

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



**LINCHAMPA SONEKHAM**

**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY  
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG  
TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM**

**Kon Tum, tháng 06 năm 2021**

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY  
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG  
TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN : LINCHAMPA SONEKHAM**

**LỚP : K11NH**

**MSSV : 17152340201033**

**Kon Tum, tháng 06 năm 2021**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan báo cáo tốt nghiệp là của chính em thực hiện. Bài báo cáo này là kết quả của quá trình thực tập tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum, tỉnh Kon Tum và sự hướng dẫn của giảng viên Th.s Nguyễn Thị Phương Thảo. Nội dung bài báo cáo có tham khảo các tài liệu từ các anh chị tại ACB chi nhánh Kon Tum.

Em xin cam đoan và chịu trách nhiệm hoàn toàn về bài báo cáo này.

Kon Tum, ngày ....., tháng ..... năm .....

Sinh viên thực hiện

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b>	
<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....</b>	<b>iii</b>
<b>DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, BẢNG .....</b>	<b>iv</b>
<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Lý do chọn đề tài .....	1
2. Mục đích nghiên cứu .....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	1
4. Phương pháp nghiên cứu .....	1
5. Kết cấu của chuyên đề .....	1
<b>CHƯƠNG 1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TRONG NGÂN HÀNG .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. KHÁI QUÁT VỀ CHO VAY CÁ NHÂN .....</b>	<b>3</b>
1.1.1. Khái niệm cho vay cá nhân .....	3
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay cá nhân .....	3
1.1.3. Vai trò của cho vay cá nhân .....	5
<b>1.2. CHO VAY CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....</b>	<b>7</b>
1.2.1. Quy trình nghiệp vụ cho vay cá nhân .....	7
1.2.2. Các hình thức cho vay cá nhân .....	10
1.2.3. Các tiêu chí đánh giá mức độ phát triển của cho vay khách hàng cá nhân .....	13
<b>1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHO VAY CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG .....</b>	<b>14</b>
1.3.1. Các nhân tố khách quan .....	14
1.3.2. Các nhân tố chủ quan .....	16
<b>CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU .....</b>	<b>18</b>
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....	18
2.1.2. Tầm nhìn và phương châm hoạt động .....	21
<b>2.2. GIỚI THIỆU NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM .....</b>	<b>22</b>
2.2.1. Quá trình thành lập và phát triển .....	22
2.2.2. Sơ đồ tổ chức .....	23
2.2.3. Sản phẩm dịch vụ chính .....	25
2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh .....	28
2.2.5. Những thuận lợi và khó khăn của chi nhánh .....	29
<b>2.3. THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM .....</b>	<b>30</b>
2.3.1. Quy trình cấp cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum .....	30
2.3.2. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum .....	31

<b>2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH .....</b>	<b>35</b>
<b>2.4.1. Kết quả đạt được: .....</b>	<b>35</b>
<b>2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế.....</b>	<b>36</b>
<b>CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH KON TUM</b>	<b>39</b>
<b>3.1. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU CHI NHÁNH KON TUM.....</b>	<b>39</b>
3.1.1. Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng .....	39
3.1.2. Hoàn thiện quy trình tín dụng.....	40
3.1.3. Nâng cao chất lượng tín dụng.....	41
3.1.4. Nâng cao cơ sở vật chất, hiện đại hóa công nghệ ngân hàng .....	41
3.1.5. Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	42
3.1.6. Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo sản phẩm, dịch vụ.....	43
<b>3.2. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM.....</b>	<b>44</b>
<b>3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>45</b>
3.3.1. Đối với Ngân hàng TMCP Á Châu .....	45
3.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum .....	46
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>47</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	
<b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN</b>	
<b>NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP</b>	

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>STT</b>	<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>TỪ VIẾT ĐẦY ĐỦ</b>
1	ACB	Ngân hàng TMCP Á Châu
2	TD	Tín dụng
3	CBTD	Cán bộ tín dụng
4	CMND	Chứng minh nhân dân
5	CN	Cá nhân
6	NH	Ngân hàng
7	NHNN	Ngân hàng nhà nước
8	NHTM	Ngân hàng thương mại
9	TMCP	Thương mại cổ phần
10	VHĐ	Vốn huy động
11	SXKD	Sản xuất kinh doanh
12	BĐS	Bất động sản
13	CBTD	Cán bộ tín dụng
14	DN	Doanh nghiệp
15	KHDN	Khách hàng doanh Nghiệp
16	KHCN	Khách hàng cá nhân

## DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, BẢNG

<b>DANH MỤC SƠ ĐỒ5</b>		
<b>Số hiệu</b>	<b>Tên sơ đồ</b>	<b>Trang</b>
Sơ đồ 2.1	Cơ cấu tổ chức NH Á Châu Chi nhánh Kon Tum	23
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ</b>		
<b>Số hiệu</b>	<b>Tên Biểu đồ</b>	<b>Trang</b>
Biểu đồ 2.1.	Tỷ trọng dư nợ KHCN qua từng thời kỳ	33
<b>DANH MỤC BẢNG</b>		
<b>Số hiệu</b>	<b>Tên bảng</b>	<b>Trang</b>
Bảng 2.1	Tình hình kinh doanh NHTM CP Á Châu Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020	28
Bảng 2.2.	Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP - Á Châu - Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018 - 2020	31
Bảng 2.3	Doanh số cho vay KHCN giai đoạn 2018 - 2020	32
Bảng 2.4.	Tổng dư nợ cho vay KHCN giai đoạn 2018-2020	33
Bảng 2.5	Tỷ lệ nợ quá hạn của hoạt động cho vay KHCN	34

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Trong xu thế toàn cầu đang phát triển mạnh mẽ, để hội nhập với nền kinh tế quốc tế thì hệ thống ngân hàng có vai trò quan trọng và ảnh hưởng lớn đến quan hệ kinh tế và tài chính. Với xu thế chung đó, ngân hàng TMCP Á Châu được đánh giá là một trong những thương hiệu mạnh trong hệ thống các ngân hàng TMCP tại Việt Nam cũng như các ngân hàng khác. ACB kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ chủ yếu là huy động vốn và cho vay, hai lĩnh vực chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tài sản và nguồn vốn của ngân hàng. Trong đó, cho vay là một hoạt động kinh doanh chủ yếu và đem lại lợi nhuận cao nhất, quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Tuy nhiên, hoạt động cho vay luôn tiềm ẩn những rủi ro gây thiệt hại đến hoạt động của ngân hàng, ảnh hưởng trực tiếp đến toàn bộ nền kinh tế. Vì vậy, để hoạt động kinh doanh ổn định, phát triển, đảm bảo có hiệu quả và hạn chế được những rủi ro trước tiên phải thông qua việc phân tích hoạt động tín dụng. Với những lý do trên em đã chọn đề tài: **“Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Á Châu - Chi Nhánh Kon Tum”**.

## 2. Mục đích nghiên cứu

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

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

## 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

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

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

## 4. Phương pháp nghiên cứu

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

## 5. Kết cấu của chuyên đề

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

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

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

**Chương 3: Một số giải pháp hạn chế rủi ro cho vay cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum**



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

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

Em xin chân thành cảm ơn!

# CHƯƠNG 1

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

### 1.1. KHÁI QUÁT VỀ CHO VAY CÁ NHÂN

#### 1.1.1. Khái niệm cho vay cá nhân

Cho vay cá nhân là hình thức cho vay mà trong đó NH đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho KHCN hoặc hộ gia đình sử dụng trong một thời gian nhất định với mục đích phục vụ đời sống hoặc phục vụ sản xuất kinh doanh dưới hình thức hộ kinh doanh cá thể, với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi.

Cho vay cá nhân góp phần lưu thông các nguồn vốn trong xã hội, điều chuyển vốn từ nơi thừa đến nơi thiếu, từ nơi hiệu quả thấp đến nơi hiệu quả cao để đáp ứng nhu cầu vốn cho kinh doanh hoặc tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình.

Cho vay cá nhân đã phát triển từ lâu trên thế giới, nhưng là một khái niệm khá mới đối với Việt Nam. Tuy nhiên, cho vay cá nhân đã nhanh chóng thu hút được nhiều khách hàng và có tiềm năng rất lớn để phát triển. Điểm thuận lợi là quy mô thị trường lớn với dân số đông, đa số trong đó có độ tuổi trẻ, thu nhập không ngừng được cải thiện, phong cách sống hiện đại và nhu cầu mua sắm cao. Hiện nay, xu hướng tiêu dùng trước và trả tiền sau có xu hướng ngày càng tăng do đáp ứng được nhu cầu chi tiêu của cuộc sống. Chính vì thế, các sản phẩm cho vay cá nhân của ngân hàng được khách hàng rất quan tâm. Đây là cơ sở để các ngân hàng đẩy mạnh mảng kinh doanh này.

#### 1.1.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay cá nhân

##### a. Về thời hạn cấp cho vay cá nhân

Thời hạn cho vay là khoảng thời gian được tính từ khi người vay rút khoản tiền vay đầu tiên đến khi trả hết nợ. Thời hạn cho vay được xác định dựa trên mục đích vay vốn, hình thức cấp tín dụng, khả năng cho vay cũng như khả năng trả nợ của người vay vốn mà các khoản vay của KHCN có thời hạn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

##### b. Về đối tượng cấp cho vay cá nhân

Đối tượng cấp cho vay là các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu vay vốn sử dụng cho những mục đích sinh hoạt tiêu dùng hay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân hay hộ gia đình đó. Khác với doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế, số lượng khách hàng cá nhân đông do đối tượng của loại hình cho vay này là mọi cá nhân trong xã hội từ những người có thu nhập cao đến những người có thu nhập trung bình và thấp. Nhu cầu cho vay của KHCN khá phong phú và đa dạng vì khi chất lượng cuộc sống và trình độ dân trí được nâng cao người dân càng có nhu cầu vay để cải thiện và nâng cao mức sống. Tuy nhiên, thông thường nhu cầu vay vốn của mỗi KHCN là không thường xuyên và chịu ảnh hưởng lớn bởi điều kiện kinh tế, văn hóa – xã hội.

##### c. Về quy mô cho vay cá nhân

Các khoản vay của KHCN thường có hai mục đích là: vay để bổ sung vốn kinh doanh và để tiêu dùng. Số tiền cho vay hai mục đích này đều bị giới hạn bởi những điều kiện từ ngân hàng đó là: tính hợp lý của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và giá trị của tài

sản đảm bảo nên quy mô thường nhỏ hơn các khoản vay của doanh nghiệp. Tuy nhiên, số lượng các khoản vay KHCN ở các NH thường lớn. Đối với các NH hoạt động theo định hướng là ngân hàng bán lẻ, số lượng các khoản vay KHCN là rất lớn và do đó tổng quy mô các khoản vay KHCN thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của ngân hàng.

#### ***d. Chi phí cho vay***

Do đặc điểm của KHCN là số lượng nhiều và phân tán rộng nên để duy trì và phát triển cho vay cá nhân sẽ tốn kém nhiều chi phí cho các công tác:

-Mở rộng hệ thống mạng lưới, quảng cáo, tiếp thị tạo thuận lợi trong việc tiếp cận đối tượng KHCN ở từng địa bàn, khu vực.

-Phát triển nhân sự đầy đủ nhằm phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định đến quyết định cho vay, giải ngân và thu nợ.

-Các chi phí liên quan như: Chi phí quản lý, điện, nước, điện thoại, công tác phí hỗ trợ CBTD ...

#### ***e. Lãi suất cho vay***

Lãi suất của các khoản vay KHCN thường cao hơn các khoản vay khác của NH. Nguyên nhân là do chi phí cho vay đối với KHCN tương đối lớn và các khoản vay này có mức độ rủi ro cao. Ở Việt Nam, lãi suất cho vay đối với KHCN thường cao hơn lãi suất cho vay đối với doanh nghiệp từ 1,2 – 1,5 lần.

#### ***f. Rủi ro tín dụng***

##### **❖ Rủi ro do thông tin bất cân xứng**

Khi thẩm định cho vay thì thông tin về bản thân khách hàng là một trong những yếu tố quan trọng để ngân hàng đưa đến quyết định cho vay, bên cạnh tính hợp pháp và hợp lý của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và tài sản đảm bảo. Đối với KHCN, việc đánh giá nhân thân, nguồn trả nợ, mục đích sử dụng vốn vay thường khó đầy đủ và rõ ràng dẫn đến rủi ro thông tin bất cân xứng, khiến cho việc thẩm định khách hàng thiếu chính xác. Nguồn trả nợ chủ yếu của KHCN là từ thu nhập ổn định ở thời điểm hiện tại. Do đó, nếu người vay gặp vấn đề về sức khỏe, mất việc làm hay gặp các biến cố bất ngờ ảnh hưởng đến thu nhập thì sẽ không trả được nợ vay cho ngân hàng.

##### **❖ Rủi ro tác nghiệp**

Đặc điểm của cho vay cá nhân là quy mô mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng khoản lớn, vì vậy để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả công việc đòi hỏi sự phục vụ nhanh chóng của CBTD. Do đó, trong quá trình thẩm định hồ sơ cho vay CBTD thường hay chủ quan, thậm chí lợi dụng sự lỏng lẻo của công tác quản lý và sơ hở của các quy định để lừa đảo chiếm đoạt tài sản của khách hàng hoặc thông đồng với khách hàng gây ra những tổn thất cho ngân hàng.

Rủi ro này còn tăng lên đối với cho vay tín chấp, do ngân hàng cấp cho vay trên cơ sở thẩm định uy tín của khách hàng tốt hay xấu mà không có biện pháp đảm bảo bằng tài sản. Trong trường hợp đó, nếu khách hàng thực sự không có khả năng trả nợ vay hoặc có khả năng trả nợ nhưng họ không sẵn lòng trả nợ thì việc quản lý thông tin về sự thay đổi

nơi cư trú, công việc của khách hàng là một điều không hề dễ dàng sẽ gây khó khăn cho ngân hàng trong việc xử lý khoản vay để thu hồi nợ.

### ***g. Về nguyên tắc và điều kiện cấp cho vay cá nhân***

#### **❖ Nguyên tắc cấp cho vay cá nhân**

-Nguyên tắc hoàn trả: khoản cho vay phải được thanh toán đầy đủ nguyên gốc sau khi sử dụng để ngân hàng bảo toàn được vốn ở mức tối thiểu nhất để có thể duy trì hoạt động.

-Nguyên tắc thời hạn: khoản cho vay phải được hoàn trả đúng vào thời điểm đã được hai bên xác định cụ thể và được ghi trong thỏa thuận vay vốn giữa khách hàng và ngân hàng.

-Nguyên tắc trả lãi: ngoài việc thanh toán đầy đủ và đúng hạn khoản gốc, khách hàng phải có trách nhiệm thanh toán khoản lãi tính bằng tỉ lệ phần trăm trên số tiền vay, được coi là giá mua quyền sử dụng vốn.

-Nguyên tắc tài sản đảm bảo: để bảo vệ nguồn vốn của ngân hàng khi khách hàng vi phạm các điều kiện vay vốn hoặc khi chủ nhân của các tài sản thế chấp không còn khả năng thanh toán cho ngân hàng.

-Nguyên tắc sử dụng vốn vay đúng mục đích: tất cả các khoản cho vay phải được sử dụng đúng mục đích vay thể hiện trong hồ sơ vay vốn.

#### **❖ Điều kiện cấp cho vay cá nhân**

Các khách hàng muốn vay vốn ngân hàng phải có các điều kiện sau đây:

-Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

-Có khả năng tài chính đảm bảo trả được nợ trong thời hạn cam kết.

-Có mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp.

-Có dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ khả thi, phương án đầu tư, phục vụ đời sống khả thi kèm theo phương án trả nợ khả thi và phù hợp với quy định của pháp luật.

