

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



KEOPADAP TIKXILO

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP
CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM**

Kon Tum, tháng 6 năm 2021

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : TRẦN THỊ THU TRÂM
SINH VIÊN THỰC HIỆN : KEOPADAP TIKXILO
LỚP : K11NH
MSSV :17152340201026

Kon Tum, tháng 6 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Trước hết em xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc đến cô Trần Thị Thu Trâm đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và tạo mọi điều kiện giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện đề tài.

Em xin chân thành cảm ơn ban Lãnh đạo trường Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum, cô giáo khoa Kinh tế trường Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum, đã tạo mọi điều kiện cho em học tập và hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp này.

Trong thời gian thực hiện đề tài em cũng nhận được sự giúp đỡ tận tình của các anh chị tại Ngân hàng TMCP Công Thương Chi nhánh Kon Tum đã giúp đỡ, đóng góp ý kiến để em hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp này.

Cuối cùng em xin cảm ơn gia đình và bạn bè đã động viên, tạo mọi điều kiện giúp đỡ em trong suốt thời gian em học tập cũng như hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp.

Mặc dù đã hết sức cố gắng nhưng do điều kiện thời gian và trình độ chuyên môn còn nhiều hạn chế nên không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để chuyên đề tốt nghiệp của em có thể hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	
DANH MỤC HÌNH, BẢNG.....	iii
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
1. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
3. Phương pháp nghiên cứu.....	2
4. Kết cấu báo cáo thực tập tốt nghiệp.....	2
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VÀ LỢI ÍCH CỦA CHO VAY TIÊU DÙNG.....	3
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm.....	3
1.1.2. Lợi ích của hoạt động cho vay tiêu dùng.....	3
1.2. CÁC HÌNH THỨC CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.2.1. Căn cứ vào mục đích vay.....	4
1.2.2. Căn cứ vào phương thức hoàn trả.....	5
1.2.3. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ.....	6
1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	7
1.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng.....	7
1.3.2. Nhóm nhân tố thuộc về khách hàng.....	9
1.3.3. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng.....	10
1.4. CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ PHÁT TRIỂN CỦA CHO VAY TIÊU DÙNG.....	11
1.4.1. Dư nợ cho vay tiêu dùng.....	11
1.4.2. Doanh số cho vay tiêu dùng.....	11
1.4.3. Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng.....	11
1.4.4. Tỷ lệ nợ xấu.....	12
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM.....	13
2.1. TỔNG QUAN VỀ CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM.....	13
2.1.1. Quá trình phát triển của Ngân hàng TMCP Công Thương chi nhánh Kon Tum.....	13
2.1.2. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Chi nhánh.....	15
2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM.....	16
2.2.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng mà ngân hàng cung cấp.....	16
2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh.....	23

2.2.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Chi nhánh Kon Tum.....	25
2.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HẠN CHẾ RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG – CHI NHÁNH KON TUM	31
2.3.1. Nhân tố khách quan	31
2.3.2. Nhân tố chủ quan.....	32
2.4. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH KON TUM.....	33
2.4.1. Kết quả đạt được.....	33
2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân	34
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM.....	35
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA CHI NHÁNH KON TUM.....	35
3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.....	35
3.1.2. Định hướng cho vay tiêu dùng nói riêng của Chi nhánh Kon Tum	35
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH KON TUM	35
3.2.1 Nâng cao chất lượng thẩm định và phân tích tín dụng.....	35
3.2.2. Thực hiện tốt công tác quản lý, giám sát và kiểm soát chặt chẽ quá trình giải ngân và sau khi cho vay.....	36
3.2.3.Các giải pháp về nhân sự.....	37
KẾT LUẬN.....	39
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
BẢNG ĐÁNH GIÁ CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	

DANH MỤC HÌNH, BẢNG

Tên	Trang
Hình 2.2: Doanh số cho vay theo mục đích cho vay tiêu dùng của Chi nhánh	28
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của VietinBank Kon Tum	15
Bảng 2.2: Dư nợ cho vay tiêu dùng trong dư nợ cho vay khách hàng cá nhân	25
Bảng 2.3: Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích cho vay	26
Bảng 2.4: Doanh thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo thời gian	28
Bảng 2.5: Doanh thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng	29
Bảng 2.6. Nợ quá hạn, nợ xấu trong cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh	30

LỜI MỞ ĐẦU

Đa dạng hoá là một xu hướng tất yếu của sự phát triển trong hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động ngân hàng nói riêng. Đặc biệt trước những yêu cầu mới của cạnh tranh và hội nhập kinh tế, ngành ngân hàng phải không ngừng phát triển và tìm kiếm những hướng đi mới phù hợp để vừa có thể đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng vừa đứng vững trong cơ chế thị trường. Mở rộng cho vay tiêu dùng là một hướng đi như vậy. Đây là một hướng đi không mới ở các nước phát triển nhưng lại khá mới mẻ ở Việt Nam bởi người dân Việt Nam vẫn có thói quen suy nghĩ rằng ngân hàng là nơi phục vụ cho các doanh nghiệp, là một kênh đầu tư tiền nhàn rỗi. Do vậy, thị trường cho vay tiêu dùng còn khá sơ khai và chưa được nhiều ngân hàng khai thác.

Sau một thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Công Thương Chi nhánh Kon Tum, em nhận thấy hoạt động cho vay tiêu dùng ở chi nhánh vẫn còn nhỏ bé và đơn giản. Em thấy được tiềm năng của hoạt động này và tầm quan trọng của việc thực hiện và mở rộng cho vay tiêu dùng đối với sự phát triển lâu dài của chi nhánh. Do đó em lựa chọn đề tài “**Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Chi nhánh Kon Tum để nghiên cứu trong chuyên đề tốt nghiệp.**

Ngân hàng thương mại có vị trí quan trọng trong mọi nền kinh tế đặc biệt là các quốc gia chưa có thị trường vốn phát triển như Việt Nam. Thực tế trong những năm qua, NHTM đã phát huy tốt vai trò là kênh cung ứng vốn cho nền kinh tế, góp phần tích cực vào việc duy trì nhịp độ tăng trưởng kinh tế.

Với chức năng là trung gian tài chính giữa người đi vay và người cho vay, hoạt động kinh doanh của NH chứa đựng nhiều rủi ro, trong đó nghiêm trọng nhất là rủi ro tín dụng. Ở Việt Nam, hoạt động tín dụng vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tài sản Có của hầu hết các NHTM, tới 60-70%, thậm chí có ngân hàng lên tới 90%, do đó nguy cơ rủi ro tín dụng lại càng lớn.

Rủi ro tín dụng luôn đồng hành trong hoạt động ngân hàng, không thể loại trừ mà chỉ có thể giảm thiểu, do đó luôn đòi hỏi phải có biện pháp đối phó và cho vay có tài sản bảo đảm là một biện pháp được hầu hết các NHTM hiện nay đang tích cực áp dụng và Ngân hàng TMCP Công Thương Chi nhánh Kon Tum cũng không là ngoại lệ.

Để tìm hiểu công tác quản lý cho vay, rủi ro trong cho vay tiêu dùng của Ngân hàng, nên em đã chọn đề tài : “**Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Công Thương Chi nhánh Kon Tum**”.

1. Mục tiêu nghiên cứu

- Khái quát cơ sở lý luận về trong cho vay tiêu dùng tại NHTM
- Đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Công Thương - Chi nhánh Kon Tum để từ đó nhận ra những mặt được, chưa được trong hoạt động cho vay tiêu dùng cũng như những nguyên nhân dẫn tới tình trạng đó. Cuối cùng là đề xuất, kiến nghị để mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh.

2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Chi nhánh Kon Tum.

Phạm vi nghiên cứu: giai đoạn 2018-2020 .

3. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được các mục đích đề ra bản báo cáo là sự kết hợp của một số phương pháp: phương pháp luận duy vật biện chứng, phương pháp nghiên cứu tài liệu, phương pháp quan sát; phương pháp xử lý thông tin và các phương pháp khác...

4. Kết cấu báo cáo thực tập tốt nghiệp

Gồm có 2 phần

Chương 1: Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng tại NHTM.

Chương 2: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Công Thương chi nhánh Kon Tum

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Công Thương chi nhánh Kon Tum

Em xin chân thành cảm ơn giáo viên hướng dẫn Trần Thị Thu Trâm và các cán bộ tín dụng ở Chi nhánh Kon Tum đã đóng góp những ý kiến quý báu giúp em hoàn thành chuyên đề này.

Em xin chân thành cảm ơn !

CHƯƠNG 1

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

1.1. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VÀ LỢI ÍCH CỦA CHO VAY TIÊU DÙNG

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm

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

Cho vay tiêu dùng có những đặc điểm sau:

Một là quy mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ, dẫn đến chi phí tổ chức cho vay cao, vì vậy lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với lãi suất của các loại cho vay trong lĩnh vực thương mại và công nghiệp;

Hai là nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng thường phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế;

Ba là nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít có liên hệ với lãi suất mà thông thường người đi vay quan tâm tới số tiền phải thanh toán hơn là lãi suất mà họ phải chịu.

Bốn là mức thu nhập và trình độ học vấn là hai biến số có quan hệ rất mật thiết tới nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng;

Năm là chất lượng các thông tin tài chính của khách hàng vay thường không cao;

Sáu là nguồn trả nợ chủ yếu của người đi vay có thể biến động lớn, phụ thuộc vào quá trình làm việc, kỹ năng và kinh nghiệm đối với công việc của những người này;

Bảy là tư cách của khách hàng là yếu tố khó xác định song lại rất quan trọng, quyết định sự hoàn trả của khoản vay.

1.1.2. Lợi ích của hoạt động cho vay tiêu dùng

Một hình thức cho vay muốn tồn tại và phát triển trong hoạt động của ngân hàng thì bản thân nó phải đem lại những lợi ích thiết thực cho những người đã tạo ra và sử dụng nó. Hình thức cho vay tiêu dùng đã xuất hiện từ lâu và cho đến nay hoạt động của nó vẫn không ngừng được các ngân hàng quan tâm phát triển, khách hàng sử dụng, chính phủ các nước đồng tình ủng hộ.

Đối với ngân hàng, ngoài hai nhược điểm chính là rủi ro và chi phí cao, cho vay tiêu dùng có những lợi ích quan trọng như:

Thứ nhất, cho vay tiêu dùng giúp tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng với các ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác, thu hút được đối tượng khách hàng mới, từ đó mà mở rộng quan hệ với khách hàng. Bằng cách nâng cao và mở rộng mạng lưới, đa dạng hoá sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng, số lượng khách hàng đến với ngân hàng sẽ ngày càng nhiều hơn và hình ảnh của ngân hàng sẽ càng đẹp hơn trong con mắt khách hàng. Trong ý nghĩ của công chúng, ngân hàng không chỉ là tổ chức chỉ biết quan tâm đến các công ty và doanh nghiệp mà ngân hàng còn rất quan tâm tới

những nhu cầu nhỏ bé, cần thiết của người tiêu dùng, đáp ứng nguyện vọng cải thiện đời sống của người tiêu dùng. Từ đó mà uy tín của ngân hàng ngày càng được nâng cao hơn.

Thứ hai, cho vay tiêu dùng cũng là một công cụ marketing rất hiệu quả, nhiều người sẽ biết tới ngân hàng hơn. Từ đó mà ngân hàng cũng sẽ huy động được nhiều nguồn tiền gửi của dân cư.

Thứ ba, cho vay tiêu dùng tạo điều kiện mở rộng và đa dạng hoá kinh doanh từ đó mà nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho ngân hàng.

Đối với người tiêu dùng, nhờ cho vay tiêu dùng họ được hưởng các tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền và đặc biệt quan trọng hơn nó rất cần thiết cho những trường hợp khi các nhân có các chi tiêu có tính cấp bách, như như cầu chi tiêu cho giáo dục và y tế. Tuy vậy, nếu lạm dụng việc đi vay để tiêu dùng thì cũng rất tai hại vì nó có thể làm cho người đi vay chi tiêu vượt quá mức cho phép, làm giảm khả năng tiết kiệm hoặc chi tiêu trong tương lai, còn rất nghiêm trọng hơn nếu mất khả năng chi trả thì người này có thể gặp rất nhiều phiền toái trong cuộc sống.

Cuối cùng, đối với nền kinh tế, cho vay tiêu dùng góp phần khơi thông luồng chuyển dịch hàng hoá. Quá trình sản xuất và lưu thông hàng hoá nếu như không có tiêu dùng thì tất yếu sẽ bị tắc nghẽn, hàng hoá không tiêu thụ được dẫn tới doanh nghiệp bị ứ đọng vốn và đương nhiên quá trình sản xuất không thể tiếp tục. Vai trò của ngân hàng lúc này trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Ngân hàng cho người tiêu dùng vay vốn đã tạo ra khả năng thanh toán cho họ trước khi họ tích lũy đủ số tiền cần thiết. Khách hàng có tiền sẽ tìm đến doanh nghiệp mua hàng và doanh nghiệp tiêu thụ được hàng hoá, sau đó mới có khả năng thanh toán nợ cho ngân hàng. Khi đã tiêu thụ được hàng hoá, doanh nghiệp sẽ mở rộng sản xuất và sẽ tìm tới ngân hàng để tiếp tục vay vốn. Như vậy, ngân hàng cho vay tiêu dùng sẽ có lợi cho cả ba bên: người tiêu dùng, doanh nghiệp và ngân hàng hay chính là có lợi cho cả nền kinh tế. Tóm lại, cho vay tiêu dùng được dùng để tài trợ cho chi tiêu về hàng hoá và dịch vụ trong nước thì nó có tác dụng rất tốt cho việc kích cầu, tạo điều kiện thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Song, nếu các khoản cho vay tiêu dùng không được dùng như vậy thì chẳng những không kích được cầu mà nhiều khi còn làm giảm khả năng tiết kiệm trong nước.

1.2. CÁC HÌNH THỨC CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Phân loại cho vay là việc sắp xếp các khoản cho vay theo từng nhóm dựa trên một số tiêu thức nhất định. Việc phân loại cho vay có cơ sở khoa học là tiền đề để thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng. Phân loại cho vay tiêu dùng dựa vào các căn cứ sau đây:

1.2.1. Căn cứ vào mục đích vay

Cho vay tiêu dùng được chia làm hai loại:

(1) Cho vay tiêu dùng cư trú (Residential Mortgage Loan): Cho vay tiêu dùng cư trú là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở của khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình.

