

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



NGUYỄN THANH HIẾU

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG
CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM (VIETINBANK)
- CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG**

Kon Tum, tháng 5 năm 2022

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : THS. ĐỖ HOÀNG HẢI
SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THANH HIẾU
LỚP : K12QT
MSSV : 1817340101010

Kon Tum, tháng 5 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp, em đã có gần 3 tháng thực tập tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng và nghiên cứu, phát triển báo cáo thực tập tốt nghiệp hoàn chỉnh. Dù gặp nhiều khó khăn khi thực hiện nghiên cứu, nhưng nhờ vào sự giúp đỡ của anh chị em cán bộ nhân viên, tập thể ban lãnh đạo ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng, em đã có điều kiện tiếp cận với thông tin, số liệu, nghiệp vụ tín dụng ngân hàng một cách hiệu quả và nhanh chóng nhất.

Đặc biệt, nhờ vào sự dìu dắt, hướng dẫn, ủng hộ, động viên của ThS. Đỗ Hoàng Hải mà em có thể hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp. Cô luôn theo dõi sát sao quá trình nghiên cứu của em và đưa ra những lời khuyên, những nhận xét chân thành nhất. Em vô cùng biết ơn cô vì điều đó. Em cảm ơn cô.

Bên cạnh đó, để có thể hoàn thành bài báo cáo tốt nghiệp, đó còn là một quá trình không ngừng học hỏi và tích lũy kiến thức trong suốt những tháng năm đại học. Em xin chân thành cảm ơn những thầy cô đã từng dạy dỗ, truyền thụ kiến thức, kỹ năng cho em. Nhờ vào sự tận tình dạy dỗ của các thầy cô mà em có được một bài báo cáo thực tập tốt nghiệp được đầu tư khá nghiêm túc và kỹ lưỡng như hôm nay.

Một lần nữa, em biết ơn tất cả những tình cảm của thầy cô, bạn bè, gia đình, và chân thành cảm ơn tất cả mọi người.

Sinh viên

Nguyễn Thanh Hiếu

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT..... iv

DANH MỤC BẢNG SỐ LIỆU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, HÌNHv

MỞ ĐẦU1

1. Lý do thực hiện đề tài 1

2. Mục tiêu nghiên cứu2

3. Phương pháp nghiên cứu2

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu2

5. Bố cục đề tài.....2

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....4

1.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CHO VAY4

1.1.1. Khái niệm cho vay4

1.1.2. Đặc trưng của cho vay5

1.1.3. Phân loại cho vay6

1.1.4. Phân loại theo thời hạn cho vay7

1.1.5. Phân loại dựa theo mức độ tín nhiệm của khách hàng7

1.1.6. Phân loại theo phương thức cho vay7

1.2. HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI8

1.2.1. Khái niệm về cho vay khách hàng cá nhân8

1.2.2. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân9

1.3. CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN11

1.3.1. Khái niệm về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân.....11

1.3.2. Chỉ tiêu đánh giá mở rộng hoạt động tín dụng trên cơ sở kiểm soát mức rủi ro và bảo đảm khả năng sinh lời11

1.4. CÁC HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG CƠ BẢN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI13

1.4.1. Hoạt động huy động vốn13

1.4.2. Hoạt động cấp tín dụng.....13

1.4.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ14

1.4.4. Các hoạt động khác14

1.5. VAI TRÒ VÀ CHỨC NĂNG CỦA NHTM ĐỐI VỚI NỀN KINH TẾ15

1.5.1. Vai trò của NHTM đối với nền kinh tế15

1.5.2. Chức năng của NHTM đối với nền kinh tế16

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG.....19

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM.....	19
2.1.1. Giới thiệu chung	19
2.1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức.....	19
2.1.3. Chức năng chung của các phòng ban	20
2.1.4. Nhiệm vụ của từng phòng ban.....	21
2.1.5. Sản phẩm dịch vụ	22
2.1.6. Mạng lưới giao dịch.....	23
2.1.7. Nguồn nhân lực	23
2.1.8. Nguồn lực tài chính	24
2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG	25
2.2.1. Phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng VietinBank chi nhánh Bắc Đà Nẵng	25
2.2.2. Đặc thù kinh tế - xã hội tại Đà Nẵng	28
2.3. THÀNH TỰU, HẠN CHẾ.....	29
2.3.1. Thành tựu.....	29
2.3.2. Hạn chế.....	30
2.3.3. Nguyên nhân hạn chế	31
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG.....	32
3.1. NHỮNG GIẢI PHÁP NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG THỰC HIỆN NHẪM MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN.....	32
3.1.1. Tăng cường công tác huy động vốn	32
3.1.2. Phát triển mạng lưới khách hàng.....	33
3.1.3. Điều chỉnh quy chế cho vay phù hợp	33
3.1.4. Mở rộng điều kiện về tài sản đảm bảo.....	33
3.1.5. Áp dụng lãi suất linh hoạt cho từng đối tượng khách hàng.....	34
3.1.6. Tăng cường kiểm tra giám sát khoản vay.....	34
3.1.7. Giải pháp về nguồn nhân lực	35
3.1.8. Tăng cường công tác quảng cáo, tiếp thị, chăm sóc khách hàng	35
3.1.9. Phát triển kênh phân phối trực tiếp.....	36
3.1.10. Đổi mới chính sách khuyến khích với các đơn vị liên kết nhằm khai thác hiệu quả các mối liên kết này.....	36
3.1.11. Đa dạng hoá các hình thức bảo đảm và tăng tỷ trọng cho vay trung, dài hạn.....	36
3.1.12. Tăng cường các biện pháp kiểm soát rủi ro tín dụng nhằm giảm rủi ro tín dụng trong cho vay KHCN theo định hướng.....	36

3.2. ĐỀ XUẤT NGHIÊN CỨU VÀ TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG VÀ SẢN XUẤT KINH DOANH	37
3.2.1. Kế hoạch mở rộng nhóm nghiên cứu thị trường	37
3.2.2. Kế hoạch mở rộng phát triển tín dụng kết hợp quảng bá dịch vụ ở địa bàn phía Bắc Đà Nẵng.....	38
3.2.3. Kiến nghị với NHTMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng ...	39
3.2.4. Xây dựng hệ thống thông tin tín dụng.....	39
3.2.5. Xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản liên quan đến tín dụng xanh	40
KẾT LUẬN	41
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	
GIẤY XÁC NHẬN HOÀN THÀNH BÁO CÁO TỐT NGHIỆP	

DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

STT	DẠNG VIẾT TẮT	DẠNG ĐẦY ĐỦ
1	KHCN	Khách hàng cá nhân
2	NH TMCP CT	Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương
3	Vietinbank	Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam
4	GDP	Thu nhập bình quân đầu người
5	TMCP	Thương mại cổ phần
6	VNĐ	Việt Nam Đồng
7	Vietcombank	Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam
8	Sacombank	Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương tín
9	NH	Ngân hàng
10	NHNN	Ngân hàng nhà nước
11	Nhóm 1	Dư nợ tiêu chuẩn
12	Nhóm 2	Dư nợ cần chú ý
13	Nhóm 3	Nhóm có dư nợ dưới tiêu chuẩn
14	Nhóm 4	Nhóm có dư nợ nghi ngờ
15	Nhóm 5	Dư nợ có khả năng mất vốn
16	TTTT	Thông tin tín dụng

DANH MỤC BẢNG SỐ LIỆU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, HÌNH

STT	TÊN BẢNG	TRANG
Bảng 2.1.	Tình hình tài chính của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng	25
Bảng 2.2.	Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank – CN Bắc Đà Nẵng năm 2018 – 2021	25
Bảng 2.3.	Số lượng cho vay khách hàng từ năm 2018 đến năm 2021	25
Bảng 2.4.	Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng từ năm 2018 đến năm 2021	26
Bảng 2.5.	Cơ cấu nhóm nợ của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng từ năm 2018 đến năm 2021	27
Bảng 2.6.	Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng tại Ngân hàng Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng từ năm 2018 đến năm 2021	28
Hình 2.1.	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của NH TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng	20
Hình 2.2.	Tình hình tăng trưởng GDP của Thành phố Đà Nẵng từ 2018 – 2021	29

MỞ ĐẦU

1. Lý do thực hiện đề tài

Sau khi Việt nam nói lỏng biện pháp phòng dịch và kiểm chế được dịch bệnh, nền kinh tế Việt nam đang chuyển mình mạnh mẽ, GDP năm 2021 ước đạt 6,52% và tăng 2,58% so với năm 2020. Các ngành kinh tế của đất nước đang phát triển thuận lợi, cơ hội được tiếp cận những quan điểm, mô hình kinh doanh mới từ các nước phát triển, từ các doanh nghiệp nước ngoài đang hoạt động tại Việt nam. Đi tiên phong trong đó là ngành tài chính ngân hàng. Với vai trò là huyết mạch của nền kinh tế, ngành tài chính ngân hàng đang đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của đất nước. Trong thời gian qua, ngành tài chính ngân hàng đã làm rất tốt trong quá trình lưu thông tiền tệ đối với nền kinh tế, thực hiện tốt các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, thúc đẩy mọi thành phần của nền kinh tế phát triển. Nền kinh tế đang dần phục hồi, các doanh nghiệp tập trung huy động vốn thông qua thị trường chứng khoán hay phát hành trái phiếu, cổ phiếu... và hạn chế vay vốn từ các ngân hàng. Hệ thống ngân hàng chủ yếu cung cấp các dịch vụ phi tín dụng cho doanh nghiệp và chú trọng tới cung cấp các sản phẩm để đáp ứng nhu cầu của cá nhân, doanh thu từ hoạt động này là từ 35 - 60% tổng doanh thu.

Đối với ngân hàng, hoạt động cho vay có vai trò quan trọng hơn hết vì nó mang lại thu nhập cao nhất cho ngân hàng. Ngân hàng cho vay đối với doanh nghiệp nhà nước, công ty cổ phần, công ty tư nhân, ... và khách hàng truyền thống, khách hàng cá nhân là các chủ doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tuy nhiên với điều kiện kinh tế đang dần phục hồi và phát triển, các khách hàng cá nhân ngày càng tham gia nhiều vào hoạt động sản xuất kinh doanh, họ không thể huy động vốn thông qua phát hành cổ phiếu như doanh nghiệp, vốn tự có nhỏ, vay mượn ngoài thường chịu mức lãi suất cao. Hiện nay, pháp luật Việt Nam đang khuyến khích các ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay, cho phép ngân hàng mới được thành lập, vì vậy các ngân hàng đang cạnh tranh với nhau quyết liệt để dành thị phần. Do đó cho vay khách hàng cá nhân là tất yếu và là xu hướng phát triển chung của cả hệ thống ngân hàng và đang là mảng khách hàng tiềm năng, được nhiều ngân hàng chú trọng khai thác. Tuy nhiên không phải ngân hàng nào cũng làm tốt cho các khoản vay cá nhân. Trên cơ sở đó nghiên cứu và đưa giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân là việc làm thiết thực và có ý nghĩa không chỉ với chi nhánh Bắc Đà Nẵng mà còn có ý nghĩa đối với toàn Vietinbank.

Trước đây, hoạt động cho vay KHCN còn hạn chế xuất phát từ nhiều nguyên nhân như: công nghệ kém không đáp ứng các yêu cầu của sản phẩm; nhận thức của ngân hàng đối với các khoản vay cá nhân còn hạn chế do các rủi ro tín dụng; ... dẫn đến việc cho vay chưa đa dạng. Các ngân hàng vẫn chỉ tập trung tới cho vay các doanh nghiệp, thị phần cho vay cá nhân rất thấp. Trên cơ sở nhận thức tầm quan trọng của hoạt động tín dụng cá nhân và đặc biệt tại khu vực phía Bắc Đà Nẵng nhằm mục tiêu đưa ra các giải pháp đẩy mạnh và mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân và xây dựng một hệ thống khách hàng ổn định tại chi nhánh. Đề tài “Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng”

sẽ đưa những giải pháp mang lại hiệu quả thiết thực đáp ứng được yêu cầu phát triển, đổi mới và hội nhập với nền kinh tế thế giới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Tìm hiểu về lý luận hoạt động cho vay đối với khách hàng là cá nhân của các ngân hàng Công thương Việt Nam.

- Phản ánh thực trạng hoạt động cho vay đối tượng là KHCCN tại Ngân hàng Công thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng.

- Tìm ra sự tồn tại hạn chế, trên cơ sở đó đề ra một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay với sự đa dạng về hình thức với KHCCN.

3. Phương pháp nghiên cứu

Sử dụng phương pháp nghiên cứu như phương pháp thống kê, so sánh, phân tích dữ liệu thứ cấp từ ngân hàng cung cấp, từ các website, sách, báo chí và các tài liệu liên quan khác để làm rõ các vấn đề.

Bên cạnh đó, để tìm hiểu những thực trạng của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng và có hơn ba tháng thực tập tại Vietinbank – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng để tiếp xúc và làm quen với công việc, đường lối hoạt động, phong cách làm việc của chi nhánh ngân hàng. Và để có những biện pháp, đề xuất cụ thể, khả thi và thực hiện những chuyến đi thực tế để tìm hiểu nhu cầu, mong muốn của khách hàng ở một số nơi cụ thể ở Tp. Đà Nẵng. Những biện pháp ấy là sự kết hợp hài hòa giữa năng lực thực tại của ngân hàng với những tiềm năng, nhu cầu còn chưa được khai thác một cách thích đáng từ phía khách hàng.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu hoạt động cho vay KHCCN tại Ngân hàng VietinBank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng từ năm 2018 đến năm 2021.

- Phạm vi về không gian: Đề tài nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng.

- Phạm vi về thời gian, số liệu được nghiên cứu phân tích trong 4 năm 2018, 2019, 2020, 2021. Trong đó, đối tượng được tập trung phân tích xuyên suốt là hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng. Với đề tài nghiên cứu về tổng quan của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, về tình hình và thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng tại chi nhánh Bắc Đà Nẵng, từ đó rút ra những hạn chế, khó khăn, thách thức và đưa ra những biện pháp phát triển, mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng.

5. Bố cục đề tài

Ngoài lời nói đầu, phần kết luận, danh mục bảng biểu, hình ảnh, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục, báo cáo tốt nghiệp bao gồm các chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các Ngân hàng Thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng

CHƯƠNG 1

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

1.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CHO VAY

1.1.1. Khái niệm cho vay

Cho vay là một trong những dịch vụ ngân hàng truyền thông mà các ngân hàng luôn chú trọng, đặc biệt quan tâm trong quá trình hình thành và phát triển. Đây là một trong những kênh đem lại nguồn thu nhập chủ yếu cho ngân hàng.

Theo mục 1, điều 2 của Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng (Theo Thông tư 39/2016/TT-NHNN, của Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước thông qua ngày 30/12/2016) thì cho vay được định nghĩa như sau: “ Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó, tổ chức tín dụng giao cho khách hàng sử dụng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”. Trong đời sống hàng ngày, mọi người hay nhầm lẫn tín dụng là cho vay. Tuy nhiên, cho vay chỉ là một trong những hình thức cấp tín dụng. Chúng ta cần phân biệt sự khác nhau giữa cho vay và tín dụng một cách rõ ràng. “Về mặt tài chính, tín dụng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ người sở hữu sang cho người sử dụng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định.” (*Nguyễn Minh Kiều, 2011*). Có bốn hình thức cấp tín dụng chính mà các ngân hàng thương mại được phép cấp cho khách hàng là cho vay, bảo lãnh, chiết khấu và cho thuê tài chính.

Như vậy, cho vay chỉ là một trong những hình thức cấp tín dụng của các ngân hàng thương mại. Khi khách hàng cần một số tiền để đầu tư kinh doanh mua sắm, chi tiêu tiêu dùng... khách hàng có thể tìm đến ngân hàng để được vay. Ngân hàng sẽ dựa vào một số tiêu chí nhất định để thẩm định phương án kinh doanh của khách hàng, thẩm định phương án hoàn trả nợ gốc và vốn vay, thẩm định năng lực tài chính của đối tượng vay, thẩm định uy tín tài sản bảo đảm... Nhờ vào một số tiêu chí đó và các công việc thẩm định trên ngân hàng có cơ sở để đảm bảo một cách tương đối rằng khách hàng có khả năng trả được lãi vay và nợ gốc trong tương lai, từ đó ngân hàng sẽ ra quyết định cho vay hay không và kiểm soát chặt chẽ món vay đó trong trường hợp khách hàng được vay vốn ngân hàng. Khách hàng phải có cam kết rõ ràng về thời gian trả nợ, số tiền phải trả, mục đích sử dụng nợ bằng văn bản pháp luật.

Nhờ vào hoạt động cho vay mà ngân hàng đã trở thành kênh luân chuyển trung gian giữa tiền từ nơi thiếu nhu cầu đầu tư kinh doanh sang nơi mà tiền đang rất được cần để đầu tư kinh doanh. Ngân hàng hưởng được lợi ích từ chênh lệch lãi suất cho vay và lãi suất huy động vốn, đồng thời bồi trơn guồng máy vận chuyển đồng tiền trong xã hội.