-Thực hiện đầy đủ các quy định về bảo đảm tiền vay theo quy định của Chính phủ, Thống đốc ngân hàng Nhà nước.

### **1.1.3. Vai trò của cho vay cá nhân**

#### ***a. Đối với bản thân Ngân hàng***

#### **❖ Góp phần nâng cao thương hiệu cho ngân hàng**

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

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

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

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

#### ***b. Đối với khách hàng***

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

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

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

Ngoài ra, cho vay cá nhân còn là kênh để các ngân hàng thương mại tài trợ vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các hộ gia đình giúp họ có điều kiện để phát triển, mở rộng quy mô sản xuất và nâng cao khả năng cạnh tranh trong ngành. Với thủ tục cấp cho vay đơn giản hơn đối với khách hàng doanh nghiệp, cho vay cá nhân phù hợp với hình thức kinh doanh nhỏ lẻ, phù hợp với đặc tính và tập quán kinh doanh của đối tượng này.

#### ***c. Đối với nền kinh tế - xã hội***

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

Cho vay cá nhân là kênh hỗ trợ vốn để cá nhân trang trải các chi phí phát sinh trong cuộc sống từ thỏa mãn nhu cầu thiết yếu cho đến nhu cầu xa xỉ với chi phí đắt đỏ, nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống. Để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng, buộc các thành phần kinh tế phải đẩy mạnh sản xuất, do đó tạo nhiều công ăn việc

làm, tạo ra những khác biệt tích cực giúp tăng khả năng cạnh tranh trước các đối thủ trong và ngoài nước trong thời kỳ hội nhập.

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

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

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

## **1.2. CHO VAY CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.2.1. Quy trình nghiệp vụ cho vay cá nhân**

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

#### **Bước 1: Lập hồ sơ tín dụng**

Trên cơ sở nhu cầu cho Khách hàng cá nhân, cán bộ tín dụng tiếp nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ theo quy định của ngân hàng. Trong quá trình xử lý hồ sơ vay vốn của khách hàng có thể là hai người kiểm tra các hồ sơ có hợp lý cho vay hay không, nếu các hồ sơ không có vấn đề thì có thể cho khách hàng vay. Đây là giai đoạn tạo nguồn thông tin khởi đầu cho giao dịch của khách hàng với ngân hàng, hình thành cơ sở pháp lý ban đầu cho quan hệ cho vay sau này. Xét về mặt thủ tục hành chính, đây là giai đoạn hình thành các giấy tờ, văn bản chứng tỏ khách hàng thực sự có nhu cầu về vốn tín dụng, cũng như chứng minh được tính hợp pháp về nhân thân khách hàng và tính tự nguyện xin cấp cho vay của khách hàng. Trong hồ sơ tín dụng, ngân hàng sẽ yêu cầu KHCCN cung cấp các loại giấy tờ sau:

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

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

#### **Bước 2: Thẩm định tín dụng**

Đây là giai đoạn quan trọng nhất trong quy trình tín dụng. Trong bước này, ngân hàng sẽ phân tích khả năng hiện tại và tương lai của khách hàng về hiệu quả sử dụng vốn,

cũng như khả năng hoàn trả vốn vay của khách hàng. Mặt khác, ngân hàng cũng kiểm tra tính chính xác các thông tin do khách hàng cung cấp, từ đó có nhận định đúng về thái độ của khách hàng. Việc thẩm định cho vay phải được xem xét trên cả 2 mặt: định tính và định lượng. Kỹ thuật thẩm định đối với KHCN thường dựa trên các phương pháp sau:

❖ Phương pháp phân tích 5C:

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

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

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

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

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

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

❖ Phương pháp điểm số tín dụng:

Đây là phương pháp được nhiều ngân hàng sử dụng để xử lý các đơn xin vay của KHCN. Yêu cầu cho vay của khách hàng được xử lý bằng hệ thống cho điểm tự động. Các yếu tố quan trọng liên quan đến khách hàng được sử dụng trong mô hình này bao gồm: hệ số tín dụng, tuổi đời, trạng thái tài sản, số người phụ thuộc, thời gian công tác... Nhờ mô hình này việc phân tích nhiều yếu tố của khách hàng được đơn giản hóa chỉ còn một yếu tố là điểm cho vay của khách hàng. Tuy nhiên, khi môi trường kinh tế - xã hội có

những biến động lớn ảnh hưởng đến các yếu tố cho vay được xem xét trong hệ thống điểm số thì giả định đó không còn phù hợp nữa. Một mô hình điểm số không linh hoạt có thể đe dọa đến chương trình cho vay của ngân hàng, bỏ sót những khách hàng lành mạnh, giảm lòng tin của cộng đồng vào dịch vụ của ngân hàng. Vì vậy, các ngân hàng phải thường xuyên tái xét, bổ sung, sửa đổi hệ thống điểm số. Các ngân hàng có thể kết hợp cả 2 phương pháp trên để thẩm định khách hàng cá nhân.

### **Bước 3: Quyết định tín dụng**

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

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

### **Bước 4: Giải ngân**

Sau khi ký hợp đồng tín dụng, ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân trên cơ sở mức cho vay đã cam kết trên hợp đồng. Phương thức giải ngân phụ thuộc vào nội dung cam kết trong hợp đồng tín dụng. Ngân hàng có thể giải ngân một lần hoặc nhiều lần. Ngân hàng có thể giải ngân trực tiếp cho khách hàng bằng tiền mặt, có thể chuyển khoản hoặc trả thẳng cho đơn vị bán hàng cho khách hàng trên cơ sở các chứng từ cung cấp hàng hóa, dịch vụ của khách hàng. Đây chính là văn bản thỏa thuận giữa khách hàng và ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng, với các cam kết yêu cầu 2 bên phải thực hiện đúng theo yêu cầu của nhau. Nội dung chính của Hợp đồng sẽ bao gồm các thông tin cơ bản như:

- Khách hàng: họ tên, địa chỉ, tư cách pháp nhân
- Mục đích sử dụng khoản vay
- Số lượng tín dụng Lãi suất cho vay
- Thời hạn tín dụng Các loại đảm bảo Điều kiện thanh toán

Sau khi được giám đốc phê duyệt thì phòng kế toán có trách nhiệm giải ngân khoản vay tiêu dùng tới khách hàng. Tuy nhiên nhân viên tín dụng vẫn sẽ tiếp tục kiểm soát khoản vay của bạn có được sử dụng đúng mục đích không. Nếu có dấu hiệu lừa đảo hoặc chiếm đoạt thì ngân hàng có quyền thu hồi khoản vay bất cứ lúc nào.

### **Bước 5: Giám sát tín dụng**

Kiểm tra, giám sát khoản vay là quá trình thực hiện các bước công việc sau khi cho vay nhằm hướng dẫn, đôn đốc người vay sử dụng đúng mục đích, có hiệu quả số tiền vay, hoàn trả nợ gốc, nợ vay đúng hạn, đồng thời thực hiện các biện pháp thích hợp nếu người vay không thực hiện đầy đủ, đúng hạn nghĩa vụ theo cam kết. CBTD theo dõi việc



thu nợ theo từng hợp đồng cho vay đã ký cho từng khoản vay, nếu thấy có vấn đề gì thì đưa ra các biện pháp xử lý để hạn chế rủi ro cho ngân hàng.

### **Bước 6: Thanh lý hợp đồng tín dụng**

Thời hạn hiệu lực của hợp đồng cho vay theo thỏa thuận đã ký kết khi bên vay trả xong nợ gốc và lãi thì hợp đồng cho vay hết hiệu lực. Ngân hàng tiến hành giải chấp tài sản và lưu hồ sơ tín dụng. Tuy nhiên, bên cạnh các khoản cho vay an toàn vẫn còn tồn tại các khoản cho vay mà đến thời điểm hoàn trả khách hàng vẫn không trả được nợ. Ngân hàng phải tìm ra nguyên nhân và đưa ra quyết định mới là nên gia hạn nợ hay bán tài sản đảm bảo để bù đắp rủi ro.

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

#### **1.2.2. Các hình thức cho vay cá nhân**

Hiện nay, cùng với xu thế phát triển và cạnh tranh các ngân hàng đều nghiên cứu đưa ra nhiều hình thức cho vay nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng, từ đó đa dạng hóa danh mục đầu tư, thu hút khách hàng, tăng trưởng lợi nhuận, phân tán rủi ro và tăng khả năng cạnh tranh giành thị phần trên thị trường. Đối với KHCN, ngân hàng cũng cung cấp nhiều loại tín dụng, nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Về cơ bản, các tiêu chí để phân loại cho vay cá nhân cũng giống các tiêu chí để phân loại tín dụng. Có thể phân loại cho vay cá nhân theo một số tiêu chí sau:

##### ***a. Căn cứ vào thời hạn tín dụng***

###### **❖ Cho vay ngắn hạn**

Cho vay ngắn hạn là hình thức cho vay có thời hạn dưới 1 năm. Đối với cho vay cá nhân thì cho vay ngắn hạn là hình thức cho vay chủ yếu, mục đích thường phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt, tiêu dùng cần thiết cho cá nhân và hộ gia đình. Rủi ro cho ngân hàng là khá nhỏ khi cho vay ngắn hạn vì trong khoảng thời gian ngắn ít có biến động xảy ra và nếu có ngân hàng cũng có thể dự tính được.

###### **❖ Cho vay trung hạn**

Cho vay trung hạn là hình thức cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm. Mục đích của cho vay này là hỗ trợ nhu cầu tiêu dùng, hoán đổi, xây dựng, sửa chữa nhà... hoặc mua sắm các hàng hóa có giá trị cao như: xe hơi, xe tải... hoặc tài trợ mua sắm tài sản cố định, cải tiến và đổi mới kỹ thuật, mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh có thời gian thu hồi vốn nhanh. Tín dụng trung hạn có thể nhằm đầu tư vào các dự án như mua sắm máy móc thiết bị, đổi mới trang thiết bị và công nghệ, xây dựng sửa chữa nhà xưởng cơ sở vật chất kỹ thuật nhằm đáp ứng cho nhu cầu sản xuất kinh doanh.

###### **❖ Cho vay dài hạn**

Cho vay dài hạn là hình thức cho vay có thời hạn trên 5 năm. Mục đích của cho vay này là tài trợ vốn cho xây dựng cơ bản, cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn... hoặc hỗ trợ tài chính cho con em đi du học, xuất khẩu lao động.

## ***b. Căn cứ vào đối tượng tín dụng***

### **❖ Cho vay vốn lưu động**

Cho vay vốn lưu động là loại vốn cho vay được sử dụng để hình thành vốn lưu động như cho vay để dự trữ hàng hoá, mua nguyên vật liệu cho sản xuất. Cho vay vốn lưu động thường được sử dụng để cho vay bù đắp mức vốn lưu động thiếu hụt tạm thời. Thời hạn cho vay là ngắn hạn.

### **❖ Cho vay vốn cố định**

Cho vay vốn cố định là loại cho vay được sử dụng để hình thành tài sản cố định. Loại này được đầu tư để mua sắm tài sản cố định, cải tiến và đổi mới kỹ thuật, mở rộng quy mô sản xuất của những cá nhân hay hộ gia đình SXKD với quy mô nhỏ. Thời hạn cho vay là trung hạn và dài hạn. Đối với KHCVN, loại cho vay này chiếm tỷ trọng thấp.

## ***c. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn***

Các sản phẩm cho vay dành cho KHCVN thường được phát triển và thiết kế tương tự như sản phẩm cho vay truyền thống nhưng có những nét đặc thù riêng của từng NH. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn của KHCVN, có thể chia cho vay cá nhân thành các loại như sau:

### **❖ Cho vay tiêu dùng**

Cho vay tiêu dùng là sản phẩm cho vay dành cho khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu trong gia đình như: mua sắm vật dụng gia đình, mua xe, cưới hỏi, du lịch, chữa bệnh... nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống. Khách hàng vay thường là những người có thu nhập không cao, nhưng ổn định chủ yếu là công nhân viên chức. Số lượng khách hàng vay thường rất đông.

### **❖ Cho vay bất động sản**

Cho vay bất động sản là sản phẩm cho vay dành cho KHCVN nhằm đáp ứng nhu cầu xây dựng, sửa chữa nhà ở của khách hàng. Ngoài ra, ngân hàng còn giới thiệu kèm theo sản phẩm này dịch vụ tư vấn lựa chọn nhà thiết kế, xây dựng chuyên nghiệp và uy tín cho khách hàng. Cho vay mua nhà, hoán đổi nhà, hợp thức hóa nhà đất và tài sản thế chấp trong trường hợp này là chính là căn nhà hoặc đất mà khách hàng mua.

### **❖ Cho vay sản xuất kinh doanh**

Cho vay SXKD là sản phẩm cho vay dành cho khách hàng nhằm bổ sung vốn lưu động, mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh của những cá nhân hay hộ gia đình sản xuất kinh doanh với quy mô nhỏ. Cho vay sản xuất kinh doanh để thanh toán tiền vật tư, nguyên liệu, hàng hóa và các chi phí cần thiết hoặc để thanh toán tiền mua sắm máy móc thiết bị, phương tiện vận chuyển, mở rộng hoặc nâng cấp cơ sở sản xuất kinh doanh. Số lượng khách hàng có nhu cầu vay là khá lớn, nhưng doanh số cho vay không cao lắm do trình độ và thời gian của khách hàng thường hạn chế nên nhiều khi khách hàng ngại tiếp xúc với ngân hàng. Muốn đẩy mạnh loại hình này ngân hàng cần có đội ngũ nhân viên cho vay năng động và linh hoạt, có thể đến tận nơi tiếp xúc với khách hàng, thay vì thụ động chờ khách hàng tìm đến ngân hàng.

#### ❖ **Cho vay nông nghiệp**

Cho vay nông nghiệp là cho vay sản xuất kinh doanh nhưng tập trung vào các hộ sản xuất nông nghiệp như trồng trọt, chăn nuôi và nuôi trồng thủy sản. Cho vay nông nghiệp ngoài việc đáp ứng nhu cầu vốn cho bà con nông dân còn có ý nghĩa đặc biệt quan trọng là góp phần thay đổi tập quán làm ăn, chuyển từ sản xuất nhỏ phục vụ thị trường địa phương sang sản xuất quy mô lớn hơn, hướng đến thị trường xuất khẩu rộng lớn. Có như vậy mới nâng cao được chất lượng cuộc sống của người dân.

#### ❖ **Cho vay hỗ trợ du học**

Cho vay hỗ trợ du học được thiết kế và cung cấp cho khách hàng có nhu cầu hỗ trợ tài chính cho con em mình đi du học. Số tiền cho vay theo nhu cầu và trên cơ sở giá trị tài sản thế chấp do ngân hàng định giá. Ngoài ra, ngân hàng còn hỗ trợ cùng với sản phẩm này các dịch vụ hỗ trợ đi du học như: giới thiệu công ty tư vấn du học, xác nhận năng lực tài chính để dự phòng vấn xin visa, xin giấy chuyển ngoại tệ ra nước ngoài...

#### *d. Căn cứ vào phương thức tín dụng*

##### ❖ **Cho vay trực tiếp**

Cho vay trực tiếp là hình thức ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho khách hàng có nhu cầu vay vốn, đồng thời khách hàng hoàn trả nợ vay trực tiếp cho ngân hàng. Ưu điểm của hình thức cho vay này là rất linh hoạt vì có sự đàm phán trực tiếp giữa ngân hàng và khách hàng, quyết định cho vay hay không hoàn toàn do ngân hàng quyết định và như vậy quyền lợi của cả hai phía ngân hàng và khách hàng đều được thỏa mãn trên cơ sở thỏa thuận trực tiếp của cả hai bên. Hơn nữa, khi khách hàng quan hệ trực tiếp với ngân hàng, có nhiều khả năng họ sẽ sử dụng các dịch vụ khác của ngân hàng như: dịch vụ chuyển tiền, cung cấp các kế hoạch hưu trí, bán các dịch vụ bảo hiểm, thực hiện trao đổi ngoại tệ... và như vậy quyền lợi của cả hai phía ngân hàng và khách hàng đều được thỏa mãn trên cơ sở thỏa thuận trực tiếp của cả hai bên.

