

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
PHÂN HIỆU ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG TÀI KONTUM



XAYYASOUTTA KHANTHAY

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH
HÀNG CÁ NHÂN NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á -
CHI NHÁNH KONTUM**

Kon Tum, tháng 6 năm 2021

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á - CHI NHÁNH KON TUM

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO

SINH VIÊN THỰC HIỆN : XAYYASOUTTA KHANTHAY

LỚP : K11NH

MSSV : 17152340102010

Kon Tum, tháng 6 năm 2021

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài	1
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Kết cấu khoá luận	2
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	3
1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.2. Đặc điểm hoạt động cho vay	3
1.1.3. Vai trò của hoạt động cho vay.....	4
1.1.4. Phân loại hoạt động cho vay.....	5
1.2. HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	7
1.2.1. Khái niệm hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại...7	
1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại	7
1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	8
1.3. CÁC CHỈ TIÊU PHẢN ẢNH SỰ PHÁT TRIỂN CỦA HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN	9
1.3.1. Chỉ tiêu định lượng.....	9
1.3.2. Chỉ tiêu định tính	12
1.4. NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	12
1.4.1. Các nhân tố thuộc về ngân hàng.....	12
1.4.2. Các nhân tố thuộc về khách hàng.....	14
1.4.3. Các nhân tố khách quan.....	14
KẾT CHƯƠNG 1	15
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM	16
2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á –CHI NHÁNH KON TUM	16
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	16
2.1.2. Cơ cấu tổ chức	17
2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Kon Tum.....	17

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM.....	24
2.2.1. Quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân	24
2.2.2. Điều kiện cho vay	26
2.2.3. Các sản phẩm dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân	28
2.2.4. Một số chỉ tiêu hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020	32
2.3. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM.....	40
2.3.1. Kết quả đạt được	40
2.3.2. Hạn chế	41
2.3.3. Nguyên nhân hạn chế.....	42
KẾT CHƯƠNG 2.....	43
CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM.....	44
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN.....	44
3.1.1. Định hướng phát triển chung.....	44
3.1.2. Định hướng phát triển riêng đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....	44
3.2. GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM.....	45
3.2.1. Tuyển dụng có chọn lọc, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của hoạt động cho vay KHCN	45
3.2.2. Xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng	47
3.2.3. Cải tiến chất lượng dịch vụ.....	48
3.2.4. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, hạ tầng phục vụ giao dịch với khách hàng.....	49
3.2.5. Nâng cao chất lượng hoạt động Marketing	49
3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.....	50
3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ	50
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.....	50
3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đông Á nói chung và DAB Kon Tum nói riêng.....	51
KẾT CHƯƠNG 3.....	51
KẾT LUẬN	52
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	
BẢNG ĐÁNH GIÁ TRÌNH THỰC TẬP TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN	

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong lĩnh vực ngân hàng, hoạt động cho vay là hoạt động quan trọng, mang lại lợi nhuận trực tiếp đối với các ngân hàng thương mại (NHTM). Tuy nhiên, cho vay cũng là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro. Chính vì vậy, Chính phủ và các NHTM luôn chú trọng đến việc phát triển hoạt động cho vay với mục đích ổn định và phát triển ngân hàng, mặt khác đảm bảo cung ứng vốn cho sản xuất kinh doanh, ổn định sản xuất kinh doanh cho toàn bộ nền kinh tế. Trong thời gian gần đây, cho vay khách hàng cá nhân (CVKHCCN) là mảng hoạt động được sự quan tâm đầu tư phát triển của các NHTM nói chung và Ngân hàng TMCP Đông Á (DAB) nói riêng; DAB đã định hướng hoạt động CVKHCCN là một trong mười mục tiêu chiến lược phát triển đến năm 2025.

Là chi nhánh dẫn đầu khu vực Kon Tum., Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum (DAB Kon Tum) luôn bám sát định hướng phát triển của DAB, qua đó góp phần phát triển kinh tế xã hội, đẩy mạnh sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa của tỉnh Kon Tum, nâng cao vị thế, uy tín của DAB. Trong những năm qua, hoạt động cho CVKHCCN của DAB Kon Tum đã được đầu tư phát triển và đã đạt được những thành quả tốt. Tuy nhiên, đánh giá một cách khách quan thì hoạt động CVKHCCN của DAB Kon Tum còn tồn tại một số hạn chế cần được bổ sung hoàn thiện để phát triển trong giai đoạn tiếp theo. Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động CVKHCCN đối với đời sống kinh tế, chính trị tỉnh Kon Tum và đối với chính DAB Kon Tum, em chọn đề tài: “***Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum***” với mong muốn tìm hiểu thực trạng hoạt động cho vay của DAB Kon Tum, để từ đó có những giải pháp hợp lý cho chiến lược phát triển hoạt động cho CVKHCCN của DAB Kon Tum.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

Mục tiêu của bài nghiên cứu là từ việc phân tích thực trạng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Á, từ đó tìm ra các điểm hạn chế và nguyên nhân, thông qua đó đề xuất một số giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao hoạt động cho vay với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum nói riêng và toàn ngành ngân hàng nói chung.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Phạm vi không gian: Nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum.

+ Phạm vi thời gian: Số liệu được sử dụng trong bài nghiên cứu thuộc giai đoạn 2018 – 2020. Các giải pháp đưa ra có hiệu lực trong giai đoạn 2021 – 2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Bài nghiên cứu sử dụng các phương pháp thống kê, phân tích và so sánh số liệu, từ đó rút ra các kết luận, và sử dụng phương pháp tổng hợp để đưa ra đánh giá và biện pháp khắc phục.

5. Kết cấu khoá luận

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung của khoá luận gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum

Chương 3: Một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

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

Cho vay, còn gọi là tín dụng, là việc một bên (bên cho vay) cung cấp nguồn tài chính cho đối tượng khác (bên đi vay) trong đó bên đi vay sẽ cam kết hoàn trả tài chính cho bên cho vay trong một thời hạn thỏa thuận và thường kèm theo lãi suất. Do hoạt động này làm phát sinh một khoản nợ nên bên cho vay còn gọi là chủ nợ, bên đi vay gọi là con nợ.

Nhà kinh tế pháp Louis Baundin, đã định nghĩa tín dụng như là “Một sự trao đổi tài hoá hiện tại lấy một tài hoá tương lai”. Ở đây, chúng ta thấy yếu tố thời gian đã xen lẫn vào, cũng vì có sự xen lẫn đó cho nên có sự bất trắc, rủi ro xảy ra và cần có sự tín nhiệm, sử dụng sự tín nhiệm của nhau nên mới có danh từ tín dụng.

Theo mục 2- Điều 3- Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN về qui chế cho vay của Tổ chức tín dụng với khách hàng, ta có định nghĩa: “Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời hạn nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi”.

Định nghĩa trên được các ngân hàng và tổ chức tín dụng khác áp dụng để làm tiền đề căn bản cho các hoạt động cho vay của mình.

1.1.2. Đặc điểm hoạt động cho vay

- Tính pháp lý của nghiệp vụ cho vay: Cho vay của ngân hàng là một khái niệm kinh tế hơn là pháp lý. Các hành vi cho vay của ngân hàng có cùng một logic kinh tế, hứng chịu rủi ro cho một người mà ngân hàng tin tưởng ứng vốn cho vay, nhưng nó không chỉ gồm một giao dịch pháp lý mà nhiều loại (cho vay, bảo lãnh, cầm cố...)

- Các khoản vay đều phải tuân theo một quy trình cho vay, thu nợ nhất định. Thông thường gồm 5 bước:

Bước 1: Lập hồ sơ đề nghị vay

Bước 2: Phân tích tín dụng

Bước 3: Quyết định cấp tín dụng cho vay

Bước 4: Giải ngân

Bước 5: Giám sát thu nợ và thanh lý hợp đồng cho vay

- Lãi suất trong hợp đồng cho vay theo thỏa thuận giữa khách hàng và ngân hàng cho vay.

- Các khoản cho vay có hoặc không có tài sản đảm bảo tùy vào việc đánh giá và xếp hạng khách hàng của ngân hàng cho vay.

- Khi kết thúc hợp đồng khách hàng có nghĩa vụ trả gốc và lãi hoặc có một số thỏa thuận khác nếu được ngân hàng cho vay chấp nhận. Trường hợp khách hàng không thực hiện hợp đồng hay không có một điều khoản nào khác thì tài sản đảm bảo thuộc quyền quyết định của ngân hàng cho vay.

1.1.3. Vai trò của hoạt động cho vay

Đối với nền kinh tế

Cầu nối giữa cung và cầu về vốn trong nền kinh tế: Trong nền kinh tế luôn có một số người thừa vốn cần đầu tư và một số người thiếu vốn muốn đi vay. Song những người này khó có thể trực tiếp gặp nhau, hoặc có thể gặp nhau thì chi phí rất cao và không kịp thời. Với vai trò là trung gian tài chính các ngân hàng thương mại đứng ra làm trung gian nhận tiền gửi từ tất cả các thành phần kinh tế và cho vay lại các đơn vị, cá nhân trong nền kinh tế. Hay nói cách khác: “Tín dụng ngân hàng là chiếc cầu nối để những người có vốn và những người cần vốn gặp nhau”.

Thúc đẩy quá trình luân chuyển hàng hoá, luân chuyển tiền tệ, điều tiết khối lượng tiền trong lưu thông và kiểm soát lạm phát: Thông qua hoạt động tín dụng, khối lượng tiền trong lưu thông sẽ tăng lên khi thực hiện hoạt động cho vay và ngược lại sẽ giảm xuống khi thực hiện hoạt động thu nợ, do đó sẽ góp phần điều tiết khối lượng tiền trong toàn bộ nền kinh tế. Ngân hàng sử dụng công cụ lãi suất, hạn mức tín dụng để làm thay đổi khối lượng tiền vay, từ đó điều tiết được khối lượng tiền trong nền kinh tế và kiểm soát được lạm phát.

Tạo điều kiện để phát triển kinh tế với các nước: Tín dụng ngân hàng nhận các nguồn tài trợ như ODA, ESAF... từ các nước cấp tín dụng cũng như các tổ chức tín dụng quốc tế với mục đích tài trợ cho nền kinh tế đã mang lại những kết quả to lớn về kinh tế xã hội đồng thời tăng cường mối quan hệ tốt đẹp giữa nước ta với các nước trên thế giới.

Đối với ngân hàng

Hoạt động cho vay là hoạt động chứa nhiều rủi ro tiềm ẩn, nhưng nó lại là hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng thương mại để tạo ra lợi nhuận. Bên cạnh rủi ro tiềm ẩn thì ngân hàng cho vay với mức lãi suất phù hợp với các khoản vay và phần lãi thu về cũng là thu nhập chính của ngân hàng. Ngân hàng thương mại với tư cách là một trung gian tài chính, kinh doanh trên nguyên tắc tiền gửi của khách hàng dưới hình thức tài khoản vãng lai và tài khoản tiền gửi. Trên cơ sở đó ngân hàng tiến hành các hoạt động cho vay dưới nhiều hình thức khác nhau, tùy theo yêu cầu vay của khách hàng. Sự chênh lệch giữa tiền lãi kiếm được thông qua hoạt động cho vay và tiền lãi phải trả cho các khoản huy động là lợi nhuận thu được. Đây chưa phải là toàn bộ lợi nhuận của ngân hàng, tuy nhiên nghiệp vụ tín dụng là nghiệp vụ chủ yếu của ngân hàng nó chiếm tỷ lệ lớn nhất trong tổng số lợi nhuận của ngân hàng.

Đối với người đi vay

Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại có các kỳ hạn khác nhau như: Ngắn hạn, trung hạn và dài hạn bên cạnh đó lãi suất cũng chia thành nhiều loại: linh hoạt, cố định hay thả nổi... vì thế khách hàng tùy ý lựa chọn kỳ hạn vay hay thỏa thuận hình thức lãi suất vay phù hợp với mục tiêu kinh doanh của mình. Mặt khác, việc vay vốn ngân hàng giúp khách hàng tập trung được vốn kinh doanh đồng bộ, giảm chi phí huy động và chủ động trong việc hoàn trả gốc và lãi theo hợp đồng, việc thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng

khi kết thúc hợp đồng cho vay cũng tạo điều kiện cho khách hàng kinh doanh tiếp như trợ giúp vốn, gia hạn hợp đồng.

Trong khi sử dụng vốn vay, khách hàng có quan hệ ràng buộc với ngân hàng bởi trách nhiệm hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi trong một thời gian nhất định. Vì vậy đòi hỏi các doanh nghiệp phải cân nhắc làm thế nào để sử dụng vốn có hiệu quả nhất, giảm thiểu chi phí, tăng vòng quay của vốn đảm bảo kinh doanh có hiệu quả cho doanh nghiệp, đồng thời tăng hiệu quả của hoạt động tín dụng ngân hàng. Muốn vậy, các doanh nghiệp phải tự vươn lên thông qua các hoạt động của mình mà một trong các hoạt động khá quan trọng là việc hạch toán kế toán nhằm giám sát mọi hoạt động tài chính tiền tệ của doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Như vậy thông qua hoạt động tín dụng mà cụ thể là cho vay, ngân hàng có thể kiểm soát hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp làm cho người vay càng có ý thức hơn trong cơ chế quản lý tài chính, quản lý đồng vốn, qua đó tăng cường củng cố chế độ hạch toán kế toán thêm vững chắc.

1.1.4. Phân loại hoạt động cho vay

Việc phân loại các hình thức tín dụng thường được dựa vào một số tiêu chí nhất định. Căn cứ đó ngân hàng thiết lập quy trình cho vay, nâng cao hiệu quả tín dụng và quản lý rủi ro tín dụng được tốt hơn.

- Căn cứ theo thời hạn khoản vay:

+ Cho vay ngắn hạn: Là hình thức cho vay có thời hạn trong vòng 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

+ Cho vay trung hạn: Là hình thức cho vay có thời hạn từ 12 tháng đến 5 năm, được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng dự án mới có quy mô vốn nhỏ, thời gian thu hồi vốn nhanh.

+ Cho vay dài hạn: Là hình thức cho vay có thời hạn trên 5 năm và thời hạn tối đa có thể là 20 – 30 năm, được dùng để đáp ứng nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

- Căn cứ theo phương thức cho vay:

+ Cho vay theo hạn mức thấu chi: Là việc ngân hàng thỏa thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng phù hợp với các quy định của chính phủ và NHNN Việt Nam về hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán. Ngân hàng thu lãi trên số tiền khách hàng chi vượt.

+ Cho vay từng lần: Là một hình thức cho vay phổ biến của ngân hàng. Mỗi lần vay, khách hàng phải làm đơn và trình ngân hàng phương án sử dụng vốn vay. Ngân hàng sẽ phân tích khách hàng, thẩm định dự án và ký hợp đồng cho vay, xác định mục đích, quy mô cho vay, thời hạn giải ngân, thời hạn trả nợ, lãi suất và yêu cầu đảm bảo nếu cần... Mỗi món vay được tách biệt nhau thành các hồ sơ (khế ước nhận nợ) khác nhau. Theo từng kỳ hạn nợ trong hợp đồng, ngân hàng sẽ thu gốc và lãi.

+ Cho vay theo hạn mức (cho vay luân chuyển): Là nghiệp vụ theo đó ngân hàng thỏa thuận cho khách hàng hạn mức tín dụng trong khoảng thời gian và cho vay theo hạn mức tín dụng đó. Như vậy, khi cấp hạn mức, ngân hàng cam kết cho vay nếu khách hàng đáp ứng đủ điều kiện.

+ Cho vay trả góp: Là hình thức mà khi vay vốn, tổ chức tín dụng và khách hàng xác định và thỏa thuận số tiền lãi vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời kỳ vay.

+ Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng: Tổ chức tín dụng cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi hạn mức tín dụng nhất định. Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng dự phòng, mức phí trả cho hạn mức tín dụng dự phòng.

+ Cho vay theo hợp đồng tín dụng: Ngân hàng và khách hàng xác định, thỏa thuận một hạn mức tín dụng duy trì trong một thời gian nhất định hoặc theo chu kỳ sản xuất, kinh doanh.

+ Cho vay theo dự án đầu tư: Ngân hàng cho khách hàng vay vốn để thực hiện đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

+ Cho vay hợp vốn: Một nhóm tổ chức tín dụng cùng cho vay đối với một dự án vay vốn hoặc phương án vay vốn của khách hàng. Trong đó có một tổ chức tín dụng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các tổ chức tín dụng khác. Ngoài ra cho vay hợp vốn còn phải thực hiện theo quy chế đồng tài trợ của các tổ chức tín dụng do Thống đốc NHNN ban hành.

+ Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng: Tổ chức tín dụng chấp thuận cho khách hàng được sử dụng số vốn vay trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là đại lý của tổ chức tín dụng.

+ Các phương pháp cho vay khác mà pháp luật không cấm, phù hợp với quy định tại Quy chế cho vay và điều kiện hoạt động kinh doanh của tổ chức tín dụng và đặc điểm của khách hàng vay.

- Căn cứ theo xuất xứ tín dụng:

+ Cho vay trực tiếp: Ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho khách hàng có nhu cầu, đồng thời người đi vay trực tiếp hoàn trả nợ vay cho ngân hàng.

+ Cho vay gián tiếp: Là khoản cho vay được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước hoặc chứng từ nợ được phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán, gồm có các hình thức: Chiết khấu, mua lại các phiếu bán hàng, nghiệp vụ thanh toán.

- Căn cứ theo hình thức bảo đảm:

+ Cho vay có tài sản đảm bảo: Cho vay có đảm bảo bằng tài sản là việc cho vay vốn của tổ chức tín dụng mà theo đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay được cam kết bảo đảm thực hiện bằng tài sản cầm cố, thế chấp, tài sản hình thành từ vốn vay của khách hàng vay hoặc bảo lãnh từ bên thứ ba.

+ Cho vay không có tài sản đảm bảo: Cho vay không có tài sản đảm bảo là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, mà việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng. Đối với những khách hàng tốt, có khả năng tài chính lành mạnh, thì ngân hàng có thể cấp tín dụng dựa vào uy tín của khách hàng mà không cần một nguồn thu nợ thứ hai bổ sung là tài sản đảm bảo.

- Căn cứ theo đối tượng khách hàng:

+ Cho vay khách hàng là doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế: Giúp doanh nghiệp trang trải các chi phí như mua hàng, nhập kho, trả thuế, trả lương cho cán bộ nhân viên,...

+ Cho vay khách hàng cá nhân: Giúp tài trợ cho việc mua ô tô, nhà ở, trang thiết bị gia đình, vật liệu xây dựng để sửa chữa, hiện đại hóa nhà cửa hay trang trải các khoản viện phí và các chi phí cá nhân.

1.2. HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

Cho vay khách hàng cá nhân là hoạt động tín dụng của ngân hàng cho chủ thể là các cá nhân, hộ gia đình. Ngân hàng tài trợ vốn cho cá nhân, phục vụ việc sản xuất kinh doanh, tiêu dùng của cá nhân trong một khoảng thời gian nhất định dựa trên nguyên tắc hoàn trả đúng thời hạn cả gốc và lãi.

1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

- Quy mô khoản vay nhỏ nhưng số lượng vay lớn: So với việc cho vay sản xuất kinh doanh, giá trị các khoản cho vay cá nhân không lớn. Điều này một phần do giá trị hàng hoá, dịch vụ tiêu dùng ở mức vừa phải. Mặt khác, đa số các khách hàng vay vốn đã có sự tích lũy từ trước đối với các tài sản có giá trị lớn, họ chỉ tìm đến ngân hàng với mục đích hỗ trợ cho hoạt động tiêu dùng cá nhân. Tuy quy mô khoản vay này là nhỏ nhưng tổng quy mô cho vay của ngân hàng lại rất lớn, do số lượng khách hàng có nhu cầu vay vốn tín dụng cá nhân lớn.

- Các khoản cho vay khách hàng cá nhân có mức lãi suất cho vay chưa linh hoạt: Khách hàng cá nhân thường ít “nhạy cảm” với lãi suất, họ thường chỉ quan tâm đến khoản tiền phải trả hàng tháng hơn là mức lãi suất ghi trong hợp đồng. Do đó, khác với hầu hết các khoản cho vay kinh doanh lãi suất được điều chỉnh theo thị trường, lãi suất tín dụng cá nhân 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 hạn vay. Đối với những khoản 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 một biên độ nhất định tùy theo từng ngân hàng.