1.1.2. Đặc trưng của cho vay

Cho vay có hình thái giá trị tín dụng và tiền tệ: Không giống như các hình thức cấp tín dụng khác, cho vay có hình thái giá trị tín dụng là tiền tệ, xuất hiện từ rất sớm, chỉ sau chiết khấu). Với hình thái tiền tệ, cho vay có nhiều lợi thế hơn so với các hình thức cấp tín dụng khác bởi vì nó có thể thỏa mãn mọi nhu cầu đa dạng của nhiều tầng lớp khác nhau trong nền kinh tế, trong xã hội.

Bản chất của hành vi cho vay là ứng trước nên độ rủi ro cao: khi khách hàng có nhu cầu cần một số tiền vay để đầu tư cho sản xuất kinh doanh hay trang trải cho nhu cầu mua sắm, khách hàng có thể tìm đến ngân hàng để xin vay vốn. Mặc dù, mỗi khoản vay đều có lãi suất tương ứng và ngân hàng cũng cần thẩm định rất kỹ trước khi cho vay nhưng có những biến cố xảy ra mà cả khách hàng và ngân hàng đều không lường trước được. Tất cả những biến cố đó có thể làm cho khoản vay không được hoàn trả như cam kết ban đầu. Những rủi ro bắt đầu tiềm ẩn và có thể xảy ra bất cứ khi nào từ khi khách hàng nhận được khoản tiền vay cho đến khi thu hồi nợ. “Rủi ro của một khoản vay còn có nguyên nhân xuất phát từ hình thái giá trị tiền tệ của nó. Với chức năng là phương tiện thanh toán, tiền tệ có thể thỏa mãn mọi mục đích khác nhau cho mọi chủ thể trong nền kinh tế và trong xã hội. Chính do sự linh hoạt của mục đích sử dụng tiền nên thực sự rất khó kiểm soát khi tiền đã được chuyển vào tay khách hàng và đây có thể là một trong những lý do dẫn đến thất thoát tiền, không trả nợ được cho ngân hàng. Điều này hoàn toàn không giống trong cho thuê tài chính. Bởi vì trong hình thức cấp tín dụng bằng tài sản thực này, việc khách hàng sử dụng tiền vay sai mục đích được giảm thiểu đến mức thấp nhất, do tài sản đã được tổ chức tín dụng mua về theo sự lựa chọn của khách hàng và giao cho khách hàng quyền sử dụng. Chính vì cho vay có độ rủi ro cao nên các ngân hàng thường áp dụng rất nhiều biện pháp đa dạng để tăng thêm độ an toàn cho ngân hàng khi cho vay, chẳng hạn quy định về mức vốn đối ứng của phương án vay, quy định về đảm bảo khoản vay, quy định quy trình giải ngân, giám sát khoản vay... Các quy định này không nhất thiết phải có trong các hình thức cấp tín dụng khác.” (Bùi Diệu Anh, 2011)

Đối tượng cho vay phong phú: ngân hàng có rất nhiều sản phẩm cho vay đa dạng để phục vụ cho nhu cầu vay vốn của các khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp, và các tổ chức đoàn thể khác. Có thể là cho vay đầu tư xây dựng cơ bản, cho vay tiêu dùng, cho vay bất động sản, cho vay mua sắm thiết bị máy móc, cho vay để hình thành nguồn vốn vay cho các định chế tài chính khác, cho vay kinh doanh, cho vay xây dựng, sửa chữa nhà ở... "Những mục đích vay phong phú có thể dẫn đến những nhu cầu vay hết sức đa dạng về thời gian, về quy mô... nên phạm vi đối tượng cho vay của ngân hàng rất rộng lớn. Chẳng hạn đối với khoản vay kinh doanh, đối tượng cho vay có thể bao gồm nhu cầu phát sinh trong các giai đoạn của một chu kỳ hoạt động giai đoạn mua vào là nhu cầu thanh toán tiền vật tư hàng hóa, thuế nhập khẩu và các chi phí vận chuyển đi kèm, giai đoạn sản xuất có các chi phí tiền công nhân công, chi phí sản xuất bằng tiền, giai đoạn tiêu thụ là các chi phí bao bì đóng gói, chi phí bán hàng, chi phí tiêu thụ bằng tiền khác, giai đoạn thu tiền là giá trị các khoản nợ phải thu chưa đến hạn thanh toán... Trong khi

đó, một khoản vay với mục đích xây dựng cơ bản thì đối tượng cho vay có thể là các chi phí thanh toán vật liệu xây dựng tiến công phát sinh trong quá trình xây dựng công trình trung và dài hạn. Với mục đích vay tiêu dùng, đối tượng cho vay có thể là các chi phí thanh toán tiền mua tài sản giá trị lớn như nhà đất, xe cộ, các vật dụng gia đình, thanh toán chi phí sinh hoạt như tiền ăn ở, đi lại, học tập, chữa bệnh...”. (Bùi Diệu Anh, 2011)

Phương thức cho vay đa dạng: phương thức cho vay chỉ ra cách thức và phương pháp mà ngân hàng tiến hành trong quá trình cho vay. Có những phương thức cho vay, như sau: cho vay từng lần, cho vay theo hạn mức tín dụng, cho vay theo dự án đầu tư, cho vay trả góp, cho vay thông qua phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, cho vay hợp vốn, cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng, cho vay theo hạn mức thấu chi.

1.1.3. Phân loại cho vay

Hoạt động cho vay tại ngân hàng được phân chia thành rất nhiều loại, tùy thuộc vào phương thức phân chia. Có thể kể đến một số cách phân chia như sau:

Phân chia theo đối tượng khách hàng, cho vay gồm có 2 loại: *cho vay khách hàng cá nhân* và *cho vay khách hàng doanh nghiệp*. Hầu hết, tại các website của các ngân hàng thương mại hiện nay, cho vay được thiết kế và phân chia theo phương thức này.

Cho vay khách hàng cá nhân là gói cho vay chỉ dành cho khách hàng cá nhân. Các cá thể trong xã hội cần vốn để kinh doanh, đầu tư, hay mua sắm, có thể tìm đến các ngân hàng để được tư vấn và cho vay. Mỗi ngân hàng có các sản phẩm cho vay khác nhau dành cho mỗi đối tượng khách hàng cá nhân khác nhau. Ví dụ, tại Vietinbank, có các sản phẩm cho vay dành cho khách hàng cá nhân như cho vay cán bộ quản lý điều hành, cho vay mua ô tô, vv... Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

+Đối tượng cho vay: là các hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu vay vốn để đầu tư kinh doanh hoặc tiêu dùng.

+Thời hạn cho vay: tùy thuộc vào từng mục đích vay vốn mà ngân hàng sẽ đưa ra các hình thức vay như ngắn hạn, trung hạn hay dài hạn.

+Chi phí cho vay: sản phẩm, dịch vụ, thậm chí là các khoản chi phí mà ngân hàng sẽ phải bỏ ra khi cho vay của khách hàng cá nhân vay.

+Rủi ro của các vay: nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân thường rất cao giúp ngân hàng phân tán rủi ro, nhưng không có nghĩa các khoản vay này không chứa các rủi ro.

+Lãi suất vay đối với khách hàng cá nhân: do chi phí ngân hàng bỏ ra đối với khách hàng cá nhân thường cao hơn, chính vì thế kéo theo việc lãi suất cũng tăng theo.

**Cho vay khách hàng doanh nghiệp* là gói cho vay dành cho các tổ chức, doanh nghiệp đang cần vốn để đầu tư sản xuất kinh doanh. Khi cho vay khách hàng doanh nghiệp, ngân hàng cần thẩm định kỹ phương án kinh doanh, phương án hoàn trả nợ gốc và lãi, tài sản đảm bảo... để có thể chắc chắn khoản lợi nhuận thu được hay những rủi ro mà ngân hàng có thể gặp phải khi cho vay.

1.1.4. Phân loại theo thời hạn cho vay

Cho vay gồm có 3 loại: cho vay ngắn hạn, cho vay trung hạn, và cho vay dài hạn.

Theo Thông tư 39/2016/TT-NHNN, của Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước thông qua ngày 30/12/2016) có quy định: “Tổ chức tín dụng xem xét quyết định cho khách hàng vay theo các thể loại ngắn hạn, trung hạn và dài hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ đời sống và các dự án đầu tư phát triển”.

- Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay đến 1 năm.
- Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 1 năm đến 5 năm
- Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 5 năm trở lên.

Mục đích của cho vay ngắn hạn là nhằm tài trợ cho việc đầu tư vào tài sản lưu động. Trong khi đó, cho vay trung hạn nhằm tài trợ cho việc đầu tư vào tài sản cố định và cho vay dài hạn nhằm tài trợ đầu tư vào các dự án đầu tư.

1.1.5. Phân loại dựa theo mức độ tín nhiệm của khách hàng

Cho vay gồm 2 loại: cho vay có bảo đảm bằng tài sản và cho vay không có bảo đảm bằng tài sản:

* *Cho vay có bảo đảm 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 hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba

- Bảo đảm tiền vay bằng tài sản cầm cố của khách hàng vay
- Bảo đảm tiền vay bằng tài sản thế chấp của khách hàng vay
- Bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba
- Bảo đảm tiền vay bằng tài sản hình thành vốn vay

* Ngược lại, *cho vay không có bảo đảm bằng tài sản bảo đảm* là loại cho vay không cần tài sản bảo đảm mà chỉ dựa vào uy tín của khách hàng vay vốn để quyết định cho vay.

1.1.6. Phân loại theo phương thức cho vay

Điều 27, Thông tư 39/2016/TT-NHNN, của Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng quy định cho vay gồm các loại sau đây:

* *Cho vay từng lần*: Mỗi lần vay vốn khách hàng và tổ chức tín dụng thực hiện thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp đồng tín dụng. Đặc điểm cho vay từng lần là khách hàng xin vay vốn loại nào thì phải làm hồ sơ xin vay vốn loại đó. Như vậy nếu trong một khách hàng có bao nhiêu hình thức vay thì khách hàng phải làm bấy nhiêu hồ sơ xin vay. Bộ phận tín dụng tiến hành phân tích hồ sơ vay và xem xét cho vay đối với từng hồ sơ cụ thể. Phạm vi đối tượng khách hàng áp dụng cho vay từng lần:

- Khách hàng vay không thường xuyên
- Khách hàng vay thường xuyên nhưng chưa được ngân hàng tín nhiệm cho áp dụng hạn mức tín dụng
- Thường áp dụng cho các khoản vay dài hạn hoặc cho vay các dự án
- Thường yêu cầu khách hàng phải có đảm bảo

** Cho vay theo hạn mức tín dụng.* Tổ chức tín dụng và khách hàng xác định và thoả thuận một hạn mức tín dụng duy trì trong một khoảng thời gian nhất định. Đặc điểm cơ bản của loại cho vay này là một hồ sơ vay dùng cho nhiều loại vay. Ngân hàng tiến hành phân tích tín dụng và nếu đồng ý cho vay, hai bên sẽ ký kết hợp đồng tín dụng, Việc cho vay và thu nợ đan xen nhau, không phân ranh giới, thời điểm cụ thể nào cho vay, lúc nào thu nợ. Việc cho vay thu nợ thông qua tài khoản luân chuyển

** Cho vay theo dự án đầu tư:* Tổ chức tín dụng cho khách hàng vay vốn để thực hiện các dự án 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.

** Cho vay trả góp:* Khi vay vốn, tổ chức tín dụng và khách hàng xác định và | thoả thuận số lãi vốn vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời hạn cho 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 thoả thuận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng dự phòng, mức phí trả cho hạn mức tín dụng dự phòng.

** 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 hoá, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điền ứng tiền mặt là đại lý của tổ chức tín dụng. Khi cho vay phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, tổ chức tín dụng và khách hàng phải tuân theo các quy định của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.

** Cho vay theo hạn mức thấu chi:* Là việc cho vay mà tổ chức tín dụng thoả thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng chỉ vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng phù hợp với các quy định của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

Ngoài ra, cho vay còn được phân chia theo 2 tiêu chí sau:

Phân chia dựa theo phương thức hoàn trả nợ vay, cho vay gồm có: cho vay trả nợ một lần khi đến hạn, cho vay trả nợ nhiều lần khi đến hạn, cho vay trả nợ nhiều lần không đi kèm thời hạn.

Phân chia dựa trên đồng tiền cho vay thì cho vay gồm có 2 loại: cho vay bằng VNĐ và cho vay bằng ngoại tệ.

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

1.2.1. Khái niệm về cho vay khách hàng cá nhân

Cho vay khách hàng cá nhân là hoạt động cấp tín dụng cho các chủ thể là các cá nhân, hộ gia đình vay vốn theo nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi theo đúng các quy định như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng của các ngân hàng thương mại.

Cho vay khách hàng cá nhân có thể đáp ứng nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh hoặc phục vụ nhu cầu sinh hoạt chi tiêu trong đời sống hằng ngày. “Đặc điểm giao dịch khách hàng cá nhân là có số lượng tài khoản và số hồ sơ giao dịch lớn nhưng doanh số giao dịch thấp. Số lượng khách hàng đông nhưng lại phân tán rộng khắp khiến cho việc giao dịch không được thuận tiện. Để giải quyết trở ngại này ngân hàng phải mở nhiều chi nhánh hoặc đầu tư giao dịch online rất tốn kém.” (Nguyễn Minh Kiều, 2011)

1.2.2. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân

Hiện tại, tại tất cả các ngân hàng đều có các sản phẩm dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân rất đa dạng, tùy thuộc vào nhu cầu của từng đối tượng khách hàng cá nhân. Có thể kể đến một số sản phẩm cho vay như cho vay mua nhà, cho vay mua xe ô tô, cho vay mua bất động sản cho vay cán bộ công nhân viên, cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay cầm cố giấy tờ có giá cho vay cầm cố chứng khoán niêm yết, cho vay du học, cho vay mua đất cao su, cho vay chăm sóc cà phê, cho vay phát triển nông nghiệp nông thôn, vv.. Có rất nhiều các sản phẩm cho vay mà ở mỗi ngân hàng sẽ có tên sản phẩm tiện ích sản phẩm, tính năng, chất lượng dịch vụ, lãi suất sản phẩm cho vay có thể khác nhau đôi chút. Nhưng tựu chung, có thể gom những sản phẩm cho vay cụ thể đó thành các loại sản phẩm cho vay chung hơn, thống nhất hơn như sau đây:

a) Cho vay sản xuất kinh doanh (bao gồm cho vay sản xuất kinh doanh dịch vụ phi nông nghiệp và kinh tế cả thể sản xuất nông nghiệp

“ Cho vay sản xuất kinh doanh là loại cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng. Khách hàng vay là cá nhân hay hộ gia đình sản xuất kinh doanh cá thể với quy mô nhỏ. Đặc điểm của loại cho vay này là số lượng khách hàng có nhu cầu vay thường rất lớn nhưng doanh số vay không cao lắm, do vậy, chi phí giao dịch thường cao.” (Nguyễn Minh Kiều, 2011). Phương thức cho vay có thể là cho vay từng lần, cho vay theo hạn mức thấu chi, cho vay thông qua phát hành thẻ tín dụng. Có thể kể đến một số loại hình cho vay sản xuất kinh doanh như:

* *Cho vay tiêu thương*: các ngân hàng lớn như VietinBank, Vietcombank, Sacombank, ACB ... đang tăng cường phát triển cho vay dư nợ cho vay tiêu thương. Các cửa hàng bán lẻ xuất hiện ngày càng nhiều, do đó, đẩy mạnh khai thác đối tượng này là một chiến lược đúng đắn từ phía các ngân hàng. Đối với cho vay tiêu thương, “Khách hàng đi vay có thể là những cá nhân, hộ có các cửa hàng, sạp quầy bán hàng tại một địa điểm nhất định. Mục đích cho vay là dự trữ hàng hóa, sửa chữa trang trí mặt bằng, chi phí sang nhượng sạp quầy hàng bổ sung thiếu hụt vốn kinh doanh” (Lê Thị Hiệp Thương, 2011). Các phương thức cho vay tiêu thương gồm có cho vay từng lần ngắn hạn, cho vay theo hạn mức tín dụng hạn mức thấu chi, cho vay trung và dài hạn.