(2) *Cho vay tiêu dùng phi cư trú (Nonresidential Mortgage Loan)*: Cho vay tiêu dùng phi cư trú là các khoản cho vay tài trợ cho việc trang trải các chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí và du lịch...

1.2.2. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

Cho vay tiêu dùng được chia làm ba loại:

a. *Cho vay tiêu dùng trả góp (Installment Consumer Loan)*

Đây là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay. Phương thức này thường được áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập từng định kỳ của người đi vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay.

Đối với loại cho vay tiêu dùng này, các ngân hàng thường chú ý tới một số vấn đề cơ bản, có tính nguyên tắc sau:

- *Loại tài sản được tài trợ*: Thiện chí trả nợ của người đi vay sẽ tốt hơn nếu tài sản hình thành từ tiền vay đáp ứng nhu cầu thiết yếu đối với họ lâu dài trong tương lai. Khi lựa chọn tài sản để tài trợ, ngân hàng thường chú ý đến điều kiện này, nên thường chỉ muốn tài trợ nhu cầu mua sắm những tài sản có thời hạn sử dụng lâu bền hoặc có giá trị lớn. Vì rằng với những loại tài sản như vậy, người tiêu dùng sẽ được hưởng những tiện ích từ chúng trong một thời gian dài.

- *Số tiền phải trả trước*: Thông thường, ngân hàng yêu cầu người đi vay phải thanh toán trước một phần giá trị tài sản cần mua sắm – số tiền này được gọi là số tiền trả trước. – phần còn lại, ngân hàng sẽ cho vay. Số tiền trả trước cần phải đủ lớn để một mặt, làm cho người đi vay nghĩ rằng họ chính là chủ sở hữu của tài sản, mặt khác có tác dụng hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Một khi không cảm nhận được rằng mình là chủ sở hữu của tài sản hình thành từ tiền vay thì người đi vay có thể sẽ có thái độ miễn cưỡng trong việc trả nợ. Ngoài ra, khi khách hàng không phát mãi tài sản để thi hồi nợ. Hầu hết các tài sản đã qua sử dụng đều bị giảm giá trị, tức là giá trị thị trường nhỏ hơn giá trị hạch toán của tài sản, cho nên số tiền trả trước có một vai trò rất quan trọng giúp ngân hàng hạn chế rủi ro. Số tiền trả trước nhiều hay ít thường tùy thuộc vào các yếu tố sau: (i) Loại tài sản: Đối với các tài sản có mức độ giảm giá nhanh thì số tiền trả trước nhiều và ngược lại, đối với các tài sản có mức độ giảm giá chậm thì số tiền trả trước ít; (ii) Thị trường tiêu thụ tài sản khi đã sử dụng: tài sản khi đã sử dụng nếu vẫn có thể được tiếp tục mua, bán dễ dàng thì số tiền trả trước có xu hướng thấp, ngược lại nếu tài sản đã qua sử dụng mà rất khó tìm được thị trường tiêu thụ thì số tiền trả trước có xu hướng cao hơn; (iii) Môi trường kinh tế; (iv) Năng lực tài chính của người đi vay.

- *Chi phí tài trợ*: Là chi phí mà người đi vay phải trả cho ngân hàng cho việc sử dụng vốn. Chi phí tài trợ chủ yếu bao gồm lãi vay và các chi phí khác có liên quan. Chi phí tài trợ phải trang trải cho được chi phí vốn tài trợ, chi phí hoạt động, rủi ro, đồng thời mang lại một phần lợi nhuận thoả đáng cho ngân hàng.

- *Điều kiện thanh toán*: Khi xác định các điều khoản liên quan đến việc thanh toán nợ của khách hàng, ngân hàng thường chú ý tới một số vấn đề sau: (i) Số tiền thanh toán

mỗi định kỳ phải phù hợp với khả năng về thu nhập, trong mối quan hệ hài hòa với các nhu cầu chi tiêu khác của khách hàng; (ii) Giá trị của tài sản tài trợ không được thấp hơn số tiền tài trợ chưa được thu hồi; (iii) Kỳ hạn trả nợ phải thuận lợi cho việc trả nợ của khách hàng. Kỳ hạn trả nợ thường theo tháng. Vì lẽ, thông thường, nguồn trả nợ chính của người vay tiêu dùng là lương được nhận hàng tháng; (iv) Thời hạn tài trợ không nên quá dài. Thời hạn tài trợ bị giới hạn bởi thời hạn hoạt động của tài sản tài trợ. Thời hạn tài trợ quá dài dễ làm giá trị tài sản tài trợ bị giảm mạnh. Hơn nữa, khi thời hạn tài trợ quá dài thì thiện chí trả nợ của người đi vay cũng như việc thu hồi nợ thường gặp nhiều rắc rối.

b. Cho vay tín dụng phi trả góp (Non-installment Consumer Loan)

Theo phương thức này tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng chỉ một lần khi đến hạn. Thường thì các khoản cho vay tiêu dùng phi trả góp chỉ được cấp cho các khoản vay có giá trị nhỏ với thời hạn không dài.

c. Cho vay tín dụng tuần hoàn (Revolving Consumer Credit)

Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này, trong thời hạn tín dụng được thỏa thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập kiếm được từng kỳ, khách hàng được ngân hàng cho phép thực hiện việc vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng.

Lãi phải trả mỗi kỳ có thể tính dựa trên một trong ba cách sau:

- Lãi được tính dựa trên số dư nợ đã được điều chỉnh: Theo phương pháp này số dư nợ được dùng để tính lãi là số dư nợ cuối cùng của mỗi kỳ sau khi khách hàng đã thanh toán nợ cho ngân hàng.

- Lãi được tính dựa trên số dư nợ trước khi được điều chỉnh: Theo phương pháp này số dư nợ dùng để tính lãi là số dư nợ cuối mỗi kỳ có trước khi khoản nợ được thanh toán.

- Lãi được tính dựa trên cơ sở dư nợ bình quân

1.2.3. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ:

Cho vay tiêu dùng gồm:

a. Cho vay tiêu dùng gián tiếp (Indirect Consumer Loan)

Cho vay tiêu dùng gián tiếp là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ cho người tiêu dùng.

Cho vay tiêu dùng gián tiếp có một số ưu điểm sau: Cho phép ngân hàng dễ dàng tăng doanh số cho vay tiêu dùng; cho phép ngân hàng tiết giảm được chi phí trong cho vay; là nguồn gốc của việc mở rộng quan hệ với khách hàng và các hoạt động ngân hàng khác; trong trường hợp có quan hệ với những công ty bán lẻ tốt, cho vay tiêu dùng gián tiếp an toàn hơn cho vay tiêu dùng trực tiếp.

Bên cạnh một số ưu điểm trên, cho vay tiêu dùng gián tiếp có một số nhược điểm sau: Ngân hàng không tiếp xúc trực tiếp với người tiêu dùng đã được bán chịu; thiếu sự

kiểm soát của ngân hàng khi công ty bán lẻ thực hiện việc bán chịu hàng hóa; kỹ thuật nghiệp vụ cho vay tiêu dùng gián tiếp có tính phức tạp cao.

Do những nhược điểm kể trên nên có rất nhiều ngân hàng không mặn mà với cho vay tiêu dùng gián tiếp. Còn những ngân hàng nào tham gia vào hoạt động này thì đều có các cơ chế kiểm soát tín dụng rất chặt chẽ.

b. Cho vay tiêu dùng trực tiếp (Direct Consumer Loan)

Cho vay tiêu dùng trực tiếp là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ người vay.

Trong cho vay tiêu dùng trực tiếp ngân hàng có thể tận dụng được sở trường của nhân viên tín dụng. Những người này thường được đào tạo chuyên môn và có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực tín dụng cho nên các quyết định tín dụng trực tiếp của ngân hàng thường có chất lượng cao hơn so với trường hợp chúng được quyết định bởi những công ty bán lẻ hoặc nhân viên tín dụng của công ty bán lẻ. Ngoài ra, trong hoạt động của mình nhân viên tín dụng ngân hàng có xu hướng chú trọng đến việc tạo ra các khoản cho vay có chất lượng tốt trong khi nhân viên của công ty bán lẻ thường chú trọng đến việc bán cho được nhiều hàng. Bên cạnh đó, tại các điểm bán hàng, các quyết định tín dụng thường được cấp ra một cách không chính đáng. Hơn nữa, trong một số trường hợp, do quyết định nhanh, công ty bán lẻ có thể từ chối cấp tín dụng đối với khách hàng tốt của mình. Nếu người cấp tín dụng là ngân hàng, điều này có thể được hạn chế.

Cho vay tiêu dùng trực tiếp có ưu điểm là linh hoạt hơn cho vay tiêu dùng gián tiếp. Khi khách hàng có quan hệ trực tiếp với ngân hàng, có rất nhiều lợi thế có thể phát sinh, có khả năng làm thỏa mãn quyền lợi cho cả hai phía khách hàng lẫn ngân hàng.

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng

(1) ***Định hướng phát triển của ngân hàng***, là điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Nếu trong kế hoạch phát triển của mình các ngân hàng không quan tâm đến hoạt động này thì các khách hàng có nhu cầu về cho vay tiêu dùng cũng sẽ không được quan tâm. Ngược lại, nếu ngân hàng muốn phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng thì họ sẽ đưa ra những chiến lược cụ thể để thu hút những người có nhu cầu đến với mình. Và khi đó cung cầu sẽ có điều kiện thuận lợi để gặp nhau cũng có nghĩa là cho vay tiêu dùng sẽ có nhiều cơ hội phát triển.

(2) ***Năng lực tài chính của ngân hàng***, sẽ là một trong những yếu tố được các nhà lãnh đạo ngân hàng xem xét khi đưa ra các quyết định trong đó có các quyết định về hoạt động cho vay tiêu dùng. Năng lực tài chính của ngân hàng được xác định dựa trên một số yếu tố như số lượng vốn chủ sở hữu, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận năm sau so với năm trước, tỷ trọng nợ quá hạn trong tổng dư nợ, số lượng tài sản thanh khoản. Nếu ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận lớn, nợ quá hạn thấp và có số lượng tài sản thanh khoản lớn, khả năng huy động vốn lớn trong thời gian ngắn thì có thể coi là có sức mạnh về tài chính. Khi ngân hàng có sức mạnh tài chính lớn thì ngân hàng có thể đầu tư

ư vào các danh mục mà ngân hàng quan tâm hơn thì hoạt động cho vay tiêu dùng có cơ hội phát triển, nhưng ngược lại, nếu ngân hàng không có được số vốn cần thiết để tài trợ cho các hoạt động được ưu tiên hơn thì hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ ít có cơ hội để mở rộng.

(3) Chính sách tín dụng của ngân hàng, là hệ thống các chủ trương, định hướng quy định chi phối hoạt động tín dụng do hội đồng quản trị đưa ra nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn để tài trợ cho các doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân. Thông thường chính sách tín dụng có các khoản mục sau: hạn mức tín dụng, các loại hình cho vay mà ngân hàng thực hiện, quy định về tài sản đảm bảo, kỳ hạn của các khoản tín dụng, hướng giải quyết phần tín dụng vượt quá hạn mức cho vay, cách thức thanh toán nợ, ... Chính sách tín dụng vạch ra cho các cán bộ tín dụng hướng đi và khung tham chiếu rõ ràng về những căn cứ để xem xét các nhu cầu vay vốn. Vì vậy, những yếu tố trong chính sách tín dụng đều tác động một cách mạnh mẽ tới việc mở rộng tín dụng nói chung và cho hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng. Nếu như có những hình thức cho vay tiêu dùng không nằm trong chính sách cho vay của ngân hàng thì chắc chắn các khách hàng chẳng thể mong đợi vay được những khoản tiền từ ngân hàng để tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của mình. Chẳng hạn như một ngân hàng không thực hiện cho vay theo thẻ tín dụng thì khách hàng dù có đủ điều kiện cũng không được cấp tín dụng. Mặt khác khi một ngân hàng đã sẵn có các hình thức cho vay tiêu dùng đa dạng với chất lượng tốt thì việc mở rộng cũng dễ dàng và thuận lợi hơn là các ngân hàng mới chỉ có các sản phẩm đơn giản. Do tính chất cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt thì một chính sách tín dụng đúng đắn hợp lý là yếu tố thu hút khách hàng hiệu quả. Ngân hàng càng đa dạng hoá các mức lãi suất phù hợp với từng loại khách hàng, từng kỳ hạn cho vay và cách xử lý đúng đắn các khoản nợ của khách hàng, có chính sách sản phẩm hấp dẫn thì càng thu hút được khách hàng đến với ngân hàng, từ đó thực hiện thành công việc mở rộng cho vay tiêu dùng.

(4) Số lượng, trình độ cũng như đạo đức nghề nghiệp của các cán bộ tín dụng, cũng ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại. Hoạt động cho vay tiêu dùng có thực hiện được hay không là do người điều hành, đó chính là các cán bộ nhân viên của ngân hàng. Bởi vậy, trước tiên muốn hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển thì cần phải quan tâm đến đời sống của các cán bộ nhân viên. Nếu như đạo đức người vay được xếp vào vị trí hàng đầu tư trong các nhân tố khách quan thì đạo đức cán bộ tín dụng được xếp vào vị trí hàng đầu tư trong các nhân tố chủ quan. Nếu các cán bộ tín dụng không có đạo đức nghề nghiệp thì dù giỏi đến mấy cũng vô giá trị vì lợi ích cá nhân họ sẵn sàng làm tổn hại đến lợi ích của tập thể ngân hàng. Tuy nhiên, đạo đức không thôi chưa đủ, cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, trình độ hiểu biết rộng thì mới thẩm định chính xác khách hàng và dự án vay vốn, từ đó đưa ra các quyết định đúng đắn. Một cán bộ tín dụng có trình độ nghiệp vụ cao, khả năng giao tiếp, marketing 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 trong khách hàng về ngân hàng, bởi dưới con mắt của khách hàng thì cán bộ ngân hàng chính là hình ảnh của ngân hàng. Nếu

khách hàng giao tiếp với cán bộ ngân hàng mà họ cảm thấy an tâm về trình độ nghiệp vụ, hài lòng với phong cách giao tiếp của cán bộ ngân hàng, an toàn trong quan hệ với ngân hàng thì họ chắc chắn sẽ còn tìm tới ngân hàng. Hơn nữa, các cán bộ tín dụng có mối quan hệ rộng trong xã hội cũng có thể thu hút được nhiều khách hàng hơn. Và một ngân hàng phải có số lượng cán bộ tín dụng hợp lý, phân công công việc cụ thể thì ngân hàng đó mới có thể phát triển không chỉ mình hoạt động cho vay tiêu dùng mà tất cả các hoạt động khác nữa.

