

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



LUANGAPHAI BOLAK

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NN
VÀ PTNT VIỆT NAM CHI NHÁNH QUANG
TRUNG KON TUM**

Kon Tum, tháng 6 năm 2021

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NN VÀ PTNT VIỆT NAM CHI NHÁNH QUANG TRUNG KON TUM

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO
SINH VIÊN THỰC HIỆN : LUANGAPHAI BOLAK
LỚP : K11NH
MSSV : 17152340101018

Kon Tum, tháng 6 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Kính thưa Ban giám hiệu và Quý thầy cô Khoa Kinh tế - Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum, cùng toàn thể Ban lãnh đạo và các nhân viên tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Quang Trung

Qua 4 năm học tập tại Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum, em đã tích lũy cho mình những kiến thức vô cùng quý giá. Em xin chân thành cảm ơn Quý thầy cô Khoa kinh tế đã truyền đạt cho em những kiến thức làm nền tảng để em có thể áp dụng vào thực tiễn công việc sau này.

Khoảng thời gian thực tập 3 tháng tại NHN_o&PTNT - Chi nhánh Quang Trung đã kết thúc. Trước hết, em xin chân thành cảm ơn tới các anh chị nhân viên ở NHN&PTNT - Chi nhánh Quang Trung đã ủng hộ, giúp đỡ và cung cấp nhiều tài liệu thực tiễn minh họa, đóng góp một số ý kiến, tài liệu dữ liệu hỗ trợ tôi rất nhiều để hoàn thành báo cáo tốt nghiệp này cũng như đã nhiệt tình dìu dắt, truyền đạt kiến thức và kinh nghiệm giúp em tìm hiểu và làm quen được với môi trường làm việc chuyên nghiệp và thực tiễn.

Đặc biệt em xin chân thành cảm ơn cô Nguyễn Thị Phương Thảo là người trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ em hoàn thành tốt bài báo cáo tốt nghiệp.

Với vốn kiến thức còn hạn chế, sai sót là điều kiện khó tránh khỏi, kính mong sự đóng góp và xây dựng của Quý thầy cô và Quý ngân hàng để bài Báo cáo được hoàn thiện hơn.

Với lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc, em xin gửi đến Quý thầy cô và Quý Ngân hàng lời chúc sức khỏe, hạnh phúc và thành công.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	iii
DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ	iv
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
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
CHƯƠNG 1. LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN	3
TRONG NGÂN HÀNG	3
1.1. KHÁI NIỆM CHO VAY CÁ NHÂN.....	3
1.2. ĐẶC ĐIỂM CỦA HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN	3
1.3. VAI TRÒ CỦA CHO VAY CÁ NHÂN	5
1.4. QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CHO VAY CÁ NHÂN	7
1.5. CÁC HÌNH THỨC CHO VAY CÁ NHÂN.....	10
1.6. CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN.....	13
1.7. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHO VAY CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG.....	14
1.7.1. Các nhân tố khách quan.....	14
1.7.2. Các nhân tố chủ quan	16
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH QUANG TRUNG KON TUM	18
2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH QUANG TRUNG KON TUM	18
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	18
2.1.2. Sơ đồ tổ chức.....	18
2.1.3. Sản phẩm dịch vụ chính	19
2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUANG TRUNG – KON TUM.....	36
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế	38
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN – CHI NHÁNH QUANG TRUNG KON TUM	41
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA CHI NHÁNH.....	41

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG AGRIBANK CHI NHÁNH QUANG TRUNG - KOM TUM	41
3.2.1 Nâng cao chất lượng thẩm định và phân tích tín dụng.....	41
3.2.2 Thực hiện tốt công tác quản lý, giám sát và kiểm soát chặt chẽ quá trình giải ngân và sau khi cho vay	42
3.2.3.Các giải pháp về nhân sự.....	43
KẾT LUẬN.....	45
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	
BẢNG ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Diễn giải
AGRIBANK	Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn
CBTD	Cán bộ tín dụng
CTTC	Công ty tài chính
DN	Doanh nghiệp
DLDT	Doanh lợi doanh thu
HĐV	Huy động vốn
LNTT	Lợi nhuận trước thuế
NHTM	Ngân hàng thương mại
NH	Ngân hàng
RRTD	Rủi ro tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
VND	Việt Nam đồng

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ

Bảng 2.1: Kết quả kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020	20
Bảng 2.2: Doanh số cho vay cá nhân của chi nhánh giai đoạn 2018 – 2020.....	25
Bảng 2.3: Doanh số thu nợ cá nhân của chi nhánh giai đoạn 2018 – 2020.....	29
Bảng 2.4: Dư nợ cho vay cá nhân của chi nhánh giai đoạn 2018 – 2020.....	32

DANH MỤC BẢNG

Biểu đồ 2.1: Kết quả kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020.....	20
Biểu đồ 2.2: Doanh số cho vay cá nhân theo thời hạn của chi nhánh	25
giai đoạn 2018 - 2020	25
Biểu đồ 2.3: Cơ cấu doanh số cho vay cá nhân theo mục đích vay.....	26
của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020	26
Biểu đồ 2.4: Doanh số thu nợ cá nhân theo thời hạn cho vay của chi nhánh	30
giai đoạn 2018 - 2020	30
Biểu đồ 2.6: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo mục đích vay của chi nhánh	34
giai đoạn 2018 - 2020	34
Biểu đồ 2.7: Tỷ lệ nợ quá hạn cá nhân của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020.....	35

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Là bộ phận quan trọng của nhóm khách hàng mục tiêu, nhóm khách hàng cá nhân luôn được sự quan tâm đặc biệt của các ngân hàng thương mại. Đây là lý do các nhà quản trị ngân hàng, các nhà quản lý và các nhà nghiên cứu quan tâm, tìm kiếm giải pháp phát triển dịch vụ cho nhóm khách hàng đầy tiềm năng này. Số lượng loại hình dịch vụ, quy mô dịch vụ khách hàng cá nhân ngày càng tăng trưởng, chất lượng dịch vụ khách hàng cá nhân luôn được cải thiện.

Nằm trong xu thế chung đó, dịch vụ khách hàng cá nhân của Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn liên tục phát triển cả về quy mô, đối tượng phạm vi cũng như chất lượng dịch vụ. Trong các dịch vụ khách hàng cá nhân, cho vay luôn chiếm tỷ trọng đáng kể. Tuy nhiên, cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng còn nhiều bất cập. Quy mô tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân vẫn còn nhỏ hơn so với tiềm năng và kỳ vọng của lãnh đạo ngân hàng, chất lượng và hiệu quả cho vay còn nhiều bất cập. Làm thế nào để phát triển hơn nữa hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đang là nỗi trăn trở của lãnh đạo ngân hàng.

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 Nông Nghiệp Phát Triển Nông Thôn - Chi Nhánh Quang Trung Kon Tum”.

2. Mục đích nghiên cứu

- Phân tích thực trạng cơ sở lý luận kinh doanh mà cụ thể là hoạt động cho vay cá nhân tại ngân hàng Nông Nghiệp Phát Triển Nông Thôn - Chi Nhánh Quang Trung 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 Nông Nghiệp Phát Triển Nông Thôn - Chi Nhánh Quang Trung Kon Tum .

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Cho vay cá nhân tại ngân hàng ngân hàng Nông Nghiệp Phát Triển Nông Thôn - Chi Nhánh Quang Trung Kon Tum

- Phạm vi nghiên cứu: Cho vay cá nhân tại ngân hàng Nông Nghiệp Phát Triển Nông Thôn - Chi Nhánh Quang Trung 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 Nông Nghiệp Phát Triển Nông Thôn - Chi Nhánh Quang Trung Kon Tum

Chương 3: Một số giải pháp hạn chế rủi ro cho vay cá nhân tại ngân hàng Nông Nghiệp Phát Triển Nông Thôn - Chi Nhánh Quang Trung Kon Tum

CHƯƠNG 1

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

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.

1.2. 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.

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

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

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

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

1.4. QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CHO VAY CÁ NHÂN

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

Bước 1: Lập hồ sơ tín dụng

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

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

Bước 4: Giải ngân

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

Bước 5: Giám sát tín dụng

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

Bước 6: Thanh lý hợp đồng tín dụng

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

Tóm lại, quy trình cho vay cần được xây dựng để phù hợp với các quy định của pháp luật, với đặc điểm riêng của từng ngân hàng và từng loại hình cho vay. Một quy

trình cho vay được xây dựng hợp lý sẽ giúp các NH hoạt động chuyên nghiệp, giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

1.5. 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 mua, 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.

❖ 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 KHCN, loại cho vay này chiếm tỷ trọng thấp.

c. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

Các sản phẩm cho vay dành cho KHCCN 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 KHCCN, 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 KHCCN 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 SXKD

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.

1.6. CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

a. Doanh số cho và doanh số thu nợ khách hàng cá nhân

Doanh số cho vay là tổng số tiền đã cho khách hàng vay trong kỳ, doanh số cho vay phản ánh kết quả về việc mở rộng, tăng trưởng mức độ cho vay của ngân hàng.

Doanh số thu nợ là chỉ tiêu phản ánh số tiền ngân hàng thu về từ các khoản cho vay, bao gồm cả những khoản cho vay của những năm trước. Đây là vấn đề rất quan trọng đối với các NHTM vì nó đảm bảo nguồn vốn cho hoạt động tái đầu tư sinh lời của ngân hàng. Nếu đồng vốn mà ngân hàng chuyển giao quyền sử dụng cho khách hàng có thể thu hồi theo đúng hạn đã thỏa thuận trên hợp đồng cho vay thì mới đảm bảo cho sự duy trì và phát triển của ngân hàng. Việc thu hồi nợ có tốt hay không là nhờ vào sự tính toán của ngân hàng và chính sách giảm thiểu rủi ro có thể xảy ra, từ đó việc thu hồi nợ mới đúng hạn và nhanh chóng. Doanh số này còn phản ánh khả năng đánh giá khách hàng của CBTD, đồng thời phản ánh hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

b. 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.

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.

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

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

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

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

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

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

1.7.1. 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 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.

1.7.2. Các nhân tố chủ quan

❖ Chính sách cho vay của ngân hàng

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

❖ Định hướng phát triển của ngân hàng

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

❖ Năng lực tài chính của ngân hàng

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

❖ Chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng

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

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

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

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

CHƯƠNG 2.
THỰC TRẠNG CHO VAY CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
- CHI NHÁNH QUANG TRUNG KON TUM

2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH QUANG TRUNG KON TUM

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

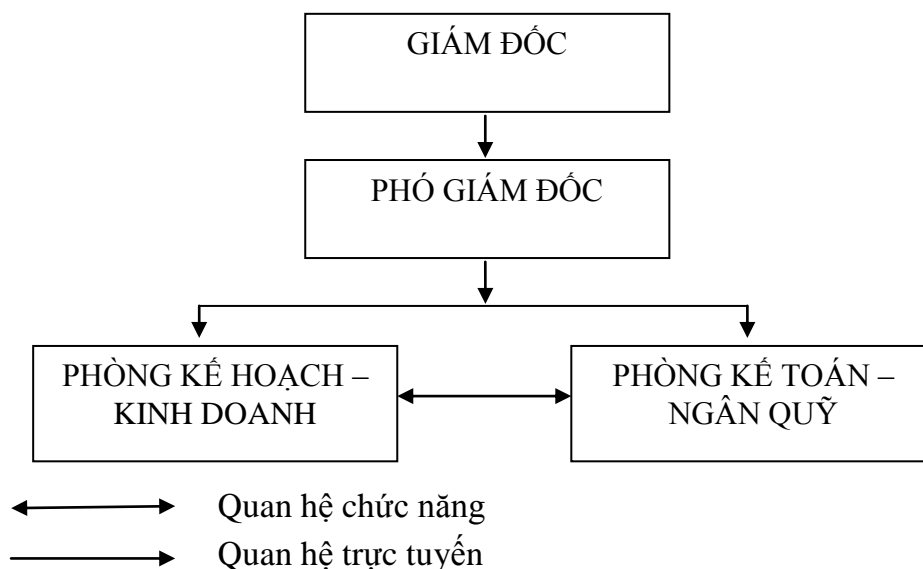
Là một Chi nhánh loại II trực thuộc hệ thống NHNN & PTNT Việt Nam, NHNN & PTNT chi nhánh Quang Trung trực thuộc NHNN & PTNT tỉnh Kon Tum, được thành lập và đi vào hoạt động ngày 19/05/1998 theo quyết định số 340/QĐ – NHNN₀ – 02.