- Tín dụng cá nhân có chi phí lớn nhất trong danh mục tín dụng của ngân hàng: Bởi quy mô của mỗi khoản vay thường nhỏ thậm chí không đáng kể song số lượng các khoản vay lại rất lớn. Hơn nữa, việc cập nhật các thông tin cá nhân khó có thể đầy đủ và chính xác. Do vậy, ngân hàng phải thực hiện rất nhiều bước trong quá trình cho vay từ lúc tiếp nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng, giải ngân cho đến lúc thu hồi nợ.

- Tín dụng cá nhân có mức độ rủi ro cao: Rủi ro trong cho vay đối với khách hàng cá nhân cao hơn cho vay doanh nghiệp. Điều này xuất phát từ hai nguyên nhân sau:

Rủi ro về lãi suất: Đối với các khoản cho vay kinh doanh, ngân hàng và khách hàng thường có sự thỏa thuận áp dụng mức lãi suất thả nổi, tức là lãi suất được điều chỉnh theo từng kỳ hạn nhất định trong suốt thời hạn cho vay. Vì vậy, nguy cơ rủi ro về lãi suất đối với cho vay kinh doanh sẽ thấp hơn so với cho vay cá nhân.

Rủi ro đạo đức: Khả năng hoàn trả vốn vay đối với các khoản cho vay khách hàng cá nhân phụ thuộc vào thu nhập của người đi vay. Tuy nhiên, đối với những khách hàng cá nhân có thể do nhiều yếu tố chủ quan và khách quan mà họ không thể thực hiện trả nợ hoặc trì hoãn trả nợ, từ đó gây ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của ngân hàng. Nhân tố chủ quan có thể là tình trạng “sức khỏe” tài chính của người đi vay, công việc làm ăn không tốt... ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực tài chính của khách hàng, từ đó giảm khả năng thực hiện trả nợ của khách hàng. Các nhân tố khách quan như hạn hán, mất mùa, sự suy thoái của nền kinh tế dẫn đến khả năng mất việc cao... cũng là những nguy cơ ảnh hưởng đến khả năng hoàn trả của khách hàng.

Lợi nhuận từ tín dụng cá nhân lớn: Lãi suất của các khoản tín dụng cá nhân phần lớn đều cao hơn các khoản tín dụng khác của NHTM. Điều này xuất phát từ các khoản tín dụng cá nhân có chi phí cao và cũng có rủi ro cao nhất trong các loại cho vay của NHTM. Mức lợi nhuận từ trên mỗi khoản tín dụng cá nhân cao, số lượng lớn, vì vậy toàn bộ lợi nhuận thu về từ hoạt động này là đáng kể trong tổng thu nhập của NHTM.

1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Đối với nền kinh tế

Nền kinh tế Việt Nam đang chuyển mình mạnh mẽ kéo theo tất cả các ngành nghề kinh tế phát triển. Ngân hàng với vai trò quan trọng là huyết mạch của nền kinh tế – đáp ứng nhu cầu vốn để đảm bảo quá trình sản xuất được thực hiện liên tục và mở rộng quy mô sản xuất, tức là ngân hàng đã biến vốn nhàn rỗi không hoạt động trong dân cư thành vốn hoạt động, luân chuyển vốn đến những cá nhân cần vốn đầu tư trong nền kinh tế. Ngân hàng cho vay sau đó thu về gốc và lãi, vì vậy những cá nhân thực hiện vay vốn của ngân hàng phải có mục đích vay vốn hay phương án kinh doanh đem lại lợi nhuận đủ để trả nợ vay cho ngân hàng, từ đó thúc đẩy ý tưởng sản xuất kinh doanh cũng như hoạt động sản xuất kinh doanh có hiệu quả để đem về nguồn thu cho người đi vay, bên cạnh đó mang lại phúc lợi cho xã hội. Như vậy, ngành ngân hàng đang giữ vị trí chiến lược trong sự phát triển chung của toàn đất nước. Bởi hiệu quả trong hoạt động cho vay của ngân hàng sẽ đem lại nguồn lợi không chỉ cho ngân hàng, khách hàng mà còn cho cả xã hội.

Đối với các ngân hàng thương mại

Đối với ngân hàng thì hoạt động cho vay là quan trọng nhất vì nó mang lại thu nhập cao nhất cho ngân hàng, khách hàng truyền thống của ngân hàng là khách hàng doanh nghiệp, tuy nhiên với điều kiện kinh tế hiện nay, các cá nhân ngày càng tham gia nhiều vào hoạt động sản xuất kinh doanh nhưng họ không thể huy động vốn thông qua phát hành cổ phiếu như doanh nghiệp, vốn tự có nhỏ, vay mượn ngoài thường phải chịu mức lãi suất cao

hơn. Hơn nữa, khi mà nền kinh tế đang ngày càng phát triển đồng nghĩa với thu nhập bình quân đầu người ngày càng được nâng cao thì nhu cầu sử dụng các dịch vụ tài chính – ngân hàng của nhóm KHCCN càng lớn. Ta thấy rằng ở Việt Nam hiện nay với quy mô dân số 90 triệu người, thị trường KHCCN là một thị trường rất rộng lớn và nhiều tiềm năng để các ngân hàng thương mại khai thác. Mặt khác, đối tượng KHCCN không chỉ là nhóm đối tượng có nhu cầu vay vốn mà ngược lại, họ còn cung cấp cho ngân hàng một lượng vốn lớn, nguồn này chủ yếu là các khoản tiết kiệm của các cá nhân, vì vậy tính ổn định cao, tạo thuận lợi cho việc đầu tư vào các tài sản trung và dài hạn của các ngân hàng thương mại. Do đó việc tạo dựng mối quan hệ với nhóm khách hàng này rất có ý nghĩa đối với hoạt động kinh doanh của NHTM.

Đối với khách hàng cá nhân

Khách hàng sẽ được thỏa mãn vốn để kinh doanh, chi tiêu, thanh toán mà không cần phải chi phí nhiều thời gian, sức lực cho việc tìm kiếm nơi cung ứng vốn tiện lợi, chắc chắn và hợp pháp.

CVKHCN là hình thức tín dụng cung cấp cho cá nhân, hộ gia đình nhằm tài trợ cho các nhu cầu chi tiêu như mua sắm, sửa chữa nhà cửa, giáo dục, y tế, du lịch. Đối với khách hàng, nó giúp giải quyết mâu thuẫn giữa nhu cầu tiêu dùng với khả năng thanh toán. Do đó, người tiêu dùng được hưởng những lợi ích của hàng hóa dịch vụ trước khi họ tích lũy đủ tiền, giải quyết những nhu cầu cấp bách một cách nhanh chóng. CVKHCN giúp họ có được một cuộc sống ổn định ngay từ khi còn trẻ bằng việc mua trả góp những gì cần thiết, tạo cho họ động lực to lớn để làm việc, tiết kiệm, nuôi dưỡng con cái. Như vậy, hoạt động CVKHCN đã góp phần làm cải thiện và nâng cao đời sống nhân dân.

Với mục đích đầu tư, người vay có thể mở rộng đầu tư, sử dụng đòn bẩy tài chính giúp họ tăng thêm thu nhập. Ngoài ra, tiếp cận với nguồn vốn ngân hàng làm các hộ gia đình, cá nhân có thêm động lực và nguồn lực vượt qua những khó khăn trong sản xuất kinh doanh.

1.3. CÁC CHỈ TIÊU PHẢN ÁNH SỰ PHÁT TRIỂN CỦA HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.3.1. Chỉ tiêu định lượng

- Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ CVKHCN

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ CVKHCN (\%)} = \frac{\text{Dư nợ năm nay} - \text{Dư nợ năm trước}}{\text{Dư nợ năm trước}} \times 100$$

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng dư nợ CVKHCN qua các năm để đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm KHCCN và đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch đặt ra của ngân hàng.

Chỉ tiêu càng cao tức là ngân hàng đang CVKHCN được nhiều, mức độ hoạt động của ngân hàng ổn định và có hiệu quả, ngược lại tức là ngân hàng đang gặp khó khăn trong

việc CVKHCN, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng và thể hiện việc thực hiện kế hoạch cho vay chưa hiệu quả.

- Tỷ lệ tăng trưởng doanh số CVKHCN

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng DS CVKHCN (\%)} = \frac{\text{DS CVKHCN năm nay} - \text{DS CVKHCN năm trước}}{\text{DS CVKHCN năm trước}} \times 100$$

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng CVKHCN qua các năm để đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng. (tương tự như chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ, nhưng bao gồm toàn bộ dư nợ CVKHCN trong năm đến thời điểm hiện tại và dư nợ CVKHCN trong năm đã thu hồi).

Chỉ tiêu này càng cao thì mức độ hoạt động CVKHCN của ngân hàng càng ổn định và có hiệu quả, ngược lại tức là ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc tìm kiếm khách hàng cho vay và việc thực hiện kế hoạch tín dụng chưa hiệu quả.

- Tỷ lệ thu hồi lãi CVKHCN

$$\text{Tỷ lệ thu hồi lãi CVKHCN (\%)} = \frac{\text{Tổng lãi đã thu CVKHCN trong năm}}{\text{Tổng lãi phải thu CVKHCN trong năm}} \times 100$$

Chỉ tiêu này dùng để đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tài chính của ngân hàng, đánh giá khả năng đôn đốc, thu hồi lãi từ các khoản CVKHCN và tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của ngân hàng từ việc CVKHCN.

Chỉ tiêu càng cao thì lợi nhuận đến từ việc CVKHCN càng lớn, tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình tài chính của ngân hàng càng tốt, ngược lại nghĩa là ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc thu lãi từ hoạt động CVKHCN, ảnh hưởng đến doanh thu của ngân hàng, chỉ tiêu này cũng thể hiện tình hình bất ổn trong CVKHCN, có thể nợ xấu trong ngân hàng tăng cao nên ảnh hưởng đến khả năng thu hồi lãi của ngân hàng, và có thể ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ trong tương lai.

- Hệ số thu nợ CVKHCN

$$\text{Hệ số thu nợ CVKHCN (\%)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVKHCN}}{\text{Doanh số CVKHCN}} \times 100$$

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ CVKHCN của NH.

Nó phản ánh trong một thời kỳ nào đó, với doanh số CVKHCN nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn.

Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

- Tỷ lệ nợ quá hạn CVKHCN

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVKHCN (\%)} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVKHCN}}{\text{Tổng dư nợ CVKHCN}} \times 100$$

Chỉ tiêu này cho thấy tình hình nợ quá hạn KHCN tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu CVKHCN, tình hình đôn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay.

Đây là chỉ tiêu được dùng để đánh giá chất lượng tín dụng cũng như rủi ro tín dụng tại ngân hàng.

Tỷ lệ nợ quá hạn KHCN càng cao thể hiện chất lượng CVKHCN của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

- Tỷ lệ nợ xấu CVKHCN

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVKHCN (\%)} = \frac{\text{Tổng nợ xấu CVKHCN}}{\text{Tổng dư nợ CVKHCN}} \times 100$$

Bên cạnh chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn CVKHCN, ta còn dùng chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu CVKHCN để phân tích thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng. Tổng nợ xấu của ngân hàng bao gồm các khoản nợ quá hạn, nợ khoanh, nợ quá hạn chuyển về nợ trong hạn của hoạt động CVKHCN, chính vì vậy chỉ tiêu này cho thấy thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đôn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay.

Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng CVKHCN của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

- Vòng quay vốn

$$\text{Vòng quay vốn CVKHCN (vòng)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ KHCN}}{\text{Dư nợ bình quân KHCN}}$$

Trong đó:

$$\text{Dư nợ bình quân trong kỳ} = \frac{\text{Dư nợ đầu kỳ} + \text{Dư nợ cuối kỳ}}{2}$$

Chỉ tiêu này đo lường tốc độ luân chuyển vốn CVKHCN của ngân hàng, thời gian thu hồi nợ của ngân hàng là nhanh hay chậm. Vòng quay vốn càng nhanh thì được coi là tốt và việc đầu tư càng được an toàn.

- Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN

$$\text{Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN} = \text{Thu lãi CVKHCN} - \text{Chi cho lãi huy động vốn}$$

Chênh lệch giữa lãi suất huy động vốn và lãi suất cho vay tạo nên khoản chênh lệch cho ngân hàng chính là thu nhập ròng từ lãi cho vay (Net Interest Income) hay còn gọi là thu nhập ròng từ hoạt động tín dụng.

Chênh lệch giữa thu lãi CVKHHCN với lãi chi cho hoạt động huy động vốn để CVKHHCN là phần thu nhập ròng thể hiện hiệu quả việc CVKHHCN của ngân hàng.

- Tỷ lệ thu nhập từ cho vay KHCN/tổng thu nhập

Chỉ tiêu này phản ánh trong một đồng thu nhập từ hoạt động cho vay có bao nhiêu đồng thu về từ hoạt động cho vay KHCN, chỉ tiêu này nói lên hiệu quả hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng.

Chỉ tiêu này càng lớn thể hiện hoạt động cho vay KHCN đang mang lại nguồn thu nhập cao cho ngân hàng.

1.3.2. Chỉ tiêu định tính

Quy trình cấp tín dụng: Hướng dẫn cán bộ tín dụng theo hướng vừa tuân thủ theo các quy định của NHNN và phù hợp với xu hướng kinh doanh của ngân hàng. Quy trình này vừa đúng nguyên tắc song cần loại bỏ những thủ tục rườm rà, công tác thẩm định, đánh giá cần được tiến hành nhanh chóng để đưa ra quyết định tín dụng sớm nhất phục vụ nhu cầu giải ngân của khách hàng, đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách hàng về mặt vốn vay cũng như về thời điểm vay vốn.

Uy tín của ngân hàng, lòng tin của khách hàng: Cán bộ, nhân viên ngân hàng được khách hàng đánh giá là những người nhiệt tình với công việc, luôn có tinh thần trách nhiệm cao, đáng tin cậy, có năng lực chuyên môn, chuyên nghiệp trong giao tiếp khách hàng.

Sự đa dạng về các sản phẩm, dịch vụ cho vay: Ngân hàng cung cấp các sản phẩm cho vay đa dạng, tăng thêm cơ hội lựa chọn cho KHCN, dễ dàng trong việc lựa chọn sử dụng sản phẩm, giúp cho khách hàng có thể thỏa mãn được tốt nhất nhu cầu của họ. Bên cạnh đó, việc đa dạng hóa danh mục đầu tư là phương pháp truyền thống để giảm thiểu rủi ro trong cho vay. Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng ngày càng đa dạng và phong phú. Để nâng cao năng lực cạnh tranh, ngân hàng cần tạo ra những sản phẩm mới phù hợp với từng phân đoạn khách hàng, từ đó thu hút thêm khách hàng mới. Ngoài ra, cạnh tranh khốc liệt đã khiến cho tín dụng doanh nghiệp có mức sinh lời ngày càng giảm, trái lại CVKHHCN (đặc biệt cho vay tiêu dùng) đang có tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ. Đa dạng hóa các sản phẩm CVKHHCN là xu hướng phát triển chung của ngân hàng trong thời đại hội nhập hiện nay.

1.4. NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Việc nhận biết được các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là rất quan trọng để từ đó đưa ra những giải pháp phù hợp để nâng cao hiệu quả của dịch vụ này. Như phân tích ở trên, tín dụng cá nhân chịu sự tác động của hai nhân tố chính là nhân tố chủ quan của ngân hàng, các nhân tố khách quan từ phía khách hàng và môi trường pháp lý.

1.4.1. Các nhân tố thuộc về ngân hàng

- Chính sách tín dụng của ngân hàng: Có thể nói đây là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp nhất đến quy mô của hoạt động tín dụng nói chung và của hoạt động cho vay nói riêng. Bởi chính sách tín dụng là đường lối, chủ trương đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi vào đúng quỹ đạo, nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại của ngân hàng. Ngân hàng cần

có một chính sách tín dụng đúng đắn để thu hút được nhiều khách hàng và đảm bảo khả năng sinh lợi của hoạt động tín dụng. Một chính sách tín dụng đúng đắn phải phù hợp với sự thay đổi của môi trường kinh tế xã hội cũng như mục tiêu của ngân hàng. Chính sách tín dụng của ngân hàng ảnh hưởng đến quy mô của tín dụng ở rất nhiều khía cạnh khác nhau, song ảnh hưởng trực tiếp là ở những yếu tố chủ yếu như:

+ Lãi suất cạnh tranh: Đây là yếu tố đầu tiên ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng đối với ngân hàng. Ngân hàng có lãi suất cho vay thấp sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến với mình, tuy nhiên các ngân hàng không thể đơn phương hạ mức lãi suất của mình xuống thấp hẳn so với các ngân hàng khác được mà lãi suất cạnh tranh này phải dựa trên cơ sở quy định chung về lãi suất của hệ thống ngân hàng, lãi suất phải phù hợp với lợi nhuận của ngân hàng, đảm bảo trang trải được chi phí về quản lý, về trả lãi huy động, bù đắp được rủi ro có thể xảy ra.

+ Phương thức cho vay: phương thức cho vay phong phú đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng tại từng thời điểm khác nhau là nhân tố quan trọng để mở rộng quy mô của hoạt động cho vay.

- Công tác tổ chức: Ngân hàng có một cơ cấu tổ chức khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ giữa các cán bộ, nhân viên, các phòng ban trong ngân hàng, giữa các ngân hàng với nhau trong toàn bộ hệ thống cũng như với các cơ quan khác liên quan đảm bảo cho ngân hàng hoạt động hiệu quả nhất, qua đó đáp ứng kịp thời yêu cầu của khách hàng, nâng cao hiệu quả tín dụng.

- Chất lượng đội ngũ cán bộ của ngân hàng: Cán bộ tín dụng là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn khách hàng các thủ tục vay vốn, thực hiện thu thập và xử lý thông tin về khách hàng để đưa ra quyết định cho vay hay không cho vay, cũng như là người thực hiện giám sát sau khi cho vay và thu nợ. Do đó, mỗi cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn, khả năng nghiệp vụ, khả năng phân tích, đánh giá, có trách nhiệm trong công việc trên cơ sở lựa chọn được những khách hàng có đủ năng lực pháp lý, có đủ năng lực tài chính, có tư cách đạo đức tốt... Nhờ có những cán bộ như vậy, các khoản cho vay diễn ra an toàn và hiệu quả hơn, hoạt động cho vay cũng nhanh chóng và thuận tiện hơn. Như vậy, một ngân hàng có được một chính sách tín dụng hợp lý nhưng nếu không có một đội ngũ cán bộ tín dụng năng động và sáng tạo, có đầy đủ kiến thức chuyên môn và đạo đức nghiệp vụ thì cũng không thể đảm bảo được chất lượng các khoản tín dụng cũng như mở rộng quy mô tín dụng và điều này tất yếu sẽ ảnh hưởng tới kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- Công tác thông tin: Trên cơ sở nguồn thông tin nhận được, ngân hàng thực hiện phân tích tín dụng để đánh giá khả năng hiện tại và tiềm năng của khách hàng về sử dụng vốn, cũng như khả năng hoàn trả vốn vay cho ngân hàng. Ngân hàng sẽ tìm kiếm những tình huống có thể dẫn đến rủi ro cho ngân hàng và tiên lượng khả năng kiểm soát của ngân hàng về các rủi ro đó, dự kiến các biện pháp phòng ngừa và hạn chế thiệt hại có thể xảy ra. Từ đó làm cơ sở để ra quyết định tín dụng, chấp thuận hay không chấp thuận cho vay.

- Công tác giám sát khách hàng: Giám sát khách hàng cũng rất quan trọng, xem xét tình hình kinh doanh của tổ chức kinh tế, phương án kinh doanh, phương án trả nợ cho ngân hàng. Thường thì cán bộ ngân hàng căn cứ vào báo cáo tài chính khách hàng đưa ra để theo dõi, tuy nhiên ngoài ra các cán bộ ngân hàng cũng thường xuyên phải xuống đơn vị để nắm được hoạt động của doanh nghiệp. Giám sát khách hàng cũng có nghĩa là theo dõi xem khách hàng có ý đồ xấu gì không như có hiện tượng lừa đảo, chây lỳ không chịu trả nợ, để có phương án giải quyết kịp thời.

1.4.2. Các nhân tố thuộc về khách hàng

- Năng lực tài chính của khách hàng: Với mỗi cán bộ tín dụng vấn đề quan tâm đầu tiên về khách hàng của mình là khả năng trả nợ. Một khoản vay vốn được ngân hàng chấp nhận khi khách hàng đáp ứng đầy đủ những yêu cầu về năng lực tài chính đủ lớn và lành mạnh để thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Ngân hàng cần xem xét kỹ lưỡng những nguồn trả nợ nghi ngờ về tính lành mạnh hoặc nguồn đủ mạnh nhưng không ổn định.