* *Cho vay tiêu thủ công nghiệp*: “Phương thức cho vay chủ yếu là cho vay từng lần đối với những nhu cầu thiếu hụt vốn sản xuất hoặc các nhu cầu mang tính thời vụ. Cho

vay theo hạn mức tín dụng được áp dụng đối với khách hàng có quy mô sản xuất tương đối ổn định, hàng hóa sản xuất ra có thể được thị trường chấp nhận. Ngoài cho vay từng lần ngắn hạn, ngân hàng có thể áp dụng cho vay trả góp đối với cơ sở sản xuất tiêu thụ công nghiệp hoặc dịch vụ. Đối tượng cho vay là một phần chi phí mua các máy móc thiết bị sản xuất hoặc chi phí sửa chữa lớn” (Lê Thị Hiệp Thương, 2011)

* *Cho vay hộ nông dân*: phương thức cho vay hộ nông dân gồm cho vay đơn giản hộ sản xuất nông nghiệp, cho vay theo phương án dự án sản xuất, cho vay theo hạn mức tín dụng.

b) Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là sản phẩm cho vay hỗ trợ nguồn tài chính cho các nhu cầu mua sắm vật dụng gia đình, sửa chữa nhà ở, sửa xe cơ giới, làm kinh tế hộ gia đình, thanh toán học phí, đi du lịch, chữa bệnh, ma chay, cưới hỏi... và các nhu cầu thiết yếu khác trong cuộc sống cho các cá nhân và hộ gia đình. Trên thị trường hiện có nhiều gói sản phẩm cho vay tiêu dùng để khách hàng lựa chọn như cho vay trả góp sinh hoạt, tiêu dùng và cho vay trọn gói hoặc cho vay khách hàng ngay tại điểm bán hàng (các siêu thị, trung tâm mua sắm lớn). Khách hàng cũng có thể chọn vay thẻ tín dụng quốc tế, nội địa), thấu chi tài khoản thẻ. Thời gian giải quyết hồ sơ vay vốn tại các ngân hàng ngày càng rút ngắn. Chỉ trong vòng 24 giờ, khách hàng sẽ được giải quyết cấp hạn mức tín dụng không cần tài sản bảo đảm nếu như đáp ứng được các tiêu chí và điều kiện vay của ngân hàng Đối tượng cho vay tiêu dùng rất đa dạng. Thu nhập của khách hàng có thể không cao nhưng phải ổn định.

Cho vay tiêu dùng có thể chia làm hai loại sau đây:

* *Cho vay sinh hoạt - tiêu dùng*: đáp ứng nhu cầu chi tiêu gia đình như mua sắm vật dụng gia đình mua xe, cưới hỏi, du lịch, chữa bệnh...

* *Cho vay hỗ trợ tiêu dùng*: sản phẩm này được thiết kế và cung cấp cho khách hàng có thu nhập ổn định hàng tháng. Số tiền cho vay nhằm hỗ trợ thêm cho tiêu dùng trong khi chờ đợi thu nhập đến kỳ. Loại cho vay này với số tiền tương đối nhỏ và không cần tài sản thế chấp.” (Lê Thị Hiệp Thương 2011)

Căn bản, có hai phương thức cho vay tiêu dùng, đó là:

* *Cho vay tiêu dùng trả góp*: cho vay tiêu dùng trả góp được hiểu là khoản vay được cấp cho người tiêu dùng với điều kiện trả nợ gốc và lãi thành nhiều kỳ, phù hợp với tính chất nguồn thu nhập của người đi vay. Đối tượng cho vay trả góp có thể là các nhu cầu như: nhà ở, nền nhà, chi phí xây dựng sửa chữa nhà ở chi phí mua phương tiện đi lại, chi phí mua các vật dụng gia đình các chi phí sinh hoạt khác. Khách hàng vay đa dạng, thông thường các ngân hàng nghiên cứu thị trường mà mình hướng tới và có chính sách sản phẩm cho từng khách hàng phù hợp với nhu cầu tiêu dùng thực tế và khả năng thanh toán của họ.” (Lê Thị Hiệp Thương, 2011)

* *Cho vay thông qua phát hành và sử dụng thẻ tín dụng*: “Cho vay thông qua phát hành và sử dụng thẻ tín dụng được hiểu là phương thức cho vay tiêu dùng mà trong đó chủ thể (khách hàng đi vay) được phép sử dụng một hạn mức tín dụng trong một thời hạn

nhất định (thường là một năm) bằng cách sử dụng thẻ tín dụng do ngân hàng tổ chức phát hành thẻ cấp, để trang trải cho các nhu cầu chi tiêu hàng ngày thông thường. Đối tượng cho vay là những nhu cầu chi tiêu thường xuyên mang tính tuần hoàn. Xét từ góc độ nguồn tài chính thì sản phẩm ngân hàng này tài trợ cho những nhu cầu thiếu hụt nguồn tài chính mang tính ngắn hạn do chi tiêu của các cá nhân và hộ gia đình mang tính thời vụ. Thực chất nguồn tài chính của người đi vay trên nguyên tắc là phải đủ bù đắp cho các khoản chi của họ, nhưng xét cục bộ thì cũng có những khoản thời gian không trùng khớp trong chu kỳ thu nhập (tháng, quý, năm) vì vậy xuất hiện nhu cầu vay ngân hàng.” (Lê Thị Hiệp Thương, 2011)

1.3. CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.3.1. Khái niệm về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân

Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân là tăng quy mô cho vay khách hàng cá nhân trên cơ sở kiểm soát mức rủi ro và bảo đảm khả năng sinh lời phù hợp với mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ. Tăng quy mô cho vay là tăng số dư nợ bằng hai cách:

- Tăng dư nợ bình quân trên khách hàng, hoặc
- Tăng số lượng khách hàng bằng cách thâm nhập vào thị trường mới, thị trường tiềm năng hoặc thị trường thay thế.

Tăng dư nợ trên cơ sở kiểm soát được rủi ro ở mức cho phép nhằm đạt được hiệu quả kỳ vọng của ngân hàng nghĩa là việc kiểm soát rủi ro tùy theo chiến lược từng thời kỳ của ngân hàng và hiệu quả sử dụng vốn (mức sinh lời từ cho vay) đáp ứng tùy theo chiến lược từng thời kỳ.

1.3.2. Chỉ tiêu đánh giá mở rộng hoạt động tín dụng trên cơ sở kiểm soát mức rủi ro và bảo đảm khả năng sinh lời

a) Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ (%)

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

- Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng dư nợ tín dụng 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.

- Chỉ tiêu càng cao thì mức độ hoạt động của NH càng ổn định và có hiệu quả, ngược lại NH đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng và thể hiện việc thực hiện kế hoạch tín dụng chưa hiệu quả.

b) Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay (DSCV) (%)

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng DSCV} = \frac{\text{DSCV năm nay} - \text{DSCV năm trước}}{\text{DSCV năm trước}} \times 100\%$$

- Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng tín dụng 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 cho vay trong năm đến thời điểm hiện tại và dư nợ cho vay trong năm đã thu hồi).

- Chỉ tiêu càng cao thì mức độ hoạt động của NH càng ổn định và có hiệu quả, ngược lại NH đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng và thể hiện việc thực hiện kế hoạch tín dụng chưa hiệu quả.

c) Tỷ lệ thu lãi (%)

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

- 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 và tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của ngân hàng từ việc cho vay.

- Chỉ tiêu càng cao thì tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình tài chính của NH càng tốt, ngược lại NH đang gặp khó khăn trong việc thu lãi, ảnh hưởng nghiêm trọng đến doanh thu của ngân hàng, chỉ tiêu này cũng thể hiện tình hình bất ổn trong cho vay của ngân hàng, có thể nợ xấu (tín dụng đen) 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. (Thông thường tỷ lệ này phải trên 95% mới là tốt).

d) Hệ số thu nợ (%)

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

- Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của NH
- Nó phản ánh trong 1 thời kỳ nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì NH sẽ thu được bao nhiêu đồng vốn.

- Tỷ lệ càng cao càng tốt

e) Tỷ lệ nợ quá hạn (%)

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

- Chỉ tiêu này cho thấy tình hình nợ quá hạn 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.

- 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 càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

f) Tỷ lệ nợ xấu (%)

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

- Bên cạnh chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn người ta còn dùng chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu để phân tích thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng, Tổng nợ xấu của ngân hàng

bao gồm nợ quá hạn nợ khoan nợ quá hạn chuyển về nợ trong hạn, 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 tín dụng của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

g) Vòng quay vốn Tín dụng (vòng)

$$\text{Vòng quay vốn Tín dụng (vòng)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}} \times 100\%$$

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

Số khách hàng được vay vốn: Chỉ tiêu này phản ánh số lượng khách hàng của ngân hàng qua các thời kỳ, cho thấy khả năng thu hút khách hàng của ngân hàng trong thời gian qua.

1.4. CÁC HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG CƠ BẢN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.4.1. Hoạt động huy động vốn

Theo David Cox (1997), hoạt động huy động vốn là một trong những hoạt động kinh doanh cơ bản và thường xuyên của các NHTM vì hoạt động này tạo ra nguồn vốn chủ yếu cho NHTM. NHTM được huy động vốn dưới những hình thức: Nhận tiền gửi và phát hành giấy tờ có giá: Nhận tiền gửi là hoạt động nhận tiền của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu và các hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho người gửi tiền theo thỏa thuận để huy động vốn trong nước và nước ngoài theo quy định của NHNN Việt Nam và quy định của pháp luật. Vay vốn của NHNN Việt Nam dưới hình thức tái cấp vốn theo quy định của Luật NHNN Việt Nam. Vay Vốn của TCTD, tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài theo quy định của pháp luật.

1.4.2. Hoạt động cấp tín dụng

Hoạt động tín dụng cũng là một hoạt động cơ bản của NHTM, đồng thời đây chính là hoạt động cung cấp một khối lượng vốn khổng lồ cho nền kinh tế. NHTM được phép cấp tín dụng dưới những hình thức sau đây:

Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác: Chiết khấu là việc mua có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác của người thụ hưởng trước khi đến hạn thanh toán. Tái chiết

khấu là việc chiết khấu các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác đã được chiết khấu trước khi đến hạn thanh toán.

Bảo lãnh ngân hàng: là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc tổ chức tín dụng sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết, khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng theo thỏa thuận.

Phát hành thẻ tín dụng là việc ngân hàng thực hiện cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng quốc tế.

Bao thanh toán trong nước, bao thanh toán quốc tế: là hình thức cấp tín dụng cho bên bán hàng hoặc bên mua hàng thông qua việc mua lại có bảo lưu quyền truy đòi các khoản phải thu hoặc các khoản phải trả phát sinh từ việc mua, bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ theo hợp đồng mua, bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ. Các hình thức cấp tín dụng khác sau khi được NHNN Việt Nam chấp thuận

1.4.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

- Dịch vụ cung ứng các phương tiện thanh toán
- Dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm; séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, ...
- Dịch vụ thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc
- Thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ các các tổ chức và cá nhân.
- Phát triển các sản phẩm ngân hàng điện tử
- Các sản phẩm khác như tư vấn tài chính, giữ hộ tài sản, thanh toán séc...

1.4.4. Các hoạt động khác

Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng; Mở tài khoản tiền gửi tại NHNN Việt Nam; Mở tài khoản thanh toán tại TCTD khác; Mở tài khoản tiền gửi, tài khoản thanh toán ở nước ngoài theo quy định của pháp luật về ngoại hối.

Góp vốn đầu tư, mua cổ phần của doanh nghiệp, TCTD khác từ nguồn vốn tự có.

Tham gia đấu thầu tín phiếu kho bạc, mua, bán công cụ chuyển nhượng, trái phiếu chính phủ, tín phiếu kho bạc, tín phiếu NHNN Việt Nam và các giấy tờ có giá khác trên thị trường tiền tệ.

Kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối và sản phẩm phái sinh về tỷ giá, lãi suất, tiền tệ và tài sản tài chính khác theo văn bản chấp thuận của NHNN Việt Nam và quy định của pháp luật.

Được quyền ủy thác, nhận ủy thác, đại lý trong lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, kinh doanh bảo hiểm, quản lý tài sản theo quy định của NHNN Việt Nam.

Tổ chức và tham gia các hệ thống thanh toán: tổ chức thanh toán nội bộ, tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng quốc gia; tham gia hệ thống thanh toán quốc tế.

Các hoạt động khác của NHTM:

- Dịch vụ quản lý tiền mặt, tư vấn ngân hàng, tài chính
- các dịch vụ quản lý, bảo quản tài sản, cho thuê tủ, két an toàn
- Tư vấn tài chính doanh nghiệp, tư vấn mua, bán, hợp nhất, sáp nhập doanh nghiệp và tư vấn đầu tư

- Mua, bán trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp theo quy định của pháp luật

- Cung cấp dịch vụ môi giới tiền tệ; Lưu ký chứng khoán, kinh doanh vàng và các hoạt động kinh doanh khác liên quan đến hoạt động ngân hàng theo văn bản chấp thuận của NHNN Việt Nam và các quy định của pháp luật

1.5. VAI TRÒ VÀ CHỨC NĂNG CỦA NHTM ĐỐI VỚI NỀN KINH TẾ

1.5.1. Vai trò của NHTM đối với nền kinh tế

*Ngân hàng là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế

Vốn được tạo ra từ quá trình tích lũy, tiết kiệm của mỗi cá nhân, doanh nghiệp và Nhà nước trong nền kinh tế. Vì vậy, muốn có nhiều y án phải tăng thu nhập quốc dân và có mức độ tiêu dùng hợp lý. Để tăng thu nhập quốc dân tức là cần phải mở rộng quy mô chiều rộng lẫn chiều sâu của sản xuất và lưu thông hàng hóa, đẩy mạnh sự phát triển của các ngành trong nền kinh tế và muốn làm được điều đó cần thiết phải có vốn. Mặt khác, khi nền kinh tế càng phát triển sẽ càng tạo ra nhiều nguồn vốn, điều đó sẽ có tác động tích cực đến hoạt động ngân hàng. Ngân hàng thương mại là chủ thể chính đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh. Ngân hàng thương mại đứng ra huy động các nguồn vốn nhàn rỗi và tạm thời nhàn rỗi ở mọi tổ chức, cá nhân, mọi thành phần kinh tế như: Vốn tạm thời được giải phóng ra từ quá trình sản xuất, vốn từ nguồn tiết kiệm của các cá nhân trong xã hội. Bằng vốn huy động được trong nền kinh tế, thông qua hoạt động tín dụng, ngân hàng thương mại sẽ cung cấp vốn cho mọi hoạt động kinh tế và đáp ứng các nhu cầu vốn một cách kịp thời cho quá trình tái sản xuất. Nhờ có hoạt động của hệ thống ngân hàng thương mại và đặc biệt là hoạt động tín dụng, các doanh nghiệp có điều kiện mở rộng sản xuất, cải tiến máy móc công nghệ, tăng năng suất lao động, nâng cao hiệu quả kinh tế.

*Ngân hàng là cầu nối giữa các doanh nghiệp với thị trường

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường, hoạt động của các doanh nghiệp chịu sự tác động mạnh mẽ của các quy luật kinh tế khách quan như quy luật giá trị, quy luật cung cầu, quy luật cạnh tranh và sản xuất phải trên cơ sở đáp ứng nhu cầu thị trường, thỏa mãn nhu cầu thị trường trên mọi phương diện được thể hiện như : không những thỏa mãn nhu cầu về phương diện giá cả, khối lượng, chất lượng, chủng loại hàng hóa mà cịn đi hỏi thỏa mãn cả trên phương diện thời gian, địa điểm. Để có thể đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của thị trường, doanh nghiệp không những cần nâng cao chất lượng lao động, củng cố và hoàn thiện cơ chế quản lý kinh tế, chế độ hoạch toán kế toán... mà còn phải không ngừng cải tiến máy móc thiết bị, dây chuyền công nghệ, tìm tòi sử dụng nguyên vật liệu mới, mở rộng quy mô sản xuất một cách thích hợp... Những hoạt động này đi hỏi một khối lượng lớn vốn đầu tư, nhiều khi vượt quá khả năng vốn tự có của doanh nghiệp. Do đó, để giải quyết khó khăn này doanh nghiệp có thể tìm đến ngân hàng xin vay vốn nhằm thỏa mãn nhu cầu đầu tư của mình. Thông qua hoạt động tín dụng, ngân hàng là chiếc cầu nối giữa các doanh nghiệp với thị trường. Nguồn vốn tín dụng của ngân hàng cung ứng cho doanh nghiệp đã đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng mọi mặt của

quá trình sản xuất kinh doanh, đáp ứng nhu cầu thị trường và từ đó tạo cho doanh nghiệp một chỗ đứng vững chắc trong cạnh tranh.

*Ngân hàng thương mại là công cụ để nhà nước điều tiết vĩ mô nền kinh tế

Trong sự vận hành của nền kinh tế thị trường, ngân hàng thương mại hoạt động một cách có hiệu quả thông qua các nghiệp vụ kinh doanh của mình sẽ thực sự là một công cụ để Nhà nước điều tiết vĩ mô nền kinh tế. Bằng hoạt động tín dụng và thanh toán giữa các ngân hàng thương mại trong hệ thống, các ngân hàng thương mại đã góp phần mở rộng khối lượng tiền cung ứng trong lưu thông. Thông qua việc cung ứng tín dụng cho các ngành trong nền kinh tế, ngân hàng thương mại thực hiện việc dẫn dắt các luồng tiền, tập hợp và phân chia vốn của thị trường, điều khiển chúng một cách có hiệu quả và thực thi vai trò điều tiết gián tiếp vĩ mô: "Nhà nước điều tiết ngân hàng, ngân hàng dẫn dắt thị trường".

