích cầu, đưa ra các biện pháp để khuyến khích đầu tư trong nước, thu hút đầu tư nước ngoài như: nới lỏng tốc độ tăng trưởng tín dụng, giảm thuế cho các công ty mới thành lập, tạo công ăn việc làm cho người lao động... sẽ thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, thất nghiệp giảm từ đó tăng mức sống của người dân, từ đó kích thích người dân chi tiêu và làm cho hoạt động cho vay cá nhân ở các NH phát triển.

Mặt khác, chính sách áp dụng lãi suất cho vay ưu đãi đối với hộ nông dân, hộ nghèo, các chương trình xóa đói giảm nghèo nhằm thực hiện công bằng xã hội, tạo sự phát triển cân đối giữa khu vực thành thị và nông thôn cũng có ảnh hưởng đến cầu tiêu dùng của người dân trong hiện tại và tương lai, từ đó tác động đến định hướng phát triển cho vay cá nhân của hệ thống ngân hàng nói chung.

▪ **Môi trường pháp luật**

Môi trường pháp luật bao gồm hệ thống văn bản pháp lý của Nhà nước là một nhân tố ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay cá nhân của các NH. Nếu những văn bản pháp luật này không rõ ràng, không đầy đủ sẽ tạo ra những khe hở pháp luật gây rắc rối và tổn hại đến lợi ích cho các bên tham gia quan hệ tín dụng. Ngược lại, sự đồng bộ và chặt chẽ của pháp luật sẽ góp phần tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, tạo tính trật tự và ổn định của thị trường để hoạt động cho vay cá nhân nói riêng và hoạt động kinh doanh của các NH nói chung được diễn ra thông suốt và hiệu quả. Một hệ thống pháp lý ổn định và thống nhất tạo điều kiện thuận lợi cho các NH xây dựng đường lối phát triển đi vào quỹ đạo, ngăn chặn kịp thời các rủi ro, tiêu cực xảy ra góp phần nâng cao hiệu quả tín dụng, đồng thời ngân hàng Nhà nước cũng có thể kiểm soát và ổn định tiền tệ quốc gia.

▪ **Đối thủ cạnh tranh**

Trong lĩnh vực ngân hàng thì sự cạnh tranh về lãi suất, sản phẩm, chính sách tín dụng... của các NH khác sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay của một ngân hàng. Sự cạnh tranh giữa các NH là một cuộc đua mà trong đó chính yếu tố năng lực nội tại của bản thân mỗi ngân hàng là nền tảng khẳng định vị thế của mình, mỗi ngân hàng cần tạo được sự khác biệt vượt trội trong chính sách, sản phẩm, dịch vụ, khách hàng mục tiêu so với các đối thủ khác. Chính sự khác biệt vượt trội này đã góp phần tích cực trong công cuộc phát triển cho vay cá nhân của mỗi ngân hàng.

1.3.2. Các nhân tố chủ quan

▪ ***Chính sách cho vay của ngân hàng***

Đây là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến quy mô của hoạt động cho vay nói chung và của cho vay cá nhân nói riêng. Bởi chính sách cho vay chính là đường lối, chủ trương đảm bảo cho hoạt động cho vay đi vào quỹ đạo, liên quan đến việc mở rộng hay thu hẹp tín dụng, nó có ý nghĩa quyết định sự thành công hay thất bại của một ngân hàng. Một chính sách cho vay đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng. Một chính sách cho vay đúng đắn là phải linh hoạt, phù hợp với sự thay đổi của môi trường kinh tế - xã hội cũng như mục tiêu của ngân hàng. Tùy theo từng thời kỳ mà ngân hàng sẽ điều chỉnh quy mô cho vay sao cho phù hợp với đường lối phát triển của Nhà nước, cũng như đảm bảo sự kết hợp hài hòa giữa quyền lợi của người gửi tiền, người vay tiền và của chính bản thân ngân hàng. Đối với các NH, chính sách cho vay đúng đắn phải đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng, trên cơ sở phân tán rủi ro, tuân thủ pháp luật và đường lối chính sách của Nhà nước.

▪ **Định hướng phát triển của ngân hàng**

Đây là điều kiện tiên quyết để phát triển cho vay cá nhân. Nếu trong kế hoạch phát triển của mình các ngân hàng không quan tâm đến lĩnh vực này thì các KHCN có nhu cầu vay vốn sẽ không có nhiều lựa chọn để thỏa mãn nhu cầu. Ngược lại, nếu ngân hàng muốn phát triển cho vay cá nhân thì họ sẽ đưa ra những chiến lược cụ thể để thu hút những khách hàng có nhu cầu đến với mình. Khi cung – cầu có điều kiện thuận lợi để gặp nhau, cũng có nghĩa là các NH sẽ có nhiều cơ hội để phát triển cho vay cá nhân. Cho vay cá nhân là một phần quan trọng của hoạt động ngân hàng bán lẻ, vì vậy định hướng chiến lược hoạt động của ngân hàng là chỉ tập trung bán buôn, chỉ tập trung bán lẻ hay phát triển bán buôn đi đôi với bán lẻ sẽ quyết định khả năng phát triển cho vay cá nhân của ngân hàng đó.

▪ **Năng lực tài chính của ngân hàng**

Đây là một trong những yếu tố được các lãnh đạo ngân hàng xem xét trước khi đưa ra quyết định đường lối phát triển của ngân hàng mình. Năng lực tài chính của ngân hàng được xác định dựa trên một số yếu tố như: số lượng vốn chủ sở hữu, nguồn vốn huy động được, tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ, số lượng tài sản thanh khoản. Khi các ngân hàng có sức mạnh tài chính thì có thể đầu tư vào các danh mục mà mình quan tâm, vì vậy cho vay cá nhân cũng có cơ hội được chú trọng phát triển.

▪ **Chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng**

Con người là yếu tố quyết định sự thành bại trong hoạt động của ngân hàng. Khi kinh tế càng phát triển thì các mối quan hệ kinh tế càng phức tạp, cạnh tranh ngày càng gay gắt, đòi hỏi đội ngũ nhân viên phải có trình độ cao.

Một CBTD có chuyên môn nghiệp vụ cao, khả năng giao tiếp tốt, trình độ ngoại ngữ, vi tính thành thạo, nhiệt tình trong công việc, có đạo đức nghề nghiệp sẽ tạo được ấn tượng đẹp về ngân hàng bởi CBTD chính là hình ảnh của ngân hàng. Khi khách hàng cảm thấy yên tâm về trình độ nghiệp vụ, hài lòng với phong cách giao tiếp, cách làm việc chuyên nghiệp của CBTD thì chắc chắn họ sẽ còn tìm đến với ngân hàng.

▪ **Trình độ khoa học công nghệ và khả năng quản lý của ngân hàng**

Đây cũng là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển cho vay cá nhân tại các NH. Nếu một ngân hàng được trang bị các công nghệ hiện đại đồng thời có sự quản lý hoạt động chặt chẽ thì họ có thể tăng tiện ích cho khách hàng nhờ bán chéo các sản phẩm, dịch vụ. Mặt khác, áp dụng khoa học công nghệ hiện đại các ngân hàng có thể phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng về các nghiệp vụ cũng như các dịch vụ hỗ trợ, tạo được lòng tin, sự tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng và từ đó thu hút được nhiều khách hàng đến giao dịch với ngân hàng. Đặc biệt với sự phát triển công nghệ thông tin như vũ bão hiện nay, các trang thiết bị tin học đã giúp ngân hàng xử lý thông tin một cách nhanh chóng, kịp thời, chính xác. Trên cơ sở đó, đưa ra những quyết định cho vay đúng đắn, không bỏ lỡ thời cơ kinh doanh giúp cho quá trình quản lý tiền vay và thanh toán được thuận tiện, nhanh chóng, chính xác.

CHƯƠNG 2.

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM

2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển ngân hàng TMCP Á Châu

Tên giao dịch:

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

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 0301452948.

- **Đăng ký lần đầu:** Ngày 19 tháng 5 năm 1993.
- **Đăng ký thay đổi lần thứ 29:** Ngày 03 tháng 9 năm 2014.

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

Địa chỉ: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 05, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh.

Số điện thoại: (84.8) 3929 0999.

Số fax: (84.8) 3839 9885.

Website: www.acb.com.vn.

Mã cổ phiếu: ACB.

Logo:



▪ **Quá trình hình thành:**

Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (ACB) được thành lập theo Giấy phép số 0032/NHGP do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 24/4/1993, và Giấy phép số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân Tp. Hồ Chí Minh cấp ngày 13/5/1993. Ngày 04/6/1993, ACB chính thức đi vào hoạt động.

▪ **Thời điểm niêm yết:**

ACB niêm yết tại Sở giao dịch Chứng khoán Hà Nội (trước đây là Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội) theo Quyết định số 21/QĐ-TTGDHN ngày 31/10/2006. Cổ phiếu ACB bắt đầu giao dịch vào ngày 21/11/2006.

▪ **Các giai đoạn phát triển:**

Giai đoạn 1993 – 1995: Giai đoạn hình thành ACB.

- Nguyên tắc kinh doanh là “quản lý sự phát triển của doanh nghiệp an toàn và hiệu quả”.

- Hướng về khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa trong khu vực tư nhân

Giai đoạn 1996 – 2000: Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa.

- **Tiếp cận nghiệp vụ ngân hàng hiện đại:** Tham gia chương trình đào tạo toàn diện kéo dài hai năm, do các giảng viên nước ngoài trong lĩnh vực ngân hàng thực hiện.

- **Hiện đại hóa công nghệ thông tin ngân hàng:** Xây dựng hệ thống mạng diện rộng và vận hành hệ nghiệp vụ ngân hàng lõi là TCBS (The Complete Banking Solution: Giải pháp ngân hàng toàn diện).

- Tái cơ cấu Hội sở theo hướng phân biệt đơn vị kinh doanh và hỗ trợ.

- Thành lập Công ty Chứng khoán ACB.

Giai đoạn 2001 – 2005: Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực (i) huy động vốn, (ii) cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, (iii) thanh toán quốc tế và (iv) cung ứng nguồn lực tại Hội sở.

- Ngân hàng Standard Chartered Bank (SCB) ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật toàn diện; và trở thành cổ đông chiến lược của ACB.

- Triển khai giai đoạn hai của chương trình hiện đại hoá công nghệ ngân hàng: (i) nâng cấp máy chủ, (ii) thay thế phần mềm xử lý giao dịch thẻ có khả năng tích hợp với nền công nghệ lõi hiện có, và (iii) lắp đặt hệ thống máy ATM.

Giai đoạn 2006 – 2010: Niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

- **Đẩy nhanh việc mở rộng mạng lưới hoạt động:** Thành lập mới và đưa vào hoạt động cả thảy 223 chi nhánh và phòng giao dịch, tăng từ 58 đơn vị vào cuối năm 2005 lên 281 đơn vị vào cuối năm 2010.

- Thành lập Công ty Cho thuê tài chính ACB.

- Phát hành thêm 10 triệu cổ phiếu mệnh giá 100 tỷ đồng, với số tiền thu được là hơn 1.800 tỷ đồng (2007); và tăng vốn điều lệ lên 6.355 tỷ đồng (2008).