-Nhu cầu, thói quen và đạo đức khách hàng: Ngoài những nhân tố trên còn kể đến nhân tố khách quan bên ngoài ngân hàng cũng ảnh hưởng tới cho vay khách hàng cá nhân, đó là đạo đức khách hàng. Đạo đức của khách hàng thể hiện ở việc khách hàng có chây lỳ trong việc trả nợ hay không, có hành vi lừa đảo không. Có nhiều khách hàng vay vốn của ngân hàng song không có ý thức trả nợ khi đến kỳ hạn trả nợ và lãi. Ngân hàng cần nhìn thấy trước được tình hình của khách hàng nếu không rất dễ gặp rủi ro. Nếu như khách hàng là người có ý thức trả nợ tốt, rủi ro tín dụng thấp thì sẽ kích thích ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay, các quy định cũng sẽ không quá khắt khe.

1.4.3. Các nhân tố khách quan

- Đặc điểm thị trường nơi ngân hàng hoạt động: Nếu là thành thị hoặc nơi tập trung đông dân cư, có mức thu nhập khá, trình độ học vấn cao thì nhu cầu vay của khách hàng cá nhân sẽ tăng cao hơn so với các vùng nông thôn, hẻo lánh nơi mà người nông dân quanh năm chỉ biết tới đồng ruộng. Nhưng cần lưu ý ở các khu vực đông đúc, nhộn nhịp thì cũng là địa bàn kinh doanh của nhiều ngân hàng khác, do đó ngân hàng phải tạo ra điểm khác biệt để tạo ra đặc trưng cho riêng mình nhằm thu hút khách hàng.

- Môi trường pháp lý: Hàng năm có hàng nghìn văn bản được ban hành: quyết định, nghị định, thông tư, công văn, chỉ thị... tuy nhiên không phải văn bản nào cũng đi vào cuộc sống, các văn bản chồng chéo lên nhau, thiếu sự thống nhất, đồng bộ. Trong khi đó ngân hàng là lĩnh vực phức tạp, nhạy cảm, liên quan đến hầu hết các văn bản pháp luật. Nếu môi trường pháp lý không tốt sẽ gây khó khăn cho ngân hàng và các chủ thể kinh tế khác trong xã hội, sẽ tạo ra những khe hở pháp luật để cho những đối tượng xấu lợi dụng, luồn lách. Có những bộ luật tác động trực tiếp lên hoạt động kinh doanh của ngân hàng như: Luật Các tổ chức tín dụng, Luật NHNN... Những luật này quy định tỷ lệ huy động vốn của ngân hàng so với vốn tự có, quy định việc phát hành trái phiếu, kỳ phiếu, quy định mức cho vay của NHTM đối với một khách hàng, quy định về bảo đảm tiền vay của các tổ chức tín dụng... Vì vậy mà để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay của NHTM thì cần phải làm cho môi trường pháp lý tốt hơn nữa, ý thức chấp hành pháp luật tốt các văn bản ban hành

cần phải được đồng bộ, thống nhất, đồng thời, minh bạch, có tính thực tế. Ngoài môi trường pháp lý thì môi trường kinh tế cũng là một nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay của NHTM. Do nền kinh tế càng phát triển thì cũng đi kèm với sự phát triển của xã hội, nhu cầu tiêu dùng của dân chúng sẽ tăng lên. Để đáp ứng được những nhu cầu vượt khỏi khả năng tài chính của mình thì các khách hàng cá nhân cần có một nguồn tài trợ từ vốn.

- Môi trường kinh tế: Sự phát triển của nền kinh tế ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng. Nó tạo môi trường rất thuận lợi để mở rộng hoạt động cho vay. Bất cứ một ngân hàng nào cũng chịu sự chi phối của các chu kỳ kinh tế. Trong giai đoạn nền kinh tế phát triển ổn định, doanh nghiệp làm ăn tốt thì xã hội có nhiều nhu cầu mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh nên nhu cầu vay vốn tăng. Mặt khác nền kinh tế phát triển, thu nhập bình quân đầu người cao, tỷ lệ thất nghiệp thấp sẽ làm tăng nhu cầu tiêu dùng, thay đổi thói quen tiêu dùng của người dân và tạo khả năng tiết kiệm do đó tạo triển vọng cho vay tiêu dùng. Ngược lại nền kinh tế suy thoái, dẫn đến nền kinh tế giảm khả năng hấp thụ vốn cho nền kinh tế giảm do đó dư thừa ứ đọng vốn, không những hoạt động cho vay không được mở rộng mà còn bị thu hẹp.

- Môi trường chính trị: Sự ổn định của môi trường chính trị, xã hội là một căn cứ quan trọng để ra quyết định của các nhà đầu tư. Nếu môi trường này ổn định thì các nhà đầu tư sẽ yên tâm thực hiện việc mở rộng đầu tư và do đó nhu cầu vốn tín dụng ngân hàng trung và dài hạn tăng lên. Ngược lại nếu môi trường bất ổn thì họ sẽ tìm cách thu hẹp sản xuất để bảo toàn vốn, hạn chế rủi ro khi đó nhu cầu vốn tín dụng ngân hàng.

KẾT CHƯƠNG 1

Trong chương 1 của khoá luận đã đề cập đến một số nội dung lý luận liên quan đến hoạt động cho vay KHCN của NHTM, giúp người đọc có cái nhìn tổng quát về chất lượng và sự cần thiết phải nâng cao chất lượng hoạt động cho vay KHCN tại NHTM. Bên cạnh đó, chương 1 cũng đề cập đến những chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động cho vay KHCN của NHTM và những yếu tố ảnh hưởng, từ đó tiếp tục đi sâu nghiên cứu thực trạng phát triển cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đông Á.

CHƯƠNG 2.

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

2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á –CHI NHÁNH KON TUM

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Được thành lập và chính thức đi vào hoạt động ngày 01/07/1992 với số vốn điều lệ 20 tỉ đồng, 56 cán bộ công nhân viên và 3 phòng ban nghiệp vụ, qua gần 30 năm hoạt động, với tầm nhìn, mục tiêu, chiến lược hướng đến lĩnh vực bán lẻ, DongA Bank đã khẳng định vị trí hàng đầu về việc phát triển ứng dụng công nghệ không ngừng của mình trong hệ thống Ngân hàng thương mại cổ phần tại Việt Nam. Những thành tựu vượt bậc của DongA Bank được thể hiện qua những con số ấn tượng:

- 5.000 tỷ đồng là số vốn điều lệ tính đến 31.12.2020
- 87.258 tỷ đồng: tổng tài sản đến cuối năm 2020
- 9 Khối 36 phòng ban trung tâm thuộc hội sở cùng 2 công ty thành viên và 212 chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc
- 4.183 người: tổng số cán bộ, nhân viên
- 4.112 lượt CBNV: được đào tạo kiến thức, kỹ năng cho đội ngũ phát triển kinh doanh, vận hành và các nghiệp vụ liên quan
- Trên 7,5 triệu khách hàng Cá nhân và Doanh nghiệp
- 1,6 tỷ USD doanh số chi trả Kiều hối.

Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi

• **Tầm nhìn:** Tập đoàn Tài chính Ngân hàng hàng đầu Việt Nam – Vươn ra quốc tế, được khách hàng mến yêu, tín nhiệm và giới thiệu.

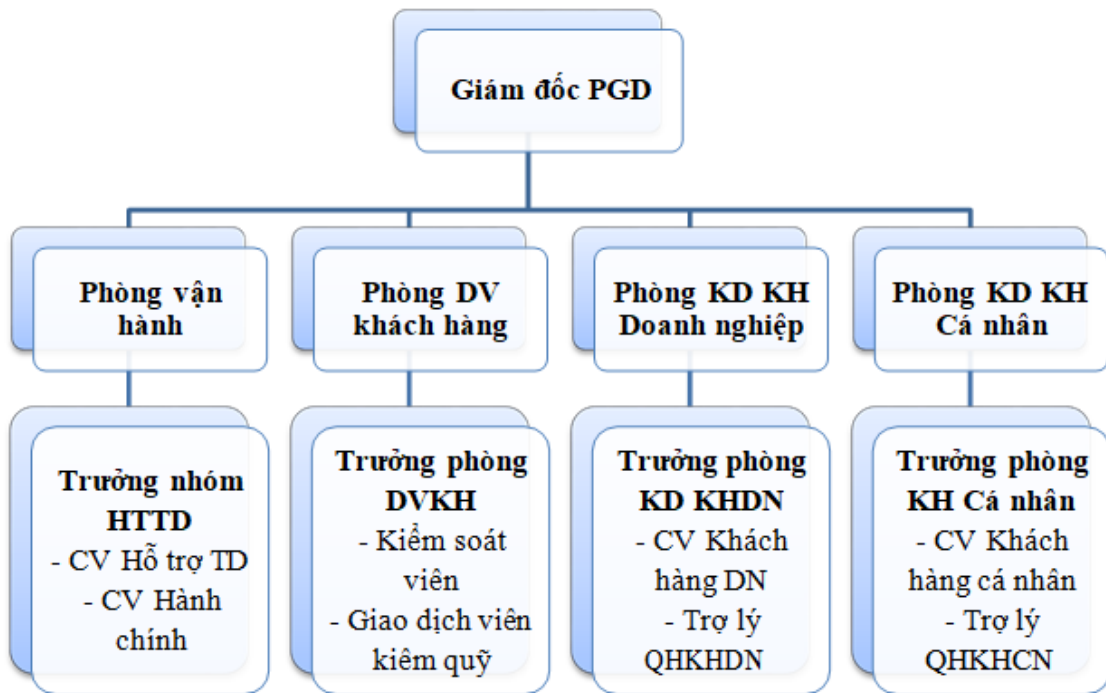
• **Sứ mệnh:** Bằng trách nhiệm, niềm đam mê và trí tuệ, chúng ta cùng nhau kiến tạo nên những điều kiện hợp tác hấp dẫn khách hàng, đối tác, cổ đông, cộng sự và cộng đồng.

• **Giá trị cốt lõi:** Chúng tôi xác định giá trị cốt lõi của DongA Bank chính là Niềm tin – Trách nhiệm – Đoàn kết – Nhân văn – Tuân Thủ - Nghiêm Chính – Đồng hành – Sáng tạo.

• Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum khai trương vào ngày 11 tháng 06 năm 2019 tại Số nhà 903, Đường Phan Đình Phùng-Phường Quang Trung-Thành phố Kon Tum-Kon Tum, trở thành chi nhánh thứ hai của Đông á bank tại thành phố.

Nằm trên vị trí thuận lợi về giao thông đi lại cũng như khu dân cư đông đúc, sau 8 năm thành lập và đi vào hoạt động, DAB Chi nhánh Kon Tum không ngừng được phát triển. Từ mức vốn đầu tư ban đầu 72.500 triệu đồng, đến nay, DAB Chi nhánh Kon Tum đã tăng khối lượng tổng tài sản lên tới 906.858 triệu đồng với đội ngũ nhân lực gồm 40 nhân viên.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức



(Nguồn: Phòng Vận hành Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum)

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Kon Tum

a. Tình hình huy động vốn tại Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020

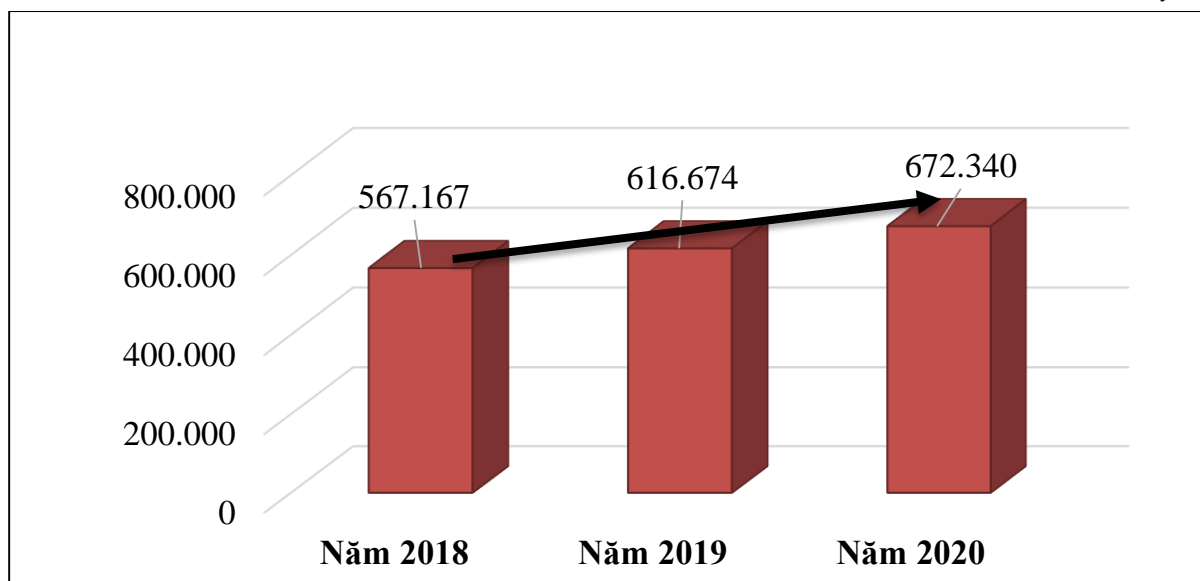
Huy động vốn là nghiệp vụ quan trọng trong ngân hàng, là yếu tố quyết định quy mô hoạt động, doanh thu, hiệu quả sử dụng vốn, quyết định đầu ra cho mọi lĩnh vực kinh doanh tiền tệ. Do vậy, ngân hàng phải có một cơ cấu vốn hợp lý, tránh tình trạng quá thừa hoặc thiếu vốn gây ảnh hưởng đến các hoạt động khác của ngân hàng, đặc biệt là hoạt động cho vay. Tình hình huy động vốn qua 3 năm 2018-2020 tại Chi nhánh được thể hiện qua bảng

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum trong giai đoạn 2018-2020

ĐVT: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
1. Theo đối tượng	567,167	100	616,674	100	672,340	100	49,507	8.73	55,666	9.03
Cá nhân, dân cư	238,210	42	273,680	44.38	312,840	46.53	35,470	14.89	39,160	14.31
Tổ chức kinh tế	328,957	58	342,994	55.62	359,500	53.47	14,037	4.27	16,506	4.81
2. Theo thời hạn	567,167	100	616,674	100	672,340	100	49,507	8.73	55,666	9.03
Ngắn hạn	265,434	46.80	297,484	48.24	333,884	49.66	32,050	12.07	36,400	12.24
Trung và dài hạn	301,733	53.20	319,190	51.76	338,456	50.34	17,457	5.79	19,266	6.04
3. Theo hình thức đảm bảo	567,167	100	616,674	100	672,340	100	49,507	8.73	55,666	9.03
Ngoại tệ	359,527	63.39	402,750	65.31	450,132	66.95	43,223	12.02	47,382	11.76
Nội tệ	207,640	36.61	213,924	34.69	222,208	33.05	6,284	3.03	8,284	3.87

(Báo cáo nguồn vốn huy động của Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020)



Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020

Qua bảng 2.1 và biểu đồ 2.1 ta thấy: tình hình huy động vốn của Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum không ngừng tăng trong 3 năm gần đây. Năm 2018 nguồn vốn đạt 567,167 tỷ đồng, sang năm 2019 đạt 616,674 tỷ đồng, tăng 49,507 tỷ đồng (8,73%) so với năm 2018. Năm 2020, ngân hàng đã huy động được 672,340 tỷ đồng, tăng 55,666 tỷ đồng (9,03%) so với năm 2019. Điều này cho thấy trong 3 năm qua, gửi tiết kiệm được xem là kênh đầu tư hiệu quả và an toàn.

+ Theo đối tượng huy động: về cơ cấu nguồn vốn vẫn chưa có sự thay đổi nhiều. Nguồn huy động từ các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế vẫn chiếm tỷ trọng lớn.

Năm 2018, nguồn vốn huy động từ các tổ chức là 328,957 tỷ đồng, năm 2019 con số này tăng lên 342,994 tỷ đồng (tăng 4,27% so với năm 2018) nhưng tỷ trọng lại giảm còn 55,62% trong cơ cấu vốn huy động theo đối tượng. Năm 2020 vốn huy động từ tổ chức là 359,500 tỷ đồng (tăng 4,81% so với năm 2019), tỷ trọng lại giảm xuống còn 53,47%. Nguồn vốn huy động từ các cá nhân, dân cư vẫn có xu hướng tăng. Cụ thể: năm 2018 nguồn vốn huy động từ các cá nhân là 238,210 tỷ đồng, năm 2019 là 237,680 tỷ đồng tăng 35,470 tỷ đồng (tương ứng 14,89%) so với năm 2018. Năm 2020 là 312,840 tỷ đồng tăng 39,160 tỷ đồng (tương ứng 14,31%) so với năm 2019. Từ những số liệu trên, ta thấy ngân hàng đang thu hút, huy động vốn từ doanh nghiệp sang khách hàng cá nhân.

+ Theo thời hạn: tổng nguồn vốn huy động trung và dài hạn chiếm tỷ trọng cao hơn nguồn vốn ngắn hạn, chiếm khoảng hơn 50% nguồn vốn. Cụ thể, năm 2018 vốn huy động trung và dài hạn là 301,733 tỷ đồng sang năm 2019 tăng lên 319,190 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 5,79% so với năm 2018. Đến năm 2020 thì nguồn vốn huy động này là 338,456 tỷ đồng, tăng 19,266 tỷ đồng (tương ứng 6,04%) so với năm 2019. Nguyên nhân là do hoạt động cho vay của ngân hàng chủ yếu là trung và dài hạn, nên để đảm bảo an toàn, tránh tình trạng mất khả năng thanh khoản, ngân hàng đã tập trung huy động vốn tiền gửi trung và dài hạn, với chính sách lãi suất hấp dẫn. Tuy nhiên, nguồn vốn huy động ngắn

hạn của ngân hàng cũng có xu hướng tăng. Cụ thể: năm 2018 thì nguồn vốn là 265,434 tỷ đồng, năm 2019 nguồn vốn huy động ngắn hạn là 297,484 tỷ đồng (tăng 12,07% so với năm 2018). Đến năm 2020 nguồn vốn huy động ngắn hạn là 333,884 tỷ đồng, (tăng 12,24% so với năm 2019), chiếm gần 50% tổng nguồn vốn huy động.

+ Theo loại tiền: nguồn vốn huy động của ngân hàng chủ yếu là VND, chiếm hơn 60% tổng nguồn vốn huy động. Cụ thể tiền gửi nội tệ năm 2018 là 359,527 tỷ đồng, năm 2019 là 402,750 tỷ đồng (tăng 12,02% so với năm 2018). Và trong năm 2020 tiền gửi nội tệ là 450,132 tỷ đồng (tăng 11,76% so với năm 2019). Bên cạnh đó, tiền gửi ngoại tệ cũng tăng đáng kể. Cụ thể năm 2018 tiền gửi ngoại tệ là 207,640 tỷ đồng, năm 2019 tiền gửi ngoại tệ là 213,924 tỷ đồng (tăng 3,03% so với năm 2018), năm 2020 tiền gửi ngoại tệ là 222,208 tỷ đồng (tăng 3,87% so với năm 2019). Do thời gian, chênh lệch lãi suất giữa nội tệ và ngoại tệ có sự chênh lệch lớn, khiến cho việc gửi tiết kiệm nội tệ có lợi hơn cho khách hàng.

Qua các số liệu trên, ta thấy mặc dù thị trường tài chính nước ta trong những năm qua diễn biến rất phức tạp, đặc biệt năm 2020 bị ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19 cùng với sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng, việc huy động vốn của Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum cũng gặp nhiều khó khăn nhưng nhìn chung vẫn tăng trưởng đều đặn. Điều này cho thấy năng lực huy động vốn của chi nhánh là rất tốt nhờ có những chính sách thu hút khách hàng bằng những sản phẩm dịch vụ đa dạng và tiện ích kèm theo các chương trình khuyến mãi như “Gửi tiết kiệm, diện túi thời trang”, “80 ngày chọn quà ưng ý”... Bên cạnh đó, đạt được kết quả này cũng là nhờ chính sách lãi suất phù hợp kèm một đội ngũ nhân viên nhiệt tình và năng động, phục khách hàng tận tình, chu đáo ngày càng tạo được lòng tin cũng như uy tín đối với khách hàng của ngân hàng.