*Ngân hàng thương mại là cầu nối nền tài chính quốc gia với nền tài chính quốc tế

Trong nền kinh tế thị trường khi mà các mối quan hệ hàng hóa tiền tệ ngày càng được mở rộng thì nhu cầu giao lưu kinh tế - xã hội giữa các nước trên thế giới ngày càng trở nên cần thiết và cấp bách. Việc phát triển kinh tế của mỗi quốc gia luôn gắn với sự phát triển của nền kinh tế thế giới và là một bộ phận cấu thành nên sự phát triển đó. Vì vậy, nền tài chính của mỗi nước cũng phải hội nhập với nền tài chính quốc tế và ngân hàng thương mại cùng các hoạt động kinh doanh của mình đã đóng một vai trò vô cùng quan trọng trong sự hòa nhập này. Với các nghiệp vụ kinh doanh như nhận tiền gửi, cho vay, nghiệp vụ thanh toán, nghiệp vụ hối đoái và các nghiệp vụ khác, ngân hàng thương mại đã tạo nên điều kiện thúc đẩy ngoại thương không ngừng được mở rộng. Thông qua các hoạt động thanh toán, kinh doanh ngoại hối, quan hệ tín dụng với các ngân hàng thương mại nước ngoài, hệ thống ngân hàng thương mại đã thực hiện vai trò điều tiết nền tài chính trong nước phù hợp với sự vận động của nền tài chính quốc tế.

1.5.2. Chức năng của NHTM đối với nền kinh tế

*Chức năng trung gian tín dụng

Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng thương mại đóng vai trò là "cầu nối" giữa người dư thừa vốn và người có nhu cầu về vốn.

Thông qua việc huy động các khoản vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế, ngân hàng thương mại hình thành nên quỹ cho vay để cung cấp tín dụng cho nền kinh tế. Với chức năng này, ngân hàng thương mại vừa đóng vai trò là người đi vay vừa đóng vai trò là người cho vay. Với chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng thương mại đã góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền, ngân hàng và người đi vay, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

- Đối với người gửi tiền, họ thu được lợi từ khoản vốn tạm thời nhàn rỗi của mình dưới hình thức lãi tiền gửi mà ngân hàng trả cho họ. Hơn nữa, ngân hàng còn đảm bảo cho họ sự an toàn về khoản tiền gửi và cung cấp các dịch vụ thanh toán tiện lợi.

- Đối với người đi vay, họ sẽ thoả mãn được nhu cầu vốn để kinh doanh, chi tiêu, thanh toán mà không phải chi phí nhiều về sức lực, thời gian cho việc tìm kiếm nơi cung ứng vốn tiện lợi, chắc chắn và hợp pháp.

- Đối với ngân hàng thương mại, họ sẽ tìm kiếm được lợi nhuận cho bản thân mình từ chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất tiền gửi hoặc hoa hồng môi giới. Lợi nhuận này chính là cơ sở để tồn tại và phát triển của ngân hàng thương mại.

- Đối với nền kinh tế, chức năng này có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế vì nó đáp ứng nhu cầu vốn để đảm bảo quá trình tái sản xuất được thực hiện liên tục và để mở rộng quy mô sản xuất. Với chức năng này, ngân hàng thương mại đã biến vốn nhàn rỗi không hoạt động thành vốn hoạt động, kích thích quá trình chuyển vốn, thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển.

Thực hiện chức năng trung gian tín dụng, các NHTM thực hiện những nhiệm vụ cụ thể sau đây:

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn của các đơn vị kinh tế các tổ chức và cá nhân bằng đồng tiền trong nước và bằng ngoại tệ.

- Nhận tiền gửi tiết kiệm của các tổ chức và cá nhân.

- Phát hành kỳ phiếu và trái phiếu ngân hàng để huy động vốn trong xã hội.

- Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn đối với các đơn vị và cá nhân.

- Chiết khấu thương phiếu và chứng từ có giá đối với các đơn vị, cá nhân.

- Cho vay tiêu dùng, cho vay trả góp và các loại hình tín dụng khác đối với tổ chức, cá nhân.

Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại vì nó phản ánh bản chất của ngân hàng thương mại là đi vay để cho vay, nó quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Đồng thời nó cũng là cơ sở để thực hiện các chức năng khác.

*Chức năng trung gian thanh toán

Ngân hàng thương mại làm trung gian thanh toán khi nó thực hiện thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Ở đây ngân hàng thương mại đóng vai trò là người "thủ quỹ" cho các doanh nghiệp và cá nhân bởi ngân hàng là người giữ tài khoản của họ.

Ngân hàng thương mại thực hiện chức năng trung gian thanh toán trên cơ sở thực hiện chức năng trung gian tín dụng và tiền đề để khách hàng thực hiện thanh toán qua ngân hàng chính là một phần tiền gửi trước đó. Việc các ngân hàng thương mại thực hiện chức năng trung gian thanh toán có ý nghĩa rất to lớn đối với toàn bộ nền kinh tế. Với chức năng này, các ngân hàng thương mại cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán thuận lợi. Nhờ đó, các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian đi tới gặp chủ nợ, người phải thanh toán và lại đảm bảo được việc thanh toán an toàn. Qua đó, chức năng này thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế. Đồng thời, việc thanh toán không dùng

tiền mặt qua ngân hàng đã giảm được lượng tiền mặt trong lưu thông, dẫn đến tiết kiệm chi phí lưu thông tiền mặt như chi phí in ấn, đếm nhận, bảo quản tiền... Đối với ngân hàng thương mại, chức năng này góp phần tăng thêm lợi nhuận cho ngân hàng thông qua việc thu lệ phí thanh toán. Thêm nữa, nó lại làm tăng nguồn vốn cho vay của ngân hàng thể hiện trên số dư có trong tài khoản tiền gửi của khách hàng.

- Thực hiện chức năng trung gian thanh toán, các NHTM thực hiện những nhiệm vụ cụ thể sau đây:

- Mở tài khoản tiền gửi giao dịch cho các tổ chức, các nhân.
- Quản lý và cung cấp các phương tiện thanh toán cho khách hàng.
- Tổ chức và kiểm soát quy trình thanh toán giữa các khách hàng.

Chức năng này cũng chính là cơ sở hình thành chức năng tạo tiền của ngân hàng thương mại.

* Chức năng "tạo tiền"

Khi có sự phân bố trong hệ thống ngân hàng, hình thành nên ngân hàng phát hành và các ngân hàng trung gian thì ngân hàng trung gian không cần thực hiện chức năng phát hành giấy bạc ngân hàng. Nhưng với chức năng trung gian tín dụng và trung gian thanh toán, ngân hàng thương mại có khả năng tạo ra tiền tín dụng (hay tiền ghi sổ) thể hiện trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại ngân hàng thương mại. Đây chính là một bộ phận của lượng tiền được sử dụng trong các giao dịch.

Ban đầu từ những khoản tiền dự trữ tăng lên, ngân hàng thương mại sử dụng để cho vay bằng chuyển khoản, sau đó những khoản tiền này sẽ được quay lại ngân hàng thương mại một phần khi những người sử dụng tiền gửi vào dưới dạng tiền gửi không kỳ hạn. Quá trình này tiếp diễn trong hệ thống ngân hàng và tạo nên một lượng tiền gửi (tức tiền tín dụng) gấp nhiều lần số dự trữ tăng thêm ban đầu. Mức mở rộng tiền gửi phụ thuộc vào hệ số mở rộng tiền gửi. Hệ số này, đến lượt nó chịu tác động bởi các yếu tố: tỷ lệ dự trữ bắt buộc, tỷ lệ dự trữ vượt mức và tỷ lệ giữ tiền mặt so với tiền gửi thanh toán của công chúng.

Với chức năng "tạo tiền", hệ thống ngân hàng thương mại đã làm tăng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. Rõ ràng khái niệm về tiền hay tiền giao dịch không chỉ là tiền giấy do ngân hàng trung ương phát hành ra mà còn bao gồm một bộ phận quan trọng là lượng tiền ghi sổ do các ngân hàng thương mại tạo ra. Chức năng này cũng chỉ ra mối quan hệ giữa tín dụng ngân hàng và lưu thông tiền tệ. Một khối lượng tín dụng mà ngân hàng thương mại cho vay ra làm tăng khả năng tạo tiền của ngân hàng thương mại, từ đó làm tăng lượng tiền cung ứng.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

2.1.1. Giới thiệu chung

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng tiền thân là Ngân hàng nhà nước (NHNN) Việt Nam - Khu vực Hoà Khánh được thành lập 3/1985, là đơn vị trực thuộc Ngân hàng nhà nước Tp. Đà Nẵng. Chi nhánh thực hiện quản lý nhà nước về các hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, quản lý thu chi ngân sách nhà nước trên địa bàn Hoà Khánh, Hoà Vang.

Tháng 8/1988 theo mô hình thành lập Ngân hàng chuyên doanh tách khỏi Ngân hàng nhà nước, Ngân hàng nhà nước - Chi nhánh Khu vực Hoà Khánh được chuyển đổi thành Ngân hàng Công thương Khu vực Hoà Khánh trực thuộc Ngân hàng Công thương Tỉnh Quảng Nam - Đà Nẵng với chức năng kinh doanh tiền tệ, tín dụng theo mô hình Ngân hàng chuyên doanh.

Tháng 3/1997, sau khi tách Tỉnh Quảng Nam - Đà Nẵng thành 2 đơn vị hành chính trực thuộc Trung ương thì Chi nhánh đổi tên thành Ngân hàng Công thương (Incombank) - Chi nhánh Liên Chiểu (Chi nhánh cấp II) trực thuộc Ngân hàng Công thương Đà Nẵng.

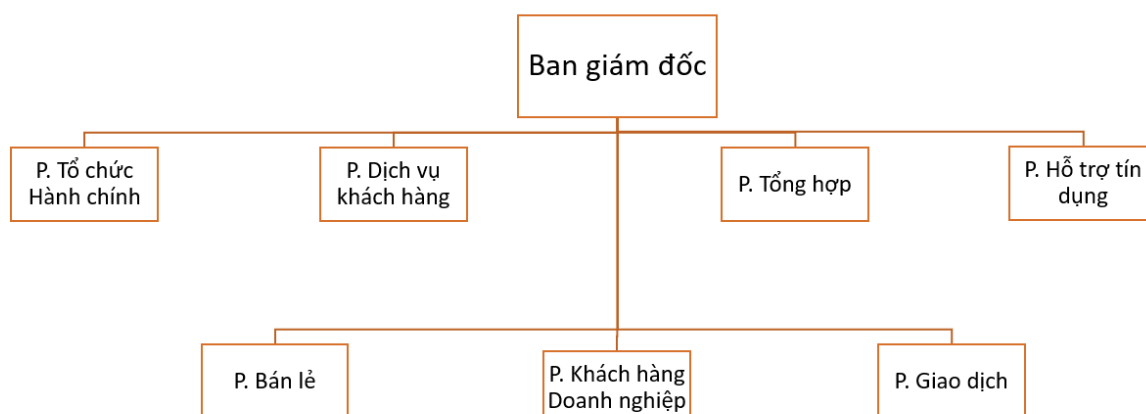
Tháng 1/2007, Chi nhánh được nâng cấp thành Chi nhánh cấp I, đơn vị thành viên trực thuộc Trụ sở chính Ngân hàng Công thương Việt Nam với tên gọi Ngân hàng Công thương Việt Nam (Incombank) - Chi nhánh Liên Chiểu.

Tháng 8/2009, theo mô hình chuyển đổi cổ phần hoá NHTM từ trụ sở chính, Chi nhánh đổi tên thành: Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank) - Chi nhánh Liên Chiểu.

Với sự phát triển tăng tốc, mở rộng qui mô tổng tài sản và thị phần hoạt động trên địa bàn Tp. Đà Nẵng theo mô hình mới, ngày 01/10/2010 chi nhánh đổi tên thành Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank) - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng.

2.1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức

Tổ chức bộ máy quản lý tốt sẽ góp phần không nhỏ đến kết quả hoạt động kinh doanh. Ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng không ngừng hoàn thiện cơ cấu tổ chức nhằm quản lý tốt trong ngân hàng và hoạt động hiệu quả hơn. Hiện nay, cơ cấu tổ chức Ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng có các phòng ban được sắp xếp theo sơ đồ sau:



**Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của NH TMCP Công Thương Việt Nam
– Chi nhánh Bắc Đà Nẵng**

Qua hình 2.1, cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Vietinbank – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng đã thể hiện sự quản lý bao quát của ban giám đốc xuống các phòng ban chức năng, điều này đảm bảo cho nhà quản lý có thể trực tiếp điều hành và nắm bắt tình hình hoạt động của toàn chi nhánh một cách dễ dàng. Bên cạnh đó, việc phân chia các phòng ban chức năng thành các phòng cụ thể theo từng nhiệm vụ đã làm cho công việc của các phòng tập trung vào một mảng công việc. Sự phân chia này sẽ đảm bảo công việc của các phòng chức năng không bị đang xen, chồng chéo lẫn nhau, từ đó nâng cao năng suất lao động của nhân viên. Chúng ta có thể nhận thấy sự tách biệt giữa bộ phận khách hàng Doanh nghiệp và bộ phận khách hàng Cá nhân (Phòng Bán lẻ) đã được tách riêng biệt, vì vậy mà ngân hàng có thể tập trung phục vụ riêng cho từng nhóm khách hàng tiềm năng của mình.

2.1.3. Chức năng chung của các phòng ban

1. Đầu mối đề xuất, tham mưu, giúp việc Giám đốc Chi nhánh xây dựng kế hoạch, chương trình công tác, các biện pháp, giải pháp triển khai nhiệm vụ thuộc chức năng nhiệm vụ được phân giao, các văn bản hướng dẫn, pháp chế thuộc lĩnh vực nghiệp vụ được giao.

2. Chủ động tổ chức triển khai nhiệm vụ được giao; trực tiếp thực hiện, xử lý, tác nghiệp các nghiệp vụ thuộc lĩnh vực được giao, theo đúng quy chế, thẩm quyền, quy trình nghiệp vụ, góp phần vào việc hoàn thành nhiệm vụ kinh doanh của toàn Chi nhánh.

Chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính tuân thủ đúng đắn chính xác, trung thực đảm bảo an toàn, hiệu quả trong phạm vi nghiệp vụ của Phòng được giao, góp phần đảm bảo an toàn và nâng cao hiệu quả hoạt động của toàn Chi nhánh.

3. Phối hợp chặt chẽ với các đơn vị khác trong Chi nhánh theo quy trình nghiệp vụ; chịu trách nhiệm về những ý kiến tham gia theo chức năng, nhiệm vụ của Phòng về nghiệp vụ và các vấn đề chung của Chi nhánh.

4. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, quản lý thông tin (thu thập, xử lý, lưu trữ, phân tích, bảo mật, cung cấp...) tổng hợp và lập các báo cáo, thống kê trong phạm vi nhiệm vụ, nghiệp

vụ của Phòng để phục vụ công tác quản trị điều hành của Chi nhánh, của Vietinbank và theo yêu cầu của các cơ quan quản lý Nhà nước.

5. Thường xuyên cải tiến phương pháp làm việc, đào tạo, rèn luyện cán bộ về phong cách giao dịch, kỹ năng nghiệp vụ và đạo đức nghề nghiệp để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, đáp ứng yêu cầu phát triển. Giữ uy tín, tạo hình ảnh, ấn tượng tốt đẹp về Chi nhánh Vietinbank. Nghiên cứu, đề xuất nâng cao ứng dụng công nghệ thông tin vào nghiệp vụ mà phòng được giao quản lý. Thường xuyên tự kiểm tra việc thực hiện nghiệp vụ được phân công.

6. Xây dựng tập thể đoàn kết vững mạnh, tuân thủ nội quy lao động, thoả ước lao động tập thể, tham gia phong trào thi đua, góp phần xây dựng Chi nhánh vững mạnh. Thực hiện tốt công tác đào tạo cán bộ của phòng để góp phần phát triển nguồn nhân lực của Chi nhánh.

2.1.4. Nhiệm vụ của từng phòng ban

Nhiệm vụ của Ban giám đốc

Ban giám đốc chi nhánh do Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam quyết định bổ nhiệm theo quy chế bổ nhiệm và bổ nhiệm lại của Nhà nước.