NHNN & PTNT chi nhánh Quang Trung cùng với chức năng làm dịch vụ các sản phẩm, kinh doanh tiền tệ, tín dụng trên mặt trận nông nghiệp, nông thôn và các ngành kinh tế khác trong thành phố Kon Tum, đã và đang giữ vai trò chủ đạo trên thị trường tài chính, tín dụng ở thành phố Kon Tum.

Từ một chi nhánh có rất nhiều khó khăn từ khi mới thành lập như: Thiếu vốn, chi phí kinh doanh cao, cơ sở vật chất, công nghệ lạc hậu... Nhưng nhờ kiên trì khắc phục khó khăn, quyết tâm đổi mới cùng với sự giúp đỡ của các cấp ủy đảng, chính quyền địa phương, sự quan tâm của NHNN & PTNT tỉnh Kon Tum, NHNN & PTNT chi nhánh Quang Trung không những khẳng định được mình mà còn vươn lên trong cơ chế thị trường, thực sự là một chi nhánh làm ăn có hiệu quả, uy tín của chi nhánh ngày càng được nâng cao và trở thành người bạn không thể thiếu của người dân.

2.1.2. Sơ đồ tổ chức

Từ sơ đồ trên có thể nhận xét, bộ máy quản lý của Ngân hàng được tổ chức theo kiểu trực tuyến – chức năng. Các bộ phận trực tuyến hoạt động theo cơ chế thực hiện mệnh lệnh của cấp trên. Các bộ phận chức năng tham mưu cho các cấp quản trị (Giám đốc, Phó giám đốc). Đây là kiểu tổ chức quản lý phổ biến hiện nay.



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của NHNN & PTNT chi nhánh Quang Trung Kon Tum

*** Chức năng và nhiệm vụ tổng quát của các phòng ban**

Ban giám đốc: gồm 1 giám đốc và 1 phó giám đốc. Giám đốc là người lãnh đạo cao nhất chịu mọi trách nhiệm chung. Phó giám đốc được giám đốc ủy quyền quyết định và điều hành giải quyết một phần công việc hoặc toàn bộ hoạt động của Ngân hàng trong thời gian giám đốc đi vắng. Phó giám đốc cũng chịu trách nhiệm cao nhất trong phạm vi quyết định của mình.

Phòng kế toán – ngân quỹ: Phòng kế toán – ngân quỹ có con dấu riêng dùng trong hoạt động nghiệp vụ theo quy định của NHNN.

Là phòng nghiệp vụ thực hiện giao dịch trực tiếp với khách hàng, tổ chức hạch toán kế toán theo quy định của Nhà nước và của NHNN & PTNT VN.

Trực tiếp hạch toán, xử lý các nghiệp vụ phát sinh liên quan đến hạch toán kế toán, thống kê, hạch toán nghiệp vụ tín dụng, nghiệp vụ kinh doanh khác theo quy định của NHNN, NHNN & PTNT VN.

Tổ chức kiểm đếm, thu chi tiền mặt và các dịch vụ ngân quỹ.

Chấp hành chế độ báo cáo, thống kê, lưu trữ hồ sơ và cung cấp các số liệu thông tin, truyền dữ liệu theo quy định.

Phòng kế hoạch – kinh doanh: Nghiên cứu xây dựng chiến lược khách hàng tín dụng, phân loại khách hàng và đề xuất các chính sách ưu đãi đối với từng loại khách hàng. Phân tích kinh tế theo ngành, nghề kinh tế kỹ thuật, danh mục khách hàng lựa chọn biện pháp cho vay an toàn và đạt hiệu quả cao. Thẩm định và đề xuất cho vay các dự án tín dụng, thẩm định các dự án, hoàn thiện hồ sơ trình giám đốc phê duyệt cho vay. Thực hiện giải ngân, báo nợ đến hạn, thu nợ đối với khách hàng. Thường xuyên phân loại nợ, phân tích nợ quá hạn, tìm nguyên nhân và đề xuất hướng khắc phục.

2.1.3. Sản phẩm dịch vụ chính

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

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

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

- *Vay mua bất động sản*

2.1.4. Kết quả kinh doanh

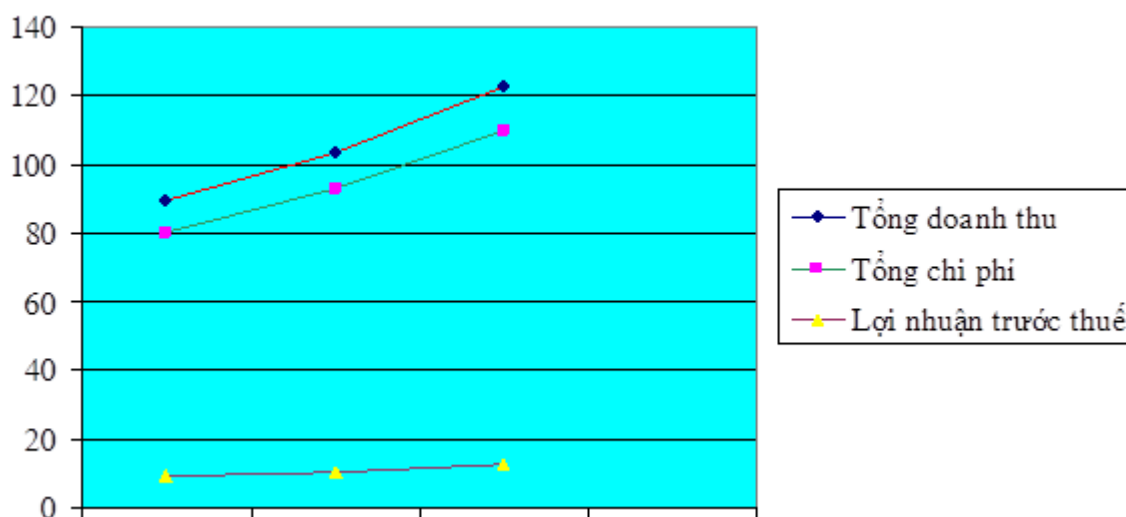
Lợi nhuận là chỉ tiêu tổng hợp đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Do đó, các ngân hàng luôn quan tâm đến vấn đề làm thế nào để có thể đạt được tối đa hóa lợi nhuận và tối thiểu hóa rủi ro trong kế hoạch kinh doanh của mình. Và đây cũng là mục tiêu chính hàng đầu của Agribank – chi nhánh Quang Trung Kon Tum trong suốt quá trình hoạt động kinh doanh của mình. Để thấy rõ hơn kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong thời gian qua, ta xem xét bảng số liệu và biểu đồ sau đây:

Bảng 2.1: Kết quả kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1. Tổng doanh thu	89.523	103.566	122.442
- Thu từ lãi	88.488	101.859	119.729
- Thu ngoài lãi	1.035	1.707	2.713
2. Tổng chi phí	80.066	92.853	109.874
- Chi trả lãi	69.598	80.492	92.493
- Chi phí ngoài lãi	11.468	12.361	17.381
3. Lợi nhuận trước thuế	9.457	10.713	12.568

(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ)



(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ)

Biểu đồ 2.1: Kết quả kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020**❖ Doanh thu**

Nhìn chung, doanh thu của Agribank chi nhánh Quang Trung Kon Tum liên tục tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2018 đạt 89.523 triệu đồng. Trong đó nguồn thu từ lãi chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh thu. Năm 2018, nguồn thu từ lãi là 88.488 triệu đồng và chiếm 98,84% trong tổng doanh thu. Ngoài nguồn thu từ lãi thì nguồn thu ngoài lãi năm 2018 là 1.035 triệu đồng, khá nhỏ bé so với thu từ lãi và chiếm 1,16% trong tổng doanh thu.

Tổng doanh thu năm 2019 đạt 103.566 triệu đồng, tăng 14.043 triệu đồng tương đương 15,69% so với năm 2018. Trong đó nguồn thu từ lãi là 101.859 triệu đồng tăng

13.371 triệu đồng tương đương 15,11% so với năm 2018. Nguồn thu ngoài lãi là 1.707 triệu đồng và so với năm 2018 tăng 672 triệu đồng tương đương với 64,93%.

Tổng doanh thu năm 2020 đạt 122.442 triệu đồng, tăng 18.876 triệu đồng tương đương 18,23% so với năm 2019. Nguồn thu từ lãi là 119.729 triệu đồng chiếm 97,78% trong tổng doanh thu và so với năm 2019 tăng 17.870 triệu đồng tương đương 17,54%. Tỷ trọng của nguồn thu ngoài lãi mà chủ yếu từ cung cấp dịch vụ cũng bắt đầu tăng dần qua các năm. Năm 2020, con số này là 2.713 triệu đồng chiếm 2,22% trong tổng doanh thu và tăng so với năm 2019 là 1.006 triệu đồng, tương đương với 58,93%.

Để đạt được doanh thu tăng dần qua các năm là do chi nhánh đã mở rộng được nhiều dịch vụ thanh toán, chuyển tiền nhanh chóng và chính xác, khuyến mãi cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ của Ngân hàng. Hoạt động cho vay vẫn là hoạt động mang lại thu nhập chủ yếu cho ngân hàng. Nguyên nhân là do chi nhánh cũng đã chú trọng đến hoạt động tín dụng, chính sách ưu đãi cho khách hàng về mặt lãi suất, có nhiều sản phẩm cho vay mới hấp dẫn, thu hút khách hàng đặc biệt là cho vay đầu tư sản xuất và cho vay tiêu dùng, tạo được lòng tin của khách hàng khi đến với Ngân Hàng. Ngoài ra, thu từ lãi tiền gửi và hoạt động khác cũng có mức tăng và ngày càng chiếm được những tỷ trọng lớn hơn. Một cơ cấu thu nhập như thế thì những tiềm ẩn rủi ro từ cho vay là khá lớn chính vì vậy ngân hàng cần chú trọng phát triển các sản phẩm dịch vụ dựa trên nền tảng công nghệ thông tin hiện đại nhằm tăng từ tỷ trọng thu từ dịch vụ.