- Xây dựng Trung tâm dữ liệu dự phòng đạt chuẩn ở tỉnh Đồng Nai.

- Được Nhà nước Việt Nam tặng hai huân chương lao động và được nhiều tạp chí tài chính có uy tín trong khu vực và trên thế giới bình chọn là ngân hàng tốt nhất Việt Nam.

Giai đoạn 2011 – 2015: Định hướng Chiến lược phát triển của ACB giai đoạn 2011 - 2015 và tầm nhìn 2020 được ban hành; trong đó nhấn mạnh đến việc chuyển đổi hệ thống quản trị điều hành phù hợp với các quy định pháp luật Việt Nam và hướng đến áp dụng các thông lệ quốc tế tốt nhất.

- Đưa vào hoạt động Trung tâm Dữ liệu dạng mô - đun (enterprise module data center), xây dựng theo tiêu chuẩn quốc tế đầu tiên tại Việt Nam, với tổng giá trị đầu tư gần 2 triệu USD.

- Trung tâm Vàng ACB là đơn vị đầu tiên trong ngành cùng một lúc được Tổ chức QMS Australia chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và Tổ chức Công nhận Việt Nam (Accreditation of Vietnam) công nhận năng lực thử nghiệm và hiệu chuẩn (xác định hàm lượng vàng) đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005.

- Sự cố tháng 8/2012 đã tác động đáng kể đến hoạt động của ACB, đặc biệt là huy động và kinh doanh vàng. ACB đã ứng phó tốt sự cố rút tiền xảy ra trong tuần cuối tháng 8; nhanh chóng khôi phục toàn bộ số dư huy động tiết kiệm VND chỉ trong thời gian ngắn sau đó; và thực thi quyết liệt việc cắt giảm chi phí trong 6 tháng cuối năm.

- Năm 2013, hiệu quả hoạt động không như kỳ vọng nhưng ACB vẫn có mức độ tăng trưởng khả quan về huy động và cho vay, lần lượt là 10,3% và 4,3%. Nợ xấu của ACB được kiểm soát dưới mức 3%. Quy mô nhân sự cũng được tinh giản. Thực hiện lộ trình tái cơ cấu 2013 – 2015 theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

- Năm 2014, ACB nâng cấp hệ nghiệp vụ ngân hàng lõi (core banking) từ TCBS lên DNA, thay thế hệ cũ đã sử dụng 14 năm. Hoàn tất việc thay đổi logo, bảng hiệu mặt tiền trụ sở cho toàn bộ các chi nhánh và phòng giao dịch và ATM theo nhận diện thương hiệu mới (công bố ngày 05/01/2015). Hoàn tất việc xây dựng khung quản lý rủi ro nhằm đáp ứng đầy đủ các quy định mới về tỷ lệ đảm bảo an toàn. Quy mô và hiệu quả hoạt động kinh doanh của kênh phân phối được nâng cao.

- Trong năm 2015, ACB hoàn thành các dự án chiến lược như:

+ Tái cấu trúc kênh phân phối.

+ Hình thành trung tâm thanh toán nội địa (giai đoạn 1).

+ Hoàn thiện phương thức đánh giá hiệu quả hoạt động đơn vị và nhân viên Hội sở; đồng thời cho khởi tạo và triển khai các dự án ngân hàng giao dịch (transaction banking), ngân hàng ưu tiên (priority banking), quản lý bán hàng (customer management system), v.v. nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh.

Giai đoạn 2015 đến nay:

Trong năm 2016, Các dự án áp dụng công nghệ vào hoạt động ngân hàng đã hoàn thành xuất sắc, theo đúng tiến độ đề ra trong các giai đoạn trước. Có thể kể đến: Dự án chuyển đổi hệ thống core chứng khoán ACBS; dự án cải tiến các chương trình CLMS, CRM, ACMS, ELM, PASS để hỗ trợ việc tinh gọn quy trình nghiệp vụ ngân hàng; Dự án nâng cấp hệ thống các máy ATM, Dự án nâng cấp website ACB và nhận diện thương hiệu, gia tăng tiện ích, dịch vụ thanh toán cho khách hàng,....

Tính đến nay, ACB luôn khẳng định vị thế của một Ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam trong suốt hơn 21 năm hình thành và phát triển. ACB là ngân hàng hoạt động có quy tắc: tăng trưởng phải bền vững, quản lý phải ngày càng chuyên nghiệp, thu nhập chính đáng và lợi nhuận ở mức hợp lý.

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum

Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Kon Tum (ACB) được thành lập và bắt đầu đi vào hoạt động từ tháng 6 năm 2011. Trải qua hơn 4 năm hoạt động và phát triển, ACB – CN Kon Tum đã và đang khẳng định vị trí trong ngành ngân hàng trên địa bàn tỉnh. Bộ máy hoạt động gồm nhiều phòng ban trực thuộc, trong đó bộ phận khách hàng doanh nghiệp giữ vai trò không thể thiếu trong chiến lược kinh doanh.

2.1.3. Kết quả kinh doanh trong những năm gần đây

Năm 2018, năm đầu tiên mà nền kinh tế sự tăng trưởng nóng thị trường bất động sản, chi nhánh đã có thu nhập của Chi nhánh hơn con số 11,77 tỷ đồng. Sang đến năm 2019 chi nhánh đã được tốc độ tăng thu nhập của Chi nhánh là 10%, tương ứng tăng hơn 2,97 tỷ đồng. Năm 2020 tốc độ thu nhập của Chi nhánh tăng 102% đạt mức 7,55 tỷ đồng., đây là một nỗ lực tốt của ACB trong việc duy trì nguồn thu nhập ở mức ổn định.

Bảng 2.1. Kết quả kinh doanh tại Chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	So sánh 2019/2018		So sánh 2020/2019	
				+/-	%	+/-	%
I. Tổng thu nhập	11,77	15,11	18,08	3,34	28%	2,97	20%
1. Cho vay	6,25	8,51	10,06	2,26	36%	1,55	18%
2. Dịch vụ chuyển tiền	0,56	0,67	1,25	0,11	20%	0,58	87%
3. Dịch vụ bảo lãnh	0,89	1,01	0,87	0,12	13%	-0,14	-14%
4. Dịch vụ thẻ	2,67	2,95	3,37	0,28	10%	0,42	14%
5. Dịch vụ thanh toán	0,71	1,23	1,52	0,52	73%	0,29	24%
6. Dịch vụ khác	0,69	0,74	1,01	0,05	7%	0,27	36%
II. Tổng chi	8,381	11,367	10,53	2,986	36%	-0,837	-7%
III. Lợi nhuận	3,389	3,743	7,55	0,354	10%	3,807	102%

(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân)

Các thành phần tạo nên thu nhập của Chi nhánh đều tăng qua 3 năm, trong đó thu nhập từ lãi và các khoản tương tự (bao gồm thu lãi tiền gửi, thu lãi tiền cho vay và thu lãi khác) luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trên 95% doanh thu. Ba nguồn này đều tăng trưởng, và tốc độ tăng trưởng đều đặn qua các năm. Mặc dù có những thay đổi biến động về mặt bằng lãi suất vào năm 2019, cũng như 2020, tốc độ tăng của các khoản này vẫn được duy trì. Đáng kể nhất là nguồn thu lãi khác bao gồm các khoản thu lãi từ các khoản đầu tư, thu lãi thuê tài chính và thu lãi khác từ tín dụng, có tốc độ tăng trưởng khá đều và tốt trong 3 năm. Đây là nguồn thu chiếm tỷ trọng lớn nhất nên sự gia tăng này cần được phát huy hơn nữa.

Cụ thể là:

+ Thu nhập của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum khá ổn định và có xu hướng tăng lên đều qua các năm. Năm 2018 thu nhập của chi nhánh là 11,17 tỷ đồng đến năm 2019 là 15,11 tỷ đồng và đến năm 2020 là 18,08 tỷ đồng. Với số liệu mỗi

năm như trên có thể thấy sau 1 năm từ 2018 đến 2019 thu nhập đã tăng lên 28% tương đương với 3,34 tỷ đồng và từ năm 2019 đến năm 2020 thu nhập tăng 20% tương ứng tăng 2,97 tỷ đồng so với năm 2019. Nguyên nhân là do chính sách Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh KonTum đã áp dụng với khách hàng tốt, với việc đưa ra các chương trình giúp cá nhân, doanh nghiệp tiếp cận được vốn vay đã giúp cho thu nhập của chi nhánh tăng lên.

+ Chi phí năm 2019 ở mức cao là 11,367 tỷ đồng tăng 2,986 tỷ đồng so với năm 2018 tương ứng với 36% và đến năm 2020 có giảm 0,837 tỷ tương ứng với 7%. Chi phí về huy động chiếm chủ yếu trong tổng chi phí của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, chi phí nhân viên, chi phí nội bộ cũng tăng lên đáng kể.

+ Chênh lệch thu chi:

Giai đoạn 2018-2020 ACB chi nhánh KonTum vẫn còn một số khó khăn nhất định, đặc biệt trong công tác kinh doanh nhưng tăng trưởng về chênh lệch thu chi của chi nhánh vẫn đạt mức cao, tiêu biểu là cuối năm 2018 lợi nhuận sau thuế đạt 3,381 tỷ đồng và cuối năm 2019 tăng lên 3,743 tỷ đồng. Đến năm 2020 lợi nhuận sau thuế tăng lên 7,55 tỷ đồng so với cùng kỳ năm trước. Rõ ràng là chi phí tăng khá cao nhưng cùng với sự tăng trưởng ổn định của thu nhập, thu nhập có thể bù đắp chi phí. Đây có thể nói là tín hiệu đáng mừng cho chi nhánh và cũng giúp ACB chi nhánh KonTum dần khẳng định vị trí của mình trong toàn bộ hệ thống.

2.2. THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM

2.2.1. Quy trình cấp cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum

Quy trình cho vay KH cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Kon Tum được thực hiện qua các bước sau:

Bước 1: Tiếp xúc và hướng dẫn khách hàng vay vốn

Việc tiếp xúc và hướng dẫn KH lập hồ sơ vay vốn tại ACB - Chi nhánh Kon Tum được thực hiện bởi nhân viên Tư vấn tài chính cá nhân (gọi tắt là PFC - Personal Financial Consultant). Các PFC tại ACB – Chi nhánh Kon Tum có nhiệm vụ tìm kiếm KH, phát hiện nhu cầu, tư vấn các sản phẩm tín dụng cá nhân phù hợp với KH, thu thập thông tin KH và hướng dẫn KH lập hồ sơ vay vốn.

Bước 2: Thẩm định và lập tờ trình thẩm định khách hàng

Sau khi KH đồng ý đặt quan hệ vay vốn với ACB - Chi nhánh Kon Tum và nộp đầy đủ hồ sơ vay vốn, ACB – Chi nhánh Kon Tum tiến hành thẩm định KH. Công tác thẩm định được phân ra hai mảng độc lập: Thẩm định và phân tích tín dụng; thẩm định tài sản đảm bảo. Thu thập thông tin, chứng từ.