* *Giám đốc Chi nhánh*: Chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc Ngân hàng Công thương Việt Nam, điều hành chung toàn bộ hoạt động kinh doanh của Chi nhánh. Trực tiếp chỉ đạo các phòng chức năng cân đối tổng hợp và tổ chức cán bộ

* *Phó giám đốc chi nhánh*: thay mặt Giám đốc chỉ đạo điều hành về mặt kinh doanh, các hoạt động của các phòng ban chuyên về tiền tệ kho quỹ, quản lý tiền gửi dân cư, kế toán hành chính: chịu trách nhiệm cá nhân trước giám đốc và pháp luật về những công việc do mình giải quyết, chịu trách nhiệm điều hành hoạt động của chi nhánh khi giám đốc ủy quyền.

Nhiệm vụ của các phòng ban

* *Phòng tiền tệ kho quỹ*: thực hiện quản lý an toàn kho quỹ, quản lý quỹ tiền mặt theo qui định của NHNN và NH TMCP Công thương Việt Nam, ứng và thu tiền cho các Quỹ tiết kiệm, các Điểm giao dịch, Phòng giao dịch, thực hiện thu chi tiền mặt VNĐ và ngoại tệ trong nội bộ NH TMCP Công thương – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng; thực hiện thu chi tiền mặt đối với các đơn vị, cá nhân mở tài khoản giao dịch tại phòng Kế toán; thực hiện thu chi tiền mặt lưu động theo hợp đồng ký kết giữa các cá nhân, đơn vị kinh tế với NH TMCP Công thương – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng làm nhiệm vụ đầu mối thu chi ngoại tệ mặt đối với các NH TMCPCT khu vực.

* *Phòng Kế toán giao dịch*: thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng, các nghiệp vụ và các công việc liên quan đến công tác quản lý tài chính, chi tiêu nội bộ tại chi nhánh: Cung cấp các dịch vụ ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý hạch toán các giao dịch. Quản lý và chịu trách nhiệm đối với hệ thống giao dịch trên máy, quản lý quỹ tiền mặt đến từng giao dịch viên theo đúng qui định của Nhà nước và NH TMCP Công thương Việt Nam. Thực hiện nhiệm vụ tư vấn cho khách hàng về sử dụng các sản phẩm ngân hàng.

**Phòng khách hàng Doanh nghiệp*: trực tiếp giao dịch với khách hàng là các doanh nghiệp, để khai thác vốn bằng VNĐ & ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của NH TMCP Công thương Việt Nam. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các doanh nghiệp.

**Phòng Bán lẻ*: trực tiếp giao dịch với khách hàng là các cá nhân, để khai thác vốn bằng VNĐ & ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của NHTMCP Công thương Việt Nam. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các cá nhân.

**Phòng Tổ chức hành chính*: thực hiện chức năng hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh như sắm dụng cụ, trang thiết bị, sắp xếp tổ chức hội nghị, hội họp, tiếp khách, quan hệ đối ngoại, quản lý và bảo vệ tài sản của Ngân hàng.

**Phòng tổng hợp*: tổng hợp số liệu báo cáo thống kê, cân đối vốn kinh doanh, xây dựng chiến lược kinh doanh, tiếp thị, khai thác thị trường, phát triển các dịch vụ Ngân hàng và quản lý thẻ.

**Phòng quản lý rủi ro và nợ có vấn đề*: thực hiện chức năng là đầu mối tham mưu cho Giám đốc chi nhánh về công tác quản lý rủi ro, rủi ro tác nghiệp của chi nhánh; Quản lý giám sát thực hiện danh mục cho vay, đầu tư đảm bảo tuân thủ các giới hạn tín dụng cho từng khách hàng. Thẩm định hoặc tái thẩm định khách hàng, dự án, phương án đề nghị cấp tín dụng. Thực hiện chức năng đánh giá, quản lý rủi ro, rủi ro tác nghiệp trong toàn bộ các hoạt động ngân hàng theo chỉ đạo của NH TMCP Công thương Việt Nam. Đồng thời chịu trách nhiệm quản lý và xử lý các rủi ro nợ xấu. Là đầu mối quản lý khai thác và xử lý tài sản đảm bảo nợ vay theo qui định của Nhà nước nhằm thu hồi các khoản nợ xấu gồm gốc và lãi tiền vay. Quản lý, theo dõi và thu hồi các khoản nợ đã được xử lý rủi ro. Phát hiện những rủi ro trong hoạt động tác nghiệp của bản thân và của bộ phận công tác, đề xuất và thực hiện nghiêm túc các biện pháp để phòng ngừa rủi ro tác nghiệp

**Phòng thông tin điện toán*: cập nhật, lưu trữ số liệu hoạt động của chi nhánh, triển khai các chương trình ứng dụng có liên quan đến khách hàng.

**Phòng kiểm tra kiểm soát nội bộ*: thực hiện chức năng kiểm tra, kiểm soát hoạt động của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng.

**Phòng giao dịch*: là đơn vị phụ thuộc, thực hiện chức năng kinh doanh của ngân hàng như cho vay, nhận tiền gửi và các dịch vụ khác trong phạm vi ủy quyền của Giám đốc chi nhánh

2.1.5. Sản phẩm dịch vụ

Là ngân hàng lớn, giữ vai trò chủ đạo, trụ cột trong hệ thống Ngân hàng thương mại tại Việt Nam, VietinBank cung cấp sản phẩm dịch vụ tài chính ngân hàng hiện đại, tiện ích, tiêu chuẩn quốc tế. VietinBank luôn song hành với sự đổi mới của nền kinh tế, góp phần nâng cao năng lực sản xuất kinh doanh và khả năng cạnh tranh của các doanh

nghiệp, trở thành địa chỉ tin cậy cung ứng vốn cho các dự án trọng điểm quốc gia, các ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước trong bối cảnh hội nhập kinh tế.

Dưới đây là một số sản phẩm và dịch vụ của Vietinbank như sau:

- * Cho vay: đối với tất cả các loại thành phần kinh tế
- * Huy động vốn: với các hình thức huy động tiện ích, thuận lợi.
- * Vietinbank Ipay
- * Vietinbank E-Fast
- * SMS Banking
- * Vietinbank Ipay Mobile App
- * Mobile Bankplus
- * Phát hành thẻ trực tuyến
- * Thanh toán trực tuyến Epartner
- * Mua thẻ E-Past on
- * Xác thực bảo lãnh
- * Thẻ tín dụng quốc tế, thẻ ghi nợ nội địa
- * Cho vay, huy động vốn
- * Mua bán ngoại tệ
- * Chuyển tiền ngoại hối...
- * Bảo hiểm...

2.1.6. Mạng lưới giao dịch

Đến nay mạng lưới giao dịch của chi nhánh gồm Hội sở và 5 Phòng giao dịch

STT	Điểm giao dịch	Địa chỉ
1	Hội sở chi nhánh	381 Nguyễn Lương Bằng, Q. Liên Chiểu, TP. Đà Nẵng
2	Phòng giao dịch Thanh Khê 1	289 Lê Duẩn, Q. Thanh Khê, TP. Đà Nẵng
3	Phòng giao dịch Thanh Khê 2	201 Điện Biên Phủ, Q. Thanh Khê, TP. Đà Nẵng
4	Phòng giao dịch Hòa Khánh	910 Tôn Đức Thắng, Q. Liên Chiểu, TP. Đà Nẵng
5	Phòng giao dịch Nam Hải Châu	253 Nguyễn Hữu Thọ, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng
6	Phòng giao dịch Thanh Bình	332 Đống Đa, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng

2.1.7. Nguồn nhân lực

Số lượng nhân sự tại Vietinbank Bắc Đà Nẵng luôn không ngừng tăng lên. Hầu hết nhân viên của Vietinbank Bắc Đà Nẵng được tuyển dụng đã tốt nghiệp đại học. Tuy số lượng nguồn nhân lực có xu hướng tăng trong thời gian qua và cũng phần nào đáp ứng được việc kinh doanh của ngân hàng nhưng vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định.

Trong các yếu tố vật chất cấu thành nên hoạt động của ngân hàng như: vốn, trụ sở làm việc, trang thiết bị, nhân lực và môi trường... thì nhân lực là yếu tố quyết định nhất. Đặc biệt, trong một ngành kinh tế phát triển nhờ qui mô và tri thức như ngân hàng thì nguồn nhân lực chất lượng cao lại càng có vai trò quan trọng.

Sau khi thực hiện công cuộc đổi mới, đội ngũ nhân lực của Ngân hàng Công thương Việt Nam đã có sự phát triển đáng kể về số lượng và chất lượng, nhưng vẫn tồn tại nhiều bất cập. Xem xét về năng lực thực thi nhiệm vụ thì chưa đáp ứng yêu cầu và sẽ gặp nhiều khó khăn khi môi trường hoạt động của thị trường tài chính nói chung và hệ thống ngân hàng nói riêng có nhiều biến động trong thời gian tới. Hoạt động phát triển nguồn nhân lực về cơ bản vẫn thực hiện theo cách thức truyền thống. Công tác tổ chức cán bộ được thực hiện theo các qui định hiện hành của Nhà nước về tuyển dụng, sử dụng và đào tạo cán bộ. Trong đào tạo, phát triển nguồn nhân lực là làm tăng giá trị của nguồn nhân lực qua việc tăng năng lực thực thi nhiệm vụ của mỗi cá nhân và của tổ chức.

Tuy nhiên việc thực hiện vẫn còn nhiều bất cập do nhiều nguyên nhân. Điều đó đã đặt ra yêu cầu cấp thiết cho hoạt động phát triển nguồn nhân lực của Ngân hàng TMCP Công thương Bắc Đà Nẵng là xây dựng đội ngũ nhân lực chất lượng cao đáp ứng các yêu cầu phát triển của hệ thống ngân hàng và của hội nhập kinh tế quốc tế.

2.1.8. Nguồn lực tài chính

Tài sản của Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng có xu hướng tăng qua các năm do ngân hàng mở rộng kinh doanh, tăng trưởng cho vay.

Bảng 2.1: Tình hình tài chính của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng

Đơn vị tính: tỷ đồng

Năm	Tài sản	Nguồn vốn	
		Nợ	Vốn CSH
2018	7.929	7.586	343
2019	8.140	7.710	430
2020	8.253	7.861	392
2021	8.490	8.058	432

(Nguồn: Phòng tổng hợp Vietinbank Bắc Đà Nẵng)

Qua *bảng 2.1*, thể hiện tình hình tài sản và nguồn vốn của Ngân hàng VietinBank – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng từ năm 2018 – 2021, qua đó cũng có thể thấy rằng nguồn lực tài chính của Vietinbank Bắc Đà Nẵng đang phát triển liên tục. Vì sự quản lý chặt chẽ các khoản vay và mở rộng các hoạt động cho vay đã giúp VietinBank Bắc Đà Nẵng đạt được những thành tựu như hiện nay.

Ngoài ra, hoạt động kinh doanh của Ngân hàng đem lại lợi nhuận chính nó qua nhiều loại hình, hình thức cho vay hoặc các dịch vụ khác.

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank – CN Bắc Đà Nẵng năm 2018 – 2021

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
Tổng thu nhập	381,459	575,377	675,65	911,24
Thu từ HĐTD	256,439	374,336	444,135	560,184
Thu từ DVNH	88,209	142,134	134,65	246,985
Thu từ HĐ khác	36,811	58,907	96,865	104,071
Tổng Chi phí	329,181	489,011	586,784	768,034
Chi phí lãi	212,348	295,079	304,781	430,892
Chi phí DVNH	83,879	138,206	135,87	244,861
Chi phí khác	32,954	55,726	146,133	92,281
Lợi nhuận	52,278	86,366	88.866	143,206

(Nguồn: Phòng tổng hợp Vietinbank – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng)

Qua kết quả hoạt động kinh doanh theo bảng 2.2, có thể thấy rằng tăng trưởng doanh thu qua các năm đều tăng nhưng năm 2020 do ảnh hưởng đại dịch Covid – 19 đã làm chậm quá trình tăng trưởng doanh thu cũng như lợi nhuận của Ngân hàng. Ngoài ra, chi phí cho các hoạt động phòng chống cũng rất là lớn, nhằm đảm bảo tối ưu mức độ an toàn làm việc cũng như là hoạt động tín dụng của ngân hàng đến với khách hàng một cách thuận lợi và an toàn nhất nhưng vẫn đạt hiệu quả cao.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG

2.2.1. Phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng VietinBank chi nhánh Bắc Đà Nẵng

Số lượng khách hàng vay

Trong 4 năm trở lại đây, từ năm 2018 đến năm 2021 là khoảng thời gian thăng trầm cũng vì lý do ảnh hưởng trực tiếp từ đại dịch Covid – 19, số lượng khách hàng đã thay đổi đáng kể. Ở giai đoạn đầu 2018 – 2019, số lượng khách hàng đang nắm giữ ở khoảng hơn 2100 khách hàng. Nhưng ở giai đoạn sau 2020 – 2021, số lượng khách hàng đã giảm sút so với giai đoạn trước là hơn 1900 khách hàng và giảm gần 10% số lượng khách hàng.

Bảng 2.3. Số lượng cho vay khách hàng từ năm 2018 đến năm 2021

Đơn vị tính: Khách hàng

	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
Số khách hàng cho vay cá nhân	2.195	2.161	1.919	1.943

(Nguồn: Báo cáo tài chính Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng)

Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng

Nhìn chung, tổng dư nợ cho vay tăng đều qua các năm, chỉ trong 4 năm, từ năm 2018 – 2021, tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng đã tăng gần 20% mặc dù năm 2020 và 2021 kinh tế đang bị đình trệ do đại dịch Covid –

19. Ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng có các sản phẩm cho vay rất đa dạng như cho vay cán bộ công nhân viên, cho vay cán bộ quản lý điều hành cho vay cửa hàng cửa hiệu, cho vay mua nhà dự án, mua đất, mua nhà, sổ tiết kiệm, ... Mỗi sản phẩm cho vay có một đặc tính riêng, phù hợp với từng đối tượng khách hàng cá nhân khác nhau. Trong năm 2018, cho vay cửa hàng cửa hiệu chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân (24%), tiếp đó là cho vay mua nhà dự án, cũng chiếm một tỷ trọng nhất định nhưng không quá lớn và ảnh hưởng nhiều đến cơ cấu dư nợ của ngân hàng (2,3%). Bước sang năm 2019, cho vay cửa hàng, cửa hiệu tiếp tục phát triển và chiếm tỷ trọng ổn định trong tổng cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân. Đặc biệt, cho vay khác (bao gồm: mua đất, mua nhà, sổ tiết kiệm, ...) chiếm tỷ trọng khá cao và có tốc độ tương đối ổn định qua các năm và đạt ngưỡng hơn 70% tỷ trọng cơ cấu dư nợ từ năm 2018 đến năm 2021. Năm 2018, 2019 dư nợ các sản phẩm cho vay đều được tăng với một tốc độ khá đồng đều.

Có thể thấy, với các sản phẩm cho vay như cho vay cửa hàng cửa hiệu, cho vay mua nhà dự án, cho vay cán bộ công nhân viên, luôn chiếm một tỷ trọng đáng kể trong cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân Ngân hàng luôn chú trọng đến các đối tượng khách hàng cá nhân này. Thực tế, với những đặc trưng về kinh tế, xã hội của Thành phố Đà Nẵng nói chung và khu vực phía Bắc Đà Nẵng nói riêng, rất thuận lợi để người dân phát triển các ngành nghề liên quan đến các sản phẩm mà ngân hàng triển khai. Xu hướng chung là các sản phẩm cho vay mua nhà dự án, cho vay cửa hàng cửa hiệu tăng dần qua các năm. Điều này cho thấy, mức độ phát triển của các mảng về đầu tư bất động sản và năng lực tài chính có phần vững chắc hơn của cá nhân buôn bán nhỏ lẻ trước tình hình kinh tế khó khăn, những đối tượng này sẽ là những khách hàng thân thuộc và tiềm năng mà ngân hàng đã và đang hướng đến.

Bảng 2.4. Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng từ năm 2018 đến năm 2021

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
Cho vay CB CNV	16	18	19	20
Cho vay mua nhà dự án	47	52	54	58
Cho vay mua ô tô	18	20	21	22
Cho vay cửa hàng, cửa hiệu	483	542	550	600
Cho vay khác	1.446	1.624	1.689	1.797
Tổng cộng	2.010	2.256	2.333	2.497

- (Nguồn: Báo cáo tài chính Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng)

Tình hình nợ quá hạn và xử lý nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân chi nhánh Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng

Bảng 2.4. thể hiện số dư và tỷ trọng các nhóm nợ của khách hàng cá nhân tại Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng qua 4 năm, cho ta cái nhìn tổng quát về chất lượng nợ của Chi nhánh. Nhìn chung, nợ nhóm 1 (nợ đủ tiêu chuẩn) luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu nhóm nợ của khách hàng cá nhân cho thấy tình hình kinh doanh của ngân hàng vẫn trong vòng kiểm soát tốt và khả quan. Tuy nhiên tỷ trọng này giảm dần qua các năm, từ 97,56% năm 2018 giảm còn 97% năm 2021.