##### ❖ **Cho vay gián tiếp**

Cho vay gián tiếp là hình thức ngân hàng cấp cho vay qua một trung gian ủy thác. Đối với các KHCN, trung gian ủy thác có thể là nhà bán lẻ hàng hóa, dịch vụ. Theo hình thức này ngân hàng sẽ ký kết hợp đồng với chính nhà cung cấp, thực ra là mua những khoản nợ, để trên cơ sở đó nhà cung cấp sẽ bán chịu hàng hoá cho người tiêu dùng. Hợp đồng ký kết giữa ngân hàng và nhà cung cấp được quy định rõ điều kiện bán chịu như: đối tượng khách hàng được bán chịu, loại hàng được bán chịu, số tiền được bán chịu... Thông qua những điều kiện đó mà nhà cung cấp sẽ thỏa thuận với khách hàng của mình về việc bán chịu hàng hoá.

#### *e. Căn cứ vào hình thức bảo đảm*

##### ❖ **Cho vay có bảo đảm**

Cho vay có bảo đảm là cho vay bảo đảm bằng thế chấp, cầm cố tài sản của khách hàng vay hoặc có bảo lãnh của bên thứ ba. Hình thức cho vay này áp dụng với những khách hàng khi vay vốn phải có tài sản bảo đảm hoặc phải có bảo lãnh. Tài sản bảo đảm hoặc bảo lãnh của người thứ ba là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm nguồn thu dự

phòng khi nguồn thu chính của khách hàng bị thiếu hụt, tạo áp lực buộc khách hàng phải trả nợ, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Hầu hết các khoản cho vay cấp cho cá nhân là cho vay có bảo đảm.

#### ❖ Cho vay không có bảo đảm

Cho vay không có bảo đảm là cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc không có bảo lãnh của bên thứ ba. Hình thức này chủ yếu được áp dụng đối với các khách hàng có việc làm và thu nhập ổn định, thu nhập ngoài việc trang trải các chi tiêu thường xuyên còn có tích lũy để trả nợ vay (công chức, viên chức trong biên chế Nhà nước, nhân viên có hợp đồng lao động dài hạn...). Hình thức vay tín chấp phù hợp với những món vay có giá trị không lớn, thời hạn vay thường là ngắn hạn.

### 1.2.3. Các tiêu chí đánh giá mức độ phát triển của cho vay khách hàng cá nhân

#### a. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Là số tiền ngân hàng giải ngân cho khách hàng cá nhân 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 mà khách hàng còn phải thu là bao nhiêu.

#### b. Sự phát triển thị phần

- Thị phần cho vay là phần thị trường cho vay mà một NHTM chiếm lĩnh được  
- Thị phần cho vay cá nhân là phần dư nợ cho vay cá nhân mà một NHTM đã cho vay so với tổng dư nợ cho vay cá nhân của tất cả NHTM trên địa bàn cụ thể

#### c. 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.

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

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

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

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

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

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

#### **1.3.1. Các nhân tố khách quan**

##### **❖ Các nhân tố thuộc về phía khách hàng**

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

- Thu nhập của khách hàng: Thu nhập của người vay chính là nguồn trả nợ chủ yếu của cho vay cá nhân. Như vậy, khả năng tài chính của khách hàng là một sự đảm bảo cho ngân hàng khi cung cấp tín dụng, nó đảm bảo cho ngân hàng sự an toàn, tránh rủi ro, đảm bảo khả năng thu hồi gốc và lãi khi đến hạn.

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

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

##### **❖ Sự phát triển kinh tế - xã hội**

Nền kinh tế là một hệ thống bao gồm nhiều hoạt động có liên quan mật thiết với nhau. Vì vậy, với bất kỳ sự biến động nào của nền kinh tế cũng gây ra những biến động trong nhiều lĩnh vực, trong đó có hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay cá nhân nói riêng. Khi nền kinh tế ở thời kỳ hưng thịnh, tốc độ tăng trưởng cao và ổn định, người dân yên tâm về mức thu nhập của họ trong tương lai vì thế nhu cầu

tiêu dùng sẽ tăng lên nên các NH có cơ hội phát triển mảng cho vay cá nhân. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái và bất ổn định thì phần lớn người dân chỉ mong muốn đảm bảo được cuộc sống ở mức bình thường mà không nghĩ đến việc đi vay để thỏa mãn nhu cầu cao hơn hoặc e ngại không có khả năng chi trả nợ vay.

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

#### ❖ Chính sách và chương trình kinh tế của Nhà nước

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

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

#### ❖ Môi trường pháp luật

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

#### ❖ Đối thủ cạnh tranh

Trong lĩnh vực ngân hàng thì sự cạnh tranh về lãi suất, sản phẩm, chính sách tín dụng của các NH khác sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay của một ngân hàng. Sự cạnh tranh giữa các NH là một cuộc đua mà trong đó chính yếu tố năng lực nội tại của

bản thân mỗi ngân hàng là nền tảng khẳng định vị thế của mình, mỗi ngân hàng cần tạo được sự khác biệt vượt trội trong chính sách, sản phẩm, dịch vụ, khách hàng mục tiêu so với các đối thủ khác. Chính sự khác biệt vượt trội này đã góp phần tích cực trong công cuộc phát triển cho vay cá nhân của mỗi ngân hàng.

### **1.3.2. Các nhân tố chủ quan**

#### **❖ Chính sách cho vay của ngân hàng**

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

#### **❖ Định hướng phát triển của ngân hàng**

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

#### **❖ Năng lực tài chính của ngân hàng**

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

#### **❖ Chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng**

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

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

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

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



## CHƯƠNG 2

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

#### 2.1 GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU

Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu, tên giao dịch ACB được thành lập vào ngày 4/6/1993. Với hơn 28 năm phát triển, ACB hiện là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu tại Việt Nam, với hệ thống mạng lưới chi nhánh rộng khắp các tỉnh thành, sở hữu đội ngũ nhân sự hơn 9.000 nhân viên, với nhiều loại hình sản phẩm, dịch vụ đa dạng.

***Tên giao dịch:***

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

***Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số:*** 0301452948

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

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

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

***Số điện thoại:*** (84.8) 3929 0999

***Số fax:*** (84.8) 3839 9885

***Website:*** [www.acb.com.vn](http://www.acb.com.vn)

***Mã cổ phiếu:*** ACB

##### 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

❖ **Quá trình hình thành:**

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

❖ **Thời điểm niêm yết:**

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

❖ **Các giai đoạn phát triển:**

***Giai đoạn 1993 – 1995:***

- Giai đoạn hình thành ACB.
- Nguyên tắc kinh doanh là “Quản lý sự phát triển của doanh nghiệp an toàn và hiệu quả”.
- Hướng về khách hàng cá nhân, doanh nghiệp nhỏ và vừa trong khu vực tư nhân

### ***Giai đoạn 1996 – 2000:***

-Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa.

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

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

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

-Thành lập Công ty Chứng khoán ACB.

### ***Giai đoạn 2001 – 2005:***

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

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

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

### ***Giai đoạn 2006 – 2010:***

-Niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

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

-Thành lập Công ty Cho thuê tài chính ACB.

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

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

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

### ***Giai đoạn 2011 – 2015:***

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

-Đưa vào hoạt động Trung tâm Dữ liệu dạng mô-đun (enterprise module data center), xây dựng theo tiêu chuẩn quốc tế đầu tiên tại Việt Nam.

-Trung tâm Vàng ACB là đơn vị đầu tiên trong ngành cùng một lúc được Tổ chức QMS Australia chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO

9001:2008 và Tổ chức Công nhận Việt Nam (Accreditation of Vietnam) công nhận năng lực thử nghiệm và hiệu chuẩn (xác định hàm lượng vàng) đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005.

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

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

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

-Năm 2015, ACB hoàn thành các dự án chiến lược như (i) tái cấu trúc kênh phân phối, (ii) hình thành trung tâm thanh toán nội địa (giai đoạn 1), (iii) hoàn thiện phương thức đánh giá hiệu quả hoạt động đơn vị và nhân viên Hội sở; đồng thời cho khởi tạo và triển khai các dự án ngân hàng giao dịch (transaction banking), ngân hàng ưu tiên (priority banking), quản lý bán hàng (customer management system), v.v. nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh.

#### ***Giai đoạn 2016 đến 2020:***

-Năm 2016, ACB đã hoàn thành theo tiến độ nhiều hạng mục của các dự án công nghệ để hỗ trợ hoạt động kinh doanh, vận hành và quản lý hệ thống, tiêu biểu như chuyển đổi hệ thống core chứng khoán ACBS; cải tiến các chương trình CLMS, CRM, ACMS, ELM, PASS để hỗ trợ việc tinh gọn quy trình nghiệp vụ; nâng cấp hệ thống các máy ATM, website ACB, gia tăng tiện ích, dịch vụ thanh toán cho khách hàng.

-Ngoài ra, ACB tiếp tục hoàn thành các dự án chiến lược như (i) ngân hàng giao dịch, (ii) ngân hàng ưu tiên, (iii) xây dựng quy trình kinh doanh – ACMS (giai đoạn 1), nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh. Và đặc biệt, trong năm ACB tái cấu trúc thành công tổ chức và mô hình hoạt động, hiệu quả hoạt động của kênh phân phối tăng, tổ chức tại Hội sở được tinh gọn hơn.

-Năm 2017, ACB tiếp tục hoàn thiện các quy trình, chính sách và các hạn mức quản lý rủi ro nhằm phù hợp với quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Đạt kết quả khả quan về hoạt động vận hành và chất lượng dịch vụ khách hàng. Tăng 20% hiệu suất nhân viên. Giảm 50% lỗi nghiệp vụ. Mức độ hài lòng của khách hàng tăng đều qua các năm và được đánh giá thuộc nhóm các ngân hàng dẫn đầu về chất lượng dịch vụ trên thị trường. Thực hiện Kế hoạch kiện toàn tổ chức và hoạt động mạng lưới theo mô

hình vùng và cụm. Điều chỉnh, phân bổ lại địa bàn kinh doanh và mở rộng mạng lưới tại các thị trường tiềm năng. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của mạng lưới kênh phân phối năm 2017 tăng cao hơn so năm 2016, trên 94% đơn vị hoạt động có lãi. Nguồn nhân lực tiếp tục được tái cấu trúc theo hướng tập trung nhân sự cho hoạt động kinh doanh trực tiếp, có năng lực và hiệu suất cao, phát triển và nuôi dưỡng nguồn nhân lực kế thừa.

-Năm 2018, ACB tăng trưởng bền vững mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa, kiểm soát tốt chất lượng tín dụng, và vận hành an toàn. Tín dụng hai mảng trên tăng trưởng vượt kỳ vọng và có kiểm soát theo đúng định hướng của ALCO. Huy động tiền gửi thanh toán cải thiện, nâng CASA từ 15,8% lên mức 16,7%. Hoạt động kinh doanh thẻ cải thiện tích cực so với năm 2017. Phát hành thành công 4.400 tỷ đồng trái phiếu AAA kỳ hạn 3 năm và 10 năm. Xử lý, thu hồi nợ có hiệu quả, do đó thu nhập từ xử lý nợ đạt gấp 4 lần năm 2017. Bước đầu hoàn thiện các nền tảng, nâng cao năng lực hoạt động của ACB chuẩn bị cho quá trình chuyển đổi, phát triển của ACB giai đoạn 2019 – 2024.

-Năm 2019 là năm bắt đầu thực hiện Chiến lược đổi mới ACB giai đoạn 2019 – 2024 mà Hội đồng quản trị thông qua cuối năm 2018. Theo Chiến lược, tầm nhìn của ACB là trở thành ngân hàng hàng đầu Việt Nam có khả năng sinh lời cao với chiến lược nhất quán ở ba mảng kinh doanh. Mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa là hai mảng ưu tiên chính, và mảng khách hàng doanh nghiệp lớn là ưu tiên có chọn lọc. Mục tiêu chiến lược là tăng trưởng tổng doanh thu của mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa ở mức 20% năm, đem lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, và là một trong các ngân hàng có khả năng sinh lời cao nhất ngành với tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu > 20%. Để thực hiện tham vọng này, một kế hoạch chuyển đổi đã được lập ra để quản lý chặt chẽ một tập hợp các dự án chiến lược quan trọng.

### **2.1.2. Tầm nhìn và phương châm hoạt động**

❖ Tầm nhìn và sứ mệnh:

ACB luôn khẳng định vị thế của một Ngân hàng hàng đầu Việt Nam trong suốt quá trình 24 năm xây dựng và phát triển. Với tầm nhìn trong 5 năm tới là vị thế của một ngân hàng hàng đầu xác lập trên 5 lĩnh vực; trong 3 năm nữa là ngân hàng có cấu trúc hoạt động hiệu quả vượt trội.

ACB là ngân hàng hoạt động có quy tắc: tăng trưởng phải bền vững, quản lý phải ngày càng chuyên nghiệp, thu nhập chính đáng, và lợi nhuận ở mức hợp lý.

❖ Phương châm hoạt động:

ACB đã hoạt động thành công. Trong công tác giám sát Ban điều hành về việc thực hiện kế hoạch hoạt động, Hội đồng quản trị nhận thấy Ban điều hành đã thực hiện thành công các chỉ tiêu cơ bản như tổng tài sản đạt 101% kế hoạch, lợi nhuận trước thuế đạt 103% kế hoạch, chỉ số chất lượng phục vụ khách hàng (CSI) tiếp tục duy trì ở mức hài lòng (pleased). Chiến lược phát triển mới của ACB cho giai đoạn từ 2019 đến 2024, hình thành cuối năm 2018, vạch ra ba mục tiêu chiến lược là (i) tăng trưởng mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa, (ii) dẫn đầu với trải nghiệm khách hàng vượt

trội và (iii) đạt được lợi nhuận hấp dẫn và bền vững. Các chương trình chiến lược được triển khai trong năm 2019 gồm có: phát triển hệ giá trị mang lại cho khách hàng, cải tiến năng suất các kênh bán hàng, cải tiến quy trình thẩm định và phê duyệt tín dụng, nâng cấp ứng dụng giao dịch ngân hàng qua điện thoại thông minh (mobile banking app), và xây dựng nghiệp vụ ngân hàng giao dịch (transaction banking services). Nói chung, các dự án chiến lược đang thực hiện đúng theo tiến độ

## **2.2. GIỚI THIỆU NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM**

### **2.2.1. Quá trình thành lập và phát triển**

#### **❖ Quá trình thành lập:**

Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Kon Tum (ACB) được thành lập và bắt đầu đi vào hoạt động từ ngày 04 tháng 06 năm 2011, trụ sở tại 252, Đường Lê Hồng Phong, phường Quyết Thắng, Tp. Kon Tum, Tỉnh Kon Tum. Trải qua hơn 10 năm hoạt động và phát triển, ACB – CN Kon Tum đã và đang không định vị trí trong ngành ngân hàng trên địa bàn tỉnh. Bộ máy hoạt động gồm nhiều phòng ban trực thuộc, trong đó bộ phận khách hàng doanh nghiệp giữ vai trò không thể thiếu trong chiến lược kinh doanh.

#### **❖ Giai đoạn phát triển:**

##### ***Giai đoạn 2011 – 2015:***

Là giai đoạn khởi đầu cho sự và dần phát triển của ngân hàng Á Châu – chi nhánh Kon Tum. Giai đoạn này NH Á Châu chi nhánh Kon Tum chủ yếu tập trung hướng đến những khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tư nhân vừa và nhỏ.