Bước 3: Xét duyệt cho vay

Tùy thuộc vào số tiền đề nghị cho vay, tỷ lệ cho vay/tài sản đảm bảo, các điều kiện thực hiện thủ tục pháp lý đối với tài sản đảm bảo theo quy định của ACB, hồ sơ vay vốn của KH tại ACB – Chi nhánh Kon Tum sẽ được trình xét duyệt tại các cấp có thẩm quyền.

Bước 4: Thông báo kết quả cho khách hàng

Các kết quả phê duyệt tín dụng sẽ được ACB - Chi nhánh Kon Tum thông báo cho KH bằng văn bản.

Bước 5: Hoàn tất các thủ tục đảm bảo tiền vay và ký Hợp đồng tín dụng

Đối với các hồ sơ được chấp thuận cho vay, KH cùng ACB - Chi nhánh Kon Tum hoàn tất các thủ tục đảm bảo tiền vay: ký các hợp đồng cầm cố, thế chấp; đăng ký giao dịch đảm bảo theo quy định của pháp luật; và ký hợp đồng tín dụng. Tại ACB – Chi nhánh Kon Tum, các công việc liên quan đến bước này như soạn thảo các hợp đồng cầm cố/thế chấp, hợp đồng tín dụng, thực hiện công ch ứ ng hợp đồng tại phòng công ch ứ ng, thực hiện thủ tục đăng ký giao dịch đảm bảo và các thủ tục pháp lý liên quan... được thực hiện bởi nhân viên pháp lý chứng từ (LDO - Legal Documentary Officer).

Bước 6: Giải ngân

Sau khi các thủ tục liên quan đến đảm bảo tiền vay, ký kết hợp đồng tín dụng được hoàn thành, KH vay vốn đáp ứng đầy đủ các điều kiện trước khi giải ngân. Khi giải ngân, ACB – Chi nhánh Kon Tum tiến hành giải ngân cho KH. Tùy vào đặc điểm sản phẩm và phê duyệt của các cấp có thẩm quyền, KH có thể giải ngân 1 lần hay nhiều lần, giải ngân bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản. Công việc giải ngân được các nhân viên thực hiện như sau: Nhân viên dịch vụ KH vay vốn (Loan CSR) tiến hành kiểm tra các điều kiện trước và khi giải ngân, mở tài khoản vay, lập lệnh giải ngân trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Sau khi được phê duyệt, lệnh giải ngân sẽ được chuyển đến nhân viên giao dịch (Teller) để tiến hành giải ngân.

Bước 7: Lưu hồ sơ

Không chỉ những hồ sơ được chấp thuận cho vay, các chứng từ tài liệu của KH trong quá trình vay vốn mà ngay cả những hồ sơ bị từ chối cũng được lưu giữ một cách có hệ thống.

Bước 8: Kiểm tra sau cho vay, theo dõi, thu nợ

Việc kiểm tra sau cho vay, theo dõi, thu nợ là công việc được thực hiện liên tục và thường xuyên. Kiểm tra sau cho vay bao gồm: kiểm tra việc sử dụng vốn vay của KH để đảm bảo KH sử dụng vốn vay đúng mục đích; kiểm tra khả năng trả nợ của KH; kiểm tra tình trạng tài sản đảm bảo. Ngoài việc kiểm tra sau cho vay, để đảm bảo cho khoản vay được hoàn trả đầy đủ và đúng hạn thì theo dõi việc trả nợ và đô đốc thu hồi nợ cũng là công tác hết sức quan trọng. Trong trường hợp khi đến hạn KH không trả được nợ, tùy vào từng trường hợp cụ thể, nhân viên C/A (nhân viên phân tích tín dụng) tiến hành các thủ tục theo quy định như: đề xuất gia hạn nợ, nhắc nợ, đề nghị chuyển nợ quá hạn, hay chuyển hồ sơ cho Công ty Xử Lý Nợ ACB để tiến hành thu hồi nợ.

Bước 9: Thanh lý

Khoản vay của KH chính thức được tất toán và thanh lý hợp đồng vay vốn khi KH đã hoàn trả toàn bộ gốc, lãi và các khoản phí phát sinh.

2.2.2. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum

2.2.2.1. Dự nợ cho vay khách hàng cá nhân

Dự nợ là kết quả của quá trình tăng trưởng tín dụng, cho ta thấy quy mô về hoạt động tín dụng của ngân hàng, phản ánh chính xác, đầy đủ lượng vốn đầu tư phát triển kinh tế mà ngân hàng thực hiện tại thời điểm xem xét. Dự nợ bao gồm: nợ chưa đến hạn, nợ quá hạn, nợ được gia hạn điều chỉnh và nợ khó đòi.

▪ Dự nợ theo mục đích vay

Để thấy rõ hơn cơ cấu dự nợ theo mục đích vay trong thời gian qua, ta xem xét biểu đồ sau đây:

Bảng 2.2: Cơ cấu dự nợ tín dụng khách hàng cá nhân

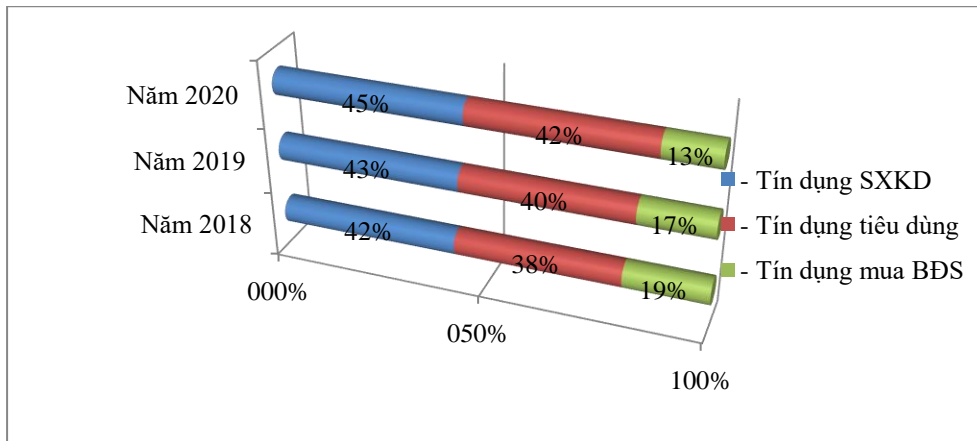
ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018	Chênh lệch 2020/2019
	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%	%	%
Tín dụng SXKD	197	42.25%	226	43.41%	277	44.90%	14.65%	22.73%
Tín dụng tiêu dùng	179	38.45%	206	39.59%	260	42.20%	14.90%	26.48%
Tín dụng mua BĐS	90	19.30%	88	17.00%	80	12.90%	-1.71%	-9.96%
Dự nợ cho vay cá nhân	466	100%	520	100%	617	100%	11.59%	18.65%

(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân)

Tỷ trọng cho vay theo mục đích vay khách hàng cho thấy sự phụ thuộc vào các chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước cụ thể theo hướng dẫn Chỉ thị 01 năm 2019 xiết chặt cho vay mua bất động sản, hỗ trợ về lãi suất vay ưu đãi lĩnh vực kinh doanh và tiêu dùng điều này tạo điều kiện khách hàng cá nhân mạnh dạn vay vốn hơn.

Những năm qua bất chấp tình trạng ảnh hưởng của suy giảm kinh tế và tình hình dịch Covid19, với nhiều biện pháp hỗ trợ hợp lý đối với khách hàng thì dự nợ tín dụng cá nhân của Chi nhánh vẫn tăng trưởng cao. Cả hai lĩnh vực tín dụng kinh doanh và tín dụng tiêu dùng đều có xu hướng tăng về giá trị đóng góp sự tăng trưởng của tổng dự nợ tín dụng cá nhân tăng liên tục qua các năm.



(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân)

Biểu đồ 2.1: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo mục đích vay của ngân hàng ACB chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018 - 2020

Tín dụng tiêu dùng có tỷ trọng dưới 40% tổng dư nợ cho vay của khách hàng cá nhân, đến 2020 tăng cả về tỷ trọng và giá trị đạt 42,2% dư nợ cho vay của khách hàng cá nhân.

Tín dụng kinh doanh có tỷ trọng 42,25% tổng dư nợ cho vay của khách hàng cá nhân, đến 2020 tăng cả về tỷ trọng và giá trị đạt 44,9 % dư nợ cho vay của khách hàng cá nhân.

Tín dụng mua BĐS có tỷ trọng giảm dần qua các năm từ 19,3% tổng dư nợ cho vay của khách hàng cá nhân giảm còn 12,9 % năm 2020.

Trong bối cảnh hiện nay, khi mức độ cạnh tranh giữa các NHTM trở nên gay gắt và diễn biến tình hình tài chính tiền tệ luôn có nhiều biến động. Ngân hàng đã không ngừng cải tiến các sản phẩm dịch vụ cũng như giải quyết các vấn đề về thủ tục để đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu của khách hàng nhưng vẫn đảm bảo tính an toàn cao nhất. Trên cơ sở nguồn vốn huy động được cùng với việc tận dụng lợi thế của ngân hàng về vốn, nhân lực, uy tín... ACB chi nhánh Kon Tum đã không ngừng mở rộng các hình thức tín dụng theo xu hướng phát triển chung của nền kinh tế đồng thời có chiến lược tập trung phục vụ tốt nhất nhóm khách hàng của mình. ACB chi nhánh Kon Tum với phương châm hoạt động là: “Hợp tác cùng phát triển” thì nhóm KHCCN là nhóm khách hàng mục tiêu mà ACB chú trọng phát triển. Cùng với sự phát triển của kinh tế xã hội, hoạt động tín dụng cá nhân tại ACB thu được nhiều kết quả tích cực.

Đối với bất kỳ một NHTM nào thì tín dụng luôn được xem là một trong hai nghiệp vụ quan trọng nhất. Trong đó một lượng vốn đi vào bằng hình thức huy động vốn và đi ra khỏi ngân hàng dưới hình thức một khoản tín dụng, khoảng chênh lệch giữa chi phí đầu vào và thu nhập đem lại lợi nhuận cho ngân hàng. Như vậy kết quả của hoạt động tín dụng đóng góp một phần không nhỏ trong khoản lợi nhuận mà ngân hàng thu được đồng thời quy mô và chất lượng của tín dụng cũng thể hiện được tiềm năng và thế mạnh của ngân hàng đó.

Bảng 2.3: Dư nợ tín dụng cá nhân theo thời hạn tín dụng của chi nhánh Kon Tum

Đơn vị tính: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	+/-	Tỷ lệ (%)	+/-	Tỷ lệ (%)
Ngắn hạn	265	56.90%	308	59.21%	372	60.31%	43	16.12%	64	20.86%
Trung và dài hạn	201	43.10%	212.108	40.79%	244.8873	39.69%	11	5.61%	33	15.45%
Tổng	466	100%	520	100%	617	100%	54	11.59%	97	18.65%

(Nguồn: Phòng kế toán)

▪ **Dư nợ theo thời hạn tín dụng**

Để thấy rõ hơn tình hình dư nợ theo thời hạn tín dụng của ngân hàng trong thời gian qua, ta xem qua mỗi năm. Đến năm 2020, dư nợ ngắn hạn tăng mạnh đạt 2.686.796 triệu đồng tăng 15,9% so với năm 2019 và chiếm 60,31% trong tổng dư nợ. Tín dụng cá nhân và dư nợ trung và dài hạn chỉ chiếm 39,69% trong tổng dư nợ cá nhân.

