

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG
---o0o---

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO
VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG
MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH CHƯƠNG ĐƯƠNG**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THU THỦY
MÃ SINH VIÊN : A12997
CHUYÊN NGÀNH : TÀI CHÍNH-NGÂN HÀNG**

HÀ NỘI – 2012

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG
---o0o---

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO
VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG
MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH CHƯƠNG DƯƠNG**

**GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN : TH.S PHẠM THỊ BẢO OANH
SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THU THỦY
MÃ SINH VIÊN : A12997
CHUYÊN NGÀNH : TÀI CHÍNH-NGÂN HÀNG**

HÀ NỘI – 2012

Thang Long University Library

LỜI CẢM ƠN

Với tình cảm chân thành, em xin bày tỏ lòng biết ơn tới các Thầy giáo, Cô giáo trường Đại Học Thăng Long, đặc biệt là Cô giáo Th.s Phạm Thị Bảo Oanh đã tận tình giúp đỡ em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này. Em cũng xin cảm ơn sự giúp đỡ của các cô chú, anh chị công tác tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương đã nhiệt tình giúp đỡ em trong việc cung cấp các số liệu và thông tin thực tế để chứng minh cho các kết luận trong khóa luận tốt nghiệp của em.

Do giới hạn kiến thức và khả năng lý luận của bản thân còn nhiều thiếu sót và hạn chế, kính mong sự chỉ dẫn và đóng góp của các thầy cô giáo để khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm ...

Sinh viên

Nguyễn Thu Thủy

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI1

1.1. Những vấn đề chung về cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại1

1.1.1. Khái niệm..... 1

1.1.2. Nguyên tắc cho vay 2

1.1.3. Điều kiện cho vay..... 3

1.1.4. Đặc điểm cho vay tiêu dùng 4

1.1.4.1. Đối tượng vay vốn tiêu dùng: 4

1.1.4.2. Nhu cầu vay vốn tiêu dùng..... 5

1.1.4.3. Thời hạn cho vay tiêu dùng..... 5

1.1.4.4. Lãi suất cho vay tiêu dùng..... 5

1.1.4.5. Nguồn trả nợ của các khoản vay tiêu dùng 5

1.1.4.6. Đảm bảo tiền vay trong cho vay tiêu dùng..... 6

1.1.5. Vai trò của cho vay tiêu dùng 6

1.1.5.1. Đối với ngân hàng 6

1.1.5.2. Đối với người tiêu dùng..... 7

1.1.5.3. Đối với nền kinh tế 8

1.1.6. Phân loại cho vay tiêu dùng..... 8

1.1.6.1. Phân loại theo mục đích 8

1.1.6.2. Phân loại theo phương thức hoàn trả 8

1.1.6.3. Phân loại theo nguồn gốc của khoản nợ..... 9

1.1.6.4. Phân loại theo loại tiền 11

1.1.6.5. Phân loại theo phương thức giải ngân..... 11

1.1.7. Quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại..... 12

1.2. Chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại16

1.2.1. Khái niệm..... 16

1.2.2. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng..... 17

1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng..... 18

1.2.3.1. Các chỉ tiêu định tính 18

1.2.3.2. Các chỉ tiêu định lượng: 20

1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng..... 26

1.2.4.1. Nhân tố khách quan..... 26

1.2.4.2. Nhân tố chủ quan 28

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH CHƯƠNG DƯƠNG.....32

2.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương32

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam32

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương – Chi nhánh Chương Dương.....33

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương.....34

2.2. Quy định chung trong cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương36

2.2.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng 36

2.2.1.1. Cho vay mua sắm, sửa chữa nhà ở 36

2.2.1.2. Cho vay mua sắm phương tiện đi lại..... 36

2.2.1.3. Cho vay du học..... 37

2.2.1.4. Cho vay xuất khẩu lao động 37

2.2.1.5. Cho vay tín chấp..... 38

2.2.1.6. Cho vay mua đồ dùng và trang thiết bị gia đình 38

2.2.1.7. Cho vay tiêu dùng qua tài khoản thẻ tín dụng quốc tế..... 39

2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng..... 40

2.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương.43

2.3.1. Tình hình giải ngân cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 – 2011..... 44

2.3.2. Tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 - 2011..... 45

2.3.3. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 – 2011 46

2.3.3.1. Tình hình dư nợ cho vay phân theo thời gian..... 47

2.3.3.2. Tình hình dư nợ cho vay phân theo hình thức đảm bảo..... 49

2.3.3.3. Tình hình dư nợ cho vay phân theo loại tiền 52

2.3.3.4. Tình hình dư nợ cho vay phân theo mục đích sử dụng 54

2.3.3.5. Tình hình dư nợ cho vay phân theo nhóm nợ 58

2.3.3.6. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo phương thức giải ngân..... 61

2.4. Chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương giai đoạn năm 2009 – 2011....65

2.4.1. Các chỉ tiêu định tính..... 65

2.4.2. Các chỉ tiêu định lượng..... 67

2.4.2.1. Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 - 2011 67

2.4.2.2. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 – 2011.....	72
2.4.2.3. Lợi nhuận cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 - 2011.....	74
2.5.2. Những hạn chế.....	77
2.5.3. Nguyên nhân của hạn chế.....	78
2.5.3.1. Các nguyên nhân khách quan.....	78
2.5.3.2. Các nguyên nhân chủ quan.....	80
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG	
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -	
CHI NHÁNH CHƯƠNG DƯƠNG	84
3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh nói chung của Ngân hàng thương mại	
Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương.....	84
3.2. Định hướng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công	
Thương Việt Nam - Chi nhánh Chương Dương.....	85
3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương	
mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương	86
3.3.1. Xây dựng chính sách khách hàng hiệu quả	86
3.3.2. Giải pháp về con người.....	90
3.3.3. Giải pháp về sản phẩm.....	91
3.3.1.1. Hoàn thiện các sản phẩm hiện có	91
3.3.1.2. Đa dạng hóa sản phẩm.....	92
3.3.4. Nâng cao công tác quản lý nợ.....	93
3.3.5. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.....	94
3.3.6. Mở rộng mạng lưới hoạt động của chi nhánh.....	94
3.4. Một số kiến nghị	95
3.4.1. Kiến nghị với Chính Phủ.....	95
3.4.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà Nước	96
3.4.3. Kiến nghị với Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam	
.....	97
KẾT LUẬN	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
ATM	Máy rút tiền tự động
CPI	Chỉ số giá tiêu dùng
CVTD	Cho vay tiêu dùng
EUR	Đồng tiền chung Châu Âu
GBP	Đồng Bảng Anh
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
JPY	Đồng Yên Nhật
NHCT VN	Ngân hàng Công Thương Việt Nam
NHNN	Ngân hàng Nhà Nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHCT	Ngân hàng Công Thương
USD	Đô la Mỹ
TKTG	Tài khoản tiền gửi
TMCP	Thương mại cổ phần
TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
TSDB	Tài sản đảm bảo
VNĐ	Việt Nam Đồng
WTO	Tổ chức thương mại thế giới

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

	Trang
Sơ đồ 1.1. Quy trình cho vay tiêu dùng gián tiếp.....	9
Sơ đồ 1.2. Quy trình cho vay tiêu dùng trực tiếp	11
Sơ đồ 1.3. Quy trình chung cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại	12
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của NHCT VN - Chi nhánh Chương Dương	35
Sơ đồ 2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương ..	40
Bảng 2.3. Doanh số cho vay tiêu dùng	44
Bảng 2.4. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng	45
Bảng 2.5. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo thời gian.....	47
Bảng 2.6. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo.....	49
Bảng 2.7. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo loại tiền	52
Bảng 2.8. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo mục đích sử dụng vốn	54
Bảng 2.9. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo nhóm nợ.....	58
Bảng 2.10. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo phương thức giải ngân	61
Bảng 2.11. Số lượng thẻ tín dụng phát hành.....	63
Bảng 2.12. Tình hình nợ quá hạn cho vay tiêu dùng phân theo thời gian 2009-2011 ..	68
Bảng 2.13. Hệ số nợ quá hạn cho vay tiêu dùng năm 2009 - 2011.....	70
Bảng 2.14. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng	72
Bảng 2.15. Thu lãi cho vay tiêu dùng.....	74

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

	Trang
Biểu đồ 2.1. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo thời gian.....	48
Biểu đồ 2.2. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo.....	50
Biểu đồ 2.3. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo loại tiền	53
Biểu đồ 2.4. Cơ cấu dư nợ các sản phẩm cho vay tiêu dùng	55
Biểu đồ 2.5. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo nhóm nợ.....	59
Biểu đồ 2.6. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo phương thức giải ngân	62
Biểu đồ 2.7. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng qua chỉ tiêu số lượng thẻ tín dụng....	63
Biểu đồ 2.8. Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng phân theo thời hạn	69
Biểu đồ 2.9. Hệ số nợ quá hạn trong tổng dư nợ CVTD	71
Biểu đồ 2.10. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng	72
Biểu đồ 2.11. Thu lãi cho vay tiêu dùng.....	74

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Từ một nước nông nghiệp lạc hậu sản xuất không đủ tiêu dùng, qua hơn 20 năm đổi mới, Việt Nam đã và đang từng bước vươn lên. Dưới sự quản lý của nhà nước, nền kinh tế đã có những bước phát triển mạnh mẽ cả về “*chất và lượng*”. Vai trò to lớn của hệ thống ngân hàng, đặc biệt là các ngân hàng thương mại ngày càng được khẳng định. Trong khi nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình ngày càng lớn, tín dụng tiêu dùng là một trong những giải pháp luôn được các cá nhân, hộ gia đình lựa chọn. Trên bước đường toàn cầu hoá, ngân hàng thương mại nói chung cũng như Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam nói riêng phải không ngừng nâng cao hiệu quả kinh doanh, phát triển các loại hình tín dụng, đặc biệt là cho vay tiêu dùng, bởi đây là một trong các loại hình cho vay đem lại những khoản lợi nhuận cao cho ngân hàng.

Tuy nhiên, thực tế đã cho thấy rằng chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương chưa thực sự được quan tâm đúng mức. Nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng vẫn là một bài toán lớn không chỉ với bản thân chi nhánh mà còn của toàn hệ thống và các cấp, ngành khác.

Nhận thức được tầm quan trọng và ý nghĩa lớn lao của vấn đề trên, với những kiến thức đã được học tập, nghiên cứu tại trường và sau một thời gian thực tập tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam, em quyết định chọn đề tài: **“Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương”** làm khóa luận tốt nghiệp bậc đại học của mình.