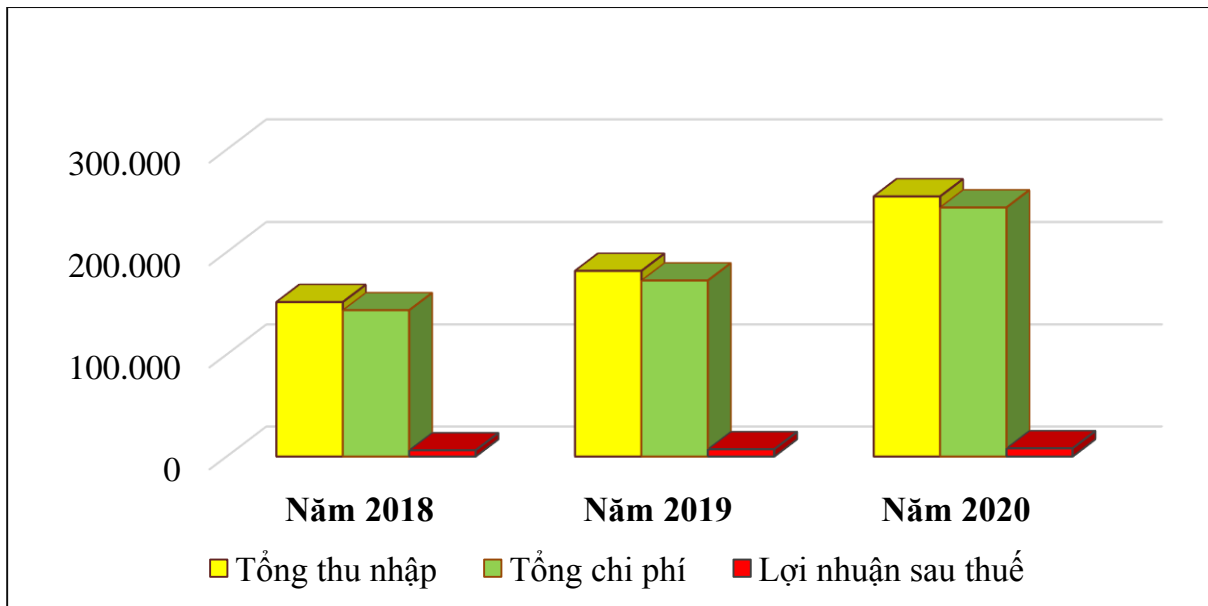
b. Kết quả hoạt động kinh doanh của Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020

Lợi nhuận là chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá xem ngân hàng đó có hoạt động tốt hay không trong quá trình kinh doanh. Bởi lợi nhuận quyết định sự tồn vong, khẳng định khả năng cạnh tranh, bản lĩnh ngân hàng trong một nền kinh tế mà vốn dĩ đầy bất trắc và khắc nghiệt. Ngoài ra nếu có được lợi nhuận thì ngân hàng sẽ mở rộng phát triển khối lượng tín dụng, tạo công ăn việc làm, tăng thu nhập, đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng kinh tế... Sau đây là bảng kết quả kinh doanh của PGD trong những năm gần đây:

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum*DVT: Tỷ đồng*

CHỈ TIÊU	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
1. Tổng thu nhập	151,361	181,751	254,347	30,390	20.08	72,596	39.94
Thu nhập từ lãi	140,766	168,483	236,288	27,717	19.69	67,805	40.24
Thu nhập ngoài lãi	10,595	13,268	18,059	2,673	25.23	4,791	36.11
2. Tổng chi phí	143,365	172,376	243,596	29,011	20.24	71,220	41.32
Chi phí lãi	108,398	131,625	185,597	23,227	21.43	53,972	41.00
Chi phí ngoài lãi	34,967	40,751	57,999	5,784	16.54	17,248	42.33
3. Lợi nhuận trước thuế	7,996	9,375	10,751	1,379	17.25	1,376	14.68
4. Chi phí thuế TNDN	1,871	2,259	2,666	388	20.74	407	18.02
5. Lợi nhuận sau thuế	6,125	7,116	8,085	991	16.18	969	13.62

(Nguồn: Báo cáo kết quả hợp đồng kinh doanh Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020)



Biểu đồ 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020

Qua bảng 2.2 và biểu đồ 2.2 về tình hình hoạt động kinh doanh, ta thấy tổng thu nhập của Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum liên tục tăng qua các năm. Cụ thể năm 2018 tổng thu nhập là 151,361 tỷ đồng, năm 2019 là 181,751 tỷ đồng tăng 30,390 tỷ đồng (tương ứng 20,08%) so với năm 2018, năm 2020 là 254,347 tỷ đồng tăng 72,596 tỷ đồng (tương ứng 39,94%) so với năm 2019. Mặc dù nền kinh tế hiện nay vẫn còn nhiều khó khăn, nhưng đến những tháng cuối năm 2020 khi đất nước ta đã khống chế được dịch bệnh thì các doanh nghiệp cũng như Ngân hàng có dấu hiệu phục hồi trở lại. Trước hết đó là do sự nỗ lực không ngừng của cán bộ công nhân viên cùng với ngân hàng Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum đã có các chiến lược kinh doanh hiệu quả.

Thu nhập chủ yếu của ngân hàng là thu nhập từ lãi, chiếm hơn 93% tổng thu nhập. Nguyên nhân là do trong bối cảnh nền kinh tế những năm gần đây vẫn còn khó khăn: CPI tăng, lãi suất cao, nợ xấu liên ngân hàng khiến giao dịch trên thị trường liên ngân hàng sụt giảm mạnh. Vì thế, tín dụng không tăng trưởng mạnh nên theo chủ trương của Hội sở Đông Á Bank, Chi nhánh tập trung đầu tư lĩnh vực kinh doanh ngoại tệ, các dịch vụ thanh toán. Vì vậy, phần lớn thu nhập ngoài lãi của ngân hàng là kinh doanh ngoại tệ, các dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế thu về dịch vụ tín dụng. Bên cạnh đó, thu nhập ngoài từ lãi của ngân hàng cũng tăng lên, tỷ trọng thu nhập ngoài lãi vẫn tăng trưởng nhưng chiếm tỷ trọng thấp. Cụ thể năm 2018 là 10,595 tỷ đồng, năm 2019 là 13,268 tỷ đồng tăng 2,673 tỷ đồng (tương ứng 25,23%) so với năm 2018, đến năm 2020 đạt 18,059 tỷ đồng tăng 4,791 tỷ đồng (tương ứng 36,11%) so với năm 2019. Đây là dấu hiệu tốt trong cơ cấu thu nhập ngân hàng.

Như chúng ta đã phân tích ở trên, hoạt động ngân hàng chủ yếu là hoạt động phi tín dụng nên chi phí của hoạt động này cũng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng chi phí.

Cùng với sự tăng lên về thu nhập thì chi phí hoạt động của ngân hàng cũng tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2018 chi phí lãi này là 108,398 tỷ đồng, năm 2019 tăng 23,227 tỷ đồng (tăng 21,43%) so với năm 2018. Đặc biệt năm 2020 có sự tăng trưởng khá mạnh, tăng lên 53,972 tỷ đồng (tăng 41%) so với năm 2019.

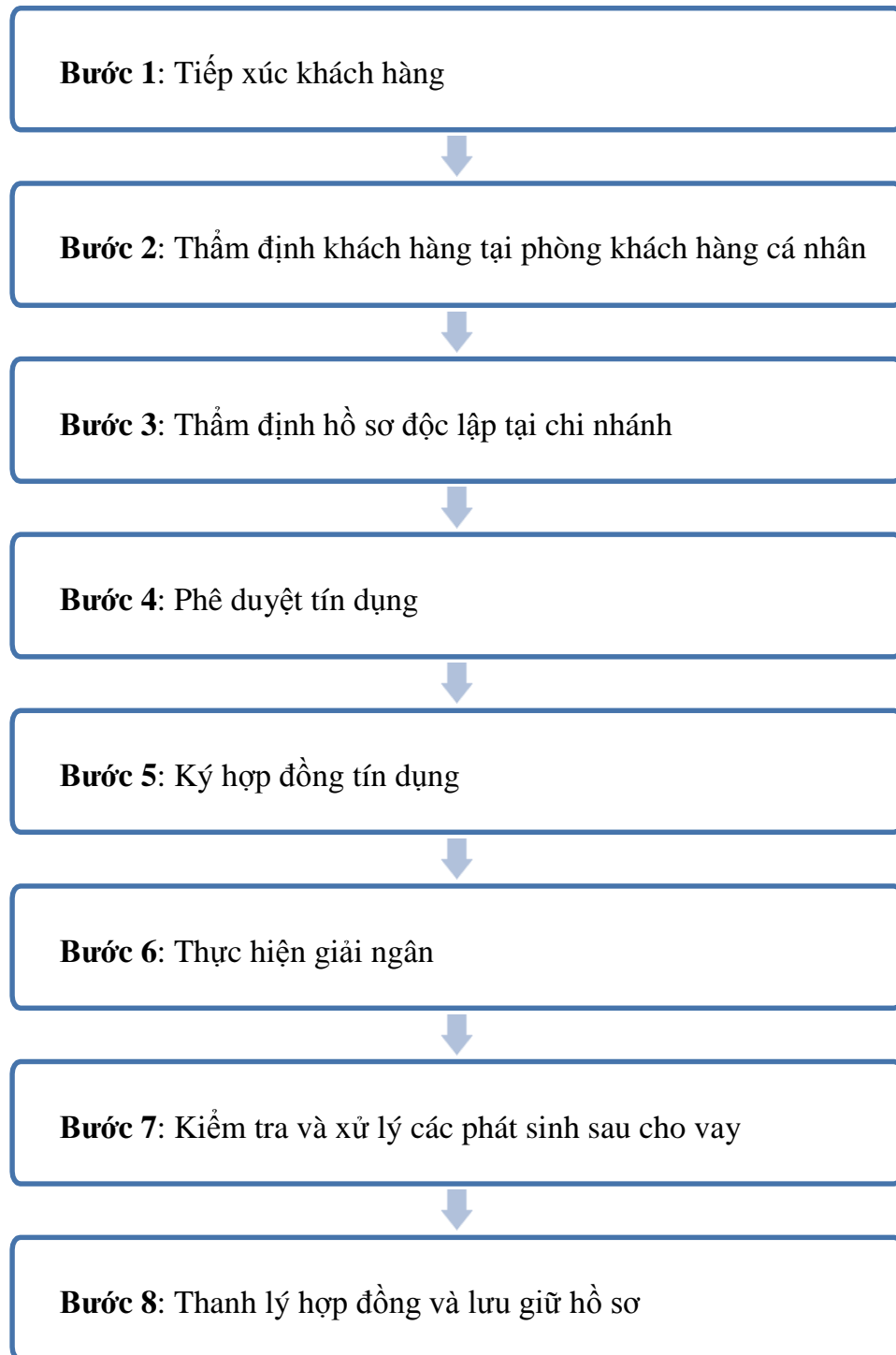
Hoạt động kinh doanh của ngân hàng ngày càng có hiệu quả, qua 3 năm ngân hàng vẫn đạt được lợi nhuận sau thuế khá cao. Cụ thể năm 2018 là 6,125 tỷ đồng, năm 2019 là 7,116 tỷ đồng, đến năm 2020 là 8,085 tỷ đồng. Lợi nhuận của chi nhánh tăng do trong năm Ngân hàng ngoài thu từ hoạt động tín dụng truyền thống, tập trung các sản phẩm cho vay biên độ sinh lời tốt, Ngân hàng còn chú trọng đến các sản phẩm phi tín dụng, tăng trưởng mạnh ở hoạt động cung cấp dịch vụ, đặc biệt phát triển các sản phẩm dịch vụ tài chính đa dạng cùng các đối tác chiến lược, đồng thời tiết giảm tối đa chi phí quản lý trong năm.

Nhìn chung, thu nhập và chi phí đều tăng qua các năm, nhưng mức tăng của thu nhập cao hơn mức tăng của chi phí nên lợi nhuận của Chi nhánh đều tăng qua các năm, đây chứng tỏ là một dấu hiệu tốt của Ngân Hàng. Mặc dù hiện nay trên địa bàn Kon Tum hoạt động của các ngân hàng cạnh tranh nhau gay gắt, các ngân hàng mới ra đời thường áp dụng các hình thức huy động và cho vay hấp dẫn để lôi kéo khách hàng. Do đó để giữ chân khách hàng cũ và cạnh tranh với các ngân hàng khác thì Tại Đông Á bank - chi nhánh Kon Tum đã tốn một khoản chi phí đáng kể thông qua việc tăng lãi suất và huy động vốn. Ngoài ra việc thực hiện mở rộng và triển khai phát triển mạng lưới, với việc mở rộng thêm phòng giao dịch, nâng cao quy mô của chi nhánh cũ cũng đã tốn một khoản chi phí khá lớn nhưng bù lại thì thu nhập của Ngân Hàng lại tăng. Chính vì vậy, lợi nhuận của chi nhánh qua cả 3 năm đều tăng.

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM

2.2.1. Quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân

Hình 2.1: Quy trình cho vay đối với KHCVN tại Đông Á bank – Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum



Bước 1: Tiếp xúc, tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ của khách hàng.

- Chuyên viên khách hàng tiếp xúc và tìm hiểu nhu cầu vay vốn, mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng để tư vấn sản phẩm cho vay phù hợp; đồng thời thông báo các thông tin công khai về chính sách cho vay tới khách hàng.

- Hỗ trợ khách hàng lập hồ sơ và thẩm định bộ hồ sơ của khách hàng .

Bước 2: Thẩm định khách hàng, định giá tài sản đảm bảo, kiểm soát nội dung thẩm định tại phòng khách hàng cá nhân

- Tiếp nhận hồ sơ vay vốn của KH từ Chuyên viên khách hàng.

- Thẩm định KH: căn cứ vào từng hồ sơ vay vốn cụ thể của khách hàng, chuyên viên tín dụng (CVTD) sẽ thu thập thông tin liên quan đến KH và thực hiện thẩm định các nội dung sau:

+ Thông tin về năng lực pháp lý nhân sự.

+ Thông tin về thân nhân của KH dự trên các giấy tờ do KH cung cấp.

+ Thông tin về quan hệ của KH và các TCTD tại thời điểm tiến hành thẩm định

+ Thông tin về năng lực tài chính, khả năng trả nợ của KH bao gồm: các thông tin về nghề nghiệp, đơn vị công tác, mức thu nhập ròng ổn định hợp pháp; chi phí ước tính phát sinh hàng tháng, tổng thu nhập của người thân có quan hệ ruột thịt hoặc vợ/chồng có khả năng trả nợ thay (nếu có).

+ Mục đích sử dụng vốn vay.

+ Kiểm tra số dư tín dụng, số tiền đề suất cho vay của KH để đảm bảo không vượt quá các giới hạn quy định cho vay của ngân hàng và pháp luật.

+ Các nội dung thẩm định khác có liên quan, phù hợp với quy định.

- Thẩm định, định giá tài sản đảm bảo của khách hàng (áp dụng với các khoản vay có tài sản đảm bảo). CVTD lập báo cáo hiện trạng và biên bản định giá TSDB theo mẫu.

- Nhập thông tin lên Hệ thống quản lý hồ sơ vay.

- Lập tờ trình thẩm định, kiểm soát nội dung thẩm định tại Đơn vị cho vay.

+ CVTD lập tờ trình thẩm định theo mẫu quy định và tập hợp toàn bộ hồ sơ vay vốn

- Trưởng phòng khách hàng cá nhân và Giám đốc Chi nhánh kiểm soát nội dung và ký xác nhận tại tờ trình thẩm định.

- Trưởng phòng KHCN thực hiện nêu rõ ý kiến độc lập và ký xác nhận tại tờ trình thẩm định và trình Trưởng Đơn vị cho vay xem xét.

• Đồng ý với nội dung thẩm định của CVTD, đề xuất cấp có thẩm quyền. CVTD chuyển tờ trình và hồ sơ tới Phòng Thẩm định cá nhân.

• Không đồng ý với nội dung của CVTD: Nêu rõ lý do, căn cứ không đồng ý, có kết luận riêng và ký xác nhận. CVTD có thể chuyển tờ trình và hồ sơ tới phòng Thẩm định cá nhân hoặc tiến hành thông báo và trả lại hồ sơ cho khách hàng.

Bước 3: Thẩm định độc lập tại Phòng Thẩm định cá nhân của chi nhánh

PGD gửi hồ sơ và tờ trình thẩm định lên chi nhánh. Tại đây, Phòng Thẩm định cá nhân thẩm định độc lập theo các nội dung sau:

- Kiểm tra tính đầy đủ hợp lệ của hồ sơ do Đơn vị cho vay (ĐVCV) gửi, yêu cầu Đơn vị cho vay bổ sung hồ sơ nếu cần.

- Thẩm định lại hồ sơ do ĐVCV gửi.

- Có thể trực tiếp gặp gỡ, tiếp xúc, liên lạc KH nếu thấy cần thiết.

Trường hợp có ý kiến trái với đề xuất của ĐVCV, phòng Thẩm định cá nhân có Thông báo kết quả thẩm định độc lập và trình Trưởng phòng Thẩm định cá nhân ký kiểm soát.

Bước 4: Phê duyệt tín dụng

Bộ phận có thẩm quyền có trách nhiệm phê duyệt khoản vay theo đúng quy định Thông báo kết quả xét duyệt tín dụng cho khách hàng.

Bước 5: Hoàn thiện công tác bảo đảm tiền vay và ký Hợp đồng tín dụng

Nguyên tắc chung:

CVTD ký và hướng dẫn KH ký trên từng trang hợp đồng. Trưởng phòng KHCN kiểm tra lại và ký, trình Giám đốc PGD. Riêng đối với Hợp đồng bảo đảm tiền vay, người có thẩm quyền ký phải ký trên từng trang cho phù hợp quy định của phòng công chứng.

CVTD cần giải thích rõ ràng cho KH, bên đảm bảo các nội dung về thời hạn vay, số tiền, kế hoạch trả nợ, biện pháp bảo đảm tiền vay... nhất là các quyền, nghĩa vụ, điều kiện ràng buộc của KH đối với khoản vay.

Ký kết hợp đồng bảo đảm tiền vay

Bước 6: Thực hiện giải ngân

Lập và hoàn thiện chứng từ giải ngân.

Bảo quản và lưu hồ sơ.

Bước 7: Kiểm tra và xử lý các phát sinh sau cho vay

Kiểm tra việc thực hiện các điều khoản phê duyệt tín dụng nhằm đảm bảo các khoản vay đều tuân thủ các cam kết của khách hàng theo điều kiện đã phê duyệt.

Kiểm tra sử dụng vốn vay nhằm tránh sử dụng vốn sai mục đích.

Kiểm tra TSDB: CVTD phải thường xuyên kiểm tra để kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh như mất mát, hư hỏng, giảm giá trị, chuyển quyền sở hữu...

Xử lý các vấn đề phát sinh sau cho vay (cơ cấu lại thời hạn trả nợ; điều chỉnh hợp đồng tín dụng, hợp đồng đảm bảo; thu hồi nợ trước hạn; quản lý nợ có vấn đề...)

Bước 8: Thông báo nghĩa vụ đến hạn, thu nợ thanh lý hợp đồng và lưu giữ hồ sơ

Định kỳ, căn cứ Hợp đồng tín dụng, lập thông báo nghĩa vụ đến hạn.

Sau khi thu hồi đủ gốc, lãi và các nghĩa vụ tài chính có liên quan, CVTD tiến hành làm thủ tục thanh lý Hợp đồng tín dụng, xuất kho TSDB và giải chấp TSDB.

Lưu hồ sơ theo quy định.

2.2.2. Điều kiện cho vay

- Điều kiện khách hàng:

+ Khách hàng phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.

+ Khách hàng có mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp và có khả năng đảm bảo tài chính trả nợ trong thời gian cam kết.

+ Dự án đầu tư, phương án kinh doanh phục vụ đời sống khả thi và hợp pháp

+ Biện pháp đảm bảo phù hợp.

- Đồng tiền cho vay:

+ Đồng tiền cho vay là Đồng Việt Nam (VND), trường hợp khách hàng có nhu cầu vay bằng ngoại tệ, Chi nhánh sẽ xem xét cho vay bằng ngoại tệ những vẫn đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành về quản lý ngoại hối của NHNN và của Đông Á bank.

- Bảo đảm tiền vay:

+ Hình thức bảo đảm tiền vay thực hiện theo quy định của Đông Á bank về giao dịch bảo đảm trong cho vay và quy định tại các sản phẩm tín dụng bán lẻ cụ thể (nếu có).