##### ***Giai đoạn 2015 đến nay:***

Từ năm 2015, Các dự án áp dụng công nghệ vào hoạt động ngân hàng đã hoàn thành xuất sắc, theo đúng tiến độ đề ra trong các giai đoạn trước. Có thể kể đến: Dự án chuyển đổi hệ thống core chứng khoán ACBS; dự án cải tiến các chương trình CLMS, CRM, ACMS, ELM, PASS để hỗ trợ việc tinh gọn quy trình nghiệp vụ ngân hàng; Dự án nâng cấp hệ thống các máy ATM, Dự án nâng cấp website ACB và nhận diện thương hiệu, gia tăng tiện ích, dịch vụ thanh toán cho khách hàng, ... Ngoài ra thị phần tín dụng của ACB trên chi nhánh tăng 2 điểm phần trăm so với cùng kỳ, ước đạt trên 3,1%, trong đó thị phần ở khu vực tỉnh Kon Tum cải thiện tích cực. Thành phố Kon Tum, nằm ở phía bắc Tây nguyên là phù hợp các thị trường trọng yếu của Ngân hàng, tiếp tục đẩy mạnh đầu tư phát triển trong tương lai.

Trong quá trình hoạt động kinh doanh, các nỗ lực của ACB – Chi nhánh Kon Tum sẽ hướng đến các mục tiêu phát triển bền vững sau đây, để góp phần vào việc thực hiện các mục tiêu phát triển bền vững đất nước:

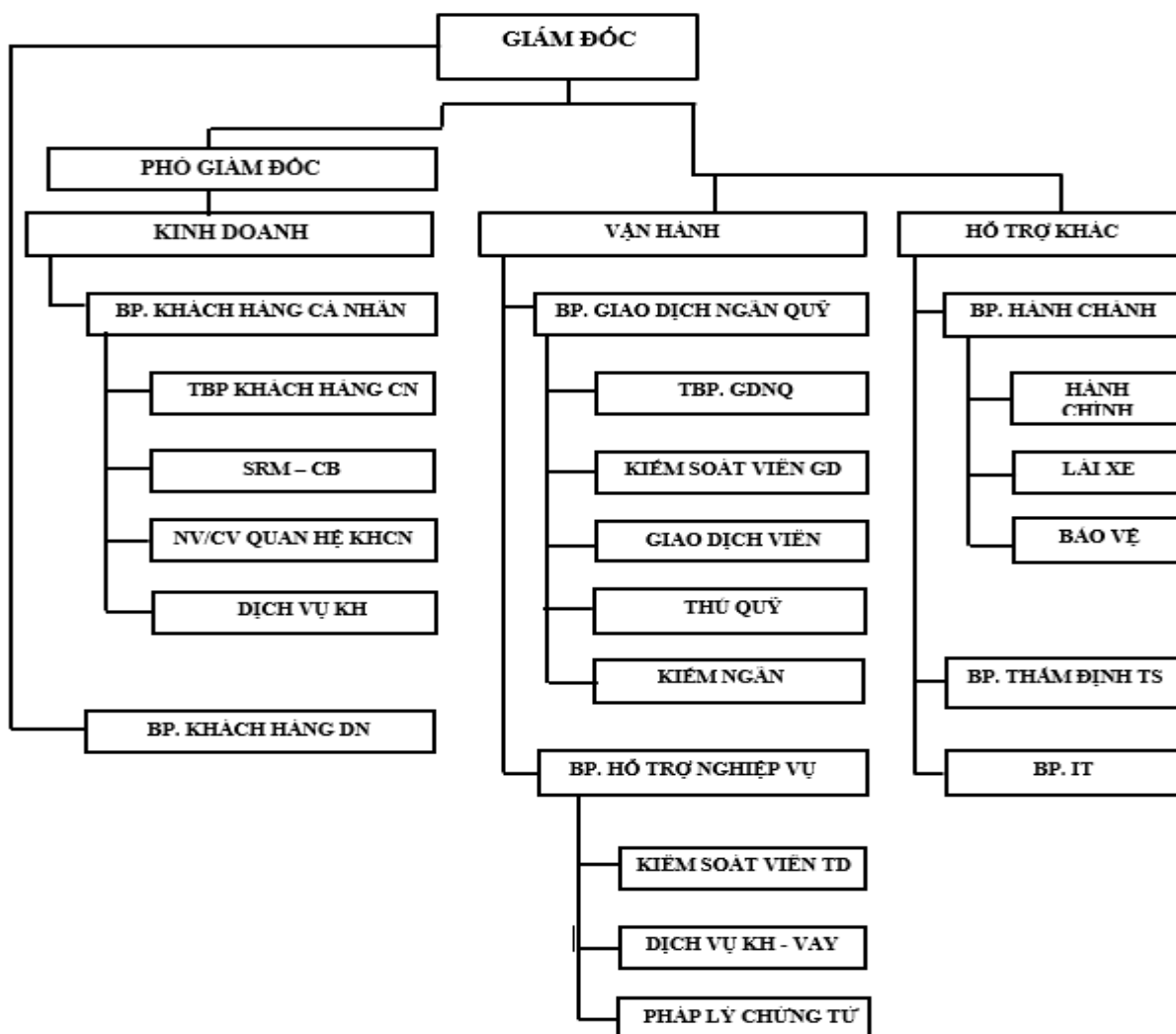
- Đảm bảo cân bằng giữa an toàn (tuân thủ), hiệu quả và khả năng cạnh tranh lâu dài.
- Đảm bảo chế độ đãi ngộ giúp cho nhân viên có điều kiện sống thích đáng.
- Đảm bảo tạo cơ hội học tập cho nhân viên để phát triển nghề nghiệp hiện tại và tương lai.
- Chính sách tuyển dụng, đãi ngộ tôn trọng nguyên tắc bình đẳng giới.

- Thường xuyên cải tiến nhằm tăng năng suất để nhân viên thực hiện công việc tốt hơn và có thu nhập tốt hơn.

- Có chủ trương và ngân sách dành cho các hoạt động bảo tồn môi trường và tài nguyên thiên nhiên.

- Có chủ trương và ngân sách dành cho các hoạt động xã hội từ thiện, tập trung cho lĩnh vực giáo dục và giúp người nghèo

### 2.2.2. Sơ đồ tổ chức



*Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức NH Á Châu - Chi nhánh Kon Tum*

(Nguồn: Phòng bộ phận hành chính Ngân hàng Á Châu – Chi nhánh Kon Tum)

#### ❖ Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban:

**Ban Giám đốc:** Điều hành toàn bộ hoạt động của chi nhánh, xây dựng, thực hiện, kiểm tra các chương trình hành động để hoàn thành kế hoạch do Tổng Giám đốc giao cho.

**Phó Giám đốc:** Phụ trách trực tiếp phòng, tổ được Giám đốc phân công, ủy quyền. ( bao gồm 01 Phó Giám đốc quản lý khối bán lẻ và 01 Phó giám đốc quản lý rủi ro).

**Bộ phận Kiểm soát:** Giám sát các hoạt động tại đơn vị.

**Phòng Khách hàng cá nhân:** Có chức năng hoàn thiện và phát triển các sản phẩm và dịch vụ cho KHCN theo định hướng chiến lược của Ngân hàng TMCP Á Châu gồm:

các sản phẩm huy động vốn, thanh toán, cho vay tiêu dùng và SXKD cá nhân, phát hành và thanh toán thẻ NH, chuyển tiền cá nhân trong và ngoài nước, các sản phẩm liên kết (bảo hiểm, tư vấn).

**Nhân viên QHKK cá nhân (Relationship Manager):** Là những người tiếp xúc, liên hệ trực tiếp với khách hàng để tư vấn và bán các sản phẩm mà ngân hàng cung cấp. Các sản phẩm ấy có thể là các khoản vay nợ, gửi tiết kiệm hoặc thẻ,..... đồng thời họ cũng là những người tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ của khách hàng trước khi chuyển cho bộ phận có liên quan thẩm định lại. Là những người đại diện cho ngân hàng tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, là rào chắn bảo vệ những rủi ro đặc thù trong ngành.

**Phòng Khách hàng doanh nghiệp:** Có đối tượng phục vụ là các DN. Sản phẩm phục vụ cho khách hàng bao gồm: mở tài khoản và thanh toán, cho vay phục vụ SXKD, thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế, bảo lãnh trong nước. Phòng KHDN và KHCCN có nhiệm vụ tương tự nhau là phục vụ KH các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng. Điểm khác nhau là phân loại KH, họ sẽ là cá nhân hoặc là công ty.

**Phòng Giao dịch và Ngân quỹ:** Gồm hai bộ phận chính là Kế toán – Ngân quỹ. Thực hiện các chức năng: tiếp xúc, giao dịch KH, thực hiện việc thu chi; kinh doanh vàng, các loại ngoại tệ và trực tiếp hạch toán kế toán, hạch toán thống kê và thanh toán theo quy định.

**Nhân viên giao dịch KH (Teller service):** Là những nhân viên ngân hàng làm việc tại các quầy giao dịch ở các chi nhánh, phòng giao dịch hay các điểm giao dịch của một ngân hàng.

**Bộ phận hỗ trợ nghiệp vụ:** Thực hiện các chức năng hỗ trợ công tác nghiệp vụ chuyên môn cho các bộ phận: Theo dõi hồ sơ vay, quản lý khách hàng, tư vấn sản phẩm cho khách hàng tiện vay và tiền gửi, lập và thực hiện hợp đồng, thẩm định tài sản, xử lý nợ quá hạn, ...

**Bộ phận hành chính:** Thực hiện tham mưu, giúp việc cho GĐCN (hoặc Phó GĐCN được phân công phụ trách) trong chỉ đạo, điều hành và tổ chức thực hiện công tác văn thư, lưu trữ, nhân sự, hành chính tổng hợp tại CN, đảm bảo sự chuyên nghiệp, an toàn, hiệu quả trong hoạt động kinh doanh, tuân thủ quy định của ACB và pháp luật. Chịu trách nhiệm tổ chức cán bộ, theo dõi nhân sự, thi đua.

**Bộ phận thẩm định tài sản:** Tham mưu, hỗ trợ Trưởng phòng/Phó trưởng phòng trong chỉ đạo, điều hành và thực hiện công tác thẩm định, định giá tài sản bảo đảm (TSBĐ), đảm bảo tuân thủ quy định của ACB và pháp luật, hướng tới sự chuyên nghiệp, an toàn, hiệu quả trong hoạt động kinh doanh và thực hiện công tác thẩm định và định giá tài sản bảo đảm: Thẩm định và định giá TSBĐ của các khoản cấp tín dụng, khảo sát, nghiên cứu thị trường, thu thập thông tin, lập báo cáo đánh giá diễn biến thị trường và đề xuất khung giá thị trường tài sản theo địa bàn được phân công, tính toán giá trị của tài sản và lập báo cáo thẩm định.

**Bộ phận công nghệ thông tin (IT):** Chịu trách nhiệm giám sát, thực hiện và bảo trì các hoạt động công nghệ của công ty, đảm bảo hiệu quả của tất cả các hệ thống máy tính,

ứng dụng, phần mềm và phần cứng. Nếu bạn quyết định ứng tuyển vị trí này thì ngoài nắm được các yêu cầu công việc trưởng phòng IT thì cũng cần chuẩn bị kỹ năng phỏng vấn tốt để vượt qua các đối thủ tiềm năng khác.

### **2.2.3. Sản phẩm dịch vụ chính**

Ngân hàng ACB cung cấp đa dạng các gói sản phẩm, dịch vụ tài chính ngân hàng tới khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp như:

#### **a. Nhận tiền gửi**

❖ Tài khoản thanh toán bao gồm:

- Tài Khoản Thương Gia
- Tài Khoản Kinh Doanh Trực Tuyến – Ebiz
- Tài Khoản Lương Của Tôi
- Tài Khoản Thanh Toán
- Tài Khoản Tài Lộc
- Tài Khoản Sinh Viên
- Ký Quỹ Thanh Toán Thẻ
- So Sánh Các Loại Tài Khoản Thanh Toán

❖ Tiền gửi online bao gồm:

- Kỳ Hạn Tùy Chọn
- Tiền Gửi Online
- Đầu Tư Trực Tuyến

❖ Tiền gửi tiết kiệm bao gồm:

- Tiết Kiệm Phúc An Lộc
- Đại Lộc
- Tích Lũy Thiên Thần Nhỏ
- Tích Lũy Thành Tài, Vững Bước Tương Lai
- Tích Lũy An Cư Lập Nghiệp
- Lộc Bảo Toàn
- Có Kỳ Hạn
- Không Kỳ Hạn
- Family Banking – Dịch Vụ Tài Chính Cho Gia Đình Việt

#### **a. Thẻ:**

❖ Thẻ ghi nợ

- ACB Express
- ACB World MasterCard
- ACB Visa Platinum
- ACB JCB
- ACB Visa
- ACB MasterCard
- ACB Visa Business
- ACB Visa Signature

❖ Thẻ tín dụng:

- JCB Debit
- MasterCard Debit
- Visa Debit
- ACB Green
- ACB2Go



- Visa Platinum Debit Dành Cho Thương Gia

**b. Cho vay**

Sản phẩm cho vay chính của ACB – Chi nhánh Kon Tum gồm có những hình thức sau:

❖ *Cho vay trả góp mua nhà ở, nền nhà*

Là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp KH mua được nhà có nền nhà đúng theo mong muốn.

*Đặc tính sản phẩm*

- Thời gian cho vay: Lên đến 120 tháng.
- Loại tiền vay: VND
- Mức cho vay: Tùy vào nhu cầu và khả năng trả nợ của KH.

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

❖ *Cho vay trả góp xây dựng, sửa chữa nhà*

Là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp KH xây dựng sửa chữa, trang trí nội thất căn nhà của mình theo đúng ý thích.

*Đặc tính sản phẩm:*

- Thời gian cho vay: Lên đến 84 tháng.
- Loại tiền vay: VND hoặc vàng (SJC 99.99).
- Mức cho vay: Tùy vào nhu cầu và khả năng trả nợ của KH.

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

❖ *Cho vay trả góp sinh hoạt tiêu dùng (Có TSDB)*

Là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp KH mua sắm vật dụng gia đình, sửa chữa nhà ở, sửa xe cơ giới, làm kinh tế hộ gia đình, thanh toán học phí, đi du lịch, chữa bệnh, ma chay, cưới hỏi, .... các nhu cầu thiết yếu khác trong cuộc sống.

*Đặc tính sản phẩm:*

- Thời gian cho vay: Tối đa 84 tháng.
- Loại tiền vay: VND, Ngoại tệ.
- Mức cho vay: tối đa không quá 500 tỷ đồng.
- Phương thức trả nợ:

Trả lãi hàng tháng và vốn trả vào cuối kỳ (nếu vay ngắn hạn) hoặc trả dần (vốn + lãi) hàng tháng: vốn gốc trả đều nhau hoặc tăng dần 20%/năm.

❖ *Cho vay sản xuất kinh doanh trả góp*

Là sản phẩm tín dụng tài trợ vốn lưu động thường xuyên giúp KH nhanh chóng tăng nguồn vốn kinh doanh nhưng không phải chịu áp lực trả nợ khi đến hạn.

*Đặc tính sản phẩm:*

- Loại tiền vay: VND.
- Thời gian cho vay tối đa: 84 tháng.
- Mức cho vay

KH là doanh nghiệp tư nhân, cá nhân, hộ gia đình, có giấy đăng ký kinh doanh: tối đa 10 tỷ đồng.

- KH là cá nhân, hộ gia đình không có giấy đăng ký kinh doanh: tối đa 1 tỷ đồng.
- Phương thức trả nợ:
- Trả lãi: Hàng tháng.

