

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



NGUYỄN THỊ HỒNG ĐÀO

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ
HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI PGD PLEIKU - NGÂN HÀNG TMCP
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH GIA LAI**

Gia Lai, tháng 5 năm 2021

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI PGD PLEIKU - NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH GIA LAI

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : NGUYỄN PHI ĐIỆP
SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THỊ HỒNG ĐÀO
LỚP : K11NH
MSSV : 17152340201014

Gia Lai, tháng 5 năm 2021

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG	iv
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ	iv
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN	4
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại	4
1.1.2. Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại	5
1.2. HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI ..	6
1.2.1. Khái niệm về Cho vay tiêu dùng	6
1.2.2. Đặc điểm của Cho vay tiêu dùng.....	6
1.2.3. Vai trò của Cho vay tiêu dùng.....	8
1.2.4. Các hình thức Cho vay tiêu dùng	9
1.3. HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG	11
1.3.1 Khái niệm hiệu quả cho vay tiêu dùng	11
1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng	12
1.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	13
1.4.1. Những nhân tố thuộc về ngân hàng	13
1.4.2. Những nhân tố thuộc về khách hàng	14
1.4.3. Những nhân tố thuộc về môi trường	15
CHƯƠNG 2	17
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI PGD PLEIKU	17
CHI NHÁNH GIA LAI	17
2.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN	17
2.2. THÔNG TIN CHUNG VỀ PGD PLEIKU - NGÂN HÀNG VIETINBANK – CN GIA LAI	18
2.3. CƠ CẤU TỔ CHỨC	18
2.4. CÁC HOẠT ĐỘNG CHỦ YẾU	19
2.4.1. In sao kê tài khoản	19
2.4.2. Cho vay.....	19
2.4.3. Bảo lãnh.....	19
2.4.4. Thanh toán và tài trợ thương mại	19
2.4.4. Ngân quỹ.....	19

2.4.5. Thẻ và ngân hàng điện tử	19
2.5. QUY ĐỊNH VÀ QUY TRÌNH VAY	20
2.5.1. Quy định về hoạt động cho vay tiêu dùng.....	20
2.5.2. Quy trình về hoạt động cho vay tiêu dùng	24
2.6. THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG	25
2.6.1. Chỉ tiêu phản ánh doanh số cho vay tiêu dùng.....	25
2.6.2. Chỉ tiêu phản ánh dư nợ cho vay tiêu dùng.....	26
2.6.3. Chỉ tiêu phản ánh thu nợ cho vay tiêu dùng.....	27
2.6.4. Cơ cấu cho vay tiêu dùng	28
2.6.5. Chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng	30
CHƯƠNG 3.	32
GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI PGD PLEIKU - NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CN GIA LAI.....	32
3.1. TỒN TẠI VÀ NGUYÊN NHÂN	32
3.2. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN	32
3.2.1. Định hướng phát triển chung:.....	32
3.2.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng:	32
3.3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG	33
3.3.1. Đẩy mạnh nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng tiêu dùng.....	33
3.3.2. Cải thiện hệ thống các quy trình, quy chế cho vay tiêu dùng phù hợp với khách hàng:.....	35
3.3.3. Đẩy mạnh hoạt động marketing trong ngân hàng:	35
KẾT LUẬN	38
MỘT SỐ KIẾN NGHỊ	38
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

STT	DẠNG VIẾT TẮT	DẠNG ĐẦY ĐỦ
1	NH	Ngân hàng
2	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
3	NHCT	Ngân hàng Công thương
4	TMCP	Thương mại Cổ phần
5	CN	Chi nhánh
6	GD	Giám đốc
7	CVTD	Cho vay tiêu dùng
8	PGD	Phòng giao dịch
9	TCTD	Tổ chức tín dụng
10	TDTD	Tín dụng tiêu dùng
11	TSDB	Tài sản đảm bảo
12	TCKT	Tổ chức kinh tế
13	KH	Khách hàng
14	KHCN	Khách hàng cá nhân
15	DNVVN	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
16	QĐ	Quyết định
17	HĐQT	Hội đồng quản trị
18	VNĐ	Việt Nam Đồng
19	TB	Thông báo
20	ĐVT	Đơn vị tính

DANH MỤC CÁC BẢNG

Số hiệu	Nội dung	Trang
Bảng 2.1	Doanh số cho vay tiêu dùng	25
Bảng 2.2	Dư nợ cho vay tiêu dùng	26
Bảng 2.3	Doanh số thu nợ CVTD	27
Bảng 2.4	Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng	28
Bảng 2.5	Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng	30
Bảng 2.6	Nợ xấu	31

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Số hiệu	Nội dung	Trang
Danh mục sơ đồ		
Sơ đồ 2.1	Sơ đồ hoạt động	18
Sơ đồ 2.2	Quy trình cho vay	24
Danh mục biểu đồ		
Biểu đồ 2.1	Doanh số cho vay tiêu dùng	25
Biểu đồ 2.2	Dư nợ cho vay tiêu dùng	26
Biểu đồ 2.3	Dư nợ CVTD/ Dư nợ cho vay	26
Biểu đồ 2.4	Thu nợ CVTD	28
Biểu đồ 2.5	Cơ cấu dư nợ cho	28
Biểu đồ 2.6	Nợ quá hạn	31

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Đất nước đang chuyển mình với những bước đi đúng hướng, những thành tựu mới trong mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội. Xu hướng toàn cầu hoá trên thế giới cùng với việc Việt Nam trở thành thành viên thứ 150 của WTO đã mở ra nhiều cơ hội mới cho mọi nhà, mọi doanh nghiệp, mọi lĩnh vực, trong đó không thể không nói tới ngân hàng - một lĩnh vực hết sức nhạy cảm ở Việt Nam. Chúng ta đang bắt đầu thực hiện các cam kết mở cửa, khiến cho các ngân hàng đứng trước sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt, cơ hội nhiều nhưng thách thức cũng không nhỏ. Ở Việt Nam, “ cho vay tiêu dùng”, hay còn gọi là cho vay bán lẻ vào mục đích tiêu dùng bắt đầu xuất hiện từ những năm đầu thập kỷ 90 của thế kỷ trước. Vào lúc đó đây là một khái niệm khá mới đối với hoạt động của các tổ chức tín dụng Việt Nam. Nhưng Việt Nam hiện nay, với tốc độ phát triển kinh tế mạnh mẽ và với số dân trên 97 triệu người - một thị trường cho vay tiêu dùng rộng lớn và đầy tiềm năng đã trở thành mục tiêu của các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước. Kinh tế ngày càng phát triển, đời sống của nhân dân đã được cải thiện đáng kể, nhu cầu chi tiêu phục vụ đời sống ngày càng cao, đó là điều kiện thuận lợi cho hoạt động ngân hàng nói chung và lĩnh vực cho vay tiêu dùng nói riêng phát triển.

Trong thời gian gần đây có thể thấy sự cạnh tranh “gay gắt” của thị trường cho vay tiêu dùng Việt Nam. Theo đánh giá chung của giới tài chính – tiền tệ trong những năm tới sẽ tiếp tục có sự bùng nổ về phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng khi những hạn chế cuối cùng về việc cung cấp dịch vụ của các ngân hàng nước ngoài được dỡ bỏ. Các ngân hàng trong nước sẽ phải đối mặt với nguy cơ mất dần lợi thế về dịch vụ ngân hàng, một thế mạnh của các ngân hàng nước ngoài, điều này đòi hỏi các ngân hàng Việt Nam phải tiếp tục thúc đẩy cải cách để đảm bảo tăng trưởng nhanh và bền vững. Do đó, việc đánh giá, phân tích hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung, ngân hàng Công Thương nói riêng là rất quan trọng để có thể giúp ngân hàng có những giải pháp và chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ cho phù hợp. Đó là lý do em chọn đề tài “**Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại PDG Pleiku - Ngân hàng Công Thương chi nhánh Gia Lai**”.

Tuy nhiên, với thời gian và trình độ có hạn, kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều nên bài viết không thể tránh khỏi thiếu sót. Em rất mong có được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô và bạn đọc.

Hoàn thành chuyên đề này em xin cảm ơn sự giúp đỡ của Ban lãnh đạo, cán bộ và các anh chị tại PGD Pleiku - Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai.

Em xin được bày tỏ lòng biết ơn đối với cô Trần Thị Tâm là người trực tiếp hướng dẫn em trong việc nghiên cứu và hoàn thành đề tài này.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung

Trên cơ sở tìm hiểu thị trường tín dụng tiêu dùng và phân tích hoạt động tín dụng trong lĩnh vực này của Ngân hàng Công Thương Gia Lai, để từ đó thấy được thực trạng và tìm ra các cách thức hiệu quả để khai thác tốt hơn thị trường đầy tiềm năng này. Từ đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng ở PGD Pleiku - Ngân hàng Công Thương Gia Lai

Mục tiêu cụ thể

Bài viết đi vào tìm hiểu một số nội dung chính sau:

- Đánh giá khái quát tình hình hoạt động của PGD Pleiku - Ngân hàng Công Thương Gia Lai qua 3 năm 2018, 2019, 2020; những khó khăn, thuận lợi và xu hướng hoạt động của Ngân hàng.
- Phân tích tình hình cho vay, thu nợ, dư nợ, nợ quá hạn, nợ xấu tín dụng
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tiêu dùng.

3. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi không gian:

- Đề tài được thực hiện tại PGD Pleiku - Ngân hàng Công Thương Gia Lai, TP. Gia Lai.

Phạm vi thời gian:

- Thời gian tiến hành nghiên cứu đề tài trong hai tháng từ tháng 3 đến tháng 5 và thu thập các số liệu trong 3 năm từ năm 2018 đến năm 2020 của PGD Pleiku - Ngân hàng Công Thương Gia Lai.

Đối tượng nghiên cứu:

- Đề tài chủ yếu phân tích tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Pleiku Ngân hàng Công Thương Gia Lai.

4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập số liệu

Thu thập số liệu thứ cấp từ Phòng Giao Dịch NH Công Thương Gia Lai qua:

- + Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2018-2020.
- + Bảng cân đối kế toán của Ngân hàng từ 2018-2020
- + Các số liệu về tình hình cho vay, thu nợ, dư nợ, nợ quá hạn, nợ xấu 2018-2020.
- + Các tài liệu khác phục vụ cho đề tài.

- Phương pháp phân tích số liệu

Bài viết đã sử dụng 2 phương pháp sau:

+ Phương pháp so sánh: so sánh số thực hiện của năm nay và năm trước để thấy được xu hướng biến động cả về số tuyệt đối lẫn tương đối của các chỉ tiêu thông qua 3 năm gần đây.

+ Phương pháp phân tích: dựa trên nội dung, ý nghĩa của các chỉ tiêu, các tỷ số phản ánh hiệu quả hoạt động tín dụng cũng như các nguyên nhân thực tế phát sinh để phân tích, đánh giá những biến đổi của các chỉ tiêu và các tỷ số đó. Qua đó thấy được những

kết quả hoạt động trong thời gian qua để có những biện pháp điều chỉnh thích hợp nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động tín dụng cho ngân hàng.

Chuyên đề được trình bày theo 4 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Pleiku – CN Gia Lai

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Pleiku.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại

Hiện nay có rất nhiều khái niệm khác nhau về Ngân hàng thương mại, tại Việt Nam Ngân hàng thương mại được khái niệm như sau: “Ngân hàng thương mại là loại ngân hàng trực tiếp giao dịch với các công ty, xí nghiệp, tổ chức kinh tế và cá nhân, bằng cách nhận tiền gửi, tiền tiết kiệm rồi sử dụng số vốn đó để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng các dịch vụ ngân hàng cho các đối tượng nói trên”.

Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng có số lượng lớn và rất phổ biến trong nền kinh tế. Sự có mặt của Ngân hàng thương mại trong hầu hết các mặt hoạt động của nền kinh tế xã hội đã chứng minh rằng: ở đâu có một hệ thống Ngân hàng thương mại phát triển thì ở đó sẽ có sự phát triển với tốc độ cao của nền kinh tế - xã hội.

Ngân hàng thương mại thực hiện một số chức năng cơ bản sau:

- Chức năng trung gian tín dụng:

Ngân hàng thương mại là cầu nối giữa người thừa vốn và người thiếu vốn.

Chức năng này đem lại lợi ích cho các chủ thể như sau:

➤ Đối với khách hàng: là người gửi tiền, họ sẽ thu lợi từ nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi của mình dưới hình thức tiền lãi, an toàn tiền gửi, tiện ích. Với người đi vay, giúp cho các chủ thể trong nền kinh tế thoả mãn cầu vốn tạm thời thiếu hụt trong quá trình sản xuất kinh doanh, đồng thời tiết kiệm chi phí, thời gian, tiện lợi, an toàn và hợp pháp.

➤ Đối với ngân hàng, chức năng này là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển ngân hàng thông qua lợi nhuận từ chênh lệch lãi suất cho vay và lãi suất tiền gửi, đồng thời nó là cơ sở để ngân hàng thương mại tạo bút tệ góp phần tăng qui mô tín dụng cho nền kinh tế.

➤ Đối với nền kinh tế, chức năng này giúp điều hoà vốn tiền tệ từ nơi tạm thời dư thừa đến nơi tạm thời thiếu hụt góp phần phát triển sản xuất kinh doanh thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

- Chức năng trung gian thanh toán:

Chức năng này, ngân hàng thương mại thay mặt khách hàng trích tiền trên tài khoản trả cho người thụ hưởng hoặc nhận tiền vào tài khoản.

Chức năng này đem lại lợi ích:

➤ Đối với khách hàng hàng, thanh toán một cách nhanh chóng, an toàn, hiệu quả.

➤ Đối với ngân hàng, tạo điều kiện thu hút nguồn vốn tiền gửi thông qua cung ứng một dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt có chất lượng cao.

➤ Đối với nền kinh tế, chức năng này lưu thông hàng hoá, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, nâng cao hiệu quả quá trình tái sản xuất xã hội, đồng thời nó cũng giúp làm giảm khối lượng tiền mặt dẫn đến tiết kiệm chi phí lưu thông tiền mặt.

- Chức năng tạo tiền: Với mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận, ngân hàng vô hình chung thực hiện chức năng tạo tiền cho nền kinh tế thông qua hoạt động tín dụng và thanh toán. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng sử dụng nguồn vốn huy động được để đi vay. Sau đó, số tiền đó lại được đưa vào nền kinh tế thông qua hoạt động mua hàng hóa, trong khi những người có số dư tài khoản tiếp lại tiêu dùng thông qua các hình thức thanh toán qua thẻ, ...

- Chức năng thủ quỹ

Với chức năng này, NHTM nhận tiền gửi, giữ tiền, bảo quản tiền, thực hiện yêu cầu rút tiền, chi tiền cho khách hàng của mình là các chủ thẻ trong nền kinh tế.

Chức năng thủ quỹ góp phần tạo ra lợi ích cho các chủ thẻ khác nhau:

➤ Đối với khách hàng, chức năng thủ quỹ giúp cho khách hàng ngoài việc đảm bảo an toàn tài sản của mình thì còn giúp sinh lời được đồng vốn tạm thời thừa.

➤ Đối với ngân hàng, có được nguồn vốn để ngân hàng thực hiện chức năng tín dụng và là cơ sở để ngân hàng thực hiện được chức năng trung gian thanh toán.

➤ Đối với nền kinh tế, chức năng thủ quỹ khuyến khích tích lũy trong xã hội đồng thời tập trung nguồn vốn tạm thời thừa để phục vụ phát triển kinh tế.

1.1.2. Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

a. Khái niệm hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

Cho vay của Ngân hàng thương mại là việc chuyển nhượng tạm thời một lượng giá trị từ Ngân hàng thương mại (người sở hữu) sang khách hàng vay (người sử dụng) sau một thời gian nhất định quay trở lại Ngân hàng thương mại với lượng giá trị lớn hơn lượng giá trị ban đầu.