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài tập trung vào ba nội dung chính sau:

- Làm rõ cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.
- Phân tích, đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương giai đoạn từ năm 2009 – 2011.
- Đề ra các giải pháp kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu đề tài

Đối tượng nghiên cứu của đề tài: Cho vay tiêu dùng và chất lượng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương.

Phạm vi nghiên cứu của đề tài: Đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương giai đoạn năm 2009 – 2011.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài nghiên cứu, khóa luận sử dụng phương pháp thống kê, miêu tả, tổng hợp số liệu và so sánh số liệu giữa các năm, các chỉ tiêu để thấy được những kết quả đạt được và hạn chế trong cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, khóa luận còn sử dụng phương pháp phân tích tổng hợp, đánh giá thực trạng, tìm ra nguyên nhân và đưa ra phương hướng giải quyết.

5. Kết cấu của khóa luận

Ngoài lời mở đầu, kết luận, danh mục từ viết tắt, danh mục sơ đồ, và bảng biểu, kết cấu của khóa luận gồm 3 chương:

Chương 1: Lý luận chung về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương.

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Những vấn đề chung về cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm

Bất kể một sản phẩm nào được sản xuất ra thì mục tiêu cuối cùng luôn là để tiêu dùng. Sản xuất và tiêu dùng là hai bộ phận không thể tách rời của một quá trình thống nhất, có tác dụng hỗ trợ, kích thích lẫn nhau. Sản xuất tạo ra sản phẩm để phục vụ nhu cầu tiêu dùng, còn tiêu dùng có tác động kích thích tăng trưởng sản xuất. Do đó, với một nền kinh tế đang trong giai đoạn phát triển thì nhu cầu về vốn sẽ ngày càng cao, không chỉ cần vốn cho sản xuất kinh doanh mà vốn phục vụ mục đích tiêu dùng cũng là một nhu cầu không thể thiếu. Bởi khi ngân hàng cho các nhà sản xuất vay vốn để sản xuất ra sản phẩm mà khả năng chi tiêu hiện thời của người tiêu dùng không thể đáp ứng thì các sản phẩm đó sẽ bị tồn đọng, do vậy khả năng trả nợ cho ngân hàng của các nhà sản xuất cũng sẽ giảm, đồng thời mong muốn được tiêu dùng của dân cư sẽ không được đáp ứng và tình trạng thiếu phát của nền kinh tế sẽ xảy ra. Trước tình hình đó, để kích cầu nền kinh tế, các ngân hàng đã phát triển một loại hình cho vay mới, đó là cho vay tiêu dùng. Vậy, thế nào là cho vay tiêu dùng?

Cho đến thời điểm hiện nay có rất nhiều khái niệm về cho vay tiêu dùng với những cách nhìn nhận, diễn giải khác nhau. Trong giáo trình “Nghịệp vụ ngân hàng thương mại” của trường Đại học Thăng Long do PGS.TS. Mai Văn Bạ làm chủ biên định nghĩa “*Cho vay tiêu dùng là loại cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân và hộ gia đình*”. Còn TS. Hồ Diệu, trong giáo trình “*Tín dụng ngân hàng*” của Học viện Ngân hàng đã nêu “*Cho vay tiêu dùng là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm cá nhân và hộ gia đình. Đây là một nguồn tài chính quan trọng giúp những người này trang trải nhu cầu nhà ở, đồ dùng gia đình và xe cộ,... Bên cạnh đó, những chi tiêu cho nhu cầu giáo dục, y tế và du lịch... cũng có thể được tài trợ bởi cho vay tiêu dùng*”.

Từ những định nghĩa nêu trên có thể thấy rằng: ***Cho vay tiêu dùng là nghiệp vụ trong đó ngân hàng cho khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình vay vốn đáp ứng nhu cầu chi tiêu cho cuộc sống trên nguyên tắc người đi vay cam kết hoàn trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian xác định đã được thỏa thuận trong hợp đồng cho vay nhằm giúp người vay sử dụng hàng hóa, dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho họ nâng cao chất lượng cuộc sống.***

Có thể nhìn nhận cho vay tiêu dùng dưới các góc độ khác nhau:

Xét theo mục đích sử dụng vốn, cho vay tiêu dùng được hiểu là một sản phẩm tín dụng hữu ích nhằm tài trợ của ngân hàng cho mục đích chi tiêu cho cuộc sống của các cá nhân, hộ gia đình. Các nguồn vốn cho vay tiêu dùng là nguồn tài chính quan trọng giúp người tiêu dùng có thể trang trải các nhu cầu trong cuộc sống như nhà ở, phương tiện đi lại, tiện nghi sinh hoạt, học tập, du lịch, y tế...

Xét trên cơ sở hoạt động cho vay, có thể hiểu cho vay tiêu dùng là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay và bên đi vay, trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng vào mục đích tiêu dùng trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán.

Như vậy, cho vay tiêu dùng là một sản phẩm tín dụng rất cần thiết trong cuộc sống, nó cho phép cá nhân, hộ gia đình được thụ hưởng cuộc sống có chất lượng cao hơn trước khi họ có khả năng chi trả. Do đó, ngoài việc nâng cao mức sống về mặt vật chất thì cho vay tiêu dùng còn gián tiếp kích thích sản xuất phát triển.

Trong tương lai, cho vay tiêu dùng sẽ hướng theo mục tiêu về sự thuận tiện, nhưng vẫn duy trì sự kiểm soát đối với món vay tiêu dùng để tránh tình trạng giảm sút về chất lượng tín dụng.

1.1.2. Nguyên tắc cho vay

Để đảm bảo an toàn vốn, trong quá trình cho vay tiêu dùng, ngân hàng luôn phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

Một là: Tiền vay phải được sử dụng đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

Theo nguyên tắc này thì khoản vay phải được xác định trước về mục đích sử dụng. Bởi vậy khách hàng có nhu cầu vay vốn, trước khi vay phải trình bày với ngân hàng mục đích vay vốn, gửi cho ngân hàng các tài liệu chứng minh mục đích sử dụng vốn để ngân hàng xem xét cho vay. Khi cho vay, ngân hàng cùng khách hàng lập hợp đồng cho vay và khách hàng phải cam kết sử dụng tiền vay đúng mục đích, điều này được ghi trong hợp đồng vay vốn. Sau khi đã nhận được tiền vay, khách hàng phải sử dụng đúng mục đích như đã cam kết. Ngân hàng có trách nhiệm kiểm soát việc sử dụng vốn của khách hàng, nếu khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, ngân hàng phải áp dụng các chế tài thích hợp để xử lý. Bởi nếu khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích - chẳng hạn như để mua bán, trao đổi những tài sản mà pháp luật cấm, thì các tài sản đó sẽ bị phong tỏa hoặc bị tịch thu, từ đó sẽ ảnh hưởng tới khả năng hoàn trả gốc và lãi cho ngân hàng. Không những vậy, điều này còn ảnh hưởng đến quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng, do khi sử dụng vốn bất hợp pháp, tư cách pháp lý của khách

hàng có thể sẽ bị mất đi (khách hàng bị bắt, truy tố, bị pháp luật hạn chế năng lực hành vi dân sự...)

Hai là: Tiền vay phải hoàn trả đúng hạn, đầy đủ cả gốc và lãi.

Hoàn trả là thuộc tính vốn có của tín dụng, sự hoàn trả là mối quan tâm hàng đầu của các ngân hàng khi cho vay. Thu hồi nợ cả gốc và lãi đúng hạn là cơ sở để các ngân hàng thương mại tồn tại và phát triển.

Nguồn vốn cho vay của ngân hàng chủ yếu là nguồn vốn huy động, ngân hàng là người “đi vay để cho vay”. Ngân hàng phải đảm bảo hoàn trả đầy đủ, kịp thời cho người gửi khi họ có nhu cầu rút tiền. Vì vậy, ngân hàng đòi hỏi người vay vốn phải hoàn trả cho ngân hàng đúng hạn. Nếu ngân hàng không thu hồi hoặc không thu hồi đúng hạn các khoản cho vay thì có khả năng ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của ngân hàng.

Ngoài ra, trong quá trình thực hiện các nghiệp vụ tín dụng của mình, ngân hàng phải bù đắp các chi phí như: trả lãi tiền gửi, chi phí ấn chỉ, trả lương cán bộ nhân viên, nộp thuế, trích lập các quỹ... Do đó, ngân hàng phải thu thêm khoản chênh lệch ngoài số vốn gốc cho vay.

Để có thể thực hiện được nguyên tắc này trong quản lý vốn vay tiêu dùng, ngân hàng phải xác định thời hạn cho vay tiêu dùng, các kỳ hạn nợ của từng khoản cho vay, đồng thời thường xuyên theo dõi, đôn đốc khách hàng trong việc trả nợ.

1.1.3. Điều kiện cho vay

Cho vay tiêu dùng là một trong các hình thức cấp tín dụng của ngân hàng, do đó muốn được ngân hàng cho vay tiêu dùng thì khách hàng trước hết phải thỏa mãn tất cả các điều kiện vay vốn mà luật pháp Việt Nam yêu cầu, bao gồm:

Thứ nhất, khách hàng phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

Đối với khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình người Việt Nam: căn cứ Bộ luật Dân sự, Luật các Tổ chức tín dụng năm 2010, ngân hàng sẽ không cho vay đối với những người bị mất năng lực hành vi dân sự như người bị bệnh tâm thần hoặc mắc các bệnh khác mà không nhận thức, làm chủ hành vi của mình; những người không có năng lực hành vi dân sự đối với đối tượng chưa đủ 6 tuổi; những người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự do nghiện ma túy và các chất kích thích khác dẫn đến phá sản tài sản của gia đình.

Đối với khách hàng là cá nhân người nước ngoài sinh sống và làm việc trên lãnh thổ ở Việt Nam, ngân hàng chỉ thực hiện cho vay vốn đối với các trường hợp visa nhập cảnh còn hiệu lực và đáp ứng được các yêu cầu của ngân hàng; đồng thời phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật của nước mà

cá nhân đó là công dân, nếu nước ngoài đó được pháp luật Việt Nam quy định hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam tham gia ký kết quy định.

Thứ hai, khách hàng phải có mục đích sử dụng vốn vay khả thi và hợp pháp.

Mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng phải được xác định phù hợp với cam kết trong đơn xin vay vốn. Theo Luật các Tổ chức tín dụng năm 2010, Ngân hàng sẽ không cho khách hàng vay vốn để mua sắm các tài sản mà pháp luật cấm mua bán, chuyển nhượng, chuyển đổi. Hơn nữa, nếu khách hàng vi phạm điều kiện này cũng có nghĩa là đã vi phạm nguyên tắc sử dụng tiền vay đúng mục đích trong cho vay của ngân hàng. Do vậy, với trường hợp khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, ngân hàng phải áp dụng các biện pháp chế tài thích hợp để xử lý. Bên cạnh đó, mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng cũng phải được xác định là khả thi, phù hợp với nguồn vốn mà ngân hàng có thể cho khách hàng vay, đồng thời phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng, đảm bảo khách hàng trả nợ đúng hạn và đầy đủ nợ gốc, lãi. Với trường hợp khách hàng có mục đích sử dụng vượt quá khả năng cho phép, ngân hàng phải kiên quyết từ chối, bên cạnh đó có thể đưa ra những phương án khác khả thi hơn để khách hàng cân nhắc và lựa chọn.

Thứ ba, khách hàng phải có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết.

Khi đề cập đến khả năng tài chính của khách hàng vay vốn tiêu dùng, thông thường ngân hàng chú trọng đến các nguồn thu nhập hiện tại của khách hàng đó. Đây là điều kiện tất yếu nhằm đảm bảo nguyên tắc hoàn trả trong cho vay của ngân hàng. Bởi thông thường, nếu khách hàng có thu nhập cao và ổn định thì khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng đúng hạn sẽ cao hơn.

Thứ tư, khách hàng phải thực hiện các quy định về đảm bảo tiền vay.

Đây là yếu tố mà mọi ngân hàng đều quan tâm vì đảm bảo tiền vay là công cụ bảo đảm trong việc thực hiện trách nhiệm và nghĩa vụ của khách hàng trong quan hệ vay vốn. Ngoài ra, bảo đảm tiền vay còn là nguồn thu nợ thứ hai cho ngân hàng trong trường hợp khách hàng không trả được khoản vay. Tuy nhiên, đối với hình thức cho vay tiêu dùng, nhiều ngân hàng cho vay không có TSDB mà cho vay dựa trên uy tín của khách hàng (cho vay tín chấp). Trong trường hợp này thì nguồn thu nhập của khách hàng được ngân hàng đặc biệt quan tâm, chú trọng.

1.1.4. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

1.1.4.1. Đối tượng vay vốn tiêu dùng:

Cho vay tiêu dùng là hình thức cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho khách hàng để tài trợ hoạt động chi tiêu cho cuộc sống, sinh hoạt. Do vậy, đối tượng khách hàng của các khoản cho vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình và quy mô khoản vay chủ yếu phụ thuộc vào mục đích tiêu dùng và thu nhập của họ.

1.1.4.2. Nhu cầu vay vốn tiêu dùng

Đúng với tên gọi của nó, vay tiêu dùng là để nhằm mục đích tiêu dùng, không phải xuất phát từ mục đích kinh doanh, do vậy, không tạo ra nguồn thu. Khách hàng đến ngân hàng vay vốn tiêu dùng để phục vụ cho các nhu cầu sinh hoạt đời sống như mua sắm, xây dựng nhà ở hay trang trải chi phí mua sắm hình thành các động sản như xe cộ, đồ dùng gia đình... và các chi phí sinh hoạt khác như chi phí du học, giải trí, du lịch...

1.1.4.3. Thời hạn cho vay tiêu dùng

Thời hạn trong cho vay tiêu dùng khá đa dạng, cả ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

Cho vay tiêu dùng ngắn hạn là các khoản cho vay có thời hạn tới 12 tháng nhằm cung ứng vốn cho khách hàng chủ yếu để phục vụ nhu cầu mua sắm, hình thành nên những tài sản hoặc nhu cầu sử dụng dịch vụ có giá trị tương đối thấp.

Cho vay tiêu dùng trung và dài hạn là các khoản cho vay có thời hạn trên 12 tháng, nhằm cung ứng vốn cho khách hàng để mua sắm những tài sản có giá trị lớn như vay mua nhà, sửa chữa nhà, mua quyền sử dụng đất và các tài sản có thời gian sử dụng lâu bền khác...

1.1.4.4. Lãi suất cho vay tiêu dùng

Lãi suất áp dụng trong cho vay tiêu dùng thường cao hơn lãi suất các loại cho vay thương mại do chi phí để cho vay tiêu dùng cao, và rủi ro của khoản cho vay lớn. Điều này có thể được giải thích là do quy mô của các món vay tiêu dùng nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lại lớn, số lượng khách hàng đông nên ngân hàng phải mất nhiều thời gian và sử dụng một đội ngũ nhân viên khá đông cho công việc cho vay, từ khâu tiếp khách hàng, nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng, giải ngân, theo dõi khách hàng cho đến việc thu hồi nợ. Vì thế, chi phí của ngân hàng gồm cả chi phí về thời gian và nhân lực cho việc phục vụ cho vay tiêu dùng là không nhỏ. Bên cạnh đó, rủi ro của các khoản cho vay tiêu dùng là khá cao do tư cách của khách hàng vay tiêu dùng khó xác định, tuy nhiên lại là yếu tố quyết định sự hoàn trả của khoản vay. Hơn nữa, nguồn trả nợ biến động và phụ thuộc vào nhiều yếu tố của khách hàng cùng với những rủi ro khách quan trong cuộc sống của họ cũng mang lại nhiều rủi ro cho khoản vay tiêu dùng. Chính vì vậy, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn lãi suất cho vay kinh doanh.

1.1.4.5. Nguồn trả nợ của các khoản vay tiêu dùng

Nguồn trả nợ của khoản vay tiêu dùng độc lập với nguồn thu từ việc sử dụng vốn vay và chủ yếu là từ thu nhập ổn định của người vay, bởi vậy, khả năng trả nợ của khách hàng sẽ bị ảnh hưởng khi nền kinh tế gặp khó khăn, hoặc xảy ra những biến động tiêu cực chung như thiên tai, mất mùa, thất nghiệp. Khả năng trả nợ vay tiêu dùng còn phụ thuộc vào tình trạng sức khỏe của khách hàng, đặc biệt khi người vay

gặp phải sự cố bất ngờ như ốm đau, tai nạn, mất việc hoặc chết thì nhân viên ngân hàng sẽ rất khó thu hồi nợ. Như vậy, nguồn trả nợ các khoản vay tiêu dùng có thể biến động lớn, phụ thuộc vào quá trình làm việc và những rủi ro khách quan trong cuộc sống của khách hàng vay vốn.

1.1.4.6. Đảm bảo tiền vay trong cho vay tiêu dùng

Loại hình cho vay tiêu dùng luôn chứa đựng những rủi ro cao. Xét từ góc độ bản thân khách hàng, điều này có thể được giải thích là do chất lượng các thông tin tài chính của khách hàng vay tiêu dùng thường không cao. Thông tin tài chính của cá nhân và hộ gia đình thường khó đầy đủ và rõ ràng như thông tin về doanh nghiệp dẫn đến rủi ro đạo đức và thông tin bất cân xứng. Khách hàng có thể không có thiện chí trả nợ cho ngân hàng mặc dù có khả năng thanh toán, hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ và trung thực nhằm mục đích vay vốn. Bởi vậy, để được ngân hàng chấp nhận cho vay tiêu dùng, khách hàng phải kèm theo các hình thức đảm bảo tiền vay. Bảo đảm tiền vay trong cho vay tiêu dùng rất đa dạng, có thể là cầm cố thế chấp bằng tài sản của khách hàng vay, bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba hay bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay. Ngoài ra, đối với khách hàng là cán bộ công nhân viên có thể cho vay tín chấp - là hình thức cho vay dựa trên uy tín khách hàng mà không cần tài sản đảm bảo.

1.1.5. Vai trò của cho vay tiêu dùng

1.1.5.1. Đối với ngân hàng:

Giúp ngân hàng gia tăng sức cạnh tranh so với các trung gian tài chính khác.

Trong nền kinh tế thị trường, các ngân hàng cạnh tranh ngày càng gay gắt với nhau để giành giật thị phần. Các ngân hàng mới ồ ạt ra đời, cùng với cơn bão hội nhập đưa các ngân hàng nước ngoài vào trong nước nên mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng càng trở nên gay gắt hơn, sự phát triển của ngân hàng trong nước nói chung bị thu hẹp lại. Hơn nữa, hiện nay hầu hết các sản phẩm ngân hàng được tung ra đều có tính chất tương tự như nhau, do vậy, nếu không tạo ra được sự độc đáo khác biệt, mở rộng nhiều sản phẩm đáp ứng cho nhu cầu đa dạng của khách hàng, thì ngân hàng sẽ khó đứng vững trên thị trường. Vì vậy, nếu chỉ chú trọng vào khách hàng doanh nghiệp thì khả năng cạnh tranh của ngân hàng sẽ rất hạn chế. Thị trường khách hàng cá nhân tuy nhu cầu vay nhỏ nhưng xét theo lượng khách hàng tiềm năng và sự đa dạng của nhu cầu tiêu dùng thì lại vô cùng lớn. Thế nên hình thức cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng mở rộng danh mục khách hàng, giúp tăng thị phần của ngân hàng. Ngoài ra, bản thân hình thức cho vay tiêu dùng đã bao gồm nhiều gói sản phẩm khác nhau như sản phẩm cho vay mua nhà, mua ô tô, cho vay du học, xuất khẩu lao động, cầm cố giấy tờ có giá... giúp ngân hàng gia tăng sự phong phú của sản phẩm, từ đó, góp phần làm tăng sức cạnh tranh so với các ngân hàng khác.

Góp phần gia tăng thu nhập cho ngân hàng.

Do các khoản cho vay tiêu dùng được định giá cao, mức lãi suất cao nên tỷ lệ lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng là khá lớn trong tổng lợi nhuận từ hoạt động cho vay, từ đó góp phần gia tăng thu nhập cho ngân hàng.

Tăng cường mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng.

Khách hàng vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình - đây cũng chính là khách hàng tiềm năng của ngân hàng. Cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, đồng thời làm tăng khả năng huy động các loại tiền gửi từ dân cư cho ngân hàng. Ngoài ra, ngân hàng có thể thông qua các khoản cho vay tiêu dùng, quảng cáo và thu hút các khách hàng đến với những sản phẩm dịch vụ khác, từ đó gia tăng mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng.

Giúp đa dạng hóa hoạt động kinh doanh và phân tán rủi ro cho ngân hàng.