Trả vốn gốc: Trả góp đều theo định kỳ (không quá 6 tháng/kỳ) hoặc Trả góp bậc thang tăng dần với mức tăng vốn gốc tối đa 20%/năm.

❖ Cho vay phục vụ SXKD và làm dịch vụ

Là sản phẩm tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp KH bổ sung nguồn vốn lưu động hoặc đầu tư phát triển mua máy móc, trang thi ết bị, phương tiện vận chuyển, nâng cấp cơ sở vật chất, mở rộng nhà xưởng...

*Đặc tính sản phẩm:*

- Thời gian cho vay: ược xác định phù h ợp với chu kỳ SXKD và khả năng hoàn trả nợ vay.

- Loại tiền vay: VND
- Mức cho vay: Theo nhu cầu và khả năng trả nợ của KH.

Phương thức trả nợ: Trả lãi hàng tháng và vốn trả vào cuối kỳ (nếu vay ngắn hạn) hoặc trả dần (vốn + lãi) hàng tháng, hàng quý.

❖ Cho vay mua xe ô tô thế chấp bằng chính xe mua

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

*Đặc tính sản phẩm:*

- Loại tiền vay: VND.
- Thời gian cho vay: Tối đa 48 tháng.
- Mức cho vay: Căn cứ nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của KH, tối đa 70% giá trị xe mua.

Phương thức trả nợ: Trả dần (vốn + lãi) hàng tháng.

❖ Cho vay cầm cố sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá

Cho vay cầm cố Sổ tiết kiệm (STK), Giấy tờ có giá (GTCG) do ACB phát hành là sản phẩm tín dụng dành cho KH cá nhân sở hữu sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá và có nhu cầu cầm cố sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá để vay vốn hoạt động sản xuất kinh doanh hay tiêu dùng.

*Đặc điểm sản phẩm:*

- Loại tiền vay: Vàng, VND, USD, EUR theo quy định về quản lý ngoại hối.
- Thời gian vay: Được xác định phù h ợp với nhu cầu của người vay.
- Mức cho vay: Dựa trên nhu cầu vay vốn thực tế và trị giá của tài sản cầm cố

Phương thức trả nợ: Nợ gốc và lãi vay được thanh toán một hoặc nhiều lần trong thời hạn vay.

❖ Cho vay hỗ trợ tiêu dung

Là sản phẩm cho vay trả góp không cần tài sản đảm bảo, không cần bảo lãnh trả thay của công ty, nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân đang công tác tại các công ty (có thu nhập ổn định từ lương) trong việc mua, sửa chữa, trang trí nhà, mua vật dụng gia đình, du lịch, học tập, .... với số tiền vay có thể lên đến 250 tỷ đồng. Đây là sản phẩm cung cấp cho các cá nhân có hộ khẩu trên địa bàn hoạt động của ACB có thu nhập từ 3 triệu trở lên, đang công tác tại các đơn vị được ACB chấp nhận cho và có thời gian công tác trên 12 tháng.

#### *Đặc tính sản phẩm*

- Số tiền vay: tối đa 10 lần thu nhập ròng hàng tháng, có thể lên đến 250 triệu đồng, tùy theo nhu cầu và thu nhập của KH.

- Thời hạn vay: từ 12 đến 36 tháng.

- Phương thức trả nợ: trả góp (vốn + lãi) cố định.

#### ❖ Cho vay du học

Là sản phẩm cho vay trong đó ACB - Chi nhánh Kon Tum cho thân nhân của người đi du học vay vốn để chứng minh tài chính và trang trải các chi phí học tập, sinh hoạt của du học sinh trong quá trình học tập ở nước ngoài. Số tiền vay có thể lên đến 100% chi phí học tập sinh hoạt.

Cho vay du học bao gồm 3 hình thức: Cho vay ký quỹ du học, cấp hạn mức tín dụng du học dự phòng, cho vay thanh toán chi phí du học.

Đối với cho vay để thanh toán tiền đi du học, ACB - Chi nhánh Kon Tum có thể cho vay với thời hạn khá dài, khoảng 10 năm. Tiền vay có thể giải ngân nhiều lần.

### **2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh**

**Bảng 2.1. Tình hình kinh doanh NHTM CP Á Châu Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020**

*(ĐVT: Tỷ đồng)*

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	2019/2018		2020/2019	
				+/-	%	+/-	%
1. Doanh thu	11.77	15.11	18.08	3.34	28%	2.97	20%
2. Chi phí	8.381	11.367	10.53	2.986	36%	-0.837	-7%
3. Lợi nhuận	3.389	3.743	7.55	0.354	10%	3.807	102%

*(Nguồn: Phòng bộ phận hành chính Ngân hàng Á – Châu – chi nhánh Kon Tum)*

Qua bảng kết quả kinh doanh trên, ta thấy rằng:

#### *-Về thu nhập:*

Thu nhập của chi nhánh có sự gia tăng đều đặn qua các năm 2019 và 2020, năm 2019 tăng 28% so với 2018 và năm 2020 tăng 20% so với năm 2019. Năm 2018, năm đầu tiên mà nền kinh tế bắt đầu phục hồi dần sau cuộc khủng hoảng, chi nhánh vẫn giữ được mức tăng doanh thu ở con số 11,78 tỷ đồng. Sang đến năm 2019 chi nhánh đã được tốc độ tăng doanh thu là 28%, tương ứng tăng hơn 3,34 tỷ đồng. Năm 2020 tốc độ doanh thu tiếp tục được duy trì 20%, đây là một nỗ lực tốt của ACB trong việc duy trì nguồn thu nhập ở mức ổn định. Trong đó, các thành phần tạo nên doanh thu đều tăng qua 3 năm, trong đó thu nhập từ lãi và

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

Với đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, cộng với tác phong làm việc chuyên nghiệp, ACB là một trong những ngân hàng sở hữu nguồn lực tốt nhất, đảm bảo cho các dịch vụ ACB cung cấp đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của khách hàng. Ở lĩnh vực dịch vụ ngoại hối, với xu hướng gửi tiền về quê hương hỗ trợ tài chính cho gia đình ngày càng phát triển của kiều bào, đây hứa hẹn là một nguồn thu lớn trong tương lai cho ACB. Tuy vậy, tỷ lệ tăng trưởng ở ACB lại không đáng kể. Cho nên ACB cần tập trung vào kênh phân phối này, hoàn thiện chất lượng dịch vụ, cũng như rút ngắn thời gian của các thủ tục cần thiết nhằm đảm bảo duy trì được một nguồn thu có khả năng mang lại lợi nhuận tốt trong tương lai.

*-Về chi phí:*

Có thể nhận thấy chi phí của chi nhánh đã có sự gia tăng đáng kể qua 3 năm, năm 2019 tăng khoảng 2,986 tỷ đồng so với năm 2018 và đến năm 2020 giảm khoảng -0,837 tỷ đồng so với 2019. Trong đó chiếm tỷ trọng lớn vẫn là Chi phí trả lãi tiền gửi, trên 45% tổng chi phí trả lãi và các khoản tương tự qua 2 năm. Sự điều chỉnh mặt bằng lãi suất liên tục của NHNN nhằm điều tiết nền kinh tế vĩ mô là nguyên nhân chính dẫn đến sự gia tăng này. Đây có thể xem là một điểm đáng ghi nhận của Chi nhánh trong việc kiểm soát quản lý chi phí một cách hiệu quả. Chi phí hoạt động kinh doanh ngoại hối chiếm tỷ trọng không lớn trong tổng chi phí và cũng có sự gia tăng qua các năm.

*-Về lợi nhuận:*

Chịu tác động từ tốc độ tăng thu nhập và chi phí, tốc độ tăng lợi nhuận của chi nhánh cũng có sự thay đổi qua các năm. Năm 2019, lợi nhuận của chi nhánh tăng hơn 0.354 tỷ đồng tương đương với 10%, và tỷ lệ này tiếp tục tăng 3.807 tỷ đồng cho năm 2020 do việc tiết kiệm chi phí. Mặc dù tình hình kinh doanh gặp nhiều khó khăn nhưng với chính sách kinh doanh linh hoạt, hợp lý đã giúp cho chi nhánh luôn giữ được tốc độ tăng doanh thu lớn hơn so với tốc độ tăng của chi phí.

#### **2.2.5. Những thuận lợi và khó khăn của chi nhánh**

❖ *Thuận lợi:*

- ACB là một ngân hàng TM nổi tiếng ở Việt Nam đã tạo cho khách hàng có sự uy tín khi gửi tiền và sử dụng dịch vụ của ngân hàng ACB,
- ACB chi nhánh Kon Tum có nhiều cơ sở dịch vụ và có diện tích rộng rãi.
- Các chuyên viên/nhân viên trong ngân hàng có năng lực cao và giàu kinh nghiệm, sự giao dịch nhanh chóng và kịp thời khi khách hàng có vấn đề thắc mắc.
- Các phương tiện dịch vụ hiện đại.

- Thị trường thẻ Việt Nam là thị trường đầy tiềm năng Việt Nam với dân số hơn 5 trăm dân, trong khi số chủ thẻ hiện nay mới khoảng hơn 50.000 thẻ trung bình cứ 10 người dân có 1 thẻ.

- Hơn nữa ACB là ngân hàng đạt tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001 2000, nhờ đó mà các loại sản phẩm, dịch vụ

❖ *Khó khăn:*

- Nhiều ngân hàng cạnh tranh với ACB chẳng hạn: VietcomBank, ACB, Sacombank, BIDV, Techcombank, BacBank, Dong A Bank, ...

- Người dân trong khu vực tỉnh Kon Tum đa phần làm nghề nông nghiệp, có thu nhập thấp không thể trả nợ được khi đã vay ngân hàng.

- Bối cảnh dịch bệnh Covid – 19 đang bùng phát, lây lan làm cho ngân hàng phải chịu rủi ro cao.

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

### **2.3.1. Quy trình cấp cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum**

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

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

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

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

Sau khi KH đồng ý đặt quan hệ vay vốn với ACB - Chi nhánh Kon Tum và nộp đầy đủ hồ sơ vay vốn, ACB - Chi nhánh Kon Tum tiến hành thẩm định KH. Công tác thẩm định được phân ra hai mảng độc lập:

- Thẩm định và phân tích tín dụng; thẩm định tài sản đảm bảo,

- Thu thập thông tin, chứng từ

#### **Bước 3: Xét duyệt cho vay**

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

#### **Bước 4: Thông báo kết quả cho khách hàng**

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

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

Đối với các hồ sơ được chấp thuận cho vay, KH cùng ACB - Chi nhánh Kon Tum hoàn tất các thủ tục đảm bảo tiền vay: ký các hợp đồng cầm cố, thế chấp, đăng ký giao

dịch đảm bảo theo quy định của pháp luật và ký Hợp đồng tín dụng. Tại ACB - Chi nhánh Kon Tum, các công việc liên quan đến bước này như soạn thảo các hợp đồng cầm cố/thế chấp, hợp đồng tín dụng, thực hiện công chứng hợp đồng tại phòng công chứng, thực hiện thủ tục đăng ký giao dịch đảm bảo và các thủ tục pháp lý liên quan ..., được thực hiện bởi nhân viên pháp lý chứng từ (LDO - Legal Documentary Officer).

#### **Bước 6: Giải ngân**

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

#### **Bước 7: Lưu hồ sơ**

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

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

Việc kiểm tra sau cho vay, theo dõi, thu nợ là công việc được thực hiện liên tục và thường xuyên. Kiểm tra sau cho vay bao gồm: kiểm tra việc sử dụng vốn vay của KH để đảm bảo KH sử dụng vốn vay đúng mục đích, kiểm tra khả năng trả nợ của KH, kiểm tra tình trạng tài sản đảm bảo.

#### **Bước 9: Thanh lý**

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

### **2.3.2 Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - chi nhánh Kon Tum**

#### **a. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân**

**Bảng 2.2. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP - Á Châu - Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018 - 2020**

(ĐVT: Triệu đồng)

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2018</b>	<b>Năm 2019</b>	<b>Năm 2020</b>
Doanh số cho vay	436	538	592
Doanh số thu nợ	410	456	482
Dư nợ cho vay	396	448	553

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018 – 2020 của NH TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum)

Qua bảng số liệu trên ta thấy:

Thứ nhất, KHCN là đối tượng chủ yếu, chiếm số lượng lớn và có nhu cầu vốn phục vụ cho SXKD cao hơn gấp nhiều lần so với KHDN. Doanh số cho vay dành cho KHCN của chi nhánh luôn chiếm tỉ trọng lớn, cụ thể trong năm 2018 là 80,44%, năm 2019 là 87% và năm 2020 là 86 %.

Với phương châm ngân hàng của mọi nhà, ACB đã triển khai nhiều phương án kinh doanh nhằm thu hút được lượng KH cá nhân tiềm năng ở địa phương. Với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp phụ trách riêng về mảng KHCN PFC, hoạt động tín dụng cá nhân được chuyên môn hóa và ngày càng hoàn thiện hơn. ACB đã chủ động tìm kiếm nhu cầu vay vốn và đưa ra những ưu đãi, khuyến khích nhằm thu hút KH.

Thứ hai, năm 2020 với sự can thiệp mạnh tay của các chính phủ hầu hết các quốc gia trên thế giới thông qua chính sách nới lỏng tiền tệ và tăng chi ngân sách. Tuân theo chính sách tiền tệ từ thắt chặt sang nới lỏng nhằm kích cầu và ngăn chặn suy giảm kinh tế của nhà nước, Chi nhánh bắt đầu thực hiện giảm lãi suất cho vay theo thông tư 01 của Ngân Hàng Nhà Nước. Do đó mà doanh số cho vay năm 2020 đạt 685 tỷ đồng, cao nhất trong ba năm, trong đó doanh số cho vay KH cá nhân đạt 592 tỷ đồng cao hơn so với năm trước 54 tỷ đồng, chiếm tỉ lệ 86%, nhưng sự thay đổi này là do điều chỉnh chủ quan từ phía ngân hàng từ việc xếp đối tượng DNTN từ khối cá nhân sang khối doanh nghiệp. Năm 2020, ACB áp dụng các chính sách cho vay linh hoạt cho từng nhóm KH theo hướng thắt chặt và nâng cao độ an toàn. Đây là tiền đề cho việc đầu tư vào những KH tiềm năng và có độ tin cậy cao nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng của chi nhánh. Về lâu dài, hoạt động tín dụng vẫn là hoạt động cốt lõi tạo nên thu nhập cho chi nhánh.

#### ***b. Doanh số thu nợ***

**Bảng 2.3. Tổng doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP - Á Châu - Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020**

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2018	2019	2020	2019/2018		2020/2019	
				+/-	%	+/-	%
Doanh số thu nợ	410	456	482	46	11,2	26	5,7
Tổng doanh số thu nợ	518	588	625	70	13,5	37	20,7

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018 – 2020 của NH TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum)

Qua bảng số liệu trên ta thấy:

Nhìn vào bảng số liệu trên có thể thấy tình hình thu nợ KHCN của ACB chi nhánh Kon Tum tiếp tục tăng qua các năm từ năm 2018 đến năm 2020 (Năm 2019 tăng 11,2% so với năm 2018, năm 2020 tăng 5,7% so với năm 2019). Tính đến năm 2019, tổng doanh số thu nợ của ngân hàng đạt 625 triệu nghìn đồng, tăng 107 triệu nghìn đồng (tương đương 20,7%) so với năm 2019. Với số liệu như vậy có thể thấy trong 3 năm qua, hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong mảng tín dụng tăng trưởng khi đều đặn và tương đối cao. Đây là một tín hiệu kinh doanh đáng mừng của ngân hàng trong bộ phận quan hệ

khách hàng cá nhân, nhất là trong 2 năm 2019 và 2020, những năm mà nền kinh tế gặp rất nhiều khó khăn.