Nguyên nhân của sự tăng trưởng này là do ngân hàng thực hiện chủ trương của ngân hàng Nhà nước 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 nên ngân hàng tập trung tín dụng ngắn hạn, giảm tỷ trọng tín dụng trung và dài hạn. Bên cạnh đó, thì ngân hàng cũng thấy được lợi thế của khoản tín dụng ngắn hạn nên ngân hàng tập trung tín dụng vào loại thời hạn này, giảm tỷ trọng tín dụng trung và dài hạn, đẩy mạnh công tác thu hồi nợ hơn là mở rộng tín dụng nên dẫn đến sự giảm xuống trong tổng dư nợ trung và dài hạn.

2.2.2.2. Số lượng khách hàng cá nhân vay vốn

Bảng 2.4. Số lượng KH cá nhân vay vốn tại Chi nhánh

Chỉ tiêu	2018	2019	2020
Tổng số lượng KH	1.304	1.390	1.405
Khách hàng cá nhân	903	934	956

(Nguồn: Phòng dịch vụ khách hàng)

Số lượng KH cá nhân tăng dần cùng với tổng số lượng khách hàng qua các năm Có được số lượng KH như vậy là một thành công của Chi nhánh, thể hiện phần nào mức độ hài lòng của KH về các dịch vụ cho vay ngân hàng ACB Kon Tum cũng như đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn cho họ nên có sức lan tỏa trong dân cư khá rộng. Tuy trở thành Chi nhánh chưa lâu nhưng lượng khách hàng tìm đến ngày một nhiều hơn, tạo dựng một chỗ đứng vững chắc trong hệ thống các ngân hàng trên địa bàn thành phố cũng như khả năng mở rộng quy mô hoạt động cho vay của Chi nhánh.

2.2.2.3. Nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn

▪ Nợ quá hạn trong hoạt động cho vay KHCN

Nợ quá hạn của KHCN chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nợ quá hạn của toàn bộ chi nhánh, trong 3 năm tỷ lệ nợ quá hạn luôn ở mức cao hơn 74% cụ thể vào năm 2018 là 86,43% năm 2019 là 82,3% và vào năm 2020 là 74,96%. Sở dĩ có điều này là do hoạt động cho vay KHCN là hoạt động cho vay chính trong lĩnh vực cho vay của Chi nhánh. Sự thay đổi tỷ trọng dư nợ hoàn toàn phù hợp với sự biến động dư nợ cho vay KHCN qua các năm.

Bảng 2.5. Tỷ trọng nợ quá hạn của hoạt động cho vay KHCN

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Tổng Nợ quá hạn của KHCN	14.18	86.43%	15.32	82.30%	20.07	74.96%

(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân)

▪ Tỷ lệ nợ quá hạn của hoạt động cho vay KHCN

Bảng 2.6. Tỷ lệ nợ quá hạn của hoạt động cho vay KHCN

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Nợ quá hạn của khối KHCN (tỷ đồng)	14.18	15.32	20.07
Dư nợ cho vay KHCN (tỷ đồng)	396	448	553
Tỷ lệ Nợ quá hạn của khối KHCN (%)	3.58	3.42	3.63
Tỷ lệ Nợ quá hạn (%)	3.52	3.58	4.34

(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân)

Qua bảng số liệu ở trên ta có thể thấy tỷ lệ nợ quá hạn từ cho vay khách hàng cá nhân xuyên suốt trong giai đoạn 2018-2020 của ngân hàng luôn lớn hơn 3% và có xu hướng tăng qua các năm.

Tỷ lệ nợ quá hạn năm từ cho vay khách hàng cá nhân 2018 là 3,58%, năm 2019 là 3,42% và năm 2020 là 3,63%. Trong năm 2018 tỷ lệ nợ quá hạn từ cho vay khách hàng cá nhân cao nhất. Nguyên nhân của tỷ lệ nợ quá hạn tăng cao trong năm 2018 là do cuộc khủng hoảng sự tăng trưởng nóng thị trường bất động sản năm 2017 đã hạ nhiệt vẫn còn ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của một số KH, làm gia tăng nợ quá hạn cho chi nhánh. Đến năm 2019, 2020 tỷ lệ nợ quá hạn giảm về tỷ trọng, xét về giá trị vẫn tăng cùng với sự gia tăng dư nợ cho vay. Mặc dù thị trường có lúc có những thay đổi không thuận lợi và tốc độ tăng trưởng tín dụng trên 2 con số, Chi nhánh vẫn giữ tỷ lệ nợ quá hạn cao hơn 3%, vượt mức quy định của ngân hàng đề ra. Đây là một vấn đề cần quan tâm của Chi nhánh trong công tác thẩm định cho vay và quản lý thu hồi nợ khách hàng cá nhân.

2.2.2.4. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

xét biểu đồ sau đây:

Do sự chuyển dịch trong cơ cấu tín dụng nên dư nợ ngắn hạn cũng ngày càng tăng nhanh và chiếm tỷ lệ cao hơn so với dư nợ trung và dài hạn vì tín dụng ngắn hạn thường có thời gian thu hồi vốn nhanh, đảm bảo nguồn vốn cho ngân hàng tái đầu tư, mở rộng hoạt động tín dụng mà cũng ít gặp rủi ro hơn so với các khoản vay trung và dài hạn. Vì vậy, dư nợ ngắn hạn luôn ở mức cao có tỷ trọng dao động từ 56,9% đến 60,31% và tăng trưởng

Bảng 2.7. Tỷ lệ nợ xấu của hoạt động cho vay KHCN

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Nợ xấu của khối KHCN	9.58	11.20	13.00
Dư nợ cho vay KHCN	396	448	553
Tỷ lệ Nợ xấu của khối KHCN (%)	2.42	2.5	2.35

(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân)

Xét về giá trị thì nợ xấu từ cho vay khách hàng cá nhân của ACB - Chi nhánh Kon Tum có xu hướng tăng. Xét về tỷ lệ nợ xấu cũng có dấu hiệu giảm dần qua các năm luôn duy trì ở mức thấp, nhỏ hơn 2,5%. Điều đó cho thấy sự gia tăng chủ yếu từ nợ nhóm 2, tránh trường hợp bị rơi vào nợ nhóm 3 – nhóm nợ xấu, ngân hàng ACB chi nhánh Kon Tum đã có những quyết sách nhằm hỗ trợ khách hàng cá nhân vay vốn như giãn nợ, giảm lãi suất theo đúng Chỉ thị 01 của Ngân hàng Nhà nước năm 2020.

Đồng thời với việc bổ sung nhân viên chuyên thu nợ đã đẩy nhanh tiến trình thu hồi nợ KH, làm giảm đáng kể tỉ lệ nợ xấu cho Chi nhánh. Ngoài chuyên viên tín dụng, Ban phê duyệt hồ sơ, các kiểm soát viên của Chi nhánh luôn theo dõi và giám sát chặt chẽ quy trình cho vay về các thủ tục, chứng từ liên quan liên quan.

2.2.2.5. Tỷ lệ dư nợ cho vay cá nhân có tài sản bảo đảm

Cho vay có bảo đảm bằng tài sản vẫn là chủ yếu, dư nợ chiếm tỷ trọng cao (trên 98%) tổng dư nợ tín dụng bán lẻ.

Hình thức cho vay không có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng nhỏ, tập trung ở các sản phẩm cho vay cán bộ công nhân viên, cho vay dưới hình thức thấu chi tài khoản tiền gửi và phát hành thẻ tín dụng. Với tỷ lệ cho vay có tài sản bảo đảm cao, mức độ an toàn trong hoạt động ngân hàng sẽ cao, độ rủi ro thấp.

Bảng 2.8. Dư nợ tín dụng theo bảo đảm tiền vay

Đơn vị tính: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ tín dụng cá nhân	396	100%	448	100%	553	100%
Có bảo đảm bằng tài sản	388	98.07	190	98.02	190	98.18
Không có tài sản bảo đảm	8	1.93	258	1.98	363	1.82

(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân)

Tuy nhiên, theo thông lệ quốc tế thì tỷ lệ nợ có tài sản bảo đảm đạt 75% là an toàn đối với hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại.

Như vậy, tỷ lệ dư nợ cá nhân có tài sản bảo đảm tại ACB giai đoạn 2018 - 2020 đang ở mức cao. Điều này gây hạn chế việc mở rộng cấp tín dụng, gia tăng dư nợ tín dụng bán lẻ do không phải khách hàng nào cũng có tài sản bảo đảm. Từ đó, khả năng cạnh tranh với các NHTM khá trên địa bàn trong việc tìm kiếm khách hàng vay cá nhân.

2.2.2.6. Thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Không thể nói một khoản tín dụng có chất lượng cao khi nó không đem lại một khoản thu nhập cho ngân hàng. Nguồn thu từ hoạt động tín dụng là nguồn thu chủ yếu để ngân hàng tồn tại và phát triển, tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng luôn chiếm trên 90% trong tổng thu nhập của ngân hàng. Nếu ngân hàng chỉ chú trọng duy trì một tỷ lệ nợ xấu thấp mà không sinh lợi thì hoạt động tín dụng cũng không còn ý nghĩa. Do đó, để hoạt động tín dụng có chất lượng thì ngân hàng có kế hoạch cân đối giữa rủi ro và lợi nhuận.

Tóm lại, qua các chỉ tiêu trên có thể kết luận rằng hoạt động tín dụng của ngân hàng trong những năm qua có xu hướng ngày càng hiệu quả. Mặc dù gặp phải chịu sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng thương mại khác, nhưng vốn huy động của ngân hàng vẫn tăng liên tục qua các năm, quy mô tín dụng ngày càng được mở rộng, tỷ lệ xấu được duy trì ở mức thấp. Với kết quả trên sẽ làm nền tảng và định hướng cho hoạt động của ngân hàng trong thời gian tới ngày càng tốt hơn góp phần làm tăng uy tín ngân hàng.

2.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

2.3.1. Các nhân tố khách quan

▪ Nhóm nhân tố từ phía khách hàng

- Uy tín, đạo đức và năng lực, kinh nghiệm quản lý kinh doanh của khách hàng:

Chất lượng tín dụng phụ thuộc rất lớn vào năng lực tổ chức, kinh nghiệm quản lý kinh doanh của người vay. Đây chính là tiền đề tạo ra khả năng kinh doanh có hiệu quả của khách hàng, là cơ sở cho khách hàng thực hiện cam kết hoàn trả đúng hạn nợ ngân hàng cả gốc lẫn lãi.