(5) Trình độ khoa học công nghệ và khả năng quản lý của ngân hàng, cũng là một trong những nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng đó. Nếu một ngân hàng được trang bị các công nghệ hiện đại thì họ có thể tăng tiện ích cho khách hàng và các dịch vụ của họ sẽ được biết đến nhiều hơn. Ví dụ, một ngân hàng có điều kiện đầu tư vào dịch vụ thẻ thanh toán, đặt các máy rút tiền, có thể giao dịch với khách hàng thông qua mạng internet thì ngân hàng đó có thể mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng của mình thông qua các tài khoản mà các khách hàng đã sử dụng dịch vụ trên của ngân hàng như cho vay thấu chi, thẻ tín dụng... Hơn nữa, áp dụng khoa học công nghệ tiên tiến các ngân hàng có thể quản lý danh sách khách hàng một cách dễ dàng hơn, họ có thể tiết kiệm được nhân công cũng như chi phí quản lý góp phần giảm giá thành dịch vụ. Thêm vào đó, khi có các công nghệ hiện đại hỗ trợ thì việc giải quyết các thủ tục của ngân hàng được nhanh chóng, chính xác, giảm bớt các thủ tục rườm rà cho khách hàng.

1.3.2. Nhóm nhân tố thuộc về khách hàng

(1) Năng lực vay vốn của khách hàng, được thể hiện thông qua các nhân tố như thu nhập của khách hàng, trình độ văn hoá, thói quen, đạo đức... của khách hàng. Thu nhập của khách hàng vay tiêu dùng quyết định đến nhu cầu vay tiêu dùng của họ và quyết định việc có cho vay hay không của ngân hàng. Bởi vì, ngân hàng khi cho vay tiêu dùng sẽ căn cứ vào mức thu nhập trong tương lai của khách hàng, đó là nguồn thanh toán khoản nợ đó. Do đó, thu nhập có ảnh hưởng rất lớn đến nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng, đến quy mô của khoản vay và đến việc phát triển cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Khách hàng vay cần có thu nhập ổn định để đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng và đặc biệt là cần có thiện chí trả nợ đúng hạn và đầy đủ. Nếu như khách hàng là người có đạo đức tốt, có ý thức trả nợ thì rủi ro cho vay tiêu dùng thấp, tạo điều kiện kích thích ngân hàng tiến hành mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng và các quy định cho vay sẽ không quá khắt khe. Ngược lại nếu khách hàng trả nợ không đều, nợ quá hạn nhiều thì tất yếu sẽ kìm hãm hoạt động cho vay tiêu dùng.

(2) Khả năng đáp ứng các điều kiện khi vay của khách hàng, có nghĩa là khách hàng liệu có đáp ứng được các điều kiện quy định của ngân hàng hay không. Các điều kiện như là tài sản đảm bảo cũng như các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu và sử dụng hợp pháp tài sản ...

1.3.3.Nhóm nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng

a. Tình trạng kinh tế vĩ mô

Sự ổn định kinh tế vĩ mô sẽ tạo cơ hội mở rộng tín dụng tiêu dùng một cách hiệu quả. Kinh tế vĩ mô ổn định, đặc biệt là ổn định tiền tệ với các chỉ tiêu giá cả, lãi suất, tỷ giá, lạm phát sẽ làm yên tâm định chế tài chính cho vay vốn, các đối tượng vay vốn có thêm việc làm, tăng thu nhập, giúp họ yên tâm về sự ổn định trong thu nhập cũng như sự ổn định của chi phí đi vay, chi phí mua sắm, sửa chữa nhà cửa, và các hàng hóa, dịch vụ khác, do đó làm tăng các khoản vay của họ, đồng thời tạo điều kiện duy trì và phát triển bền vững quan hệ hai chiều vay vốn và trả nợ.

Ngược lại, khi kinh tế khủng hoảng hoặc điều kiện phát triển chậm chạp, hay kinh tế vĩ mô bất ổn định một mặt sẽ tác động gây hạn chế cấp tín dụng tiêu dùng của các trung gian tài chính. Các khoản cho vay chịu tác động của những biến động trên thị trường tài chính bất ổn có thể dẫn tới đổ vỡ tín dụng. Những thay đổi tích cực trong kinh tế vĩ mô diễn ra quá nhanh cũng gây ra những xáo trộn nhất định. Chẳng hạn tỷ lệ lạm phát và lãi suất giảm quá nhanh cũng có thể dẫn tới tình trạng vỡ nợ đối với các món vay với lãi suất dựa vào tỷ lệ lạm phát cao trước đó. Tỷ giá hối đoái kém linh hoạt, không phản ánh được sự biến động của kinh tế vĩ mô, làm méo mó những tín hiệu giá cả bên ngoài cũng ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập của khách hàng và tổ chức tín dụng. Mặt khác, kinh tế vĩ mô phát triển chậm chạp hay bất ổn cũng khiến thu nhập trong tương lai của người tiêu dùng trở nên bấp bênh, các chi phí biến động, khó kiểm soát, do đó người tiêu dùng phải giảm các khoản vay của họ.

b. Quan điểm thúc đẩy lĩnh vực tiêu dùng trong nước của Chính phủ sẽ tạo cơ hội mở rộng thị trường tín dụng tiêu dùng

Quan điểm của Chính phủ về vai trò của tiêu dùng trong nước đối với phát triển và tăng trưởng kinh tế có ý nghĩa quan trọng đối với phát triển hoạt động tín dụng tiêu dùng. Khi Chính phủ thực hiện chiến lược phát triển kinh tế theo hướng coi trọng xuất khẩu (tiêu dùng của người nước ngoài) thì bộ phận tiêu dùng trong nước sẽ ít được quan tâm hơn. Tuy nhiên, kinh nghiệm thực tiễn ở các nước cho thấy, chiến lược này cũng gặp phải vấn đề là tăng trưởng kinh tế sẽ phụ thuộc rất lớn vào môi trường bên ngoài. Do đó nhiều nước đã chuyển sang chiến lược phát triển kinh tế ổn định và bền vững hơn là dựa vào tiêu dùng trong nước. Với quan điểm đó, các chính sách tích cực của Chính phủ, hàng đầu là tạo môi trường thuận lợi đẩy mạnh chi tiêu tiêu dùng (như chính sách thuế, chính sách thu nhập, chính sách thương mại, du lịch, y tế, giáo dục...) là cơ hội quan trọng mở rộng tín dụng tiêu dùng.

c. Môi trường pháp luật

Một hệ thống pháp luật hoàn thiện là cơ sở bảo vệ sự phát triển thị trường tài chính an toàn, ổn định, thúc đẩy các định chế tài chính nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ tài chính chất lượng cao cho dân cư, bảo vệ sự phát triển bền vững quan hệ hợp tác bình đẳng giữa ngân hàng và khách hàng vì lợi ích của hai phía.

d. Môi trường văn hoá- xã hội

Những yếu tố thuộc về văn hoá xã hội như thói quen sử dụng các sản phẩm ngân hàng, tỷ lệ tiết kiệm, trình độ dân trí, thị hiếu... ảnh hưởng rất lớn đến việc đưa ra quyết định lựa chọn hình thức cho vay tiêu dùng. Chẳng hạn như ở Mỹ, xã hội được cho là xã hội tiêu dùng với tỷ lệ tiết kiệm trên tổng thu nhập chỉ khoảng 10% và thói quen mua sắm sẽ là một thị trường rất lớn để mở rộng cho vay tiêu dùng. Các quan niệm về ngân hàng quen thuộc hay xa lạ, an toàn hay không an toàn, thói quen thanh toán tiền mặt trong dân cư cũng là những yếu tố có tác động rất lớn đến các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp, trong đó có hoạt động cho vay tiêu dùng

1.4. CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ PHÁT TRIỂN CỦA CHO VAY TIÊU DÙNG

1.4.1. Dư nợ cho vay tiêu dùng

Là số tiền ngân hàng giải ngân cho khách hàng cá nhân vay tiêu dùng nhưng chưa đến hạn thu hồi. Chỉ tiêu này cho biết hạn tính hình cho vay, thu nợ đạt hiệu quả như thế nào và số nợ của khách hàng cá nhân trong cho vay tiêu dùng mà khách hàng còn phải thu là bao nhiêu.

1.4.2. Doanh số cho vay tiêu dùng

Doanh số cho vay tiêu dùng – phản ánh tổng số tiền ngân hàng thực tế đã cho vay tiêu dùng trong một khoảng thời gian nhất định.

1.4.3. Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng

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

Thu nhập từ cho vay tiêu dùng bao gồm các khoản lãi cho vay và các chi phí thu được từ hoạt động cho vay.

Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động cho vay cá nhân là một trong những chỉ tiêu quan trọng đánh giá mức độ hoạt động hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của một ngân hàng. Nó thể hiện mức độ đóng góp hoạt động cho vay tiêu dùng trong tổng thu nhập từ hoạt động tín dụng. Đồng thời thể hiện được chính sách của ngân hàng trong việc thắt chặt hay khuyến khích hoạt động cho vay tiêu dùng.

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.

1.4.4. Tỷ lệ nợ xấu

Nợ xấu: Là các khoản nợ quá hạn trên 90 ngày và bị nghi ngờ về khả năng trả nợ lẫn 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).

Các chỉ tiêu phản ánh nợ xấu bao gồm:

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

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

$$\text{Tỷ trọng nợ xấu theo nhóm nợ} = \frac{\text{Dư nợ xấu nhóm (3,4,5)}}{\text{Tổng dư nợ xấu}}$$

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu trên vốn chủ sở hữu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Vốn chủ sở hữu}}$$

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG

TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM

2.1. TỔNG QUAN VỀ CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM

2.1.1. Quá trình phát triển của Ngân hàng TMCP Công Thương chi nhánh Kon Tum

a. Tên và địa chỉ

Tên hiện tại: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Kon Tum.

Tên: VIEMNAM JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INDUSTRY AND TRADE - KON TUM BRANCH.

Tên viết tắt: Vietinbank.

Trụ sở chính: 655, Đường Nguyễn Huệ, Phường Quyết Thắng, TP Kon Tum, Tỉnh Kon Tum.

Điện thoại: 026.0391.0209.

Website: www.vietinbank.com.

b. Sự hình thành và Phát triển của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum

Ngân hàng TMCP Công thương VN - Chi nhánh Kon Tum là đơn vị được chính thức thành lập từ 13/ 07/2006, trên cơ sở tách nhập và nâng cấp từ phòng giao dịch Kon Tum thuộc Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai. Kể từ đó, Ngân hàng TMCP Công thương VN - Chi nhánh Kon Tum hoạt động độc lập, tự chủ trên cơ sở phát lệnh Ngân hàng.

Năm 2008 cũng là năm NHCTVN chính thức được phê duyệt cổ phần hóa và thực hiện chuyển đổi thành doanh nghiệp cổ phần, đổi tên thành ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam. Theo đó, Chi nhánh Ngân hàng Công thương Việt Nam tỉnh Kon Tum đổi tên thành Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum.

Vietinbank – CN Kon Tum chịu sự điều hành của NHCTVN qua các văn bản chỉ đạo và thực hiện quy định về báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh định kỳ, thường xuyên. Tuân thủ chính sách, chế độ của ngân hàng đảm bảo nguyên tắc tập trung thống nhất trên toàn hệ thống.

Trong những năm qua, cùng với quá trình đổi mới đất nước và Tỉnh nhà, Vietinbank -CN Kon Tum đã dẫn đầu định vị thế là một NHTM có uy tín và tầm cỡ trên địa bàn tỉnh, góp phần thực thi các chính sách tiền tệ của nhà nước nhằm kiểm chế và đẩy lùi lạm phát, ổn định và phát triển kinh tế. Vietinbank – CN Kon Tum luôn cố gắng để nâng cao hơn nữa chất lượng sản phẩm và dịch vụ nhằm phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn, đủ sức cạnh tranh trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế.

Đến nay, sau 14 năm hoạt động và phát triển, với sự đồng tâm nỗ lực của cán bộ công nhân viên, luôn không ngừng cố gắng trong thực hiện chiến lược phát triển quy mô

hoạt động và mở rộng mạng lưới với số lượng chi nhánh đã tăng hơn 100 người, mở mới 7 phòng giao dịch và mạng lưới đã phù hợp khắp địa bàn TP và các Huyện chủ lực của Tỉnh với vị trí địa lý cách nhau từ 50-60 KM, Vietinbank – CN Kon Tum đã đạt được những thành quả đáng thích lệ, chi nhánh đã hơn 5 lần nhận được danh hiệu đơn vị hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong hệ thống. Chỉ tiêu huy động vốn, dư nợ cũng như lợi nhuận của chi nhánh đều tăng qua từng năm. Thực hiện dự án hiện đại hóa ngân hàng, Vietinbank Kon Tum đã không ngừng ngân cấp, trang bị công nghệ tiên tiến phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình, là ngân hàng tiêu phong trong chuyển đổi hệ thống Core Incas Năm 2010, Core Sunshine năm 2017, với phong cách phục vụ nhanh chóng, tận tình, hiệu quả, Vietinbank – CN Kon Tum càng ngày càng mở rộng thị phần và xây dựng được chỗ đứng vững chắc tron lòng các khách hàng truyền thống cũng như khách hàng tiềm năng trên địa bàn Tỉnh nhà.

*** Chức năng cơ bản của Vietinbank – Chi nhánh Kon Tum.**

- **Chức năng thủ quỹ cho xã hội:** Mọi thành phần trong xã hội đều có thể mở tài khoản tại ngân hàng để gửi vào đó số tiền mà mình đang nắm giữ nhằm mục đích bảo vệ an toàn. Ngoài ra có thể sử dụng tài khoản đó để thanh toán hàng hóa dịch vụ và hưởng lãi.