Kể từ khi Việt Nam gia nhập WTO, sự xuất hiện của các ngân hàng nước ngoài đã tạo ra sức ép cạnh tranh lớn cho các ngân hàng trong nước. Vì vậy, đa dạng hóa sản phẩm ngân hàng đã và đang trở thành xu thế tất yếu trong chiến lược phát triển của các ngân hàng. Trong đó, cho vay tiêu dùng là một sản phẩm tiềm năng mang lại nguồn thu nhập lớn cho ngân hàng, giúp ngân hàng đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, từ đó giúp giảm thiểu rủi ro trong hoạt động của ngân hàng.

1.1.5.2. Đối với người tiêu dùng

Là phương thức hữu hiệu để giải quyết những nhu cầu cấp bách về vốn của các cá nhân và hộ gia đình.

Trên thực tế, ta thấy rằng có nhiều nhu cầu mang tính tự nhiên, thiết yếu, có ý nghĩa quan trọng trong cuộc sống đối với các cá nhân và hộ gia đình như nhu cầu về mua sắm, sửa chữa nhà cửa, mua các đồ dùng tiện nghi sinh hoạt, mua sắm các phương tiện đi lại, nhu cầu giáo dục và y tế... Những nhu cầu thiết yếu nhưng của cải thì được tích lũy theo thời gian, do vậy khả năng tài chính thường bị hạn chế. Trong những trường hợp cần gấp như vậy thì lãi suất vay ngân hàng hợp lý hơn nhiều so với việc khách hàng phải vay nóng từ tư nhân bên ngoài. Chính vì vậy, cho vay tiêu dùng ra đời đã trở thành phương thức hữu hiệu để giải quyết những nhu cầu này của khách hàng.

Là phương thức góp phần cải thiện mức sống của người tiêu dùng khi chưa có đầy đủ khả năng thanh toán ở hiện tại.

Trước đây, khi hình thức cho vay tiêu dùng chưa được biết đến, nếu người dân muốn mua hàng hóa thỏa mãn nhu cầu cuộc sống thì họ phải tiết kiệm đủ tiền hoặc vay nóng từ bên ngoài mới mua được. Tuy nhiên với sự kém ổn định và kém an toàn, cộng với lãi suất cao hơn nhiều so với lãi suất ngân hàng của những nguồn vay nóng, thì cho vay tiêu dùng trở thành phương án tốt hơn và hiệu quả hơn cho khách hàng. Như vậy,

cho dù khả năng tài chính không cho phép nhưng người tiêu dùng vẫn có thể sử dụng các sản phẩm dịch vụ trước khi họ trả đủ số tiền cần phải trả nhờ hình thức cho vay tiêu dùng. Vì vậy, cho vay tiêu dùng góp phần cải thiện mức sống của người tiêu dùng khi họ chưa có đầy đủ khả năng thanh toán ở hiện tại.

1.1.5.3. Đối với nền kinh tế

Có vai trò quan trọng trong việc kích cầu, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Cho vay tiêu dùng được xem là đòn bẩy để kích cầu. Đối với một nền sản xuất hàng hóa thì sự phát triển cho vay tiêu dùng đồng nghĩa với việc tăng mức cầu hay sức mua của dân cư, tạo thêm sự sôi động cho thị trường tiêu thụ hàng hóa, từ đó kích thích sản xuất phát triển, tạo điều kiện thuận lợi phát triển kinh tế.

Góp phần đảm bảo an sinh xã hội.

Cho vay tiêu dùng làm tăng tổng cầu của nền kinh tế, tạo thêm thị trường đầu ra cho khu vực sản xuất, từ đó góp phần giải quyết công ăn việc làm, giảm thất nghiệp cho xã hội, đồng thời nâng cao mức sống của dân cư. Hơn nữa, cho vay tiêu dùng với thủ tục tương đối đơn giản, nhanh gọn nên góp phần quan trọng đẩy lùi nạn cho vay nặng lãi, từ đó giải quyết tốt các mối quan hệ khác trong xã hội.

1.1.6. Phân loại cho vay tiêu dùng

1.1.6.1. Phân loại theo mục đích

Căn cứ vào mục đích vay, cho vay tiêu dùng được chia thành 2 loại: Cho vay tiêu dùng cư trú và cho vay tiêu dùng không cư trú.

Cho vay tiêu dùng cư trú

Là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc/và cải tạo nhà ở của khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình.

Cho vay tiêu dùng phi cư trú

Là các khoản cho vay tài trợ cho việc trang trải các chi phí mua sắm hình thành các động sản như xe cộ, đồ dùng gia đình, và trang trải các chi phí sinh hoạt khác như chi phí học hành, giải trí và du lịch...

1.1.6.2. Phân loại theo phương thức hoàn trả

Căn cứ vào phương thức hoàn trả, cho vay tiêu dùng được chia làm 3 loại: Cho vay tiêu dùng trả góp, cho vay tiêu dùng phi trả góp và cho vay tiêu dùng toàn hoàn.

Cho vay tiêu dùng trả góp

Là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay. Phương thức này thường được áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc/và thu nhập từng kỳ của người cho vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay.

Cho vay tiêu dùng phi trả góp

Theo phương thức này, tiền vay bao gồm cả gốc và lãi được khách hàng thanh toán cho ngân hàng chỉ một lần khi đến hạn. Thường thì các khoản cho vay tiêu dùng phi trả góp chỉ được cấp cho các khoản vay có giá trị nhỏ với thời hạn không dài.

Cho vay tiêu dùng tuần hoàn

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

1.1.6.3. Phân loại theo nguồn gốc của khoản nợ

Căn cứ vào nguồn gốc khoản nợ, cho vay tiêu dùng được chia làm 2 loại: Cho vay tiêu dùng gián tiếp và cho vay tiêu dùng trực tiếp.

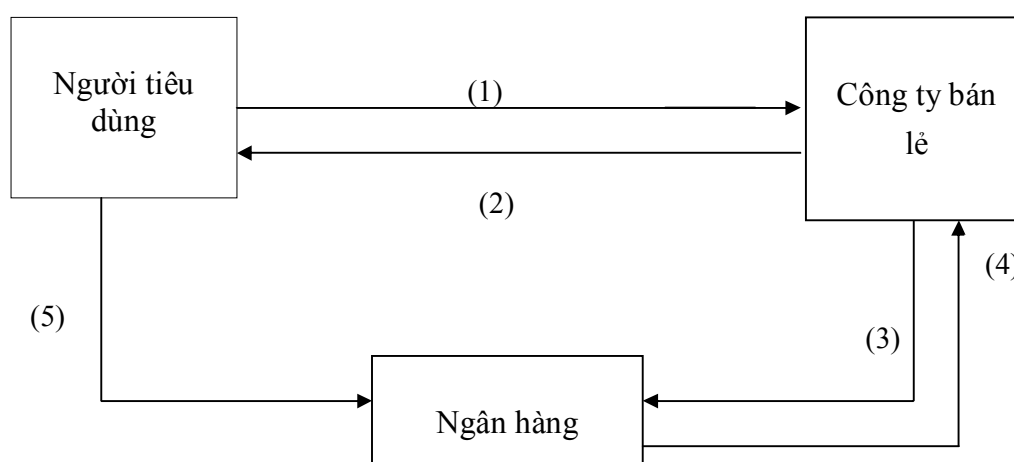
Cho vay tiêu dùng gián tiếp

Là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ cho người tiêu dùng, do vậy nó chính là hình thức tài trợ bán trả góp của các ngân hàng thương mại.

Thông thường, cho vay tiêu dùng gián tiếp được thực hiện bằng một trong hai cách sau:

Cách 1: Ngân hàng, công ty bán lẻ và người tiêu dùng phải thỏa thuận được với nhau về số tiền vay, mức và thời hạn trả dần, sau đó ngân hàng cho người tiêu dùng vay phần tiền chưa trả đủ cho công ty bán lẻ để giao cho công ty bán lẻ và giữ lại quyền sở hữu tài sản cho đến khi người tiêu dùng trả góp đủ. Có thể mô tả quy trình này theo sơ đồ sau:

Sơ đồ 1.1. Quy trình cho vay tiêu dùng gián tiếp



(Nguồn: “*Nghệp vụ ngân hàng thương mại*”, ĐH Thăng Long, NXB Tài Chính)

Trong đó:

- (1) Người tiêu dùng trả trước 20-30% giá trị của tài sản.
- (2) Công ty bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng đồng thời giữ lại quyền sở hữu tài sản.
- (3) Công ty bán lẻ giao quyền sở hữu tài sản cho ngân hàng làm thế chấp và phiếu bán hàng.
- (4) Ngân hàng trả phần tiền còn thiếu cho công ty bán lẻ.
- (5) Người tiêu dùng trả góp cho ngân hàng theo mức và kỳ hạn được xác định.

Cách 2: Được thực hiện với thời hạn và mức trả dần tương tự như trên nhưng khác ở một số điểm: công ty bán lẻ và người tiêu dùng thực hiện hành vi mua bán chịu tài sản nên xuất hiện kỳ phiếu, ngân hàng chiết khấu kỳ phiếu của công ty bán lẻ... Trình tự như sau:

- (1) Người tiêu dùng mua chịu hàng hóa và có kỳ phiếu cho công ty bán lẻ.
- (2) Người tiêu dùng ký quỹ 20-30% giá trị tài sản và cam kết thế chấp tài sản.
- (3) Ngân hàng chiết khấu kỳ phiếu từ công ty bán lẻ.
- (4) Công ty bán lẻ giao tài sản và quyền sở hữu cho người tiêu dùng.
- (5) Người tiêu dùng tiến hành trả góp cho ngân hàng theo mức và kỳ hạn được xác định.

Cho vay tiêu dùng gián tiếp thường được thực hiện thông qua các phương thức:

Tài trợ truy đòi toàn bộ: Theo phương thức này, khi bán cho ngân hàng các khoản nợ mà người tiêu dùng đã mua chịu, công ty bán lẻ cam kết sẽ thanh toán cho ngân hàng toàn bộ các khoản nợ nếu khi đến hạn, người tiêu dùng không thanh toán cho ngân hàng.

Tài trợ truy đòi hạn chế: Theo phương thức này, trách nhiệm của công ty bán lẻ đối với các khoản nợ người tiêu dùng mua chịu không thanh toán chỉ giới hạn trong chừng mực nhất định, phụ thuộc vào các điều khoản đã được thỏa thuận giữa ngân hàng với công ty bán lẻ.