Hay có thể hiểu cho vay là quan hệ giữa một bên là người cho vay (Ngân hàng thương mại) với một bên là người đi vay (khách hàng) bằng cách Ngân hàng thương mại sẽ cho khách hàng vay một khoản tiền trong một thời gian nhất định dựa trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc lẫn lãi khi đến hạn

b. Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại

Căn cứ vào thời hạn sử dụng vốn, hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng có thể phân chia thành ba loại:

– Vay ngắn hạn là hình thức cho vay trong đó thời gian vay do các bên thỏa thuận là dưới 12 tháng

– Vay trung hạn là hình thức cho vay trong đó thời gian vay do các bên thỏa thuận là từ 1 đến 5 năm

– Vay dài hạn là hình thức cho vay trong đó thời gian vay do các bên thỏa thuận là trên 5 năm

Căn cứ vào chủ thể vay vốn hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng có thể phân chia thành hai loại

– Bên đi vay là cá nhân

– Bên đi vay là tổ chức

Căn cứ tính chất có bảo đảm của khoản vay, hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng có thể phân chia thành hai loại

– Cho vay có bảo đảm bằng tài sản: Là hình thức cho vay trong đó nghĩa vụ trả nợ tiền vay được bảo đảm bằng tài sản của bên vay hoặc người thứ ba.

– Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản : Là hình thức cho vay trong đó nghĩa vụ hoàn trả tiền vay không được bảo đảm bằng tài sản của khách hàng vay hoặc người thứ

Căn cứ vào mục đích vay vốn, hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được chia thành hai loại

– Cho vay nhằm mục đích kinh doanh: Các bên cam kết số tiền vay sẽ được bên vay sử dụng vào mục đích thực hiện các công việc kinh doanh của mình.

– Cho vay tiêu dùng : Các bên cam kết số tiền vay sẽ được bên vay sử dụng vào việc thỏa mãn nhu cầu sinh hoạt hay tiêu dùng.

Căn cứ vào hình thức cho vay, hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được chia thành các loại sau đây :

– Cho vay từng lần.

– Cho vay hợp vốn.

– Cho vay lưu vụ.

– Cho vay theo hạn mức.

– Cho vay theo hạn mức cho vay dự phòng.

– Cho vay theo hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán.

– Cho vay quay vòng.

– Cho vay tuần hoàn.

1.2. HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm về Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại là hình thức ngân hàng tài trợ cho các cá nhân hoặc trực tiếp hoặc gián tiếp, tạo cho người tiêu dùng khả năng thanh toán trước khi họ thanh toán đầy đủ

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

1.2.2. Đặc điểm của Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng thực tế cũng là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng. Vì vậy, bên cạnh việc mang các đặc điểm của khoản vay thông thường như khách hàng phải cam kết hoàn trả cả gốc và lãi với thời gian xác định, khách hàng phải cam kết sử dụng vốn vay theo mục đích thỏa thuận với ngân hàng... thì cho vay tiêu dùng còn có một số đặc điểm khác. Đó là:

Thứ nhất, quy mô món vay nhỏ nhưng số lượng các món vay lớn. Các món vay tiêu dùng là để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân và hộ gia đình. Giá trị các sản

phẩm mà khách hàng của ngân hàng có nhu cầu tiêu dùng thường không lớn, không quá đắt (kể cả vay mua nhà hoặc sửa chữa nhà). Do vậy, so với các món vay sản xuất kinh doanh khác thì nhu cầu vốn cho vay tiêu dùng nhỏ hơn rất nhiều. Mặt khác, không một ngân hàng nào cho vay tiêu dùng 100% nhu cầu vốn mà thường đòi hỏi khách hàng phải có tỷ lệ tích lũy nhất định so với tổng nhu cầu vốn. Vì thế quy mô các món vay tiêu dùng nhỏ. Bên cạnh đó, khi chất lượng cuộc sống và trình độ dân trí ngày càng cao, nhu cầu vay vốn ngân hàng để phục vụ tiêu dùng ngày càng tăng và phổ biến nên số lượng các món vay tiêu dùng lớn.

Thứ hai, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế. Cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kỳ. Khác với cho vay sản xuất kinh doanh, nhu cầu vay luôn cần thiết bất kể nền kinh tế đang ở trạng thái nào (khi nền kinh tế tăng trưởng các doanh nghiệp cần thiết vay vốn để đầu tư; khi nền kinh tế suy thoái thì các nhà sản xuất, các doanh nghiệp cần thiết vay vốn để ổn định và phục hồi sản xuất kinh doanh). Trong khi đó, khi nền kinh tế tăng trưởng, sản xuất mở rộng, tỷ lệ thất nghiệp giảm, nhu nhập của người lao động tăng lên, cuộc sống được cải thiện, mọi người dân cảm thấy lạc quan về tương lai và nhu cầu mua sắm hàng hóa dịch vụ nhờ đó tăng lên. Ngược lại khi nền kinh tế suy thoái, sản xuất trì trệ và nhất là khi thất nghiệp tăng lên làm cho thu nhập và mức sống dân cư giảm sút, nhu cầu tiêu dùng cũng giảm theo dẫn đến cho vay tiêu dùng bị thu hẹp. Như vậy, cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế.

Thứ ba, khách hàng kém nhạy cảm với lãi suất. Về cơ bản, đối tượng của cho vay tiêu dùng là các cá nhân và hộ gia đình. Nhu cầu vay tiêu dùng của họ hầu như ít co giãn với lãi suất. Thông thường họ quan tâm đến số tiền hàng tháng hoặc hàng quý họ phải trả cho ngân hàng hơn là lãi suất mà ngân hàng đang áp dụng. Do đó, khác với hầu hết các khoản cho vay sản xuất kinh doanh được điều chỉnh lãi suất theo lãi suất thị trường, lãi suất cho vay tiêu dùng thường được ấn định tại một mức nhất định. Đối với các khoản cho vay ngắn hạn, lãi suất được ấn định ngay từ đầu và không thay đổi cho đến hết thời gian vay. Đối với những khoản cho vay trung và dài hạn, lãi suất cho vay thường được điều chỉnh mỗi năm một lần dựa trên cơ sở lãi suất huy động cộng với biên độ nhất định phụ thuộc từng ngân hàng.

Thứ tư, chi phí cho hoạt động cho vay tiêu dùng cao. Như đã đề cập ở trên, các món cho vay tiêu dùng thường có quy mô nhỏ những số lượng lớn, lại rời rạc và không tập trung. Mặt khác, đây cũng là các khoản cho vay của ngân hàng nên đều phải đảm bảo đầy đủ quy trình, từ gặp gỡ, tiếp xúc với khách hàng đến theo dõi, quản lý và kiểm soát khoản vay. Do vậy, chi phí của hoạt động cho vay tiêu dùng cao.

Thứ năm, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn lãi suất các loại cho vay trong lĩnh vực thương mại và công nghiệp. Lãi suất là giá cả của quyền được sử dụng vốn vay của ngân hàng trong một thời gian nhất định, là chi phí của dịch vụ tài chính và phụ thuộc vào độ rủi ro của khoản vay. Do chi phí của hoạt động cho vay tiêu dùng lớn, đồng thời đây là hoạt động được đánh giá là rủi ro cao nhất trong danh mục tài sản cho vay của

ngân hàng do nguồn tài trợ không ổn định nên ngân hàng yêu cầu mức lãi suất tương đối cao so với các khoản tín dụng khác.

Thứ sáu, lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng lớn. Các khoản vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu mang tính cấp bách của khách hàng. Họ muốn sử dụng hàng hóa hay dịch vụ ngay trong hiện tại, mà thời hạn của khoản vay không dài nên họ

chấp nhận mức lãi suất cao hơn. Đồng thời số lượng các món vay tiêu dùng lớn nên lợi nhuận ngân hàng thu được từ cho vay tiêu dùng khá lớn.

Thứ bảy, cho vay tiêu dùng có mức rủi ro cao. Rủi ro trong cho vay tiêu dùng cao hơn trong cho vay kinh doanh. Điều này xuất phát từ các nguyên nhân sau:

- Rủi ro về lãi suất: do đặc điểm của cho vay tiêu dùng thường có lãi suất không linh hoạt, nên ngân hàng dễ gặp phải rủi ro về lãi suất khi lãi suất trên thị trường có xu hướng gia tăng trong tương lai.

- Cho vay tiêu dùng dễ gặp rủi ro đạo đức của khách hàng: khả năng hoàn trả vốn vay đối với các khoản cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào thu nhập của người đi vay. Tuy nhiên đối với những khách hàng cá nhân này, có thể do hứng yếu tố khách quan và chủ quan mà họ không thể thực hiện nghĩa vụ trả nợ hoặc trì trệ trả nợ, từ đó gây ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của ngân hàng.

- Chất lượng thông tin tài chính của khách hàng vay thường không cao: hiện nay ở nước ta, việc theo dõi lịch sử tín dụng của các cá nhân và doanh nghiệp vay vốn các Công ty tài chính và Tổ chức tín dụng là một việc rất khó. Đối với doanh nghiệp việc xác định thông tin tài chính sẽ dễ dàng hơn bởi nhiều yếu tố như báo cáo tài chính... mà doanh nghiệp phải công bố rộng rãi cùng với các dự án xin vay ngân hàng phải rõ ràng. Trong đó, đối với khách hàng cá nhân – là khách hàng nhỏ nhưng số lượng nhiều với các khoản vay nhỏ, vì thế nên nhiều khách hàng đã có dư nợ tại các tổ chức tín dụng khác nhưng không được cập nhật trong hệ thống thông tin tín dụng dẫn đến ngân hàng thiếu thông tin khi ra quyết định cho vay, hoặc sẽ dẫn đến chông chéo trong khi khách hàng không đủ khả năng trả nợ.

1.2.3. Vai trò của Cho vay tiêu dùng

- Đối với người tiêu dùng

Đối với người tiêu dùng, đặc biệt là những người có thu nhập trung bình, thông qua nghiệp vụ tín dụng tiêu dùng sẽ giúp cho họ có khả năng mua sắm những hàng hóa cần thiết có giá trị cao, thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng và cải thiện đời sống.

Trên thực tế có nhiều nhu cầu thiết yếu, có ý nghĩa quan trọng trong cuộc sống đó với cá nhân và hộ gia đình và những nhu cầu này không sớm thì muộn cũng cần phải được thỏa mãn. Ví dụ như cầu về mua sắm, sửa chữa nhà cửa, mua các đồ dùng sinh hoạt tiện nghi, mua sắm các phương tiện, du lịch hay học hành... Nhưng những nhu cầu thiết yếu thì nhiều mà để đáp ứng được thì cần thời gian dài do khả năng tài chính bị giới hạn. Vì vậy mà người ta thường mua sắm nhà cửa, tiện nghi sinh hoạt... khi lớn tuổi. Khi đó lợi ích thu được từ sự thụ hưởng đều có xu hướng giảm xuống. Do đó người tiêu dùng sẽ tìm cách để phối hợp khéo léo giữa việc thỏa mãn các nhu cầu với yếu tố thời gian và khả

năng thanh toán của hiện tại và tương lai. Điều này có nghĩa là người tiêu dùng sẽ tìm cách để hưởng thụ trước số tiền sẽ có trong tương lai. Nếu phân tích theo khía cạnh tài chính, việc mượn tiền trước của ngân hàng để tiêu dùng phải trả lãi, thực chất cũng chỉ là cách quy đổi luồng tiền mà ta sẽ có tại một thời điểm nào đó trong tương lai về thời điểm hiện tại.

- Đối với ngân hàng thương mại

Thị trường cho vay tiêu dùng với quy mô của một số nhu cầu nhỏ những số lượng nhu cầu về tín dụng xét theo lượng khách hàng tiềm năng và theo sự đa dạng của nhu cầu tiêu dùng lại vô cùng lớn.

Bên cạnh đó, nguồn thu của Ngân hàng thông qua hoạt động cho vay tiêu dùng này là đáng kể là do lãi suất cho vay tiêu dùng cứng nhắc, không giống với các khoản vay kinh doanh khi lãi suất là thả nổi theo điều kiện của thị trường. Đặc biệt là lãi suất thực cho vay trả góp rất cao, điều này khiến cho thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng không nhỏ trong cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng. Do vậy việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân và hộ gia đình là một hướng kinh tế có triển vọng và khá an toàn cho ngân hàng.

Hơn nữa, xu hướng hoạt động của các Ngân hàng thương mại là phát triển đa năng tổng hợp, luôn tìm cách mở rộng các nghiệp vụ cũng như đưa ra các sản phẩm mới. Việc thực hiện và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng vừa mở rộng khách hàng cho vay, tận dụng nguồn vốn huy động được một cách hiệu quả, vừa đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng. Từ đó ngân hàng tăng cạnh tranh trong một thị trường càng ngày càng khó khăn.

- Đối với nền kinh tế

Việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng có thể góp phần đáng kể trong chính sách kích cầu của Nhà nước, nó cũng giúp Nhà nước đạt được những mục tiêu kinh tế - xã hội nhất định, chẳng hạn như tăng mức sống cho dân cư, thúc đẩy quá trình sản xuất kinh doanh, tăng GDP hay tăng thu nhập bình quân đầu người...

Đối với sản xuất kinh doanh, sự phát triển và hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng đồng nghĩa với sự tăng trưởng của cầu, tức là sức mua của người dân tăng lên từ đó tạo lên sự sôi động cho thị trường hàng hóa tiêu dùng, tạo nguồn sống cho khu vực sản xuất trong nước, năng lực sản xuất của quốc gia sẽ được cải thiện rõ rệt và đồng thời tạo sức hút cho nhà đầu tư nước ngoài. Cũng qua đó, Nhà nước đạt được mục tiêu kinh tế - xã hội là giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập cho người lao động, giảm thất nghiệp và giảm tệ nạn xã hội.

1.2.4. Các hình thức Cho vay tiêu dùng

- ***Căn cứ vào mục đích vay***

Cho vay tiêu dùng cư trú: là các khoản cho vay nhằm phục vụ nhu cầu về nhà ở như xây dựng, sửa chữa và mua sắm nhà ở của khách hàng là cá nhân, hộ gia đình.

Cho vay tiêu dùng phi cư trú: là các khoản vay nhằm cải thiện đời sống như mua sắm phương tiện, đồ dùng gia đình, chi phí học hành và du lịch.

- ***Căn cứ vào thời hạn vay***

Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn tối đa 1 năm.

Cho vay tiêu dùng trung hạn: bao gồm các khoản vay có thời hạn từ 1 năm đến 5 năm.

Cho vay tiêu dùng dài hạn: là các khoản vay có thời hạn vay trên 5 năm, thường áp dụng đối với khoản cho vay mua nhà.

- ***Căn cứ vào phương thức hoàn trả***

Cho vay tiêu dùng trả góp: đây là hình thức cho vay tiêu dùng mà người đi vay trả nợ cho ngân hàng gồm số tiền gốc và lãi làm hai hoặc nhiều lần theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay. Phương thức này áp dụng cho những khoản vay có giá trị lớn và thu nhập định kỳ của người vay không đủ trả hết một lần số nợ vay.

Cho vay tiêu dùng trả một lần: đây là các khoản tài trợ ngắn hạn cho cá nhân và hộ gia đình để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng tức thời và được thanh toán một lần khi khoản vay đáo hạn. Qui mô của những khoản vay này tương đối nhỏ, bao gồm cả phí tài khoản với yêu cầu thanh toán trong một khoảng thời gian tương đối ngắn. Phần lớn các khoản vay loại này được dùng để chi trả cho những chuyến đi nghỉ, nằm viện, mua các vật dụng gia đình hoặc sửa chữa ô tô, nhà ở.

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

- ***Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay***

Cho vay cầm cố, thế chấp: là hình thức ngân hàng cho khách hàng vay tiền và giữ tài sản của khách hàng để đảm bảo thực hiện các nghĩa vụ của khách hàng trong hợp đồng thế chấp.

Cho vay đảm bảo bằng lương hay thu nhập: ngân hàng cho khách hàng vay tiền để đáp ứng nhu cầu chi tiêu trên cơ sở thế chấp bằng lương hay thu nhập khách hàng. Nó chủ yếu áp dụng cho những khách hàng có việc làm và thu nhập ổn định, ngoài việc trang trải cho những chi tiêu thường xuyên còn có đủ tích lũy để trả nợ vay.

Cho vay đảm bảo hình thành từ tiền vay: hình thức này chủ yếu áp dụng với những tài sản có giá trị lớn, thời gian sử dụng lâu dài như: cho vay sửa chữa, mua nhà, mua quyền sử dụng đất hay cho vay mua ô tô. Mức cho vay của ngân hàng trong hình thức này phụ thuộc vào tình hình tài chính, khả năng trả nợ của khách hàng và giá trị tài sản mua sắm, mức tối đa thường là 50 – 60% giá trị tài sản mua sắm.