Ngược lại nợ nhóm 3, 4, 5 đều có xu hướng tăng tỷ trọng trong cơ cấu các nhóm nợ của khách hàng cá nhân tại chi nhánh làm cho tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn tăng dần qua các năm khảo sát. Nợ xấu đến năm 2021 chiếm 2,96% tổng dư nợ, tăng 0,65% so với năm 2018 tỷ lệ nợ xấu là 2,31%. Năm 2020, tỷ lệ này có xu hướng giảm nhẹ xuống còn 1,75%. Nợ quá hạn tăng dần qua các năm Tính đến cuối năm 2021, tỷ lệ nợ quá hạn đã lên đến 3%, tăng 0,57% so với năm 2018 Nợ nhóm 2 biến động mạnh qua các năm khảo sát. Giai đoạn 2018-2019, nợ nhóm 2 tăng mạnh từ 0,13% lên đến 5,87%. Sau giai đoạn này, năm 2020, 2021, con số trên giảm lần lượt còn 0,16%; 0,04%

Tỷ lệ nợ xấu nợ quá hạn gia tăng tại Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng nguyên nhân là do năm 2020 - 2021 là đỉnh điểm khó khăn chung của nền kinh tế, làm cho người dân chịu không ít những ảnh hưởng tiêu cực do ảnh hưởng của Covid - 19. Các cá nhân phải tính toán lại việc làm ăn kinh doanh và sản xuất, tình hình tài chính mất cân đối giữa nguồn vốn và sử dụng vốn, thiếu hụt vốn do hoạt động sản xuất kinh doanh không hiệu quả, dẫn đến nợ khó đòi làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ ngân hàng của người dân, tính thanh khoản yếu dần làm phát sinh nợ quá hạn có chiều hướng tăng. Đến cuối năm 2021, mặc dù kinh tế thành phố Đà Nẵng đang dần dần phục hồi và phát triển tốt nhưng do ảnh hưởng bởi những khó khăn của kinh tế do đại dịch nên các cá nhân thuộc các ngành kinh tế mà chi nhánh đẩy mạnh cho vay hoạt động kinh doanh.

Bảng 2.5. Cơ cấu nhóm nợ của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng từ năm 2018 đến năm 2021

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	Số dư	Tỷ lệ	Số dư	Tỷ lệ	Số dư	Tỷ lệ	Số dư	Tỷ lệ
Nhóm 1	1960,96	97,560%	2084,09	92,380%	2273,74	97,460%	2422,09	97,000%
Nhóm 2	2,61	0,130%	132,43	5,870%	3,73	0,160%	1,00	0,040%
Nhóm 3	36,18	1,800%	1,58	0,070%	39,19	1,680%	54,93	2,200%
Nhóm 4	0,06	0,003%	16,92	0,750%	0,93	0,040%	1,50	0,060%
Nhóm 5	10,25	0,510%	20,76	0,920%	15,40	0,660%	17,23	0,690%
Nợ xấu	46,49	2,313%	39,25	1,740%	55,53	2,380%	73,66	2,950%
Nợ quá hạn	49,10	2,443%	76,93	3,410%	71,86	3,080%	92,39	3,700%
Tổng	2010,06	100%	2255,77	100%	2333,00	100%	2496,75	100%

(Nguồn: Báo cáo tài chính Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng)

Để đảm bảo chất lượng tín dụng và an toàn tín dụng chi nhánh cũng đã thực hiện trích lập dự phòng rủi ro tín dụng theo quy định Rủi ro tín dụng xuất phát từ các hoạt

động tín dụng khi khách hàng vay vi phạm các điều kiện của hợp đồng tín dụng làm giảm giá trị hay mất giá trị của tài sản có. Dự phòng rủi ro tín dụng được sử dụng trong trường hợp khách hàng bị giải thể, phá sản mất tích Dự phòng cũng được sử dụng ngay khi món nợ bị chuyển sang nhóm 5. Việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro được thực hiện theo nguyên tắc sử dụng dự phòng cụ thể đối với từng khoản nợ trước, phát mại tài sản để thu hồi nợ khi phát mại tài sản không đủ để bù đắp thì sẽ sử dụng dự phòng chung để bù đắp.

Bảng 2.6. Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng tại Ngân hàng Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng từ năm 2018 đến năm 2021

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
Dự phòng rủi ro tín dụng	5,736	11,118	0,503	33,890
Tổng dư nợ cho vay KHCN	2010,06	2255,77	2333,00	2496,75
Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tính dụng	0,29%	0,49%	0,02%	1,36%

(Nguồn: Báo cáo tài chính Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng)

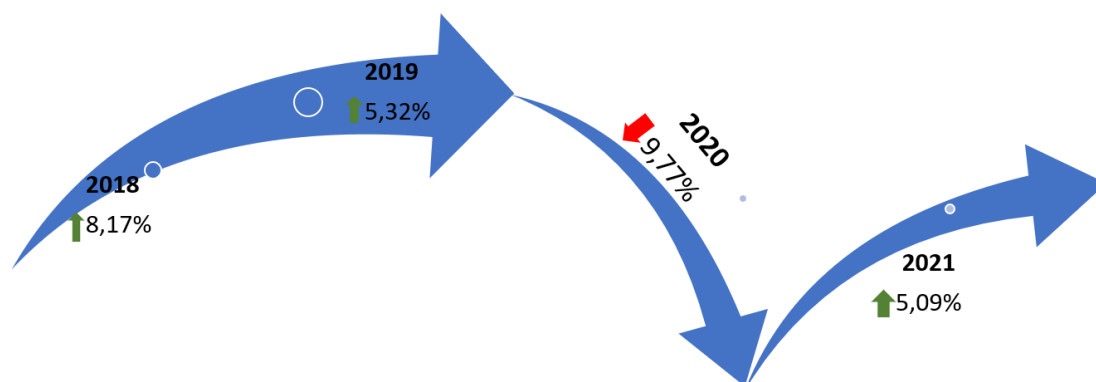
Tỷ lệ trích lập dự phòng tín dụng của chi nhánh không quá cao chỉ đạt từ 0.29% - 1,36% nhưng vì tình hình kinh tế khá khó khăn vào năm 2020, tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro chỉ đạt 0,02%. Trong 2 năm 2018 – 2019 chi nhánh có chiến lược tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân không quá cao như vậy là vì các khoản nợ quá hạn, nợ xấu của chi nhánh qua các năm chiếm tỷ lệ tương đối và không quá lớn. Các khoản nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 của chi nhánh thấp. Nhưng vì tình hình phục hồi kinh tế mà đến năm 2021 tăng lên 1,36% so với các năm trước lần lượt là 0,29%, 0,49%, 0,02% từ 2018 – 2020.

Việc dự phòng rủi ro tín dụng duy trì cùng với sự tăng trưởng của dư nợ cho vay. Năm 2021 dư nợ cho vay càng tăng thì việc trích dự phòng rủi ro tín dụng càng tăng để phòng ngừa tổn thất tín dụng.

2.2.2. Đặc thù kinh tế - xã hội tại Đà Nẵng

Thành phố Đà Nẵng hiện đang có 6 quận (quận Thanh Khê, quận Cẩm Lệ, quận Ngũ Hành Sơn, quận Liên Chiểu, Quận Sơn Trà, quận Hải Châu), 1 huyện (huyện Hòa Vang) và 1 huyện đảo (huyện đảo Hoàng Sa).

Thành phố Đà Nẵng nằm ở vị trí trung độ của Việt Nam và có vị trí trọng yếu cả về kinh tế - xã hội của khu vực miền Trung - Tây Nguyên và cả nước. Đà Nẵng là đô thị



biển và đầu mối giao thông rất quan trọng về đường bộ, đường sắt, đường biển và đường hàng không của Việt Nam. Với diện tích hơn 1.285 km² và khoảng 1.134.000 người, mật độ dân số hơn 800 người/km², đây cũng là yếu tố giúp Thành phố Đà Nẵng phát triển kinh tế tương đối ổn định. GDP đang tăng trưởng khá ổn định trong giai đoạn năm 2018 – 2019 lần lượt tăng 8,17%, 5,32% nhưng đến năm 2020 thì bị sụt giảm nghiêm trọng giảm 9,77% bởi tình hình dịch bệnh kéo dài.

Hình 2.2. Tình hình tăng trưởng GDP của Thành phố Đà Nẵng từ 2018 – 2021

Đại dịch Covid – 19 kéo dài và ảnh hưởng mạnh đến nền kinh tế của cả nước nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng, đặc biệt, nền kinh tế gần như “đóng băng” trong quý 3 năm 2021 do phải thực hiện giãn cách nghiêm ngặt trên hầu khắp các xã, phường, tăng trưởng kinh tế quý 3 giảm sâu (-10,17%), ảnh hưởng lớn đến tốc độ tăng trưởng kinh tế của cả năm. Nhờ được sự đồng thuận, chung sức của nhân dân, công tác phòng, chống COVID-19 tại thành phố Đà Nẵng đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Bên cạnh đó là những chính sách, cơ chế nhằm đẩy mạnh hợp tác, liên kết vùng và quốc tế, huy động và khai thác mạnh mẽ tiềm năng, các nguồn lực trong nước, ngoài nước để đầu tư phát triển thành phố, tạo động lực tăng trưởng mới đến cuối năm 2021 đang dấu hiệu phục hồi và phát triển trở lại.

Khu vực Bắc Đà Nẵng bao gồm : Hòa Khánh Nam, Hòa Khánh Bắc, Hòa Minh, Hòa Hiệp Bắc, Hòa Hiệp Nam. Mật độ dân số đông xấp xỉ 2.335 người/km² . Nơi tập trung đông đúc dân cư và các cụm khu công nghiệp của thành phố. Ngoài ra, vị trí còn giáp giới với tỉnh Thừa Thiên Huế, nơi các nút giao thông quan trọng của thành phố Đà Nẵng, tiềm năng phát triển kinh tế khá cao.

2.3. THÀNH TỰU, HẠN CHẾ

2.3.1. Thành tựu

Số lượng khách hàng cá nhân có quan hệ tín dụng với Ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng liên tục tăng qua các năm. Bên cạnh đó, các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân triển khai trong thời gian gần đây ngày càng gần gũi và đáp ứng được nhu

cầu vốn của người dân. Không những thế, so với các ngân hàng khác trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng, thị phần tín dụng của Ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng chiếm khá lớn và liên tục tăng qua các năm.

Ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng có ban lãnh đạo nhạy bén, linh hoạt, có quan hệ tốt với chính quyền địa phương, các ban ngành. Ngoài ra, cán bộ khách hàng trẻ năng động, có trình độ, trung thực, nhiệt tình trong công việc, có ý thức phấn đấu trao dồi chuyên môn nghiệp vụ, đoàn kết trong công tác, tất cả đều có trình độ cử nhân với chuyên ngành phù hợp với công việc, có nhiệt huyết cao, không ngại khó, luôn trong tư thế sẵn sàng làm ngoài giờ, ngày nghỉ khi công việc yêu cầu.

Ngoài ra, việc phát triển tín dụng tại Chi nhánh được thừa hưởng thế mạnh thương hiệu Vietinbank. Với bề dày lịch sử 50 năm phát triển, Vietinbank đã trở thành một thương hiệu nổi tiếng, uy tín trong lĩnh vực ngân hàng. Trong thời gian qua, việc khoát lên mình chiếc áo Vietinbank đã giúp ích rất nhiều trong công tác tiếp thị khách hàng. Chi nhánh có cơ sở vật chất khang trang, hội sở được đặt ở trung tâm khu vực là ưu thế rất lớn trong việc tiếp thị và thu hút khách hàng. Ngoài ra, không gian làm việc rộng rãi, tiện nghi cũng góp phần tạo điều kiện để nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên. Bên cạnh đó, lãi suất cạnh tranh, chất lượng phục vụ tốt, sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân có những tiện ích hấp dẫn và đặc thù riêng cũng góp phần làm cho hoạt động cho vay tại chi nhánh Bắc Đà Nẵng ngày càng phát triển và thu hút nhiều khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân nói riêng.

2.3.2. Hạn chế

- Tăng trưởng dư nợ cho vay chưa tương xứng với nhu cầu của khách hàng và tiềm năng của ngân hàng

- Số lượng khách hàng cá nhân tiếp cận được vốn ngân hàng còn thấp

- Điều hành lãi suất chưa linh hoạt

- Quan tâm nhiều đến tài sản thế chấp

- Cạnh tranh lãi suất cho vay

- Việc phân khúc và xếp hạng KHCCN mới chỉ áp dụng cho 1 phân khúc KHCCN nào đó dựa trên số dư tiền gửi và tiền vay bình quân chứ chưa tính lợi ích tổng thể của từng KHCCN

- Đối với các khách hàng mục tiêu, thường xảy ra việc cạnh tranh không lành mạnh giữa các CN ngân hàng khác trong hệ thống.

- Chưa có bộ phận đánh giá và chỉ tiêu để kiểm soát hoạt động tín dụng tại Chi nhánh

- Hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng là hoạt động mang tính rủi ro, ngoài ngành nghề kinh doanh quy định trong Điều lệ được pháp luật cho phép thì hoạt động chủ yếu của Ngân hàng là hoạt động huy động và cho vay; hoạt động cho vay luôn tiềm ẩn rủi ro, khách hàng vay vốn vì nhiều lý do không trả được nợ (bao gồm cả nợ gốc và nợ lãi) dẫn đến Ngân hàng phải “gồng mình” vừa bù đắp cho khoản vay mà khách hàng

không trả được theo Hợp đồng tín dụng đã ký, vừa phải trả lãi tiền huy động từ tổ chức và người dân dẫn đến hoạt động của Ngân hàng bị ảnh hưởng nghiêm trọng

- Cũng vì nhiều lý do, hoàn cảnh, mà khách hàng vay đã không thể trả được nợ cho Ngân hàng dẫn đến các tranh chấp phát sinh mà không bên nào mong muốn, nhưng khi khách hàng đã không còn khả năng trả nợ thì Ngân hàng biết trông vào gì để thu hồi nợ từ khoản vay của khách hàng, đến đây thì mọi việc thu nợ đều trông chờ vào tài sản bảo đảm của khách hàng, cũng có thể tài sản bảo đảm là của bên thứ ba hoặc của chính khách hàng và chúng ta có thể khẳng định tài sản bảo đảm được coi là cứu tinh duy nhất cho khoản vay có nguy cơ mất vốn của khách hàng tại Ngân hàng.

2.3.3. Nguyên nhân hạn chế

- Thời gian giải quyết hồ sơ còn chưa tối ưu, nhiều thủ tục

- TSDB nợ vay: Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn cần phải có TSTC, tuy nhiên không phải khách hàng nào cũng có TSTC để vay vốn. TSTC thấp thì ngân hàng cũng chỉ xét tỷ lệ cho vay tối đa theo giá trị của TSTC chứ không đáp ứng đủ vốn như kế hoạch của khách hàng

- Khách hàng có nhu cầu vay vốn cao nhưng khách hàng lại không đáp ứng đủ điều kiện vay vốn và không đủ TSTC hợp pháp và không đủ khả năng trả nợ.

- Chưa có định hướng cụ thể về chiến lược quan hệ khách hàng (CRM) từ cấp lãnh đạo đến nhân viên nên việc triển khai còn gặp nhiều khó khăn.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG

3.1. NHỮNG GIẢI PHÁP NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG THỰC HIỆN NHẪM MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

3.1.1. Tăng cường công tác huy động vốn

Nguồn vốn là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến việc mở rộng hoạt động cho vay của khách hàng. Ngân hàng chỉ có thể mở rộng cho vay khi có nguồn vốn đáp ứng đủ cho nhu cầu đi vay của các khách hàng. Để mở rộng tín dụng Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng cần phải tập trung, nỗ lực bằng nhiều biện pháp để tăng nguồn huy động tại chỗ của mình.

Cần phải mở rộng mạng lưới huy động vốn, thu hút tiền gửi không kỳ hạn của các cá nhân và doanh nghiệp bằng cách nâng cao tốc độ và chất lượng của dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, đưa ra biểu phí thanh toán hợp lý, có thể giảm phí hoặc miễn phí thanh toán với các đơn vị có lượng tiền gửi lớn, lãi suất không kỳ hạn ưu đãi với các đơn vị có số dư tiền gửi lớn, thực hiện các dịch vụ đi kèm miễn phí như hoạt động tư vấn cho dự án sản xuất kinh doanh của các khách hàng cá nhân vay vốn.

Tiếp tục phát huy chính sách khuyến mại với các khách hàng là cá nhân có lượng tiền gửi lớn, thường xuyên thăm hỏi quan tâm đến các khách hàng để duy trì được một đội ngũ khách hàng truyền thống của Chi nhánh. Để mở rộng tín dụng Vietinbank chi nhánh Bắc Đà Nẵng cần phải tập trung, nỗ lực bằng nhiều biện pháp để tăng nguồn huy động tại chỗ của mình.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, tạo hình ảnh tích cực và nổi bật của ngân hàng bằng nhiều hình thức khác nhau. Cần thường xuyên nghiên cứu thị trường, đối thủ cạnh tranh. Nâng cao hình ảnh và thương hiệu của ngân hàng bằng chất lượng dịch vụ. Phát triển mối quan hệ với chính quyền để thông qua các cuộc họp có thể giới thiệu các sản phẩm mới, dịch vụ mới trong công tác huy động vốn.