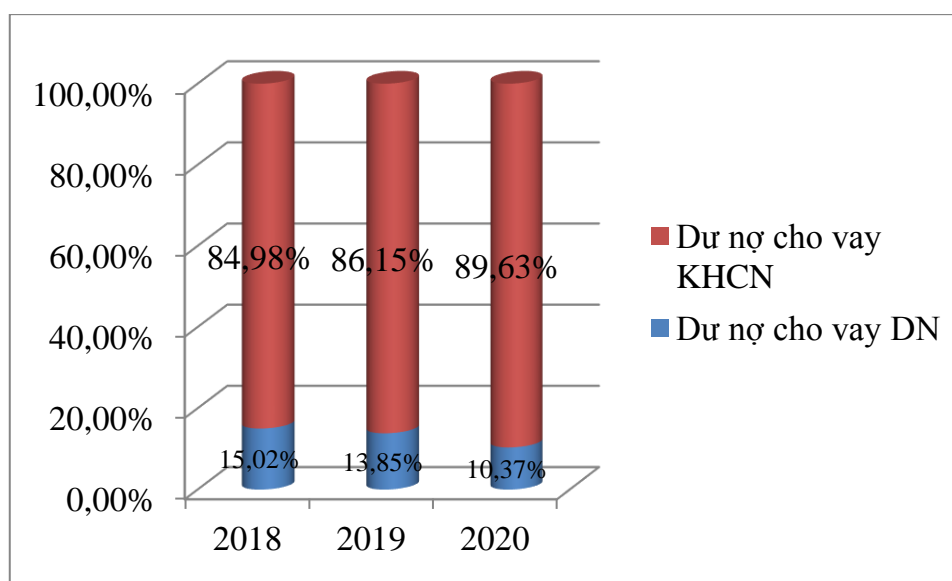
**c. Dự nợ cho vay khách hàng CN**

**Bảng 2.4. Tăng trưởng dự nợ cho vay khách hàng cá nhân giai đoạn 2018 - 2020**

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	+/-	%	+/-	%
Doanh số nợ cho vay KHCN	466	100%	520	100%	617	100%	54	11,59%	97	18,65%
Dự nợ cho vay KHCN	396	84,98%	448	86,15%	553	89,63%	52	13,13%	105	23,44%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018 – 2020 của NH TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum)



**Biểu đồ 2.1. Tỷ trọng dự nợ KHCN qua từng thời kỳ (ĐVT: %)**

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018 – 2020 của NH TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum)

Qua bảng số liệu trên ta thấy cho vay khách hàng cá nhân là thế mạnh của ACB chi nhánh Kon Tum biểu hiện sự tăng trưởng cả về giá trị và tỷ trọng sau:

Thứ nhất, dự nợ cho vay KHCN luôn chiếm tỉ trọng lớn trong tổng dự nợ cho vay của ACB - Chi nhánh Kon Tum. Năm 2018, tỷ trọng dự nợ cho vay KHCN là 84,98%, qua năm 2019 là 86,15% và 2020 tiếp tục tăng tỷ trọng lên 89,63%. Mặc dù có sự điều chỉnh phân loại các đối tượng khách hàng từ phía ACB nhưng không ảnh hưởng đến sự tăng trưởng hoạt động cho vay cá nhân của Chi nhánh.



Thứ hai, cùng với sự tăng lên và giảm xuống của doanh số cho vay thì dư nợ cũng tăng trưởng liên tục qua các năm. Năm 2019, tổng dư nợ cho vay đạt 448 tỷ đồng, tăng 52 tỷ đồng tương ứng tăng 13,13% so với năm 2018. Dư nợ cho vay năm 2020 tiếp tục tăng 23,44% so với năm 2019, đây là thành tích tốt của Chi nhánh. Ban lãnh đạo của ACB chi nhánh Kon Tum đã dự báo về tình hình thị trường từ đầu năm khá chính xác, từ đó đã linh hoạt tìm mọi giải pháp phù hợp để thực thi nghiêm chỉnh các quy định của cơ quan quản lý, mặt khác giảm thiểu tác động tiêu cực lên hiệu quả hoạt động của ACB. ACB đã đề ra các mục tiêu phát triển theo hướng nâng cao chất lượng tín dụng trong dài hạn, và kết quả nhận được là hiệu quả cho vay ngày càng tăng theo từng thời kỳ. Trong đó, hiệu quả cho vay KHCN được nhìn thấy rõ nhất, khi tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN luôn duy trì ở mức cao, đem lại nguồn lợi nhuận chủ yếu cho chi nhánh.

ACB - Chi nhánh Kon Tum được thành lập trong thời kỳ trên địa bàn đã có nhiều ngân hàng TMNN phát triển và có uy tín lớn trong một khoảng thời gian dài trước đó. Vì vậy mà ACB - Kon Tum đã chọn khối KHCN làm thị trường mục tiêu và không ngừng phát triển các chính sách dành cho đối tượng KH chiến lược này.

#### ***d. Nợ quá hạn, nợ xấu***

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

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>ĐVT</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Nợ quá hạn của khối KHCN	Tỷ đồng	14.18	15.32	20.07
Nợ xấu của khối KHCN	Tỷ đồng	9.58	11.20	13.00
Dư nợ cho vay KHCN	Tỷ đồng	396	448	553
<b>Tỷ lệ Nợ quá hạn của khối KHCN</b>	<b>%</b>	<b>3.58</b>	<b>3.42</b>	<b>3.63</b>
<b>Tỷ lệ Nợ xấu của khối KHCN (%)</b>	<b>%</b>	<b>2.42</b>	<b>2.5</b>	<b>2.3</b>

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2018 – 2020 của NH TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum)

#### **❖ Về tỷ lệ nợ quá hạn:**

Qua bảng số liệu ở trên ta có thể thấy tỷ lệ nợ quá hạn của KHCN xuyên suốt trong giai đoạn 2018-2020 của ngân hàng từ 3,42% đến 3,63% và có xu hướng tăng dần qua các năm. Trong năm 2020 tỷ lệ nợ quá hạn cao nhất. Nguyên nhân của việc tỷ lệ nợ quá hạn tăng cao trong năm 2020 là do chịu ảnh hưởng Covid19 diễn biến phức tạp cùng với giãn cách xã hội ảnh hưởng kinh tế của người dân và khả năng trả nợ của một số KH, làm gia tăng nợ quá hạn cho chi nhánh.

Năm 2019, 2020 cùng với dư nợ cho vay tăng thì nợ quá hạn cũng tăng rõ rệt. Mặc dù thị trường có lúc có những thay đổi không thuận lợi và tốc độ tăng trưởng tín dụng trên 2 con số, nhưng Chi nhánh cần thận trọng chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn càng tăng vượt qua mốc 3,6%. Nguyên nhân số lượng KH cá nhân lớn và phân bố rộng rãi trên địa bàn Tỉnh Kon Tum, công tác thu nợ gặp ít nhiều khó khăn dẫn đến việc tỷ lệ nợ quá hạn cao, điều này cho thấy Chi nhánh khó thực hiện được mục tiêu về nợ quá hạn mà Tập đoàn đề ra.

#### **❖ Về tỷ lệ nợ xấu:**

Tỷ lệ nợ xấu của ACB-Chi nhánh Kon Tum qua các năm vẫn duy trì ở mức thấp, nhỏ hơn 2,5% và cũng có dấu hiệu tăng dần về giá trị qua các năm. Trước tình hình thực tế chung của kinh tế Việt Nam, ngân hàng đã có những chính sách hỗ trợ kịp thời khách hàng như giảm lãi suất cho vay, giãn thời gian trả vốn gốc, điều này tác động phần nào đến khả năng trả nợ của khách hàng hạn chế được tình trạng khách hàng nợ nhóm 2 chuyển thành nợ nhóm 3.

## **2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH**

### **2.4.1. Kết quả đạt được:**

-Về gói sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân:

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

- Về quy trình cho vay:

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

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

### ***Áp dụng công nghệ:***

ACB - Chi nhánh Kon Tum đã đưa vào sử dụng chương trình CLMS (Consumer loan management system) trong việc lập tờ trình thẩm định KH vay sinh hoạt tiêu dùng

tín chấp, cho vay hỗ trợ tiêu dùng. Chức năng của phần mềm CLMS là giúp ACB - Chi nhánh Kon Tum áp dụng thống nhất các biểu mẫu đã chuẩn hoá trong việc thu thập thông tin, thẩm định và trình duyệt hồ sơ tín dụng; chuyên nghiệp hoá công việc đối với các chức danh liên quan trong quy trình cho vay và do đó giúp đẩy nhanh được tốc độ xử lý hồ sơ tín dụng.

- Những kết quả thể hiện qua số liệu hoạt động:

Doanh số cho vay và doanh số thu hồi nợ của khối KHCN phát triển với tốc độ khá tương xứng nhau, quy mô cho vay của khối HCN khá ổn định và luôn chiếm tỷ trọng lớn trong toàn bộ hoạt động cho vay.

Dư nợ cho vay KHCN của ACB - Kon Tum thời gian gần đây đã có sự gia tăng trong những năm trở lại, thể hiện xu hướng phát triển của Chi nhánh. Dư nợ cho vay khối KHCN luôn chiếm tỷ trọng lớn, là thị trường mục tiêu và luôn được đặc biệt chú trọng ở ACB - Kon Tum.

Nợ quá hạn của khối KHCN mặc dù chiếm tỷ trọng lớn trong nợ quá hạn của hoạt động cho vay của toàn bộ chi nhánh, nhưng tỷ lệ vẫn ở mức thấp. Mặc dù doanh số cho vay và dư nợ cho vay tăng, tỷ lệ nợ quá hạn vẫn ở mức thấp, thể hiện khả năng kiểm soát và thu hồi nợ trong hoạt động cho vay KHCN rất tốt. Điều này cho thấy quy trình thẩm định cho vay ở ACB rất chặt chẽ, cũng với công tác kiểm tra hoạt động sử dụng vốn của KH thường xuyên đã hạn chế và giảm thiểu những món vay không có khả năng thu hồi được.

Nguồn vốn huy động của Chi nhánh không những đáp ứng được nhu cầu vay vốn của KH và còn dư thừa rất lớn. Đây vẫn còn là một nguồn vốn tiềm năng mà ngân hàng vẫn chưa khai thác được hết. Trong dài hạn, việc bỏ qua nguồn vốn huy động này có thể là một sự lãng phí rất lớn cho Chi nhánh.

Khả năng sinh lời của các khoản tín dụng khối KHCN tăng qua các năm, đồng thời vòng quay vốn tín dụng tăng, cho thấy hiệu quả cho vay khối KHCN là tốt.

#### **2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế**

❖ Nguyên nhân từ ACB – Chi nhánh Kon Tum

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

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

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

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

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

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

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

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

- Lãi suất cho vay của ngân hàng chưa thực sự linh hoạt khi có biến động về lãi suất, muốn áp dụng lãi suất cạnh tranh phải lập hồ sơ trình Tổng giám đốc phê duyệt do vậy thời gian giải ngân sẽ chậm lại. Đồng thời sẽ mất cơ hội kinh doanh, cạnh tranh với các ngân hàng khác.

- Quy trình cho vay của ngân hàng tuy đã có những đổi mới song vẫn chưa thật sự thuận lợi cho KH, vẫn còn cứng nhắc, chu linh hoạt so với tình hình thực tế khiến khách hàng gặp nhiều khó khăn trong việc chuẩn bị hồ sơ xin vay.

- Công tác kiểm tra kiểm soát của Chi nhánh chưa được thực hiện một cách thường xuyên và triệt để, nhiều khi mang tính chiếu lệ hình thức trên văn bản chứ chưa đi sâu vào thực tế lập dẫn đến một số sai sót không đáng có như nhân viên không trung thực đã làm giả hồ sơ khách hàng gây thiệt hại lớn.

- Về đội ngũ cán bộ tín dụng: Với những cán bộ lâu năm, hầu hết đã được đào tạo cơ bản, tuy nhiên chưa được đào tạo lại để đáp ứng yêu cầu mới, đặc biệt là việc triển khai các nghiệp vụ. Bên cạnh đó một số cán bộ mới vào làm còn rất trẻ về tuổi đời cũng như tuổi nghề do vậy còn thiếu nhiều kinh nghiệm chưa đáp ứng được yêu cầu của công tác tín dụng hiện nay.

- Công tác marketing tiếp xúc khách hàng trong thời gian gần đây đã được Chi nhánh lưu tâm nhưng vẫn còn nhiều hạn chế, không có nhiều biện pháp tuyên truyền các

dịch vụ ngân hàng khiến cho nhiều người dân chưa biết được các dịch vụ cũng như tiện ích của nó mang.

- Công tác thẩm định tín dụng của ngân hàng còn chưa tốt nên đã dẫn đến tình trạng nợ xấu tăng vọt trong năm 2019 và 2020. Nhân viên còn thông đồng với khách hàng để trục lợi. Đồng thời công tác thu hồi nợ còn chưa thực sự phát huy triệt để do đó ngân hàng không thu hồi hết được nợ xấu.

❖ Nguyên nhân từ phí KHCN

KHCN trên địa bàn thành Kon Tum trong những năm qua đã tăng mạnh về số lượng nhưng quy mô vay vốn nhà. Đi số khách hàng là KHCN của Chi nhánh là khách hàng có uy tín, tuy nhiên trong quá trình hoạt động do cơ chế thị trường đã thay đổi làm cho một số khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ cho Chi nhánh hoặc cũng có khách hàng, do muốn chiếm dụng vốn của Chi nhánh để phục vụ cho mục đích khác nên dù vẫn đủ tiền trả nợ nhưng họ vẫn xin gia hạn nợ, do vậy đã gây ra nợ quá hạn của Chi nhánh, ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của Chi nhánh. Đồng thời ở một số KHCN năng lực quản lý tài chính, trình độ kỹ thuật yếu kém, không theo kịp đòi hỏi của cơ chế thị trường dẫn đến SXKD chịu nhiều áp lực cạnh tranh, sản xuất sản phẩm không tiêu thụ được, sản xuất đình trệ không có khả năng trả nợ.

❖ Nguyên nhân khách quan:

Xuất phát từ môi trường kinh tế vĩ mô là hành lang pháp lý cho hoạt động tín dụng của ngân hàng còn chưa đầy đủ, còn Công chèo, nhiều kẽ hở để khách hàng có thể lợi dụng. Đồng thời môi trường kinh tế xã hội ảnh hưởng không nhỏ đến tình hình vay vốn của khách hàng như ảnh hưởng của lạm phát, những cuộc đua cạnh tranh lãi suất giữa các ngân hàng, các chính sách thắt chặt, kiểm soát nghiêm ngặt của NHNN trong thời gian qua đã làm ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng của chi nhánh. Bên cạnh đó thị trường ngân hàng phát triển ngày càng sôi động và lớn mạnh. Giai đoạn gần đây trên địa bàn thành phố Hà Nội xuất hiện rất nhiều Chi nhánh mới của các ngân hàng TMCP tạo nên áp lực cạnh tranh rất lớn đòi hỏi VPBank Đông Đô phải có những biện pháp, chính sách thay đổi phù hợp và có tính cạnh tranh cao để thu hút khách hàng

## CHƯƠNG 3

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

#### 3.1. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU CHI NHÁNH KON TUM

##### 3.1.1. Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng

Hiện nay, ACB - Chi Nhánh Kon Tum đã triển khai nhiều sản phẩm tín dụng dành cho KHCN. Các loại hình sản phẩm này khá đầy đủ, đa dạng đáp ứng nhu cầu phong phú của khách hàng.