- ***Căn cứ vào nguồn gốc của khoản cho vay tiêu dùng***

Cho vay tiêu dùng trực tiếp: là các khoản cho vay tiêu dùng mà trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, cho vay cũng như thu nợ trực tiếp từ khách hàng.

- Ưu điểm: Ngân hàng sẽ có thể sử dụng triệt để trình độ, kinh nghiệm, kiến thức và kỹ năng của các cán bộ tín dụng, do đó các khoản cho vay này sẽ có chất lượng cao hơn so với cho vay thông qua công ty, doanh nghiệp bán lẻ.

- Hình thức cho vay tiêu dùng trực tiếp cũng linh hoạt hơn hình thức cho vay gián tiếp, bởi khi ngân hàng với khách hàng quan hệ trực tiếp thì sẽ xử lý tốt các vấn đề phát sinh, đồng thời có khả năng làm thỏa mãn quyền lợi cho cả hai bên.

- Với đối tượng khách hàng rộng lớn nên thông qua hình thức này, việc đưa ra các dịch vụ, tiện ích mới là rất thuận lợi, đồng thời là hình thức còn giúp tăng cường quảng bá hình ảnh của ngân hàng đến với khách hàng

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

- Ưu điểm: Hình thức cho vay này sẽ cho phép ngân hàng dễ dàng mở rộng và tăng doanh số cho vay tiêu dùng cũng như tiết kiệm và giảm được các chi phí khi cho vay. Đây cũng chính là cơ sở để ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng và tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động ngân hàng khác. Hơn thế, nếu ngân hàng quan hệ với các doanh nghiệp bán lẻ tốt thì hình thức cho vay tiêu dùng gián tiếp sẽ có mức độ rủi ro thấp hơn cho vay tiêu dùng trực tiếp.

- Nhược điểm: Khi cho vay, các ngân hàng sẽ không tiếp xúc trực tiếp với khách hàng mà thông qua các công ty, doanh nghiệp đã bán chịu hàng hóa, dịch vụ. Vì thế, hình thức này thiếu sự kiểm soát của ngân hàng (cả trước, trong và sau khi vay vốn) khi doanh nghiệp thực hiện quá trình bán lẻ hàng hóa, dịch vụ, đặc biệt là trong việc lựa chọn khách hàng. Bên cạnh đó, kỹ thuật và quy trình nghiệp vụ của hình thức cho vay này cũng rất phức tạp.

• **Lãi suất trong cho vay tiêu dùng**

Ngân hàng có thể sử dụng nhiều phương pháp khác nhau để xác định mức lãi suất thực tế đối với cho vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng. Song phần lớn lãi suất được xác định dựa trên lãi suất cơ bản cộng phần lợi nhuận cận biên và phần bù đắp rủi ro, có thể đưa ra công thức tổng quát như sau:

Lãi suất cho vay tiêu dùng = Chi phí huy động vốn + Rủi ro tổn thất dự kiến + Phần bù kỳ hạn với các khoản cho vay dài hạn + Lợi nhuận cận biên

Hiện nay, mỗi NHTM có những phương pháp tính lãi riêng, song nhìn chung, tập trung vào những phương pháp như: Phương pháp lãi đơn, phương pháp lãi gộp, phương pháp tỷ lệ chiết khấu, phương pháp lãi suất biến đổi...

1.3. HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG

1.3.1 Khái niệm hiệu quả cho vay tiêu dùng

Hiệu quả là một khái niệm dùng để đánh giá tổng hợp kết quả với chi phí lao động trong một quá trình hoạt động hoặc so sánh kết quả với chi phí của các hoạt động khác nhau hoặc một hoạt động nhưng trong các giai đoạn khác nhau mà thực chất là thực hiện

qui luật tiết kiệm thời gian huy động và sử dụng tiết kiệm các nguồn lực xã hội như tài nguyên, khoa học và công nghệ.

Hiệu quả cho vay tiêu dùng có thể được hiểu là khả năng đáp ứng một cách phù hợp nhất nhu cầu về vốn của khách hàng tiêu dùng trên cơ sở đảm bảo an toàn và sinh lợi cho ngân hàng.

Như vậy để đánh giá hiệu quả cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng ta phải xem xét mối quan hệ giữa thu nhập từ hoạt động cho vay với chi phí bỏ ra từ hoạt động đó, so sánh và đưa ra kết luận

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng

a. Chỉ tiêu phản ánh về số lượng khách hàng

Nhu cầu đời sống con người này càng cao vì thế hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển, người dân đến với ngân hàng nhằm phục vụ cho mục đích tiêu dùng của mình như cải thiện cuộc sống về mặt vật chất, tinh thần...

Càng nhiều khách hàng đến với ngân hàng đồng nghĩa với việc uy tín, quy mô của ngân hàng ngày càng được tăng lên và chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng có hiệu quả.

b. Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về doanh số cho vay tiêu dùng

Doanh số cho vay tiêu dùng là tổng số tiền ngân hàng cho vay tiêu dùng trong kì nhất định, thường tính theo năm tài chính. Nếu kết hợp doanh số cho vay nhiều kì ta sẽ phần nào thấy được xu thế hoạt động của cho vay tiêu dùng

+ Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng tuyệt đối:

Giá trị tăng trưởng doanh số CVTD số tuyệt đối = Doanh số CVTD năm (t) - Doanh số CVTD năm (t-1)

➤ Chỉ tiêu này cho biết doanh số cho vay tiêu dùng năm nay tăng so với năm trước về số tuyệt đối là bao nhiêu. Khi chỉ tiêu này tăng, tức là tổng số tiền mà ngân hàng cấp cho khách hàng vay tiêu dùng cũng tăng lên, và từ đó thể hiện hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng là hiệu quả.

+ Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng tương đối:

*Giá trị tăng trưởng doanh số CVTD số tương đối = (Giá trị tăng trưởng doanh số CVTD số tuyệt đối / tổng doanh số cho vay năm(t-1)) * 100%*

➤ Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng của hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi chỉ tiêu này tăng có nghĩa là tốc độ tăng doanh số cho vay tiêu dùng tăng nhanh hơn.

+ Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về tỷ trọng của doanh số cho vay tiêu dùng:

*Tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng = $\frac{\text{Tổng doanh số CVTD}}{\text{Tổng doanh số hoạt động cho vay}} * 100\%$*

➤ Chỉ tiêu này cho biết doanh số cho vay tiêu dùng chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng. Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng đóng vai trò ngày càng quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

c. Chỉ tiêu phản ánh về dư nợ cho vay tiêu dùng

Dư nợ cho vay tiêu dùng là số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng tại một thời điểm. Chỉ tiêu này thường được sử dụng kết hợp với chỉ tiêu doanh số cho vay tiêu dùng, nhằm phản ánh hiệu quả cho vay tiêu dùng của một ngân hàng.

+ Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tuyệt đối:

Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD số tuyệt đối = Dư nợ CVTD năm (t) - Dư nợ CVTD năm (t-1)

➤ Chỉ tiêu này phản ánh sự tăng lên về số lượng dư nợ cho vay tiêu dùng năm nay với năm trước. Chỉ tiêu này tăng lên có nghĩa là số tiền mà khách hàng đang vay ngân hàng qua các năm tăng lên hay số tiền khách hàng đang nợ ngân hàng tăng lên.

+ Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tương đối:

Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD số tương đối = (Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD số tuyệt đối / Tổng dư nợ CVTD năm (t-1)) x 100%

➤ Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay tiêu dùng năm nay so với năm trước. Chỉ tiêu này cao và tăng lên thì chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng tăng trưởng nhanh, hiệu quả và có xu hướng mở rộng về quy mô.

+ Chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng:

Tỷ trọng dư nợ CVTD = (Tổng dư nợ CVTD / Tổng dư nợ hoạt động cho vay) x 100%

➤ Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ mức độ phát triển của nghiệp vụ cho vay tiêu dùng càng lớn và mối quan hệ với khách hàng càng có uy tín.

d. Các chỉ tiêu phản ánh rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng

+ Tỷ lệ nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng

Nợ quá hạn là một chỉ số quan trọng để đo lường chất lượng nghiệp vụ tín dụng. Là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ khi đến hạn mà khách hàng không trả được cho ngân hàng, mà không có nguyên nhân chính đáng thì ngân hàng sẽ chuyển từ tài khoản dư nợ sang nợ quá hạn. Các ngân hàng có chỉ số này thấp đã chứng minh được chất lượng tín dụng của ngân hàng cao và ngược lại.

Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD = Nợ quá hạn CVTD / Tổng dư nợ CVTD

➤ Thông thường thì tỷ lệ nợ quá hạn tốt nhất là ở mức $\leq 5\%$. Tỷ lệ này càng cao sẽ dẫn tới việc ứ đọng vốn và tăng rủi ro mất vốn.

+ Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay tiêu dùng

Tỷ lệ nợ xấu CVTD = Nợ xấu CVTD / Tổng dư nợ CVTD

➤ Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3 đến nhóm 5 trong bảng cân đối kế toán của ngân hàng. Cũng như tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ này càng cao thì rủi ro mà ngân hàng phải đối mặt càng lớn.

1.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.4.1. Những nhân tố thuộc về ngân hàng

- Chính sách tín dụng

Đó là mức giới hạn cho vay đối với một khách hàng, lãi suất cho vay và mức phí, tài sản đảm bảo và hướng giải quyết những khoản nợ khó đòi. Do đó một chính sách tín dụng phù hợp và đa dạng sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến xin vay và khi nó đáp ứng được mong muốn và nhu cầu của người tiêu dùng thì chắc chắn ngân hàng sẽ thành công trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Ngược lại với chính sách tín dụng cứng nhắc và kém linh hoạt thì sẽ hạn chế việc đi vay, giảm tính cạnh tranh trong hoạt động giữa các ngân hàng.

- Quá trình thẩm định khách hàng

Quy trình này rất quan trọng đối với việc xem xét có hay không cho khách hàng vay, nhưng cũng là rào cản nếu nó quá phức tạp và rườm rà. Trong quá trình này nó làm khách hàng mất nhiều thời gian và công sức. Để hạn chế điều này thì việc thẩm định phải dựa trên các thủ tục cơ sở khoa học hợp lý và song song với nó thì việc thực hiện phải nghiêm chỉnh.

- Thông tin tín dụng

Đó là một yếu tố quan trọng trong hoạt động tín dụng. Để ra quyết định cho vay hay không thì ngân hàng cần phải có những thông tin cần thiết và phải đáng tin cậy, ví dụ các thông tin về tư cách, uy tín, năng lực quản lý, khả năng tài chính, đạo đức khách hàng... Và việc yêu cầu thông tin đó phải chính xác, kịp thời và đầy đủ vì mọi thông tin chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian xác định.

- Chất lượng cán bộ tín dụng

Được thể hiện qua trình độ nghiệp vụ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp cũng như khả năng giao tiếp với khách hàng. Cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, hiểu biết sâu rộng thì việc thẩm định khách hàng, các món vay sẽ chính xác hơn và đưa ra được các quyết định đúng đắn, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng. Nhưng bên cạnh đó cán bộ tín dụng cần phải có đạo đức nghề nghiệp và khi đó lợi ích mà họ mang lại cho ngân hàng sẽ nhiều hơn ..

- Cơ sở vật chất thiết bị

Cơ sở vật chất thiết bị cũng ảnh hưởng lớn đến việc thu hút khách hàng, việc trang bị đầy đủ cơ sở vật chất đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng sẽ giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh và thu hút được nhiều khách hàng hơn.

Mặt khác, việc áp dụng các công nghệ tiên tiến còn giúp ngân hàng hoạt động hiệu quả, chính xác và nhanh chóng hơn; tiết kiệm thời gian và tạo sự thuận lợi cho khách hàng.

1.4.2. Những nhân tố thuộc về khách hàng

- Đạo đức của người vay

Đạo đức khách hàng luôn là một yếu tố tác động không nhỏ đến tính hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại. Đạo đức thể hiện trên năng lực pháp lý và mức độ tín nhiệm của khách hàng. Năng lực pháp lý là việc khách hàng có tuân thủ và chấp hành theo các quy định của pháp luật hay không. Mức độ tín nhiệm là sự sẵn lòng trả nợ của khách hàng.

- Khả năng tài chính của người vay

Khả năng tài chính của khách hàng là nhân tố có ảnh hưởng rất quan trọng đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng nói riêng. Phần lớn các khoản cho vay tiêu dùng được quy định nguồn hoàn trả là thu nhập thường xuyên của khách hàng trong tương lai, ngoại trừ cho vay ngắn hạn. Khách hàng có thu nhập càng cao thì việc thanh toán nợ ngân hàng càng ít ảnh hưởng đến các chi tiêu khác, đặc biệt là các chi tiêu thông thường hay thiết yếu của cá nhân hay gia đình người vay, và ít ảnh hưởng đến tình hình tài chính của gia đình người vay thì khoản cho vay tiêu dùng càng trở nên an toàn hơn. Khi cho vay tiêu dùng, việc quyết định mức cho vay nhất thiết phải căn cứ trên các nguồn hoàn trả của khách hàng, nó tổng quát hơn là tình hình tài chính của khách hàng.

- Tài sản đảm bảo khoản vay

Tài sản đảm bảo khoản vay là những cơ sở pháp lý để có thêm một nguồn thu nợ thứ hai ngoài nguồn thu nợ thứ nhất của khách hàng là thu nhập thường xuyên. Nó mang tính dự phòng rủi ro do vậy nó có thể cũng góp phần tăng mức độ an toàn cho khoản tín dụng của ngân hàng, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Tuy tài sản đảm bảo khoản vay là một trong những tiêu chuẩn xét duyệt cho vay nhưng không phải là tiêu chuẩn quan trọng nhất và không phải là yếu tố quyết định trong cho vay.

1.4.3. Những nhân tố thuộc về môi trường

Những nhân tố thuộc về môi trường tác động rất lớn đến nhiều khía cạnh khác nhau của hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại như quy mô, rủi ro, lãi suất, phương thức hay các loại cho vay tiêu dùng mà Ngân hàng thương mại đang áp dụng. Trong phạm vi khóa luận này, chúng ta chỉ nghiên cứu ảnh hưởng của môi trường đến tính hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.

- Môi trường kinh tế - xã hội

Môi trường kinh tế thể hiện thông qua những biến số kinh tế như thu nhập quốc dân, tốc độ tăng trưởng thu nhập quốc dân, mức thu nhập bình quân đầu người và tốc độ tăng, tỷ lệ thất nghiệp... Chính môi trường kinh tế xã hội cũng tác động đáng kể đến hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Môi trường văn hóa

Môi trường văn hóa thể hiện ở những tập quán xã hội, bản sắc dân tộc, tâm lý tiêu dùng giữa các vùng và văn hóa cộng đồng. Môi trường văn hóa có những tác động đáng kể đến cho vay tiêu dùng, đặc biệt là quyết định của người tiêu dùng. Quyết định vay tiêu dùng của dân cư phụ thuộc vào các yếu tố như: thói quen tâm lý, trình độ dân trí, bản sắc dân tộc... Ngoài ra trình độ dân trí cũng có những ảnh hưởng nhất định đến sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng. Những người có trình độ học vấn cao đều coi vay mượn để tiêu dùng là một công cụ để đạt được mức sống như mình mong muốn hơn là chỉ dùng trong những trường hợp khẩn cấp.

- Môi trường cạnh tranh

Sức ép cạnh tranh trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng đối với các Ngân hàng thương mại đang ngày một tăng lên. Hiện tại, không chỉ có các ngân hàng mới thực hiện nghiệp vụ cho vay tiêu dùng mà còn có các công ty tài chính, công ty bảo hiểm... cũng tham gia vào lĩnh vực này.