❖ Chi phí

Có được những khoản thu nhập cao như vậy thì chi phí bỏ ra cũng không phải là thấp nhưng vì Ngân hàng đã tìm ra được biện pháp giảm thiểu các khoản chi phí nên lợi nhuận Ngân hàng mới ngày càng được nâng cao. Trong các khoản chi thì chi trả lãi tiền gửi chiếm tỷ trọng cao nhất. Điều này là hoàn toàn hợp lý vì trong các kênh huy động vốn của Ngân hàng thì bao giờ tiền gửi từ khách hàng cũng chiếm tỷ trọng lớn nhất. Trong năm 2018 tổng chi phí là 80.066 triệu đồng trong đó trả lãi tiền gửi là 69.598 triệu đồng chiếm 86,93% trong tổng chi phí, chi phí ngoài lãi là 1.035 triệu đồng và chiếm 13,07% trong tổng chi phí. Đến năm 2019 tổng chi phí là 92.853 triệu đồng tăng 12.787 triệu đồng tương đương 15,97% so với năm 2018. Trong đó chi trả lãi là 80.492 triệu đồng tăng 10.894 triệu đồng tương đương 15,65% so với năm 2018. Chi phí ngoài lãi là 12.361 triệu đồng so với năm 2018 tăng 893 triệu đồng tương đương với 7,79%. Năm 2020 tổng chi phí là 109.874 triệu đồng tăng 17.021 triệu đồng tương đương 18,33% so với năm 2019. Trong đó: Chi trả lãi tiền gửi là 92.493 triệu đồng chiếm 84,18% trong tổng chi phí và tăng 12.001 triệu đồng tương đương 14,91% so với năm 2019. Chi phí ngoài ngoài lãi là 17.381 triệu đồng tăng so với năm 2019 là 5.020 triệu đồng tương đương 40,61%.

Sự gia tăng này đáng mừng vì nó chứng tỏ ngân hàng đang huy động vốn ngày càng hiệu quả hơn. Để đạt được kết quả trên, chi nhánh đã thực hiện tuyên truyền, quảng bá mạnh mẽ các hình thức huy động vốn, nhất là các thể thức tiết kiệm được khách hàng ưa chuộng như tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm bốc thăm trúng thưởng và có chính sách

khuyến mãi, ưu đãi thỏa đáng đối với khách hàng gửi tiền. Ngoài ra, để mở rộng thị trường và đưa các sản phẩm dịch vụ mới đến với khách hàng ngân hàng cũng đầu tư khoản chi phí khá lớn cho hoạt động quảng cáo, chương trình khuyến mãi, đầu tư thêm các thiết bị hiện đại. Bên cạnh đó, nhờ hiện đại hóa ngành ngân hàng, tăng tốc độ xử lý công việc, tự động hóa nhiều khâu nghiệp vụ nên tiết kiệm được chi phí lao động và tiết kiệm được nhiều chi phí khác.

❖ Lợi nhuận

Hoạt động kinh doanh của ngân hàng ngày càng có hiệu quả. Với kết quả doanh thu, chi phí như trên lợi nhuận qua các năm của chi nhánh đã tăng đều và tăng khá tốt. Năm 2018, tổng lợi nhuận của chi nhánh đạt 9.457 triệu đồng. Năm 2019 đạt 10.713 triệu đồng, tăng 1.256 triệu đồng tương đương 13,28% so với năm 2018. Đến năm 2020 tổng lợi nhuận của chi nhánh đạt được là 12.568 triệu đồng tăng 1.855 triệu đồng tương đương 17,32% so với năm 2019.

Để đạt được kết quả kinh doanh này cùng với việc chú trọng quản trị chi phí, thì trong thời gian qua chi nhánh đã đẩy mạnh công tác mở rộng đối tượng khách hàng, thực hiện những chương trình quảng cáo tiếp thị nhằm duy trì và thu hút khách hàng. Thêm vào đó, trong 3 năm qua, chi nhánh đã không ngừng củng cố, mở rộng và nâng cao chất lượng phục vụ, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ như: thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế, bảo lãnh, dịch vụ ngân quỹ... làm cho thu nhập từ các hoạt động cho vay và phí cho vay ngày càng tăng.

Qua phân tích, cho thấy kết quả kinh doanh của Agribank chi nhánh Quang Trung Kon Tum là tương đối tốt, thu nhập và lợi nhuận liên tục tăng qua các năm. Tất cả các khoản mục đều tăng nhưng do mức tăng của tổng doanh thu nhanh hơn so với mức tăng của chi phí nên lợi nhuận của ngân hàng cũng tăng lên. Bên cạnh đó việc giảm thiểu chi phí, tiết kiệm một cách hiệu quả cũng là một yếu tố quan trọng giúp cho lợi nhuận của Ngân hàng tăng trưởng. Đây là kết quả đáng khích lệ của toàn bộ Ban lãnh đạo cũng như toàn bộ nhân viên của chi nhánh trong hoàn cảnh khó khăn chung của ngành Ngân hàng trong những năm qua. Tuy nhiên, để nâng cao khả năng cạnh tranh, ngân hàng cần chú trọng hơn nữa cơ cấu thu nhập để đảm bảo tốc độ tăng trưởng nhanh và bền vững. Theo đó, ngân hàng cần mở rộng thêm các dịch vụ tiện ích, cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, tăng dần tỷ trọng thu từ dịch vụ trong cơ cấu thu nhập.

2.2. THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN – CHI NHÁNH QUANG TRUNG

2.2.1. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – chi nhánh Quang Trung Kon Tum

Quy trình cấp tín dụng cá nhân tại Chi nhánh được thực hiện qua các bước sau:

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

Việc tiếp xúc và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn tại Chi nhánh được thực hiện bởi nhân viên tư vấn tài chính cá nhân. Các nhân viên tư vấn tài chính cá nhân có nhiệm vụ tìm kiếm khách hàng, phát hiện nhu cầu, tư vấn các sản phẩm tín dụng cá nhân phù hợp với khách hàng và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn. Danh mục hồ sơ vay vốn bao gồm:

- Tài liệu pháp lý: Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, CMND, Hộ khẩu thường trú, Giấy đăng ký kết hôn hoặc xác nhân độc thân.

- Tài liệu chứng minh tài chính và thu nhập: Báo cáo tài chính đối với các hộ SXKD, hợp đồng lao động, bảng lương...

- Tài liệu tài sản đảm bảo: Giấy tờ chứng minh quyền sử dụng đất, nhà ở; Hợp đồng mua bán nhà; Giấy tờ sở hữu động sản...

- Tài liệu sử dụng vốn vay: Đơn đề nghị vay vốn ngân hàng kèm phương án trả nợ.

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

Sau khi khách hàng nộp hồ sơ vay vốn, CBTD tiến hành thẩm định khách hàng. Công tác thẩm định được chia thành hai mảng độ lập: phân tích và thẩm định tín dụng; thẩm định tài sản đảm bảo. 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.

Bước 3: Quyết định tín dụng

Ngoài các thông tin được cung cấp trong tờ trình thẩm định mà CBTD đã thu thập được, người ra quyết định tín dụng còn phải dựa vào các cơ sở sau: thông tin cập nhật từ thị trường, các cơ quan có liên quan, chính sách tín dụng của ngân hàng, những quy định tín dụng của Nhà nước, nguồn tín dụng của ngân hàng... Sau khi thẩm định tín dụng, ngân hàng phải đưa ra quyết định tín dụng chấp nhận hay từ chối cấp tín dụng. 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 tín dụng cùng hợp đồng liên quan đến bảo đảm tín dụng.

Bước 4: Giải ngân

Sau khi các thủ tục liên quan đến đảm bảo tiền vay, ký kết hợp đồng tín dụng được hoàn thành, khách hàng vay vốn đáp ứng đầy đủ các điều kiện trước khi giải ngân. Tùy theo từng đặc điểm sản phẩm và phê duyệt của các cơ quan có thẩm quyền, Chi nhánh có thể giải ngân một lần hoặc nhiều lần. Ngân hàng có thể giải ngân trực tiếp cho khách hàng bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản. Công việc giải ngân được thực hiện như sau: nhân viên phục vụ khách hàng vay vốn tiến hành kiểm tra các điều kiện trước và khi giải ngân, 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 để tiến hành giải ngân.

Bước 5: Giám sát tín dụng

Việc kiểm tra, giám sát khoản vay là công việc được thực hiện thường xuyên. Kiểm tra sau khi giải ngân bao gồm: kiểm tra việc sử dụng vay vốn của khách hàng để đảm bảo khách hàng sử dụng vay vốn đúng mục đích, kiểm tra khả năng trả nợ của khách hàng, kiểm tra tình trạng tài sản đảm bảo. Ngoài việc kiểm tra sau khi giải ngân, để đảm bảo cho khoản vay được hoàn trả đầy đủ và đúng thời hạn thì theo dõi việc trả nợ và đôn đốc thu hồi nợ cũng là một công tác quan trọng. CBTD theo dõi việc thu nợ theo từng hợp đồng tín dụng 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 tín dụng theo thỏa thuận đã ký kết khi bên vay trả xong nợ gốc và lãi thì hợp đồng tín dụng hết hiệu lực. Ngân hàng tiến hành giải chấp tài sản và lưu hồ sơ tín dụng. Tuy nhiên, bên cạnh các khoản tín dụng an toàn vẫn còn tồn tại các khoản tín dụng 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.

2.2.2. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Nông nghiệp phát triển nông thôn – chi nhánh Quang Trung Kon Tum

a. Doanh số cho vay cá nhân

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

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

Doanh số cho vay là tổng số tiền đã cho khách hàng vay trong kỳ, doanh số cho vay phản ánh kết quả về việc mở rộng, tăng trưởng mức độ cho vay của ngân hàng. Để có một cách nhìn cụ thể về hoạt động cho vay, ta xem xét doanh số cho vay qua bảng sau:

Bảng 2.2: Doanh số cho vay cá nhân của chi nhánh giai đoạn 2018 – 2020

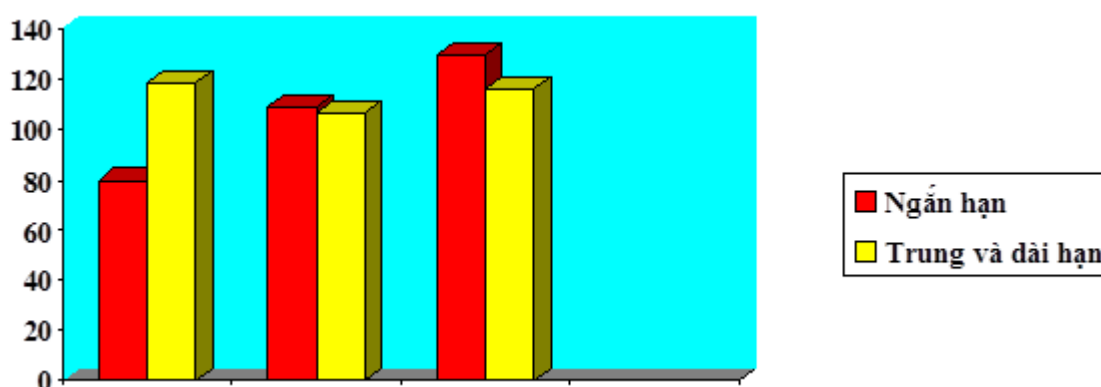
Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	+/ -	%	+/ -	%
1. Theo thời hạn	198.770	100,0%	215.946	100,0%	246.010	100,0%	17.176	8,64%	30.064	13,92%
- Ngắn hạn	80.003	40,2%	109.295	50,6%	129.718	52,7%	29.292	36,61%	20.423	18,69%
- Trung và dài hạn	118.767	59,8%	106.651	49,4%	116.292	47,3%	- 12.116	- 10,20%	9.641	9,04%
2. Theo mục đích vay	198.770	100,0%	215.946	100,0%	246.010	100,0%	17.176	8,64%	30.064	13,92%
- Cho vay BĐS	90.837	45,7%	87.310	40,4%	85.002	34,6%	-3.527	-3,88%	-2.308	-2,64%
- Cho vay tiêu dùng	69.670	35,1%	90.038	41,7%	119.404	48,5%	20.368	29,23%	29.366	32,62%
- Cho vay SXKD	38.263	19,2%	38.598	17,9%	41.604	16,9%	335	0,88%	3.006	7,79%

(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ- ngân quỹ)

❖ Doanh số cho vay theo thời hạn

Nhìn chung, doanh số cho vay cá nhân có sự chuyển dịch cơ cấu rõ nét từ cho vay trung và dài hạn sang cho vay ngắn hạn với thời gian hoàn vốn nhanh và ít rủi ro. Điều này phản ánh rõ hơn qua biểu đồ sau:



(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ)

Biểu đồ 2.2: Doanh số cho vay cá nhân theo thời hạn của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020

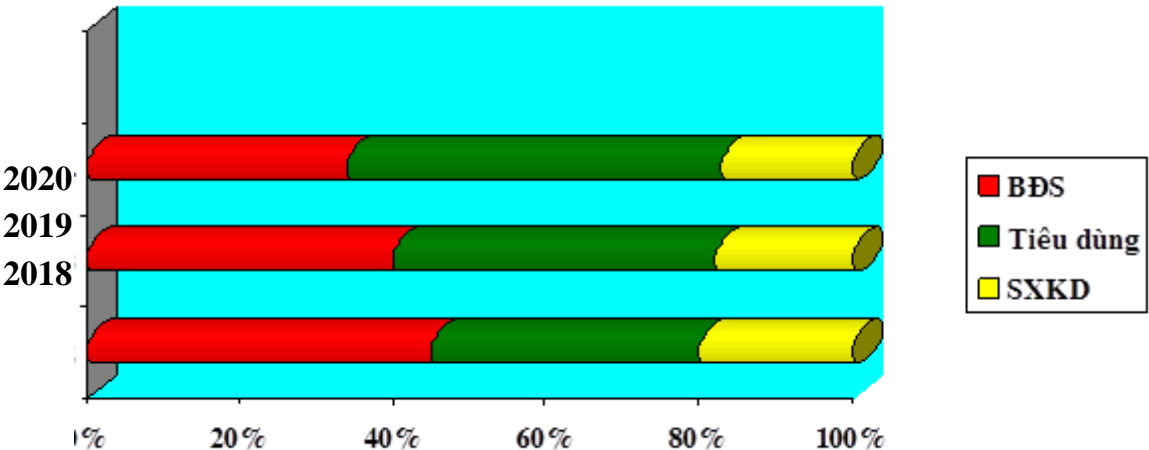
Doanh số cho vay liên tục tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2018 đạt 198.770 triệu đồng, trong đó cho vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng khá cao 59,8%, còn lại là cho vay ngắn hạn chiếm 40,2% tổng doanh số cho vay. Sang năm 2019, doanh số cho vay cá nhân tiếp tục tăng đạt 215.946 triệu đồng tăng lên 17.176 triệu đồng tương đương 8,64% so

với năm 2018. Trong đó, cho vay ngắn hạn 106.651 triệu đồng tăng 29.292 triệu đồng tương đương 36,61% so với năm 2018.

Đến năm 2020, doanh số cho vay cá nhân tăng mạnh đạt 246.010 triệu đồng tăng 13,92% so với năm 2019. Nguyên nhân là do doanh số cho vay ngắn hạn tiếp tục tăng mạnh. Doanh số cho vay ngắn hạn đạt 129.718 triệu đồng tăng 20.423 triệu đồng tương ứng với 18,69% so với năm liền trước và chiếm tỷ trọng 52,7% trong tổng doanh số cho vay.

Doanh số cho vay cá nhân luôn chiếm tỷ trọng khá cao khoảng 50% trong doanh số cho vay của ngân hàng. Trong hoạt động cho vay cá nhân thì cho vay theo thời hạn ngắn luôn được ngân hàng quan tâm hàng đầu, bên cạnh việc hỗ trợ vốn cho các thành phần kinh tế phát triển, đây còn là yếu tố quan trọng trong việc tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng. Trong cơ cấu cho vay, cho vay ngắn hạn liên tục tăng về số lượng cũng như tỷ trọng cũng ngày càng được nâng cao vì cho vay ngắn hạn đảm bảo thu hồi vốn nhanh và rủi ro cũng ít hơn cho vay trung và dài hạn. Bên cạnh nhu cầu vay vốn ngắn hạn để sản xuất kinh doanh hoặc tiêu dùng thì khách hàng cũng có nhu cầu vay vốn trung và dài hạn. Đặc điểm của món vay này là số tiền vay tương đối lớn, thời gian trả nợ nhiều hơn một năm nên đòi hỏi khách hàng phải có thu nhập cao hoặc phải có phương án SXKD hiệu quả đảm bảo trả hết nợ cho ngân hàng khi món vay đáo hạn. Nguồn vốn huy động từ khách hàng cũng phần lớn là ngắn hạn và nhằm hạn chế rủi ro nên tỷ trọng của cho vay trung và dài hạn có xu hướng giảm dần qua các năm. Cụ thể, năm 2018 tỷ trọng cho vay trung và dài hạn là 59,8% thì đến năm 2020 tỷ trọng hạ xuống chỉ còn 47,3% trong tổng doanh số cho vay. Ngoài ra, do định hướng phát triển của ngân hàng là tập trung tăng trưởng dư nợ bằng cách cho vay có trọng điểm sau đó sẽ đẩy mạnh cho vay phân tán phù hợp với lợi thế của từng địa bàn.

❖ **Doanh số cho vay theo mục đích vay**



(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ)

Biểu đồ 2.3: Cơ cấu doanh số cho vay cá nhân theo mục đích vay của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020

- Cho vay BĐS

Doanh số cho vay BĐS đang trên đà giảm xuống qua các năm. Nguyên nhân là do trong những năm gần đây thị trường nhà đất rơi vào tình trạng “đóng băng” ngân hàng bắt đầu hạn chế việc cho vay đối với các dự án mua BĐS, tốc độ cho vay đã giảm xuống. Cụ thể, năm 2018, doanh số cho vay mua BĐS đạt 90.837 triệu đồng. Năm 2019, con số này là 87.310 triệu đồng giảm 3.527 triệu đồng tương đương 3,88% so với năm 2018. Đến năm 2019, doanh số cho vay giảm 2.308 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ 2,64% so với năm liền trước còn 85.002 triệu đồng. Khối lượng giao dịch về nhà đất trên thị trường ngày càng giảm sút. Đây là hậu quả của việc trong một thời gian dài đã buông lỏng quản lý thị trường BĐS, thả lỏng quản lý quy hoạch đầu tư phát triển các dự án hạ tầng khu dân cư làm cho nạn đầu cơ đất đai và nạn kích cầu ảo lan tràn. Những căn hộ chung cư cao cấp, những khu biệt thự liền kề, những mảnh đất từ gần đến xa khu trung tâm... từng tăng giá theo ngày bỗng chốc lâm vào tình trạng ế ẩm. Thị trường BĐS ở nước ta lúc này là một thị trường nhiều người bán, lác đác người mua, các đơn vị môi giới đóng cửa, nhiều doanh nghiệp kinh doanh BĐS đang trên bờ vực phá sản.

- Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng có xu hướng tăng nhanh cả về mặt số lượng và tỷ trọng trong doanh số cho vay. Năm 2018, doanh số cho vay tiêu dùng đạt 69.670 triệu đồng chiếm 35% tổng doanh số cho vay. Năm 2019, con số này là 90.038 triệu đồng tăng 20.368 triệu đồng tương ứng với 29,23% so với năm 2018. Năm 2020, doanh số cho vay tăng 32,62% so với năm 2019 đạt 119.404 triệu đồng.

Cho vay tiêu dùng là loại hình cho vay phổ biến và rất phát triển trong những năm gần đây. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, thu nhập cũng như đời sống vật chất tinh thần của người dân ngày càng được nâng cao thì nhu cầu vay tiêu dùng là một nhu cầu không thể thiếu. Loại hình này trong những năm trước chỉ giới hạn ở một số đối tượng là cán bộ công nhân viên chức thì hiện nay đã được phổ biến rộng rãi từ cán bộ công nhân viên của doanh nghiệp lớn đến các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các doanh nghiệp Nhà nước thậm chí là những hộ SXKD nhỏ lẻ. Mục đích của khoản vay tiêu dùng là xây dựng, sửa chữa nhà, mua thiết bị nội thất, mua xe, mua điện thoại, mua máy tính xách tay, máy tính bảng, cưới hỏi, du lịch, chữa bệnh... Đặc biệt mua xe ô tô trở thành nhu cầu thiết yếu đối với một bộ phận dân cư có thu nhập khá và ổn định. Ngành công nghệ lắp ráp ô tô tại Việt Nam trong những năm vừa qua đang có những bước chuyển tích cực, quá trình hội nhập WTO kéo theo xu hướng giảm các thuế nhập khẩu, thuế gia trị gia tăng đối với ngành công nghiệp lắp ráp ô tô đã và đang mở ra triển vọng giá xe ô tô có khả năng sẽ giảm xuống trong thời gian tới. Bên cạnh đó, kinh tế phát triển thì nhu cầu về sử dụng ô tô vận chuyển hàng hóa ngày càng tăng đây chính là lý do làm cho thị trường xe tải tăng trưởng mạnh. Theo thông tin của các nhà sản xuất xe trong thời gian qua có nhiều loại xe được giảm giá khá mạnh. Ngoài việc giảm giá của các nhà sản xuất thì các đại lý cũng đưa ra nhiều chương trình khuyến mãi hấp dẫn nhằm thu hút khách hàng. Nhu cầu mua xe ô tô để sử dụng làm phương tiện kinh doanh, du lịch và đi lại ngày càng gia tăng đối

với một bộ phận dân cư có thu nhập khá và ổn định. Điều này đặt ra cho ngân hàng một cơ hội kinh doanh rất lớn. Ngoài ra, sản phẩm cho vay mua ô tô, xe tải với những đặc thù như: đơn giản hóa thủ tục cho vay, chuyên nghiệp hóa quy trình thực hiện... với mục đích nâng cao khả năng cạnh tranh trong thị trường cho vay theo loại hình này. Cho vay mua ô tô, xe tải là một thị trường đầy tiềm năng bởi cả ngân hàng, người tiêu dùng, đại lý xe đều có lợi. Ngân hàng đã nhanh chóng tạo mối quan hệ, ký kết hợp đồng liên kết với các đại lý của nhiều hãng xe để đáp ứng nhu cầu của khách hàng có thu nhập khá, ổn định và có khả năng trả nợ cao nhưng chưa đủ tài chính. Với lợi nhuận khá hấp dẫn ngân hàng đang mở rộng loại hình cho vay này. Với đặc điểm thời gian vay linh hoạt tùy theo thỏa thuận giữa ngân hàng với khách hàng giúp cho khách hàng có được phương tiện, vật dụng mình mong muốn khi tài chính có giới hạn.

- Cho vay SXKD

Cho vay SXKD ở tỉnh Kon Tum là một nhu cầu rất lớn, không chỉ riêng các doanh nghiệp mà các cá nhân cũng cần có vốn cho nhu cầu sản xuất kinh doanh của mình, nên doanh số cho vay ở lĩnh vực này cũng tăng nhanh qua mỗi năm. Năm 2018, doanh số cho vay SXKD đạt 38.263 triệu đồng chiếm 19,25% trong tổng doanh số cho vay cá nhân. Năm 2019, con số này là 38.598 triệu đồng tăng 335 triệu đồng. Năm 2020, doanh số cho vay SXKD tăng 3.006 triệu đồng tương ứng với 7,79% so với năm 2019 đạt 41.604 triệu đồng chiếm 16,91% trong tổng doanh số cho vay cá nhân.