Các sản phẩm khác có rất nhiều tiềm năng để phát triển nhưng chưa được chú trọng. Khi đời sống của người dân ngày càng được nâng cao thì nhu cầu của họ cũng mở rộng theo như các nhu cầu về: du học, khám chữa bệnh, du lịch, ... hay các nhu cầu tiện ích tiêu dùng khác đang có xu hướng mở rộng. Vì vậy, ngân hàng nên chú trọng mở rộng đối tượng khách hàng nhằm tăng số lượng khách hàng, mở rộng thị phần và tăng tính cạnh tranh đối với các ngân hàng khác, tăng hiệu quả nguồn vốn đầu tư đồng thời cũng đáp ứng tốt nhu cầu về vốn cho khách hàng.

Trong thời gian tới, ngân hàng nên kiểm soát chặt chẽ các khoản vay bất động sản và chứng khoán. Mặt khác, khuyến khích mở rộng tín dụng cho sản xuất kinh doanh đối với các hộ kinh doanh cá thể. Đối tượng mà ACB - Chi nhánh Kon Tum cần hướng đến là các hộ kinh doanh cá thể, các tiểu thương, các hộ nông dân đang có nhu cầu để bổ sung vốn. Tuy nhiên, các khách hàng này lại có tâm lý không muốn đi vay ngân hàng vì ngại thủ tục phiền hà. Do vậy, các chuyên viên quan hệ khách hàng cần chủ động, trực tiếp tiếp xúc với khách hàng để có thể nắm bắt được nhu cầu và đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng. Với đối tượng khách hàng này, CBTD của ngân hàng có thể liên hệ phối hợp với các ban quản lý tổ chức các buổi gặp gỡ với các tiểu thương, tìm hiểu nhu cầu vay vốn của họ. Qua đó, giới thiệu các sản phẩm, tiện ích của sản phẩm và dịch vụ đến với khách hàng, giải thích các thủ tục vay vốn nhanh gọn, không phiền hà, phức tạp.

Đối với các khoản tín dụng với mục đích mua ô tô, xe tải, mua sắm tiện ích ..., thì ACB - Chi nhánh Kon Tum có thể triển khai hình thức tín dụng gián tiếp. Ngân hàng có thể kết hợp với các hãng sản xuất, các cửa hàng liên quan đến nhu cầu của khách hàng. Các công ty bán lẻ mà ngân hàng có thể liên kết ký hợp đồng như là doanh nghiệp bán lẻ ô tô Toyota, Mitsubishi, Deawoo, xe máy Honda, Yamaha, tại các cửa hàng bán đồ điện gia dụng, đồ nội thất, ... Sau khi xác định được nhu cầu tiêu dùng sản phẩm của khách hàng, đồng thời có các thông tin về khả năng chi trả của họ, các công ty bán hàng sẽ hướng dẫn khách làm thủ tục, hồ sơ để vay vốn ngân hàng. Việc tín dụng như vậy sẽ tiết kiệm được thời gian, mang lại lợi ích cho cả ba bên: khách hàng mua được hàng hóa trong khi chưa đủ khả năng thanh toán, công ty bán được hàng, ngân hàng mở rộng được tín dụng. Để hạn chế rủi ro, ngân hàng nên lựa chọn công ty có uy tín, nghiệp vụ bán hàng chuyên nghiệp, khả năng tài chính tốt, xây dựng hợp đồng liên kết chặt chẽ, phân định rõ trách nhiệm và quyền lợi của mỗi bên trong việc thu hồi nợ.

Đối với tín dụng du học, đối tượng đi du học chính là các học sinh chuẩn bị tốt nghiệp trung học phổ thông và các sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp đại học. Để mở rộng hình thức tín dụng này, ngân hàng có thể phối hợp với các công ty tư vấn du học, các trường trung học phổ thông và các trường đại học mở các cuộc hội thảo tại các trường học, giải đáp các thắc mắc của học sinh, sinh viên cũng như phụ huynh về thủ tục vay vốn, hồ sơ giấy tờ, số tiền vay, tài sản đảm bảo, ... Đây là cách tiếp cận tốt nhất có thể thu hút được một số lượng lớn các khách hàng, đồng thời cũng quảng bá được hình ảnh của ngân hàng.

### **3.1.2. Hoàn thiện quy trình tín dụng**

Tín dụng đối với KHCCN là các khoản vay có mức độ rủi ro cao. Để đảm bảo an toàn cho các khoản vay, ACB chi nhánh Kon Tum cần xây dựng quy trình tín dụng cá nhân phù hợp, theo hướng chuyên môn hóa từng khâu và đặc biệt chú trọng đến công tác thẩm định và giám sát tín dụng.

#### **❖ Đối với công tác thẩm định**

Thẩm định tín dụng là khâu quan trọng nhất trong quy trình tín dụng quyết định đến việc có cho khách hàng vay hay không đồng thời cũng quyết định chất lượng tín dụng. Trong khâu này, việc thu thập thông tin đối với khách hàng là vô cùng quan trọng. Đối với KHCCN, việc thẩm định chủ yếu dựa vào các thông tin do khách hàng cung cấp. Thông thường, các thông tin này có độ chính xác không cao. Vì vậy, CBTD cần chủ động tìm hiểu thông tin về khách hàng qua các nguồn: xem xét thông tin của khách hàng tại các hồ sơ lưu nội bộ của ngân hàng; trực tiếp gặp gỡ tìm hiểu khách hàng về nơi ở, nơi làm việc của khách hàng; tìm hiểu qua trung tâm thông tin tín dụng của ngân hàng Nhà nước cung cấp các thông tin về tài sản đảm bảo, quan hệ tín dụng của khách hàng đối với các tổ chức tín dụng khác.

ACB chi nhánh Kon Tum cũng nên xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ cho KHCCN, xây dựng hệ thống thu thập cơ sở dữ liệu khách hàng, đồng thời kết hợp đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động để quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng, hỗ trợ hoạt động xét duyệt tín dụng. Mỗi khách hàng sẽ được xếp hạng tín dụng tùy thuộc vào các yếu tố: tình hình tài chính, các giao dịch của khách hàng tại ngân hàng. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ giúp theo dõi, nhận dạng, kiểm soát rủi ro trong quyết định tín dụng. Đồng thời tạo cơ sở dữ liệu cho việc xây dựng chính sách khách hàng, chính sách tín dụng phù hợp với địa bàn.

#### **❖ Về công tác giám sát tín dụng**

Kiểm soát khoản vay giúp ngân hàng có thể sớm phát hiện ra rủi ro và có hướng xử lý phù hợp. Công tác giám sát sau giải ngân nhằm mục đích kiểm tra khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích không và vấn đề rủi ro phát sinh trong quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng. Tổ chức tốt công tác sau giải ngân là biện pháp quan trọng trong phòng ngừa và hạn chế rủi ro tín dụng cho các NHTM. Để hoạt động kiểm soát sau tín dụng có ý nghĩa và thực sự hiệu quả thì chi nhánh cần định kỳ hoặc đột xuất kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng từ khi giải ngân cho đến khi thu hồi được khoản vay,

không để tình trạng khách hàng sử dụng vốn sai mục đích. Thông qua việc theo dõi quá trình sử dụng vốn vay, kiểm tra tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng từ đó ngân hàng có thể nắm được tình hình tài chính, những khó khăn mà khách hàng gặp phải để có biện pháp hỗ trợ giải quyết kịp thời những khó khăn cho khách hàng.

#### **❖ Thực hiện phân tán rủi ro tín dụng**

Rủi ro là một vấn đề không thể tránh khỏi trong bất kỳ một ngành nghề sản xuất kinh doanh nào. Đặc biệt trong kinh doanh tiền tệ của các NHTM, xuất phát từ đặc trưng kinh doanh trên một phương diện rộng lớn, đa dạng, phong phú, phức tạp vì vậy yếu tố rủi ro luôn tiềm ẩn. Thực hiện tốt các biện pháp phòng ngừa và hạn chế rủi ro là hoạt động hết sức cần thiết đối với ACB chi nhánh Kon Tum nhằm đem lại hiệu quả kinh doanh cao và chất lượng tín dụng tốt. Để thực hiện đa dạng hóa rủi ro cần: đa dạng hóa phương thức cho vay, đa dạng hóa ngành nghề tín dụng hạn chế tín dụng đối với những lĩnh vực có độ rủi ro cao như kinh doanh chứng khoán, những lĩnh vực kinh doanh hay sản phẩm mà thị trường đã có dấu hiệu bão hòa, sản phẩm sản xuất ra mà không có khả năng cạnh tranh, thực hiện đảm bảo rủi ro tín dụng nhằm san sẻ rủi ro tín dụng thường được thực hiện dưới hình thức bảo hiểm cho các khoản vay.

#### **3.1.3. Nâng cao chất lượng tín dụng**

- Cần đổi mới quy trình tín dụng sao cho vừa an toàn cho ngân hàng vừa đảm bảo đơn giản các thủ tục cho vay, thuận lợi cho CBTD khi xét duyệt tín dụng và giải ngân nhanh chóng để giúp được người đi vay chủ động được nguồn vốn đáp ứng kịp thời nhu cầu sử dụng vốn của mình.

- Cần chấp hành tốt các chính sách cho vay, luật, các quy định về hoạt động ngân hàng, đồng thời đảm bảo thông tin chính xác, kịp thời đến Ban giám đốc về tình hình cho vay.

- Lãi suất tín dụng của ngân hàng tại một số thời điểm cao hơn so với các ngân hàng khác trên địa bàn, ngân hàng cần kịp thời điều chỉnh lãi suất tín dụng sao cho có thể cạnh tranh được với các ngân hàng khác nhưng vẫn tạo ra được lợi nhuận cho mình.

- Thường xuyên mở các cuộc điều tra, thăm dò ý kiến khách hàng về các sản phẩm dịch vụ cũng như chất lượng phục vụ của cán bộ nhân viên ngân hàng để khách hàng có thể góp ý, phản ánh khi họ không hài lòng

#### **3.1.4. Nâng cao cơ sở vật chất, hiện đại hóa công nghệ ngân hàng**

Công nghệ ngân hàng là đòn bẩy cho sự đột phá trong hoạt động kinh doanh. Do vậy, hiện đại hóa công nghệ ngân hàng được xác định là một trong những yếu tố quan trọng trong việc phát triển và tồn tại của các NHTM hiện nay. Với nền tảng công nghệ tốt, ngân hàng có thể rút ngắn thời gian thực hiện các quy trình nghiệp vụ, tăng cường bảo mật dữ liệu thông tin khách hàng. Từ đó, hình thành và phát triển nhiều sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu hiện đại hóa, đây cũng là công tác trọng tâm để nâng cao năng lực quản trị ngân hàng.

Cơ sở vật chất hoàn thiện đi kèm với công nghệ hiện đại hỗ trợ ngân hàng trong mọi hoạt động theo chiều hướng tích cực, từ cung cấp dịch vụ phục vụ khách hàng tốt hơn,



quản lý giám sát mọi hoạt động của ngân hàng một cách chặt chẽ, hiệu quả hơn đến việc tăng cường hỗ trợ liên kết giữa các ban ngành với nhau từ đó tăng cường khả năng cạnh tranh, thu hút khách hàng, chiếm lĩnh thị trường. Việc nâng cao cơ sở vật chất, công nghệ yêu cầu của ACB - Chi nhánh Kon Tum cần có những giải pháp sau:

- Chiến lược đầu tư, cập nhật công nghệ, máy móc tiên tiến hiện đại phù hợp với thực tiễn phát triển của ngành, kịp thời đáp ứng những sản phẩm tiện ích ứng dụng công nghệ hiện đại cho khách hàng như: Internet Banking, SMS Banking, Core Banking... nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh. Thêm vào đó, ACB chi nhánh Kon Tum cũng cần có những chiến lược hợp tác hiệu quả với các NHTM khác trong phát triển công nghệ nhằm tiết kiệm chi phí, mở rộng mạng lưới khách hàng, tiếp cận thông tin về khách hàng tốt hơn để đưa ra những đánh giá chính xác hơn.

- Đẩy mạnh công tác đào tạo đội ngũ cán bộ chuyên về công nghệ thông tin tại ngân hàng để có thể vận hành hiệu quả hệ thống công nghệ tại chi nhánh, cũng như đảm bảo cho sự phát triển lâu dài của hệ thống ngân hàng.

### **3.1.5. Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

Con người luôn đóng vai trò quyết định đến sự thành công hay thất bại của hệ thống ngân hàng. Do vậy, để góp phần nâng cao tăng trưởng tín dụng và quảng bá được hình ảnh của ngân hàng thì giải pháp về nguồn nhân lực chính là giải pháp quan trọng và có giá trị trong mọi giai đoạn phát triển của ACB - Chi nhánh Kon Tum. Việc đào tạo và tuyển dụng nguồn nhân lực phải có một quy trình chặt chẽ để có một đội ngũ nhân viên tín dụng chất lượng.

Về đào tạo nghiệp vụ: Ngân hàng nên tăng cường công tác đào tạo định kỳ và thường xuyên để nâng cao trình độ kiến thức cũng như kinh nghiệm, kỹ thuật mới trong thẩm định tín dụng, quản trị rủi ro, nâng cao chất lượng tín dụng. Ngoài ra, nhân viên cần liên tục được cập nhật các chính sách mới, văn bản mới của ACB chi nhánh Kon Tum cũng như của Nhà nước về tín dụng, đảm bảo thực hiện đúng quy trình cũng như đúng pháp luật khi thực hiện cho vay. Với mảng tín dụng, ngân hàng có thể sắp xếp, phân công cán bộ phụ trách tín dụng cá nhân theo từng mảng đối tượng khách hàng nhằm tạo sự hài hòa và chuyên trách hơn trong hoạt động cũng như làm hài lòng khách hàng về tính chuyên nghiệp.

Về chính sách giữ chân những người tài: Xây dựng cơ chế đãi ngộ minh bạch nhằm khuyến khích nhân tố tích cực và giảm thiểu rủi ro. Để thu hút sự đóng góp của những người giỏi có tâm huyết với nghề cần chú trọng đến trình độ, năng lực của cán bộ và có chính sách thỏa đáng đối với những nhân viên có trình độ chuyên môn cao, có nhiều đóng góp tích cực. Cụ thể, có cơ chế khuyến khích về vật chất như: chế độ lương, thưởng phù hợp với những nhiệm vụ quan trọng khác nhau, với những nhân viên hoàn thành tốt công tác nhằm khuyến khích đội ngũ cán bộ tín dụng phấn đấu hết mình với ngân hàng, lấy việc phục vụ khách hàng làm phương châm làm việc. Chính sách đề bạt vào các vị trí lãnh đạo phải dựa trên năng lực thật sự của từng cán bộ nhân viên nhằm tạo sự bình đẳng và khuyến khích tối đa khả năng làm việc của mỗi người.

Về chính sách tuyển dụng nhân viên mới: Nhu cầu làm việc trong ngành Tài chính – ngân hàng hiện nay là rất lớn. Hiện nay, các sinh viên ngày càng thông minh, năng động và tích cực hơn. Đây là một nguồn nhân lực vô cùng tiềm năng đối với ngân hàng. ACB - Chi nhánh Kon Tum có thể kết hợp với các trường đại học tổ chức ngày hội việc làm, tư vấn, hướng nghiệp cho sinh viên nhằm tìm kiếm những ứng cử viên tiềm năng. Ngân hàng nên cho các sinh viên sắp tốt nghiệp ra trường có cơ hội được thử sức mình trong môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện ở ACB - Chi nhánh Kon Tum thông qua chương trình thực tập sinh tiềm năng. Qua đó, có thể tìm kiếm và bồi dưỡng những sinh viên thực sự có năng lực và sau quá trình thực tập, đánh giá kết quả các ứng viên và tuyển dụng vào làm nhân viên chính thức của ngân hàng. Với hình thức này, ngân hàng sẽ tìm ra các nhân tố mới mà không mất nhiều thời gian đào tạo lại.