- Môi trường pháp lý

Tất cả mọi hoạt động của các cá nhân và tổ chức đều bị chi phối bởi pháp luật của quốc gia nơi diễn ra hoạt động đó. Đây là một nhân tố có tác động sâu sắc đến cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại. Môi trường pháp lý tác động đến tính trật tự, tính ổn định và tạo điều kiện để hoạt động cho vay tiêu dùng được diễn ra thông suốt, phát triển vững chắc và hạn chế những rắc rối có thể nảy sinh tổn hại đến lợi ích của các bên tham gia quan hệ tín dụng và thậm chí còn tổn hại đến lợi ích quốc gia ở nhiều nước. Đặc biệt là nước phát triển đã có luật tín dụng tiêu dùng; tại các nước này hoạt động cho vay tiêu dùng rất phát triển, đầu đủ, cụ thể, kín kẽ và hợp lý khi lập pháp cũng như nghiêm minh trong hành pháp, tư pháp và giảm các quy định rườm rà không cần thiết sẽ tạo nền tảng thuận lợi việc phát triển cho vay tiêu dùng. Ngược lại, một môi trường pháp lý kém, các quy định chông chéo, chung chung tạo điều kiện cho sự tiêu cực phát triển và kìm hãm sự phát triển.

- Môi trường khoa học – công nghệ

Môi trường khoa học công nghệ có tác động lớn đến các hoạt động của ngân hàng, trong đó có hoạt động cho vay tiêu dùng. Tiến bộ khoa học kỹ thuật giúp ngân hàng hạ thấp chi phí hoạt động, tạo điều kiện thuận lợi trong việc chào bán các sản phẩm cho vay tiêu dùng. Các tiến bộ kỹ thuật còn tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc vay và trả nợ, giúp ngân hàng đưa ra các sản phẩm dịch vụ đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, ví dụ như cho vay tiêu dùng qua thẻ tín dụng hay cho vay tiêu dùng thấu chi...

- Chính sách của Nhà nước

Trước hết là các chính sách và chương trình kinh tế. Nếu Nhà nước tăng đầu tư hay đưa ra các chính sách, biện pháp thông thoáng để khuyến khích đầu tư trong nước và thu hút đầu tư nước ngoài như hạ trần lãi suất cho vay, đơn giản các thủ tục cho các nhà đầu tư, giảm thuế cho những công ty mới thành lập... Một mặt là để thúc đẩy kinh tế phát triển, mặt khác sẽ làm giảm thất nghiệp, tăng thu nhập cho người lao động, nâng cao mức sống cho người dân.

Đây rõ ràng là một tiền đề thuận lợi để phát triển cho vay tiêu dùng.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI PGD PLEIKU

CHI NHÁNH GIA LAI

2.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN

Ngân hàng Công thương Việt Nam (VietinBank) là Ngân hàng Thương mại quốc doanh lớn được thành lập trên cơ sở Vụ tín dụng công nghiệp và Vụ Tín dụng thương nghiệp tại các chi nhánh Ngân hàng Nhà nước quận, thị xã. VietinBank bắt đầu hoạt động vào tháng 7 năm 1988 theo Nghị định 53/HĐBT ngày 26/03/1988 và Quyết định số 402/HĐBT ngày 04/10/1990 của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng (nay là Thủ tướng Chính phủ) và được Nhà nước xếp hạng là một trong 23 doanh nghiệp đặc biệt. Đến nay Ngân hàng Công thương (NHCT) đã trở thành một hệ thống rộng lớn có mặt ở hầu hết các tỉnh, thành phố và trung tâm thương mại trong cả nước.

Ngân hàng Công thương Việt Nam (NHCT) là một pháp nhân thực hiện chế độ hạch toán độc lập, được Ngân hàng Nhà nước cấp 100% vốn điều lệ và trực tiếp làm nghĩa vụ với Ngân sách Nhà nước. Vốn pháp định của NHCT là 1.100 tỉ đồng và được bổ sung theo từng thời kỳ, trụ sở đóng tại Hà Nội, có phạm vi hoạt động trên cả nước. Dựa trên những điều kiện và hoàn cảnh cụ thể của ngành, NHCT đã biến định hướng chung của Ngân hàng Nhà nước thành hành động thực tế có sáng tạo sao cho phù hợp với yêu cầu mới để đứng vững, thích nghi và phát triển trong nền kinh tế thị trường.

Trong hệ thống ngân hàng nói riêng và trong nền kinh tế nói chung, NHCT giữ vai trò hết sức quan trọng. Song song với việc mở rộng phạm vi trong cả nước, NHCT còn mở rộng quan hệ Ngân hàng và tài chính với hơn 385 Ngân hàng tại 55 quốc gia trên thế giới đã chiếm được lòng tin của khách hàng trong và ngoài nước.

Để phát triển ngày một tốt hơn, NHCT đã tích cực áp dụng những công nghệ mới và không ngừng nâng cao trình độ nghiệp vụ của nhân viên để bắt kịp xu hướng phát triển thế giới. Là một NHTM quốc doanh lớn của Việt Nam, trong thời gian qua NHCT đã thực hiện tốt công tác huy động vốn để đáp ứng nhu cầu vay vốn của nền kinh tế, thực thi chính sách tiền tệ, góp phần kiềm chế lạm phát, đa dạng hóa các mặt nghiệp vụ... đóng góp tích cực vào việc tăng trưởng và phát triển nền kinh tế Việt Nam.

➤ Giới thiệu về Vietinbank- Chi nhánh Gia Lai

Vietinbank- Chi nhánh Gia Lai chính thức đi vào hoạt động từ ngày 7-7-1999. Qua 22 năm xây dựng và phát triển, Vietinbank Gia Lai đã trở thành một chi nhánh lớn mạnh ở khu vực miền Trung-Tây Nguyên, đóng góp tích cực cho sự nghiệp phát triển kinh tế xã hội của tỉnh nhà.

Hiện tại, quy mô mạng lưới của Vietinbank Gia Lai được mở rộng với trụ sở chính tại 01 Trần Hưng Đạo (TP. Pleiku), 11 phòng giao dịch loại I phân bố trên địa bàn thành phố và các huyện trọng điểm; đội ngũ nhân sự trên 200 người đáp ứng tốt yêu cầu của một ngân hàng hiện đại, dẫn đầu về công nghệ.

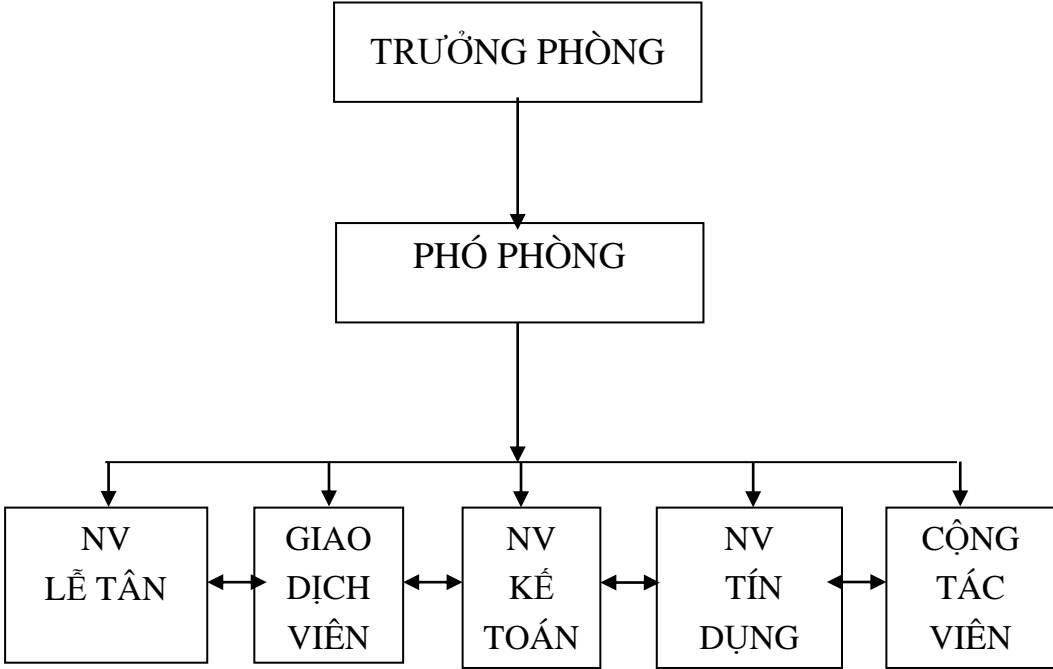
Bên cạnh đó, thời gian qua từ nguồn quỹ phúc lợi, VietinBank- Chi nhánh Gia Lai luôn quan tâm, chia sẻ, thể hiện trách nhiệm với cộng đồng qua việc thực hiện các chính

sách an sinh xã hội, đền ơn đáp nghĩa trên địa bàn tỉnh. Đã tài trợ gần 150 tỷ đồng để hỗ trợ nâng cấp nhiều nghĩa trang liệt sỹ, xây dựng gần 600 căn nhà tình nghĩa cho hộ nghèo, trang bị xe cứu thương, tài trợ xây dựng trường học, nhà văn hóa thôn, tài trợ phẫu thuật tim cho trẻ em bị bệnh tim bẩm sinh ,...Ghi nhận các thành tựu đạt được, VietinBank- Chi nhánh Gia Lai đã vinh dự được Nhà nước, Chính phủ, các bộ ngành Trung ương và địa phương trao tặng nhiều huân chương, huy chương, bằng khen.

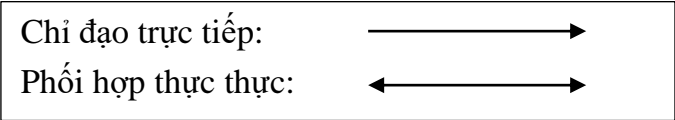
2.2. THÔNG TIN CHUNG VỀ PGD PLEIKU - NGÂN HÀNG VIETINBANK – CN GIA LAI

Địa chỉ: Số 120-122 Trần Phú, Tp. Pleiku, Tỉnh Gia Lai
 Số điện thoại: 026 9387 5367

2.3. CƠ CẤU TỔ CHỨC



(Nguồn: Phòng giao dịch Pleiku – CN Gia Lai)



Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức

2.4. CÁC HOẠT ĐỘNG CHỦ YẾU

2.4.1. In sao kê tài khoản

- In sao kê tại ATM: Nếu bạn không sử dụng dịch vụ internet Banking có thể mang thẻ ATM của mình ra các cây rút tiền của ngân hàng Vietinbank hoặc các ngân hàng liên kết để tiến hành sao kê bảng lương. Bạn có thể lựa chọn in sao để xem số dư tại thời điểm hiện tại hoặc lựa chọn in sao kê 10 giao dịch gần nhất.

- Sao kê trực tuyến: Được thực hiện khi khách hàng đã đăng kí dịch vụ Internet Banking của Vietinbank. Và thực hiện các lệnh yêu cầu sao kê tài khoản. Tuy nhiên cách này chỉ có tính chất kiểm tra chứ không đủ chứng để làm giấy tờ thực hiện các giao dịch vay vốn hay chứng minh tài chính tại ngân hàng.

- Sao kê trực tiếp: Sao kê trực tiếp khá đơn giản bạn chỉ cần mang CMND/ Căn cước ra địa chỉ PGD/ chi nhánh gần nhất. Sau khi nhận được sao kê kiểm tra bản sao kê đã hợp lệ. thông tin chuẩn xác chưa nếu đang có nhu cầu vay vốn bản sao kê cần đúng và đầy đủ các thông tin: chữ ký, dấu giáp lai, dấu mộc.

2.4.2. Cho vay

- Cho vay ngắn, trung và dài hạn bằng VNĐ và ngoại tệ.
- Tài trợ xuất, nhập khẩu.
- Cho vay tiêu dùng.

2.4.3. Bảo lãnh

Bảo lãnh, tái bảo lãnh: bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thanh toán.

2.4.4. Thanh toán và tài trợ thương mại

- Phát hành, thanh toán thư tín dụng nhập khẩu, thông báo, xác nhận, thanh toán thư tín dụng xuất khẩu.

- Nhờ thu xuất nhập khẩu, nhờ thu hồi phiếu trả ngay và thu chấp nhận hồi phiếu.
- Chuyển tiền trong nước và quốc tế, chuyển tiền nhanh Western Union.
- Thanh toán ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, séc.
- Chi trả lương cho các doanh nghiệp qua tài khoản, qua thẻ ATM và chi trả kiều hối.

2.4.4. Ngân quỹ

- Mua bán ngoại tệ.
- Mua bán các chứng từ có giá.
- Thu, chi hộ tiền mặt VNĐ và ngoại tệ.

2.4.5. Thẻ và ngân hàng điện tử

- Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng nội địa, thẻ thanh toán quốc tế, thẻ ATM.
- Phone banking.
- Internet banking.

Và một số hoạt động khác

2.5. QUY ĐỊNH VÀ QUY TRÌNH VAY

2.5.1. Quy định về hoạt động cho vay tiêu dùng

a. Đối tượng cho vay

Các khách hàng là cá nhân Việt Nam hoặc hộ gia đình Việt Nam nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt và các nhu cầu hợp pháp khác phục vụ đời sống

Những nhu cầu không được cho vay và những trường hợp không được cho vay, bị hạn chế cho vay:

❖ Những nhu cầu không được cho vay:

- Chi phí mua sắm các tài sản và các chi phí hình thành nên tài sản mà pháp luật cấm mua bán, chuyển nhượng, chuyển đổi

- Chi phí thực hiện các giao dịch mà pháp luật cấm

- Các nhu cầu tài chính cho các giao dịch mà pháp luật cấm

- Nợ gốc, lãi tiền vay mà khách hàng phải trả cho tổ chức tài chính, tổ chức tín dụng kể cả hệ thống NHCT

- Nộp thuế trực tiếp cho Ngân sách Nhà nước, trừ thuế chuyển quyền sử dụng đất và lệ phí trước bạ liên quan đến đối tượng vay

❖ Những trường hợp không được cho vay:

- Thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát; Tổng giám đốc NHCT, Phó tổng giám đốc NHCT; Giám đốc, Phó giám đốc chi nhánh, chi nhánh cấp 2; Trưởng, Phó phòng giao dịch; Trưởng, Phó điểm giao dịch

- Cán bộ, nhân viên của VietinBank thực hiện nhiệm vụ thẩm định cho vay

- Bố, mẹ, vợ, chồng, con của các đối tượng nêu trên

❖ Những trường hợp bị hạn chế cho vay:

NHCT không được cho vay không có đảm bảo bằng tài sản, cho vay ưu đãi về lãi suất đối với những đối tượng sau:

- Kiểm toán viên đang kiểm toán tại hệ thống NHCT

- Thanh tra viên đang thực hiện nhiệm vụ thanh tra tại hệ thống NHCT

- Kế toán trưởng của NHCT

b. Điều kiện vay vốn

Cho vay có bảo đảm:

- Những điều kiện chung:

+ Có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự, chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng vốn vay, không quá tuổi 60 ở thời điểm kết thúc thời hạn cho vay

+ Có hộ khẩu thường trú hoặc đăng ký tạm trú dài hạn (KT3) trên địa bàn tỉnh, thành phố (trực thuộc trung ương) nơi NHCT đóng trụ sở

+ Có mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp

+ Có vốn tự có tham gia vào phương án, mức vốn tự có tối thiểu bằng 30% tổng nhu cầu vốn trừ trường hợp áp dụng biện pháp bảo đảm là cầm cố giấy tờ có giá

+ Có nguồn thu và phương án vay – trả nợ đảm bảo khả năng trả nợ gốc, lãi và phí trong thời gian vay cam kết

+ Thực hiện biện pháp bảo đảm tiền vay theo quy định của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và hướng dẫn của NHCT

- Những điều kiện riêng: Ngoài các điều kiện chung quy định ở trên, khách hàng phải đáp ứng thêm một trong những điều kiện tương ứng dưới đây:

+ Đủ điều kiện được đăng ký quyền sở hữu nhà, quyền sử dụng đất

+ Cam kết mua bảo hiểm vật chất cho toàn bộ giá trị xe trong suốt thời gian vay và ủy quyền cho NHCT nhận tiền bồi thường của bảo hiểm trong trường hợp rủi ro xảy ra

+ Có quan hệ thân nhân (bao gồm: bố đẻ, mẹ đẻ, vợ, chồng, anh, chị em ruột) với người đi du học ở nước ngoài

Cho vay không có bảo đảm: Ngoài các điều kiện chung quy định ở trên, khách hàng phải đáp ứng thêm một trong những điều kiện dưới đây:

- Là công chức, viên chức và người lao động (CBCNV) tham gia đóng bảo hiểm xã hội đầy đủ, đang làm việc trong biên chế hoặc theo hợp đồng lao động không xác định thời hạn tại:

+ Cơ quan Nhà nước (hành chính và sự nghiệp), lực lượng quân đội nhân dân và công an nhân dân

+ Tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội hoạt động bằng ngân sách Nhà nước

+ Doanh nghiệp hoạt động sản xuất kinh doanh có hiệu quả, có chiến lược phát triển lâu dài, bao gồm:

- Công ty nhà nước
- Công ty cổ phần có vốn nhà nước
- Công ty TNHH có vốn nhà nước
- Công ty liên doanh với nước ngoài có vốn nhà nước
- Doanh nghiệp thuộc Bộ quốc phòng
- Doanh nghiệp công ích

+ Cơ quan quản lý lao động (trực tiếp quản lý, sử dụng lao động và chi trả lương cho người lao động) phải có trụ sở chính đóng cùng địa bàn tỉnh, thành phố với NHCT

+ Có thu nhập thường xuyên, ổn định hàng tháng từ 1.500.000 VND (Một triệu năm trăm nghìn đồng) trở lên

+ Cam kết sẽ thông báo cho NHCT về việc thay đổi nơi làm việc

+ Cam kết trả nợ trước hạn nếu vi phạm thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng và không thực hiện được các biện pháp bảo đảm bằng tài sản theo yêu cầu của NHCT

c. Thẻ loại cho vay

- Cho vay ngắn hạn: khoản cho vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng

- Cho vay trung hạn: khoản cho vay có thời hạn cho vay từ trên 12 đến 60 tháng

- Cho vay dài hạn: khoản cho vay có thời hạn cho vay trên 60 tháng

d. Thời hạn cho vay

Căn cứ để xác định thời hạn cho vay: nhu cầu vay vốn, khả năng trả nợ, thời hạn sử dụng còn lại của tài sản bảo đảm

Thời hạn cho vay có bảo đảm bằng tài sản tối đa:

- Thời hạn cho vay mua nhà ở, đất ở; xây dựng, sửa chữa nhà ở:
- + Thời hạn cho vay mua đất và xây dựng nhà ở: 20 năm
- + Thời hạn cho vay mua nhà ở: 20 năm
- + Thời hạn cho vay mua đất ở: 10 năm
- + Thời hạn cho vay xây dựng, sửa chữa nhà ở: 05 năm
- Thời hạn cho vay mua ô tô và động sản khác:
- + Thời hạn cho vay mua xe ô tô mới: 05 năm
- + Thời hạn cho vay mua động sản khác: 03 năm
- Thời hạn cho vay hỗ trợ du học:
- + Thời hạn cho vay hỗ trợ học phí và sinh hoạt phí: bằng thời gian học cộng 03 năm
- + Thời hạn cho vay chứng minh tài chính: phụ thuộc nhu cầu chứng minh tài chính của khách hàng nhưng không vượt quá thời hạn của thẻ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi, giấy tờ có giá khác hoặc thời hạn phong tỏa số dư trên tài khoản

Thời hạn cho vay không có bảo đảm bằng tài sản tối đa: 03 năm nhưng không vượt quá thời gian làm việc còn lại của khách hàng tại tổ chức đó

e. Lãi suất cho vay và phí

❖ Lãi suất cho vay:

Lãi suất áp dụng cho món vay không thấp hơn sàn lãi suất (nếu có) của NHCT trong từng thời kỳ

Lãi suất cho vay được xác định tùy thuộc vào mức độ rủi ro, thời hạn cho vay của từng món vay trên cơ sở năng lực tài chính, khả năng trả nợ, biện pháp bảo đảm tiền vay và mức độ tín nhiệm của khách hàng..., đảm bảo trang trải đủ chi phí huy động vốn, chi phí quản lý món vay, trích dự phòng rủi ro và có lãi

NHCT và khách hàng thỏa thuận, ghi vào hợp đồng tín dụng mức và/hoặc cách xác định lãi suất cho vay trong hạn, lãi suất phạt quá hạn:

- Lãi suất cho vay trong hạn: được thỏa thuận phù hợp với quy định của NHCT tại thời điểm ký hợp đồng tín dụng

- Lãi suất phạt quá hạn: bằng 50% lãi suất cho vay trong hạn đã được ký kết hoặc điều chỉnh theo thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng

- Lãi suất cho vay chứng minh tài chính: là lãi suất của thẻ tiết kiệm hoặc chứng chỉ tiền gửi hoặc tài khoản tiền gửi cộng phí quản lý. Mức phí quản lý do giám đốc chi nhánh quyết định

❖ Phí cho vay:

NHCT và khách hàng thỏa thuận, ghi vào hợp đồng tín dụng hai loại phí sau, cách tính phí áp dụng cho từng món vay phù hợp hướng dẫn của NHCT.

- Phí gia hạn nợ: theo biểu phí của NHCT từng thời kỳ.

- Phí điều chỉnh kỳ hạn trả nợ: theo biểu phí của NHCT từng thời kỳ.

f. Mức cho vay

Giám đốc NHCT căn cứ vào: nhu cầu vay vốn, khả năng trả nợ, giá trị tài sản bảo đảm và các loại tài sản bảo đảm tiền vay của khách hàng để quyết định mức cho vay nhưng phải đảm bảo:

Mức cho vay có bảo đảm:

- Mức cho có bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay tối đa 50% giá trị tài sản
- Mức cho vay có bảo đảm bằng cầm cố giấy tờ có giá tối đa: phải đảm bảo thu nhập (gốc và lãi) của giấy tờ có giá khi đến hạn đủ để hoàn trả nợ (gốc, lãi và phí) cho NHCT

- Mức cho vay có bảo đảm bằng tài sản khác tối đa: 70% tổng nhu cầu vốn của phương án vay – trả nợ đã được NHCT thẩm định lại

Mức cho vay không có bảo đảm: tối đa là 12 lần thu nhập thường xuyên hàng tháng của khách hàng nhưng không quá 50.000.000 VND (năm mươi triệu đồng). Mức cho vay tối đa áp dụng cho từng chi nhánh do Tổng giám đốc NHCT quy định

g. Phương thức cho vay

NHCT và khách hàng căn cứ thu nhập dùng trả nợ để thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng về việc áp dụng một trong hai phương thức cho vay sau:

- Phương thức cho vay từng lần:

Tổng số tiền giải ngân không vượt quá số tiền cho vay đã cam kết trong hợp đồng tín dụng

Kỳ hạn trả nợ gốc và kỳ hạn trả lãi có thể trùng nhau hoặc có thể không trùng nhau. Kỳ hạn trả nợ gốc và/hoặc lãi có thể là 1 tháng hoặc 3 tháng, hoặc trả nợ một lần vào cuối kỳ nếu là cho vay ngắn hạn

- Phương thức cho vay trả góp:

Tổng số tiền giải ngân không vượt quá số tiền cho vay đã cam kết trong hợp đồng tín dụng

Kỳ hạn trả nợ gốc và kỳ hạn trả lãi phải trùng nhau. Số tiền phải trả (cả gốc và lãi) được chia thành nhiều khoản đều nhau và hoàn trả theo định kỳ là 1 tháng hoặc 3 tháng. Lãi được tính theo số dư nợ gốc và số ngày thực tế của kỳ hạn trả nợ

Khi trả nợ trước hạn, khách hàng phải hoàn trả đầy đủ số nợ gốc và lãi đã xác định trong lịch trả nợ

h. Hồ sơ vay vốn

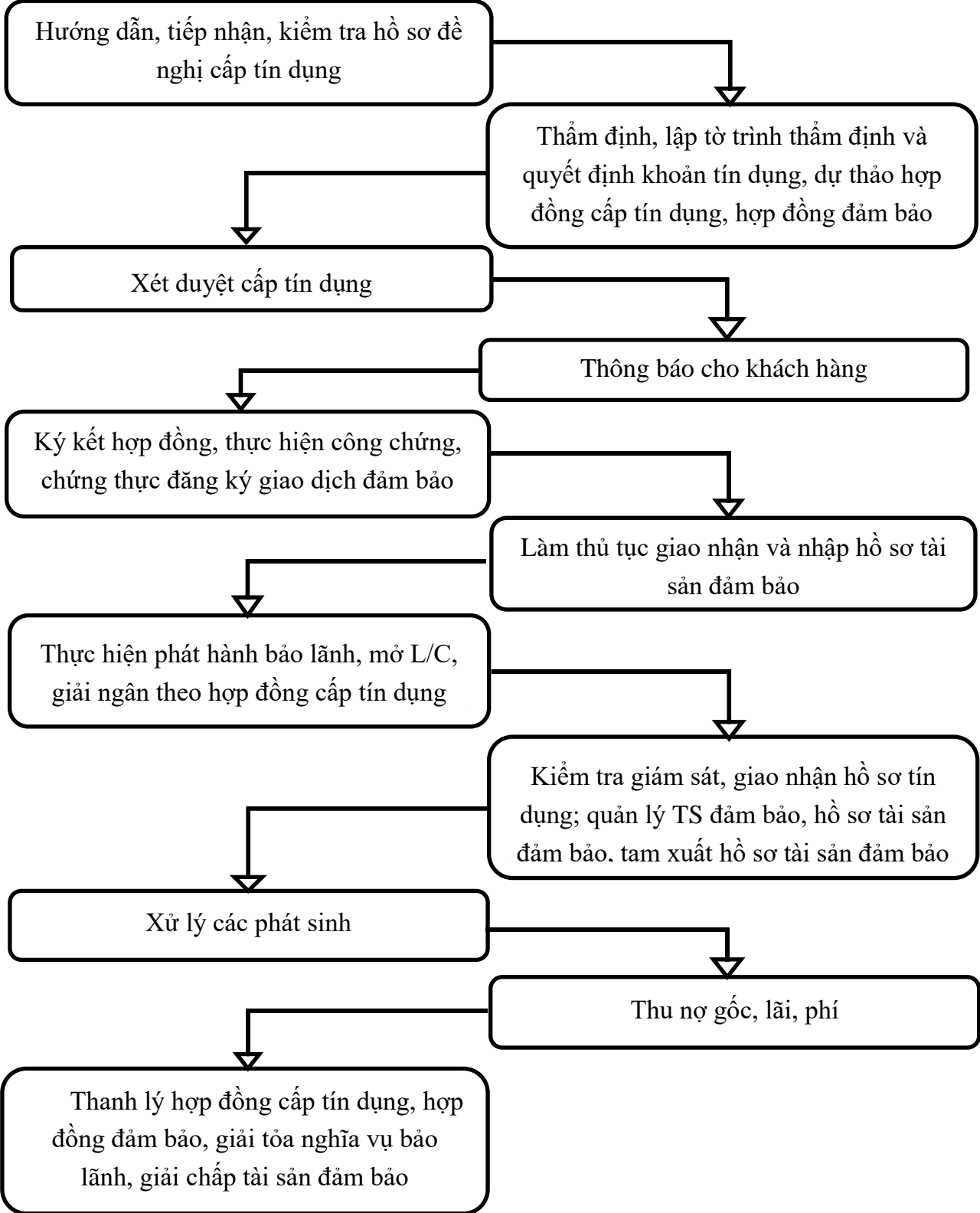
Khi có nhu cầu vay vốn, khách hàng gửi cho NHCT các thông tin, tài liệu liên quan cần thiết sau đây:

- Sổ hộ khẩu thường trú hoặc đăng ký tạm trú dài hạn và giấy tờ chứng minh hoặc xác nhận tình trạng hôn nhân (Bản sao)
- Giấy chứng minh nhân dân (Bản sao)
- Văn bản ủy quyền của các thành viên từ đủ 18 tuổi trở lên trong hộ gia đình cho người đại diện hộ gia đình ký hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay và cam kết

cùng chịu trách nhiệm trả nợ cho NHCT (Bản chính, có công chứng/chứng thực, nếu khách hàng là đại diện hộ gia đình)

- Các giấy tờ khác có liên quan (tùy từng trường hợp cụ thể NHCT có thể yêu cầu bản chính hoặc bản sao).

2.5.2. Quy trình về hoạt động cho vay tiêu dùng



Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay

2.6. THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG

2.6.1. Chỉ tiêu phản ánh doanh số cho vay tiêu dùng

Bảng 2.1 Doanh số cho vay tiêu dùng

ĐVT: Tỷ đồng

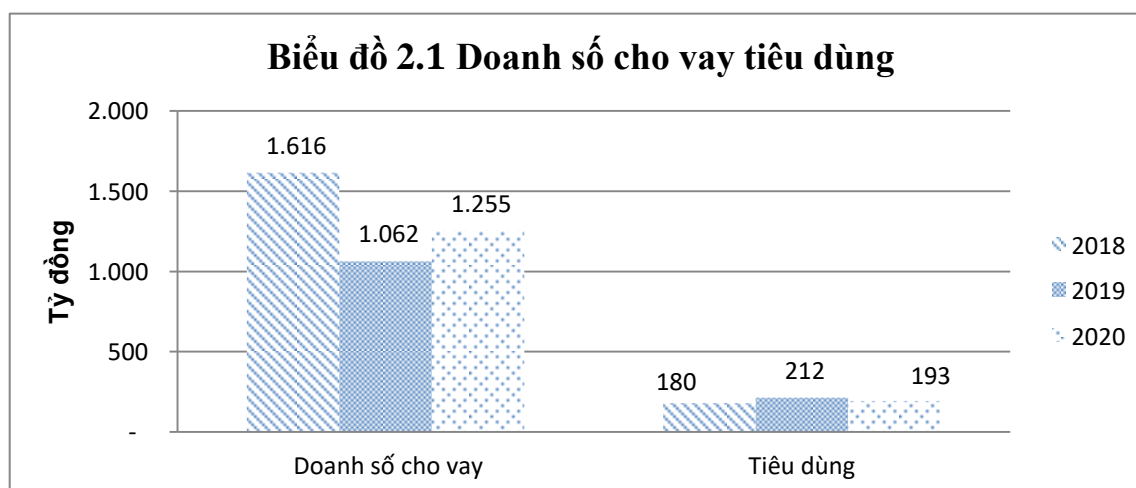
Chỉ tiêu	Năm						So sánh chênh lệch			
	2018		2019		2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Doanh số cho vay	1.616	100	1.062	100	1.255	100	(553)	(34,24)	192	18,12
Tiêu dùng	179,51	11,11	212,48	20	193	15,38	32,97	18,36	(19,48)	(9,17)

(Nguồn : Ngân hàng Vietinbank - Phòng giao dịch Pleiku –CN Gia Lai)

Về doanh số cho vay: Nhìn chung doanh số cho vay của Ngân hàng có sự thay đổi qua các năm. Năm 2019, Ngân hàng cho vay số tiền là 1.062 tỷ đồng tức giảm 34,24% so với năm 2018. Đến năm 2020 doanh số cho vay của Ngân hàng tăng hơn năm 2019, tổng doanh số cho vay năm 2020 là 1.255 tỷ đồng, với tốc độ tăng là 18,12% so với năm 2019.

Ngược với sự thay đổi giảm rồi lại tăng lên của tổng doanh số cho vay thì doanh số cho vay tiêu dùng của Ngân hàng biến động theo hướng tăng vào năm 2019 và giảm xuống vào năm 2020. Cụ thể, năm 2019 cho vay tiêu dùng là 212,48 tỷ đồng, tăng 32,97 tỷ đồng tức tăng 18,36 % so với năm 2018. Đến năm 2020 là 193 tỷ đồng giảm 9,17% so với năm 2019. Trong tổng doanh số cho vay của Ngân hàng thì cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng nhỏ và có sự thay đổi tương ứng với doanh số cho vay. Cho vay tiêu dùng chiếm 11,11 % vào năm 2018, chiếm 20% vào năm 2019 và chiếm 15,38 % vào năm 2020 trong tổng doanh số cho vay của Ngân hàng.

Mức sống được cải thiện, thu nhập tăng lên, người dân ngày càng có nhu cầu sửa sang nhà cửa, mua sắm hay đi du lịch. Vì vậy cho vay tiêu dùng là một mảng tín dụng có nhiều tiềm năng. Ngân hàng với mục tiêu phát triển thị trường, đa dạng hóa khách hàng đã tích cực mở rộng thị phần tín dụng bán lẻ với nhiều sản phẩm mới đối với khách hàng cá nhân bên cạnh các khách hàng công nghiệp truyền thống. Đây là một hướng đi mới của Ngân hàng nhờ vậy mà cho vay tiêu dùng của Ngân hàng năm 2019 tăng mạnh so với năm 2018, điều này là rất phù hợp với xu thế phát triển và nhu cầu của người dân.