Đa dạng hóa sản phẩm huy động của Vietinbank Bắc Đà Nẵng, các sản phẩm huy động vốn của VietinBank khá đa dạng về kỳ hạn, tính năng cũng như tiện ích. Tuy nhiên, VietinBank Bắc Đà Nẵng cần nghiên cứu các sản phẩm hiện có trên thị trường để tham mưu cho hội sở đổi mới, cải tiến và bổ sung tính tiện ích cho các sản phẩm dịch vụ hiện có nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Cụ thể:

* *Đối với các sản phẩm tiền gửi thanh toán*: Có giải pháp tự động chuyển hóa tiền gửi không kỳ hạn đến một mức nào đó thì chuyển thành tiền gửi có kỳ hạn thích hợp để khách hàng được hưởng lãi suất cao hơn. Tăng cường hợp tác với các đơn vị như điện lực, công ty cấp thoát nước, công ty truyền hình cáp, siêu thị, trung tâm thương mại ... nhằm đẩy mạnh hình thức thanh toán các khoản thu cố định qua ngân hàng như: thanh toán tiền điện, tiền nước, tiền điện thoại ...

* *Đối với các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm*: Tăng cường triển khai các chương trình tặng quà, tham gia dự thưởng thông qua các hình thức bốc thăm may mắn hoặc quay số đối với sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn từ 6 tháng trở lên. Nâng cao hiệu quả các sản phẩm tích lũy như tích lũy phát lộc bảo tìn, tích lũy cho con ...

3.1.2. Phát triển mạng lưới khách hàng

Như chúng ta đã biết, hoạt động tín dụng của Ngân hàng ở nước ta mang lại 80% tổng thu nhập của NH, trong đó cho vay khách hàng cá nhân lại chiếm hơn 30% hoạt động cho vay. Một trong những biện pháp để ngân hàng phục vụ tốt cho mọi đối tượng khách hàng là mở rộng mạng lưới hoạt động của mình. Hoạt động này giúp ngân hàng “bao phủ” thị trường mục tiêu của mình, đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả mọi nhu cầu của khách hàng. Nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng do khoảng cách về không gian quá xa, phương tiện đi lại không thuận tiện, gây khó khăn cho hoạt động giao dịch cũng như làm tăng chi phí. Thay vì lựa chọn chi nhánh họ sẽ tìm đến một ngân hàng khác có địa điểm giao dịch phù hợp hơn. Điều này sẽ làm mất đi nhiều khách hàng tiềm năng của chi nhánh.

Bên cạnh việc mở rộng mạng lưới hoạt động, chi nhánh cũng cần xây dựng được một chiến lược khách hàng phù hợp, hiệu quả, tránh hiện tượng vì muốn lôi kéo khách hàng mà nói lỏng, hạ thấp các điều kiện cho vay. Vấn đề đầu tiên là chi nhánh cần phải sàng lọc khách hàng, và giữ chân được các khách hàng có hoạt động sản xuất kinh doanh tốt đã có quan hệ tín dụng với chi nhánh, không để họ bỏ chi nhánh mà tìm đến các ngân hàng khác.

Các giải pháp có thể thực hiện là:

* *Đẩy mạnh quá trình tiếp cận khách hàng*, tìm hiểu nhu cầu và đặc điểm của khách hàng, phân đoạn thị trường các khách hàng thật rõ ràng dựa trên các tiêu chí khác nhau để có chính sách tín dụng cụ thể, phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

* *Chi nhánh nên chú trọng khai thác khách hàng mới từ những khách hàng cũ của mình*. Một khách hàng thường có quan hệ đa dạng với nhiều khách hàng khác như là các bạn hàng, nhà cung cấp, quan hệ với các chủ doanh nghiệp nhỏ và vừa, khi họ làm ăn tốt, có lãi thì các khách hàng cá nhân là chủ các doanh nghiệp vệ tinh cũng được phát triển ổn định.

3.1.3. Điều chỉnh quy chế cho vay phù hợp

Các NHTM nói chung, Vietinbank nói riêng nên điều chỉnh quy chế cho vay phù hợp đối với từng loại doanh nghiệp với định hướng là nói lỏng và có những chính sách ưu tiên trong việc cho vay đối với các khách hàng là cá nhân. Cụ thể:

* *Cải tiến thủ tục cho vay đơn giản, gọn nhẹ hơn.*

* *Nên nói lỏng hơn về quy định cho vay tín chấp đối với những khách hàng có uy tín, khách hàng có xếp hạng tín dụng cao.*

* *Cần có hệ thống các chỉ tiêu đánh giá riêng đối với từng khách hàng vay trong nước và nước ngoài, qua đó có thể có những chính sách riêng, điều kiện cấp tín dụng.*

3.1.4. Mở rộng điều kiện về tài sản đảm bảo

Trong số các khách hàng, thì khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng tương đối cao, mặc dù đã có nhiều chính sách, biện pháp phát triển, mở rộng cho vay đối với KHCCN, song số lượng các khách hàng cá nhân có thể tiếp cận nguồn vốn tín dụng ngân hàng là rất ít, phần lớn các KHCCN không thể đáp ứng được hết các điều kiện của ngân hàng trong đó chủ yếu là điều kiện về tài sản đảm bảo.

Trong điều kiện nền kinh tế đang trên đà phát triển, các ngân hàng xuất hiện ngày càng nhiều, làm cho cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng ngày càng gay gắt hơn. Vì vậy chi nhánh cần phải có chính sách và biện pháp hợp lý để phát huy thế mạnh, thu hút khách hàng đến với mình, không chỉ vì yếu tố TSTC.

3.1.5. Áp dụng lãi suất linh hoạt cho từng đối tượng khách hàng

Lãi suất linh hoạt cho từng đối tượng khách hàng Vietinbank – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng nói riêng, các NHTM nói chung chưa xây dựng mức lãi suất riêng cho từng nhóm vay khách hàng là cá nhân trong khi lãi suất là một nhân tố rất quan trọng để thu hút khách hàng. Trong điều kiện cạnh tranh như hiện nay, việc xác định mức lãi suất hợp lý cho từng đối tượng khách hàng giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh và lôi cuốn được lượng khách hàng đông đảo đến giao dịch tại ngân hàng.

Nên áp dụng lãi suất linh hoạt đối với các nhóm khách hàng như khách hàng truyền thống, khách hàng có uy tín, khách hàng có sử dụng nhiều dịch vụ với ngân hàng. Những nhóm khách hàng này chi nhánh nên áp dụng mức lãi suất ưu đãi hơn so với những khách hàng khác. Như vậy, chi nhánh sẽ giữ được khách hàng cũ và thu hút thêm khách hàng mới.

3.1.6. Tăng cường kiểm tra giám sát khoản vay

Để kiểm soát rủi ro món vay tại chi nhánh, có thể rút ra những giải pháp sau:

- Thăm hỏi khách hàng thường xuyên: thông qua thăm hỏi có thể đánh giá được tính cách, năng lực kinh doanh thực tế, kiểm tra được tình hình sử dụng vốn vay cũng như ý chí trả nợ của khách hàng.

- Phân tích nguồn trả nợ nguồn trả nợ vay sẽ khác nhau tùy thuộc vào đối tượng sử dụng vốn. Đối với các khoản vay trung và dài hạn thì mức sinh lời của dự án là nguồn trả nợ. Đối với các khoản vay ngắn hạn, cần phân tích về chu kỳ kinh doanh, hàng tồn kho, khoản phải thu chuyển hoá thành tiền để trả nợ vay ngân hàng. Phân tích nguồn trả nợ của khách hàng nhằm đánh giá tính thực tiễn của năng lực trả nợ, phòng ngừa tình trạng sử dụng dịch vụ đáo hạn nợ bên ngoài để trả nợ trong khi thực chất tình hình tài chính đã có vấn đề.

- Tăng cường kiểm tra món vay: Nên kiểm tra định kỳ các khoản vay, có thể định kỳ 1 tháng, 2 tháng tùy thuộc vào khoản dự nợ, có thể kiểm tra bất thường những khoản dư nợ quy mô nhỏ, kiểm tra thường xuyên những khoản vay lớn. Đánh giá thường xuyên tình trạng của tài sản thế chấp. Đánh giá sự thay đổi tình hình tài chính của người đi vay.

- Kiểm soát trước, trong và sau cho vay là yêu cầu rất cần thiết của ngân hàng nhằm phát hiện sớm những khoản vay có vấn đề để có biện pháp khắc phục kịp thời tránh được rủi ro trong quá trình cho vay.

3.1.7. Giải pháp về nguồn nhân lực

Trước hết cần tăng cường đội ngũ cán bộ cho bộ phận tín dụng. Tăng cường số lượng cán bộ không những giúp cho khối lượng công việc hiện tại của mỗi cán bộ được giảm xuống, mà điều này sẽ giúp họ có được nhiều thời gian hơn để nâng cao trình độ cũng như chất lượng công việc. Mặt khác cán bộ tín dụng cũng có thêm thời gian để tăng cường kiểm tra, giám sát các khách hàng hiện tại và tiếp thị các doanh nghiệp mới. Tuy nhiên, trong việc tăng cường cán bộ cần phải lưu ý đến việc bố trí các cán bộ một cách hợp lý và khoa học, đúng người, đúng việc và đúng năng lực.

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn để nâng cao trình độ nghiệp vụ của các cán bộ. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng đòi hỏi nguồn nhân lực của ngân hàng phải có chất lượng cao, thuần phục về nghiệp vụ, khéo léo về ứng xử. Nhất là trong hoạt động tín dụng, trình độ của cán bộ quyết định đến chất lượng tín dụng, có thể xem đây là yếu tố sống còn của ngân hàng và hoạt động tín dụng vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu nhập của ngân hàng.

- Đổi mới và hoàn thiện phong cách giao dịch của nhân viên ngân hàng. Sản phẩm của ngân hàng chính là các sản phẩm dịch vụ, mà quá trình cung cấp sẽ có mặt của cả hai bên khách hàng và ngân hàng.

- Xây dựng một chế độ khen thưởng công bằng và thích đáng đối với những cán bộ tín dụng vượt mức kế hoạch trong công tác cho vay, quản lý an toàn các khoản tín dụng, mở rộng được nhiều khách hàng mới, không phát sinh nợ quá hạn. Mặt khác cũng cần quy định cụ thể về trách nhiệm của cá nhân cán bộ tín dụng trong hoạt động cho vay, nâng cao tinh thần dám nghĩ dám làm, dám chịu trách nhiệm.

- Sản phẩm của các ngân hàng thương mại gần như giống nhau, vì thế để tạo sự khác biệt giữa hình ảnh ngân hàng mình và các ngân hàng khác thì cần phải có nguồn nhân lực tốt để tạo niềm tin cho khách hàng. Có một nguồn nhân lực tốt sẽ quyết định đến sự thành công của ngân hàng rất lớn

3.1.8. Tăng cường công tác quảng cáo, tiếp thị, chăm sóc khách hàng

- Tăng cường hoạt động quảng cáo về Chi nhánh thông qua phương tiện truyền thông để tuyên truyền các thông tin về hoạt động của ngân hàng và các sản phẩm dịch vụ.

- Tổ chức hội nghị khách hàng hàng năm. Hội nghị khách hàng không chỉ là nơi Chi nhánh báo cáo các thành tích đạt được và phương hướng hoạt động trong các năm tới, mà còn là dịp để các cá nhân là khách hàng của mình được tụ họp. Thông qua hội nghị, Chi nhánh có thể xin khách hàng của mình để đạt các mong muốn, nguyện vọng của họ về các sản phẩm của ngân hàng, và có thể lấy ý kiến của khách hàng về các sản phẩm hiện tại cũng như các sản phẩm định đưa ra trong tương lai.

- Tăng cường tham gia tài trợ cho các hoạt động thể dục, thể thao, tổ chức các sự kiện quan trọng, tài trợ các cuộc thi, tham gia các hoạt động từ thiện, hỗ trợ các gia đình chính sách để tạo hình ảnh tốt đẹp của chi nhánh trong xã hội.

- Có chính sách chăm sóc khách hàng truyền thống: Khách hàng truyền thống là khách hàng có quan hệ tín dụng lâu năm với ngân hàng và đã sử dụng sản phẩm dịch vụ

của ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng cần có những giải pháp ưu đãi nhằm giữ chân khách hàng sau: Ngân hàng có thể đưa ra những hình thức chăm sóc khách hàng như tặng quà, gửi thiệp chúc mừng, hoa vào ngày sinh nhật hoặc những dịp đặc biệt trong năm. Áp dụng một mức lãi suất ưu đãi với đối tượng khách hàng này. Điều này củng cố mối quan hệ lâu dài giữa ngân hàng với khách hàng, tạo mối quan hệ mật thiết và tăng việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại ngân hàng.

- Có chính sách chăm sóc khách hàng hợp lý sẽ góp phần nâng cao uy tín cho ngân hàng, phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng được xem là một trong những chiến lược quan trọng đem đến thành công trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.1.9. Phát triển kênh phân phối trực tiếp

Tăng cường tiếp cận chủ động đến khách hàng thay vì chờ khách hàng đến giao dịch tại trụ sở hoặc các điểm giao dịch.

Tích cực vận dụng các phương tiện giao tiếp điện tử để tiếp cận khách hàng và cung ứng dịch vụ như: Internet Banking; Home Banking, Mobile Banking...

Kết hợp giữa kênh phân phối truyền thống với các phương tiện phân phối hiện đại. Xây dựng đội ngũ bán hàng trực tiếp.

3.1.10. Đổi mới chính sách khuyến khích với các đơn vị liên kết nhằm khai thác hiệu quả các mối liên kết này

Ngoài các quan hệ liên kết hiện có, Vietinbank Bắc Đà Nẵng cần mở rộng liên kết với các đơn vị như: các hãng xe, trung tâm du học, các siêu thị, ban quản lý chợ trên địa bàn... để giới thiệu về các hình thức cho vay cá nhân của Chi nhánh và ký hợp đồng hợp tác kinh doanh.

Cần áp dụng các chính sách phù hợp và có tính cạnh tranh đối với các đối tác liên kết như. Ngân hàng cũng cần có cơ chế tài chính đặc thù để có chế độ khuyến khích vật chất thích hợp và hiệu quả cho các đơn vị liên kết tạo được hiệu quả cao cho ngân hàng. Tương tự đối với riêng từng cá nhân có sự hợp tác tốt với ngân hàng. Có các chính sách ưu tiên, ưu đãi đối với các cán bộ nhân viên của đơn vị liên kết khi sử dụng sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng. Xử lý nhanh và giảm các khoản phí của các đơn vị liên kết khi có giao dịch tại ngân hàng.

3.1.11. Đa dạng hoá các hình thức bảo đảm và tăng tỷ trọng cho vay trung, dài hạn

Đa dạng hoá các hình thức bảo đảm theo hai hướng lớn:

- + Tăng tỷ trọng cho vay tín chấp
- + Đa dạng hoá loại hình tài sản bảo đảm.

Tăng cường tỷ trọng cho vay trung, dài hạn, giảm tỷ trọng cho vay ngắn hạn để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của KHCN. Để làm được điều này cần tăng cường năng lực quản trị rủi ro tín dụng của các bộ phận liên quan đến cho vay KHCN.

3.1.12. Tăng cường các biện pháp kiểm soát rủi ro tín dụng nhằm giảm rủi ro tín dụng trong cho vay KHCN theo định hướng

Các giải pháp cốt lõi cần NH cần thực hiện này bao gồm:

- Áp dụng hệ thống chấm điểm, xếp hạng khách hàng cá nhân: cần triển khai việc chấm điểm. Xếp hạng tín dụng nội bộ đối với KHCN.

- Tăng cường kiểm soát sau cho vay Các bộ phận cho vay khách hàng cá nhân cần thiết lập kế hoạch kiểm tra theo qui định với đầy đủ những nội dung cơ bản cần có.

- Cần chấn chỉnh công tác thẩm định, khắc phục các biểu hiện hình thức. Đặc biệt, chú trọng khâu thẩm định độ tin cậy của thông tin.

- Kiểm tra và định giá lại tài sản đảm bảo theo định kỳ

- Có biện pháp kiểm tra tính trung thực, đạo đức của cán bộ nghiệp vụ, ngăn chặn các biểu hiện trục lợi, và có chế tài thật nghiêm khắc đối với các cán bộ có vi phạm.