- **Chức năng trung gian thanh toán:** Ngân hàng làm trung gian thanh toán khi thực hiện thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu, bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của khách hàng.

- **Chức năng trung gian tín dụng:** Ngân hàng hoạt động như một chiếc cầu nối liền giữa khả năng cung ứng và nhu cầu tiền tệ trong xã hội. Là trung gian tín dụng, ngân hàng đóng vai trò là người môi giới giữa một bên là những người có tiền tín dụng và bên kia là những người có nhu cầu chi, tiêu cần phải vay vốn.

- Chấp hành nghiêm chỉnh các chính sách Nhà nước, các quy định trong luật Ngân hàng Nhà Nước và luật các tổ chức tín dụng.

- Nhận vốn uỷ thác từ các chương trình tài trợ quốc gia, nhận tiền gửi thanh toán và tiết kiệm: không kỳ hạn, có kỳ hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ của các tổ chức kinh tế xã hội, các doanh nghiệp, cá nhân trong và ngoài nước.

- Phát hành kỳ phiếu, chiết khấu thương phiếu, hối phiếu và các loại tín phiếu.

- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế về mậu dịch và phi mậu dịch.

- Mua bán chuyển đổi ngoại tệ, séc du lịch, chi trả kiều hối.

- Nhận chuyển tiền thanh toán đến các ngân hàng thương mại trong toàn quốc qua hệ thống viễn thông nhanh, an toàn, chính xác.

- Tín dụng đầu tư tín dụng vốn cố định, vốn lưu động bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ.

- Thực hiện các dịch vụ bảo lãnh vay vốn trong nước và nước ngoài, tư vấn về lĩnh vực tiền tệ, cho các đơn vị đầu tư, lập các dự án khả thi.

- Đi vay: Thực hiện việc huy động tiền gửi tiết kiệm nhân rồi trong dân cư, tiền gửi của các tổ chức kinh tế, phát hành kì phiếu các loại nhằm tạo lập nguồn vốn kinh doanh của chi nhánh.

- Thực hiện việc thanh toán cho khách hàng bằng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt.

- Và nhiều hoạt động khác như đại lý chứng khoán, tài trợ thương mại, nhận giữ hộ tài sản quý...

2.1.2. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Chi nhánh

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của VietinBank chi nhánh Kon Tum

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019			Năm 2020			Tốc độ tăng trưởng bình quân
	Giá trị	Giá trị	So sánh 2019/2018		Giá trị	So sánh 2020/2019		
			+/-	%		+/-	%	
1. Tổng doanh thu	71,10	72,30	12	1,69%	75,00	0,80,	3,73%	5,49%
2. Tổng chi phí	63,23	63,88	6,44	1,02%	66,07	0,65	3,43%	4,48%
3. Tổng lợi nhuận	78,63	84,19	5,56	7,07%	89,30	5,11	6,07%	13,57%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch - Tài chính VietinBank Chi nhánh Kon Tum)

Qua bảng 2.1 ta thấy quy mô của ngân hàng ngày càng lớn và phát triển qua các năm cả về mặt doanh thu và chất lượng dịch vụ tín dụng , chứng tỏ ngân hàng đã có những quyết định đúng đắn, chính sách huy động vốn phù hợp với tình hình kinh tế hiện tại, đem lại hiệu quả cao.

***Về thu nhập**

Giai đoạn 2019-2020, nền kinh tế Việt Nam đang trong giai đoạn suy giảm kinh tế do dịch Covid 19, nhờ sự chỉ đạo kịp thời của Chính phủ và việc vận dụng tốt các chính sách tài khóa mang tính chiến lược và có nhiều giải pháp hợp lý đã giúp cho doanh thu của VietinBank Chi nhánh Kon Tum tăng liên tục ổn định và bền vững với tốc độ trung bình là 5,49%/năm. Thu nhập của ngân hàng chủ yếu đến từ khoản mục “Thu lãi tín dụng và thu nhập nội bộ trong hệ thống”. Đây là hoạt động sử dụng vốn lớn nhất và cũng là hoạt động mang lại thu nhập lớn nhất cho ngân hàng.

Ta nhận thấy rằng thu nhập của ngân hàng tăng lên qua các năm. Cụ thể: năm 2018 thu nhập đạt 711 tỷ đồng và năm 2019 có thu nhập 723 tỷ đồng , tăng 1,69 % so với năm 2018, năm 2020 tiếp tục tăng lên 750 tỷ đồng. Tổng thu nhập của ngân hàng tăng liên tục qua các năm thể hiện sự phát triển của ngân hàng trong việc đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao hoạt động tín dụng của ngân hàng, bên cạnh đó cũng phải kể đến sự nỗ lực nhiệt tình của các cán bộ nhân viên trong ngân hàng.

* Về lợi nhuận

Từ việc mở rộng và nâng cao hiệu quả kinh doanh của VietinBank Chi nhánh Kon Tum đã đem lại cho ngân hàng nguồn thu nhập đáng kể trong những năm qua, tuy nhiên lợi nhuận của chi nhánh có xu hướng giảm cụ thể như sau:

Năm 2018 đạt 78,63 tỷ đồng và năm 2019 đạt 84,19 tỷ đồng tăng 5,56 tỷ so với năm 2018, năm 2020 chỉ tiêu lợi nhuận tăng lên 5,11 tỷ đồng so với năm 2019 đạt 89,3 tỷ đồng. Kết quả này không chỉ riêng của chi nhánh mà đó là tình hình chung của hệ thống VietinBank trước thị trường nhiều biến động năm 2019 khi dịch Covid diễn ra ảnh hưởng hoạt động kinh doanh khách hàng và Ngân hàng Nhà nước theo Chi thị 01 về việc hạ lãi suất vay dẫn đến mức tăng trưởng tín dụng tác động gia tăng làm gia tăng lợi nhuận của Chi nhánh.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM

2.2.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng mà ngân hàng cung cấp

➤ Cho vay “mua nhà trả góp” :

Ngôi nhà đẹp như ý sẽ là một tiền đề cho hạnh phúc và thành đạt của cả gia đình. Chương trình “Nhà mới” của Các sản phẩm cho vay tiêu dùng mà ngân hàng cung cấp

➤ Cho vay “mua nhà trả góp” :

Ngôi nhà đẹp như ý sẽ là một tiền đề cho hạnh phúc và thành đạt của cả gia đình. Chương trình “Nhà mới” của VietinBank giúp khách hàng cá nhân vay vốn để thực hiện việc xây, mua, sửa nhà, chuyển quyền thuê lại nhà của nhà nước, chuyển quyền sử dụng đất. Và quý khách sẽ nhanh chóng sở hữu và sống trong ngôi nhà mình mong ước.

Đặc điểm - Loại tiền vay: VND.

- Thời hạn và hạn mức vay:

Hình thức vay	Hạn mức		Thời hạn vay tối đa
	Tối đa	Tối thiểu	
Mua nhà, chuyển quyền sử dụng đất	70% tổng nhu cầu vốn, không quá 4	100 triệu đồng	20 năm
Xây sửa nhà	tỷ đồng	30 triệu đồng	10 năm

- Lãi suất cho vay: theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.

- Phương thức thanh toán tiền vay:

+ Định kỳ trả gốc hàng tháng/quý/6 tháng và lãi trả hàng tháng.

+ Trả nợ trước hạn, khách hàng phải thông báo trước và sẽ chịu mức phí trả trước theo quy định của VietinBank từng thời kỳ.

➤ Cho vay mua ô tô trả góp

Chương trình của VietinBank nhằm giúp đỡ khách hàng vay vốn để có thể sở hữu và sử dụng một chiếc ô tô mới, đẹp, hiện đại phục vụ nhu cầu đi lại.

Đặc điểm

- Loại tiền vay: VND.

- Thời hạn và hạn mức vay:

Hạn mức vay tối đa	Thời hạn vay tối đa	Áp dụng cho loại tài sản đảm bảo
80%	48 tháng	Nhà, quyền sử dụng đất
75%	48 tháng	Xe định mua (xe mới 100% và có giá trị lớn hơn 1 tỷ đồng).
70%	48 tháng	Xe định mua (xe mới 100% và có giá trị nhỏ hơn 1 tỷ đồng).
65%	48 tháng	Xe đã qua sử dụng (xe nhập khẩu dưới 5000km, xe phục vụ hội nghị cao cấp, đấu thầu).
50%	36 tháng	Xe đã qua sử dụng (xe mua đi bán lại, xe có linh kiện nhập khẩu từ

- Lãi suất cho vay: theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
- Phương thức thanh toán tiền vay: Định kỳ trả gốc và lãi hàng tháng.

Điều kiện vay vốn

1. Đối với khách hàng

- Công dân Việt nam cư trú tại Việt nam, người nước ngoài cư trú tại Việt Nam có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự, đáp ứng đủ các điều kiện theo quy định của pháp luật Việt Nam và VietinBank

- Có tài sản đảm bảo theo quy định của VietinBank

2. Tài sản đảm bảo

Quý khách hàng có thể lựa chọn một trong các hình thức tài sản đảm bảo sau:

- Tài sản thế chấp, cầm cố thuộc sở hữu của khách hàng vay vốn.
- Tài sản đảm bảo chính là chiếc xe muốn mua.
- Bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

➤ Cho vay “ Mua trả góp ”

Mong muốn cuộc sống tiện nghi và thoải mái là nhu cầu tất yếu của mỗi cá nhân trong xã hội ngày nay. Những mong muốn đó sẽ không còn khó khăn nữa mà sẽ dễ dàng được thực hiện với sản phẩm tín dụng mới của VietinBank Cho vay tiêu dùng trả góp và Cho vay trả góp mua hàng hóa.

Đặc điểm

- Hạn mức tối đa có thể lên tới 200 triệu đồng, thời hạn vay tối đa là 36 tháng
- Không cần đặt cọc, không tài sản đảm bảo
- Lãi suất: theo quy định của VietinBank từng thời kỳ.
- Được áp dụng với những khách hàng là công chức, cán bộ, nhân viên có thời gian lao động tối thiểu 2 năm và có lương/thu nhập thường xuyên cố định trung bình tối thiểu 2 triệu đồng/tháng.

➤ Cho vay “ Ứng trước tài khoản cá nhân ”

Đặc điểm

- Hai hình thức của F@stAdvance:

Sản phẩm	Hình thức đảm bảo cho khoản vay	Hạn mức cho vay tối đa	Thời hạn vay tối đa
F@stAdvance có TSDB	Tài sản đảm bảo là nhà đất, ô tô, sổ tiết kiệm, TSDB khác theo quy định của VietinBank ...	300 triệu	1 năm
F@stAdvance không có TSDB	Dùng uy tín của khách hàng (thông qua xác nhận của công ty về lương, thời gian công tác...) để đảm bảo cho khoản vay.	100 triệu	1 năm

Cho phép khách hàng chi tiêu vượt số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán bằng VND của mình mở tại VietinBank với một hạn mức nhất định, giúp khách hàng luôn có một khoản tiền dự phòng cho những nhu cầu chi tiêu bất chợt.

Lãi suất: Tính lãi theo ngày, mức lãi suất theo quy định của VietinBank từng thời kỳ

➤ **Vay nhanh bằng cầm cố chứng từ có giá**

Với việc cầm cố những chứng từ có giá của mình, bạn sẽ được VietinBank tạo điều kiện thuận lợi nhất trong việc vay vốn.

Đặc điểm

- Hạn mức vay tối đa lên đến 95% tổng giá trị của chứng từ có giá do VietinBank phát hành, thời hạn vay tối đa bằng thời hạn còn lại của chứng từ có giá

- Lãi suất: theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.

- Các loại chứng từ có giá nhận cầm cố:

+ Sổ tiết kiệm, Thẻ tiết kiệm Phát lộc, Sổ tiết kiệm định kỳ, Sổ tiết kiệm dài hạn (ngoại tệ hoặc VND) của VietinBank

- Phương thức trả nợ linh hoạt:

+ Trả gốc và lãi cuối kì, hoặc

+ Trả gốc và lãi hàng tháng.

➤ **Cho vay du học nước ngoài**

Hỗ trợ du học nước ngoài của VietinBank nhằm cung cấp nguồn tài chính để hỗ trợ các du học sinh theo học các chương trình đào tạo tại nước ngoài. Không còn nỗi lo về tài chính, bạn sẽ yên tâm tập trung nghiên cứu, nâng cao trình độ chuyên môn để tạo lập khả năng phát triển tốt hơn trong công việc, thu nhập và sự nghiệp. Hãy tạo lập tương lai của bạn với VietinBank ngay hôm nay!

Đặc điểm

- Loại tiền vay: VND, USD, EUR...

- Hạn tối đa lên đến 70% tổng chi phí của khóa học, bao gồm tiền vé máy bay, tiền học phí, chi phí visa, bảo hiểm... và tiền ăn ở sinh hoạt trong suốt quá trình học

- Thời hạn vay tối đa 18 tháng

- Lãi suất: theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ

- Phương thức trả gốc và lãi vay:

+ Vay dưới 12 tháng, trả lãi hàng tháng, trả gốc sẽ do hai bên thỏa thuận.

- + Vay trên 12 tháng, trả gốc và lãi hàng kỳ (tháng hay quý).
- + Trả nợ trước hạn, khách hàng phải thông báo trước bằng văn bản và sẽ chịu mức phí trả trước theo quy định của VietinBank từng thời kỳ.
- + Nếu vay bằng ngoại tệ, việc trả nợ có thể thực hiện bằng VND hay ngoại tệ (nếu trả bằng VND sẽ tính theo tỷ giá bán chuyển khoản của VietinBank tại thời điểm trả nợ).
- VietinBank sẽ giải ngân trực tiếp vào tài khoản đơn vị đào tạo.
- Đối tượng vay vốn: là cha, mẹ, vợ chồng, anh chị em, người đỡ đầu hoặc người giám hộ của du học sinh, du học sinh là công dân Việt nam cư trú tại Việt nam, có đủ năng lực pháp luật và năng lực

➤ **Cho vay học phí**

Cho vay học phí là sản phẩm cho vay tín chấp của VietinBank dưới hình thức trả định kỳ nhằm hỗ trợ người vay có đủ khả năng chi trả học phí khi bản thân người vay hoặc thân nhân của người vay theo học các khóa học tại Việt Nam.