+ Điều kiện, trình tự, thủ tục và các nội dung khác thực hiện theo quy định về giao dịch bảo đảm cho vay của Đông Á bank và các sản phẩm bán lẻ cụ thể (nếu có).

+ Khi thực hiện bảo đảm tiền vay, yêu cầu khách hàng thực hiện mua bảo hiểm đối với TSDB theo quy định của Đông Á bank.

- Lãi suất cho vay:

+ Chi nhánh xác định lãi suất cho vay cụ thể đối với từng đối tượng khách hàng đảm bảo, sao cho:

• Phù hợp với quy định hiện hành của NHNN và Đông Á bank.

• Lãi suất cho vay là lãi suất thả nổi, thời hạn điều chỉnh lãi suất thực hiện theo quy định cụ thể của Đông Á bank trong từng thời kỳ.

• Đối với khách hàng truyền thống có độ tín nhiệm cao (khách hàng quan trọng, thân thiết...) Chi nhánh áp dụng lãi suất cho vay theo chính sách hoặc quy định cụ thể của Đông Á bank trong từng thời kỳ.

- Lãi suất quá hạn: Tối đa bằng 150% lãi suất cho vay trong hạn.

- Các loại phí: Theo quy định của Đông Á bank trong từng thời kỳ.

- Phương thức trả nợ: Do chi nhánh và khách hàng thỏa thuận và lựa chọn sao cho phù hợp với thời điểm khách hàng phát sinh nguồn thu nhập để trả nợ, bao gồm:

- Phương thức trả góp: Khách hàng trả một số tiền cố định bao gồm cả gốc và lãi theo định kỳ hàng tháng hoặc quý. Tiền lãi được tính theo dư nợ thực tế vay và số ngày thực tế sử dụng, số tiền gốc bằng số tiền trả cố định hàng tháng/quý trừ đi lãi phải trả trong tháng/quý đó.

+ Phương thức trả nợ gốc cố định: Khách hàng thực hiện trả nợ gốc cố định theo định kỳ hàng tháng hoặc quý hoặc phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh của khách hàng. Số tiền gốc phải trả mỗi kỳ được xác định bằng tổng số tiền vay chia cho số kỳ trả nợ, tiền lãi được tính theo dư nợ vay thực tế.

+ Đối với khoản vay có thời hạn dưới 12 tháng: Chi nhánh xem xét quyết định phương thức trả nợ gốc cuối kỳ, phù hợp với thời điểm phát sinh thu nhập của khách hàng để trả nợ.

2.2.3. Các sản phẩm dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân

Sản phẩm	Đặc điểm	Điều kiện
Chiết khấu/ cho vay bảo đảm bằng giấy tờ có giá/ thẻ tiết kiệm	<ul style="list-style-type: none"> - Lãi suất hấp dẫn, cạnh tranh. Thủ tục đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng - Mức cho vay/chiết khấu hấp dẫn, tối đa lên tới 100% mệnh giá GTCG/TTK - Hình thức vay: <ul style="list-style-type: none"> + Chiết khấu: Có thời hạn hoặc toàn bộ thời hạn còn lại của GTCG + Cho vay bảo đảm bằng GTCG/TTK: Cho vay theo món hoặc hạn mức - Phương thức trả nợ: Đa dạng phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với GTCG, TTK cầm cố/ chiết khấu: Thuộc sở hữu hợp pháp của khách hàng vay/ bên thứ ba và thuộc một trong các loại sau: <ul style="list-style-type: none"> + Tín phiếu kho bạc, trái phiếu kho bạc, công trái xây dựng tổ quốc... + Sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi do Đông Á bank hoặc một số tổ chức tín dụng khác phát hành. (Đối với GTCG, TTK không do Đông Á bank phát hành: phải được tổ chức phát hành xác nhận tính hợp pháp và đồng ý phong tỏa trong suốt thời gian vay vốn)
Cho vay mua nhà	<ul style="list-style-type: none"> - Lãi suất cho vay bằng Lãi suất tiết kiệm kỳ hạn 13 tháng trả lãi cuối kỳ VND do Đông Á bank công bố trong từng thời kỳ cộng biên độ 3%/năm trong suốt thời gian vay - Mức vay tối đa lên tới 200% 	<ul style="list-style-type: none"> - Sinh sống/thường xuyên làm việc trên cùng địa bàn ĐVCV hoặc địa bàn lân cận các ĐVCV - Có thu nhập ổn định, đảm bảo khả năng trả nợ - Có tài sản bảo đảm phù hợp với các quy định của Đông Á bank
	<ul style="list-style-type: none"> số tiền tiết kiệm đã tích lũy đến thời điểm vay vốn hoặc 95% cho tổng nhu cầu vốn của KH - Thời hạn vay lên tới 25 năm 	<ul style="list-style-type: none"> - Độ tuổi: Tối thiểu 18 tuổi tại thời điểm vay vốn và tối đa 55 tuổi tại thời điểm đáo hạn khoản vay đối với nữ và 60 tuổi đối với nam

<p><i>Cho vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Không cần tài sản bảo đảm - Không bắt buộc phải có tài khoản trả lương tại Đông Á bank 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuổi từ 18 đến 55 đối với nữ và 60 đối với nam. Riêng khách hàng làm việc trong lĩnh vực đặc thù (như: quân nhân chuyên nghiệp, sỹ quan, giáo sư,...) phù hợp với độ tuổi lao động theo quy định của pháp luật - Có hộ khẩu thường trú/tạm trú trên cùng tỉnh/thành phố với ĐVCV hoặc làm việc thường xuyên tại tỉnh/thành phố ĐVCV và có hộ khẩu thường trú tại địa bàn giáp ranh ĐVCV - Có thu nhập thường xuyên và ổn định, đảm bảo khả năng trả nợ trong suốt thời gian vay vốn
	<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng có thể sử dụng đồng thời với sản phẩm Thấu chi và Thẻ tín dụng 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Mức cho vay hấp dẫn: tối đa bằng 15 tháng thu nhập và có thể lên tới 500 triệu đồng 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn cho vay linh hoạt lên đến 60 tháng 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Lãi suất cho vay thấp, tính trên dự nợ thực tế, bảo đảm tối đa lợi ích của khách hàng 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Phương thức trả nợ: trả dần nợ (gốc + lãi) hàng tháng 	
<p><i>Thấu chi không có tài sản bảo đảm</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thủ tục đơn giản, thời gian phê duyệt nhanh chóng - Lãi suất hợp lý và phí cấp hạn mức thấp - Không yêu cầu tài sản thế chấp - Rút tiền mặt hoặc chuyển 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuổi từ 18 đến 55 đối với nữ và 60 đối với nam. Riêng khách hàng làm việc trong lĩnh vực đặc thù (như: quân nhân chuyên nghiệp, sỹ quan, giáo sư,...) phù hợp với độ tuổi lao động theo quy định của pháp luật

	<p>khoản tại tất cả các quầy giao dịch, các máy ATM/POS (24/7) của Đông Á bank và của các ngân hàng khác tham gia hệ thống Banknet, Smartlink, VNBC</p>	<p>– Có hộ khẩu thường trú/tạm trú trên cùng tỉnh/thành phố với ĐVCV hoặc làm việc thường xuyên tại tỉnh/thành phố ĐVCV và có hộ khẩu thường trú tại địa</p>
	<ul style="list-style-type: none"> – Hạn mức thấu chi: tối đa lên đến 100 triệu. – Thời hạn hạn mức: tối đa 12 tháng – Phương thức trả nợ: Nợ gốc được tự động trả ngay sau khi tài khoản tiền gửi của khách hàng phát sinh giao dịch ghi có; nợ lãi được trả một lần vào ngày 27 mỗi tháng 	<p>bàn giáp ranh Chi nhánh cho vay</p> <ul style="list-style-type: none"> – Có thu nhập thường xuyên và ổn định, đảm bảo khả năng trả nợ trong suốt thời gian vay vốn
<p><i>Vay ứng trước tiền bán chứng khoán</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Đáp ứng ngay tức thời nhu cầu ứng trước tiền bán chứng khoán niêm yết chưa được thanh toán của các Nhà đầu tư chứng khoán. – Chủ động nguồn vốn cá nhân trong hoạt động đầu tư chứng khoán. – Được sử dụng các dịch vụ tài khoản khác của Đông Á bank – Thời gian cấp hạn mức: lên tới 12 tháng – Thời hạn cho vay ứng trước từng lần: tối đa 03 ngày làm việc, phù hợp với thời hạn thanh toán bù trừ của Trung tâm lưu ký chứng khoán. – Mức cho vay: Tối đa bằng số tiền bán chứng khoán 	<ul style="list-style-type: none"> – Có giao dịch chứng khoán tại các Công ty chứng khoán kết nối chương trình Đông Á bank, sàn FPT
<p><i>Cho vay mua xe ô tô</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Lãi suất cạnh tranh, lãi tính trên dư nợ giảm dần – Được ưu đãi lãi suất và các khoản phí liên quan theo các 	<ul style="list-style-type: none"> – Đối tượng khách hàng: Cá nhân người Việt Nam, người nước ngoài; Hộ gia đình + Sinh sống thường xuyên/

	<p>chương trình ưu đãi của Đông Á bank trong từng thời kỳ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mức cho vay cao (tối đa 100% giá trị xe mua) - Tài sản bảo đảm linh hoạt: <ul style="list-style-type: none"> + Dùng chính xe ô tô mua làm tài sản bảo đảm + Tài sản khác thuộc sở hữu của khách hàng/bên thứ ba - Thủ tục cho vay đơn giản, thuận tiện 	<p>làm việc trên cùng địa bàn ĐVCV</p> <ul style="list-style-type: none"> + Khách hàng đứng tên sở hữu xe ô tô mua + Có thu nhập ổn định/phương án kinh doanh khả thi đảm bảo khả năng trả nợ + Có tài sản bảo đảm cho khoản vay phù hợp với các quy định của Đông Á bank
<i>Cho vay hoạt động sản xuất kinh doanh</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Loại tiền cho vay: VND và USD - Thủ tục đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng - Lãi suất cạnh tranh, lãi tính trên dư nợ giảm dần - Đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh - Thời hạn cho vay đến 5 năm 	<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng đang kinh doanh theo các hình thức và lĩnh vực dịch vụ, đại lý bán hàng, kinh doanh thương mại, đầu mỗi thu mua...
<i>Cho vay chứng minh năng lực tài chính và du học nước ngoài</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Loại tiền cho vay: VND - Được ưu đãi lãi suất và các khoản phí liên quan theo các chương trình ưu đãi của Đông Á bank trong từng thời kỳ - Mức cho vay cao (tối đa 100% nhu cầu chứng minh tài chính, tối đa 80% tổng chi phí du học) - Thời gian cho vay dài hạn: <ul style="list-style-type: none"> + Mục đích vay hỗ trợ chi phí du học: Tối đa 10 năm 	<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng là thân nhân của Du học sinh khi có đầy đủ Giấy tờ chứng minh quan hệ thân nhân hoặc chính là Du học sinh - Đối với mục đích vay hỗ trợ chi phí du học: <ul style="list-style-type: none"> + Sinh sống thường xuyên/ làm việc trên địa bàn ĐVCV + Có thu nhập ổn định đảm bảo khả năng trả nợ + Tài sản bảo đảm cho khoản vay phù hợp với các quy định

	<ul style="list-style-type: none"> + Mục đích chứng minh tài chính: Bằng thời gian yêu cầu chứng minh tài chính - Tài sản đảm bảo linh hoạt: <ul style="list-style-type: none"> + Mục đích vay chứng minh tài chính: Bảo đảm bằng chính tài sản hình thành từ vốn vay + Mục đích vay hỗ trợ chi phí du học: Tài sản thuộc sở hữu của khách hàng/ bên thứ ba 	<ul style="list-style-type: none"> của Đông Á bank - Độ tuổi từ 22 đến 55 đối với phụ nữ và 60 tuổi đối với nam
--	--	---

2.2.4. Một số chỉ tiêu hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018-2020

a. Chỉ tiêu định tính

- Quy trình cấp tín dụng: Nhìn chung theo kết quả giám sát thường xuyên thì Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum đã luôn tuân thủ tốt quy trình tín dụng theo Quyết định của Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Đông Á. Bên cạnh đó, ngân hàng còn cải tiến và đưa vào sử dụng nhiều phần mềm tự động hoá quy trình cho vay KHCN nhằm khẳng định ưu thế trong việc triển khai và ứng dụng công nghệ.

- Uy tín của ngân hàng, lòng tin của khách hàng: Sau 2 năm thực hiện tái cơ cấu theo chỉ đạo của NHNN, vốn điều lệ của Ngân hàng TMCP Đông Á đã tăng từ 3.000 tỷ đồng lên tới 5.550 tỷ đồng, lũy kế từ tái cơ cấu đến nay ngân hàng đã tạo ra gần 500 tỷ đồng lợi nhuận. Đặc biệt, vốn huy động dân cư tăng 2 lần, tăng trưởng tín dụng tăng gấp đôi, nợ xấu giảm từ 6,4% xuống còn 2,7%, số lượng khách hàng tăng hơn 3 lần. Nhờ có sự trợ giúp cũng như uy tín đến từ các cổ đông chiến lược là Tập đoàn viễn thông FPT và tập đoàn đá quý DOJI đã giúp Ngân hàng TMCP Đông Á nâng tầm trở thành ngân hàng đứng trong khối các ngân hàng Top 2 của khu vực.

- Sự đa dạng về các sản phẩm, dịch vụ cho vay: Dựa trên các lợi thế của mình, Ngân hàng TMCP Đông Á cũng xác định kế hoạch kinh doanh mới tập trung vào 4 mũi nhọn: Phục vụ các khách hàng hoạt động trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh vàng nữ trang và trực tiếp tham gia kinh doanh vàng; Phục vụ lĩnh vực công nghệ cao và công nghệ thông tin; Phục vụ lĩnh vực công nghiệp phụ trợ; Cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử và Ngân hàng ưu tiên. Từ đó xây dựng và phát triển các sản phẩm mang ưu thế của riêng ngân hàng nhằm đáp ứng đa dạng và phục vụ tốt hơn nhu cầu của thị trường.

b. Chỉ tiêu định lượng

Bảng 2.3: Chỉ tiêu tỷ lệ tăng trưởng dư nợ CVKHCHN

Đơn vị: Triệu đồng

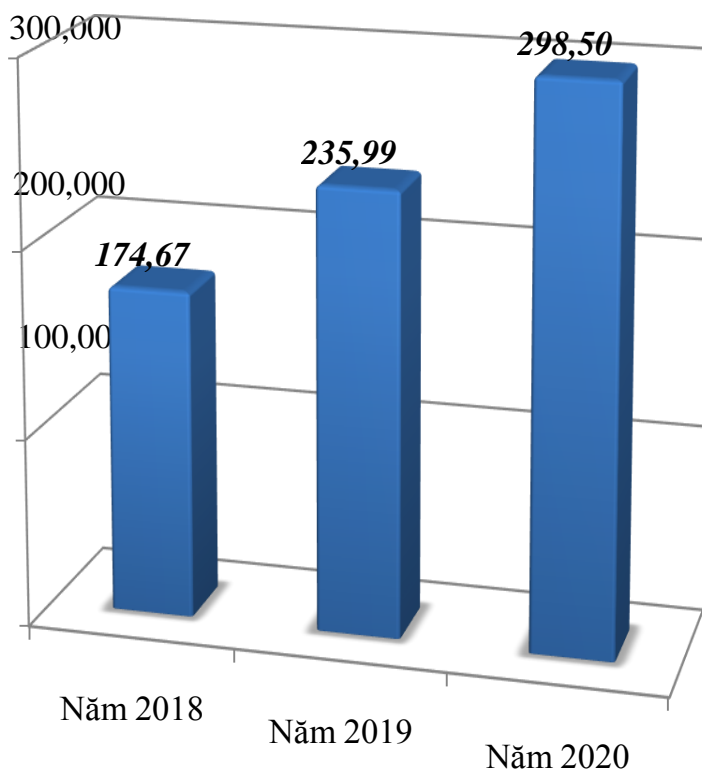
Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Dư nợ CVKHCHN	174.672	235.993	298.507
Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ CVKHCHN		35,11%	26,49%

(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ trong giai đoạn 2018 – 2019 có sự tăng trưởng mạnh mẽ, từ 174.672 triệu đồng năm 2018 lên đến 235.993 triệu đồng năm 2019, tương đương tăng 35,11%. Chỉ tiêu này cho thấy ngân hàng đang cho vay KHCHN được nhiều hơn do tăng lượng KH và nâng cao chất lượng tín dụng, đáp ứng nhu cầu cho vay. Tuy nhiên, tổng dư nợ cao trong giai đoạn này chưa hẳn đã phản ánh hiệu quả tín dụng của Chi nhánh cao vì nó là biểu hiện cho sự tăng trưởng nóng của hoạt động cho vay, vượt quá khả năng về vốn như khả năng kiểm soát rủi ro của ngân hàng.

Biểu đồ 2.3: Dư nợ cho vay KHCHN tại Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018 – 2020

Đơn vị: Triệu đồng



Dư nợ cho vay tăng qua các năm thể hiện chi nhánh đang mở rộng hơn hoạt động cho vay KHCHN. Nếu như năm 2018 con số này là 174.672 triệu đồng thì đến năm 2020 con số này đã tăng gấp 1,7 lần, chứng tỏ Đông Á bank Kon Tum đã chú trọng hơn đến đối tượng

KHCN. Dư nợ cho vay tăng sẽ giúp ngân hàng thu được lợi nhuận rất lớn. Năm 2018, dư nợ cho vay KHCN chỉ chiếm 35,97% tổng dư nợ cho vay của Chi nhánh (174.672 triệu đồng), đến năm 2020 khoản cho vay KHCN chiếm 47,89% tổng dư nợ cho vay (298.507 triệu đồng). Dư nợ cho vay không chỉ tăng con số tuyệt đối, mà tỷ trọng cho vay KHCN cũng tăng dần theo từng năm. Điều này chứng tỏ hiệu quả cho vay KHCN trong những năm gần đây có chuyển biến tích cực.

Bảng 2.4: Chỉ tiêu tỷ lệ tăng trưởng doanh số CVKHCN

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Doanh số CVKHCN	208.608	263.724	329.495
Tỷ lệ tăng trưởng doanh số CVKHCN		26,42%	24,94%

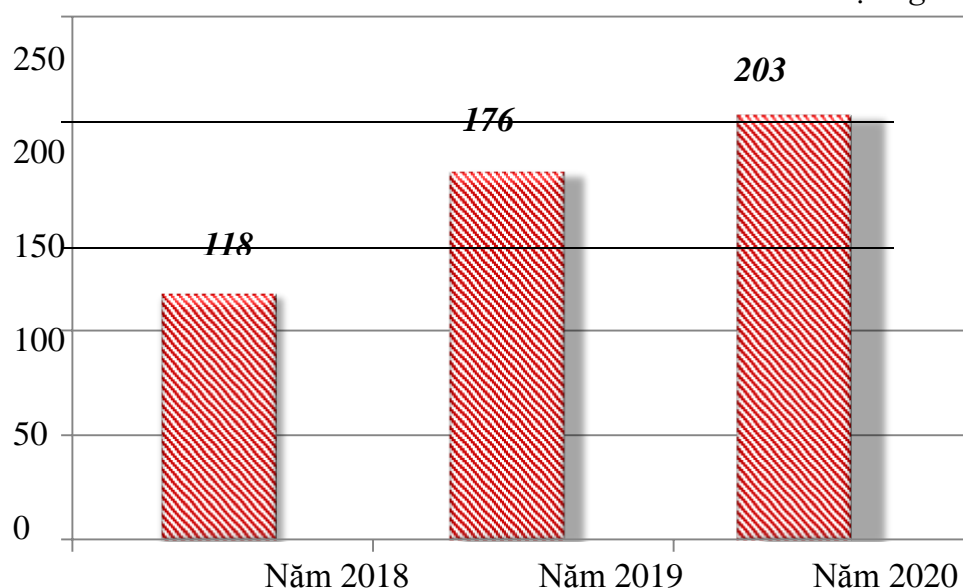
(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank – Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Nhìn vào bảng ta thấy, doanh số CVKHCN của của giai đoạn 2018 – 2020 luôn tăng, nhưng tăng mạnh vào năm 2019 đạt 263.724 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng là 26,42%. Năm 2020 doanh số cho vay có tăng, đạt 329.495 triệu đồng, ứng với tỷ lệ tăng trưởng 24,94% nhưng không tăng bằng năm 2019. Nguyên nhân làm tăng doanh số cho vay là do ngân hàng luôn đa dạng hóa các phương thức cấp tín dụng để phù hợp với từng đối tượng người dân, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của thị trường.