Tài trợ miễn truy đòi: Theo phương thức này, sau khi bán các khoản nợ cho ngân hàng, công ty bán lẻ không còn chịu trách nhiệm cho việc chúng có được hoàn trả hay không. Phương thức này chứa đựng rủi ro cao cho ngân hàng nên chi phí tài trợ thường được ngân hàng tính cao hơn so với các phương thức khác và các khoản nợ được mua cũng được kén chọn kỹ. Ngoài ra, chỉ có những công ty bán lẻ được ngân hàng tin cậy mới được áp dụng phương thức này.

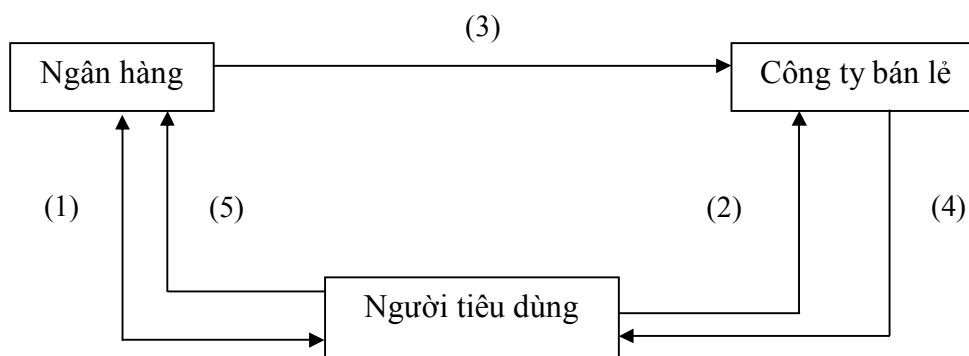
Tài trợ có mua lại: Khi thực hiện cho vay tiêu dùng gián tiếp theo phương thức miễn truy đòi hay truy đòi một phần, nếu rủi ro xảy ra, người tiêu dùng không trả được nợ thì ngân hàng thường phải thanh lý tài sản để thu hồi nợ. Trong trường hợp này, nếu có thỏa thuận trước thì ngân hàng có thể bán trở lại cho công ty bán lẻ phần nợ mình chưa được thanh toán, kèm với tài sản đã được thụ đắc trong một thời hạn nhất định.

Cho vay tiêu dùng trực tiếp

Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ người này.

Cho vay tiêu dùng trực tiếp thường được thực hiện qua sơ đồ sau:

Sơ đồ 1.2. Quy trình cho vay tiêu dùng trực tiếp



(Nguồn: Giáo trình “Tin dụng ngân hàng”, Học Viện Ngân hàng, NXB Thống Kê)

- (1) Ngân hàng và người tiêu dùng ký kết hợp đồng vay.
- (2) Người tiêu dùng trả trước một phần số tiền mua tài sản cho công ty bán lẻ.
- (3) Ngân hàng thanh toán số tiền mua tài sản còn thiếu cho công ty bán lẻ.
- (4) Công ty bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng.
- (5) Người tiêu dùng thanh toán nợ vay cho ngân hàng.

1.1.6.4. Phân loại theo loại tiền

Cho vay tiêu dùng bằng nội tệ: Là việc ngân hàng cho khách hàng vay để tài trợ cho những nhu cầu phục vụ đời sống bằng nội tệ.

Cho vay tiêu dùng bằng ngoại tệ: Là việc ngân hàng cho khách hàng vay vốn tiêu dùng bằng ngoại tệ như cho vay bằng USD, GBP, EUR, JPY...

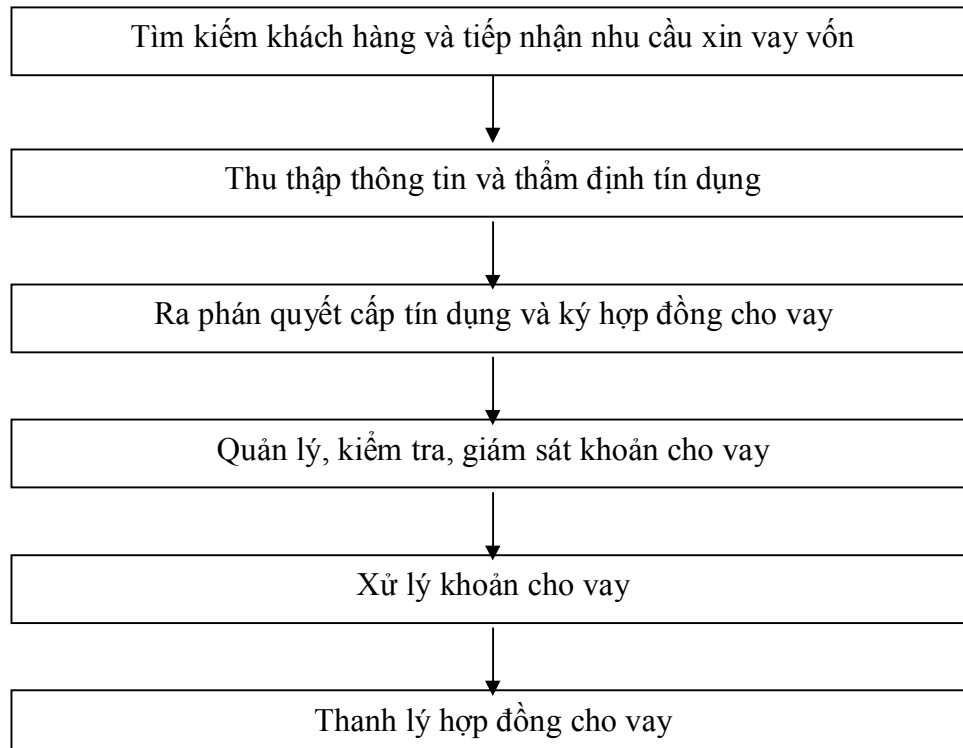
1.1.6.5. Phân loại theo phương thức giải ngân

Cho vay tiêu dùng theo phương thức giải ngân trực tiếp cho khách hàng: Theo phương thức nhận tiền vay này, nếu khách hàng đã được ngân hàng đồng ý cho vay thì khách hàng sẽ được nhận trực tiếp số tiền bằng tiền mặt tại ngân hàng.

Cho vay tiêu dùng theo phương thức giải ngân bằng chuyển khoản: Theo phương thức nhận tiền vay này, nếu khách hàng đã được ngân hàng đồng ý cho vay, ngân hàng sẽ chuyển số tiền vay vào TKTG của khách hàng tại ngân hàng.

1.1.7. Quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

Sơ đồ 1.3. Quy trình chung cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại



Bước 1: Tìm kiếm khách hàng và tiếp nhận nhu cầu xin vay vốn.

Nhân viên tín dụng tìm kiếm, tiếp nhận nhu cầu, thông báo cho khách hàng biết các chính sách cho vay mà ngân hàng hiện đang áp dụng, tư vấn hồ sơ và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn. Bộ hồ sơ vay vốn bao gồm các tài liệu được phân nhóm như sau: hồ sơ pháp lý, hồ sơ khoản vay, hồ sơ tài sản đảm bảo, các hồ sơ khác có liên quan.

Bước 2: Thu thập thông tin và thẩm định tín dụng.

Cán bộ tín dụng tiến hành thu thập thông tin khách hàng từ nhiều nguồn khác nhau: thông tin trong hồ sơ do khách hàng lập; thông tin được lưu giữ tại ngân hàng (đối với khách hàng cũ); thông tin từ Trung tâm thông tin tín dụng của NHNN...

Sau đó, cán bộ tín dụng tiến hành thẩm định tín dụng, kiểm tra rà soát tất cả những thông tin đã thu thập được. Trong quá trình thẩm định, cán bộ tín dụng sẽ lần lượt thẩm định tình hình phi tài chính, tài chính và TSDB của khách hàng.

Về thẩm định phi tài chính, cán bộ tín dụng cần thẩm định những nội dung sau:

Thứ nhất, thẩm định năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự của khách hàng. Vì quan hệ tín dụng giữa ngân hàng với khách hàng là quan hệ được pháp luật bảo vệ nên quan hệ này phải được lập trên cơ sở quy định của luật pháp, do vậy, khách hàng cũng phải có đủ tư cách pháp lý. Hơn nữa, trong quan hệ tín dụng sẽ phát sinh sự chuyển giao và giao dịch về tài sản, do đó cần có sự xác nhận của các bên tham gia theo đúng quy định của luật pháp. Như vậy, khách hàng phải có đủ tư cách pháp lý để thực hiện các giao dịch.

Thứ hai, thẩm định uy tín của khách hàng. Đây là yếu tố hết sức quan trọng mà ngân hàng cần phải đánh giá. Phần lớn các thông tin về khách hàng đều đã được ngân hàng biết đến. Đối với một khách hàng cũ, những giao dịch trước đó của ngân hàng với họ sẽ đưa lại một lượng lớn thông tin về tính trung thực, năng lực của khách hàng, thông tin về tính nghiêm túc trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Đối với khách hàng mới, phần nhiều phụ thuộc vào sự giới thiệu, vào thông báo thực trạng từ ngân hàng khác.

Về thẩm định tài chính, cán bộ tín dụng thẩm định những nội dung sau:

Thứ nhất, thẩm định nguồn trả nợ và khả năng trả nợ của khách hàng. Đây là yếu tố rất quan trọng bởi nguồn trả nợ của khách hàng là cơ sở vững chắc về tài chính để đảm bảo cho cam kết hoàn trả tiền vay đúng hạn. Cán bộ tín dụng tiến hành xác định những vấn đề sau:

Xác định thu nhập của khách hàng: Với các cán bộ tín dụng, thu nhập và sự ổn định trong thu nhập của khách hàng là những thông tin quan trọng. Những khách hàng có mức thu nhập cao và ổn định sẽ được đánh giá cao hơn. Bên cạnh đó, cán bộ tín dụng cũng phải đồng thời xác nhận lại tại đơn vị công tác của khách hàng để đánh giá chính xác về mức thu nhập cũng như mức độ ổn định của các nguồn thu nhập này.

Xác định số dư các TKTG: Một tiêu thức gián tiếp về tổng thu nhập và sự ổn định thu nhập của khách hàng là số dư tiền gửi trung bình hàng ngày mà khách hàng duy trì. Cán bộ tín dụng phải kiểm tra con số này thông qua các ngân hàng có liên quan.