Đặc điểm

- Hạn mức cho vay tối đa lên đến 70% học phí của khóa học nhưng không quá 200 triệu đồng, thời hạn vay tối đa là 18 tháng.
- Lãi suất cho vay: theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
- Tài sản đảm bảo: không cần tài sản đảm bảo hoặc bảo lãnh cho khoản vay.
- Được áp dụng cho vay đối với học viên theo học tại các đơn vị đào tạo có liên kết với VietinBank thân nhân của người vay là các học viên theo học tại các đơn vị đào tạo có liên kết với VietinBank và có mối quan hệ với người vay: là con đẻ, con nuôi.

➤ **Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán**

Nếu bạn kinh doanh trên thị trường chứng khoán, bạn bán chứng khoán và đã được khớp lệnh, nhưng đang chờ để được thanh toán, VietinBank sẵn sàng cung ứng ngay cho bạn nguồn vốn để đáp ứng ngay các nhu cầu sử dụng cần thiết.

Đặc điểm

- Hạn mức cho vay tối đa bằng tổng giá trị chứng khoán đã khớp lệnh và được xác nhận của Công ty chứng khoán trừ đi các khoản phải chi trả cho công ty chứng khoán và lãi phải trả cho VietinBank Bank
- Thời hạn vay tối đa tính từ khi có phiếu khớp lệnh đến T+3. Nếu ngày giao dịch là ngày thứ 6 hoặc thứ 7, số ngày vay tương ứng sẽ là 4 hoặc 5 ngày.
- Lãi suất cho vay: theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.

Bank giúp khách hàng cá nhân vay vốn để thực hiện việc xây, mua, sửa nhà, chuyển quyền thuê lại nhà của nhà nước, chuyển quyền sử dụng đất. Và quý khách sẽ nhanh chóng sở hữu và sống trong ngôi nhà mình mong ước.

Đặc điểm - Loại tiền vay: VND.

- Thời hạn và hạn mức vay:

Hình thức vay	Hạn mức		Thời hạn vay tối đa
	Tối đa	Tối thiểu	
Mua nhà, chuyển quyền sử dụng đất	70% tổng nhu cầu vốn, không quá 4 tỷ đồng	100 triệu đồng	20 năm
Xây sửa nhà		30 triệu đồng	

- Lãi suất cho vay: theo quy định của VietinBank Bank trong từng thời kỳ.

- Phương thức thanh toán tiền vay:

+ Định kỳ trả gốc hàng tháng/quý/6 tháng và lãi trả hàng tháng.

+ Trả nợ trước hạn, khách hàng phải thông báo trước và sẽ chịu mức phí trả trước theo quy định của VietinBank Bank từng thời kỳ.

➤ Cho vay mua ô tô trả góp

Chương trình của VietinBank nhằm giúp đỡ khách hàng vay vốn để có thể sở hữu và sử dụng một chiếc ô tô mới, đẹp, hiện đại phục vụ nhu cầu đi lại.

Đặc điểm

- Loại tiền vay: VND.

- Thời hạn và hạn mức vay:

Hạn mức vay tối đa	Thời hạn vay tối đa	Áp dụng cho loại tài sản đảm bảo
80%	48 tháng	Nhà, quyền sử dụng đất
75%	48 tháng	Xe định mua (xe mới 100% và có giá trị lớn hơn 1 tỷ đồng).
70%	48 tháng	Xe định mua (xe mới 100% và có giá trị nhỏ hơn 1 tỷ đồng).
65%	48 tháng	Xe đã qua sử dụng (xe nhập khẩu dưới 5000km, xe phục vụ hội nghị cao cấp, đấu thầu).
50%	36 tháng	Xe đã qua sử dụng (xe mua đi bán lại, xe có linh kiện nhập khẩu từ

- Lãi suất cho vay: theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.

- Phương thức thanh toán tiền vay: Định kỳ trả gốc và lãi hàng tháng.

Điều kiện vay vốn

1. Đối với khách hàng

- Công dân Việt nam cư trú tại Việt nam, người nước ngoài cư trú tại Việt Nam có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự, đáp ứng đủ các điều kiện theo quy định của pháp luật Việt Nam và VietinBank

- Có tài sản đảm bảo theo quy định của VietinBank

2. Tài sản đảm bảo

Quý khách hàng có thể lựa chọn một trong các hình thức tài sản đảm bảo sau:

- Tài sản thế chấp, cầm cố thuộc sở hữu của khách hàng vay vốn.

- Tài sản đảm bảo chính là chiếc xe muốn mua.

- Bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

➤ **Cho vay “Mua trả góp”**

Mong muốn cuộc sống tiện nghi và thoải mái là nhu cầu tất yếu của mỗi cá nhân trong xã hội ngày nay. Những mong muốn đó sẽ không còn khó khăn nữa mà sẽ dễ dàng được thực hiện với sản phẩm tín dụng mới của VietinBank Cho vay tiêu dùng trả góp và Cho vay trả góp mua hàng hóa.

Đặc điểm

- Hạn mức tối đa có thể lên tới 200 triệu đồng, thời hạn vay tối đa là 36 tháng
- Không cần đặt cọc, không tài sản đảm bảo
- Lãi suất: theo quy định của VietinBank từng thời kỳ.
- Được áp dụng với những khách hàng là công chức, cán bộ, nhân viên có thời gian lao động tối thiểu 2 năm và có lương/thu nhập thường xuyên cố định trung bình tối thiểu 2 triệu đồng/tháng.

➤ **Cho vay “Ứng trước tài khoản cá nhân”**

Đặc điểm

- Hai hình thức của F@stAdvance:

Sản phẩm	Hình thức đảm bảo cho khoản vay	Hạn mức cho vay tối đa	Thời hạn vay tối đa
F@stAdvance có TSDB	Tài sản đảm bảo là nhà đất, ô tô, sổ tiết kiệm, TSDB khác theo quy định của VietinBank ...	300 triệu	1 năm
F@stAdvance không có TSDB	Dùng uy tín của khách hàng (thông qua xác nhận của công ty về lương, thời gian công tác...) để đảm bảo cho khoản vay.	100 triệu	1 năm

Cho phép khách hàng chi tiêu vượt số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán bằng VND của mình mở tại VietinBank với một hạn mức nhất định, giúp khách hàng luôn có một khoản tiền dự phòng cho những nhu cầu chi tiêu bất chợt.

Lãi suất: Tính lãi theo ngày, mức lãi suất theo quy định của VietinBank từng thời kỳ

➤ **Vay nhanh bằng cầm cố chứng từ có giá**

Với việc cầm cố những chứng từ có giá của mình, bạn sẽ được VietinBank tạo điều kiện thuận lợi nhất trong việc vay vốn.

Đặc điểm

- Hạn mức vay tối đa lên đến 95% tổng giá trị của chứng từ có giá do VietinBank phát hành, thời hạn vay tối đa bằng thời hạn còn lại của chứng từ có giá
- Lãi suất: theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
- Các loại chứng từ có giá nhận cầm cố:
 - + Sổ tiết kiệm, Thẻ tiết kiệm Phát lộc, Sổ tiết kiệm định kỳ, Sổ tiết kiệm dài hạn (ngoại tệ hoặc VND) của VietinBank
- Phương thức trả nợ linh hoạt:

- + Trả gốc và lãi cuối kì, hoặc
- + Trả gốc và lãi hàng tháng.

➤ **Cho vay du học nước ngoài**

Hỗ trợ du học nước ngoài của VietinBank nhằm cung cấp nguồn tài chính để hỗ trợ các du học sinh theo học các chương trình đào tạo tại nước ngoài. Không còn nỗi lo về tài chính, bạn sẽ yên tâm tập trung nghiên cứu, nâng cao trình độ chuyên môn để tạo lập khả năng phát triển tốt hơn trong công việc, thu nhập và sự nghiệp. Hãy tạo lập tương lai của bạn với VietinBank ngay hôm nay!

Đặc điểm

- Loại tiền vay: VND, USD, EUR...
- Hạn tối đa lên đến 70% tổng chi phí của khóa học, bao gồm tiền vé máy bay, tiền học phí, chi phí visa, bảo hiểm... và tiền ăn ở sinh hoạt trong suốt quá trình học
- Thời hạn vay tối đa 18 tháng
- Lãi suất: theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ
- Phương thức trả gốc và lãi vay:
 - + Vay dưới 12 tháng, trả lãi hàng tháng, trả gốc sẽ do hai bên thỏa thuận.
 - + Vay trên 12 tháng, trả gốc và lãi hàng kỳ (tháng hay quý).
 - + Trả nợ trước hạn, khách hàng phải thông báo trước bằng văn bản và sẽ chịu mức phí trả trước theo quy định của VietinBank từng thời kỳ.
 - + Nếu vay bằng ngoại tệ, việc trả nợ có thể thực hiện bằng VND hay ngoại tệ (nếu trả bằng VND sẽ tính theo tỷ giá bán chuyển khoản của VietinBank tại thời điểm trả nợ).
- VietinBank sẽ giải ngân trực tiếp vào tài khoản đơn vị đào tạo.
- Đối tượng vay vốn: là cha, mẹ, vợ chồng, anh chị em, người đỡ đầu hoặc người giám hộ của du học sinh, du học sinh là công dân Việt nam cư trú tại Việt nam, có đủ năng lực pháp luật và năng lực

➤ **Cho vay học phí**

Cho vay học phí là sản phẩm cho vay tín chấp của VietinBank dưới hình thức trả định kỳ nhằm hỗ trợ người vay có đủ khả năng chi trả học phí khi bản thân người vay hoặc thân nhân của người vay theo học các khóa học tại Việt Nam.

Đặc điểm

- Hạn mức cho vay tối đa lên đến 70% học phí của khóa học nhưng không quá 200 triệu đồng, thời hạn vay tối đa là 18 tháng.
- Lãi suất cho vay: theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ.
- Tài sản đảm bảo: không cần tài sản đảm bảo hoặc bảo lãnh cho khoản vay.
- Được áp dụng cho vay đối với học viên theo học tại các đơn vị đào tạo có liên kết với VietinBank thân nhân của người vay là các học viên theo học tại các đơn vị đào tạo có liên kết với VietinBank và có mối quan hệ với người vay: là con đẻ, con nuôi.

➤ **Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán**

Nếu bạn kinh doanh trên thị trường chứng khoán, bạn bán chứng khoán và đã được khớp lệnh, nhưng đang chờ để được thanh toán, VietinBank sẵn sàng cung ứng ngay cho bạn nguồn vốn để đáp ứng ngay các nhu cầu sử dụng cần thiết.

Đặc điểm

- Hạn mức cho vay tối đa bằng tổng giá trị chứng khoán đã khớp lệnh và được xác nhận của Công ty chứng khoán trừ đi các khoản phải chi trả cho công ty chứng khoán và lãi phải trả cho VietinBank

- Thời hạn vay tối đa tính từ khi có phiếu khớp lệnh đến T+3. Nếu ngày giao dịch là ngày thứ 6 hoặc thứ 7, số ngày vay tương ứng sẽ là 4 hoặc 5 ngày.

- Lãi suất cho vay: theo quy định của Techcombank trong từng thời kỳ.

2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh

➤ **Quy trình cho vay tiêu dùng trả góp không có bảo đảm tài sản đối với cán bộ công nhân viên**

Đối tượng vay vốn

Đối tượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng chủ yếu là những cán bộ công nhân viên chức có thu nhập ổn định như: cán bộ, công nhân, công chức, viên chức, giáo viên. Họ đều là công dân Việt Nam có năng lực pháp luật và hành vi dân sự. Cụ thể:

- Cán bộ công nhân viên hiện đang công tác tại các đơn vị sản xuất kinh doanh (các doanh nghiệp nhà nước, công ty cổ phần nhà nước).

- Cán bộ nhân viên hiện đang công tác tại các đơn vị hành chính sự nghiệp (trường học, bệnh viện).

- Cán bộ nhân viên hiện đang công tác tại các đơn vị an ninh, quốc phòng và các cán bộ nhân viên thuộc các tổ chức khác do phòng tín dụng nơi cho vay xem xét quyết định và chịu trách nhiệm.

Hồ sơ vay vốn: bao gồm

- Giấy đề nghị vay vốn sinh hoạt tiêu dùng trả góp.
- Thư bảo lãnh hoặc thư cam kết của thủ trưởng đơn vị.
- Giấy tờ chứng minh việc làm, mức thu nhập của cán bộ công nhân viên như: hợp đồng lao động, quyết định bổ nhiệm, nâng bậc lương, bảng lương (bản sao).

- Hộ khẩu, chứng minh nhân dân của người vay (bản sao).

Thủ tục cho vay

- **Tiếp nhận hồ sơ:** người vay hay người đại diện tại đơn vị trực tiếp mang hồ sơ vay vốn nộp cho ngân hàng. Nhân viên tín dụng sẽ tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày thẩm tra hồ sơ vay vốn, còn nếu chưa đầy đủ hay chưa hợp lệ thì đề nghị người vay tiếp tục bổ sung các giấy tờ còn thiếu.

- **Thẩm định và đề xuất ý kiến:** nhân viên tín dụng tìm hiểu tình hình hoạt động của cơ quan, đơn vị có cán bộ công nhân viên vay vốn, đồng thời xác định mức lương và các nguồn thu nhập khác của cán bộ công nhân viên vay vốn. Sau khi chứng minh thực tế,

nhân viên tín dụng sẽ đề xuất ý kiến với ban tín dụng: đề nghị mức vay tiền, thời hạn cho vay nếu đồng ý cho vay hoặc đề xuất không đồng ý cho vay và nêu lý do từ chối cho vay.

• *Xét duyệt cho vay*: phòng tín dụng họp và phê duyệt mức cho vay, sau khi nhân viên tín dụng thông báo hẹn lịch giải ngân cho khách hàng.

• Nhân viên tín dụng lập hồ sơ tín dụng và giải ngân.

• Theo dõi nợ vay trả góp và xử lý nợ vay trả góp trễ hạn: bộ phận tín dụng có trách nhiệm theo dõi tình hình trả nợ của khách hàng; liệt kê, theo dõi và thông báo các khoản nợ trễ hạn.

Các thông tin về khoản vay

• *Mức cho vay*: phù hợp với nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của người vay.

• *Thời hạn cho vay*: phù hợp với nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của người vay.