Doanh số cho vay tăng một phần là nhờ số lượng khách hàng đến ngân hàng ngày một tăng.

Biểu đồ 2.4: Số lượng KHCN tại Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018 – 2020

Đơn vị: Người



(Nguồn: Phòng Kinh doanh khách hàng cá nhân)

Giai đoạn 2018, 2019 và 2020 số lượng khách hàng đến Chi nhánh vay tăng đều qua từng năm. Số lượng khách hàng đến vay nhiều hơn đồng nghĩa với việc Đông Á bank Kon Tum đang mở rộng và khuyến khích hoạt động cho vay KHCN, có được điều này là do các chính sách thu hút khách hàng với điều kiện vay thông thoáng và các gói ưu đãi cho vay KHCN với lãi suất thấp mà ngân hàng cung cấp tới khách hàng.

Bảng 2.5: Chỉ tiêu tỷ lệ thu hồi lãi CVKHCN

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Tổng lãi đã thu	40.474	67.026	76.274
Tổng lãi phải thu	42.384	69.862	79.686
Tỷ lệ thu lãi CVKHCN	95,49%	95,94%	95,72%

(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Năm 2018, Chi nhánh đã thu về được 40.474 triệu đồng lãi từ CVKHCN, tương ứng 95,49% trên tổng số lãi phải thu về. Đến năm 2019 và 2020, Chi nhánh giữ chỉ tiêu tỷ lệ thu lãi CVKHCN ở mức ổn định ít biến động. Cụ thể, tỷ lệ thu lãi CVKHCN là 95,94% năm 2019 và năm 2020 là 95,72%. Điều này chứng tỏ thu lãi từ CVKHCN có tăng và giữ mức tăng ổn định qua các năm. Chi nhánh đang giữ được nguồn thu ổn định từ hoạt động cho vay KHCN.

Bảng 2.6: Chỉ tiêu hệ số thu nợ CVKHCN

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Doanh số thu nợ CVKHCN	178.762	241.157	300.095
Doanh số CVKHCN	208.608	263.724	329.495
Hệ số thu nợ CVKHCN	85,69%	91,44%	91,08%

(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Ta nhận thấy, giai đoạn 2018 – 2020, doanh số thu nợ và doanh số cho vay KHCN đều tăng qua các năm. Cụ thể:

Doanh số thu nợ CVKHCN năm 2018 là 178.762 triệu đồng và tăng lên 241.157 triệu đồng vào năm 2019. Đến năm 2020, chỉ tiêu này đạt 300.095 triệu đồng, tương ứng tăng 67,87% so với cùng kỳ năm 2018.

Doanh số CVKHCN cũng tăng từ 208.608 triệu đồng năm 2018 lên 329.495 triệu đồng năm 2020, ứng với tốc độ tăng 57,95%.

Nhìn vào bảng 2.7, có thể thấy hệ số thu nợ tăng từ 85,69% lên 91,44% trong giai đoạn 2018 – 2019 và giảm xuống còn 91,08% vào năm 2020. Tuy nhiên, ta dễ dàng nhận

thấy hệ số thu nợ của Chi nhánh đang giữ ở mức cao trên 80%, như vậy chính sách thu nợ mà Chi nhánh đang áp dụng là rất hiệu quả tại thời điểm 2018 – 2020 và Chi nhánh cần tiếp tục phát huy để giữ chỉ tiêu hệ số thu nợ luôn ở mức tốt như hiện nay.

Bảng 2.7: Chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn CVKHCN

Đơn vị: Triệu đồng

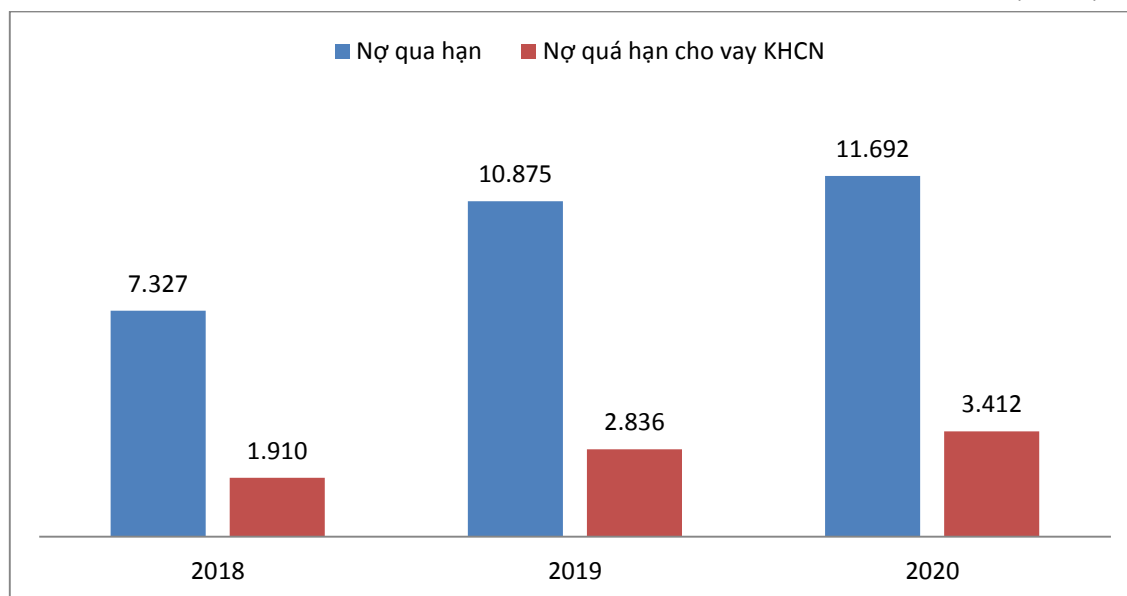
Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Nợ quá hạn CVKHCN	1.910	2.836	3.412
Tổng dư nợ CVKHCN	174.672	235.993	298.507
Tỷ lệ nợ quá hạn CVKHCN	1,11%	1,20%	1,14%

(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN của chi nhánh có sự biến động qua các năm, cụ thể trong năm 2018, tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN của chi nhánh là 1,09%, tương ứng với 1.910 triệu đồng, đến năm 2019 tỷ lệ này tăng lên 1,20% (2.836 triệu đồng), năm 2020 nợ quá hạn cho vay KHCN giảm xuống còn 3.412 tỷ đồng (chiếm 1,14%) trong tổng dư nợ cho vay KHCN. Mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn KHCN chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ so với tỷ lệ nợ quá hạn của Chi nhánh nhưng dễ dàng nhận thấy tỷ lệ có xu hướng tăng, phần là do khi mở rộng quy mô tín dụng thì việc kiểm soát các khoản nợ cũng trở nên khó khăn hơn những đối tượng khách hàng có thu nhập từ lương hoặc SXKD cá thể hộ gia đình vay chủ yếu là bổ sung vốn và tiêu dùng nâng cao chất lượng cuộc sống, vì vậy rủi ro là khó tránh khỏi. Khi chủ thể vay này giảm thu nhập, thất nghiệp, kinh doanh không hiệu quả thì rủi ro lại hướng về phía ngân hàng. Dù tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN của chi nhánh là thấp và chưa cần báo động nhưng chi nhánh cũng cần phải chú trọng hơn nữa đến công tác thẩm định, kiểm tra giám sát hoạt động cho vay nhằm hơn nữa tỷ lệ nợ quá hạn, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng.

Biểu đồ 2.6: So sánh nợ quá hạn cho vay KHCN với nợ quá hạn tại Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị: Triệu đồng



(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Từ biểu đồ trên, ta nhận thấy rõ ràng xu hướng tăng lên của nợ quá hạn qua các năm ở giai đoạn 2018 – 2020. Năm 2018, nợ quá hạn CVKHCN là 1.910 triệu đồng trên tổng nợ quá hạn của Chi nhánh là 7.327 triệu đồng, tương đương chiếm 26,07%. Sang năm 2019, nợ quá hạn CVKHCN tăng lên 2.836 triệu đồng, tương ứng chiếm 26,08% tổng nợ quá hạn của Chi nhánh. Đến năm 2020, nợ quá hạn CVKHCN là 3.412 triệu đồng, chiếm 29,18% tổng nợ quá hạn.

Đối với khoản vay KHCN, do rủi ro nhiều nên ngân hàng thường yêu cầu khách hàng có tài sản đảm bảo. Tài sản đảm bảo của khách hàng thường là: Quyền sử dụng đất, nhà ở, máy móc... Khách hàng muốn vay vốn ngân hàng thường phải có tài sản đảm bảo để bảo đảm cho khoản nợ được thu hồi. Nhưng đối với những dự án, phương án SXKD tốt thì ngân hàng vẫn có thể cho vay bằng tài sản đảm bảo của bên thứ ba. Tuy nhiên, việc thu hồi nợ với khoản đảm bảo này thường khó khăn và rủi ro mất vốn cao, nên ngân hàng không khuyến khích cho vay nhiều.

Bảng 2.8: Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu CVKHCN

Đơn vị: Triệu đồng

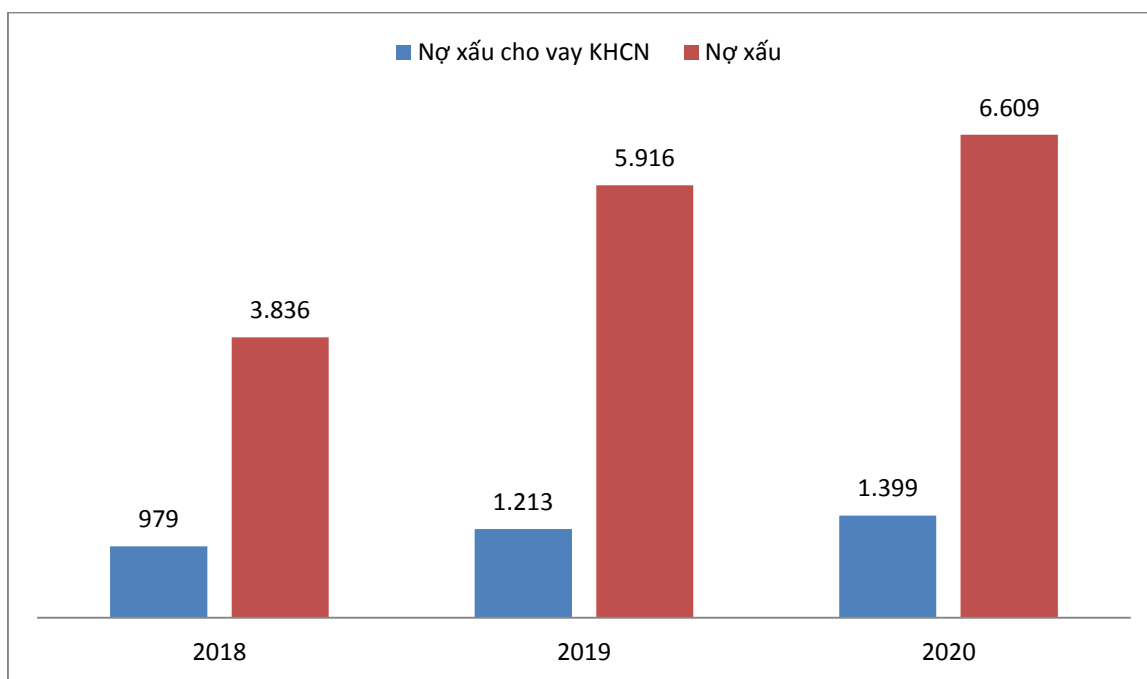
Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Tổng nợ xấu CVKHCN	979	1.213	1.399
Tổng dư nợ CVKHCN	174.672	235.993	298.507
Tỷ lệ nợ xấu CVKHCN	0,56%	0,51%	0,47%

(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Năm 2018, tổng nợ xấu CVKHCN là 979 triệu đồng, chiếm 0,56% trong tổng dư nợ CVKHCN. Đến năm 2019, nợ xấu CVKHCN tăng lên 1.213 triệu đồng nhưng xét trên tổng dư nợ CVKHCN chỉ chiếm 0,51% có nghĩa là Chi nhánh giảm được tỷ lệ nợ xấu bằng cách cho vay nhiều hơn. Sang năm 2020, nợ xấu CVKHCN lại tăng lên 1.399 triệu đồng tuy nhiên dư nợ CVKHCN của Chi nhánh cũng đồng thời tăng với tốc độ tăng mạnh (26,49%) lên 298.507 triệu đồng nên tỷ lệ nợ xấu CVKHCN chỉ còn 0,47%. Đây là thành tích của Chi nhánh trong việc giảm tỷ lệ nợ xấu và tăng được dư nợ cho vay KHCN. Tuy nhiên, nếu nhìn lại ta có thể thấy những rủi ro trong việc sử dụng biện pháp cho vay nhiều hơn để giảm tỷ lệ nợ xấu vì khi ngân hàng cho vay nhiều hơn thì cần phải tăng cường kiểm soát khả năng trả nợ của các khoản vay để các khoản vay không bị chuyển nhóm nợ lên thành nợ xấu.

Biểu đồ 2.7: So sánh nợ xấu cho vay KHCN với tổng nợ xấu tại Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị: Triệu đồng



(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Biểu đồ trên cho ta thấy sự tăng lên của nợ xấu qua các năm ở giai đoạn 2018 – 2020. Năm 2018, nợ xấu CVKHCN là 979 triệu đồng, chiếm 25,52% trên tổng nợ xấu của Chi nhánh. Nợ xấu CVKHCN năm 2019 tăng lên 1.213 triệu đồng, tương đương 20,50% tổng nợ xấu Chi nhánh. Và sang năm 2020, nợ xấu CVKHCN tăng lên 1.399 triệu đồng, chiếm 21,17%. Như vậy, nhìn vào biểu đồ trực quan ta thấy nợ xấu CVKHCN của Chi nhánh qua các năm đều tăng lên năm sau cao hơn năm trước. Tuy nhiên, khi so sánh nợ xấu CVKHCN với tổng nợ xấu của Chi nhánh thì tỷ lệ nợ xấu CVKHCN đang giảm trên tổng số nợ xấu của PGD. Từ đó thấy được Chi nhánh đang rất tích cực trong việc giảm nợ xấu CVKHCN và giữ nợ xấu nằm ở mức cho phép theo quy định của NHNN.

Bảng 2.9: Chỉ tiêu vòng quay vốn CVKHCN

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Doanh số thu nợ CVKHCN	178.762	241.157	300.095
Dư nợ bình quân CVKHCN	174.672	205.332	267.250
Vòng quay vốn CVKHCN (vòng)	1,02	1,18	1,12

(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Chỉ số vòng quay vốn CVKHCN cho biết một đồng vốn trong một năm tham gia bao nhiêu vòng trong quá trình luân chuyển vốn. Vòng quay vốn CVKHCN của Chi nhánh có sự biến động tăng giảm qua các năm. Cụ thể:

Năm 2018, vòng quay vốn là 1,02 vòng, sang năm 2019 tăng lên 1,18 vòng, tăng 0,16 vòng so với năm 2018. Tuy nhiên đến năm 2020, vòng quay vốn giảm xuống còn 1,12 vòng, giảm đi 0,06 vòng so với năm 2019. Nguyên nhân giảm sút của vòng quay vốn CVKHCN là do khách hàng không trả nợ đúng hạn và bên cạnh đó Chi nhánh thực hiện ổn định tăng trưởng tín dụng trong năm 2020 nên dư nợ năm 2020 không tăng mạnh bằng năm 2019. Từ đây có thể thấy, một đồng vốn đang được Chi nhánh sử dụng trong một năm chỉ tham gia vào hơn 1 vòng quay vốn, như vậy Chi nhánh cần chú trọng vào việc sử dụng vốn để mang lại hiệu quả cao hơn cho ngân hàng.

Bảng 2.10: Chỉ tiêu thu nhập từ hoạt động CVKHCN

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Thu lãi CVKHCN	42.384	69.862	79.686
Chi cho lãi HĐV	15.773	28.538	22.090
Thu nhập từ hoạt động CVKHCN	26.611	41.324	57.596
Tổng thu nhập	64.125	90.236	117.759
Thu nhập từ CVKHCN	41,50%	45,80%	48,91%
Tổng thu nhập			

(Nguồn: Tổng hợp từ BCKQKD Đông Á bank - Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020)

Hoạt động cho vay KHCN ngày càng chiếm tỷ trọng cao trong tổng những hoạt động của Chi nhánh, thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN ngày một tăng từ 26.611 triệu đồng năm 2018 lên 41.324 triệu đồng vào năm 2019 và đạt 57.596 triệu đồng năm 2020, kéo theo tỷ lệ thu nhập từ cho vay KHCN trên tổng thu nhập cũng tăng theo 41,50% năm 2018 lên 48,91% năm 2020. Có thể thấy, tổng thu nhập tăng đều qua các năm nhưng thu nhập từ hoạt động CVKHCN cũng tăng và tăng với tốc độ cao hơn so với tốc độ tăng của tổng thu nhập, chính vì vậy mà theo tỷ lệ thu nhập từ cho vay KHCN trên tổng thu nhập tăng lên mạnh hơn so với tỷ lệ khả năng sinh lời từ cho vay KHDN. Tức là, tỷ lệ khả năng sinh

lời từ cho vay KHCN phản ánh có hiệu quả hơn trong hoạt động cho vay. Tuy nhiên, tỷ lệ này vẫn còn chưa thực sự nổi bật so với các ngân hàng đang hoạt động trên cùng địa bàn. Do vậy Chi nhánh cần phát huy ưu điểm ngân hàng điện tử và có thêm những chính sách chăm sóc, ưu đãi hướng tới nhóm khách hàng cá nhân.

2.3. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM

2.3.1. Kết quả đạt được

Hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum thời gian qua đã đạt được những thành quả nhất định. Tăng trưởng dư nợ cho vay đối với KHCN ổn định, tỷ lệ tăng trưởng dư nợ tăng đều qua các năm trong giai đoạn 2018 – 2020. Tính đến năm 2020, dư nợ cho vay đối với KHCN của Chi nhánh đã đạt mức cao là 298.507 triệu đồng. Doanh số CVKHCN của Chi nhánh cũng tăng từ 208.608 triệu đồng năm 2018 lên 329.495 triệu đồng năm 2020. Số lượng KHCN đến Chi nhánh qua các năm cũng tăng lên theo đó uy tín và chất lượng dịch vụ của ngân hàng cũng dần hoàn thiện hơn rất nhiều. Nhất là trong điều kiện hiện nay, khi tín dụng đang gặp phải thách thức lớn do lượng cầu vẫn còn thấp và nhiều đối tượng khách hàng không đủ điều kiện để vay vốn. Có thể nói đây là một kết quả tăng trưởng khả quan. Chi nhánh đã thành công trong việc triển khai, thiết lập mối quan hệ với các đối tác, có nhiều khách hàng thân thiết đáng tin cậy, góp phần rất lớn vào tăng trưởng mảng hoạt động cho vay KHCN của Chi nhánh.

Tỷ lệ thu lãi của Chi nhánh luôn giữ ở mức cao trên 90% và ổn định trong giai đoạn 2018 – 2020. Hệ số thu nợ tuy có sự biến động tăng giảm qua các năm nhưng cũng đang ở mức cao trên 80%.

Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu CVKHCN chiếm tỷ lệ nhỏ so với tổng dư nợ của Chi nhánh và mặc dù nợ quá hạn và nợ xấu có tăng lên qua các năm nhưng tốc độ tăng chậm và lượng tăng lên nhỏ nên cũng cho thấy được những cố gắng khắc phục và hạn chế nợ quá hạn và nợ xấu của Chi nhánh.

Cho vay KHCN chiếm tỷ trọng tương đối lớn (gần 50%) trong tổng dư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum. Tỷ lệ dư nợ cho vay KHCN so với tổng dư nợ đối với khách hàng cá nhân tại chi nhánh ở mức cao, là một trong những chỉ tiêu đảm bảo an toàn vốn, tránh rủi ro mất vốn. Theo đó nên thu nhập từ hoạt động CVKHCN của Chi nhánh cũng tăng mạnh qua các năm từ 26.611 triệu đồng năm 2018 lên đến 57.596 triệu đồng năm 2020. Từ đó thấy được hoạt động CVKHCN đang phản ánh có hiệu quả hơn trong hoạt động cho vay của Chi nhánh.

Không chỉ tăng trưởng về mặt số lượng, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân cũng không ngừng cải thiện về chất. Mức độ tăng trưởng tín dụng phù hợp với quản lý và giám sát của Ban điều hành.