Ngân hàng đã tiến hành cuộc khảo sát điều tra về sự phát triển, tiềm năng và nhu cầu vay vốn của các hộ tham gia dự án nông nghiệp sạch. Phong trào này đang diễn ra ở nhiều huyện thị. Nắm bắt được nhu cầu vốn ngân hàng đã tập trung cho vay ở lĩnh vực này. Nguyên nhân của sự tăng trưởng đó bên cạnh nhu cầu vốn của khách hàng để mở rộng sản xuất kinh doanh, còn nhờ nỗ lực tăng cường quảng bá hình ảnh của ngân hàng nhằm giới thiệu các sản phẩm cho vay đến với khách hàng và tạo điều kiện để khách hàng tiếp cận với nguồn vốn của ngân hàng. Tuy nhiên, ngân hàng cần có sự chọn lọc chỉ cho vay đối với những khách hàng lớn, phương án SXKD hiệu quả và cũng cần thẩm định kỹ để hạn chế rủi ro.

b. Doanh số thu nợ cho vay cá nhân

Nhìn chung, doanh số thu nợ của ngân hàng đều tăng qua mỗi năm. Năm 2018, doanh số thu nợ đạt 174.700 triệu đồng. Đến năm 2019, con số này là 181.291 triệu đồng tăng 6.591 triệu đồng tương đương với tỷ lệ 3,77% so với năm 2018. Năm 2020, doanh số thu nợ tăng 19.280 triệu đồng tương đương với 10,63% so với năm 2019 đạt 200.571 triệu đồng. Bên cạnh hoạt động cho vay thì hoạt động thu hồi nợ cũng được Ngân hàng chú trọng. Đây là cơ sở để đảm bảo cho các hoạt động của chi nhánh diễn ra bình thường Để đạt được kết quả như vậy là nhờ vào sự nỗ lực của cán bộ công nhân viên đặc biệt là cán bộ cho vay đã cố gắng rất nhiều trong công tác thẩm định dự án, các phương án sản xuất kinh doanh của khách hàng một cách phù hợp cũng như các món vay nhỏ lẻ nhưng đảm bảo an toàn nhằm nâng cao doanh số cho vay và phân tán được khả năng rủi ro, khả năng thu hồi nợ nhanh.

Để có một cách nhìn cụ thể về hoạt động cho vay, ta xem xét doanh số thu nợ qua bảng sau:

Bảng 2.3: Doanh số thu nợ cá nhân của chi nhánh giai đoạn 2018 – 2020

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
1. Theo thời hạn	174.700	100,0%	181.291	100,0%	200.571	100,0%	6.591	3,77%	19.280	10,63%
- Ngắn hạn	84.315	48,3%	87.755	48,4%	105.358	52,5%	3.440	4,08%	17.603	20,06%
- Trung và dài hạn	90.385	51,7%	93.536	51,6%	95.213	47,5%	3.151	3,49%	1.677	1,79%
2. Theo mục đích vay	174.700	100,0%	181.291	100,0%	200.571	100,0%	6.591	3,77%	19.280	10,63%
- Cho vay BĐS	86.020	49,2%	83.298	45,9%	79.240	39,5%	2.722	-3,16%	-4.058	-4,87%
- Cho vay tiêu dùng	55.051	31,5%	62.588	34,5%	85.054	42,4%	7.537	13,69%	22.466	35,90%
- Cho vay SXKD	33.629	19,2%	35.405	19,5%	36.277	18,1%	1.776	5,28%	872	2,46%

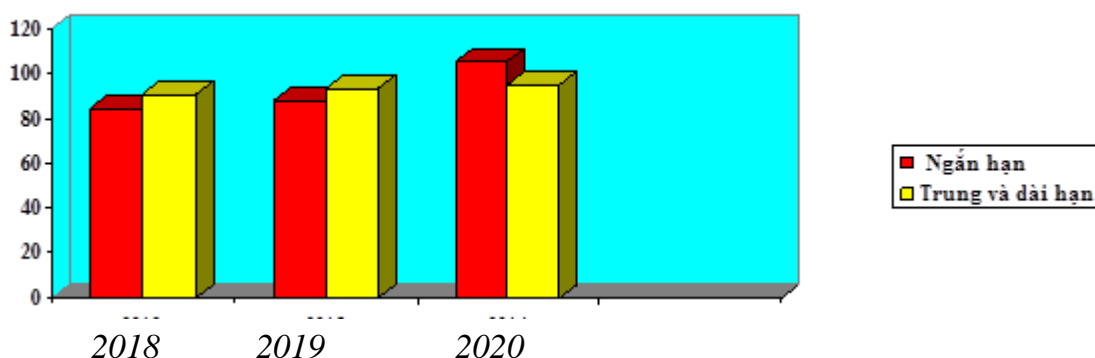
(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ)

Tỷ trọng và giá trị cho vay theo mục đích vay khách hàng cho thấy sự phụ thuộc vào các chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước cụ thể theo hướng dẫn Chỉ thị 01 năm 2020 xiết chặt cho vay mua bất động sản, hỗ trợ về lãi suất vay ưu đãi lĩnh vực kinh doanh và tiêu dùng điều này tạo điều kiện khách hàng cá nhân mạnh dạn vay vốn hơn.

Những năm qua bất chấp tình trạng ảnh hưởng của suy giảm kinh tế và tình hình dịch Covid19, với nhiều biện pháp hỗ trợ hợp lý đối với khách hàng thì dư nợ tín dụng cá nhân của Chi nhánh vẫn tăng trưởng cao. Cùng với chính sách của ngân hàng ưu tiên cho vay thời hạn ngắn, điều đó tác động làm gia tăng doanh số thu nợ qua các năm của Chi nhánh. Cả hai lĩnh vực tín dụng kinh doanh và tín dụng tiêu dùng đều có xu hướng tăng về giá trị đóng góp sự tăng trưởng của tổng doanh số thu nợ tín dụng cá nhân tăng liên tục qua các năm

❖ Doanh số thu nợ theo thời hạn tín dụng

Tình hình thu nợ theo thời hạn cho vay được thể hiện qua biểu đồ sau:



(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ)

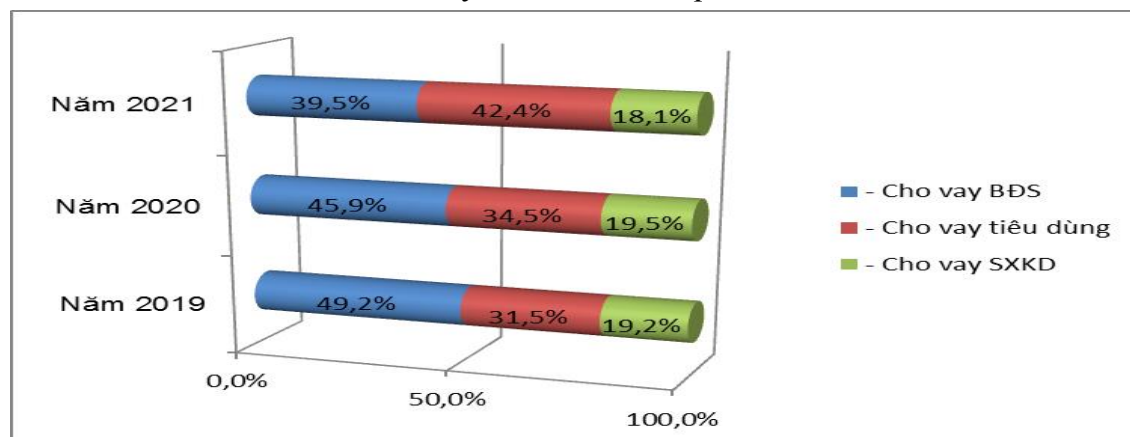
Biểu đồ 2.4: Doanh số thu nợ cá nhân theo thời hạn cho vay của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020

Qua bảng doanh số và biểu đồ doanh số thu nợ, ta thấy doanh số thu nợ ngắn hạn trong 3 năm qua luôn chiếm tỷ trọng cao và tăng dần qua mỗi năm. Năm 2018, doanh số thu nợ ngắn hạn đạt 84.315 triệu đồng, chiếm 48,3% tổng doanh số thu nợ, còn lại là cho vay trung và dài hạn là 90.385 triệu đồng chiếm tỷ trọng khá cao khoảng 51,7% trong tổng doanh số thu nợ. Sang năm 2019, doanh số thu nợ ngắn hạn là 87.755 triệu đồng tăng lên 3.440 triệu đồng so với năm 2018, doanh số thu nợ trung và dài hạn là 93.536 triệu đồng tăng 3,50% so với năm 2018. Đến năm 2020, doanh số thu nợ ngắn hạn tăng mạnh đạt 105.358 triệu đồng tăng 17.603 triệu đồng so với năm 2019 và chiếm 53% trong tổng doanh số thu nợ. Doanh số thu nợ trung và dài hạn là 95.213 triệu đồng chiếm 47% trong tổng doanh số thu nợ. Nguyên nhân tỷ trọng doanh số thu nợ ngắn hạn của ngân hàng có xu hướng tăng là do cho vay ngắn hạn đảm bảo thu hồi vốn nhanh và rủi ro cũng ít hơn cho vay trung và dài hạn.

❖ Doanh số thu nợ theo mục đích vay

Nhìn chung, doanh số thu nợ theo từng lĩnh vực cho vay cũng có những chuyển biến tích cực. Số vốn thu hồi chủ yếu là từ cho vay tiêu dùng.

Cơ cấu thu nợ theo mục đích vay được thể hiện qua biểu đồ sau:



Biểu đồ 2.5: Doanh số thu nợ cá nhân theo mục đích cho vay của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020

- Cho vay BĐS

Đối với cho vay mua BĐS, ngân hàng hạn chế cho vay và tập trung thu nợ nhưng tình hình thu nợ vẫn không được khả quan. Nguyên nhân là do từ năm 2018 đến nay thị trường nhà đất rơi vào tình trạng biến động, nhiều người bán nhưng rất ít người mua. Cụ thể: năm 2018, doanh số thu nợ cho vay mua BĐS đạt 86.020 triệu đồng. Năm 2019, con số này là 83.298 triệu đồng giảm 2.722 triệu đồng tương đương 3,16% so với năm 2018. Đến năm 2019, doanh số thu nợ vẫn tiếp tục giảm 4.058 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ 4,87% so với năm liền trước còn 79.240 triệu đồng.

- Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là một mảng cho vay khá phổ biến và được triển khai ở hầu hết các ngân hàng. Ngân hàng đã áp dụng nhiều chính sách ưu đãi dành cho khách hàng. Doanh số thu nợ tập trung chủ yếu vào lĩnh vực cho vay mua xe ô tô, xe tải. Doanh số thu nợ ở lĩnh vực này tăng nhanh và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong tổng doanh số thu nợ của ngân hàng. Do đối tượng của hình thức cho vay này là những cá nhân có nguồn thu nhập khá và ổn định, từ nguồn thu nhập này định kỳ hàng tháng họ sẽ trích một khoản tiền để trả nợ cho ngân hàng nên công tác thu hồi nợ dễ dàng và đúng hạn. Năm 2018, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng là 55.051 triệu đồng chiếm tỷ trọng 35,51% trong tổng doanh số thu nợ. Đến năm 2019, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng là 62.588 triệu đồng tăng 7.537 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ 13,69% so với năm 2018. Sang năm 2020, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tiếp tục tăng 22.466 triệu đồng so với năm 2019 đạt 85.054 triệu đồng và chiếm 42,41% trong tổng doanh số thu nợ.