- Cần điều chỉnh chính sách mở rộng dư nợ để tránh tình trạng gây áp lực quá lớn cho cán bộ tín dụng dẫn đến nói lỏng các khoản cho vay dưới chuẩn dẫn tới gia tăng rủi ro tín dụng.

- Kiểm tra, kiểm soát thường xuyên, liên tục tính tuân thủ nghiệp vụ của cán bộ: Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát quy trình nghiệp vụ của cán bộ trong khi tác nghiệp nhằm hạn chế rủi ro xảy ra. Thường xuyên đào tạo lớp học nâng cao nghiệp vụ chuyên môn của cán bộ.

3.2. ĐỀ XUẤT NGHIÊN CỨU VÀ TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG VÀ SẢN XUẤT KINH DOANH

3.2.1. Kế hoạch mở rộng nhóm nghiên cứu thị trường

Như đã phân tích ở các mục trên, việc thành lập một nhóm nghiên cứu thị trường với mục đích thường xuyên, kịp thời nắm bắt nhu cầu và tiềm năng kinh tế xã hội, nhu cầu khách hàng địa phương về các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng là vô cùng cần thiết. Tác giả kỳ vọng qua sự đầu tư nghiêm túc cho việc nghiên cứu khai thác tiềm năng địa phương và nhu cầu khách hàng một cách triệt để nhất từ phía ngân hàng, ngân hàng sẽ có những thiết kế sáng tạo, phù hợp, góp phần thu hút khách hàng, nâng cao doanh số và lợi nhuận cho vay khách hàng cá nhân.

Theo đó, nhóm nghiên cứu thị trường sẽ là một kênh luân chuyển yêu cầu, nguyện vọng của khách hàng đến với Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng. Và ngân hàng tiếp thu phản hồi, đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng của khách hàng thông qua các thiết kế, quảng bá sản phẩm, dịch vụ cho vay của ngân hàng một cách sáng tạo và thuận tiện nhất dành cho khách hàng. Đây cũng là kênh thăm dò và khai thác tiềm năng kinh tế xã hội địa phương một cách chuyên nghiệp, hiệu quả từ phía ngân hàng.

Nhóm nghiên cứu thị trường sẽ trực thuộc Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng gồm 5-8 thành viên. Nhiệm vụ của các thành viên này là khảo sát, thăm dò, tiếp xúc, nắm bắt nhu cầu thị hiếu, tâm lý, đặc trưng kinh tế xã hội địa phương của từng khu vực trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng từ đó có những đề xuất, thiết kế các sản phẩm cho vay phù hợp, hiệu quả.

Yêu cầu công việc tương đối vất vả, do nhân viên nghiên cứu phải đi thực tế đề khảo sát, đến từng vùng, khu vực tại Thành phố Đà Nẵng từ khu vực nông thôn đến thành

thị, từ vùng quê hẻo lánh đến những đô thị sầm uất đều phải được khảo sát thật kĩ càng, rõ ràng, cụ thể. Phải có báo cáo hàng ngày, hàng tuần, hàng quý về công tác khảo sát, thăm dò ý kiến người dân, tâm lý thị trường. Bên cạnh khảo sát định tính khảo sát định lượng là một yêu cầu bắt buộc và hết sức cần thiết. Các số liệu cần thu thập, liên quan đến các công việc như sau:

- Thu thập số liệu thống kê về đặc điểm kinh tế, xã hội, tâm lý địa phương, nhu cầu vay vốn của người dân, các kế hoạch tổng quy hoạch tại các khu vực xung quanh thành phố và ảnh hưởng của tổng quy hoạch đến các thành phần kinh tế. Thu thập thống kê số liệu về các đối thủ cạnh tranh nghiên cứu giá cả, doanh thu và các phương pháp tiếp thị và phân phối, phân tích doanh thu quá khứ để dự đoán doanh thu tương lai, phân tích doanh số bán hàng trong quá khứ để dự đoán việc bán hàng trong tương lai.

- Thiết lập các phương pháp và thủ tục thu thập thông tin, tổ chức khảo sát thị trường bằng điện thoại, internet để ước đoán sở thích của khách hàng. Bằng phỏng vấn cá nhân, đi đến từng nhà, chủ trì những cuộc thảo luận nhóm trọng tâm, hoặc thiết lập trạm nghiên cứu trong những khu vực công cộng. Đưa ra các kết luận và đề xuất về chiến lược kinh doanh cho ngân hàng dựa trên các kết quả nghiên cứu thị trường.

3.2.2. Kế hoạch mở rộng phát triển tín dụng kết hợp quảng bá dịch vụ ở địa bàn phía Bắc Đà Nẵng

Việc tiếp xúc với khách hàng trực tiếp để giới thiệu các sản phẩm của dịch vụ cho vay đặc biệt quan trọng. Và chủ động tìm kiếm khách hàng là một tiến trình tất yếu trong một môi trường kinh tế đầy cạnh tranh như hiện nay. Do đó, thành lập một nhóm phát triển tín dụng địa phương với vai trò làm cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng với những nội dung sau đây:

Mỗi nhóm phát triển tín dụng có thể từ 3-5 thành viên. Các thành viên của nhóm sẽ được hướng dẫn và huấn luyện các kỹ năng chăm sóc khách hàng, giới thiệu sản phẩm, kỹ năng đàm phán, thương thuyết cũng như đặc biệt được huấn luyện kỹ lưỡng đạo đức của một nhân viên phát triển tín dụng.

Yêu cầu của nhóm phát triển tín dụng là đưa sản phẩm cho vay, hình ảnh của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- chi nhánh Bắc Đà Nẵng đến với khách hàng. Mục tiêu sau khi thành lập, cùng với sự giúp sức và hợp tác với nhóm nghiên cứu thị trường, nhóm sẽ tăng cường xúc tiến quan hệ với khách hàng cá nhân, số lượng khách hàng cá nhân tăng 15% so với cùng kỳ năm ngoái.

Việc tạo nội lực cho nhân viên phát triển tín dụng rất quan trọng. Nhân viên phát triển tín dụng trước tiên cần hiểu rõ những chủ trương, định hướng, chỉ tiêu mà Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- chi nhánh Bắc Đà Nẵng định ra. Thường xuyên trao đổi với nhóm nghiên cứu thị trường để có thể giới thiệu sản phẩm tín dụng một cách hiệu quả và phù hợp nhất. Song song đó, ngân hàng cần mời những chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực giao tiếp, bán hàng giới thiệu sản phẩm về huấn luyện và chia sẻ kinh nghiệm với nhóm phát triển tín dụng để các nhân viên cảm thấy tự tin hơn khi giao tiếp cũng như cảm thấy chuyên nghiệp hơn khi được đào tạo một cách bài bản.

Mỗi chuyên gia hướng dẫn, đào tạo có những kinh nghiệm và chia sẻ riêng, tuy nhiên, cũng phải đảm bảo truyền thụ được các bạn trong nhóm phát triển tín dụng các nội dung như sau:

- Cách đi đứng, cách chào hỏi, cách mỉm cười, cách sử dụng ngôn ngữ hình thể, cách giới thiệu sản phẩm, cách làm quen, cách hướng dẫn khách hàng hoàn thành các thủ tục, cách duy trì mối quan hệ với khách hàng, cách chăm sóc khách hàng, cách giao tiếp để khách hàng cảm thấy thoải mái nhất, cách giao dịch như thế nào để khách hàng cảm thấy thuận lợi nhất, cách chiếm lòng tin của khách hàng, cách khai thác thông tin khách hàng

- Mỗi nhóm tiếp xúc gồm 3 người. Đi đến các vùng nông thôn, đô thị, các cơ quan, tổ chức với đồng phục, tờ rơi, hồ sơ đầy đủ. Tinh thần của nhóm phải sáng khoải và thoải mái nhất để có thể truyền lửa cho người dân. Những nơi mà nhóm đi qua phải để lại ấn tượng tốt trong lòng người dân. Khi tiếp xúc giới thiệu trực tiếp các sản phẩm cho vay đối với khách hàng cần ân cần, chu đáo, tận tâm, phải hướng ngoại khả năng đạt được sự đồng thuận, cảm xúc cân bằng, suy nghĩ chín chắn và cởi mở đối với các trải nghiệm.

- Đạo đức của một nhân viên phát triển tín dụng địa phương được đặt lên hàng đầu, phải đảm bảo lợi ích cho ngân hàng và làm vừa lòng khách hàng.

3.2.3. Kiến nghị với NHTMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bắc Đà Nẵng

- Thường xuyên mở các lớp tập huấn nghiệp vụ cơ bản, chuyên sâu, các lớp đào tạo văn hoá doanh nghiệp cho cán bộ công nhân viên, không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng ứng xử để xây dựng hình ảnh tốt đẹp của ngân hàng Công thương trong mắt khách hàng.

- Xây dựng và hoàn thiện các quy trình, quy chế cấp tín dụng phù hợp với nhu cầu của từng loại đối tượng khách hàng, thu hút được nhiều khách hàng, tăng tính cạnh tranh với các NHTM khác.

- Hiện nay mạng lưới các PGD còn thưa, chưa đáp ứng được yêu cầu về trụ sở như mặt bằng hẹp, phải đi thuê lại nên không ổn định ở những vị trí đẹp. Vì vậy trụ sở chính cần tạo điều kiện để Chi nhánh được toàn quyền chủ động thuê dài hạn hoặc mua ở những vị trí rộng rãi, đẹp, trung tâm nhằm tạo thế ổn định lâu dài và tăng vị thế cho Vietinbank.

- Không ngừng nâng cao, phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực trẻ để xây dựng thương hiệu NHTMCP Công thương Việt Nam ngày một vững mạnh hơn. Phát huy tinh thần học hỏi, khuyến khích sáng tạo ở các nhân viên đặc biệt là nhân viên trẻ; xây dựng chế độ khen thưởng cá nhân hợp lý.

- Tuỳ theo mức độ uy tín của doanh nghiệp mà chủ động mở rộng tài sản đảm bảo, nâng cao tỷ lệ cho vay trên tài sản đảm bảo. Nên mở rộng diện vay tín chấp đối với các khách hàng lâu năm, khách hàng uy tín.

3.2.4. Xây dựng hệ thống thông tin tín dụng

Việc xây dựng hệ thống TTTD phải được thực hiện trên nguyên tắc “Hiểu biết khách hàng”. Theo đó, hệ thống TTTD phải được tổ chức thành mạng lưới thống nhất từ

trung ương đến cơ sở theo hình thức tập trung kết hợp với phân tán. Toàn bộ TTTD của khách hàng truyền thống cũng như khách hàng tiềm năng (pháp nhân hay thể nhân) có hay không có quan hệ với bất cứ Sở giao dịch, chi nhánh của ngân hàng đều được tập hợp và lưu trữ tại Trung tâm TTTD tại Trung tâm điều hành đồng thời tại Chi nhánh nơi khách hàng có quan hệ. Một bộ phận chuyên trách sẽ được thành lập nhằm đảm nhận việc thu thập và phân tích thông tin, cập nhật hàng ngày các thông tin về khách hàng có quan hệ với ngân hàng, thông tin kinh tế, thị trường, pháp luật, các chỉ thị văn bản hướng dẫn từ cấp trên như: NHNT VN, NHNN,...có liên quan phục vụ trực tiếp cho công tác tín dụng.

3.2.5. Xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản liên quan đến tín dụng xanh

Tín dụng xanh là một lĩnh vực mới ở Việt Nam, đang được triển khai ngày càng sâu và rộng ở các NHTM. Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và các bộ, ban, ngành đã và đang rất quan tâm tới việc mở rộng và phát triển tín dụng xanh ở Việt Nam trong thời gian tới. Kết quả thảo luận được rút ra từ kết quả phỏng vấn chuyên gia. Các chuyên gia đều cho rằng, tín dụng xanh là một vấn đề mới và mọi nội dung liên quan tới tín dụng xanh vẫn đang ở giai đoạn xây dựng tại các NHTM cũng như tại NHNN.

Tín dụng xanh chính thức được thực hiện theo Chỉ thị số 03/CT-NHNN ngày 24/3/2015 của Thống đốc NHNN, tuy nhiên, từ kết quả phân tích định tính thông qua các chỉ tiêu tài chính, hiệu quả hoạt động của các NHTM vẫn có xu hướng tăng. Mặt khác, tại nghiên cứu này, chưa tìm được kết quả của triển khai tín dụng xanh tác động nghịch chiều lên hiệu quả hoạt động của các NHTM Việt Nam.

Khi triển khai tín dụng xanh làm tăng dòng tiền, tăng dòng tiền trong dài hạn, làm tăng uy tín và thương hiệu và giúp gia tăng hiệu quả hoạt động của các NHTM. Vì vậy, các NHTM cần tiếp tục có những bước đi thận trọng trong việc mở rộng và phát triển tín dụng xanh để hướng tới sự phát triển bền vững, tác động tích cực tới phát triển kinh tế xanh, tăng trưởng xanh.

Tăng quy mô tín dụng, tăng thu nhập, đa dạng hóa thu nhập và kiểm soát tốt nợ xấu trong triển khai tín dụng xanh giúp tăng hiệu quả hoạt động theo hướng bền vững.

KẾT LUẬN

Báo cáo tốt nghiệp là kết quả của quá trình tích lũy kiến thức, không ngừng nghiên cứu và học hỏi cũng như sự giúp sức của giáo viên hướng dẫn, thầy cô, bạn bè, đơn vị thực tập. Báo cáo đã mở ra một số vấn đề thực tế về cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đà Nẵng. Từ đó đưa ra một số giải pháp cụ thể để giải quyết những vấn đề trên. Các giải pháp được tác giả thiết kế một cách chi tiết, rõ ràng và cụ thể, hướng đến tính khả thi và thực dụng.

Trong bối cảnh tình hình kinh tế khó khăn, việc thực hiện các giải pháp mà tác giả đề xuất còn gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là trong công tác giải ngân một số tiền tương đối lớn cho chi phí quảng bá sản phẩm cho vay đến với người dân Tp. Đà Nẵng trong việc tìm kiếm nhân sự tâm huyết cho các vị trí nghiên cứu thị trường và phát triển tín dụng địa phương. Tuy nhiên do ảnh hưởng trực tiếp từ đại dịch Covid – 19 đã làm trì trệ kinh tế - xã hội của Tp. Đà Nẵng trong khoảng thời gian dài. Việc chú trọng đầu tư chi phí quảng bá, nghiên cứu ban đầu cho việc phát triển lâu dài và bền vững cho ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam tại Tp. Đà Nẵng là hoàn toàn thích đáng vì nền kinh tế của thành phố đang có xu hướng dần dần phục hồi trở lại và phát triển mạnh hơn trong những năm tiếp theo.

Và để thực hiện được các giải pháp trên là một sự cố gắng, nỗ lực hết mình, là sự quyết tâm lớn lao, thay đổi tích cực, sáng tạo trong phong cách làm việc và môi trường làm việc của ban lãnh đạo, cùng tập thể cán bộ nhân viên của VTB Bắc Đà Nẵng. Mong rằng, trong tương lai gần, cùng với sự phát triển của các chi nhánh khác, chi nhánh VTB Bắc Đà Nẵng sẽ tạo được những thành tích đáng ghi nhận hơn nữa, góp phần vào sự phát triển toàn diện và bền vững của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam nói chung.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Các bài báo trên Internet

1. Bùi Diệu Anh, Lê Thị Diệp Thương. (2011). *Nghiệp vụ tín dụng ngân hàng*. NXB Phương Đông, Tp Hồ Chí Minh.
2. Lê Anh. (2021, 12 29). *Dangcongsan.vn*. Retrieved from Tăng trưởng GDP năm 2021:<https://dangcongsan.vn/kinh-te/tang-truong-gdp-nam-2021-uoc-dat-2-58600901.html>
3. Ngân hàng nhà nước. (2016). *Văn bản pháp luật*. Retrieved from Thông tư 39/2016/TT-NHNN:https://vbpl.vn/nganhangnhanuoc/Pages/vbpq-toanvan.aspx?ItemID=118230&dvid=326#Chuong_I_Dieu_1
4. Nguyễn Minh Kiều. (2011). *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. NXB Lao động xã hội, Tp Hồ Chí Minh.

Các website tham khảo:

<http://vietinbank.vn>

<http://vbpl.vn>

GIẤY XÁC NHẬN
HOÀNH THÀNH BÁO CÁO THỰC TẬP, KHÓA LUẬN,
ĐỒ ÁN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: **Nguyễn Thanh Hiếu**

Lớp: **K12QT**

Mã sinh viên: **1817340101010**

Xác nhận sinh viên Nguyễn Thanh Hiếu đã chỉnh sửa báo cáo tốt nghiệp /khóa luận/đồ án theo ý kiến của giảng viên hướng dẫn và Hội đồng đánh giá.

Tên báo cáo /khóa luận /đồ án tốt nghiệp: **Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng công thương Việt Nam (Vietinbank) - chi nhánh Bắc Đà Nẵng.**

Kon Tum, ngàytháng.....năm.....

Trưởng khoa

Người hướng dẫn