2.6.2. Chỉ tiêu phản ánh dư nợ cho vay tiêu dùng

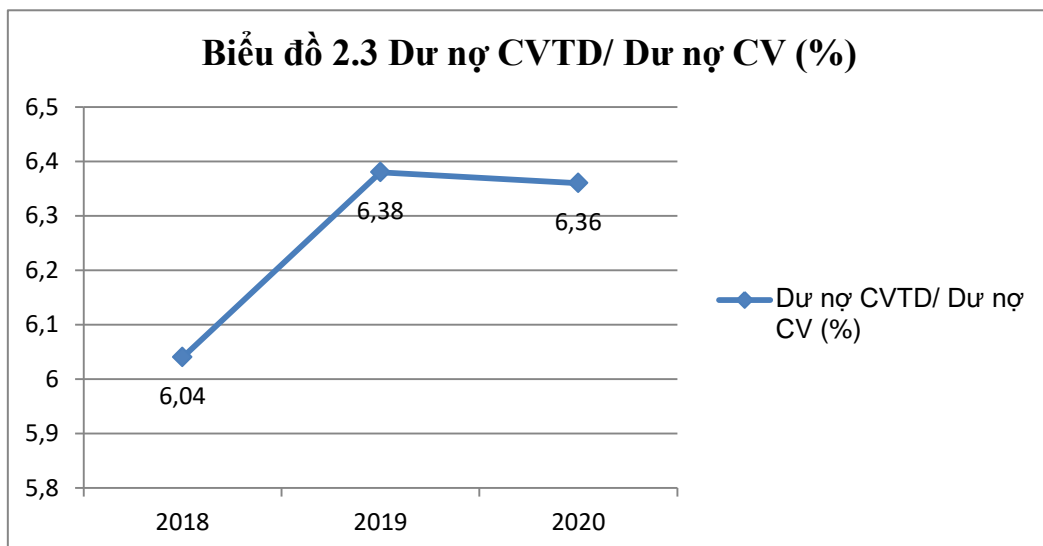
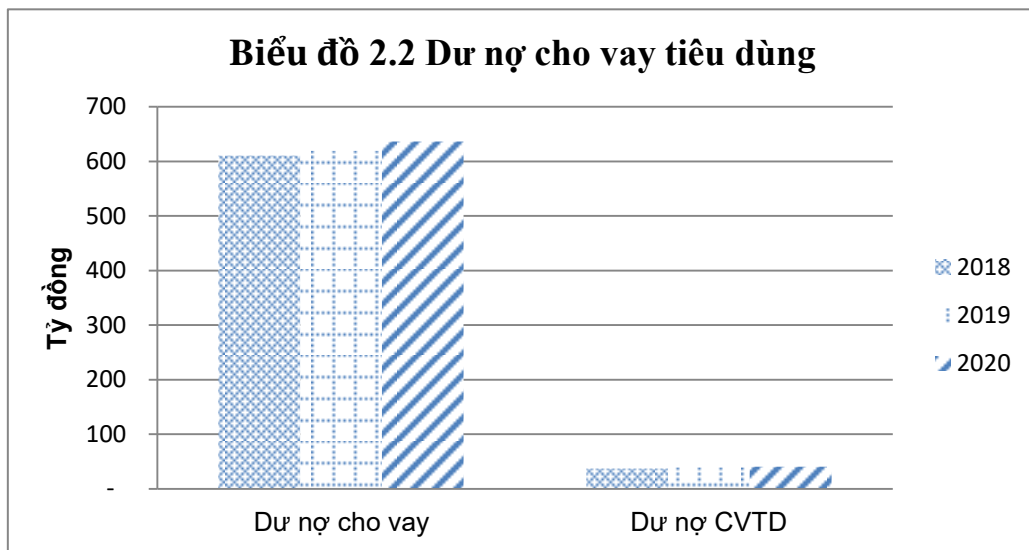
Bảng 2.2: Dư nợ cho vay tiêu dùng

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			So sánh chênh lệch			
	2018	2019	2020	2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ cho vay	610,23	619,52	636,14	9,29	1,52	16,61	2,68
Dư nợ CVTD	36,87	39,53	40,45	2,65	7,19	0,93	2,35
Dư nợ CVTD/ Dư nợ CV (%)	6,04	6,38	6,36	-	0,34	-	(0,02)

(Nguồn: Ngân hàng Vietinbank - Phòng giao dịch Pleiku –CN Gia Lai)

Qua bảng số liệu ta thấy dư nợ cho vay tăng trưởng tốt qua các năm 2019, 2020 lần lượt là 1,52% và 2,68%. Cụ thể năm 2018 đạt mức 610,23 tỷ đồng đến năm 2019 tăng lên là 619,52 tỷ đồng và tiếp tục tăng mạnh ở năm 2020 đạt mức 636,14 tỷ đồng.



Tỷ trọng dư nợ CVTD tăng từ 6.04 lên 6.38 tức là tăng 0,34 % năm 2019 và giảm nhẹ 0,02% vào năm 2020. Nguyên nhân có thể giải thích là do năm 2020 tất cả các ngân hàng đều rơi vào tình trạng khó khăn do tình hình dịch bệnh Covid và lạm phát cao, nhu cầu chi tiêu của người dân giảm, giá cả trên thị trường tăng mạnh. Do đó, tình hình CVTD của PGD cũng bị ảnh hưởng

2.6.3. Chỉ tiêu phản ánh thu nợ cho vay tiêu dùng

Bảng 2.3 Doanh số thu nợ CVTD

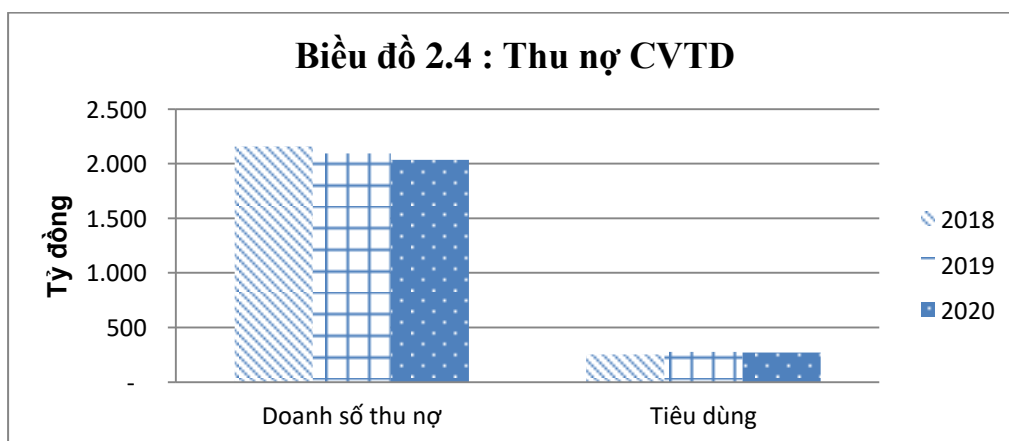
ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm						So sánh chênh lệch			
	2018		2019		2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Doanh số thu nợ	2.158	100	2.096	100	2.036	100	(62,91)	(2,91)	(59,90)	(2,86)
Tiêu dùng	253,94	11,76	277,19	13,23	271,42	13,33	23,25	9,16	(5,77)	(2,08)

(Nguồn: Ngân hàng Vietinbank - Phòng giao dịch Pleiku –CN Gia Lai)

Về doanh số thu nợ: Cùng với sự thay đổi của doanh số cho vay thì doanh số thu nợ của Ngân hàng có chiều hướng giảm. Thu nợ năm 2019 là 2.096 tỷ đồng, giảm so với năm 2018 là 62,91 tỷ đồng với tốc độ giảm 2,91%. Thu nợ năm 2020 giảm 2,86% tương đương với số tiền là 59,9 triệu đồng so với năm 2019. Tuy doanh số thu nợ của Ngân hàng giảm nhưng thu nợ trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng lại có chiều hướng tăng. Cụ thể thu nợ tiêu dùng năm 2019 là 277,19 tỷ đồng, tỷ lệ tăng là 23,25%. Đến cuối năm 2020, Ngân hàng đã thu về được 271,42 tỷ đồng, giảm 5,77 tỷ đồng so với năm 2019, tương ứng tăng 2,08%. Doanh số thu nợ tiêu dùng tăng cho thấy Ngân hàng đã có những giải pháp tích cực, hợp lý để thực hiện những mục tiêu đã đề ra và ý thức trả nợ của người dân tương đối tốt. Đồng thời nó cho thấy hoạt động sản xuất của người dân có hiệu quả hơn nên trả nợ cho Ngân hàng đúng hạn.

Bên cạnh đó, Ngân hàng cần có chính sách thu nợ thích hợp hơn trong các năm tới. Vì nếu doanh số thu nợ quá cao cũng chưa chắc tốt, khi đó Ngân hàng có thể tốn kém nhiều chi phí cho việc thu hồi nợ và tái đầu tư mới. Hơn nữa, Ngân hàng còn mất một khoản thu từ tiền lãi cho vay, từ đó sẽ ảnh hưởng tới hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng.



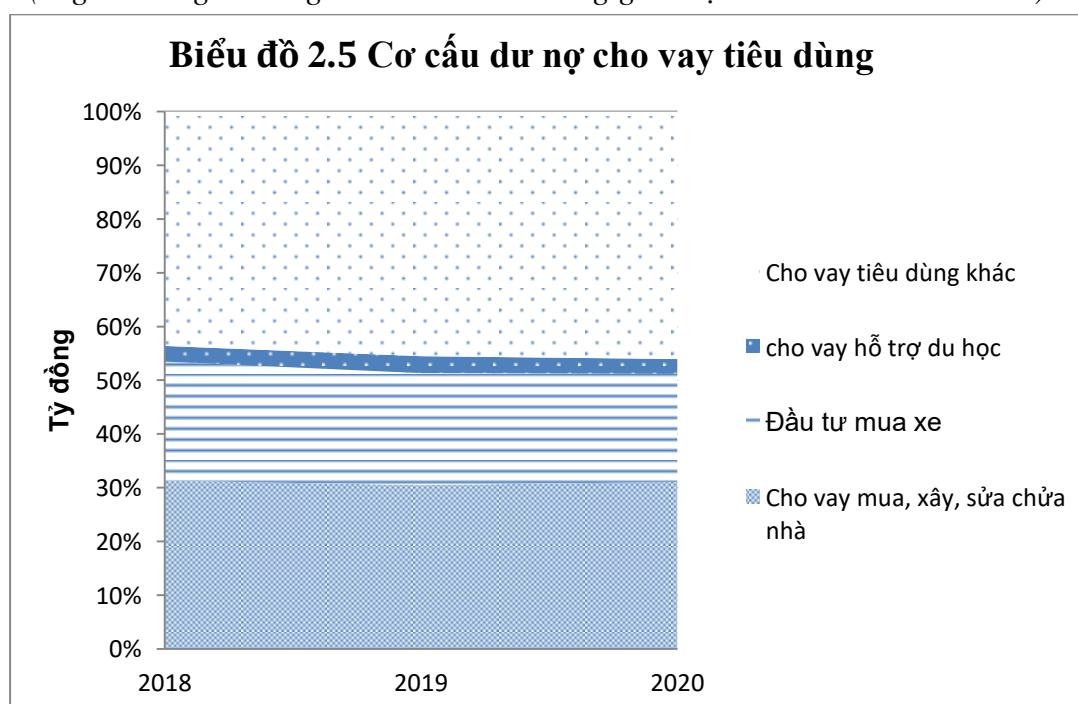
2.6.4. Cơ cấu cho vay tiêu dùng

Bảng 2.4 Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm					
	2018		2019		2020	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Cho vay mua, xây, sửa chữa nhà	11,55	31,33	12,05	30,49	12,58	31,10
Cho vay mua xe	8,16	22,12	8,25	20,87	8,13	20,10
Cho vay hỗ trợ du học	1,08	2,94	1,24	3,12	1,13	2,78
Cho vay tiêu dùng khác	16,08	43,61	17,99	45,52	18,62	46,03
Tổng	36,87	100,00	39,525	100,00	40,454	100,00

(Nguồn : Ngân hàng Vietinbank - Phòng giao dịch Pleiku –CN Gia Lai)



➤ Cho vay mua, xây, sửa chữa nhà

Loại hình cho vay chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng dư nợ cho vay. Trong các năm tỷ trọng này tăng qua các năm.

Cụ thể năm 2018 tỷ trọng ở mức 11,55 tỷ đồng chiếm tỷ lệ cao nhất trong 3 năm là 31,33%. Nguyên nhân chủ yếu là năm 2018 là năm mà thị trường ngân hàng chứng kiến sự bùng nổ về tăng trưởng tín dụng, trong đó tăng trưởng mạnh ở các nghiệp vụ cho vay đầu tư bất động sản, chứng khoán. Khi giá vàng đang thấp, thị trường bất động sản đang lên. Vì vậy mà người dân vay nhà bằng vàng tăng cao

Đến năm 2019 tỷ trọng tiếp tục tăng với 12,05 tỷ đồng chiếm 30,47%, mặc dù tỷ trọng tăng nhưng tỷ lệ giảm nhẹ hơn so với năm 2018. Bước sang năm 2019, do có sự cạnh tranh quyết liệt giữa các ngân hàng thương mại với nhau. Mặt khác do sự biến động của nhiều nhân tố: ảnh hưởng suy thoái cuộc khủng hoảng kinh tế, chính sách siết chặt tín

dụng, tỷ giá ngoại tệ và vàng đều tăng cao, mọi người thi nhau bán nhà, đất. Điều đó làm cho thị trường bất động sản đóng, dẫn đến việc cho vay mua nhà chiếm tỷ trọng thấp.

Đến năm 2020 tiếp tục tăng đạt mức 12,58 tỷ đồng chiếm 31,11% . Lý do là, năm 2020 thị trường bất động sản bắt đầu phát triển ổn định trở lại. Thay vì đầu tư vào vàng, chứng khoán nhiều khách hàng đã chuyển qua đầu tư bất động sản bằng mua nhà, đất. Năm 2020 do tác động của chính sách tiền tệ và chính sách quản lý vĩ mô của nhà nước cùng với tác động của giá vàng, giá đô la mỹ tăng. Điều đó kéo theo lo ngại về mất giá của VND, thì nguyên nhân cơ bản vẫn là do đây là thời điểm cuối năm, mọi người đều có những khoản tiền lương, thưởng dư giả,... vì vậy nhu cầu mua BĐS như một hình thức cất giữ tiền an toàn cho người dân gia tăng

➤ Cho vay mua xe

Tỷ lệ của loại hình cho vay này năm 2019 chiếm tỷ trọng cao hơn so với doanh số năm 2018 là 0,06 tỷ và tỷ lệ chỉ chiếm 20,87%, mặc dù tỷ trọng tăng nhưng tỷ lệ lại giảm đi so với năm 2018. Nguyên nhân là do năm 2019, biến động kinh tế, người dân sẽ không có nhu cầu mua xe ô tô nhiều, dẫn đến dư nợ cho vay mua xe ô tô chỉ tăng trưởng ở mức thấp. Đến năm 2020, có xu hướng giảm đi, mức giảm 20,10%, tương ứng tăng 8,13 tỷ. Đây là điều khó khăn cho ngân hàng, khi năm 2020 là năm dịch bệnh khó khăn, mặc dù mức sống của người dân đang được nâng cao hơn, nhưng người dân lại ít đầu tư mua xe hơn, thay vào đó là đầu tư vào những nhu cầu khác.

➤ Cho vay hỗ trợ du học

Cơ cấu tỷ trọng cho vay hỗ trợ du học của PGD Pleiku cụ thể như sau: Năm 2018, cho vay hỗ trợ du học là 1,08 tỷ đồng chiếm 2,94 % trong cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng, năm 2019 tỷ trọng này đã tăng hơn và đạt 1,24 tỷ đồng chiếm 3,12 % , sang năm 2020 do nền kinh tế không ổn định nên nhu cầu du học đã trở nên không phù hợp với nhiều gia đình có thu nhập trung bình nên tỷ trọng này đã bắt đầu giảm và chỉ đạt 1,13 % đạt 2,78 tỷ đồng.