Ngoài ra, nhân viên của ngân hàng cần được nâng cao kỹ năng, khả năng giao tiếp với khách hàng. Đội ngũ nhân viên cần có tác phong văn minh, lịch sự, hòa nhã và thân thiện với khách hàng, tạo được hình ảnh tốt đẹp trong lòng khách hàng. Với thái độ tận tình, chu đáo, hết lòng phục vụ khách hàng chắc chắn sẽ duy trì được mối quan hệ tốt đẹp giữa ngân hàng và khách hàng.

### **3.1.6. Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo sản phẩm, dịch vụ**

Hoạt động xúc tiến truyền thông ngân hàng tạo điều kiện cho các ngân hàng tiếp cận trên phương diện rộng đến khách hàng thông qua việc quảng bá hình ảnh, thương hiệu của ngân hàng đến khách hàng, nhằm tạo sự nhận biết cao hơn của khách hàng về ngân hàng và về các sản phẩm, dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Hiện nay, cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng diễn ra hết sức gay gắt. Vì vậy, để khẳng định thương hiệu càng mang ý nghĩa quan trọng. ACB chi nhánh Kon Tum cũng đã chú trọng đến công tác truyền thông, tuy nhiên việc quảng bá hình ảnh thương hiệu vẫn còn nhiều hạn chế. Để khắc phục điều này, ACB chi nhánh Kon Tum cần thực hiện được một số biện pháp sau:

- Tổ chức họp báo và hội nghị khách hàng để giới thiệu về định hướng phát triển hoạt động tín dụng cá nhân của mình. Tại đây, những thông tin về các sản phẩm hiện có, kế hoạch triển khai sản phẩm chất lượng cao mới sẽ được cung cấp cho báo chí và khách hàng để làm tăng số lượng khách hàng vay vốn tại ngân hàng từ đó nâng cao chất lượng tín dụng. Đồng thời, thu thập ý kiến phản hồi, giải đáp những thắc mắc của khách hàng khi vay vốn tại ngân hàng. Đây là biện pháp rất hiệu quả để ngân hàng và khách hàng hiểu biết sâu sắc hơn về nhau, giúp cho quan hệ tín dụng giữa hai bên được mở rộng và bền chặt hơn.

- Sử dụng các phương tiện truyền thông như truyền hình, báo chí, Internet... để giới thiệu về ngân hàng và các chính sách ưu đãi dành cho khách hàng có nhu cầu vay, quảng cáo về các sản phẩm mới đặc biệt là các sản phẩm sắp được tung ra thị trường. Biện pháp này không chỉ giúp cho hình ảnh của ngân hàng trở nên phổ biến mà còn giúp truyền thông điệp đầy thiện chí từ ngân hàng đến với khách hàng.

- Tài trợ cho các sự kiện tiêu biểu nhằm thu hút sự chú ý của người tiêu dùng. Tất cả những sự kiện thu hút được sự chú ý của xã hội đều nên được sử dụng để làm cho thương

hiệu của ngân hàng trở nên quen thuộc hơn. Tuy nhiên, cũng cần có sự lựa chọn khi tài trợ, tránh tài trợ cho những sự kiện không phù hợp với hoạt động của ngân hàng.

- Bên cạnh việc chú trọng tạo dựng quan hệ với khách hàng mới, ngân hàng cũng không nên sao lãng việc duy trì và phát triển quan hệ với khách hàng cũ. Bộ phận chăm sóc khách hàng phải liên tục thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng để có sự điều chỉnh hợp lý về sản phẩm. Bộ phận nghiên cứu Marketing phải nghiên cứu để đưa ra những chương trình khuyến mãi, những chính sách ưu đãi dành cho khách hàng vay để khuyến khích họ tiếp tục vay vốn tại ngân hàng.

### **3.2. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH KON TUM**

Đối với các NHTM, việc phát triển tín dụng là một vấn đề quan trọng bởi ngân hàng không chỉ tăng cường vốn đáp ứng cho nhu cầu phát triển kinh tế, nâng cao mức sống của người dân mà còn là vấn đề quyết định sự tồn tại và phát triển của bản thân ngân hàng, do vậy với bất cứ một ngân hàng nào cũng cố gắng tìm ra các giải pháp để phát triển tín dụng.

Tùy theo đặc điểm của từng ngân hàng, mục tiêu theo đuổi và tình hình kinh tế của thời kỳ đó mà mỗi ngân hàng có quan điểm riêng về phát triển tín dụng và cố gắng tìm ra giải pháp phù hợp với ngân hàng mình.

Với mục tiêu là “Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam” thì tín dụng cá nhân luôn đóng một vai trò quan trọng trong hoạt động tín dụng nói riêng và hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung. Mục tiêu của ACB - chi nhánh Kon Tum là trở thành một trong những ngân hàng đứng đầu trong hoạt động tín dụng KHCN tại Kon Tum. Để đạt được mục tiêu đó Chi nhánh đã đặt ra những định hướng và mục tiêu cụ thể sau:

#### **❖ Định vị thị trường:**

- Giữ vững vị thế một Ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam.
- Hiệu quả hoạt động: Nâng cao tỷ trọng thu nhập từ hoạt động kinh doanh bán lẻ trong tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

#### **❖ Khách hàng mục tiêu:**

- Khách hàng mục tiêu của ngân hàng vẫn là các cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ.
- Đối với khách hàng là cá nhân: Tập trung phát triển nhóm khách hàng có thu nhập cao và thu nhập trung bình khá trở lên, bao gồm:

Nhóm khách hàng có thu nhập cao như: lãnh đạo, doanh nhân, nhà quản lý...

Nhóm khách hàng có thu nhập trung bình khá trở lên và có nghề nghiệp ổn định: công chức, cán bộ công nhân viên tại các cơ quan, doanh nghiệp Nhà nước, các công ty lớn, các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài...

- Đối với khách hàng là hộ sản xuất kinh doanh: Tập trung phát triển khách hàng trong lĩnh vực sản xuất, thương mại, dịch vụ, gia công, chế biến, nuôi trồng...

#### **❖ Địa bàn mục tiêu:**

Địa bàn mục tiêu là những nơi có mật độ dân số đông, dân cư có thu nhập khá trở lên, có nhu cầu chi tiêu hưởng thụ cuộc sống từ đó sẽ có nhu cầu vay vốn để thỏa mãn chi

tiêu nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống. Do đó, tạo được tiềm năng để phát triển tín dụng cá nhân.

**❖ Sản phẩm tín dụng:**

- Cung cấp cho khách hàng một danh mục sản phẩm tín dụng hấp dẫn, đa dạng, đa tiện ích và phù hợp với từng đối tượng khách hàng sau:

- Đối với các sản phẩm tín dụng truyền thống: Nâng cao chất lượng và tiện ích thông qua cải tiến quy trình nghiệp vụ, đơn giản hóa thủ tục giao dịch và thân thiện với khách hàng.

- Đối với các sản phẩm tín dụng hiện đại: Bắt kịp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, phát triển nhanh trên cơ sở sử dụng công nghệ hiện đại để cung cấp cho khách hàng trọn gói sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân.

- Phát triển đa dạng, đầy đủ tất cả các sản phẩm để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, nhưng lựa chọn phát triển một số sản phẩm kinh doanh chiến lược.

**❖ Chất lượng tín dụng:**

Phấn đấu tăng trưởng dư nợ lành mạnh, an toàn, hiệu quả đối với mọi thành phần kinh tế và nâng cao năng lực thẩm định cho vay. Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát, phát hiện và ngăn chặn kịp thời những sai phạm, không để phát sinh những vụ việc trong tín dụng dẫn đến mất vốn và ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng.

### **3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1. Đối với Ngân hàng TMCP Á Châu**

- Ngân hàng cần phát triển hệ thống thông tin quản lý đảm bảo cập nhật, chính xác và đầy đủ. Hệ thống thông tin này được tập trung tại trụ sở chính, kết nối trực tuyến với các chi nhánh trên cơ sở mạng máy tính nội bộ. Nội dung hệ thống này bao gồm tất cả các thông tin cần thiết cho hoạt động quản trị rủi ro cho vay của ngân hàng.

- Ngân hàng cần ban hành quy định cụ thể, chặt chẽ lưu trữ, bảo quản và quản lý hồ sơ cho vay, thực sự coi hồ sơ cho vay như một tài sản quan trọng của ngân hàng, là cơ sở khẳng định sở hữu của ngân hàng đối với phần tài sản chiếm tỷ trọng lớn nhất.

- Ngân hàng nên sớm có chiến lược và chính sách cho vay khách hàng cá nhân hoàn chỉnh hơn, làm định hướng xây dựng cơ chế tài chính trong tiếp thị và ưu đãi với khách hàng vừa mang tính hệ thống vừa mang tính cạnh tranh cao.

- Thu hút các chương trình vừa và nhỏ, trong nước, hỗ trợ cho ACB trong việc đào tạo cán bộ quản lý, nâng cao trình độ quản lý điều hành hoạt động ngân hàng theo tiêu chuẩn quốc tế. Đào tạo nâng cao trình độ nghiệp vụ, thẩm định, đánh giá chương trình, phân tích và đánh giá rủi ro cho cán bộ tín dụng quản trịet tư tưởng coi khách hàng cá nhân đến vay vốn.

- Thực hiện bước điều chỉnh về cơ bản nhằm thay đổi cơ cấu đầu tư chủ yếu là khách hàng cá nhân sang cho vay các khách hàng cá nhân vừa và nhỏ vì đây là một phân khúc khách hàng tiềm năng. Bố trí đủ cán bộ tín dụng nhằm mở rộng cho vay cá nhân vừa và nhỏ sản xuất kinh doanh, ACB nên thành lập riêng một quỹ cho vay dành cho khách

hàng cá nhân vừa và nhỏ và phân bổ cho các chi nhánh để các doanh nghiệp này dễ dàng tiếp cận được các nguồn vốn tín dụng

- Tổ chức hội nghị khách hàng nhằm tuyên truyền và quảng bá tạo uy tín và vị thế cho ngân hàng, tiếp xúc với các doanh nghiệp và cung cấp những thông tin mà khách hàng cá nhân mong muốn cũng như tìm hiểu về nhu cầu các tổ chức khi giao dịch với ngân hàng. Gặp gỡ như vậy có cơ hội đánh giá triển vọng và sự ủng hộ khách hàng đối với ngân hàng về sản phẩm và dịch vụ, ngày một nâng cao và cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân

### **3.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum**

Trên cơ sở khảo sát thực tế tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Kon Tum, nhận thức được những thành tựu cũng như những tồn tại khó khăn tại Chi nhánh trong hoạt động cho vay, bên cạnh những giải pháp đã đề cập ở trên, em xin mạnh dạn kiến nghị một số vấn đề sau:

- Chi nhánh cần tăng cường thêm về số lượng và chất lượng đội ngũ cán bộ, công nhân viên để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của các KHCCN. Chi nhánh nên thường xuyên tạo điều kiện cho nhân viên có thêm điều kiện để tham gia các khoá học về nghiệp vụ, hoặc là các khoá học cao học để họ có thêm kiến thức để nâng cao hiệu quả công việc.

- Bên cạnh đó ban quản lý, lãnh đạo của Chi nhánh phải thường xuyên phổ biến các văn bản có liên quan đến hoạt động cho vay, bảo đảm tiền vay, các văn bản của NHNN, thường xuyên tổ chức họp phòng để nắm bắt kịp thời những khó khăn vướng mắc trong hoạt động cho vay, bảo đảm tiền vay để từ đó có những điều chỉnh kịp thời.

- Đồng thời Chi nhánh cần học hỏi và tiếp thu các kinh nghiệm của các Chi nhánh khác trong hệ thống ngân hàng ACB, đồng thời tham khảo kinh nghiệm của các NHTM khác trong nước và trên thế giới, để đề xuất những chính sách hợp lý, phù hợp hoạt động ngân hàng của mình. Chi nhánh cần đẩy nhanh hơn nữa công tác thu hút và tìm kiếm khách hàng có những biện pháp tiếp cận thu hút nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Việc xây dựng cơ chế chính sách trong tiếp thị và ưu đãi đối với khách hàng vừa mang tính hệ thống, vừa mang tính cạnh tranh cao, vừa tạo quyền chủ động cho các đơn vị thành viên trong việc vận dụng hiệu quả các cơ chế đó.

- Ngân hàng cần chủ động hơn nữa, có những kế hoạch cụ thể để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Đầu tư nghiên cứu, tìm hiểu nhu cầu khách hàng cá nhân, tìm ra các sản phẩm nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu khách hàng. Chủ động xây dựng và mở rộng thị trường lớn cho mình những sản phẩm mang dấu ấn của chi nhánh.

- Tạo ra nhiều chương trình hoạt động mang dấu ấn của NH thu hút sự quan tâm của khách hàng. Vừa bảo đảm mở rộng được thị trường vừa được bảo đảm yếu tố an toàn trong tín dụng.

## KẾT LUẬN

KHCN đang ngày càng khẳng định được vai trò quan trọng của mình đối với nền kinh tế thị trường Việt Nam. Sự giúp đỡ của ngân hàng trong việc cung cấp vốn là hết sức cần thiết bởi nguồn vốn của ngân hàng là nguồn vốn rẻ nhất, an toàn và ổn định nhất đối với khách hàng này. Vì thế, việc tìm ra giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cho vay KHCN tại ngân hàng là một vấn đề vô cùng cần thiết. Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Chi nhánh Kon Tum báo cáo thực tập tốt nghiệp đã hoàn thành một số nội dung sau:

Thứ nhất, hệ thống hóa những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay KHCN cũng như hiệu quả hoạt động cho vay KHCN của các NHTM.

Thứ hai, áp dụng vào thực tiễn cho vay KHCN tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Chi nhánh Kon Tum nhằm phân tích đánh giá chất lượng cho vay KHCN tại Chi nhánh, những mặt đạt được và chưa đạt được, những nguyên nhân gây ảnh hưởng đến chất lượng cho vay KHCN tại Chi nhánh.

Thứ ba, khóa luận đã đưa ra những kiến nghị giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cho vay đối với các KHCN tại chi nhánh Kon Tum.

Do sự hiểu biết và thời gian nghiên cứu có hạn, khóa luận không tránh khỏi những điều thiếu sót, còn nhiều vấn đề phải đi sâu xem xét lại. Em rất mong nhận được sự góp ý, nhận xét của các Thầy Cô giáo trong UDCK chằm báo cáo thực tập tốt nghiệp của nhà trường để báo cáo thực tập của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Website: [www.acb.com.vn](http://www.acb.com.vn).
- [2]. <https://acb.ngan-hang.com>. Kon Tum.
- [3]. ACB 2020.5.12.709630E.BCTN.ACB.2018 -2020.
- [4]. <http://thuvienluanvan.net/de-tai-nang-cao-hieu-qua-hoat-dong-cho-vay-phuc-vu-san-xuat-kinh-doanh-cho-khach-hang-ca-nhan-tai-ngan-hang-a-chau-acb-chi-nhanh-thang-long-50712.html>.
- [5]. <https://tailieu.vn/doc/khoa-luan-tot-nghiep-danh-gia-hieu-qua-cho-vay-tieu-dung-khach-hang-ca-nhan-tai-ngan-hang-thuong-ma-1901999.html>.
- [6]. Tạp chí ngân hàng ACB - Chi nhánh Kon Tum.
- [7]. <https://text.123docz.net/document/254457-thuc-trang-cho-vay-khach-hang-ca-nhan-va-giai-phap-tai-ngan-hang-tmcp-a-chau-chi-nhanh-ha-noi.htm>.
- [8]. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân của ACB.
- [9]. <https://text.xemtailieu.com/tai-lieu/mo-rong-cho-vay-khach-hang-ca-nhan-tai-ngan-hang-tmcp-a-chau-chi-nhanh-ha-noi-359064.html>.
- [10]. Luật về tổ chức tín dụng của NHNN.

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

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

Đánh giá báo cáo tốt nghiệp .... / 10 điểm