• *Lãi suất cho vay*: được áp dụng theo biểu lãi suất cho vay trả góp do NHNo&PTNT ban hành trong từng thời kỳ. Cụ thể, hiện nay lãi suất cho vay trả góp hàng tháng đang được Chi nhánh áp dụng đối với cho vay tiêu dùng ngắn hạn là 0,8%/tháng, đối với cho vay tiêu dùng trung và dài hạn là 0,9%/tháng.

➤ Quy trình cho vay tiêu dùng trả góp có tài sản thế chấp

Đối tượng vay vốn

Cá nhân là công dân Việt Nam có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.

Hồ sơ vay vốn: bao gồm

• Đơn xin vay vốn và bản khai tình hình tài chính, nguồn trả nợ vay.

• Đơn xin xác nhận tình trạng nhà.

• Hồ sơ thân nhân người vay, chủ sở hữu tài sản thế chấp: chứng minh nhân dân, hộ khẩu.

• Hồ sơ tài sản thế chấp.

• Giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay (nếu có).

• Giấy tờ chứng minh nghề nghiệp thu nhập.

Thủ tục cho vay

• *Tiếp nhận hồ sơ*: nhân viên tín dụng kiểm tra và tiếp nhận hồ sơ vay vốn của người vay nếu hợp lệ. Sau đó, nhân viên tín dụng lập biên nhận hồ sơ và hẹn ngày thẩm định.

• *Thẩm định*: nhân viên tín dụng tiến hành xác minh và lập phiếu xác minh khách hàng vay sinh hoạt tiêu dùng; thẩm định và lập tờ trình thẩm định tài sản thế chấp.

• *Xét duyệt cho vay*: phòng tín dụng họp và phê duyệt mức cho vay, sau đó nhân viên tín dụng thông báo và hẹn lịch giải ngân.

• Nhân viên tín dụng lập hồ sơ tín dụng và giải ngân.

• Theo dõi nợ vay trả góp và xử lý nợ và trả góp trễ hạn: bộ phận tín dụng có trách nhiệm theo dõi tình hình trả nợ của khách hàng, liệt kê theo dõi và thông báo các khoản nợ trễ hạn.

Các thông tin về khoản vay

• *Mức cho vay*: phù hợp với nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của người vay nhưng không vượt quá 70% giá trị tài sản thế chấp do NHNo&PTNT định giá.

- Phạt trả góp trễ hạn trong cho vay tiêu dùng

*Số tiền gốc phải trả * Lãi phạt* Số ngày trả chậm*

$$\text{Số tiền phạt} = \frac{\text{Số tiền gốc phải trả} * \text{Lãi phạt} * \text{Số ngày trả chậm}}{30}$$

- Trong đó: - Số tiền góp phải bao gồm gốc và lãi
- Lãi suất phạt = 150% lãi suất ghi trong hợp đồng
 - Số ngày trễ hạn > hoặc = 4 ngày làm việc

2.2.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Chi nhánh Kon Tum

a. *Dư nợ cho vay tiêu dùng*

Với sự tăng trưởng của nền kinh tế, mức sống của người dân tăng lên, nhu cầu của các cá nhân về sản phẩm dịch vụ tài chính ngân hàng ngày càng cao và tinh tế hơn. Thói quen tích lũy đang dần được thay thế bởi một hành vi tiêu dùng mới, thay vì tích lũy người dân đã quen dần với các sản phẩm tín dụng ngân hàng, tạo lập một cuộc sống tiện nghi ngay bằng nguồn vốn hỗ trợ của ngân hàng.

Tận dụng những ưu thế về địa bàn như dân cư đông đúc có nguồn thu nhập cao và ổn định, có nhiều cơ quan hành chính sự nghiệp... kết hợp với những tiện ích hấp dẫn của sản phẩm tín dụng mà ngân hàng cung cấp, trong những năm qua dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có sự tăng trưởng đáng kể và chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay.

Bảng 2.2: Dư nợ cho vay tiêu dùng trong dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Đơn vị tính:: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%		%		%
- Cho vay tiêu dùng	164	38,45%	339	39,59%	391	42,20%	175	107,17%	52	15%
Dư nợ cho vay cá nhân	425	100,00	857	100,00	926	100,00	431	101,21%	70	8%

(Nguồn: Phòng giao dịch của VietinBank Chi nhánh Kon Tum)

Dư nợ cho vay tiêu dùng qua các năm có chiều hướng gia tăng, cụ thể là tăng từ 164 tỷ đồng vào năm 2018 đến 391 tỷ đồng vào năm 2020. Năm 2019, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng thêm 175 tỷ đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng là 107,17% so với năm 2018. Năm 2020, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng thêm 52 tỷ đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng là 15% so

với năm 2019. Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng phản ánh hiệu quả của hoạt động tín dụng tốt, đồng thời nó cũng góp phần lớn trong việc tạo ra khoản thu nhập chính từ lãi vay.

Khi đặt trong môi trường quan tổng thể thì 2018-2019 cho vay tiêu dùng đều 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. Tỷ lệ này cho thấy sự phụ thuộc vào các chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước ảnh hưởng đến chính sách tín dụng của ngân hàng và chi nhánh từng năm theo hướng xiết chặt cho vay mua bất động sản, hỗ trợ về lãi suất vay ưu đãi theo hướng dẫn Chỉ thị 01 năm 2020 điều này tạo điều kiện khách hàng cá nhân mạnh dạn vay vốn hơn.

b. Doanh số cho vay tiêu dùng

Bảng 2.3: Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích cho vay

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%	+/-	%	+/-	%
1. Xây nhà, sửa nhà, mua nhà	140	43,61	223	49,61	250	47,20	84	59,97%	27	12,06%
2. Tiêu dùng mua sắm vật dụng gia đình	110	34,31	136	30,23	143	26,93	26	23,90%	7	4,92%
3. Mua ô tô	71	22,08	91	20,16	137	25,87	20	28,40%	46	51,14%
Tổng doanh số cho vay tiêu dùng	320	100,00	450	100,00	530	100,00	130	40,63%	80	17,78%

(Nguồn : Phòng khách hàng cá nhân)

Qua bảng số liệu ta thấy doanh số cho vay tăng trưởng tốt qua các năm lần lượt đạt 40,63% và 17,78%.

Các sản phẩm cho vay tiêu dùng của ngân hàng đều có sự gia tăng về giá trị qua các năm. Sản phẩm cho vay xây nhà, sửa nhà, mua nhà vẫn có doanh số cho vay lớn nhất, có sự gia tăng cả về giá trị lẫn đạt 140 tỷ đồng chiếm 43,61% tổng doanh số cho vay tiêu dùng năm 2018 và tăng lên đạt 250 tỷ đồng với tỷ trọng chiếm đến 47,2 % năm 2020 .

Cho vay tiêu dùng mua sắm vật dụng gia đình có sự gia tăng cũng có sự giá trị nhưng giảm về tỷ trọng chiếm tỷ trọng 34,31% năm 2018 và giảm xuống còn 26,93% năm 2020.

Tiếp đến doanh số cho vay ô tô xếp vị trí thứ ba có sự gia tăng nhanh về giá trị cụ thể năm 2018 là 71 tỷ đồng với tỷ trọng chiếm 22,08% thì đến năm 2020 tỷ trọng 25,87% đạt mức 137 tỷ đồng.

- Cho vay xây nhà, sửa nhà

Doanh số cho vay xây nhà, sửa nhà đang trên đà tăng trưởng qua các năm. Loại hình cho vay này chiếm tỷ trọng nhất qua các năm vì TP Kon Tum vốn là một thành phố trung tâm thu hút dân cư của tỉnh. Hơn nữa tâm lý “An cư mới lạc nghiệp” đã ăn sâu vào tâm lý của người Việt nam nên nhu cầu vay loại này chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng là điều dễ hiểu.

Cụ thể, năm 2018, doanh số cho vay xây nhà, sửa nhà, mua nhà đạt 140 tỷ đồng. Năm 2019, con số này là 223 tỷ đồng tăng 84 tỷ đồng tương đương 59,97% so với năm 2018. Đến năm 2020, doanh số cho vay này có sự tăng chậm lại đạt 250 tỷ đồng tăng 27 tỷ đồng tương ứng với tỉ lệ 12,16% so với năm 2019. Nguyên nhân từ lãi suất vay ngân hàng hạ thấp cùng với tín dụng mở rộng của chính phủ cùng với sự hồi phục của thị trường nhà, đất đã tạo điều kiện nhu cầu vốn mua nhà, xây sửa nhà tăng cao. Điều này đòi hỏi ngân hàng hiện khá thận trọng đẩy vốn cho vay lĩnh vực này.

- Cho vay mua ô tô

Tỷ lệ của loại hình cho vay này năm 2018 chiếm tỷ trọng thấp nhất trong doanh số cho vay tiêu dùng năm 2011 là 71 tỷ và tỷ trọng chỉ chiếm 22,08%. Đến năm 2020 có xu hướng tăng lên tăng dần cả về giá trị và tỷ trọng đạt 137 tỷ đồng và chiếm tỷ trọng 25,87%. Nguyên nhân chủ yếu sự kích cầu của chính phủ trong việc giảm thuế trước bạ từ mức 10% giảm còn 5% vào năm 2020 đã tạo điều kiện cho hoạt động cho vay mua ô tô mới tăng trưởng mạnh mẽ. Đây là điều đáng mừng, vì nó chứng tỏ được mức sống của người dân đang được nâng cao, nền kinh tế bắt đầu đi vào phát triển ổn định trở lại, nên nhu cầu mua xe phục vụ đời sống và công việc cũng tăng lên.

Nhu cầu mua xe ô tô để sử dụng làm phương tiện kinh doanh, du lịch và đi lại ngày càng gia tăng đối với một bộ phận dân cư có thu nhập khá và ổn định. Điều này đặt ra cho ngân hàng một cơ hội kinh doanh rất lớn. Tuy vậy, đây không phải là một thế mạnh của ngân hàng Vietinbank so với các ngân hàng thương mại khác, đặc biệt là VPBank, PVCOMBANK nơi có truyền thống về loại hình cho vay này.

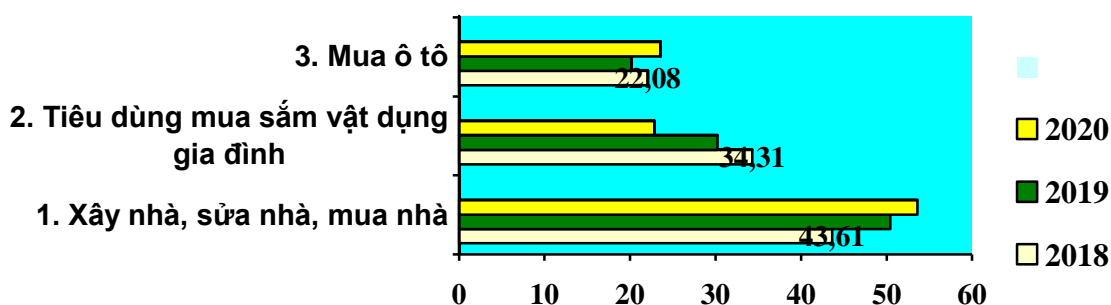
Các ngân hàng khác với những đặc thù như sản phẩm cho vay mua ô tô, xe tải: đơn giản hóa thủ tục cho vay, chuyên nghiệp hóa quy trình thực hiện... với mục đích nâng cao khả năng cạnh tranh trong thị trường cho vay theo loại hình này. Đồng thời tạo mối quan hệ, ký kết hợp đồng liên kết với các đại lý của nhiều hãng xe để đáp ứng nhu cầu của khách hàng có thu nhập khá, ổn định và có khả năng trả nợ cao nhưng chưa đủ tài chính. Cho vay mua ô tô, xe tải là một thị trường đầy tiềm năng bởi cả ngân hàng, người tiêu dùng, đại lý xe đều có lợi. Vì vậy Chi nhánh VietinBank cần quan tâm mở rộng loại hình cho vay này nhằm đem lại lợi nhuận

- Cho vay tiêu dùng mua sắm vật dụng gia đình

Trước đây người tiêu dùng, đặc biệt là các tiểu thương ở chợ rất ngại tiếp xúc nguồn vốn ngân hàng vì nghĩ nó phức tạp, còn phía ngân hàng thì ngại cho vay tiêu dùng vì sợ rủi ro cao. Nhưng đến thời điểm này thì tình hình đã thay đổi, khách hàng thuộc các tầng lớp đều thích đến ngân hàng vay vốn để phục vụ nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng hàng ngày

như: mua sắm hàng hóa, dịch vụ, du lịch... Do đó, cho vay tiêu dùng khác luôn chiếm tỷ trọng cao và xếp thứ 2 sau cho vay mua, sửa chữa nhà. Điều này được lý giải như sau: kinh tế thị trường ngày càng phát triển, thu nhập của người dân tăng theo cũng như đời sống của họ luôn được cải thiện và nâng cao, vì thế xu hướng vay để phục vụ sinh hoạt của người dân ngày càng nhiều hơn, nhất là tầng lớp thanh niên. Ưu điểm của nhóm cho vay này là khách hàng có thu nhập ổn định. Căn cứ vào thu nhập này, NH sẽ cấp một hạn mức tối đa mà NH có thể cho KH vay vừa đảm bảo an toàn cho NH trong việc thu hồi nợ, vừa đảm bảo cho khách hàng có đủ khả năng để chi trả. Theo bảng số liệu trong 3 năm qua, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng khác có sự tăng giảm qua các năm. Cụ thể: năm 2019 tăng 26 tỷ đồng, tương đương 23,9% so với năm 2018, năm 2020 Chi nhánh đã chi ra cho khoản vay này là 136 tỷ, đến năm 2020 thì chi 143 tỷ đồng chỉ tăng tăng 4,92% so với năm 2019., chiếm tỷ trọng 26,93%.