- Cho vay SXKD

Tình hình thu nợ cho vay SXKD có tốc độ tăng trưởng khá tốt. Cụ thể như sau: Năm 2018, doanh số thu nợ cho vay SXKD là 33.629 triệu đồng chiếm tỷ trọng 19,25% trong tổng doanh số thu nợ. Đến năm 2019, doanh số thu nợ cho vay SXKD là 35.405 triệu đồng tăng 1.776 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ 5,28% so với năm 2018. Sang năm 2020, doanh số thu nợ tiếp tục tăng 872 triệu đồng so với năm 2019 đạt 36.277 triệu đồng và chiếm 18,1% trong tổng doanh số thu nợ cá nhân. Kết quả này đạt được là nhờ vào khả năng phân tích, đánh giá, kiểm tra, thẩm định khách hàng của CBTD. Bên cạnh đó, thì CBTD cũng tích cực 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 cho vay dẫn đến mất vốn và ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng. Việc thu hồi một khoản nợ đúng với các điều kiện đã cam kết trong hợp đồng cho vay là một thắng lợi trong hoạt động cấp cho vay vì nhìn chung Ngân hàng đã cho vay đúng đối tượng, người vay đã sử dụng nguồn vốn đúng mục đích và có hiệu quả.

c. Dự nợ cho vay khách hàng cá nhân

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

đòi. Trong thời gian qua, Agribank Quang Trung Kon Tum đã thực hiện tích cực mở rộng cho vay đối với đối tượng là KHCCN. Với phương châm: “Tăng trưởng nhanh - Quản lý tốt - Hiệu quả cao”. Chi nhánh đã tập trung nguồn lực đầu tư vào công tác cho vay cá nhân – một thị trường đầy tiềm năng. Vì vậy, mà dư nợ cho vay cá nhân ngày càng tăng.

Năm 2019-2020 là thời điểm tình trạng ảnh hưởng của suy giảm kinh tế và tình hình dịch Covid19, với nhiều biện pháp hỗ trợ hợp lý đối với khách hàng thì dư nợ cho vay cá nhân của Chi nhánh vẫn tăng trưởng cao. Cụ thể, năm 2018, dư nợ đạt 99.733 triệu đồng. Đến năm 2019, dư nợ đạt 134.388 triệu đồng tăng với tỷ lệ 34,75% so với năm 2018. Năm 2020, dư nợ cho vay tăng 45.439 triệu đồng tương đương với 33,82% so với năm 2019 đạt 179.827 triệu đồng. Dư nợ cho vay tăng lên trong giai đoạn 2018 – 2020 chứng tỏ Ngân hàng đang hoạt động kinh doanh tốt, có hiệu quả. Đạt được kết quả đó là nhờ chính sách chủ động điều tiết dư nợ linh hoạt, kịp thời thể hiện vai trò tiên phong trong việc thực hiện chính sách tiền tệ, góp phần bình ổn thị trường tiền tệ, ổn định kinh tế vĩ mô đồng thời phù hợp với diễn biến thị trường và tình hình nguồn vốn của hệ thống. Do nhu cầu vốn sản xuất kinh doanh của khách hàng ngày càng cao, nhưng tùy theo đặc điểm của từng thời kỳ kinh tế mà có tốc độ tăng khác nhau. Ngân hàng có nghĩa vụ đảm bảo việc cung ứng vốn luôn được sẵn sàng để đẩy mạnh việc lưu thông hàng hóa, thúc đẩy kinh tế phát triển, qua đó cũng góp phần tạo nguồn lợi nhuận cho ngân hàng.

Bảng 2.4: Dư nợ cho vay cá nhân của chi nhánh giai đoạn 2018 – 2020

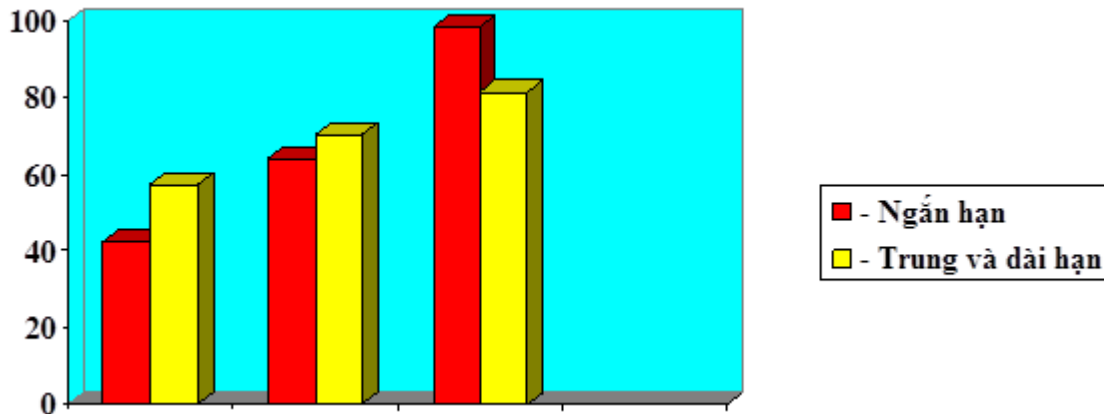
Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị
1. Theo thời hạn	99.733	100,0%	134.388	100,0%	179.827	100,0%	34.655	34,75%	45.439	33,81%
- Ngắn hạn	42.391	42,5%	63.931	47,6%	98.291	54,7%	21.540	50,81%	34.360	53,75%
- Trung và dài hạn	57.342	57,5%	70.457	52,4%	81.536	45,3%	13.115	22,87%	11.079	15,72%
2. Theo mục đích vay	99.733	100,0%	134.388	100,0%	179.287	99,7%	34.655	34,75%	44.899	33,41%
- Cho vay BĐS	45.611	45,7%	49.623	36,9%	55.385	30,8%	4.012	8,80%	5.762	11,61%
- Cho vay tiêu dùng	34.755	34,8%	62.205	46,3%	96.555	53,7%	27.450	78,98%	34.350	55,22%
- Cho vay SXKD	19.367	19,4%	22.560	16,8%	27.887	15,5%	3.193	16,49%	5.327	23,61%

(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ)

❖ **Dư nợ theo thời hạn tín dụng**

Để thấy rõ hơn tình hình dư nợ theo thời hạn cho vay của ngân hàng trong thời gian qua, ta xem xét biểu đồ sau đây:



(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ)

Biểu đồ 2.6: Dư nợ cá nhân theo thời hạn cho vay của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020

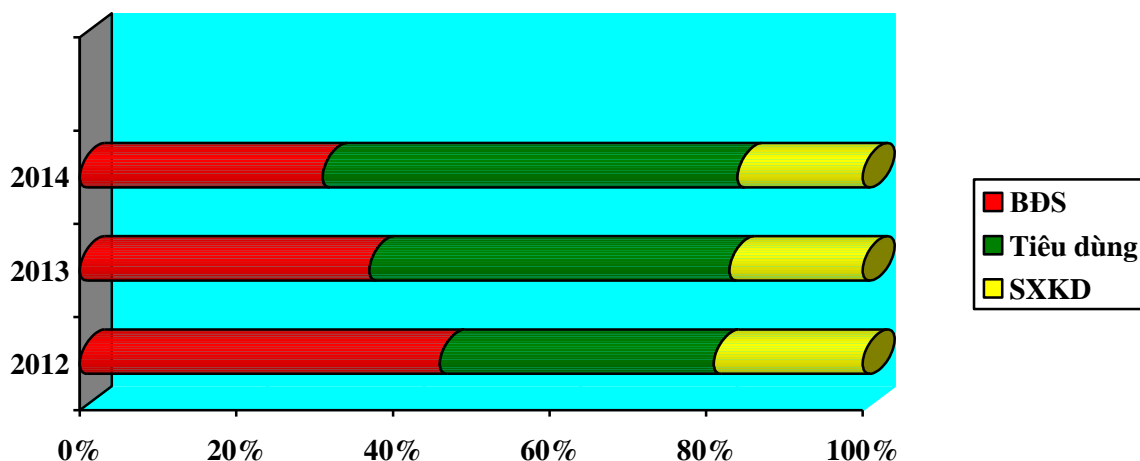
Do sự chuyển dịch trong cơ cấu cho vay nên dư nợ ngắn hạn cũng ngày càng tăng nhanh và chiếm tỷ lệ cao hơn so với dư nợ trung và dài hạn vì cho vay ngắn hạn thường có thời gian thu hồi vốn nhanh, đảm bảo nguồn vốn cho ngân hàng tái đầu tư, mở rộng hoạt động cho vay mà cũng ít gặp rủi ro hơn so với các khoản vay trung và dài hạn. Vì vậy, dư nợ ngắn hạn luôn ở mức cao và tăng trưởng qua mỗi năm. Biểu hiện:

Năm 2018, dư nợ ngắn hạn đạt 42.391 triệu đồng, chiếm 43% tổng dư nợ tín dụng, còn lại là cho vay trung và dài hạn là 57.342 triệu đồng chiếm tỷ trọng khá cao khoảng 57%. Sang năm 2019, dư nợ ngắn hạn là 63.931 triệu đồng tăng lên 21.540 triệu đồng so với năm 2018, dư nợ trung và dài hạn là 70.457 triệu đồng tăng 22,87% so với năm 2018.

Năm 2020, dư nợ ngắn hạn tăng mạnh đạt 98.291 triệu đồng tăng 34.360 triệu đồng so với năm 2019 và chiếm 55% trong tổng dư nợ cho vay cá nhân và dư nợ trung và dài hạn là 81.536 triệu đồng chiếm 45% trong tổng dư nợ cá nhân. Nguyên nhân của sự tăng trưởng này là do ngân hàng thực hiện chủ trương của ngân hàng Nhà nước khuyến khích tăng trưởng dư nợ nhưng phải cơ cấu lại danh mục cho vay hợp lý và kiểm soát chặt chẽ chất lượng cho vay nên ngân hàng tập trung cho vay ngắn hạn, giảm tỷ trọng cho vay trung và dài hạn. Bên cạnh đó, thì ngân hàng cũng thấy được lợi thế của khoản cho vay ngắn hạn nên ngân hàng tập trung cho vay vào loại thời hạn này, giảm tỷ trọng cho vay trung và dài hạn, đẩy mạnh công tác thu hồi nợ hơn là mở rộng cho vay nên dẫn đến sự giảm xuống trong tổng dư nợ trung và dài hạn.

❖ **Dư nợ theo mục đích vay**

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



(Nguồn: Phòng kế toán- ngân quỹ)

Biểu đồ 2.7: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo mục đích vay của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020

Cuộc sống ngày càng phát triển thì nhu cầu về vốn để sản xuất kinh doanh và đáp ứng các nhu cầu về tiêu dùng, du lịch, mua sắm ngày càng cao. Nếu như những năm trước tỷ trọng dư nợ đầu tư mua BĐS chiếm một tỷ lệ áp đảo so với những khoản dư nợ khác thì những năm gần đây cục diện đã hoàn toàn thay đổi.

- Cho vay BĐS

Thị trường BĐS không ổn định, tình trạng biến động giá trong những năm gần đây làm cho ngân hàng hạn chế cho vay ở lĩnh vực này để hạn chế, giảm thiểu rủi ro. Cụ thể, năm 2018 dư nợ BĐS là 45.611 triệu đồng chiếm tỷ trọng 46% trong tổng dư nợ tín dụng. Đến năm 2019, dư nợ BĐS là 49.623 triệu đồng tăng 4.012 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ 8,8% so với năm 2018. Sang năm 2020, dư nợ BĐS tiếp tục tăng 5.762 triệu đồng so với năm 2019 đạt 55.385 triệu đồng và chiếm 31% trong tổng dư nợ cho vay cá nhân. Nguyên nhân do khối lượng giao dịch về nhà đất trên thị trường ngày càng giảm sút. Thị trường BĐS ở nước ta lúc này là một thị trường nhiều người bán, lác đác người mua nên khó có thể bán để thu hồi lại vốn.

- Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là một mảng cho vay khá phổ biến và được triển khai ở hầu hết các ngân hàng. Ngân hàng đã áp dụng nhiều chính sách ưu đãi dành cho khách hàng. Dư nợ tập trung chủ yếu vào lĩnh vực cho vay mua xe ô tô, xe tải. Sự tăng nhanh của nhu cầu thị trường tạo ra một cơ hội rất lớn cho ngân hàng. Dư nợ cho vay ở lĩnh vực này tăng nhanh và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong tổng dư nợ của ngân hàng. Năm 2018 dư nợ cho vay tiêu dùng là 34.755 triệu đồng chiếm tỷ trọng 34,85% trong tổng dư nợ tín dụng. Đến năm 2019, dư nợ cho vay tiêu dùng là 62.205 triệu đồng tăng 27.450 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ 78% so với năm 2018. Sang năm 2020, dư nợ cho vay tiêu dùng tiếp tục tăng 34.350 triệu đồng so với năm 2019 đạt 96.555 triệu đồng và chiếm 54% trong tổng dư nợ cho vay cá nhân.

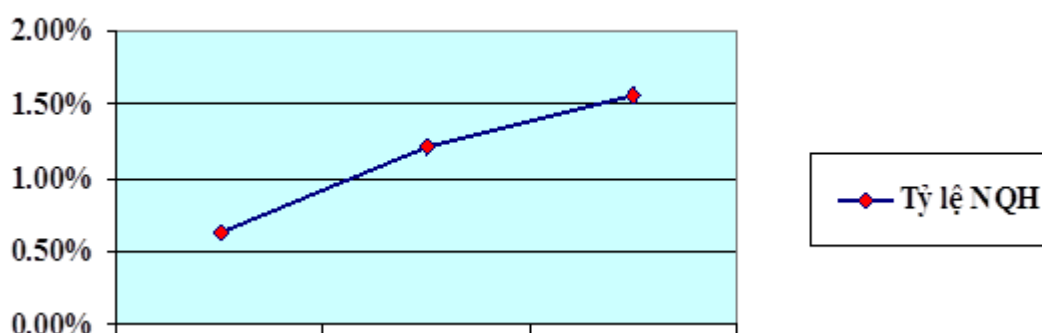
- Cho vay SXKD

Dư nợ cho vay SXKD có xu hướng tăng qua các năm. Kết quả này đạt được là nhờ vào sự ra đời và phát triển của nhiều sản phẩm, loại hình dịch vụ khác nhau đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn. Với những ưu điểm của các sản phẩm mới về lãi suất, thủ tục vay vốn nhanh chóng... đáp ứng được nhu cầu đa dạng của KHCN đã đẩy doanh số cho vay của lĩnh vực này tăng nhanh, kéo theo là sự tăng nhanh của dư nợ. Cụ thể như sau: Năm 2018 dư nợ cho vay SXKD là 19.367 triệu đồng chiếm tỷ trọng 19,42% trong tổng dư nợ tín dụng. Đến năm 2019, dư nợ cho vay SXKD là 22.560 triệu đồng tăng 3.193 triệu đồng tương ứng với tỉ lệ 16,5% so với năm 2018. Sang năm 2020, dư nợ cho vay SXKD tiếp tục tăng 5.327 triệu đồng so với năm 2019 đạt 27.887 triệu đồng và chiếm 16% trong tổng dư nợ cho vay cá nhân.

d. Nợ quá hạn, nợ xấu

Mỗi khoản cho vay cấp cho khách hàng luôn đòi hỏi phải được thu hồi nợ và lãi đúng hạn. Khi đó nghiệp vụ cấp cho vay mới được xem là hoàn tất và ngân hàng mới đạt được mục đích của mình là tạo ra lợi nhuận. Đây là cơ sở đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Tuy nhiên, trên thực tế có rất nhiều nguyên nhân dẫn đến việc khách hàng trả nợ không đúng hạn để lại các khoản nợ tồn đọng trong ngân hàng. Khi phát sinh nợ xấu cũng đồng nghĩa với việc các khoản vay của ngân hàng đã gặp rủi ro. Vì vậy, hạn chế đến mức thấp nhất các khoản nợ luôn là mối quan tâm hàng đầu của ngân hàng. được thể hiện như sau:

Qua biểu đồ 2.7 ta thấy tỉ lệ nợ quá hạn cá nhân chiếm một tỷ lệ rất thấp nhưng liên tục tăng qua các năm. Năm 2018, nợ quá hạn chiếm tỷ lệ rất thấp khoảng 0,7% trong tổng dư nợ. Sang năm 2019, con số này là 1,25%. Đến năm 2020, nợ quá hạn chiếm tỷ lệ 1,6% trong tổng dư nợ.



(Nguồn: Phòng kế toán)

Biểu đồ 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn cá nhân của chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020

Nguyên nhân phát sinh nợ xấu là do:

- Trong quá trình thẩm định đầu tư cho vay vốn, một số CBTD chưa thực hiện đúng về quy trình cho vay do ngân hàng đề ra. Khi xảy ra nợ quá hạn thì CBTD thiếu kiên quyết trong việc đôn đốc thu hồi nợ. Đó là do kinh nghiệm và trình độ cán bộ cho vay còn bị hạn chế, do đó không có khả năng phân tích thẩm định dự án nên không đánh giá

được tính khả thi của dự án, không biết năng lực thực sự của khách hàng do đó khi họ kinh doanh thua lỗ không thể trả nợ là một tất yếu.

- Khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích, hoặc sử dụng đúng nhưng hoạt động kinh doanh không mang lại hiệu quả.

- Do tác động bất lợi của nền kinh tế - xã hội như: lãi suất, tỉ lệ lạm phát, hiện tượng BĐS đóng băng... Đặc biệt là cho vay SXKD chịu sự biến động về giá cả của nguồn nguyên liệu đầu vào, giảm giá bán sản phẩm đầu ra.

Tóm lại, hoạt động cho vay cá nhân của ngân hàng là khá tốt. Nợ xấu chỉ chiếm một tỷ lệ thấp trong cơ cấu nợ của ngân hàng. Tỷ lệ tăng biến động qua mỗi năm không nhiều, nó thường phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế và hiệu quả của việc sử dụng đồng vốn vay của khách hàng. Khi một nền kinh tế ổn định, khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích và hiệu quả thì khả năng trả nợ cho ngân hàng là rất cao. Ngân hàng cần tiếp tục phát huy lợi thế này, không vì lợi nhuận trước mắt mà lơ là trong công tác theo dõi, thẩm định cho vay, tiếp tục tăng cường công tác kiểm tra, giám sát các khoản nợ, hạn chế đến mức thấp nhất việc phát sinh thêm các khoản nợ xấu. Có như vậy thì công tác cho vay cá nhân mới ngày càng phát triển và mang lại hiệu quả bền vững.

e. Thu nhập từ hoạt động tín dụng

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

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

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUANG TRUNG – KON TUM

2.3.1. Kết quả đạt được

- Dư nợ và doanh thu từ hoạt động cho vay cá nhân có sự tăng trưởng tốt qua các năm. Ngoài ra, nợ quá hạn và nợ xấu của khối KHCN luôn được Chi nhánh quản lý và kiểm soát chặt chẽ phù hợp với mục tiêu phân đầu xuyên suốt là Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam, khách hàng cá nhân luôn được Agribank xem là nhóm khách hàng mục tiêu. Hiện nay khi thị trường đang diễn ra sự cạnh tranh gay gắt, không chỉ giữa các ngân hàng nội mà cả với các ngân hàng nước ngoài với tiềm lực vốn và khả năng quản trị tốt thì hướng đến mục tiêu KHCN được xem là hướng đi đúng đắn của Agribank. Dư nợ

cho vay cá nhân không ngừng tăng lên qua các năm, đóng góp tích cực trong cơ cấu cho vay của toàn hệ thống. Đến nay, số lượng khách hàng đến giao dịch với Agribank ngày càng tăng lên đây là một thành công lớn đối với toàn hệ thống ngân hàng. Điều này giúp cho hình ảnh của ngân hàng được quảng bá rộng rãi và khả năng cạnh tranh của Agribank cũng ngày càng nâng cao, góp phần mở rộng các hoạt động khác, tăng doanh thu dịch vụ cho ngân hàng. Doanh thu từ cho vay cá nhân cũng đóng góp một phần không nhỏ trong tổng doanh thu từ hoạt động tín dụng. Với lãi suất cho vay thường cao hơn so với cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp, Agribank đã thu được khoản lợi nhuận không hề nhỏ trong mảng kinh doanh này.

- Chất lượng phục vụ tốt: Với phương châm “Tăng trưởng nhanh - Quản lý tốt - Hiệu quả cao”, Agribank đã tạo dựng được lòng tin đối với khách hàng, góp phần tăng uy tín của ngân hàng. Thái độ phục vụ khách hàng của nhân viên được đánh giá khá tốt, có nhiều tâm huyết nên khách hàng được tiếp cận và phục vụ các dịch vụ một cách tốt nhất. Đồng thời, để thiết lập được mối quan hệ bền chặt với khách hàng ngân hàng đã đưa ra những ưu đãi đặc biệt như: tặng quà vào dịp lễ, tết, sinh nhật. Ngoài ra, Chi nhánh còn mở thêm các chương trình hỗ trợ, ưu đãi hấp dẫn. Tiêu biểu như chương trình cho vay nông nghiệp ứng dụng công nghệ cao, lãi suất ưu đãi 4,5%/năm đối với cho vay sản xuất kinh doanh

- Chất lượng cho vay tốt: Cho vay đối với KHCCN được xem là có tính rủi ro cao. Trong công tác thẩm định tín dụng, quy trình cho vay của ngân hàng được thiết kế chặt chẽ, có sự phân chia nhiệm vụ rõ ràng giữa các bộ phận tư vấn tài chính, phân tích cho vay và chăm sóc khách hàng, giúp công việc được chuyên môn hóa và dễ dàng hơn cũng như việc xét duyệt cho vay phải thông qua ban cho vay chứ không phải một người nên sẽ đưa ra quyết định chính xác hơn. Nhờ vậy, trong thời gian qua, các tỉ lệ nợ quá hạn và nợ xấu của các khoản nợ vay cá nhân đều thấp hơn so với cho vay nói chung.

- Sản phẩm đa dạng: Các loại hình sản phẩm khá đầy đủ, đáp ứng nhu cầu phong phú của khách hàng như: mua nhà, đất, mua ô tô, vay sản xuất kinh doanh, vay du học... Về cơ bản các sản phẩm trên đã cung cấp nhiều tiện ích cho khách hàng. Hiện nay, ngân hàng đã tiến hành liên kết với nhiều đơn vị kinh doanh bất động sản cũng như các doanh nghiệp bán xe, do vậy đây là một lợi thế khi giới thiệu sản phẩm cho khách hàng. Hợp tác này không chỉ để ngân hàng và doanh nghiệp bán chéo sản phẩm của nhau mà còn là cơ hội để ngân hàng kiểm soát chặt chẽ nguồn vốn cho vay.

Trong thời gian qua, Agribank chi nhánh Quang Trung Kon Tum là một trong những chi nhánh triển khai hoạt động ngân hàng bán lẻ đạt hiệu quả cao. Với những nỗ lực của nhân viên ngân hàng, thương hiệu ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn ngày càng trở nên thân thiết với khách hàng bởi phong cách phục vụ chuyên nghiệp và những lợi ích của các sản phẩm, dịch vụ mà ngân hàng mang lại cho khách hàng.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế

❖ Hạn chế

Hoạt động cho vay cá nhân tại Agribank trong thời gian qua tuy đã có những chuyển biến tích cực, nhưng bên cạnh đó vẫn tồn tại một số hạn chế:

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

- Nhận định nợ xấu: Nợ xấu (nợ khó đòi) AgriBank là khoản nợ dưới tiêu chuẩn bị quá hạn hoặc nghi ngờ về khả năng thu hồi cả gốc lẫn lãi của người cho vay. Đến thời hạn thanh toán được cam kết trong hợp đồng nhưng bạn không trả hoặc trả chậm thì được gọi là nợ xấu ngân hàng. Nếu khách hàng không may bị rơi vào nhóm nợ xấu ngân hàng Agribank theo phân loại trên CIC thì sẽ gặp nhiều khó khăn khi vay vốn ở ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng khác.