- Một số nguyên nhân dẫn đến khách hàng chưa được vay vốn tại ACB chi nhánh Kon Tum là:

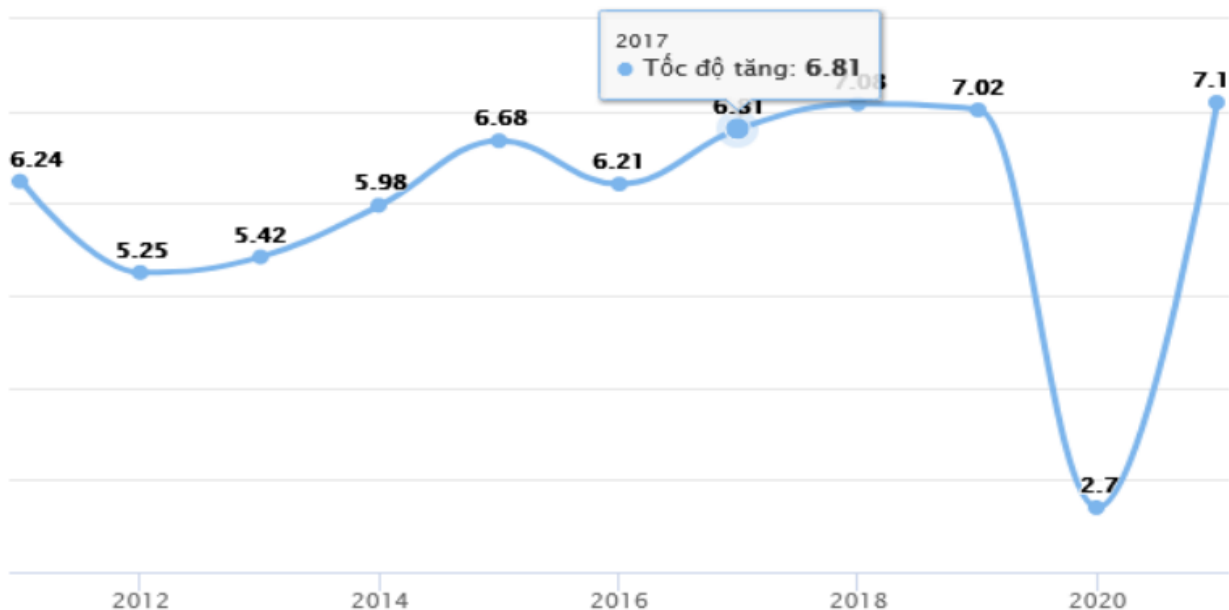
Không có các phương án, dự án khả thi: khi đi vay vốn ngân hàng, đặc biệt các doanh nghiệp khi vay phải có phương án hay dự án khả thi được xây dựng trên cơ sở khoa học, thông tin đầy đủ, thẩm định và phân tích một cách chính xác. Nhưng trên thực tế một số khách hàng không thể xây dựng dự án đầu tư trung và dài hạn. Có những khách hàng có ý tưởng làm ăn lớn nhưng không lập được kế hoạch dưới dạng biểu theo yêu cầu của ngân hàng. Cán bộ tín dụng nhiều khi phải giúp đỡ người vay, tính toán và lập phương án vay vốn trả nợ. Vì vậy nếu trình độ của các cán bộ yếu thì chất lượng tín dụng sẽ không tốt.

Khách hàng không đủ tài sản để thế chấp hợp pháp. Hiện nay chủ yếu khách hàng thế chấp bằng tài sản cố định hoặc bất động sản nhưng việc xác định giá trị thực tế của các tài sản còn gặp nhiều khó khăn, độ chính xác thấp, các văn bản quy định có liên quan còn một số chồng chéo và mâu thuẫn.

- Ngoài ra còn có các nguyên nhân như:
 - + Trình độ năng lực quản lý của khách hàng yếu kém.
 - + Vốn tự có của khách hàng tham gia rất ít thậm chí không có.
 - + Các nguồn thông tin về phía người vay thường thiếu chính xác, không đảm bảo tính thường xuyên, kịp thời, và do đó còn thiếu chính xác.
 - + Trình độ chuyên môn kỹ thuật, trình độ phân tích thị trường còn hạn chế ở một số dự án.
 - + Bên cạnh đó phẩm chất đạo đức của một số khách hàng xuống thấp do kinh doanh không hiệu quả nên có tâm lý trốn tránh, dây dưa nợ nần. Thậm chí có khách hàng còn lừa đảo chiếm đoạt vốn của chi nhánh.

▪ **Nhóm nhân tố thuộc môi trường**

- **Môi trường kinh tế**



(Nguồn : Tạp chí điện tử Vneconomy)

Biểu đồ 2.2: Tốc độ tăng trưởng kinh tế Việt Nam theo dự báo OUB

Sau một thời gian ổn định, từ cuối năm 2018, lãi suất huy động trên thị trường đã có xu hướng tăng lên rõ rệt và gây nhiều lo lắng trong năm 2019. Lãi suất huy động cao nhất tại các ngân hàng có lúc lên đến trên 10%/năm, trong khi đó, mức lãi suất 8-9%/năm cũng trở nên phổ biến hơn. Cuộc chạy đua lãi suất tại các ngân hàng nhỏ cũng khiến các ngân hàng lớn muốn giảm hoặc giữ nguyên cũng không được vì sợ mất khách. Điều này là một trong những lý do khiến mục tiêu giảm lãi suất cho vay nhằm hỗ trợ doanh nghiệp trở nên thêm khó khăn.

Trong bối cảnh đó, trong năm 2019, Ngân hàng Nhà nước đã có nhiều quyết định quan trọng để thực hiện nới lỏng chính sách tiền tệ, tác động lên mặt bằng lãi suất.

Tháng 9/2019, Ngân hàng Nhà nước đã nới nhẹ chính sách tiền tệ bằng cách cắt giảm lãi suất tái chiết khấu và lãi suất tái cấp vốn ở mức 25 điểm cơ bản, xuống lần lượt còn 4% và 6%. Đây cũng là đợt điều chỉnh đầu tiên trong hơn 2 năm, kể từ tháng 7/2017. Quyết định có hiệu lực từ ngày 16/9/2019.

Năm 2020, lần đầu tiên chỉ trong vòng một năm, Ngân hàng Nhà nước đã 3 lần giảm lãi suất điều hành. Theo đó, lãi suất điều hành đã giảm từ 1,5% - 2%/năm; trần lãi suất tiền gửi giảm từ 0,6% - 1%/năm; trần lãi suất cho vay đối với các lĩnh vực ưu tiên giảm 1,5%/năm,... thể hiện qua Thông tư 01/2020/TT-NHNN ban hành ngày 13/03/2020.

Việc Ngân hàng Nhà nước điều chỉnh giảm lãi suất điều hành đã hỗ trợ thanh khoản cho các tổ chức tín dụng, giảm chi phí vay vốn của khách hàng vay vốn trong bối cảnh khó khăn do tác động của Covid - 19.

Ngân hàng Nhà nước đã điều hành đồng bộ các công cụ chính sách tiền tệ để kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, thị trường tiền tệ và giảm mặt bằng lãi suất thị trường, hỗ trợ phục hồi tăng trưởng kinh tế.

Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã sử dụng nhiều biện pháp để điều hành nền kinh tế, điều hành chính sách tiền tệ quốc gia nhằm kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô. Tuy nhiên thị trường tiền tệ diễn biến bất thường, cùng với tác động xấu của dịch Covid đã tác động ở 3 khía cạnh quan trọng tới hoạt động của Ngân hàng TMCP. Thứ nhất là cầu tín dụng giảm do nhu cầu tín dụng của khách hàng thấp hơn. Tác động thứ hai là tiềm ẩn nợ xấu tăng, khi các doanh nghiệp, hộ gia đình chịu tác động tiêu cực từ dịch bệnh, dẫn đến hoạt động sản xuất - kinh doanh gặp khó khăn. Thứ ba là nhu cầu giao dịch qua ngân hàng số, thanh toán không dùng tiền mặt tăng do một số khách hàng ngại tiếp xúc.

- Môi trường chính trị:

Báo cáo Môi trường kinh doanh 2020 - Doing Business 2020 (DB 2020) của Ngân hàng thế giới (World Bank) cho biết Việt Nam đạt 69,8 điểm trên 100 điểm, tăng 1,2 điểm so với năm 2018 (68,6 điểm) và xếp thứ 70 trong số 190 nền kinh tế được đánh giá. Trong khu vực Đông Nam Á, Việt Nam đứng ở vị trí thứ 5, xếp sau Singapore (2), Malaysia (12), Thái Lan (21) và Brunei (66).

Có được thành công này một phần nhờ tính ổn định về chính trị Việt Nam, một trong những nhân tố quyết định thuận lợi cho các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh có hiệu

quả. Môi trường chính trị đang và sẽ tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong kinh doanh, đặc biệt đối với các hoạt động kinh doanh ngân hàng.

- Môi trường pháp lý:

Đề hướng các NHTM tiếp cận áp dụng Basel II trong quản trị rủi ro, ngày 17/3/2014, NHNN đã ban hành Công văn 1601/NHNN- TGSNH về việc thực hiện Hiệp ước vốn Basel II trong lộ trình thực hiện Basel II từ năm 2015 2018 với 10 NHTM được lựa chọn thí điểm áp dụng Basel II theo phương pháp đo lường tiên tiến cuối năm 2018 và theo phương pháp tiêu chuẩn vào cuối năm 2015.

Bên cạnh đó, định hướng tăng cường mức độ an toàn vốn và triển khai Basel II còn được triển khai qua Kế hoạch hành động của NHNN thực hiện Nghị quyết số 19/NQCP ngày 18/03/2014 của Chính phủ về những nhiệm vụ giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, trong đó NHNN lựa chọn một số NHTM đi tiên phong trong việc triển khai Basel II. Hay NHNN ban hành Chỉ thị số 01/CT NHNN ngày 27/01/2015 của NHNN tổ chức thực hiện chính sách tiền tệ và đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn, hiệu quả năm 2015. Điều này cho thấy, NHNN cũng như Chính phủ đã tạo lập cơ chế, chính sách thúc đẩy các NHTM ứng dụng Basel II theo định hướng và lộ trình cụ thể đã đặt ra.

Thông tư số 41/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016, theo đó, NHNN giảm tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu xuống 8%, đồng thời quy định cách tính tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu mới, quy định thêm về khung quản trị rủi ro và nghĩa vụ công bố thông tin tương tự như chuẩn Basel II. Ngày 29/11/2019, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ban hành quyết định số chấp thuận cho ACB triển khai áp dụng Thông tư 41 kể từ ngày 1/12/2019, trước thời hạn hiệu lực.

Trước diễn biến phức tạp dịch bệnh Covid 19 nhằm tháo gỡ khó khăn doanh nghiệp, NHNN đã chủ động ban hành ngay Thông tư 01/2020/TT-NHNN ngày 13/03/2020 quy định về việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng do dịch Covid – 19.