Hình 2.2: Doanh số cho vay theo mục đích cho vay tiêu dùng của Chi nhánh



(Nguồn : Phòng khách hàng cá nhân)

Bảng 2.4: Doanh thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo thời gian

DVT : Giá trị -tỷ đồng, tỷ trọng %

STT	Chỉ tiêu	2018		2019		2020		Tăng giảm so 2018		Tăng giảm so 2019	
		Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	+/-	%	+/-	%
I	Doanh số CVTD	320,00	100,00	450,00	100	530,00	100,00	130,00	0,41	80,00	0,18
1	Cho vay ngắn hạn	78,08	24,4	103,05	22,9	153,17	28,9	24,97	0,32	50,12	0,49
2	Cho vay trung và dài hạn	59,03	75,6	79,45	77,1	108,90	71,1	20,42	0,35	29,45	0,37

(Nguồn : Phòng khách hàng cá nhân)

Cho vay tiêu dùng của Chi nhánh tài trợ cho các khoản vay trung và dài hạn vì các khoản vay ngắn hạn này có đối tượng khách hàng chủ yếu là các cán bộ trong các cơ quan nhà nước vay với số lượng nhỏ và thường họ có thể trả ngay khi đến tháng lương. Đó cũng là điều kiện khá thuận lợi đối với chi nhánh trong thời gian qua. Năm 2018 chiếm tỷ trọng lớn khoảng 75,6% tổng doanh số cho vay tiêu dùng, các khoản vay ngắn hạn chỉ chiếm 24,4%. Tuy nhiên đến năm 2020, cho vay tiêu dùng của Chi nhánh tài trợ cho các khoản vay ngắn hạn tăng nhanh cả về giá trị và tỷ trọng từ 22,9% năm 2019 tăng lên 28,9% năm 2020. Điều này do việc nới lỏng tín dụng của Ngân hàng Nhà nước nhằm hỗ trợ khách hàng vay vốn theo Chỉ thị 01 của Chính phủ.

c. Doanh thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng

Cùng với sự phát triển quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng tại ViettinKon Tum trong thời gian qua, doanh thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng lớn. Với nỗ lực của Ban lãnh đạo cùng toàn thể CBCNV ngân hàng, doanh thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng trong 3 năm vừa qua đã thể hiện sự tăng trưởng đáng kể với tốc độ tăng trưởng ở mức cao.

Bảng 2.5: Doanh thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng

DVT : Giá trị -tỷ đồng, tỷ trọng %

STT	Chỉ tiêu	2018	2019	2020	Tăng giảm so 2018		Tăng giảm so 2019	
						%		%
1	Doanh thu từ CVTD	13,55	14,77	17,89	1,22	9,04	3,12	21,09
2	Doanh thu từ hoạt động tín dụng	63,90	66,24	67,50	2,34	3,66	1,26	1,90
3	Tỷ trọng (%)	21,20	22,30	26,50	1,10		4,20	

(Nguồn : Phòng khách hàng cá nhân)

Năm 2019 doanh thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng là 13,5 tỷ đồng tăng so với năm 2018 1,22 tỷ đồng chiếm 22,3% doanh thu từ hoạt động tín dụng, năm 2020 là 14,89 tỷ đồng tăng so với năm 2019 là 3,12 tỷ đồng chiếm 26,5%, góp phần tăng đáng kể thu nhập của toàn Chi nhánh

Mặc dù lĩnh vực cho vay tiêu dùng không phải là thế mạnh của Ngân hàng, khi so sánh về tốc độ tăng trưởng ta thấy mức tăng doanh thu từ hoạt động cho vay tiêu dùng cao hơn so với mức tăng trưởng doanh thu từ hoạt động tín dụng. Thông qua việc tăng trưởng mạnh mẽ của hoạt động cho vay tiêu dùng trong những năm qua, ta thấy rằng tiềm năng phát triển của hoạt động này trong tương lai là lớn, với một thị trường khá mới mẻ và lượng khách hàng đông đảo, hứa hẹn đây sẽ là một nguồn thu quan trọng của ngân hàng.

d. Nợ xấu từ hoạt động cho vay tiêu dùng

Mỗi khoản tín dụng cấp cho khách hàng luôn đòi hỏi phải được thu hồi nợ và lãi đúng hạn. Khi đó nghiệp vụ cấp tín dụng mới được xem là hoàn tất và ngân hàng mới đạt

được mục đích của mình là tạo ra lợi nhuận. Đây là cơ sở đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Tuy nhiên, trên thực tế có rất nhiều nguyên nhân dẫn đến việc khách hàng trả nợ không đúng hạn để lại các khoản nợ tồn đọng trong ngân hàng. Khi phát sinh nợ xấu cũng đồng nghĩa với việc các khoản vay của ngân hàng đã gặp rủi ro. Vì vậy, hạn chế đến mức thấp nhất các khoản nợ luôn là mối quan tâm hàng đầu của ngân hàng. Tình hình thực tế về nợ quá hạn, nợ xấu của chi nhánh giai đoạn 2018-2020 được thể hiện

Bảng 2.6. Nợ quá hạn, nợ xấu trong cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh

Chỉ tiêu	ĐVT	2018	2019	2020	Chênh lệch 2019/2018	Chênh lệch 2020/2019
Tổng dư nợ	Tỷ.đồng	164	339	391	175,50	51,76
Tổng nợ quá hạn	Tỷ.đồng	4,09	8,82	8,99	4,73	0,17
Tỷ lệ nợ quá hạn	%	2,5	2,6	2,3	0,10	-0,30
Tổng nợ xấu	Tỷ.đồng	2,46	4,58	5,12	2,12	0,54
Tỷ lệ nợ xấu	%	1,50%	1,35%	1,31%	-0,15%	-0,04%

(Nguồn: Phòng tín dụng cá nhân)

***Nợ quá hạn**

Ta thấy tỉ lệ nợ quá hạn CVTD chiếm một tỷ lệ thấp nhưng liên tục tăng về giá trị qua các năm. Năm 2018 nợ quá hạn là 4,09 tỷ đồng chiếm tỷ lệ thấp khoảng 2,5% trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Sang năm 2019 con số này là 8,82 tỷ đồng chiếm 2,6% trong tổng dư nợ CVTD tăng 4,74 tỷ đồng. Đến năm 2020 dù nợ quá hạn tỷ lệ 2,3% trong tổng dư nợ nhưng về giá trị tăng lên 0,17 triệu đồng đạt 8,99 tỷ đồng .

***Nợ xấu**

Nhìn vào bảng số liệu ta thấy tỷ lệ nợ xấu năm 2018-2020 có xu hướng giảm trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng về tỷ trọng nhưng lại tăng về giá trị từ 2,46 tỷ đồng năm 2018 , đến năm 2020 là 5,12 tỷ đồng. Song với việc gia tăng về số lượng các khoản nợ xấu khó đòi thì trong thời gian tới Chi nhánh cần phải có biện pháp xử lý để thu hồi nợ một cách triệt để.

- Trong quá trình thẩm định đầu tư cho vay vốn, một số CBTD chưa thực hiện đúng về quy trình tín dụng do ngân hàng đề ra. Khi xảy ra nợ quá hạn thì CBTD thiếu kiên quyết trong việc đôn đốc thu hồi nợ. Đó là do kinh nghiệm và trình độ cán bộ tín dụng còn bị hạn chế, do đó không biết năng lực thực sự của khách hàng , không thể trả nợ là một tất yếu.

- Do tác động bất lợi của nền kinh tế - xã hội như: lãi suất, tỉ lệ lạm phát, hiện tượng BĐS tăng giá liên tục vào đầu năm 2018...

Tóm lại, hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng là khá tốt. Nợ xấu chỉ chiếm một tỷ lệ thấp trong cơ cấu nợ của ngân hàng. Tỷ lệ tăng biến động qua mỗi năm không nhiều, nó thường phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế và hiệu quả của việc sử dụng đồng vốn vay của khách hàng. Khi một nền kinh tế ổn định, khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích và hiệu quả thì khả năng trả nợ cho ngân hàng là rất cao. Ngân hàng cần tiếp tục

phát huy lợi thế này, không vì lợi nhuận trước mắt mà lơ là trong công tác theo dõi, thẩm định cho vay, tiếp tục tăng cường công tác kiểm tra, giám sát các khoản nợ, hạn chế đến mức thấp nhất việc phát sinh thêm các khoản nợ xấu. Có như vậy thì công tác cho vay tiêu dùng mới ngày càng phát triển và mang lại hiệu quả bền vững.

Trong những năm qua, hoạt động cho vay tiêu dùng là một hoạt động sử dụng vốn chủ yếu của chi nhánh. Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng lên đều đặn qua các năm và luôn chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay cá nhân, mang lại cho chi nhánh khoản mục có tính sinh lời cao. Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng trong năm 2020 của chi nhánh là 17,89 tỷ. Điều đó cho thấy chi nhánh đang đi đúng định hướng chung của toàn hệ thống là trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam

2.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HẠN CHẾ RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG – CHI NHÁNH KON TUM

2.3.1. Nhân tố khách quan

➤ Nhóm nhân tố thuộc môi trường

- Môi trường kinh tế

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 nói 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 người dân và doanh nghiệp 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.

- 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:

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.

Những quy định về bảo đảm tiền vay đang còn nhiều vướng mắc, chẳng hạn việc đảm bảo tài sản thế chấp bằng giá trị quyền sử dụng đất chỉ có khách hàng có “sổ đỏ” mới được mang thế chấp, trong khi đó các quy định về chuyển nhượng quyền sử dụng đất còn quá nhiều phức tạp. Một nguyên nhân nữa, là do sự cạnh tranh diễn ra giữa các chi nhánh của ngân hàng khác hoạt động trên cùng địa bàn. Để cạnh tranh trong việc thu hút khách hàng để tồn tại và sinh lời đôi khi chi nhánh phải chấp nhận những rủi ro trong đó có rủi ro tín dụng cá nhân.

2.3.2. Nhân tố chủ 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 VietinBank 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 bảng 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 chông 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.

2.4. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH KON TUM

2.4.1. Kết quả đạt được

Cơ cấu khoản vay được quan tâm trong hầu hết các tờ trình tín dụng như số tiền cho vay, mục đích, thời hạn, nguồn trả nợ...

Công tác giám sát rủi ro được tiến hành khá tốt, cán bộ tín dụng đã thường xuyên kiểm tra tình hình khách hàng; giám sát các tài sản đảm bảo; giám sát dư nợ đảm bảo thu nợ đúng hạn.

Phân loại khoản vay và trích dự phòng rủi ro được thực hiện định kỳ thường xuyên theo quy định của Ngân hàng nhà nước

Xử lý nợ có vấn đề: Hầu hết các khoản nợ có vấn đề được tiến hành theo trình tự thích hợp. Các khoản nợ khó đòi được tổ chức thu triệt để.

Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tiếp tục phát triển là thế mạnh của Viettinchi nhánh Kon Tum trong lĩnh vực tín dụng bán lẻ và được nhiều khách hàng đón nhận và đánh giá cao. Dư nợ tập trung chủ yếu vào lĩnh vực cho vay xây sửa nhà, mua nhà và mua xe ô tô, xe tải. Dư nợ ở lĩnh vực này tăng nhanh và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong dư nợ của ngân hàng. Đối tượng của hình thức cho vay này là những cá nhân có nguồn thu nhập khá và ổn định, từ nguồn thu nhập này định kỳ hàng tháng họ sẽ trích một khoản tiền để trả nợ cho ngân hàng nên công tác thu hồi nợ dễ dàng và đúng hạn.

Với tất cả những kết quả đạt được trên đây đã làm cho tỷ lệ nợ quá hạn của cho vay tiêu dùng tại chi nhánh Kon Tum trong những năm gần đây luôn giữ mức chấp nhận được. Kết quả này đã tạo cho chi nhánh hình ảnh một chi nhánh khỏe mạnh, an toàn trong mắt người gửi tiền và các cổ đông.

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân

Mặc dù đã có những kết quả đáng khích lệ nhưng quản lý rủi ro tín dụng của chi nhánh Viettinchi nhánh Kon Tum vẫn còn bộc lộ những hạn chế thể hiện qua các nội dung như:

- Nợ quá hạn, nợ xấu của NH có xu hướng tăng qua các năm cũng là một hạn chế đáng kể...

- Cơ cấu vay chưa đồng đều: Các khoản vay chủ yếu dành cho mục đích xây sửa nhà, mua nhà, đất chiếm khoảng 40% tổng dư nợ. Với mục đích mua bất động sản, đây là mảng tín dụng tiềm ẩn nhiều rủi ro cho ngân hàng, vì thời hạn vay dài cũng như thị trường nhà đất ở nước ta liên tục biến động trong khoảng thời gian gần đây. Trong khi đó, các sản phẩm tín dụng khác như vay du học có tiềm năng lớn để phát triển lại chưa thực sự được quan tâm.

- Tồn tại việc đánh giá sai trong khi xem xét các yếu tố pháp lý hoặc không phát hiện được các sai sót trong hồ sơ chứng từ cho vay để phát sinh rủi ro tín dụng cá nhân, có thể do cán bộ tín dụng có những vấn đề về đạo đức nghề nghiệp, cho vay vì mưu lợi cá nhân. Trong khâu kiểm tra đánh giá người vay, tính khả thi của phương án xin vay... do cán bộ tín dụng có thái độ chủ quan, quá tin tưởng vào khách hàng quen của mình mà đã xem nhẹ khâu này đã dẫn đến cho vay vượt quá khả năng chi trả của khách hàng.

- Giám sát rủi ro được thực hiện khá tốt đối với từng khoản vay, từng khách hàng nhưng giám sát rủi ro đối với danh mục khoản vay chưa được quan tâm thích đáng do vậy chưa có biện pháp quản lý rủi ro tập trung theo sản phẩm, theo khu vực.... hạn chế này là do chi nhánh chưa có bộ phận chuyên trách thực hiện công tác này. Hiện nay quy mô hoạt động tín dụng của chi nhánh chưa quá lớn nên rủi ro này chưa bộc lộ. Với mức độ tăng trưởng hiện nay cần có sự quan tâm thích đáng tới vấn đề giám sát rủi ro tập trung này.