➤ Cho vay tiêu dùng khác

Trước đây người tiêu dùng, đặc biệt là các tiểu thương ở chợ rất ngại tiếp xúc nguồn vốn ngân hàng vì nghĩ nó phức tạp, còn phía ngân hàng thì ngại cho vay tiêu dùng vì sợ rủi ro cao. Nhưng đến thời điểm này thì tình hình đã thay đổi, khách hàng thuộc các tầng lớp đều thích đến ngân hàng vay vốn để phục vụ nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng hàng ngày như: mua sắm hàng hóa, dịch vụ, du lịch... Do đó, cho vay tiêu dùng khác luôn chiếm tỷ trọng cao. Điều này được lý giải như sau: kinh tế thị trường ngày càng phát triển, thu nhập của người dân tăng theo cũng như đời sống của họ luôn được cải thiện và nâng cao, vì thế xu hướng vay để phục vụ sinh hoạt của người dân ngày càng nhiều hơn, nhất là tầng lớp thanh niên. Ưu điểm của nhóm cho vay này là khách hàng có thu nhập ổn định. Căn cứ vào thu nhập này, NH sẽ cấp một hạn mức tối đa mà NH có thể cho KH vay vừa đảm bảo an toàn cho NH trong việc thu hồi nợ, vừa đảm bảo cho khách hàng có đủ khả năng để chi trả.

Theo bảng số liệu trong 3 năm qua, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng khác có sự tăng qua các năm. Cụ thể: năm 2018 đạt mức 16,08 tỷ đồng chiếm tỷ lệ là 43,61%. Đến năm 2019 tăng lên 17,99 tỷ đồng chiếm 45,52 %. Sau đó tiếp tục tăng ở năm 2020 tăng 18,62 tỷ đồng, tương đương 46,03 %.

2.6.5. Chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng

➤ Chỉ tiêu nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng

Bảng 2.5 Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng

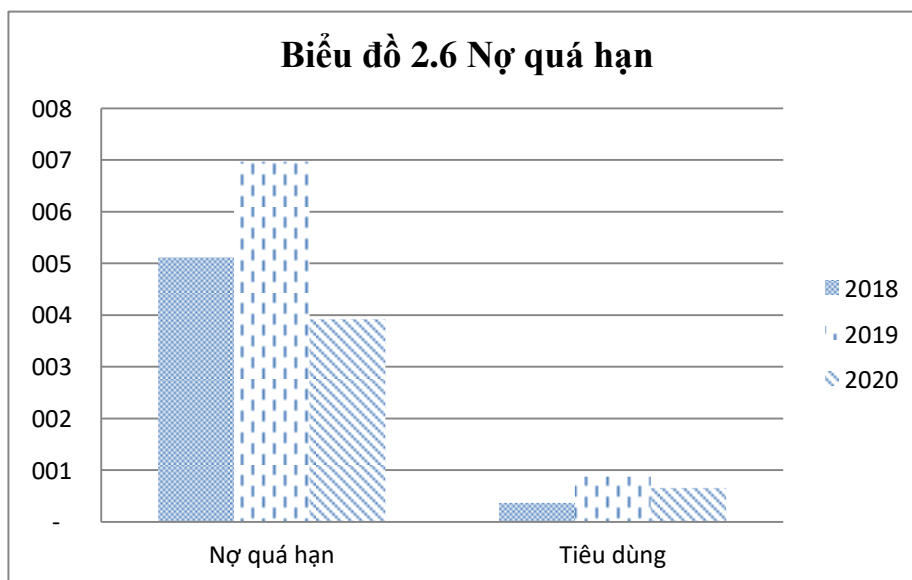
ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm						So sánh chênh lệch			
	2018		2019		2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Nợ quá hạn	5,11	100	6,96	100	3,92	100	1,85	36,24	(3,04)	(43,68)
Tiêu dùng	0,37	7,14	0,87	12,50	0,65	16,67	0,51	138,42	(0,22)	(24,91)

(Nguồn: Ngân hàng Vietinbank - Phòng giao dịch Pleiku –CN Gia Lai)

Về nợ quá hạn: nó phản ánh chất lượng tín dụng và khả năng sử dụng vốn vay của Ngân hàng, nó cho biết số tiền đến hạn mà Ngân hàng phải thu hồi do khách hàng không có khả năng chi trả. Tại PGD, nợ quá hạn năm 2019 là 6.96 tỷ đồng tăng 36,24% so với năm 2018, đến năm 2020 giảm xuống còn 3,92 tỷ đồng tương ứng giảm 43,68% so với năm 2019.

Cụ thể nợ quá hạn cho vay tiêu dùng là 0,87 tỷ đồng tăng 138,42% so với năm 2018. Năm 2020 là 0,65 tỷ đồng, so với năm 2019 giảm 24,91%. Có được kết quả trên là do Ngân hàng đã tiến hành phân tích từng khoản nợ, cùng khách hàng xử lý sâu sát từng việc cụ thể để làm sao có thể nhanh nhất thu hồi nợ và giảm thấp nhất thiệt hại.



➤Chỉ tiêu nợ xấu trong cho vay tiêu dùng

Bảng 2.6: Nợ xấu

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm					
	2018		2019		2020	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn	35,40	96,01	38,44	97,26	39,84	98,48
Nhóm 2: Nợ cần chú ý	0,61	1,65	0,39	0,99	0,22	0,55
Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn	0,58	1,57	0,43	1,09	0,23	0,56
Nhóm 4: Nợ nghi ngờ	0,17	0,47	0,16	0,40	0,10	0,25
Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn	0,11	0,30	0,10	0,26	0,06	0,16
TỔNG	36,87	100,00	39,53	100,00	40,45	100,00

(Nguồn: Ngân hàng Vietinbank - Phòng giao dịch Pleiku – CN Gia Lai)

Chất lượng và an toàn tín dụng là một trong những tiêu chí hàng đầu và liên quan đến sự sống còn của ngân hàng.

Trong 3 năm tỷ lệ nợ đủ tiêu chuẩn của PGD luôn ở mức khá cao, cụ thể năm 2018 là 96,01%, năm 2019 là 97,26% và năm 2020 là 94,48%, Tỷ trọng nợ đủ tiêu chuẩn luôn ở mức cao là một thành tích đáng kể trong việc phòng ngừa và xử lý nợ xấu của ngân hàng.

Nợ cần chú ý của ngân hàng có xu hướng giảm qua các năm cụ thể: năm 2012 nợ cần chú ý là 0,61 tỷ đồng, chiếm 1,65% tổng dư nợ tín dụng, năm 2019 là 0,39 tỷ đồng, chiếm 0,99% tổng dư nợ tín dụng và năm 2020 là 0,22 tỷ đồng, chiếm 0,55% tổng dư nợ tín dụng.

Tỷ lệ nợ xấu (bao gồm nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ, nợ có khả năng mất vốn) luôn giữ được mức an toàn (dưới 4% tổng dư nợ tín dụng) và xu hướng giảm xuống về mặt giá trị. Năm 2018 là 1,47 tỷ đồng, chiếm 3,99% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2019 là 1,08 tỷ đồng, chiếm 2,74% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng và năm 2020 là 0,61 tỷ đồng, chiếm 1,52% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng.

Như vậy, có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng các năm gần đây có xu hướng giảm dần và luôn ở mức an toàn. Điều này cho thấy ngân hàng đã có những biện pháp quản lý và xử lý nợ xấu hiệu quả. Công tác thẩm định của các cán bộ tín dụng hiệu quả. Và hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng các năm gần đây ngày càng hoạt động hiệu quả.

CHƯƠNG 3.

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI PGD PLEIKU - NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CN GIA LAI

3.1. TỒN TẠI VÀ NGUYÊN NHÂN

Cho vay tiêu dùng là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng cá nhân và hộ gia đình. Đây là một thị trường rộng lớn để mở rộng tín dụng, tuy khối lượng công việc nhiều và chi phí cao nhưng tín dụng tiêu dùng cũng đem lại những lợi ích quan trọng cho Ngân hàng như:

- Giúp mở rộng quan hệ với khách hàng, từ đó làm tăng khả năng huy động các loại tiền gửi cho Ngân hàng.

- Tạo điều kiện đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, nhờ vậy nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho Ngân hàng.

Bên cạnh những kết quả đạt được trong quá trình hoạt động kinh doanh, Ngân hàng vẫn còn những mặt hạn chế cần phải nhanh chóng tìm những biện pháp khắc phục như:

- + Các sản phẩm cho khách hàng cá nhân tuy có phát triển nhưng chưa thật sự phong phú và tiện ích, chưa có một chiến lược sản phẩm dịch vụ được triển khai toàn diện trên toàn hệ thống. Trong khi đó nhiều NHTM (nhất là NHTM cổ phần) đã tích cực khai thác các sản phẩm và dịch vụ cá nhân như một lợi thế cạnh tranh.

- + Khâu kiểm tra sử dụng vốn sau khi giải ngân cho khách hàng chưa được cán bộ Ngân hàng chú trọng, vẫn còn xảy ra tình trạng khách hàng sau khi vay vốn đã không sử dụng toàn bộ vốn vay cho mục đích ban đầu đã trình bày với Ngân hàng. Đến khi xảy ra nợ xấu, họ mới tìm biện pháp giải quyết.

- + Công tác Marketing sản phẩm với các hoạt động quảng bá, khuyến mãi, chăm sóc khách hàng, đưa dịch vụ ngân hàng đến tận tay khách hàng chưa được quan tâm đúng mức.

3.2. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN

3.2.1. Định hướng phát triển chung:

Tiếp tục xây dựng và phát triển các sản phẩm ngân hàng truyền thống, kênh phân phối đa dạng trên nền công nghệ cao phù hợp với nhu cầu ngày càng cao và phức tạp của khách hàng.

Xây dựng một chiến lược rõ ràng về khách hàng mục tiêu là KHCN và DNVVN. Đồng thời phát triển các loại hình sản phẩm dịch vụ đặc trưng, đa dạng, tiện ích gắn liền với nhu cầu của những đối tượng khách hàng khác nhau và khu vực hoạt động mục tiêu.

3.2.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng:

Trong thời gian tới chi nhánh chú trọng hơn nữa trong việc phát triển loại hình cho vay tiêu dùng truyền thống kết hợp với các dịch vụ tiện ích. NH đã đề ra phương hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới như sau:

- Cung cấp nhiều sản phẩm, dịch vụ với nhiều sự lựa chọn cho khách hàng để đạt được mục tiêu có lãi suất thấp hơn, tặng bảo hiểm cho người vay, tăng hạn mức cấp tín dụng, triển khai hình thức cho vay tín chấp (không cần TSĐB) ...

- Cải thiện quy trình cho vay để đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm cho vay tiêu dùng tới đông đảo người dân, các khách hàng mới, các cơ quan, đơn vị...

Việc đưa ra định hướng phát triển CVTD cụ thể như vậy giúp cán bộ tín dụng có được cái nhìn tổng quát về nhiệm vụ và trách nhiệm của mình. Điều này cũng thể hiện sự quan tâm đúng đắn của Ban lãnh đạo chi nhánh trong việc phát triển hoạt động CVTD trong những năm tiếp theo. Với định hướng phát triển đúng đắn và có hoạch định rõ ràng sẽ giúp PGD Pleiku thu được kết quả khả quan khi tiến hành phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG

3.3.1. Đẩy mạnh nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng tiêu dùng

➤ Cơ sở:

- Dựa trên những tồn tại: Sản phẩm cho vay tiêu dùng còn nhiều hạn chế, đơn điệu, chưa phong phú, đa dạng; Cơ cấu cho vay tiêu dùng không cân đối.

- Bổ sung những tính năng mới cho sản phẩm, tăng giá trị sử dụng của sản phẩm dịch vụ.

➤ Nội dung:

- Điều quan trọng đầu tiên để thu hút khách hàng đến với ngân hàng chính là chất lượng các sản phẩm của ngân hàng. Vì vậy, muốn mở rộng CVTD nhất thiết phải nâng cao chất lượng các sản phẩm hiện có. Chất lượng sản phẩm tín dụng này có thể được đo lường bằng khả năng cung ứng vốn nhanh chóng kịp thời; mức độ thỏa dụng của người đi vay với số tiền được vay, thủ tục vay, lãi suất và thời hạn trả nợ. Những món cho vay tài trợ mua sắm bất động sản, phương tiện đi lại, tiện nghi sinh hoạt hay tài trợ du học của chi nhánh luôn phải đảm bảo tốt các yếu tố đó. Đối với từng loại hình CVTD, chi nhánh cũng nên có những sản phẩm cải tiến tăng sức thu hút.

- Một vấn đề mà chi nhánh cũng phải hết sức quan tâm trong chiến lược phát triển sản phẩm là việc đa dạng hóa danh mục sản phẩm. Trên nền tảng các dịch vụ cơ bản và mối quan hệ sẵn có với người đi vay, NH nên mở rộng các hình thức cho vay, tạo danh mục sản phẩm phong phú cho khách hàng lựa chọn.

➤ Biện pháp thực hiện:

- Chi nhánh có thể cung ứng dịch vụ trọng gói cho cá nhân đi du học. Thông qua việc tạo lập mối quan hệ với các tổ chức giáo dục đào tạo ở nước ngoài, chi nhánh không chỉ tài trợ vốn cho việc học tập của khách hàng mà còn tư vấn về trường học, cung cấp thông tin về chương trình đào tạo cũng như chính sách học bổng của trường, thực hiện

bán ngoại tệ và chuyển ngoại tệ thanh toán. Hình thức này có rất nhiều tiện ích cho khách hàng, góp phần hoàn thiện dịch vụ cho vay du học hiện có.

- Chi nhánh có thể cung ứng dịch vụ trọn gói về nhà ở, đồ dùng gia đình, phương tiện đi lại để tạo dựng cuộc sống ổn định và tiện nghi cho khách hàng. Các đối tượng sử dụng dịch vụ trọn gói này sẽ được hưởng lãi suất thấp hơn lãi suất mà chi nhánh áp dụng cho từng loại hình cho vay. Hình thức tài trợ này rất thích hợp với những cặp vợ chồng trẻ - những người luôn mong muốn tận hưởng cuộc sống hiện đại nhưng điều kiện tài chính chưa cho phép.

- Chi nhánh có thể liên kết với những đơn vị bán hàng như siêu thị, công ty mua sắm đưa ra các chương trình ưu đãi như: giảm lãi suất, nới rộng thời hạn trả nợ, giảm giá hàng bán, tặng quà... đối với các cá nhân hộ gia đình sử dụng vốn ngân hàng cung cấp để mua hàng hóa tại các đơn vị trên. Hình thức này giúp ngân hàng mở rộng CVTD, vừa xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với cả người đi vay và tổ chức bán hàng, vừa tạo điều kiện cho các hoạt động khác của ngân hàng như huy động vốn, cho vay sản xuất kinh doanh phát triển.

- Ngoài ra, ngân hàng cũng nên kết hợp dịch vụ CVTD với các dịch vụ khác để người đi vay có thể sử dụng toàn diện các sản phẩm và tiện ích của ngân hàng. Chi nhánh có thể thực hiện chính sách gói sản phẩm, cung cấp một danh mục sản phẩm nhiều tiện ích cho KH.

- Bên cạnh đó, ngân hàng cũng phải có chính sách lãi suất phù hợp, linh hoạt với từng loại hình cho vay, tăng sức cạnh tranh của sản phẩm. Ví dụ, ngân hàng có thể áp dụng mức lãi suất thấp thời gian đầu cho du học sinh, sau đó khi việc học tập và cuộc sống của họ ổn định hơn, lãi suất sẽ được nâng lên một mức mới cho phù hợp hơn. Các KH sử dụng nhiều dịch vụ hay dịch vụ trọn gói mà chi nhánh cung ứng cũng có thể được hưởng ưu đãi về lãi suất.

- Hình thức cho vay qua thẻ là hình thức nhiều triển vọng mà ngân hàng có thể triển khai. Thị trường thẻ Việt Nam đang phát triển nhanh chóng và doanh số sử dụng thẻ tăng tương ứng. Nền kinh tế đang phát triển, đời sống nhân dân ngày càng nâng cao, nhu cầu về học tập, đi du lịch ở nước ngoài ngày càng nhiều, đó là thị trường rất hấp dẫn để ngân hàng mở rộng tín dụng bằng việc cho vay qua thẻ đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân.