Tuy nhiên nhiều quy định tại Thông tư 01 đã không còn phù hợp với tình hình thực tế. NHNN đề xuất sửa đổi, bổ sung Thông tư 01 theo hướng cho phép TCTD, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài được cơ cấu lại thời hạn trả nợ, giữ nguyên nhóm nợ đủ tiêu chuẩn đối với các khoản giải ngân từ ngày 23/01/2020 đến ngày 24/4/2020. Đối với các khoản giải ngân sau ngày 24/4/2020, TCTD, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đã có thể đánh giá được đầy đủ mức độ ảnh hưởng của dịch Covid - 19 thì cần căn cứ vào đặc điểm của khách hàng để thống nhất với khách hàng lịch trả nợ phù hợp mà không được cơ cấu lại thời hạn trả nợ, giữ nguyên nhóm nợ theo quy định tại Thông tư 01.

Kết luận

Hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung và ACB – Chi nhánh Kon Tum nói riêng vẫn đang bị chi phối từ những bất ổn kinh tế (như lạm phát, biến động giá vàng, ngoại hối, dịch Covid...) và bị tác động bởi chính sách nới lỏng tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước năm

2020, từ đó người dân có xu hướng đầu cơ vào thị trường vàng, chứng khoán và đi vay nhiều khi lãi suất ngân hàng được xem rẻ nhất trong lịch sử ngành ngân hàng để phục vụ nhu cầu tiêu dùng sinh hoạt dẫn đến dư nợ cá nhân tăng.

Điều đáng lưu ý làm năm 2021, hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp dự báo sẽ khó khăn hơn năm 2020 và khả năng trả nợ của KH có khả năng tiếp tục suy giảm do dịch Covid diễn biến phức tạp. Do đó, tín dụng sẽ khó có điều kiện để tăng trưởng. Đặc biệt là tăng trưởng tín dụng phải kèm hiệu quả (chênh lệch lãi suất) cao do trần tăng trưởng cho vay đã được áp dụng. Do vậy mà tất cả các thành viên của ACB phải luôn thích ứng với các yêu cầu mới trong bối cảnh ngày càng có nhiều yếu tố khách quan ảnh hưởng đến hoạt động tài chính ngân hàng, đảm bảo có thể theo kịp yêu cầu của môi trường kinh doanh nhưng không xa rời các giá trị cốt lõi của ACB.

2.3.2. Các nhân tố chủ quan

a. Về gói sản phẩm cho vay KHCN:

Gói sản phẩm cho vay KHCN của ACB – Chi nhánh Kon Tum hiện nay khá đa dạng và phong phú, bao gồm các sản phẩm cho vay truyền thống và cả những sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu của thị trường. Hiện nay chi nhánh bổ sung thêm nhiều sản phẩm mới như vay cầm cố thẻ tiết kiệm, vay thấu chi, thẻ tín dụng quốc tế...được nhiều KH ưa chuộng và sử dụng rộng rãi.

b. Về quy trình cho vay:

Trong thời gian qua, ACB – Chi nhánh Kon Tum đã thực hiện nhiều biện pháp tổ chức lại bộ máy thực hiện hoạt động cho vay KHCN. Trước đây, công tác tiếp thị, hướng dẫn hồ sơ và thẩm định KH thuộc chức năng của chức danh A/O (Account Officer), từ tháng 10/2007 các chức năng này được tách ra cho 2 loại chức danh mới tại ACB - Chi nhánh Kon Tum: PFC và C/A. Chức năng tiếp thị và hướng dẫn hồ sơ KH thuộc trách nhiệm của chức danh PFC (Personnal Financial Consultant - Nhân viên tư vấn tài chính cá nhân), còn chức năng thẩm định KH thuộc trách nhiệm của chức danh C/A (Credit Analysis - Nhân viên phân tích tín dụng). Việc tách biệt các chức năng nhiệm vụ của nhân viên A/O trước đây để giao lại cho 2 chức danh mới là PFC và C/A nhằm mục đích chuyên môn hoá các công đoạn trong quy trình tín dụng để đảm bảo công việc được thực hiện hiệu quả hơn.

Một thay đổi lớn trong công tác phê duyệt tín dụng tại ACB – Chi nhánh Kon Tum là việc thực hiện phê duyệt tín dụng theo cơ chế chuyên viên thay cho một phần công việc của các Ban tín dụng. Trước đây theo quy định chung của ACB, mọi khoản vay đều được phê duyệt theo cơ chế Ban Tín dụng. Các Ban Tín Dụng có số thành viên ít nhất là 3 người và phê duyệt theo cơ chế đồng thuận, điều này có nghĩa là khoản vay được phê duyệt khi được toàn bộ các thành viên tham gia họp ban tín dụng đồng ý. Việc phê duyệt theo cơ chế này đảm bảo được chất lượng các khoản vay được phê duyệt song lại rất mất thời gian vì cần phải có ý kiến của nhiều thành viên. Với cơ chế phê duyệt theo cơ chế chuyên viên (chỉ cần 1 chuyên viên phê duyệt khoản vay) về cơ bản thời gian phê duyệt được rút ngắn lại.

▪ **Áp dụng công nghệ:**

ACB – Chi nhánh Kon Tum đã đưa vào sử dụng chương trình CLMS (Consumer loan management system) trong việc lập tờ trình thẩm định KH vay sinh hoạt tiêu dùng tín chấp, cho vay hỗ trợ tiêu dùng. Chức năng của phần mềm CLMS là giúp ACB – Chi nhánh Kon Tum áp dụng thống nhất các biểu mẫu đã chuẩn hoá trong việc thu thập thông tin, thẩm định và trình duyệt hồ sơ tín dụng; chuyên nghiệp hoá công việc đối với các chức danh liên quan trong quy trình cho vay và do đó giúp đẩy nhanh được tốc độ xử lý hồ sơ tín dụng.

2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI ACB CHI NHÁNH KON TUM

2.4.1. Kết quả đạt được

- ACB – Chi nhánh Kon Tum có những lợi thế sẵn như địa thế thuận lợi ngay trung tâm thành phố, nơi tập trung nhiều KH có thu nhập cao và ổn định, thêm vào đó là sự tín nhiệm của KH dành cho ACB trong nhiều năm qua.

- Có sự đa dạng về các sản phẩm, dịch vụ đặc biệt dành cho các KHCN nên tạo được lợi thế cạnh tranh, thu hút đông đảo KH tham gia hoạt động tín dụng.

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

để có thể đưa ra những giải pháp và chi ến lược phát triển đúng đắn.

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

- Quy trình tín dụng được thiết kế chặt chẽ, có logic, từng giai đoạn được chuyên môn hóa sâu nhằm khai thác tối đa năng suất cũng như giảm thiểu đến mức thấp nhất các loại rủi ro. Các nhân viên ở bộ phận này cùng phối hợp hoạt động nhằm rút ngắn thời gian giao dịch cho KH. Đặc điểm này được xem là ưu điểm nổi bật và cũng là lợi thế cạnh tranh so với các ngân hàng khác.

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

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế

- Hiện nay, tại ACB – Chi nhánh Kon Tum đã ngừng triển khai hình thức cho vay tín chấp. Đó là do phía ngân hàng có những lo ngại về mức độ rủi ro của vốn vay đối với khu vực KHCN. Chính vì quy trình cho vay quá chặt chẽ, không dám mạo hiểm vào hình thức cho vay tín chấp đối với KHCN đã làm cho chi nhánh một lượng lớn KH trẻ, đầy tiềm năng.

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

- Việc thực hiện bán chéo sản phẩm vẫn chưa đạt mục tiêu như kế hoạch đề ra. Ban lãnh đạo ACB – Chi nhánh Kon Tum đã sớm thấy được lợi ích của việc bán chéo sản phẩm và đã nhiều lần đề xuất thực hiện. Song vẫn chưa đạt được hiệu quả cao.

- Các công tác tuyên truyền tiếp thị trong lĩnh vực tín dụng còn chưa theo kịp với các ngân hàng khác trên địa bàn. Việc thành lập sau một loạt các ngân hàng quốc doanh trên địa bàn gây cản trở lớn cho ACB trong việc tạo hình ảnh mới trong lòng người dân.

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

- Nhu cầu vay nhỏ và mang tính thời vụ, thường là những khoản vay ngắn, trung hạn thường dưới 5 năm. Chính vì vậy, làm cho các nhân viên tín dụng chi nhánh gặp nhiều khó khăn hơn việc quản lý các khoản vay và giám sát việc trả nợ của KH.

- Khi phân tích, thẩm định hồ sơ vay, các thông tin tài chính và phi tài chính của KH được sử dụng cho việc phân tích thì không chính xác, không rõ ràng và không chắc chắn. Điều đó làm cho rủi ro lớn hơn so với cho vay KHDN.

- Việc thẩm định giá trị đất đai để đảm bảo cho khoản vay thì ngân hàng ACB luôn thẩm định với giá trị thấp khoảng 70 đến 80% giá trị tài sản đảm bảo. Điều đó phần nào cũng làm giảm bớt lượng KH đến vay tại chi nhánh. Vì trên thực tế, có rất nhiều ngân hàng khác thẩm định giá trị TSDB với giá trị bằng 100% giá trị TSDB theo giá thị trường nên hạn mức cấp tín dụng được cấp sẽ nhiều hơn so với khi vay tại ACB.

- Hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung và ACB – Chi nhánh Kon Tum nói riêng vẫn đang bị chi phối từ những bất ổn kinh tế (như lạm phát, biến động giá vàng, ngoại hối...) và bị tác động bởi chính sách nói lỏng tiền tệ của Nhà nước dẫn đến lãi suất cho vay thấp, khách hàng cá nhân có thể lợi dụng điều này để vay sai mục đích nhằm đầu tư, đầu cơ các kênh thị trường như chứng khoán, bất động sản. Cùng với tỷ giá USD/VNĐ vẫn chịu áp lực tăng, do chênh lệch về lạm phát của Mỹ và Việt Nam khá cao, làm cho nhu cầu tiêu dùng của người dân đều giảm. Từ đó người dân có xu hướng tiết kiệm và không muốn đi vay để phục vụ nhu cầu tiêu dùng sinh hoạt dẫn đến dư nợ cho vay tiêu dùng sẽ giảm.

CHƯƠNG 3.

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KON TUM

3.1 MỤC TIÊU ĐỊNH HƯỚNG CỦA NGÂN HÀNG TRONG TƯƠNG LAI

Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Kon Tum luôn hướng tới việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ ngân hàng với nhiều tiện ích chất lượng tốt nhằm thỏa mãn những yêu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng và coi đây là nền tảng vững chắc cho sự cạnh tranh và phát triển.

Phương châm hoạt động của ACB là “Ngân hàng của mọi nhà”, với mong muốn mang lại sự thuận tiện, dễ dàng trong việc tiếp cận nguồn vốn, cũng như là địa điểm đáng tin cậy để khách hàng có thể yên tâm chuyển giao vốn.