Kết quả này có được bởi những chính sách hợp lý, đúng đắn của Ban lãnh đạo, cũng như sự nỗ lực của các cán bộ tại phòng khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đông

Á - Chi nhánh Kon Tum. Chủ trương tăng trưởng tín dụng một cách an toàn, ổn định đã được thực hiện nghiêm túc, góp phần hạn chế nợ xấu cho chi nhánh trong điều kiện kinh tế - tài chính phức tạp như hiện nay. Chi nhánh đã thực hiện tốt các biện pháp bảo đảm an toàn trong hoạt động tín dụng, thể hiện qua việc chấm điểm, xếp hạng tín dụng, thẩm định khách hàng một cách chặt chẽ, đề ra chính sách lãi suất hợp lý. Đặc biệt là quá trình đảm bảo tiền vay được thực hiện đúng quy trình, thủ tục song vẫn đảm bảo tiến độ giải ngân, không làm ảnh hưởng đến thời gian vay vốn của khách hàng. Bên cạnh đó, cán bộ ngân hàng luôn được nâng cao nghiệp vụ, cập nhật công nghệ mới cũng như tư tưởng đạo đức, hạn chế đến mức tối đa rủi ro tác nghiệp mang lại, thông qua đó góp phần giảm thiểu nợ quá hạn phát sinh.

2.3.2. Hạn chế

Bên cạnh những thành tựu đã đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum vẫn còn tồn tại đó là chất lượng hoạt động này vẫn còn chưa cao. Mặc dù dư nợ cho vay KHCN liên tục được mở rộng đi đôi với việc kiểm soát chất lượng hoạt động cho vay, độ an toàn vốn vẫn được đảm bảo, song đây vẫn chưa phải là mức độ chất lượng tốt nhất mà bộ phận quản lý KHCN Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum có thể đạt được. Cho thấy hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh vẫn còn nhiều khuyết điểm:

Tổng dư nợ cho vay đối với KHCN tăng mạnh qua các năm trong khi số lượng cán bộ nhân viên KHCN lại tăng không đáng kể, do phải quản lý nhiều khoản vay với nhiều khách vay, khối lượng công việc phải giải quyết nhiều nên dễ dẫn đến những sai sót không đáng có.

Chi nhánh thành lập và đi vào hoạt động được một thời gian ngắn, đội ngũ cán bộ nhân viên còn non trẻ và vẫn đang trong giai đoạn ổn định quản lý bước đầu, vì vậy việc xảy ra sai sót trong khâu báo cáo, quản lý là khó tránh khỏi.

Hoạt động marketing chưa được chú trọng đúng mức, một phần do hạn chế về mặt nhân lực trong khi công việc lại quá nhiều. Do đó, có nhiều khách hàng vẫn chưa hiểu rõ về hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh. Đa số các khoản vay tiêu dùng được Chi nhánh thực hiện giải ngân bằng tiền mặt, do vậy khó quản lý được mục đích vay vốn thực tế và việc sử dụng vốn vay của khách hàng. Chi nhánh cũng đang khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ cho vay qua thẻ của ngân hàng, tuy nhiên, việc mở rộng loại hình cho vay này vẫn chưa được khách hàng tiếp nhận nhiều nên còn nhiều khó khăn.

Sự cạnh tranh của giữa các ngân hàng trên cùng địa bàn ngày càng gay gắt về quy mô, chất lượng dịch vụ, sự đa dạng về sản phẩm... đòi hỏi ngân hàng cần phải tạo cho mình một thế mạnh riêng, những ưu thế nổi trội đó sẽ là chiến lược thu hút khách hàng tốt nhất. Tuy nhiên trong hoạt động cho vay đối với KHCN, chi nhánh vẫn chưa tạo được cho mình điểm khác biệt gì đáng chú ý so với các ngân hàng trên cùng địa bàn.

Vị trí địa lý hiện tại chi nhánh đang trú đóng được đánh giá là đẹp và thuận lợi nhưng chi phí thuê tương đối cao – thuộc diện cao nhất so với các chi nhánh trên địa bàn và chi

nhánh thường xuyên nhận được phàn nàn của khách hàng vì không có địa điểm gửi xe hợp lý cho khách hàng trong thời gian giao dịch.

2.3.3. Nguyên nhân hạn chế

- Nguyên nhân chủ quan

+ Chất lượng hoạt động Marketing tại chi nhánh chưa cao và chưa tạo ra đặc trưng riêng để làm khách hàng nhớ đến khi có nhu cầu vay vốn hay kể cả gửi tiền tiết kiệm do địa bàn hoạt động của Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum tập trung nhiều ngân hàng TMCP với cơ chế hoạt động chuyên nghiệp, thu hút khách hàng bằng nhiều ưu đãi... khiến cho vốn huy động không được ổn định, lại có sự cạnh tranh gay gắt trong việc thu hút khách hàng đến Chi nhánh để vay tiền.

+ Về chính sách tín dụng: Ngân hàng vẫn chưa có được sự cụ thể hóa dẫn đến hoạt động cho vay vẫn còn thiếu tính đồng bộ. Chính sách khách hàng mới dừng lại ở chỗ chấm điểm tín dụng chứ chưa đề cập một cách chi tiết về định hướng đối với từng nhóm khách hàng, từng ngành nghề cụ thể. Do đó, gây lúng túng trong việc tiếp cận khách hàng ở những lĩnh vực mới. Hơn nữa, Chi nhánh đã đi vào hoạt động trong hơn 8 năm, tuy lực lượng cán bộ lãnh đạo Chi nhánh được điều chuyển về quản lý có dày dặn kinh nghiệm quản trị điều hành nhưng đội ngũ nhân viên trẻ còn thiếu kinh nghiệm trong xử lý công việc.

+ Về công tác giám sát khách hàng: Việc thu thập thông tin để lưu trữ trở nên khó khăn đối với những khách hàng ở xa Chi nhánh do nhân viên tín dụng không có sẵn các đầu mối tin cậy để phân tích, nắm bắt hoặc dễ rơi vào sự sắp đặt trước của những khách hàng thiếu trung thực.

+ Về tổ chức bộ máy: Các CVQHKKH phải thực hiện tất cả các công việc từ tìm kiếm, giao dịch, kiểm tra hồ sơ, thẩm định, kiểm tra đối tượng vay vốn và tính khả thi của dự án, kiểm tra việc sử dụng vốn vay, đôn đốc khách hàng trả gốc và lãi đầy đủ, đúng hạn. Công việc này sẽ ngày càng khó khăn hơn khi món vay nhiều, địa bàn rải rác.

- Nguyên nhân khách quan

+ Sự phát triển hoạt động cho vay của chi nhánh chịu ảnh hưởng khá nhiều từ chính sách tín dụng của Hội sở chính ban xuống. Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum là một Chi nhánh trực thuộc Ngân hàng TMCP Đông Á, do đó quy trình và nội dung thẩm định tín dụng tại Chi nhánh phải có sự thống nhất và theo sự chỉ đạo của Ngân hàng TMCP Đông Á.

+ Tính minh bạch, chính xác và kịp thời của thông tin và độ tin cậy của các cơ quan cung cấp tại Việt Nam còn nhiều hạn chế. Một kênh hữu ích có thể tham khảo thông tin là trung tâm thông tin tín dụng CIC của NHNN nhưng thông tin không được cập nhật thường xuyên hay không đầy đủ, đặc biệt là đối với khách hàng quan hệ tín dụng lần đầu.

+ Khách hàng thiếu kinh nghiệm quản lý, hoạt động sản xuất kinh doanh yếu kém, không hiệu quả, thậm chí thua lỗ nên không trả nợ được cho ngân hàng hoặc nhiều trường hợp khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích, không đúng phương án kinh doanh hay nhiều khi khách hàng dùng nguồn bổ sung vốn lưu động để mua sắm tài sản cố định,

nhà cửa, xe... không tập trung vào việc sản xuất kinh doanh thu lợi nhuận nên đến kỳ hạn nợ không đủ khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng làm ngân hàng rơi vào tình trạng ứ đọng nợ.

+ Khách hàng cung cấp sai sự thật về tình hình tài chính, đảo ngược phương án kinh doanh từ không hiệu quả đến hiệu quả, cố tình lừa gạt ngân hàng thẩm định trên cơ sở thông tin sai đó xét duyệt gây thiệt hại cho ngân hàng.

KẾT CHUÔNG 2

Chương 2 đã giới thiệu về lịch sử hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum. Ngoài ra, chương 2 còn nêu lên những thông tin tổng quan, số liệu về tình hình hoạt động kinh doanh của Chi nhánh về công tác huy động vốn, công tác sử dụng vốn (chủ yếu là cho vay) và kết quả hoạt động kinh doanh. Từ việc dẫn chứng cơ sở lý luận, chương này đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum thông qua một số chỉ tiêu như: tỷ lệ tăng trưởng dư nợ, tỷ lệ tăng trưởng doanh số, tỷ lệ thu lãi, hệ số thu nợ, các chỉ tiêu nợ quá hạn, nợ xấu, vòng quay vốn, thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN. Qua những phân tích, ta có thể thấy được một phần thực trạng hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng và tìm ra những hạn chế còn tồn tại cũng như nguyên nhân của những hạn chế đó. Đây cũng là cơ sở để đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum trong chương 3.

CHƯƠNG 3.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN

3.1.1. Định hướng phát triển chung

Căn cứ định hướng phát triển, mục tiêu hoạt động năm 2021 của toàn hệ thống, trên cơ sở những thành tựu đạt được trong thời gian qua, Chi nhánh tiếp tục phấn đấu:

- Tăng cường đầu tư ứng dụng công nghệ, hiện đại hoá hơn nữa khả năng cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tử, với chất lượng cao đáp ứng nhu cầu khắt khe của khách hàng và đa dạng hoá khách hàng.

- Hoàn thiện hệ thống quản trị rủi ro để đảm bảo an toàn trong hoạt động của ngân hàng.

- Chi nhánh cũng xác định sẽ đẩy mạnh văn hoá doanh nghiệp, tích cực tham gia các hoạt động vì cộng đồng.

- Giữ vững và phát triển quy mô hoạt động, thị phần trên địa bàn cũng như trong hệ thống. Tăng trưởng bền vững, tạo đà cho các năm tiếp theo, đảm bảo an toàn, hiệu quả trong hoạt động.

- Tuyển dụng thêm cán bộ ưu tú vào hoạt động trong ngân hàng, gia tăng uy tín của ngân hàng trong lòng khách hàng nhằm tạo dựng cho ngân hàng một lượng khách hàng truyền thống đông đảo.

- Các mục tiêu cụ thể:

- + Đảm bảo hiệu quả kinh doanh, tiếp tục đà tăng trưởng lợi nhuận. Đẩy mạnh công tác dịch vụ, tiến tới nâng cao tỷ trọng hoạt động dịch vụ trong tổng lợi nhuận trên cơ sở tăng cường tiếp thị, triển khai những dịch vụ mới, phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

- + Chủ động cơ cấu lại nguồn vốn – tín dụng, đảm bảo cơ cấu tài sản hợp lý, chuyển dịch theo hướng tích cực.

- + Hoạt động quản trị điều hành chuyên nghiệp, kiểm soát được hoạt động, đảm bảo thông tin minh bạch, an toàn, hiệu quả, chế độ thông tin báo cáo đảm bảo chất lượng tạo cơ sở các chỉ đạo được thông suốt kịp thời.

- + Tỷ lệ tăng trưởng năm 2021 ở tất cả các chỉ tiêu không thấp hơn so mức bình quân của các Chi nhánh có đặc điểm tương tự trên địa bàn.

3.1.2. Định hướng phát triển riêng đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Nằm trong định hướng phát triển chung của ngành ngân hàng là cần tăng trưởng tín dụng ở mức xác định, Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum cũng đã định hướng cho sự phát triển các dịch vụ của mình theo hướng tập trung vào các dịch vụ tín dụng.

- Đặt mục tiêu tăng trưởng tín dụng lên 25% so với năm 2020.

- Tăng trưởng số khách hàng cá nhân trong năm 2021 dự kiến đạt tỷ trọng khách hàng cá nhân trên tổng số khách hàng của ngân hàng là 40%.

- Đi sâu vào nhận xét đánh giá một cách toàn diện và kỹ lưỡng mục đích sử dụng các khoản vay của khách hàng, từ đó có những quyết định tài trợ đúng đắn, làm tăng doanh số cho hoạt động cho vay KHCN. Từng bước đưa hoạt động cho vay KHCN trở thành một trong những sản phẩm hoạt động kinh doanh mang lại hiệu quả, trở thành thế mạnh của Chi nhánh.

Để đạt được những mục tiêu đã đặt ra, Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Kon Tum cần có những giải pháp đồng bộ để có thể khắc phục những hạn chế và phát huy những điểm mạnh nhằm phát triển mạnh mẽ dịch vụ KHCN.

3.2. GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH KON TUM

3.2.1. Tuyển dụng có chọn lọc, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của hoạt động cho vay KHCN

Nguồn nhân lực đặc biệt quan trọng đối với hoạt động dịch vụ nhất là lĩnh vực tài chính – ngân hàng, khi mà thị trường tài chính ở nước ta đã và đang ngày càng phát triển mạnh mẽ trong những năm gần đây thì một đội ngũ nguồn lao động được tuyển dụng, đào tạo và trả lương hợp lý là cơ sở để các ngân hàng khai thác tối ưu những nguồn lực hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để phục vụ cho hoạt động dịch vụ của ngân hàng mình.

Hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum đang có xu hướng tăng rõ rệt, Chi nhánh cũng có những định hướng tập trung vào KHCN và việc quá tải hồ sơ, thiếu hụt nhân sự là việc cấp bách mà Chi nhánh cần phải giải quyết ngay trong thời gian này.

- Có chính sách thu hút nguồn nhân lực trẻ, có trình độ cao: Theo Michael L.Schnell – chủ tịch ngân hàng thứ nhất của Mỹ – chìa khóa thành công của họ là tuyển được nhân viên tốt. Vì vậy, để thu hút được nguồn nhân lực tốt cho hoạt động cho vay KHCN thì Chi nhánh cần thực hiện:

+ Thiết lập quy trình tuyển dụng chặt chẽ bao gồm hệ thống tiêu chuẩn và cách thức tổ chức thi tuyển: Công khai hóa thông tin thi tuyển nhằm tạo khả năng thu hút nhân tài từ nhiều nguồn khác nhau, tránh tình trạng tuyển dụng dựa vào các mối quan hệ khiến nhân lực kém chất lượng. Thêm vào đó Chi nhánh cũng cần cân đối, xem xét

nhu cầu tuyển dụng tại Phòng Kinh doanh dịch vụ KHCN và yêu cầu tuyển dụng ở từng vị trí không chỉ ở hiện tại mà cả những đòi hỏi trong tương lai, tức là cần xây dựng hệ thống tiêu chuẩn tuyển dụng trên cơ sở tuyển người theo công việc, chứ không phải chạy theo bằng cấp dẫn đến tình trạng thừa thiếu giữa các khâu làm việc.

+ Tạo ra những chính sách ưu đãi để thu hút nhân tài về làm việc cho Chi nhánh, chú ý thu hút nhân tài kể từ khi họ đang còn ngồi trên ghế nhà trường bằng các

chính sách học bổng, tài trợ có ràng buộc, thực tập sinh tiềm năng; ưu tiên tuyển dụng những sinh viên có bằng giỏi, xuất sắc, thủ khoa các trường đại học.

+ Bên cạnh việc đánh giá trình độ chuyên môn của đối tượng tuyển dụng, Chi nhánh cần chú trọng một số điều kiện khác để đáp ứng với nhu cầu của thời đại như trình độ ngoại ngữ, khả năng giao tiếp, độ nhạy bén trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh với KH, khả năng làm việc nhóm...

- Tạo môi trường làm việc và có chính sách đãi ngộ hợp lý:

+ Môi trường làm việc là một yếu tố hết sức quan trọng và được xem như nét văn hóa đặc trưng của mỗi ngân hàng. Một môi trường làm việc mà ở đó đội ngũ nhân viên làm việc nghiêm túc, tận tâm, năng động, sáng tạo, mối quan hệ giữa nhân viên và ban lãnh đạo cởi mở, thẳng thắn, chân thực, hòa đồng, giúp đỡ lẫn nhau vì sự phát triển chung của hoạt động CVKHHCN và của toàn Chi nhánh, sẽ giúp cho nhân viên luôn cảm thấy thoải mái, vui vẻ và tự hào về ngân hàng của mình, đây chính là cơ sở cho việc nâng cao chất lượng kinh doanh hoạt động KHHCN tại Chi nhánh

+ Đối với người lao động, họ luôn mong muốn có thu nhập cao và cơ hội thăng tiến tốt. Do đó, đi kèm với việc tuyển dụng được đội ngũ nhân viên tốt, Chi nhánh rất cần quan tâm đến chế độ đãi ngộ hợp lý nhằm giữ chân nhân tài, đồng thời tạo động lực làm việc cho nhân viên bằng cách xây dựng một khung lương hợp lý, cũng như một cơ chế lương bổng phù hợp, việc tiến hành trả lương trên cơ sở lợi nhuận hoạt động CVKHHCN như hiện nay là rất tốt. Tuy nhiên, Chi nhánh cần có những điều chỉnh nhằm hạn chế rủi ro của mình và đánh giá đúng khả năng thẩm định cho vay KHHCN của nhân viên, bằng cách lợi nhuận của mỗi nhân viên tạo ra cần phải phân tích trong tương quan với mức sinh lời và các rủi ro tiềm ẩn.

- Tăng cường việc đào tạo và đào tạo lại cán bộ nhân viên trong Chi nhánh định kỳ:

Mặc dù đã thực hiện việc kiểm tra nghiệp vụ cho vay KHHCN định kỳ nhưng hiệu quả thực sự chưa cao do chưa có sự sàng lọc và chế độ thưởng phạt hợp, trong thời gian tới Chi nhánh cần xây dựng một chế độ hợp lý nhằm khuyến khích nhân viên trong việc học hỏi và nâng cao trình độ, gắn liền với lương thưởng, chức vụ và quyền lợi. Đưa những người có tài, đáp ứng đòi hỏi của công việc lên nắm giữ chức vụ quan trọng, tránh việc thăng chức theo thời gian công tác. Đồng thời đưa ra hình thức xử phạt hợp lý đối với những nhân viên không đáp ứng được yêu cầu đặt ra.

+ Chi nhánh cần tổ chức các buổi tập huấn, trao đổi kinh nghiệm lẫn nhau và có kế hoạch đào tạo, huấn luyện lại nhân viên mỗi khi có sự thay đổi về cơ chế, chính sách, mục tiêu kinh doanh và quy trình công nghệ để nhân viên kịp thời nắm bắt và làm việc có hiệu quả, không bị mơ hồ và lúng túng trong việc xử lý cái mới.

+ Một điều không thể không nhắc tới đó chính là đạo đức của người lao động, hoạt động ngân hàng được đánh giá là một lĩnh vực khá nhạy cảm, đòi hỏi nhân viên phải đặt trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp lên hàng đầu, có vậy mới tạo được niềm tin nơi khách hàng. Vì thế, Chi nhánh cần thường xuyên tổ chức các buổi tọa đàm nhỏ, kỷ luật nghiêm

khắc những cá nhân có hành vi sai phạm, khen thưởng những cá nhân có biểu hiện tốt, tạo nên phong trào thi đua văn hóa lành mạnh trong nội bộ để nâng cao uy tín của Chi nhánh trong lòng khách hàng.

3.2.2. Xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng

Chúng ta đều biết trong kinh doanh ngân hàng, mối quan hệ khách hàng là một yếu tố vô cùng quan trọng, ảnh hưởng lớn đến sự thành công hay thất bại của một ngân hàng. Một nghiên cứu cho thấy rằng có đến 89% khách hàng đã ngừng sử dụng sản phẩm/dịch vụ của tổ chức kinh doanh sau khi nhận thấy được dịch vụ khách hàng quá nghèo nàn. Và một báo cáo khác cũng cho thấy: Khách hàng có khả năng mua sản phẩm/dịch vụ của đối thủ cạnh tranh gấp 4 lần vì lý do liên quan đến chất lượng dịch vụ chứ không phải là vấn đề giá cả hay bất cứ vấn đề nào khác. Cạnh tranh là rất khốc liệt, KHCN có thể không phải khách hàng lâu dài nếu không có những hành động tích cực để khuyến khích sự trở lại và đảm bảo sự trung thành của họ đối với sản phẩm/dịch vụ của mình. Do đó việc duy trì mối quan hệ tốt đẹp và lâu dài với KHCN là một yếu tố vô cùng quan trọng, để làm được điều đó Chi nhánh cần triển khai thực hiện tích cực hơn nữa một số giải pháp sau đây:

Hỗ trợ KHCN một cách tối ưu vào đúng thời điểm: Theo một nghiên cứu gần đây cho thấy có đến 81% khách hàng sẵn sàng trả tiền cho những trải nghiệm có chất lượng. Điều này cho thấy dịch vụ KHCN cũng vô cùng quan trọng, không kém gì so với chất lượng của chính sản phẩm mà bạn cung cấp cho khách hàng. Với sự chủ động hỏi thăm khách hàng vào đúng thời điểm thích hợp, cần phải chắc chắn rằng họ đang nhận được tất cả những hỗ trợ cần thiết trong quá trình sử dụng sản phẩm/dịch vụ. Thậm chí, cần quan tâm hỗ trợ trước cả khi họ gặp vấn đề và đặt ra những câu hỏi.