➤ **Kết quả dự kiến:**

- Chi nhánh có thể thu hút được khối lượng khách hàng lớn, làm tăng đáng kể khối lượng món vay, mở rộng quan hệ tín dụng và tăng lợi nhuận từ CVTD.

- Thông qua việc nâng cao chất lượng và đa dạng hóa sản phẩm, ngoài việc ngân hàng sẽ thu hút được nhiều khách hàng, bên cạnh đó còn tăng thêm thu nhập từ nguồn thu phí dịch vụ thông qua việc cung ứng các dịch vụ hỗ trợ cho vay tiêu dùng.

- Góp phần nâng cao uy tín, tạo chỗ đứng vững chắc cho ngân hàng trên thị trường tín dụng tiêu dùng. Làm tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường CVTD.

3.3.2. Cải thiện hệ thống các quy trình, quy chế cho vay tiêu dùng phù hợp với khách hàng:

➤ Cơ sở:

Dựa trên sự tồn tại về quy trình, quy chế cho vay của Vietinbank – CN Gia Lai còn tuân thủ theo những quy trình chung của toàn hệ thống nên còn phức tạp, rườm rà chưa phù hợp với khách hàng, điều này làm mất thời gian của khách hàng và cán bộ tín dụng.

➤ Nội dung:

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng diễn ra rất gay gắt, khách hàng có nhiều sự lựa chọn để vay. Điều này rất bất lợi cho các ngân hàng với quy trình, quy chế cho vay rườm rà, nhiều thủ tục. Do đó, để cạnh tranh được với các ngân hàng khác về sản phẩm cho vay tiêu dùng, Vietinbank không ngừng hoàn thiện quy trình, quy chế cho vay của mình theo hướng phù hợp với đối tượng khách hàng.

➤ Biện pháp thực hiện:

- Ngân hàng cần thiết nghiên cứu sao cho mẫu biểu hồ sơ đơn giản nhất có thể, số lượng văn bản phải ký giảm xuống,

- Cho vay tiêu dùng có rất nhiều sản phẩm khác nhau về đối tượng, hình thức và tính chất của các khoản vay, hơn nữa mỗi chi nhánh lại có địa bàn hoạt động là khác nhau với điều kiện phát triển kinh tế, trình độ văn hóa – xã hội, trình độ dân trí là khác nhau nên việc áp dụng quy trình chung đôi khi vẫn vấp phải những khó khăn. Chính vì vậy, trên cơ sở quy trình cho vay chung, chi nhánh nên xây dựng các quy trình riêng cho từng sản phẩm CVTD của ngân hàng để tạo điều kiện thuận lợi cho các cán bộ tín dụng trong quá trình cho vay, tránh các rủi ro không đáng có.

- Song song với việc đơn giản hóa điều kiện, thủ tục cho vay và quy trình nghiệp vụ, công tác thẩm định, theo dõi kiểm tra khoản vay cũng phải luôn được chú ý để đảm bảo an toàn trong CVTD.

Kết quả dự kiến:

- Đẩy nhanh thời gian giải quyết hồ sơ cho khách hàng.
- Giúp ngân hàng thu hút được số lượng khách hàng, tăng lợi nhuận góp phần thúc đẩy phát triển ngân hàng.

3.3.3. Đẩy mạnh hoạt động marketing trong ngân hàng:

➤ Cơ sở:

Dựa trên tồn tại, hạn chế về công tác tiếp thị marketing, xây dựng và củng cố thương hiệu chưa tốt. Công tác tiếp thị, thu hút khách hàng sử dụng các sản phẩm ngân hàng hiện đại chưa đạt được hiệu quả cao.

Việc phát triển sản phẩm mới hoạt động độc lập nên hạn chế trong việc tuyên truyền, quảng bá hình ảnh ngân hàng và sản phẩm mới tới khách hàng - Mới chỉ thực hiện chủ yếu thông qua quảng cáo trên phương tiện thông tin đại chúng hay phát tờ rơi, tờ bướm tới khách hàng.

Cách thức marketing như thế này chưa thực sự hiệu quả vì nó mới chỉ dừng lại ở việc đưa ra những đặc điểm về sản phẩm cho vay, điều kiện và thủ tục vay chứ chưa thực

sự giúp khách hàng nhận biết được lợi ích của sản phẩm cho vay tiêu dùng nên chưa thu hút được nhiều khách hàng tới ngân hàng.

➤ Nội dung:

Với điều kiện cạnh tranh gay gắt như hiện nay, thì marketing trong hoạt động ngân hàng là rất cần thiết. Sản phẩm mà các ngân hàng cung cấp hầu như hoàn toàn giống nhau. Do đó, nhanh chóng triển khai hoạt động marketing trên lĩnh vực CVTD là một vấn đề cấp thiết với chi nhánh. Ngân hàng có thể thực hiện một số giải pháp sau:

- Ngân hàng cần tăng cường nghiên cứu thị trường và xác định thị trường mục tiêu. Đối tượng CVTD rất là rộng, bao gồm tất cả các cá nhân và hộ gia đình mong muốn được sử dụng dịch vụ ngân hàng để trang trải các khoản chi tiêu. Hành vi tiêu dùng của họ có nhiều biến động và chịu ảnh hưởng của nhiều nhân tố khác nhau, vì vậy, việc nghiên cứu thị trường là rất cần thiết. Nghiên cứu thị trường bao gồm việc tìm hiểu những nhu cầu của cá nhân, hộ gia đình cùng các yếu tố ảnh hưởng, xem xét hành vi mua sản phẩm tài chính của khách hàng và xác định các yếu tố tác động đến quyết định lựa chọn ngân hàng của họ. Đây là cơ sở để ngân hàng tiến hành phân đoạn thị trường, xác định thị trường mục tiêu nhằm chủ động đón đầu những cơ hội, phòng ngừa những thách thức, từ đó khai thác thị trường một cách tốt nhất.

- Cần xây dựng chiến lược giao tiếp – khuếch trương cụ thể và hiệu quả. Ngân hàng có thể tăng cường quảng cáo trên báo chí, truyền hình, tờ rơi tạo ấn tượng tốt đẹp về sản phẩm với khách hàng.

- Cử các nhân viên tín dụng tiếp thị sản phẩm tại các khu dân cư, các doanh nghiệp, tổ chức lao động. Mặt khác, chi nhánh nên phối hợp sử dụng nhiều công cụ như tham gia các hoạt động từ thiện, tài trợ các chương trình truyền hình..., nhằm tạo dựng hình ảnh và duy trì sự hiểu biết rộng rãi trong quần chúng về NH. Để thực hiện những điều này, chi nhánh phải nhanh chóng xây dựng trang web riêng – kênh thông tin tổng quát và toàn diện của chi nhánh đến mọi người.

- Các hình thức quảng bá sản phẩm của chi nhánh nên được tăng cường trong những thời điểm nhạy cảm khi thị trường đang nóng để phát huy hiệu quả tối đa. Cụ thể, trong thời điểm học sinh – sinh viên kết thúc khóa học có nguyện vọng đi du học, chi nhánh nên thực hiện hình thức phát tờ rơi, treo băng rôn tại các trường học, cung cấp thông tin trên Internet. Thông tin về dịch vụ cho vay mua nhà đất, ô tô, tài sản khác cũng có thể đến được với những khách hàng tương lai của chi nhánh qua các tờ giới thiệu, hình ảnh... tại các trung tâm tư vấn nhà, cơ sở sản xuất và kinh doanh ô tô. Việc liên kết với những địa điểm này sẽ góp phần thu hút sự chú ý của CN, hộ gia đình đang và sắp có ý định vay vốn ngân hàng để chi tiêu.

- Chi nhánh nên áp dụng hình thức khuyến mãi cho người đi vay, nhất là trong thời gian thị trường CVTD không sôi động. Chi nhánh có thể khuyến mãi bằng cách tặng quà, miễn phí dịch vụ, tổ chức các chương trình quay số trúng thưởng... Đối với khách hàng vay với giá trị lớn, trả nợ trước hạn... cũng nên được ngân hàng tạo những tiện ích và ưu đãi.

- Phát triển các kênh phân phối hiện đại cũng là một giải pháp hiệu quả. Địa bàn hoạt động của chi nhánh là một trung tâm TP của tỉnh do đó đối tượng khách hàng CVTD thường có trình độ dân trí cao. Tận dụng lợi thế đó, ngân hàng có thể thực hiện việc phân phối sản phẩm qua kênh giao dịch tự động, qua hệ thống phone – banking, đáp ứng nhu cầu khách hàng với mức độ tiện ích cao nhất.

➤ Biện pháp thực hiện:

- Chi nhánh nên tuyển dụng và đào tạo các cán bộ chuyên trách về marketing trong TDTD, làm việc tại phòng bán lẻ. Hiện tại, chi nhánh chưa có những cán bộ chuyên đảm nhận nhiệm vụ marketing trong TDTD. Hoạt động của những nhân viên này giống như cầu nối giữa dịch vụ CVTD của chi nhánh với cá nhân, hộ gia đình, thúc đẩy quá trình gặp gỡ và hợp tác giữa người đi vay và ngân hàng với sự hài lòng tuyệt đối của cả hai bên.

➤ Kết quả dự kiến:

- Thương hiệu ngân hàng được mọi người biết đến, giúp ngân hàng phát triển việc kinh doanh.

- Thu hút được nhiều khách hàng, tăng khả năng tranh với các ngân hàng khác.

- Giúp cho ngân hàng có thể mở rộng được phạm vi hoạt động của mình, mang lại nguồn thu nhập cao hơn.

KẾT LUẬN

Một số kiến nghị

Tất cả các giải pháp trên chưa phải là tất cả những gì mà một ngân hàng cần thiết phải làm để thực hiện để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Nhưng thiết nghĩ, ngoài những điều trên là cần thiết thì Chi nhánh còn cần sự trợ giúp của Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước... để góp phần vào việc nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng.

Kiến nghị với Nhà nước

Do xu thế phát triển tất yếu của cho vay tiêu dùng cùng với những lợi ích mà Nhà nước đạt được từ sự phát triển đó, Nhà nước cũng cần có những nỗ lực nhằm hỗ trợ cho mục tiêu phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, khuyến khích và tạo ra những điều kiện thuận lợi để sự phát triển của loại hình cho vay này diễn ra một cách lành mạnh tốt đẹp.

Nhà nước nên tiếp tục xúc tiến các chương trình phát triển kinh tế vùng sâu vùng xa, các chương trình hỗ trợ nông dân và các hộ gia đình nghèo để cải thiện mức thu nhập cho nhóm người có thu nhập thấp ở Việt Nam, thu hẹp dần hố sâu ngăn cách giàu nghèo.

Ngoài ra, các cơ quan chức năng cũng cần chấn chỉnh hoạt động của mình trong phạm vi có liên quan, như là việc cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản, hạn chế các sai sót và tiêu cực trong công tác này nhằm bảo vệ quyền lợi của các ngân hàng trong vấn đề liên quan đến cầm cố, thế chấp.

Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước là cơ quan đại diện cho Nhà nước trong lĩnh vực Ngân hàng, trực tiếp chỉ đạo hoạt động của các Ngân hàng, vì vậy Ngân hàng Nhà nước đóng một vai trò quan trọng trong việc phát triển các hoạt động của Ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng.

Thứ nhất: Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện các văn bản pháp quy nhằm tạo ra một hệ thống pháp lý đầy đủ và thông thoáng về hoạt động cho vay tiêu dùng.

Thứ hai: Hoạch định chiến lược phát triển chung về cho vay tiêu dùng giữa các ngân hàng thương mại nhằm tạo ra sự thống nhất về quản lý và bình đẳng trong cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại trong cả nước.

Thứ ba: Cần thành lập và phát triển hệ thống thông tin liên ngân hàng; Ngân hàng Nhà nước cần phải thúc đẩy tăng cường mối quan hệ với các ngân hàng thương mại và giữa các ngân hàng với nhau, thiết lập mối quan hệ mật thiết để từ đó nắm bắt thông tin về hoạt động của ngân hàng cũng như thông tin về khách hàng vay và khách hàng tiềm năng.

Thứ tư: Ngân hàng Nhà nước cũng nên tăng cường các biện pháp hỗ trợ, tạo điều kiện cho các Ngân hàng thương mại phát triển hoạt động của mình.

Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam cần ban hành quy trình cho vay tiêu dùng và nhanh chóng hoàn thiện quy trình nhằm áp dụng một cách khoa học, thống nhất và toàn diện trong hệ thống cũng như ban hành những hướng dẫn cụ thể về việc thực hiện các quy định về đảm bảo tiền vay của Ngân hàng Nhà nước.

Giảm bớt giấy tờ, thủ tục không cần thiết trong hồ sơ vay vốn. Qua quá trình triển khai thực hiện công tác cho vay tiêu dùng, hồ sơ vay vốn có quá nhiều giấy tờ mang nặng tính hình thức và không cần thiết.

Đặt ra những mục tiêu cụ thể, rõ ràng và đưa ra các phương pháp thực hiện cho chi nhánh nhằm đẩy mạnh các hoạt động cho vay tiêu dùng cả về quy mô, số lượng và chất lượng các khoản vay, làm phong phú, đa dạng các loại hình sản phẩm.

Đầu tư, hướng dẫn chi nhánh áp dụng công nghệ hiện đại, tiên tiến để nâng cao và hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ hiện có.

Tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm tra và kiểm toán nội bộ nhằm phát hiện kịp thời các sai phạm, cũng như ngăn ngừa và lành mạnh hóa hoạt động của ngân hàng.

Tăng cường chăm sóc khách hàng, tiếp tục duy trì và củng cố mối quan hệ với khách hàng; đồng thời mở rộng và thu hút khách hàng mới.

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực thông qua các khóa học ngắn hạn diễn ra hàng quý, hàng năm để giúp các cán bộ nắm bắt công nghệ mới, các chính sách và thông tin mới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Giáo trình “Nghịệp vụ ngân hàng thương mại” - PGS. TS Trầm Thị Xuân Hương – Th.S Hoàng Thị Minh Ngọc, NXB Kinh tế TP.HCM
- [2] Giáo trình “Nghịệp vụ ngân hàng thương mại” - TS. Nguyễn Minh Kiều (2012), NXB Lao Động Xã Hội
- [3] Giáo trình “Quản trị ngân hàng thương mại” – PGS.TS Phan Thị Thu Hà và TS Nguyễn Thị Thu Thảo – NXB Thống kê
- [4] Giáo trình “ Ngân hàng thương mại” – PGS.TS Phan Thị Thu Hà, NSB Đại Học Kinh Tế Quốc Dân (2013)
- [5] Các văn bản, quyết định về cho vay và cho vay tiêu dùng do Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam ban hành.
- [6] Trang web: <https://www.vietinbank.vn>
- [7] Trang web: <https://thuvienphapluat.vn/>
- [8] Tổng hợp từ điện tử
- [9] Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh PGD Pleiku 2018-2020.
- [10] Bảng cân đối kế toán của PGD Pleiku từ 2018-2020
- [11] Các số liệu về tình hình cho vay, thu nợ, dư nợ, nợ quá hạn, nợ xấu 2018-2

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ tên sinh viên: Nguyễn Thị Hồng Đào

Lớp: K11NH..... Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại PDG Pleiku - Ngân hàng Công Thương chi nhánh Gia Lai”.

Giảng viên hướng dẫn: Nguyễn Phi Điệp

Thời gian thực tập: Từ 01/03/2021 đến 31/05/2021

Tại đơn vị: PDG Pleiku - Ngân hàng Công Thương chi nhánh Gia Lai

1. Trong quá trình viết báo cáo thực tập sinh viên đã thể hiện :

Thực hiện viết báo cáo thực tập theo quy định:

Tốt Khá Trung bình Không đạt

2. Thường xuyên liên hệ và trao đổi chuyên môn với Giảng viên hướng dẫn:

Thường xuyên Ít liên hệ Không

3. Đề tài đạt chất lượng theo yêu cầu:

Tốt Khá Trung bình Không đạt

Kon Tum, ngày.....tháng.....năm2021

Giảng viên hướng dẫn