Xác định sự ổn định về việc làm và nơi cư trú: Hầu hết các ngân hàng đều không muốn cho vay đối với những người mới chỉ làm việc tại nơi làm việc hiện tại một vài tháng, nhất là cho vay các khoản tiền lớn. Bên cạnh đó, thời gian sống tại nơi cư trú hiện tại cũng rất được quan tâm. Bởi nếu khoảng thời gian một người sống ở nơi đang cư trú càng lâu thì có thể thấy rằng, cuộc sống của người đó ổn định; còn với một người thường xuyên thay đổi chỗ ở sẽ là một yếu tố bất lợi đối với ngân hàng khi quyết định cho vay.

Xác định năng lực hoàn trả: Là việc đánh giá khả năng trong tương lai người vay có các nguồn tài chính để trả nợ vay hay không. Năng lực này được đánh giá qua nhiều tiêu thức khác nhau (có thể dùng phương pháp chấm điểm với từng tiêu thức) đó là: tuổi đời, nghề nghiệp, sức khỏe, thu nhập, sự ổn định của thu nhập cũng như khả năng, trình độ chuyên môn của khách hàng.

Thứ hai, thẩm định mục đích sử dụng vốn của khách hàng. Mục đích vay phải phù hợp với quy định của pháp luật và chính sách tín dụng từng thời kỳ của ngân hàng và phải được ghi rõ trong đơn xin vay vốn. Tuy nhiên mục đích vay thật sự thường bộc lộ qua đặc điểm của người vay. Vì vậy, cán bộ tín dụng cần gặp trực tiếp với khách hàng để làm rõ mục đích sử dụng vốn thực sự của khách hàng.

Về thẩm định tài sản đảm bảo, cán bộ tín dụng xác định các hình thức bảo đảm bằng tài sản như thế chấp, cầm cố tài sản hoặc bảo lãnh của người thứ ba. Những tài sản dùng để thế chấp, cầm cố vay vốn ngân hàng phải được thẩm định về điều kiện tài sản, xem tài sản đó có thuộc quyền sở hữu hợp pháp của người vay vốn không? Tài sản đó có bị cầm lưu thông trên thị trường không? Tài sản đó giá cả có ổn định không? Bán có dễ dàng không?

Đối với TSĐB là bất động sản, cần chú ý đến tính pháp lý và giá trị của bất động sản. Giá trị bất động sản phụ thuộc vào các yếu tố như: quy mô và chất lượng bất động sản, mức cung cầu của bất động sản ở địa phương (trong trường hợp khách hàng không trả được nợ, ngân hàng phải phát mại TSĐB).

Đối với trường hợp bảo lãnh, phải thẩm định xem người bảo lãnh có đủ điều kiện để bảo lãnh hay không? Người bảo lãnh có đủ năng lực pháp lý, năng lực tài chính, có uy tín đối với ngân hàng, trên thị trường và xã hội hay không?...

Bước 3: Ra phán quyết cấp tín dụng và ký hợp đồng cho vay.

Sau khi đã thẩm định hồ sơ vay vốn, cán bộ tín dụng lập tờ trình thẩm định, trong đó ghi tổng quát về tình hình của khách hàng: nhận thức, mục đích vay, số tiền vay, khả năng trả nợ và TSĐB. Cán bộ tín dụng đưa ra những đánh giá về khách hàng và ý kiến có cho vay hay không đối với khách hàng và trình lên lãnh đạo để ra quyết định phán quyết cấp tín dụng.

Nếu không đủ điều kiện cho vay: thông báo ngay cho khách hàng bằng văn bản. Cán bộ hỗ trợ tín dụng kiểm tra lại điều kiện, hồ sơ vay vốn của khách hàng, chấm lại điểm tín nhiệm khách hàng và nêu ý kiến khác (nếu có).

Nếu đủ điều kiện cho vay: Đàm phán và kí kết các hợp đồng liên quan đến việc cấp tín dụng. Khi khoản vay được phê duyệt đồng ý cho vay cùng các điều kiện có liên quan, cán bộ tín dụng tiến hành soạn thảo các hợp đồng và giấy tờ liên quan đến giải ngân. Trường hợp có phản hồi từ khách hàng về việc không đồng ý hoặc không rõ các

điều khoản trong hợp đồng thì cán bộ tín dụng trao đổi thêm với khách hàng để làm rõ, nếu khách hàng chưa đồng ý thì báo cáo trưởng phòng khách hàng cá nhân giải quyết.

Bước 4: Quản lý, kiểm tra, giám sát khoản cho vay.

Sau khi giải ngân cho khách hàng vay, căn cứ vào kỳ hạn trả nợ gốc và lãi của khoản vay, cán bộ tín dụng thường xuyên theo dõi việc sử dụng vốn vay của khách hàng, xem khách hàng có sử dụng đúng mục đích hay không, đồng thời theo dõi tiến độ trả nợ của khách hàng vay thông qua chứng từ, sổ sách kế toán (sao kê) và các phần mềm về quản lý khoản vay, thông báo bằng văn bản cho khách hàng trước khi thu nợ.

Cán bộ tín dụng tiến hành thống kê và đánh giá khách hàng qua các vấn đề: trả nợ đầy đủ, đúng hạn; trả nợ không đủ, không đúng hạn, nợ quá hạn phát sinh... và lưu vào hệ thống quản lý thông tin khách hàng.

Bước 5: Xử lý khoản cho vay.

Đối với các trường hợp: khách hàng không chủ động trả nợ khi đến hạn, trên TKTG không có tiền hoặc không đủ tiền để thu nợ, sau khi xem xét, ngân hàng thấy nguyên nhân chậm trả là do khuyết điểm chủ quan của khách hàng gây nên; Hoặc sau khi cho vay, ngân hàng kiểm tra việc sử dụng vốn vay, nếu khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích, đồng thời không đủ tiền để thu hồi nợ trước hạn; Hoặc sau khi kiểm tra đảm bảo nợ, bộ phận nợ vay không có tài sản làm đảm bảo, ngân hàng yêu cầu bổ sung tài sản đảm bảo hoặc thu hồi nợ phần thiếu đảm bảo mà khách hàng không đủ tiền để thu hồi, thì ngân hàng sẽ chuyển nợ đó sang nợ quá hạn.

Đối với trường hợp ngân hàng phát hiện khách hàng sử dụng vốn sai mục đích đã cam kết hay vi phạm nguyên tắc đảm bảo tiền vay thì ngân hàng sẽ thu hồi nợ trước hạn.

Đối với trường hợp khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, cung cấp thông tin sai sự thật nhưng khách hàng đã khắc phục sửa chữa thì ngân hàng sẽ hạn chế và đình chỉ cho vay.

Đối với trường hợp khách hàng không trả được nợ dù ngân hàng đã áp dụng các hình thức kỷ luật thích hợp, thì ngân hàng sẽ khởi kiện trước pháp luật.

Bước 6: Thanh lý hợp đồng

Sau khi khách hàng đã trả hết đầy đủ nợ gốc và lãi, ngân hàng tắt toán khoản vay và thanh lý hợp đồng cho vay. Đối với TSĐB, kiểm tra tình trạng giấy tờ, tài sản thế chấp, cầm cố; xuất kho giấy tờ, tài sản thế chấp, cầm cố để hoàn trả lại cho khách hàng.

1.2. Chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm

Trước sự cạnh tranh gay gắt của nền kinh tế thị trường nói chung và giữa các ngân hàng trong hệ thống ngân hàng nói riêng, bản thân ngân hàng, muốn đứng vững và phát triển, tất yếu phải không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động. Trong các yếu tố như chất lượng, giá cả... mà ngân hàng cạnh tranh trên thị trường thì chất lượng là yếu tố quan trọng nhất. Chất lượng được nâng cao đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, tạo điều kiện nâng cao khả năng chiếm lĩnh thị trường của ngân hàng. Chất lượng cho vay được định nghĩa là: “*Mức độ đáp ứng yêu cầu của cả người vay lẫn người cho vay tiền phù hợp với các điều kiện kinh tế - xã hội và điều kiện đặc thù của bản thân ngân hàng, đảm bảo sự tồn tại và phát triển của ngân hàng*”.

Như vậy, có thể nói, chất lượng của một sản phẩm hay một dịch vụ đều được biểu hiện ở mức độ thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và lợi ích về mặt tài chính cho người cung cấp.

Vậy, chất lượng cho vay tiêu dùng là gì?

Xét trên góc độ đối với khách hàng, khoản vay tiêu dùng có chất lượng tốt nghĩa là khoản vay đó phải phù hợp với mục đích sử dụng của khách hàng, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của khách hàng. Thêm vào đó là thủ tục vay đơn giản, thuận tiện, đảm bảo thanh toán, phù hợp với lợi ích của khách hàng và luật pháp hiện hành.

Xét trên góc độ đối với ngân hàng, khoản vay tiêu dùng có chất lượng tốt nghĩa là khoản vay đó phải phù hợp với thực lực tài chính và quản lý của ngân hàng. Bên cạnh đó, khoản cho vay tiêu dùng cũng phải đảm bảo nguyên tắc hoàn trả đúng hạn và có lãi với giá thành hợp lý, đồng thời đảm bảo việc tuân thủ pháp luật hiện hành và thực hiện vai trò của ngân hàng trong nền kinh tế thị trường, đảm bảo cho ngân hàng hoạt động an toàn và sinh lợi.

Từ những căn cứ nêu trên, ta có thể đưa ra định nghĩa chất lượng cho vay tiêu dùng như sau: *Chất lượng cho vay tiêu dùng là mức độ đáp ứng của ngân hàng về nhu cầu sử dụng vốn tiêu dùng của khách hàng, về quy mô khoản vay, thời gian và lãi suất cho vay; qua đó, tạo niềm tin, sự thỏa mãn và hài lòng cho khách hàng, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của khách hàng, đồng thời gia tăng lợi ích cho bản thân ngân hàng, đảm bảo hoạt động kinh doanh của ngân hàng ổn định và phát triển.*

Tuy nhiên, thực tế cho thấy rằng cho vay tiêu dùng là một trong những hình thức cấp tín dụng chứa đựng nhiều rủi ro cho ngân hàng. Vì vậy, một vấn đề đặt ra mà không phải ngân hàng nào cũng có thể thực hiện tốt – đó là làm thế nào để nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.

1.2.2. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng

Các khoản cho vay tiêu dùng mang lại cho ngân hàng một nguồn thu nhập lớn, tuy nhiên hình thức cho vay này luôn có nguy cơ gặp phải những rủi ro tín dụng ở mức độ cao, do đó các ngân hàng luôn giành sự chú ý đặc biệt trong việc kiểm soát cũng như những biện pháp hạn chế rủi ro tín dụng. Một trong những biện pháp hữu hiệu là nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng. Hoạt động này mang lại lợi ích cho cả ngân hàng, khách hàng nói riêng và tổng thể nền kinh tế nói chung. Xét riêng về phía bản thân ngân hàng, nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng có những ý nghĩa quan trọng sau:

Một là: Góp phần đảm bảo sự an toàn và làm gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng.