Hiểu được giá trị những gì ngân hàng cung cấp cho khách hàng và duy trì những giá trị đó: Sự tương tác với khách hàng là vô cùng quan trọng. Không phải sau khi bán được sản phẩm là xong mà cần duy trì sự quan tâm cả về sau. Đó là yếu tố hàng đầu giúp tiếp tục xây dựng lòng trung thành và tiến dần đến sự thành công nhờ các mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Đồng thời với đó, cũng cần duy trì, nâng cao chất lượng sản phẩm/dịch vụ cho vay KHCN, và bằng cách liên tục đưa ra cách thức mới để những trải nghiệm khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ của khách hàng trở nên dễ dàng và thú vị hơn. Đó là những yếu tố giúp Chi nhánh có được mối quan hệ tốt với khách hàng của mình về lâu về dài.

Giám sát hành vi khách hàng mỗi ngày: Nếu muốn giữ chân khách hàng lâu dài, phải hiểu cách KHCN đang sử dụng sản phẩm/dịch vụ của ngân hàng bạn trong suốt cả một quá trình. Do vậy, cần giám sát hành vi khách hàng mỗi ngày, tìm cách thu thập những thông tin thực và hữu ích. Thông qua đó để thực hiện những thay đổi sao cho phù hợp và tiện lợi hơn cho phân khúc KHCN tiềm năng của Chi nhánh.

Ưu tiên những KHCN đặc biệt hơn: Mọi khách hàng là như nhau nhưng vẫn có những trường hợp đặc biệt cần được ưu tiên phục vụ trước. Điều đó sẽ khiến cho họ cảm thấy hài lòng và có thể gắn bó lâu dài với ngân hàng. Một nghiên cứu gần đây khẳng định có đến 42% người tiêu dùng phản nản trên các phương tiện truyền thông xã hội rằng họ mong đợi

những phản hồi nhanh chóng hơn. Một khi phải kiểm soát quá nhiều câu hỏi của khách hàng thì cần phải biết phân bổ thời gian và nguồn lực hiệu quả, đồng thời cần phải biết cách phán đoán và ưu tiên những ai đang gấp và cần giao dịch hơn. Đồng thời, cũng không nên chỉ chăm chăm vào việc thu được những khoản thu béo bở từ khách hàng của mình mà cần mang đến cho khách hàng của mình những lợi ích tối đa cho dù có khi ngân hàng chỉ thu được một khoản lợi nhuận thấp song nếu khiến cho họ hài lòng, giá trị khoản vay sẽ tăng lên và khi đó giá trị mà ngân hàng có được còn cao hơn nữa. Quyết định của KHCN trong việc ở lại hay chuyển sang sử dụng dịch vụ của đối thủ cạnh tranh thường xoay quanh mức hỗ trợ và những lợi ích mà họ nhận được.

3.2.3. Cải tiến chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ thể hiện ở việc thời gian giao dịch nhanh, thủ tục đơn giản, có thể tăng giao dịch ngoài giờ hành chính và trong giờ nghỉ trưa để tạo tiện lợi hơn nữa với những KHCN là cán bộ công nhân viên chức đến giao dịch với ngân hàng. Để có được chất lượng dịch vụ tốt cần đề ra chiến lược cụ thể, lâu dài, sự phối hợp nhịp nhàng giữa các chuyên viên KHCN, kiểm soát viên và các bộ phận khác trong Chi nhánh để thực hiện tổng hợp các biện pháp đề ra.

Đổi mới và nâng cao hiệu quả phương pháp giám sát các khoản cho vay KHCN: Đổi mới mô hình tổ chức, hoạt động của nhân viên giám sát các khoản cho vay KHCN theo định hướng nâng cao tính độc lập đồng thời thống nhất về chuyên môn nghiệp vụ và chỉ đạo điều hành, bên cạnh việc hoàn thiện khuôn khổ chính sách về giám sát hoạt động cho vay KHCN là hoàn thiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ hoạt động giám sát các khoản vay. Nâng cao hiệu quả phương pháp giám sát từ xa và thanh tra tại chỗ dựa trên cơ sở sử dụng các kết quả, kiểm toán nội bộ và kiểm toán độc lập làm công cụ hỗ trợ, đồng thời hoàn thiện các chính sách trong hoạt động thanh tra – giám sát phù hợp với luật NHNN Việt Nam về việc giám sát các khoản vay của KHCN.

Có các chính sách phát triển cụ thể và phù hợp với từng gói sản phẩm, chẳng hạn như:

Với sản phẩm cho vay mua nhà: Ngân hàng nên liên kết với các công ty xây dựng, chủ đầu tư và khách hàng, nhờ đó khi KHCN có nhu cầu mua nhà nhưng chưa thể đáp ứng ngay về tài chính thì họ có thể nghĩ tới ngân hàng thông qua sự giới thiệu hay sự đồng ý của các công ty xây dựng và phân phối nhà. Các công ty xây dựng và chủ đầu tư chính là cầu nối giúp ngân hàng có cơ hội tiếp cận với những khách hàng tiềm năng. Hơn nữa có quan hệ tốt với những công ty này sẽ thuận lợi hơn cho ngân hàng khi yêu cầu bàn giao giấy tờ nhà sau khi nhà được xây dựng xong – đây được coi là một yếu tố để đảm bảo cho khoản vay.

Với sản phẩm cho vay mua ô tô: Ngân hàng cần mở rộng mối quan hệ hợp tác với các hãng xe lớn như Toyota, Ford, Mercedes Benz, Isuzu... để các hãng này có thể hỗ trợ ngân hàng bằng cách giới thiệu khách hàng tới vay tiền tại ngân hàng để mua xe. Ngoài ra, ngân hàng nên có văn bản ký kết giữa ngân hàng với các hãng bán lẻ, không chỉ là bán ô

tô mà còn bán các mặt hàng tiêu dùng cao cấp khác như máy tính, xe máy, đồ điện tử cao cấp... cùng với các quy định ràng buộc trách nhiệm chặt chẽ của mỗi bên để mở rộng quy mô khách hàng và tăng cường danh tiếng của Chi nhánh cũng như ngân hàng.

3.2.4. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, hạ tầng phục vụ giao dịch với khách hàng

Chi nhánh thường xuyên nhận được phàn nàn của khách hàng vì không có địa điểm gửi xe hợp lý cho khách hàng trong thời gian giao dịch. Do đó, Chi nhánh nên có chủ động xây dựng và hoàn thiện cơ sở hạ tầng để phục vụ cho khách hàng. Mặt phía trước Chi nhánh khá là thông thoáng, có đủ diện tích để quy hoạch một khoảng vừa đủ phía trước làm chỗ gửi xe để khắc phục việc không có chỗ gửi xe cho khách hàng. Tuy nhiên, đây chỉ là giải pháp tạm thời còn về lâu dài thì Chi nhánh cần xin chỉ đạo từ cấp trên để hoàn thiện cơ sở vật chất cho Chi nhánh đầy đủ và văn minh hơn, nhằm đem lại cảm giác hài lòng cho khách hàng khi đến thực hiện các giao dịch.

3.2.5. Nâng cao chất lượng hoạt động Marketing

Lựa chọn chiến lược phát triển thương hiệu:

Để xây dựng và phát triển hình ảnh về một ngân hàng hoạt động hiệu quả với năng lực tài chính tốt và quy mô KHCN rộng rãi, Chi nhánh trong thời gian tới cần nỗ lực và phấn đấu hơn nữa để tạo niềm tin cho KHCN cũng như xây dựng uy tín cho Chi nhánh bằng các hoạt động truyền thông và quan hệ công chúng như: Chuẩn hóa hình ảnh ngân hàng, quy chuẩn toàn bộ hệ thống biển hiệu tại Chi nhánh, các loại giấy tờ biểu mẫu, cơ sở vật chất, cung cách làm việc... Bên cạnh đó, để giúp KHCN hiểu rõ hơn về Chi nhánh thì thông tin phải được cập nhật thường xuyên trên các phương tiện truyền thông có uy tín để có thể cung cấp các thông tin hữu ích về Tiên Phong Bank tới mọi đối tượng KHCN. Ngoài ra, Chi nhánh cũng cần đồng tổ chức và tham gia các hoạt động xã hội có ý nghĩa nhân văn sâu sắc như đi bộ từ thiện, chương trình thủ khoa Việt Nam... để ngày càng phát triển và nâng cao thương hiệu.

Xây dựng chính sách cho KHCN một cách hợp lý với những ưu đãi hấp dẫn và linh hoạt:

Khác với nhiều sản phẩm cung cấp trên thị trường, người mua muốn được sử dụng chúng phải trả tiền ngay, sau đó sản phẩm sẽ vĩnh viễn thuộc quyền sử dụng của họ, họ có thể thoải mái sử dụng sản phẩm đó theo ý thích của mình, còn đối với phần lớn các sản phẩm, dịch vụ cho KHCN do ngân hàng cung cấp, khách hàng lại không phải trả tiền ngay mà phải sau một khoảng thời gian sử dụng nhất định, đến kỳ hạn thỏa thuận trong hợp đồng, khách hàng mới phải mang tiền đến trả, do đó chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà ngân hàng cung cấp không chỉ phụ thuộc vào sự hài lòng khi sử dụng mà cả thái độ của người bán hàng, sự quan tâm của người bán hàng đến lợi ích của người mua được hưởng trong suốt quá trình sử dụng. Mỗi KHCN đến với Chi nhánh dù chỉ sử dụng một sản phẩm có giá trị nhỏ nhưng cũng đã đóng góp một phần vào thành công chung của Chi nhánh, vì vậy họ cũng phải được hưởng lợi ích xứng đáng với phần đã bỏ ra, họ phải được đối xử công bằng trong phạm vi, quy định bắt buộc của ngân hàng, đặc biệt với những KHCN có ý thức

trả nợ đều đặn, sử dụng nhiều sản phẩm của ngân hàng, các khách hàng ở xa nhưng vẫn tin tưởng và tìm đến với Chi nhánh, hay với những khách hàng vay số vốn lớn nhưng luôn trả nợ đúng hạn ngân hàng có thể thực hiện cho vay với lãi suất thấp hơn, có sự ưu đãi nhất định trong phạm vi biên độ dao động cho phép, đồng thời tổ chức các buổi hội nghị KHCN, có quà tặng riêng đối với các đối tượng này. Hội nghị nhằm gặp gỡ, trao đổi về các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng mình qua đó nắm bắt những nhu cầu mới cũng như ý kiến phản hồi của KHCN về sản phẩm và cách thức phục vụ của Chi nhánh để có những điều chỉnh kịp thời và phù hợp, hơn nữa việc gặp gỡ này sẽ tạo cho khách hàng cảm giác được quan tâm, tôn trọng, chia sẻ đồng thời giúp cán bộ tín dụng có cơ hội tiếp cận thân thiết và tìm hiểu kỹ lưỡng hoàn cảnh của từng KHCN trong quá trình cho vay để hạn chế rủi ro đến mức tối đa nhất cho Chi nhánh.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

Chính phủ cần thực hiện các biện pháp nhằm ổn định môi trường vĩ mô thông qua việc thực hiện biện pháp nhằm ổn định chính trị, xác định rõ chiến lược phát triển kinh tế, hướng đầu tư, chuyển đổi cơ cấu nền kinh tế một cách hợp lý để ổn định thị trường, ổn định giá cả, kìm hãm tốc độ lạm phát. Tạo tiền đề để nền kinh tế phát triển, nâng cao thu nhập cũng như đời sống của người dân, giúp khả năng tích lũy và tiêu dùng của người dân ngày càng cao lên. Bên cạnh đó, Chính phủ cũng nên đầu tư phát triển công nghiệp sản xuất hàng tiêu dùng, phục vụ đời sống người dân.

Chính phủ cần có những văn bản quy định hướng tới các Bộ, Ngành, Tổng công ty, các doanh nghiệp về việc kết hợp với Chi nhánh trong việc xác nhận hồ sơ xin vay vốn và thu hồi nợ cho cán bộ viên chức thuộc đơn vị của mình vay vốn. Tránh tình trạng gây khó dễ cho công nhân viên hoặc quá dễ dãi để họ xin xác nhận nhiều lần, đi vay nhiều nơi, tạo rủi ro cho ngân hàng.

Chính quyền địa phương cần hỗ trợ hơn nữa đối với việc xử lý nợ xấu, thu hồi nợ và tranh chấp cần có sự can thiệp của tòa án...

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

NHNN có thể tổ chức nhiều hơn nữa những buổi tập huấn, trao đổi kinh nghiệm trong toàn ngành ngân hàng nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tăng cường hiểu biết cả về lý luận và thực tiễn cho các cán bộ tín dụng đồng thời tăng cường cả sự hợp tác giữa các NHTM.

NHNN cần hoàn chỉnh hệ thống các văn bản pháp lý, tạo nền tảng cơ sở cần thiết cho hoạt động cho vay KHCN phát triển. Trong thời gian tới, NHNN cần ban hành hệ thống các văn bản hướng dẫn cụ thể về các loại hình sản phẩm, dịch vụ của NHTM, đồng thời đưa ra các văn bản hỗ trợ, khuyến khích đối với NHTM, tạo hành lang pháp lý thông thoáng và đầy đủ, nhằm bảo vệ cho quyền lợi của các NHTM phát triển hoạt động này.

NHNN cần phối hợp hoạt động với các NHTM để khối liên minh các ngân hàng vững mạnh, tránh tình trạng hoạt động riêng lẻ, cạnh tranh không lành mạnh, chạy đua trên thị

trường lãi suất huy động vốn vay... cũng như cần hỗ trợ thông tin tín dụng của khách hàng để hạn chế rủi ro công tác tín dụng, thu hồi nợ, tránh những phi vụ lừa đảo, gây thiệt hại cho ngân hàng. Khối liên minh các ngân hàng cần thống nhất các chính sách cơ bản chung nhất và lãi suất huy động, phương thức cho vay và hỗ trợ lẫn nhau để phát triển bền vững.

Ngoài ra, cần tăng cường vai trò trung tâm thông tin ngân hàng (CIC). Hiện nay, CIC là trung tâm thu thập các thông tin về các tổ chức tín dụng, các doanh nghiệp

lớn, các cá nhân đã phát huy được những vai trò cơ bản. Nhưng đòi hỏi của ngân hàng còn cao hơn rất nhiều so với những gì CIC đã cung cấp. Vì vậy, một số kiến nghị được đưa ra nhằm cải tiến cơ chế làm việc của trung tâm, đó là những thông tin về khách hàng, các tổ chức kinh tế, ngân hàng tài chính thì CIC cần phối hợp với các cơ quan liên quan của chính phủ như: Ủy ban Kế hoạch nhà nước, Tổng cục thống kê... để thu thập thông tin đa dạng và phong phú hơn nữa về mọi ngành, mọi lĩnh vực trong nền kinh tế quốc dân.

3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đông Á nói chung và DAB Kon Tum nói riêng

Ngân hàng TMCP Đông Á trong thời tới cần tăng cường hơn nữa hoạt động cho vay KHCN, tiếp tục nâng cao thể mạnh ngân hàng điện tử, mở rộng phát triển trang thiết bị, công nghệ hiện đại, tiến sát hơn tới trình độ khoa học kỹ thuật thế giới. Đồng thời với việc mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh cần được sự quan tâm của Ban lãnh đạo và sự nỗ lực cố gắng không ngừng nghỉ của các cán bộ công nhân viên tín dụng, cán bộ quan hệ khách hàng, đi sâu vào xem xét đánh giá một cách toàn diện và kỹ lưỡng mục đích sử dụng các khoản vay của khách hàng, từ đó có những quyết định tài trợ đúng đắn, làm tăng doanh số cho hoạt động cho vay KHCN. Bên cạnh đó, Ngân hàng TMCP Đông Á phải luôn kịp thời có những văn bản chỉ đạo, hướng dẫn nghiệp vụ khi có các văn bản mới của NHNN, của chính phủ và các ngành có liên quan đến nghiệp vụ của ngân hàng. Có chiến lược khách hàng cụ thể để chỉ đạo các đơn vị chi nhánh đến tiếp thị khai thác khách hàng. Đồng thời cần có sự cân nhắc hơn về việc gia tăng kế hoạch đối với các hoạt động cho vay KHCN tại từng chi nhánh, nhằm đưa hoạt động này trở thành một trong những sản phẩm hoạt động kinh doanh mang lại hiệu quả, trở thành thế mạnh cho ngân hàng.

KẾT CHƯỠNG 3

Trên cơ sở nghiên cứu những lý luận, các đánh giá và nhận xét về thực trạng hoạt động cho vay KHCN cũng như chất lượng của việc cho vay KHCN đã được phân tích trong chương 1 và chương 2. Từ đó, chương 3 đã đưa ra được các nhóm giải pháp và kiến nghị trong thời gian tới, nhằm hướng tới mục tiêu cuối cùng là phát triển hoạt động cho vay lành mạnh, an toàn, hiệu quả hạn chế tối đa những rủi ro không đáng có cũng như đảm bảo lợi ích cho toàn xã hội tại Ngân hàng TMCP Đông Á.

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay KHCN vẫn là hoạt động cơ bản, chủ chốt và mang lại lợi nhuận lớn đến cho NHTM nói chung và Ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Kon Tum nói riêng. Vì vậy việc nâng cao chất lượng của hoạt động cho vay KHCN có ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với các ngân hàng thương mại và cả nền kinh tế. Chất lượng hoạt động cho vay KHCN được nâng cao sẽ góp phần khơi thông tín dụng hiện đang bị nghẽn trong nền kinh tế, đồng thời sẽ giúp quá trình xử lý nợ xấu của các ngân hàng thương mại trở nên nhanh chóng hơn nhờ xử lý được tài sản đảm bảo của khoản vay. Ngân hàng TMCP Đông Á - Chi nhánh Kon Tum trong thời gian qua đã nỗ lực cải thiện công tác thẩm định cũng như bảo quản, xử lý tài sản đảm bảo trong hoạt động cho vay có tài sản đối với khách hàng cá nhân. Chi nhánh đã thực hiện đúng theo hướng dẫn của pháp luật và sự chỉ đạo từ Ban điều hành ngân hàng, nhờ vậy nên đã đạt được một số kết quả nhất định. Tuy nhiên trong quá trình thực hiện, vẫn còn gặp phải một số những vướng mắc. Để giải quyết được những vướng mắc này, cần có sự phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan chức năng, ngân hàng và khách hàng. Bên cạnh đó, nên đầu tư hơn nữa vào việc nghiên cứu khách hàng tạo bước thuận lợi cho ngân hàng chiếm lĩnh thị trường KHCN, giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả hoạt động và có sự phát triển bền vững trong hoạt động cho vay KHCN, thực hiện mục tiêu đã đề ra.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, NXB Đại học Thăng Long, Hà Nội.
- [2]. PGS.TS Phan Thị Thu Hà, 2019, *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [3]. Luật các Tổ chức tín dụng của nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- [4]. Bộ luật Dân sự 2005 nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- [5]. Quyết định 127/2005/QĐ-NHNN và Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN về Quy chế cho vay của Tổ chức tín dụng.
- [6]. Nghị định 163/2006/NĐ-CP về Giao dịch đảm bảo.
- [7]. Thông tư liên tịch số 16/2020/TTLT-BTP-BTNMT-NHNN.
- [8]. Báo cáo kết quả kinh doanh của Chi nhánh Kon Tum 2018 – 2020.
- [9]. Tạp chí Kinh tế và Phát triển, Tạp chí Ngân hàng.
- [10]. Peter Rose, 2002, *Quản trị ngân hàng thương mại*, NXB Tài chính, Hà Nội.
- [11]. Frederic S.Mishkin, 1994, *Tiền tệ, ngân hàng & thị trường tài chính*, NXB Khoa học và Kỹ thuật.