- Lãi suất cho vay chưa linh hoạt: Agribank có quy định biểu lãi suất cho vay áp dụng đối với từng loại sản phẩm. Hiện nay, mức lãi suất dành cho KHCCN đang ở mức khá cao khiến người dân có nhu cầu nhưng khó có khả năng tiếp cận được với nguồn vốn của ngân hàng.

- Các sản phẩm dịch vụ chưa tạo ra được sự khác biệt hoàn toàn, nổi trội hơn so với các ngân hàng khác. Các sản phẩm mà Agribank cung cấp thì các ngân hàng khác cũng đều đã có, chưa tạo ra được một sản phẩm chủ đạo, mang tính đặc thù riêng. Chiến lược phát triển cho vay cá nhân của các NHTM có nhiều điểm tương đồng về sản phẩm, chính sách, quản trị điều hành... đây chính là điểm khó khăn trong xây dựng chiến lược riêng của mỗi ngân hàng khi muốn tạo ra dựng cái riêng của mình trước mắt khách hàng. Việc triển khai phát triển các sản phẩm mới còn chậm trễ, không theo nhu cầu của khách hàng mà chỉ theo khả năng cung cấp.

❖ Nguyên nhân

- Chính sách cho vay của Agribank chưa thông thoáng. Trong hệ thống NHTM Việt Nam, Agribank luôn được đánh giá là ngân hàng có chính sách cho vay chặt chẽ thậm chí còn mang tính chất bảo thủ. Trong thời gian qua, với chính sách cho vay của mình Agribank Chi nhánh Quang Trung Kon Tum đã quản lý tốt được danh mục cho vay, hạn chế được nợ xấu, đảm bảo an toàn cho hoạt động cho vay. Tuy nhiên, đây cũng là điều làm cho ngân hàng mất đi nhiều cơ hội để phát triển và mở rộng cho vay đối với KHCCN.

- Việc đào tạo cán bộ công nhân viên trong công tác quản lý, quan hệ khách hàng tuy đã triển khai nhưng thực sự chưa có tính hệ thống, thiếu an bài, chưa bắt kịp nhu cầu phát triển. Lực lượng nhân sự làm việc tại bộ phận cho vay cá nhân còn mỏng, chưa hoạch định được số lượng nhân sự cần thiết cho phát triển cho vay cá nhân trong ngắn

hạn và dài hạn. Từ đó, việc tuyển dụng và đào tạo nhân sự riêng lẻ gây tốn kém chi phí cũng đồng thời không đáp ứng kịp nhu cầu phát triển, mở rộng cho vay cá nhân.

- Chiến lược phát triển cho vay cá nhân của Agribank có nhiều điểm tương đồng về sản phẩm, chính sách, quản trị điều hành... với các NHTM khác. Điều này phản ánh mặt bằng phát triển chung của các NHTM tại Việt Nam. Song cũng là điểm khó trong xây dựng chiến lược riêng của mỗi ngân hàng khi muốn tạo dựng cái riêng của mình trước công chúng.

- Công tác truyền thông ngân hàng còn chưa thực sự hiệu quả. Chính sách Marketing được thực hiện chung chung, chưa hướng đến từng đối tượng khách hàng cụ thể. Việc quảng bá hình ảnh của ngân hàng trên các phương tiện thông tin đại chúng còn hạn chế, chỉ dừng lại ở việc đưa ra những thủ tục và đặc điểm sản phẩm cho vay cá nhân của ngân hàng chứ chưa thực sự giúp khách hàng nhận biết được lợi ích của sản phẩm ngân hàng đem lại. Trong khi điều đó là rất cần thiết để gợi mở nhu cầu của khách hàng.

Ngoài các yếu tố chủ quan từ phía ngân hàng, còn có thể kể đến một số nguyên nhân khác từ phía khách hàng và từ phía môi trường kinh tế vĩ mô

- Từ phía khách hàng: Thói quen tiêu dùng của người dân cũng là một yếu tố hạn chế sự phát triển của cho vay cá nhân. Ở nước ngoài, người dân thường có thói quen tiêu dùng trước, trả tiền sau. Vì thế, hoạt động cho vay cho cá nhân có nhiều tiềm năng để phát triển. Nhưng tại Việt Nam, người dân thường có tâm lý ngại đi vay ngân hàng, chờ tích lũy đủ tiền mới tiêu dùng hoặc vay mượn từ các mối quan hệ thân thiết như: gia đình, bạn bè... Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến việc tăng trưởng cho vay cá nhân tại ngân hàng. Ngoài ra, khách hàng khó chứng minh thu nhập và khả năng trả nợ của bản thân. Đây là vấn đề khó khăn mà ngân hàng gặp phải khi cho KHCN vay. Đối với đối tượng vay là cán bộ công nhân viên chức hưởng lương thì việc xác định thu nhập là dễ dàng thông qua bảng lương. Nhưng ngân hàng còn xem xét thêm các khoản thu nhập khác của khách hàng ngoài lương. Tuy nhiên, khách hàng lại khó chứng minh được các khoản thu nhập đó của mình. Vì thế ngân hàng thường không dám mạo hiểm, nên ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải có tài sản đảm bảo.

- Từ phía môi trường kinh tế vĩ mô: Nhìn chung nền kinh tế Việt Nam trong những năm qua có sự tăng trưởng đáng khích lệ, chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng được nâng cao. Tuy nhiên, nền kinh tế vẫn còn tồn tại nhiều bất ổn đặc biệt là tỉ lệ lạm phát tăng cao, khiến lãi suất ngân hàng liên tục bị đẩy lên cao nên tăng trưởng cho vay cá nhân nói riêng và cho vay nói chung đều gặp nhiều khó khăn. Bên cạnh đó là tình trạng đầu cơ bất động sản vẫn diễn ra, nguồn vốn của ngân hàng đổ vào kênh đầu tư này là khá lớn, dẫn đến tình trạng mất cân đối trong cơ cấu dư nợ. Giá nhà, đất tại các thành phố lớn bị thổi phồng lên hơn rất nhiều so với thực tế, luôn có những cơn sốt ảo làm tăng nguy cơ rủi ro cho nguồn vốn đầu tư vào nó. Điều này chứng tỏ còn tồn tại nhiều hạn chế trong hoạt động điều hành kinh tế vĩ mô của Nhà nước.

Những phân tích về thực trạng cho vay cá nhân tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – chi nhánh Quang Trung Kon Tum trong thời gian qua cho thấy những

kết quả đạt được và những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động này. Qua đó, cũng khẳng định được vai trò và những đóng góp quan trọng của cho vay cá nhân đối với hoạt động cho vay nói riêng và với sự phát triển của ngân hàng nói chung. Để phát huy những kết quả đạt được và khắc phục những hạn chế còn tồn tại, Agribank cần có những giải pháp nhằm phát triển hoạt động này để hướng đến mục tiêu “Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam”.

CHƯƠNG 3.

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN – CHI NHÁNH QUANG TRUNG KON TUM

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA CHI NHÁNH

- Thận trọng trong mở rộng tín dụng, mở rộng tín dụng phải kết hợp với an toàn tín dụng.

- Phân đầu giảm thấp tỷ lệ nợ quá hạn và đảm bảo luôn ở mức chấp nhận được 3%
- Tăng cường đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên tín dụng
- Đạt vị trí số một trong các phân khúc đã chọn : chú trọng phân khúc khách hàng cá nhân.

- Xây dựng và nâng cao hoạt động dịch vụ Ngân hàng ưu tiên để tạo lợi thế kinh doanh nhóm khách hàng thu nhập cao

- Về Quản trị rủi ro tín dụng : Nắm được mức độ rủi ro tín dụng của khách hàng từ đó xây dựng được mức giá phù hợp với mức độ rủi ro và hoàn thiện hệ thống cảnh báo sớm nợ quá hạn.

❖ Định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân

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

- Tăng doanh số bán hàng đối với sản phẩm tín dụng cá nhân, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đạt trung bình 700 tỷ, thu nhập từ hoạt động này là 70 tỷ, tỷ lệ nợ xấu nhỏ hơn 3%

- Nâng cao hiệu quả làm việc của chuyên viên quan hệ khách hàng: chuyên viên quan hệ khách hàng phải trở thành đầu mối giao dịch của khách hàng với ngân hàng; tích cực tìm kiếm khách hàng mới; có sự phối hợp cùng với đội hỗ trợ sản phẩm; quản lý chặt tình hình hoạt động của khách hàng, đón trước được nhu cầu tiềm năng của khách hàng; khai thác tối đa các tiềm năng của khách hàng

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG AGRIBANK CHI NHÁNH QUANG TRUNG - KON TUM

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

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

- Thực hiện phân tích và thẩm định chính xác rủi ro tổng thể của khách hàng thông qua xác định giới hạn tín dụng theo định kỳ. Công việc này sẽ giúp cho ngân hàng có cái nhìn tổng thể về tình hình tài chính, chất lượng kinh doanh và đánh giá triển vọng phát triển của mỗi khách hàng để nhận thấy những rủi ro định ra một giới hạn tín dụng hợp lý, nằm trong giới hạn chịu nợ của khách hàng đối với hệ thống Ngân hàng thương mại.

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

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

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

❖ Đối với từng khoản vay:

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

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

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

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

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

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

❖ Đối với danh mục cho vay khách hàng cá nhân

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

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

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

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

3.2.3. Các giải pháp về nhân sự

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

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

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

- Như trên đã phân tích cán bộ tín dụng của chi nhánh hầu hết là trẻ chưa có nhiều kinh nghiệm hạn. Tuy nhiên họ lại là những người nhiệt tình, được đào tạo cơ bản tốt, khả năng tiếp thu nhanh, do vậy cần có biện pháp đào tạo thích hợp để họ nắm được và

áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro cụ thể. Do đó cần tăng cường công tác đào tạo, tái đào tạo, thực hiện đào tạo định kỳ và thường xuyên để nâng cao trình độ kiến thức cũng như khả năng vận dụng những kinh nghiệm, kỹ thuật mới trong thẩm định tín dụng, quản trị rủi ro, nâng cao chất lượng tín dụng..

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

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

KẾT LUẬN

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

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

Qua quá trình phân tích trên đã giúp em hiểu rõ hơn về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng nói chung và tầm quan trọng của việc quản lý, hạn chế rủi ro trong hoạt động tín dụng cá nhân. Vì vậy mà ngân hàng cần có những phương pháp và áp dụng những phương pháp phòng ngừa rủi ro sao cho thích hợp để quản trị rủi ro hợp lý nhằm đạt mục tiêu tối đa hoá lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro tới mức thấp nhất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] PGS,TS Phan Thị Thu Hà, Giáo trình Ngân hàng thương mại, NXB ĐH Kinh tế quốc dân; PGS.TS. Nguyễn Thị Mùi, NXB Thống kê năm 2014
- [2] TS. Nguyễn Duệ, Quản trị Ngân hàng thương mại - Học viện Ngân hàng , Nxb Thống kê năm 2016; chủ biên:
- [3] Đánh giá và phòng ngừa rủi ro trong kinh doanh Ngân hàng - Học viện Ngân hàng - TS. Nguyễn Văn Tiến - NXB Thống kê 2015.
- [4] Tài liệu định hướng của NH AGRIBANK Kon Tum 2021.
- [5] Nghiệp vụ NH hiện đại TS. Nguyễn Minh Kiều, Nhà xuất bản Thống kê, 2017.