Trong tình hình cạnh tranh ngày càng gay gắt, bản thân ngân hàng muốn tồn tại và phát triển phải tạo ra sự khác biệt với các ngân hàng khác. Hiện nay hầu hết các ngân hàng thương mại đều đã triển khai cho vay tiêu dùng, vì vậy hình thức cho vay này đã không còn mới mẻ đối với khách hàng. Chính vì thế, để đem lại sự khác biệt đến cho khách hàng và làm hài lòng khách hàng, ngân hàng phải chú trọng đi sâu vào việc nâng cao chất lượng. Chất lượng cho vay tiêu dùng được nâng cao không chỉ giúp khách hàng cải thiện được chất lượng cuộc sống mà còn đóng góp cho ngân hàng nguồn thu nhập đáng kể do lãi suất cho vay tiêu dùng cao. Do vậy, việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng sẽ góp phần đảm bảo sự an toàn và giúp gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng.

Hai là: Góp phần nâng cao khả năng thu hồi nợ đầy đủ và đúng hạn. Nhờ đó, ngân hàng có điều kiện mở rộng khả năng cung cấp tín dụng cũng như các dịch vụ ngân hàng khác do tạo được thêm nguồn vốn từ việc tăng vòng quay vốn tín dụng.

Ba là: Giúp cho ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng hơn. Khi chất lượng cho vay được nâng cao tức là ngân hàng đã đáp ứng được phần lớn nhu cầu của khách hàng, tạo sự thỏa mãn và hài lòng cho khách hàng, từ đó, tạo ra một hình ảnh tốt về biểu tượng và uy tín của ngân hàng, do vậy thu hút được nhiều khách hàng hơn.

Bốn là: Làm tăng khả năng sinh lời cho vay tiêu dùng do giảm được sự chậm trễ, giảm chi phí nghiệp vụ, chi phí quản lý và các chi phí thiệt hại do không thu hồi được vốn đã cho vay.

Những ý nghĩa nói trên cho thấy việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng sẽ góp phần cải thiện tình hình tài chính của ngân hàng, tạo thế mạnh cho ngân hàng trong quá trình cạnh tranh. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng tín dụng nói chung và nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng nói riêng là một tất yếu khách quan vì sự tồn tại và phát triển lâu dài của bản thân ngân hàng. Xuất phát từ những lý do đó, có thể thấy, việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng là vô cùng cần thiết và là một vấn đề quan trọng hiện nay đối với các ngân hàng thương mại.

1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng

1.2.3.1. Các chỉ tiêu định tính:

Để đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng, ngoài những chỉ tiêu định lượng, các chỉ tiêu định tính cũng đóng một vai trò không kém phần quan trọng.

Về phía ngân hàng, các chỉ tiêu định tính đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng được thể hiện ở những điểm sau:

Một là: Thủ tục, quy chế cho vay vốn của ngân hàng

Chất lượng cho vay tiêu dùng trước hết được đánh giá dựa trên cơ sở pháp lý, thông qua việc tuân thủ các quy chế, quy trình nghiệp vụ, việc thực hiện theo đúng cam kết trong hợp đồng cho vay. Cho vay tiêu dùng được coi là có chất lượng khi ngân hàng chấp hành đúng các quy định của pháp luật như luật các tổ chức tín dụng, các quy chế cho vay, các văn bản chỉ đạo của Chính Phủ cũng như của NHNN; đồng thời quy trình cho vay tiêu dùng phải tuân theo đúng quy trình nghiệp vụ đã được quy định trong quy chế cho vay của ngân hàng. Về hợp đồng tín dụng thì phải thực hiện đúng cam kết đã thỏa thuận trong hợp đồng, bao gồm cam kết về mục đích sử dụng vốn vay, về thời gian phương thức trả nợ và các điều kiện ràng buộc khác..

Khách hàng tìm đến những dịch vụ ngân hàng bởi sự thuận tiện trong sử dụng giúp khách hàng thỏa mãn được những nhu cầu trong cuộc sống. Do vậy, nếu thủ tục của ngân hàng đơn giản, thuận tiện, cung cấp vốn cho khách hàng nhanh chóng, kịp thời, an toàn; kỳ hạn và phương thức thanh toán phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng thì cũng có nghĩa là chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng tốt.

Hai là: Tinh thần thái độ phục vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng

Khi cho vay, nếu cán bộ tín dụng có tinh thần thái độ, đạo đức nghề nghiệp tốt thì trong quá trình tiếp cận phục vụ khách hàng sẽ tạo cho khách hàng niềm tin và tạo một hình ảnh tốt trong mỗi khách hàng.

Năng lực trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của cán bộ tín dụng cũng có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng món vay. Với năng lực trình độ chuyên môn và kinh nghiệm cao thì khi thẩm định cho vay, cán bộ tín dụng sẽ đưa ra được những kết quả thẩm định đúng đắn, có hiệu quả, giúp giảm thiểu rủi ro trong cho vay.

Ba là: Cơ sở vật chất của ngân hàng.

Một ngân hàng có cơ sở vật chất tốt sẽ có ảnh hưởng tốt tới tâm lý khách hàng. Khi đến giao dịch với ngân hàng, nếu ngân hàng có bãi gửi xe, có nhân viên trông xe, có bảo vệ thì ngân hàng đã tạo được ấn tượng ban đầu an toàn trong lòng khách hàng. Bên cạnh đó, cách bố trí văn phòng làm việc, trang phục của nhân viên cũng sẽ tạo được thiện cảm trong tâm trí khách hàng.

Bốn là: Uy tín và thương hiệu của ngân hàng.

Uy tín và thương hiệu cũng góp phần không nhỏ trong việc đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Những ngân hàng có lịch sử hoạt động lâu đời, tham gia vào nhiều hình thức huy động vốn, đa dạng hóa và không ngừng ứng dụng các dịch vụ ngân hàng mới, có tổng nguồn vốn huy động lớn, ổn định, có lượng khách hàng vay đông đảo chứng tỏ ngân hàng có uy tín. Uy tín của ngân hàng là quan trọng bởi khách hàng sẽ có xu hướng vay vốn tại những ngân hàng lớn, có thương hiệu hơn là những ngân hàng nhỏ, mới thành lập. Uy tín của ngân hàng còn góp phần tạo niềm tin và sự an tâm cho khách hàng.

Năm là: Khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng.

Đây là chỉ tiêu quan trọng đối với mỗi ngân hàng. Bởi với nhu cầu vay vốn tiêu dùng đa dạng của khách hàng, nếu ngân hàng có nguồn vốn lớn mạnh thì khả năng thực hiện cho vay của ngân hàng cao. Điều này cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng là tốt. Ngược lại, nếu nguồn vốn của ngân hàng kém ổn định và không đủ lớn mạnh thì khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng thấp, đồng thời cũng thể hiện chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng là thấp.

Như vậy, có thể thấy, chất lượng cho vay tiêu dùng tốt hay không phụ thuộc vào phần lớn các yếu tố của ngân hàng. Tuy nhiên, bản thân ngân hàng không thể tự hoàn thiện mình nếu như không có sự phản hồi của khách hàng.

Về phía khách hàng, các chỉ tiêu định tính đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng được thể hiện ở những điểm sau:

Một là: Mức độ hài lòng của khách hàng khi vay vốn tiêu dùng tại ngân hàng.

Đối với bất kỳ một sản phẩm dịch vụ nào, nếu mang lại sự thỏa mãn và hài lòng cho khách hàng khi sử dụng thì có thể kết luận là chất lượng sản phẩm dịch vụ đó tốt. Đối với cho vay tiêu dùng, mức độ hài lòng của khách hàng không chỉ phụ thuộc vào khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng mà còn phụ thuộc vào sự nhanh chóng về thời gian xem xét, sự đơn giản về thủ tục tiến hành, sự thuận lợi trong các điều khoản mà ngân hàng cung cấp. Ngoài ra, nếu ngân hàng đưa ra mức lãi suất phù hợp trong hoàn cảnh cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng sẽ càng hấp dẫn khách hàng, đồng thời cũng làm gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Điều này chứng tỏ khoản cho vay có chất lượng tốt.

Hai là: Mức độ cải thiện chất lượng cuộc sống của khách hàng sau khi vay vốn tiêu dùng của ngân hàng.

Đây cũng là một yếu tố định tính quan trọng để đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng. Bởi nếu nhờ nguồn vốn tài trợ của ngân hàng, khách hàng thỏa mãn được nhu cầu tiêu dùng, chất lượng cuộc sống nhờ đó được cải thiện và nâng cao hơn trước cũng

có nghĩa là khoản cho vay tiêu dùng của ngân hàng có hiệu quả, chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng là tốt.

Ba là: Mức độ sẵn sàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng trong những lần giao dịch tiếp theo.

Yếu tố này thể hiện khá rõ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Bởi nếu chất lượng cho vay tốt sẽ tạo được tâm lý tốt trong lòng khách hàng, trong tương lai, những khách hàng này sẽ không chỉ tìm đến sản phẩm cho vay tiêu dùng mà còn sử dụng nhiều sản phẩm khác nữa của ngân hàng. Chất lượng có tốt mới khiến khách hàng thỏa mãn, hài lòng để đến với ngân hàng trong những lần giao dịch tiếp theo. Trái lại, nếu chất lượng cho vay tiêu dùng kém, ngân hàng sẽ dễ tạo ra hình ảnh xấu trong tâm trí khách hàng, dễ mất khách và khó thu hút được nhiều khách hàng đến với sản phẩm dịch vụ của mình. Bởi thực tế cho thấy, khi một khách hàng chưa từng đến vay vốn tại ngân hàng, họ thường tìm hiểu và tham khảo ý kiến từ những người xung quanh, đặc biệt là những người đã từng có quan hệ giao dịch với ngân hàng. Với một ngân hàng mà mức độ sẵn sàng sử dụng dịch vụ của khách hàng trong những lần tiếp theo cao sẽ dễ thu hút những khách hàng mới hơn. Chính vì vậy, đây cũng là một yếu tố hết sức quan trọng trong việc đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng.