3.2 NHỮNG GIẢI PHÁP CHỦ YẾU NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY KHCN

3.2.1 Nhóm giải pháp về sản phẩm, dịch vụ cung ứng

3.2.1.1 Triển khai các sản phẩm cho vay

Hiện tại, việc nghiên cứu phát triển sản phẩm mới đều được thực hiện tại Hội sở chính của ACB tại TPHCM. Với sự am hiểu thị trường, thói quen và tập quán tiêu dùng và kinh doanh, ACB - Chi nhánh Kon Tum cần có sự nghiên cứu và phối hợp với các bộ phận tại Hội sở chính ACB để thiết kế và triển khai phù hợp với dân cư và thị trường Tỉnh Thừa Thiên Kon Tum. Việc áp dụng các sản phẩm mới cũng cần được triển khai đầy đủ và thống nhất tại các PGD trực thuộc ACB - Chi nhánh Kon Tum để mang đến cho các khách hàng sự thuận tiện trong giao dịch và đảm bảo tính chuyên nghiệp của ACB dưới con mắt của KH, tránh tình trạng như hiện nay ở một số PGD chỉ triển khai một số sản phẩm cho vay của ACB.

• *Giải pháp cụ thể: Tiến hành triển khai loại hình “cho vay không cần tài sản đảm bảo”*

Vì những lý do về quản lý rủi ro tín dụng mà trong một khoảng thời gian ACB - Chi nhánh Kon Tum đã bỏ qua một lượng KH tiềm năng có nhu cầu vốn lớn nhưng không có hoặc không đủ tài sản đảm bảo. Điều này có thể làm giảm bớt sức cạnh tranh của ACB với các ngân hàng trên địa bàn. Do đó, mà ACB - Chi nhánh Kon Tum có thể xem xét để triển khai loại hình cho vay không cần tài sản đảm bảo. Trước hết, đối tượng KH mà ACB cần hướng đến là những KHCN đang có quan hệ tín dụng tại ACB. Trong tương lai, sản phẩm này có thể được mở rộng cho các KH mới có quan hệ tín dụng lần đầu. Để thực hiện được điều này đòi hỏi ngân hàng phải có một hệ thống pháp lý rõ ràng, thông tin tài chính của KH minh bạch, chính xác, khi đó ngân hàng có thể dựa hoàn toàn vào thông tin tín dụng của KH trong quá khứ cũng như như phương án vay vốn và sử dụng vốn trong thời gian sắp tới để có thể ra quyết định cho vay không cần TSDB.

3.2.1.2 Cơ cấu danh mục các sản phẩm cho vay hợp lý

ACB - Chi nhánh Kon Tum cần xây dựng cơ cấu danh mục cho vay theo các sản phẩm mức hợp lý. ACB - Chi nhánh Kon Tum cần đẩy mạnh cho vay vào các sản phẩm có

tính ổn định phù hợp với đặc điểm khách hàng trên địa bàn, có giá trị gia tăng cao như các sản phẩm cho vay sinh hoạt tiêu dùng, cho vay mua nhà để ở... để đem lại thu nhập cao từ lãi cho ngân hàng và nhiều nguồn thu nhập khác như: các dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ thẻ, dịch vụ tiền gửi,... từ chính người vay vốn đem lại.

Giải pháp cụ thể: Đẩy mạnh cho vay những sản phẩm thế mạnh của ACB

- Đẩy mạnh tiếp thị đến những KH tiềm năng.
- Nâng cao chất lượng sản phẩm.
- Tăng cường huy động vốn với chi phí thấp nhất.

Trong thời gian tới ACB - Chi nhánh Kon Tum cần phân loại ra 2 nhóm KH: nhóm KH cũ đang có quan hệ tín dụng và nhóm KH chỉ có giao dịch tài khoản. Với nhóm KH chỉ có quan hệ giao dịch tài khoản, nhân viên sẽ theo dõi doanh số giao dịch tài khoản qua chương trình, từ đó chọn lọc những KH tiềm năng để tiếp thị. Tuy nhiên, hạn chế của nhóm KH này là chưa có tài sản đảm bảo nên điều kiện áp dụng sẽ tương đối khắt khe nên lượng KH bị hạn chế.

Với nhóm KH cũ đang có quan hệ tín dụng thì sẽ tiến hành chọn lọc những KH đáp ứng điều kiện, sau đó sẽ giới thiệu những tiện ích sản phẩm “cho vay thấu chi” cho KH. Trong tương lai, ACB - Chi nhánh Kon Tum nên áp dụng giải pháp này để khai thác lượng KH mới.

3.2.2. Nhóm giải pháp về tổ chức và nhân sự

▪ ***Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng nhân sự***

Hoạt động cho vay KHCN tại ACB - Chi nhánh Kon Tum có tính chuyên môn hoá cao, mỗi bước trong quy trình cho vay được thực hiện bởi một chức danh chuyên trách nên việc tuyển dụng nhân sự có tiêu chuẩn phù hợp về trình độ chuyên môn, tính cách, tư cách đạo đức, kinh nghiệm làm việc là hết sức cần thiết. Kết hợp nhuần nhuyễn giữa các bộ phận là việc hết sức cần thiết. Công tác tuyển dụng cần phải chủ động, có kế hoạch hành động cụ thể và gắn chặt với việc xây dựng các chính sách đãi ngộ hấp dẫn để có thể thu hút được nhân sự giỏi, có kinh nghiệm về làm việc cho ACB - Chi nhánh Kon Tum.

▪ ***Tăng cường công tác đào tạo và tái đào tạo***

Tăng cường đào tạo bổ sung các kỹ năng hỗ trợ cho công việc: kỹ năng bán hàng, bán chéo sản phẩm, kỹ năng phỏng vấn, lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, giải quyết tình huống...

Tổ chức kiểm tra nghiệp vụ, hội thi nghiệp vụ giỏi nhằm khuyến khích tinh thần học hỏi nâng cao nghiệp vụ, qua đó cũng có thể đánh giá được trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ nhân viên từ đó có những chương trình đào tạo, tái đào tạo phù hợp.

Tăng cường giáo dục phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp và nâng cao tinh thần trách nhiệm của các cán bộ nhân viên.

▪ ***Phối hợp nhuần nhuyễn giữa các bộ phận tín dụng***

Về cơ cấu nhân sự, ACB - Chi nhánh Kon Tum đã có sự phân công, chuyên môn hóa hợp lý các chức năng và nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận. Điều quan trọng là làm sao để thống nhất được lợi ích giữa các phòng ban đó để đem lại hiệu quả cao cho ngân

hàng. Đặc biệt là bộ phận Thẩm định tài sản và các PFC cần thống nhất mục đích với nhau để đảm bảo thỏa mãn được nhu cầu vay vốn của KH nhưng vẫn duy trì rủi ro tín dụng ở mức thấp nhất.

3.2.3. Nhóm giải pháp về công tác tiếp thị, quảng bá sản phẩm

▪ Tăng cường bán chéo sản phẩm

ACB - Chi nhánh Kon Tum là đơn vị có cơ sở KH lớn, trong đó KHCN chiếm chủ yếu. Trong số đó, phần lớn các KH chỉ mới quan hệ ở các sản phẩm khác như tiền gửi tiết kiệm, tài khoản thanh toán, chuyển tiền, dịch vụ trả lương,... đây là nguồn KH rất dồi dào để ACB - Chi nhánh Kon Tum có thể bán chéo được các sản phẩm cho vay KHCN.

Đối với KHCN chưa có quan hệ tín dụng, ACB - Chi nhánh Kon Tum cần phân tích

đánh giá để lựa chọn KH mục tiêu, từ đó có biện pháp giới thiệu sản phẩm phù hợp. Thực hiện các cách tiếp cận. Chẳng hạn, đối với những KCN sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán tại ACB - Chi nhánh Kon Tum để nhận lương hàng tháng, ACB - Chi nhánh Kon Tum có thể tiếp cận giới thiệu sản phẩm cho vay như vay sinh hoạt tiêu dùng, hỗ trợ tiêu dùng, cho vay mua xe ô tô,... Các KH sử dụng dịch vụ chuyển tiền, qua thống kê cho thấy các KH chuyển tiền liên quan đến hoạt động kinh doanh chiếm tỷ trọng khá lớn, các KH này là những đối tượng tiềm năng cho sản phẩm cho vay phục vụ SXKD.

▪ Đẩy mạnh phát triển KH thông qua các đối tác liên kết

KH mục tiêu cho các sản phẩm cho vay KHCN thường rất phân tán, nhu cầu vay vốn không thường xuyên và rất khó tiếp cận được một cách trực tiếp. Chính vì vậy, tiếp cận KH qua các đối tác là các đơn vị cung cấp sản phẩm dịch vụ là kênh tiếp cận hiệu quả nhất. Việc phát triển KH của một số sản phẩm cho vay KHCN qua các đối tác liên kết tại ACB - Chi nhánh Kon Tum nên được thực hiện như sau:

- Đối với cho vay mua nhà: ACB - Chi nhánh Kon Tum kết hợp với các chủ đầu tư các khu đô thị, các dự án nhà ở, để cho vay đối với các KH có nhu cầu mua nhà, tài sản đảm bảo có thể bằng chính căn nhà định mua. Hình thức này được ACB áp dụng khá thành công tại thị trường thành phố Kon Tum, đặc biệt cho vay đối với các KH mua nhà tại khu đô thị mới tại Thành phố Kon Tum, khi mà các khu đô thị kiểu mới như An Cựu city ngày càng phát triển thì nếu triển khai tốt hình thức này sẽ tạo điều kiện mở rộng cho hoạt động vay KHCN.

- Đối với cho vay du học: đối tác liên kết đối với sản phẩm này là các công ty tư vấn du học. Thông qua đối tác này, ACB - Chi nhánh Kon Tum có thể tiếp cận trực tiếp đối với các đối tượng có nhu cầu vay du học, thông qua sự giới thiệu KH trực tiếp hoặc tham gia các buổi hội thảo du học của các công ty tư vấn du học.

▪ Nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền quảng bá

Để hỗ trợ cho công tác phát triển KH, ACB - Chi nhánh Kon Tum cần phải được thực hiện hiệu quả, chủ động và thường xuyên công tác tuyên truyền quảng bá hình ảnh. Một số công việc ACB - Chi nhánh Kon Tum cần phải thực hiện như sau:

-Việc thực hiện tuyên truyền quảng bá cần được chú trọng cả mục tiêu nâng cao hình ảnh của ACB tại địa bàn Tỉnh Kon Tum và cả việc quảng cáo các sản phẩm cho vay KHCHN.

- Tăng cường độ được tiếp cận các thông tin về các sản phẩm cho vay KHCHN đối với các KH hiện hữu: gửi thư / nhắn tin thông báo KH khi có sản phẩm mới hay có những thay đổi mới của sản phẩm, trang bị các màn hình TV tại các sảnh giao dịch của ACB – Chi nhánh Kon Tum và các PGD để phát các đoạn quảng cáo sản phẩm...

▪ **Tăng cường mở rộng mạng lưới**

Sự đóng góp của các PGD trực thuộc ACB vào kết quả hoạt động chung của ACB - Chi nhánh Kon Tum ngày càng lớn và có vai trò hết sức quan trọng vào sự phát triển của ACB - Chi nhánh Kon Tum trên địa bàn. Do đó, trong thời gian tới ACB - Chi nhánh Kon Tum cần tiếp tục mở rộng mạng lưới các PGD trực thuộc. Việc mở rộng mạng lưới cần lược xem xét theo các định hướng sau:

- Phát triển mạng lưới tính đến yếu tố hiệu quả hoạt động kinh doanh, nên mở các PGD ở những khu vực đông dân cư, đời sống kinh tế văn hoá phát triển, có như vậy mới đảm bảo cho PGD được mở nhanh chóng có được lượng KH lớn, tiến đến hoà vốn và có lãi trong thời gian sớm nhất.