- Nhiều tờ trình tín dụng chưa thể hiện đầy đủ các đánh giá về khách hàng, về phương án kinh doanh, về biện pháp quản lý khách hàng và khoản vay, điều đó cho thấy sự non yếu trong quản lý rủi ro tín dụng của các cán bộ tín dụng. Sự non yếu này là khó tránh khỏi do hầu hết các cán bộ tín dụng của chi nhánh có tuổi đời và tuổi nghề rất trẻ do đó họ vẫn chưa thể hiểu và áp dụng một cách thuần thục. Với những đối tượng cán bộ như vậy cần có những hướng dẫn rất cụ thể họ mới có thể thực hiện tốt trong thời gian ngắn.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH KON TUM

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA CHI NHÁNH KON TUM

3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Chi nhánh

- Thận trọng trong mở rộng tín dụng, mở rộng tín dụng phải kết hợp với an toàn tín dụng.
- Phân đấu giảm thấp tỷ lệ nợ quá hạn và đảm bảo luôn ở mức chấp nhận được 3%
- Tăng cường đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên tín dụng
- Đạt vị trí số một trong các phân khúc đã chọn : chú trọng phân khúc khách hàng cá nhân.
- Xây dựng và nâng cao hoạt động dịch vụ Ngân hàng ưu tiên để tạo lợi thế kinh doanh nhóm khách hàng thu nhập cao
- Về Quản trị rủi ro tín dụng : Nắm được mức độ rủi ro tín dụng của khách hàng từ đó xây dựng được mức giá phù hợp với mức độ rủi ro và hoàn thiện hệ thống cảnh báo sớm nợ quá hạn

3.1.2. Định hướng cho vay tiêu dùng nói riêng của Chi nhánh Kon Tum

Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng là một hướng kinh doanh chiến lược của toàn hệ thống ngân hàng nói chung và chi nhánh Kon Tum nói riêng. Để thực hiện được mục tiêu phát triển chiến lược trên thì chi nhánh đã có những định hướng cụ thể sau:

- Tăng doanh số bán hàng đối với sản phẩm tín dụng cá nhân, dư nợ cho vay tiêu dùng đạt trung bình 500 tỷ, thu nhập từ hoạt động này là 20 tỷ, tỷ lệ nợ xấu nhỏ hơn 3%
- Nâng cao hiệu quả làm việc của chuyên viên quan hệ khách hàng: chuyên viên quan hệ khách hàng phải trở thành đầu mối giao dịch của khách hàng với ngân hàng; tích cực tìm kiếm khách hàng mới; có sự phối hợp cùng với đội hỗ trợ sản phẩm; quản lý chặt tình hình hoạt động của khách hàng, đón trước được nhu cầu tiềm năng của khách hàng; khai thác tối đa các tiềm năng của khách hàng

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH KON TUM

3.2.1 Nâng cao chất lượng thẩm định và phân tích tín dụng

Rủi ro tín dụng bắt đầu từ những phân tích và thẩm định tín dụng không cẩn trọng và thiếu chính xác dẫn đến những quyết định cho vay sai lầm. Đây là bước cực kỳ quan trọng và đảm bảo hạn chế rủi ro tín dụng với hiệu quả cao nhất, ít tổn thất nhất. Quá trình thẩm định cần đáp ứng được yêu cầu về chất lượng phân tích và thời gian ra các quyết định, đảm bảo sự cẩn trọng hợp lý trên cơ sở phân tích lợi nhuận và rủi ro cũng như đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng phục vụ khách hàng. Giải quyết các đòi hỏi này cần thực hiện:

- Thực hiện phân tích và thẩm định chính xác rủi ro tổng thể của khách hàng thông qua xác định giới hạn tín dụng theo định kỳ. Công việc này sẽ giúp cho ngân hàng có cái nhìn tổng thể về tình hình tài chính, chất lượng kinh doanh và đánh giá triển vọng phát

triển của mỗi khách hàng để nhận thấy những rủi ro định ra một giới hạn tín dụng hợp lý, nằm trong giới hạn chịu nợ của khách hàng đối với hệ thống Ngân hàng thương mại.

- Trên cơ sở giới hạn tín dụng đã được phê duyệt, trong từng lần cấp tín dụng chủ yếu tập trung phân tích rủi ro của chính phương án vay đó để giảm bớt thời gian xử lý các giao dịch. Trong phân tích này, cần tập trung đến mục đích vay của khách hàng... Đồng thời cần đưa ra những rủi ro dự kiến, khả năng kiểm soát của ngân hàng và biện pháp xử lý khi những tình huống xấu xảy ra.

- Cần phối kết hợp chặt chẽ các điều kiện tín dụng trong hợp đồng tín dụng như lãi suất, tỷ lệ vốn tự có tham gia phương án, các tài sản bảo đảm, thu nhập hàng tháng ... để đảm bảo lợi ích thu được phải tương xứng với mức độ rủi ro.

3.2.2. Thực hiện tốt công tác quản lý, giám sát và kiểm soát chặt chẽ quá trình giải ngân và sau khi cho vay

➤ Đối với từng khoản vay:

Thực hiện giải ngân theo đúng các quyết định cấp tín dụng của cấp phê duyệt, đối chiếu giữa mục đích vay, yêu cầu giải ngân và cơ cấu các chi phí trong nhu cầu vốn của khách hàng, đảm bảo việc sử dụng vốn vay có đầy đủ chứng từ chứng minh và hợp lệ.

Để phòng ngừa những rủi ro khách hàng sử dụng vốn sai mục đích cần thực hiện kiểm soát chặt chẽ sau khi cho vay. Do mỗi khoản vay, mỗi khách hàng vay có sự khác biệt nhất định mà cần xây dựng và lựa chọn một kế hoạch kiểm tra sử dụng vốn hợp lý, đảm bảo an toàn cho ngân hàng nhưng cũng tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của khách hàng và mối quan hệ giữa các bên. Nên sử dụng xếp hạng tín dụng khách hàng làm cơ sở cho việc xác định định kỳ hàng tháng, hàng quý hoặc nửa năm kiểm tra sử dụng vốn vay, trong đó những khách hàng có xếp hạng tín dụng cao, có uy tín trong quan hệ tín dụng thì thời hạn kiểm tra sử dụng dài hơn, các khách hàng xếp hạng tín dụng càng thấp thì mật độ kiểm tra nhiều hơn. Đối với những khách hàng có nợ xấu, cần kiểm tra và phân loại nợ 1 lần/tháng để theo sát tình hình của khách hàng, có nhận định, phân tích và giải pháp đúng đắn nhằm hạn chế rủi ro.

Trong kiểm tra sử dụng vốn, cần nghiêm túc thực hiện kiểm tra trên thực tế, có đánh giá về việc sử dụng vốn, về tài sản bảo đảm của khách hàng, kịp thời phát hiện những rủi ro và có biện pháp xử lý, tránh tình trạng thực hiện kiểm tra mang tính đối phó, thực hiện trên giấy tờ.

Cần có sự phân tích và đánh giá kịp thời những dấu hiệu của rủi ro như khách hàng có khó khăn trong việc trả nợ, sự thay đổi của môi trường kinh doanh, tình hình thị trường ảnh hưởng xấu đến phương án kinh doanh, có dấu hiệu vi phạm pháp luật..., dựa trên hệ thống các tín hiệu cảnh báo sớm về rủi ro tín dụng

Khi ngân hàng tiến hành cho vay, khoản vay cần phải được quản lý một cách chủ động để đảm bảo sẽ được hoàn trả. Theo dõi nợ là một trong những trách nhiệm quan trọng nhất của cán bộ tín dụng.

Giám đốc chi nhánh, trưởng phòng kinh doanh cần theo dõi chặt chẽ hoạt động giám sát của cán bộ tín dụng. Sự hiện diện của bộ phận kiểm tra tín dụng độc lập cũng khuyến khích tính khách quan của cán bộ tín dụng trong quá trình giám sát.

➤ **Đối với danh mục cho vay tiêu dùng**

Bên cạnh việc giám sát riêng rẽ từng khoản vay, từng khách hàng vay, ngân hàng cũng cần định kỳ kiểm tra giám sát tổng thể thành phần và chất lượng của danh mục tín dụng.

Trong quá trình giám sát cần đặc biệt chú ý: So sánh thành phần của danh mục với mục tiêu cần đạt được; xác định và tìm hiểu các xu hướng trong phạm vi danh mục về những vấn đề như: xếp hạng tín dụng của khách hàng, hiện tượng tham gia dự phòng, nợ khó đòi...; xem xét hiện tượng tập trung trong danh mục tín dụng.

Tập trung tín dụng có thể được thể hiện dưới nhiều hình thức và có thể phát sinh khi có một số lớn các khoản tín dụng đều có những đặc điểm rủi ro tương tự nhau. Mức độ tập trung cao sẽ khiến cho ngân hàng phải gánh chịu những biến động bất lợi trong lĩnh vực mà tín dụng được tập trung.

Việc phát hiện những tín dụng tập trung như trên đây tùy thuộc vào việc cung cấp thông tin của trung tâm thông quản lý cho vay tiêu dùng tại hội sở.

3.2.3. Các giải pháp về nhân sự

Con người là yếu tố trung tâm, vừa là nền tảng để phát hiện, đánh giá và hạn chế kịp thời những rủi ro tín dụng nhưng đồng thời cũng là nguyên nhân gây ra tổn thất tín dụng từ những rủi ro xuất phát từ yếu tố đạo đức, năng lực yếu kém. Một quy trình cấp tín dụng có chặt chẽ đến mấy nhưng những con người vận hành quy trình đó bị hạn chế về năng lực hoặc không đáp ứng được các yêu cầu về đạo đức thì sự thiệt hại, tổn thất tín dụng vẫn xảy ra, thậm chí là rất nặng nề. Do đó các giải pháp về nhân sự giữ một vai trò cốt yếu trong xây dựng các biện pháp phòng ngừa rủi ro tín dụng. Một số nội dung trong giải pháp này là:

- Lựa chọn những cán bộ có năng lực, có trình độ chuyên môn và đạo đức tốt để bố trí vào bộ phận tín dụng. Cần tiêu chuẩn hóa cán bộ hoạt động tín dụng theo các tiêu chí chuyên môn, đạo đức rõ ràng. Đồng thời cần có kế hoạch tuyển dụng phù hợp, đáp ứng các yêu cầu về mở rộng quy mô kinh doanh của chi nhánh trong tương lai.

- Do tính chất của cho vay tiêu dùng là nhỏ và lẻ, số lượng khách hàng trung bình mỗi cán bộ phải đảm nhận là khá lớn nên cần bố trí đủ và phân công công việc hợp lý cho mỗi cán bộ, tránh tình trạng quá tải cho cán bộ để đảm bảo chất lượng công việc, giúp cho cán bộ có đủ thời gian nghiên cứu, thẩm định và kiểm tra giám sát các khoản vay một cách có hiệu quả.

- Như trên đã phân tích cán bộ tín dụng của chi nhánh hầu hết là trẻ chưa có nhiều kinh nghiệm hạn. Tuy nhiên họ lại là những người nhiệt tình, được đào tạo cơ bản tốt, khả năng tiếp thu nhanh, do vậy cần có biện pháp đào tạo thích hợp để họ nắm được và áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro cụ thể. Do đó cần tăng cường công tác đào tạo, tái đào tạo, thực hiện đào tạo định kỳ và thường xuyên để nâng cao trình độ kiến thức cũng

như khả năng vận dụng những kinh nghiệm, kỹ thuật mới trong thẩm định tín dụng, quản trị rủi ro, nâng cao chất lượng tín dụng..

- Xây dựng chế độ đánh giá, khen thưởng và kỷ luật dựa trên chất lượng tín dụng và hiệu quả công việc mà cán bộ đó thực hiện. Việc làm đó giúp nâng cao tính chịu trách nhiệm trong các quyết định tín dụng của các cán bộ có liên quan.

- Thực hiện luân chuyển cán bộ trong quản lý khách hàng để giảm trừ những tiêu cực do những mối quan hệ được tạo lập quá dài, đồng thời giúp tạo điều kiện cho các cán bộ tiếp cận những khách hàng khác nhau sẽ có khả năng xử lý công việc được nhanh chóng.

KẾT LUẬN

Đứng trước sự phát triển của nền kinh tế trong nước và trên thế giới thì vấn đề đặt lên hàng đầu đối với mọi ngân hàng là hiệu quả kinh tế. Tuy nhiên để đạt được hiệu quả kinh tế như mong muốn đòi hỏi các Ngân Hàng không ngừng nỗ lực hơn nữa, khắc phục những khó khăn và hạn chế của mình để vươn lên phát triển. Bằng chính sự nỗ lực của trong thời gian qua Ngân hàng TMCP Công Thương chi nhánh Kon Tum đã vượt qua bao khó khăn về biến động của nền kinh tế thị trường, sự cạnh tranh gay gắt của các Ngân hàng thương mại khác trên cùng địa bàn phấn đấu tăng nguồn vốn, tăng trưởng tín dụng an toàn, đáp ứng được nhu cầu vốn để đầu tư và sản xuất của các thành phần kinh tế, đồng thời phục vụ ngày càng tốt hơn cho nhu cầu tiêu dùng của người dân góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của họ.

Trong những năm qua, hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng đã và đang đóng góp phần quan trọng vào quá trình tăng trưởng và phát triển của chi nhánh. Bên cạnh đó Ngân hàng TMCP Công Thương chi nhánh Kon Tum đã hạn chế được phần nào rủi ro tín dụng do thực hiện đúng quy trình tín dụng... từng bước mở rộng thêm đối tượng khách hàng mới thuộc mọi thành phần kinh tế trên cơ sở lựa chọn, sàng lọc kỹ khách hàng, đảm bảo nguyên tắc an toàn trong cho vay nhất là hoạt động tín dụng cá nhân. Có được thành quả như vậy là do có đội ngũ cán bộ nhiệt tình, sáng tạo và ham học hỏi trong công việc, đặc biệt có tinh thần đoàn kết, nhất trí trong tập thể cùng với sự thống nhất trong ban giám đốc chi nhánh .

Qua quá trình phân tích trên đã giúp em hiểu rõ hơn về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng nói chung và tầm quan trọng của việc quản lý, hạn chế rủi ro trong hoạt động cho vay cá nhân đặc biệt cho vay tiêu dùng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. TS. Nguyễn Duệ, Quản trị Ngân hàng thương mại - Học viện Ngân hàng , Nxb Thống kê năm 2011; chủ biên:
- [2]. PGS,TS Phan Thị Thu Hà, *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, NXB ĐH Kinh tế quốc dân; PGS.TS. Nguyễn Thị Mùi, NXB Thống kê năm 2014
- [3]. TS. Nguyễn Minh Kiều, Nghiệp vụ NH hiện đại, Nhà xuất bản Thống kê, 2017.
- [4]. TS. Nguyễn Văn Tiến, Đánh giá và phòng ngừa rủi ro trong kinh doanh Ngân hàng - Học viện Ngân hàng - NXB Thống kê 2015.
- [5]. Tài liệu định hướng của NH VietinBank Kon Tum 2021.