- Phát triển mạng lưới tính đến yếu tố địa bàn tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao dịch của KH đồng thời có thể tiếp cận được đến đông đảo KH.

▪ **Xây dựng chính sách KH hợp lý**

Nhằm tối đa hóa sự thỏa mãn của KH bằng các chính sách phục vụ phù hợp với từng nhóm KH, từ đó phát triển mối quan hệ với các KH hiện hữu, thu hút các KH tiềm năng để không ngừng củng cố và mở rộng thị phần của ACB, thống nhất chính sách KH của ACB dành cho các KHCHN có quan hệ giao dịch tại ACB. ACB - Chi nhánh Kon Tum có thể nghiên cứu một hệ thống chấm điểm tín dụng hoặc tích lũy điểm cho KHCHN trong các lần giao dịch, căn cứ vào đó đưa ra những chính sách ưu đãi, chính sách sản phẩm, chính sách phân phối, chăm sóc KH phù hợp với từng đối tượng riêng biệt.

3.2.4 Nhóm giải pháp về quản lý, kiểm soát

3.2.4.1 Tăng cường biện pháp ngăn ngừa rủi ro tín dụng

Rủi ro tín dụng xuất phát từ các hoạt động tín dụng khi khách hàng vay vi phạm các điều kiện của hợp đồng tín dụng làm giảm hay mất giá trị tài sản có. Dù đã có nhiều cải cách trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, rủi ro tín dụng cũng gây ra nhiều hậu quả rất nghiêm trọng. Do đó, việc quan trọng là phải đánh giá toàn diện năng lực quản trị của ngân hàng liên quan đến việc nhận định, điều hành, giám sát, kiểm tra, củng cố và thu hồi nợ vay.

Để duy trì rủi ro tín dụng ở mức thấp nhất, từ nhiều năm nay, ACB – Chi nhánh Kon Tum đã thực hiện chính sách tín dụng thận trọng như:

- Để thực hiện xét duyệt và quyết định cấp các khoản tín dụng và bảo lãnh. Ngân hàng tổ chức thành 3 cấp: Ban tín dụng chi nhánh, Ban tín dụng hội sở và cấp cao nhất là hội đồng tín dụng. Hội đồng tín dụng gồm 11 thành viên trong đó có 2 thành viên hội đồng quản trị và chín thành viên của ban điều hành. Nguyên tắc cấp tín dụng là sự nhất trí 100%

của các thành viên xét duyệt. Sau khi thẩm định, phân tích và định lượng rủi ro, các hạn mức tín dụng và các kho ản vay sẽ được cấp cho từng khách hàng.

- Phối hợp với Công ty bảo hiểm tiến hành bảo hiểm đối với tài sản thế chấp, bảo hiểm đối với tài sản hình thành từ vốn vay của ngân hàng.... nếu làm tốt khâu này sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng thực sự yên tâm khi đầu tư vốn vào các khách hàng cá nhân, vừa tăng trách nhiệm sử dụng tiền vay của khách hàng, vừa tạo thêm nguồn để ngân hàng có thể tiếp tục đầu tư.

- Hiện đại hóa công nghệ thông tin, nâng cao tính bảo mật và an toàn dữ liệu, xây dựng hệ thống lưu trữ dự phòng liên tục. Các chi nhánh trong toàn hệ thống cần được nối mạng trực tuyến 24/24h để có thể cập nhật cơ sở dữ liệu khách hàng nhanh nhất. Các thông tin của giao dịch của khách hàng trong quá khứ cũng như trong hiện tại phải được lưu trữ chính xác và thể hiện đầy đủ. Việc cập nhật thông tin liên tục như vậy sẽ đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng.

- Trích lập kịp thời các quỹ dự phòng rủi ro: trên cơ sở phân loại nhóm nợ từ nhóm 1 đến nhóm 5 (nợ đủ tiêu chuẩn, nợ cần chú ý, nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ, nợ có khả năng mất vốn), ngân hàng sẽ trích lập dự phòng cho từng nhóm nợ theo tỷ lệ từ 0% đến 100%.

3.2.4.2 Tăng cường công tác quản lý, giám sát

Hiện nay tại chi nhánh đã có bộ phận kiểm soát nội bộ với chức năng là phòng nghiệp vụ giúp giám đốc kiểm tra, kiểm toán các mặt hoạt động kinh doanh của chi nhánh nhằm đảm bảo việc thực hiện theo đúng Pháp luật của Nhà nước và cơ chế quản lý của ngành.

Cần phải đẩy mạnh hơn nữa hoạt động kiểm tra giám sát đặc biệt trong hoạt động cho vay nhằm quản lý tốt hơn hiệu quả cho vay. Đồng thời ngăn ngừa và phát hiện sai phạm của các cán bộ tín dụng, các khoản cho vay nhằm hạn chế tối đa tổn thất cho Ngân hàng.

KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

Đề tài đã đạt được những kết quả sau:

- Tổng hợp được những vấn đề về cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn của hoạt động cho vay dành cho KHCN.

- Giới thiệu khá đầy đủ về các sản phẩm cho vay dành cho KHCN do Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Kon Tum cung cấp.

- Xử lý số liệu thu thập được từ ngân hàng bằng phương pháp so sánh và phân tích xu hướng.

Tuy nhiên, trong quá trình nghiên cứu, đề tài vẫn gặp phải một số hạn chế như:

- Nhận định đưa ra mang tính chất chủ quan của cá nhân nên có thể chưa đạt được tính chính xác cao.

- Hạn chế về thời gian và kiến thức

- Một số tài liệu thuộc nội bộ ngân hàng không thể cung cấp cho sinh viên vì lí do bảo mật do vậy mà chưa thể hoàn chỉnh các chỉ tiêu về hiệu quả cho vay KHCN.

2. Kiến nghị

2.1 Đối với Ngân hàng Nhà Nước

NHNN tiếp tục triển khai các chương trình hành động cụ thể theo như đề án phát triển ngành ngân hàng đến năm 2021 và định hướng đến năm 2025 của NHNN:

- Hình thành đồng bộ khung pháp lý minh bạch và công bằng nhằm thúc đẩy cạnh tranh và bảo đảm an toàn hệ thống, áp dụng đầy đủ hơn các thiết chế và chuẩn mực quốc tế về an toàn đối với hoạt động tiền tệ, ngân hàng. Xóa bỏ phân biệt đối xử giữa các loại hình TCTD và loại bỏ các hình thức bảo hộ, bao cấp trong lĩnh vực ngân hàng.

- Đẩy nhanh quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, chủ động hội nhập quốc tế về tài chính ngân hàng theo lộ trình và bước đi phù hợp với năng lực cạnh tranh của các TCTD và khả năng của NHNN về kiểm soát hệ thống.

- Nguyên nhân khiến lãi suất trên thị trường hiện nay cao là do gia tăng lạm phát và khả năng quản lý ngu ồn vốn của các ngân hàng. Để hạ nhiệt lãi suất, Ngân hàng Nhà nước cần thiết điều chỉnh chính sách tiền tệ, phát triển thị trường mở, quản lý l ạm phát cũng như tỷ giá ngoại tệ.

2.2 Đối với Chính Phủ

- Sự quản lý vĩ mô của Nhà nước cùng với những định hướng chung sẽ ảnh hưởng trực tiếp lên việc cho vay của Ngân hàng. Việc mâu thuẫn giữa các chính sách kích cầu, và thắt chặt tiền tệ nhằm kiềm chế lạm phát gây ảnh hưởng lớn đến các tổ chức tín dụng, đặc biệt là các Ngân hàng thương mại. Vì vậy, các sửa đổi, bổ sung quy định của Chính phủ cần phải có một khoảng thời gian thích hợp hơn nữa để hệ thống các ngân hàng kịp thời điều chỉnh hoạt động của mình. Các cơ quan quản lý nhà nước cần ra soát lại các văn bản chồng chéo, thiếu đồng bộ để hệ thống văn bản mang tính pháp lý cao.

- Tạo môi trường kinh tế thuận lợi, tiếp tục xây dựng cơ chế thị trường hoàn chỉnh, đồng bộ. Sớm mở rộng chính sách tiền tệ và chính sách đối ngoại; tiếp tục thực hiện chính

sách mở cửa, hợp tác với các nước trên thế giới, dần hoàn thiện môi trường đầu tư trong và ngoài nước...đề phù hợp với sự phát triển hiện nay của nền kinh tế cũng như của các ngân hàng.

- Các ngành chức năng cần tạo điều kiện hỗ trợ cho ngân hàng thu hồi nợ, nhanh chóng xử lý các tranh chấp xảy ra, bảo vệ quyền lợi của tổ chức tín dụng theo đúng luật.

2.3. Hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài

Vì hạn chế về mặt thời gian và tài liệu từ phía ngân hàng cung cấp, đề tài chưa phân tích được toàn diện những chỉ tiêu phản ánh hiệu quả của hoạt động cho vay KHCN. Các đề tài sau có thể tập trung phân tích thêm các chỉ tiêu như:

Về nhóm chỉ tiêu phản ánh độ an toàn:

- Tỷ lệ cho vay KHCN có đảm bảo bằng tài sản.
- Cấu trúc của danh mục cho vay (ngành nghề, thành phần kinh tế, loại hình cho vay...).

Về nhóm chỉ tiêu phản ánh mức độ sinh lời:

- Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động cho vay KHCN trong tổng thu của ngân hàng.
- Tỷ lệ thu nhập từ lãi cho vay KHCN trên tổng dư nợ bình quân.

Về các giải pháp:

Tập trung xây dựng một hệ thống chấm điểm xếp loại cho đối tượng KHCN căn cứ vào tổng thu nhập từ các quan hệ giao dịch tiền gửi, dịch vụ và tín dụng do KH mang lại cho ACB để đánh giá và xếp loại. Căn cứ vào xếp hạng để xây dựng những chính sách ưu đãi, mức ưu đãi, chính sách sản phẩm, chính sách phân phối, chăm sóc KH phù hợp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] TS Nguyễn Minh Kiều (2018), Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản thống kê.
- [2] PGS.TS Nguyễn Văn Tề (2019), Tín dụng Ngân hàng, Nhà xuất bản giao thông vận tải.
- [3] Các tài liệu hướng dẫn về hoạt động cho vay tại ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum.
- [4] Luật các tổ chức tín dụng năm 2019 (Luật số: 47/2019/QH12).
- [5] Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam năm 2019 (Luật số: 46/2019/QH2).
- [6] Thông tư 13/2019/TT -NHNN quy định về tỷ lệ bảo đảm an toàn của TCTD.
- [7] Thông tư 19/2019/TT -NHNN sửa đổi Thông tư 13/2019/TT- NHNN quy định về các tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của TCTD do NHNN Việt Nam ban hành.
- [8] Các khóa luận năm trước.
- [9] Các Website: www.acb.com.vn.