1.2.3.2. Các chỉ tiêu định lượng:

Doanh số cho vay tiêu dùng: Là tổng số tiền ngân hàng giải ngân cho khách hàng vay tiêu dùng trong một thời kỳ. Doanh số cho vay tiêu dùng thể hiện quy mô cho vay tiêu dùng, tuy nhiên, để đánh giá chính xác hơn chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng, cần phải so sánh doanh số cho vay tiêu dùng với tổng doanh số cho vay thông qua chỉ tiêu tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng:

$$\text{Tỷ trọng doanh số CVTD} = \frac{\text{Doanh số CVTD}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng chiếm bao nhiêu phần trăm tổng doanh số cho vay của ngân hàng, đồng thời qua đó, có thể thấy được phần nào xu hướng hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nếu tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng cao, chứng tỏ ngân hàng đang tập trung tăng trưởng hình thức cho vay này. Điều đó cũng đồng nghĩa với việc ngân hàng sẽ chú trọng hơn hoạt động nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng, và ngược lại. Nếu tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng giảm chứng tỏ ngân hàng đang giảm bớt hoạt động này, thay vào đó, tập trung phát triển những sản phẩm ngân hàng khác. Lúc này, cho vay tiêu dùng bị thu hẹp, như vậy, chất

lượng cho vay có thể ít được quan tâm hơn so với khi ngân hàng tập trung nhiều vào sản phẩm này. Nếu tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng không đổi, có thể thấy rằng ngân hàng đã đề ra một chỉ tiêu ổn định trong doanh số cho vay tiêu dùng, không chạy theo số lượng mà đi vào chất lượng để việc quản lý các khoản vay được tốt hơn. Trong trường hợp này, chất lượng cho vay tiêu dùng được duy trì ổn định hơn.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng: Là tổng vốn gốc cho vay tiêu dùng ngân hàng thu hồi được trong một thời kỳ, qua đó ta biết được khả năng thu hồi nợ, cũng như khả năng quản lý các khoản cho vay của ngân hàng, các khoản vay có an toàn hay không, các cá nhân hay hộ gia đình có sử dụng hiệu quả, đúng mục đích các khoản vay và có đảm bảo việc trả nợ đầy đủ, đúng hạn hay không. Để đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng thông qua doanh số thu nợ, ta xem xét chỉ tiêu tỷ trọng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng:

$$\text{Tỷ trọng doanh số thu nợ CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Tổng doanh số thu nợ cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh tỷ trọng doanh số thu nợ trong cho vay tiêu dùng chiếm bao nhiêu phần trăm tổng doanh số thu nợ cho vay của ngân hàng. Chất lượng cho vay tiêu dùng được thể hiện ở việc ngân hàng thu nợ được đầy đủ nợ gốc và lãi đúng hạn. Do vậy, nếu chỉ tiêu này cao, chứng tỏ công tác thu nợ của ngân hàng hiệu quả, từ đó cũng phần nào thấy được chất lượng cho vay tiêu dùng là tốt, và ngược lại.

Dư nợ cho vay tiêu dùng: Là số dư trên tài khoản tiền vay của khách hàng tại một thời điểm. Dư nợ cho vay tiêu dùng được tính theo công thức:

$$\begin{array}{ccccccc} \text{Dư nợ} & & \text{Dư nợ} & & \text{Doanh số} & & \text{Doanh số} \\ \text{CVTD} & = & \text{CVTD} & + & \text{CVTD} & - & \text{thu nợ CVTD} \\ \text{kỳ này} & & \text{đầu kỳ} & & \text{trong kỳ} & & \text{trong kỳ} \end{array}$$

Đây là chỉ tiêu phản ánh khá rõ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu dư nợ cho vay tiêu dùng kỳ này lớn hơn kỳ trước, có thể thấy, hình thức cho vay tiêu dùng đang được mở rộng. Điều này có thể là do chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng tốt, do vậy, ngân hàng mở rộng cho vay tiêu dùng nhằm gia tăng lợi nhuận, góp phần giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng chung của ngân hàng.

Nếu dư nợ cho vay tiêu dùng kỳ này so với kỳ trước không đổi, thậm chí giảm sút, có thể nói, cho vay tiêu dùng đang có xu hướng bị thu hẹp. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến việc cho vay tiêu dùng của ngân hàng bị thu hẹp, trong đó, có thể là do chất lượng

cho vay tiêu dùng của ngân hàng đi xuống, do vậy, ngân hàng buộc phải thu hẹp cho vay tiêu dùng để tăng cường khả năng quản lý và giảm rủi ro trong hoạt động này. Như vậy, chỉ tiêu dư nợ cho vay tiêu dùng cũng phần nào phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Bên cạnh các chỉ tiêu trên, để đánh giá về chất lượng cho vay tiêu dùng, người ta còn xem xét các chỉ tiêu tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng và tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng.

Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng được tính theo công thức:

$$\text{Tỷ trọng dư nợ CVTD} = \frac{\text{Dư nợ CVTD}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$$

Sự tăng lên của con số này cho thấy cho vay tiêu dùng ngày càng chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng dư nợ cho vay chứng tỏ ngân hàng đang có xu hướng mở rộng cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, điều này cũng phần nào thể hiện chất lượng cho vay tiêu dùng được quan tâm, chú trọng nâng cao hơn, do vậy, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng. Ngược lại, nếu tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng giảm có thể do ngân hàng giảm tốc độ tăng trưởng tín dụng tiêu dùng để tập trung phát triển các sản phẩm cho vay kinh doanh khác nhằm thực hiện chính sách của Nhà nước, hay để phù hợp với chiến lược kinh doanh trong từng thời kỳ của ngân hàng. Song, cũng có thể là do chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng giảm sút nên ngân hàng giảm dư nợ cho vay tiêu dùng. Như vậy, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng giảm cũng phần nào phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng đang có xu hướng đi xuống.

Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ CVTD} = \frac{(\text{Dư nợ CVTD kỳ này} - \text{Dư nợ CVTD kỳ trước}) \times 100\%}{\text{Dư nợ CVTD kỳ trước}}$$

Đây là chỉ tiêu phản ánh tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu như chỉ tiêu tăng dần qua các năm thì có thể thấy rằng tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng ngày càng cao hay ngân hàng đang có xu hướng mở rộng cho vay tiêu dùng.

Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng

Nợ quá hạn trong kinh doanh tín dụng là hiện tượng đến thời hạn thanh toán khoản nợ, người đi vay không có khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn cho ngân hàng. Nợ quá hạn là biểu hiện không lành mạnh của quá trình hoạt động tín dụng của ngân hàng, báo hiệu sự rủi ro đối với ngân hàng và các khách hàng, do vậy là mối quan tâm thường xuyên của các ngân hàng. Trong quan hệ tín dụng, việc phát sinh nợ quá hạn là điều không thể tránh khỏi, nhưng nếu nợ quá hạn phát sinh vượt quá tỷ lệ cho phép sẽ dẫn đến tình trạng mất khả năng thanh toán của ngân hàng.

Theo Quyết định 18/2007/QĐ – NHNN về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng ban hành theo Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22 tháng 4 năm 2005 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, các ngân hàng tiến hành phân loại nợ căn cứ vào nợ vay đã hạch toán vào tài khoản nợ quá hạn theo 5 nhóm sau:

Nợ nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn): bao gồm các khoản nợ trong hạn mà ngân hàng đánh giá là có khả năng thu hồi gốc và lãi đúng hạn; Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và ngân hàng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi quá hạn và thu đúng thời hạn còn lại.

Nợ nhóm 2 (Nợ cần chú ý): bao gồm các khoản nợ quá hạn từ 10 đến 90 ngày và các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ trong hạn theo thời hạn nợ đã cơ cấu lại.

Nợ nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn): bao gồm các khoản nợ quá hạn từ 91 đến 180 ngày và các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn nợ đã được cơ cấu lại.

Nợ nhóm 4 (Nợ nghi ngờ): bao gồm các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày và các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày theo thời hạn nợ đã được cơ cấu lại.

Nợ nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn): bao gồm các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày và các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn nợ đã được cơ cấu lại.

Trong đó, nợ quá hạn tại ngân hàng là các khoản nợ thuộc nhóm 2, nhóm 3, nhóm 4 và nhóm 5.

Nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng là một hiện tượng tất yếu, song vấn đề quan trọng là phải giảm tỷ lệ nợ quá hạn đến mức thấp nhất có thể. Cho vay tiêu dùng có tỷ lệ nợ quá hạn cao không chỉ báo động sự phát sinh khoản phải thanh lý lớn trong tương lai mà còn bị đánh giá là có chất lượng vay thấp. Điều này có thể do khách hàng cố tình không thanh toán khi đến hạn hoặc do tình hình tài chính của khách hàng

không lành mạnh dẫn đến việc trả nợ không đầy đủ hoặc không đúng hạn. Để đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng, ta xem xét chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng.

Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn so với tổng dư nợ của Ngân hàng tại những thời điểm nhất định.

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

Cho vay tiêu dùng của ngân hàng được coi là có chất lượng khi có tỷ lệ nợ quá hạn nằm trong giới hạn cho phép và phải thấp hơn kỳ trước. Mức mong muốn đối với các nhà quản trị ngân hàng về tỷ lệ nợ quá hạn thường dưới 5%. Để phân tích đánh giá chất lượng cho vay, người ta thường xem xét trên các khía cạnh sau:

- + Nợ quá hạn theo thời hạn vay, có tài sản đảm bảo, không có tài sản đảm bảo, có khả năng thu hồi/ không có khả năng thu hồi.
- + Nợ quá hạn theo nguyên nhân: khách quan và chủ quan.

Nợ xấu cho vay tiêu dùng

Theo Quyết định 18/2007/QĐ – NHNN về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng ban hành theo Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22 tháng 4 năm 2005 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5. Để đánh giá nợ xấu cho vay tiêu dùng, ta xem xét chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng.

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

Chỉ tiêu này cũng đánh giá khá rõ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Vì vậy nếu chỉ tiêu này cao, chứng tỏ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng tốt và ngược lại. Nếu chỉ tiêu này thấp có nghĩa là chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng giảm. Nếu chỉ tiêu này không đổi, có thể thấy ngân hàng đã có những biện pháp kiểm soát nợ xấu, ngăn chặn sự gia tăng các khoản nợ xấu, do vậy chất lượng cho vay tiêu dùng cũng ổn định.

Ngoài ra, người ta còn xem xét chỉ tiêu nợ xấu trên nợ quá hạn để đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng:

$$\text{Hệ số nợ xấu/nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ xấu CVTD}}{\text{Nợ quá hạn CVTD}} \times 100\%$$

Hệ số này phản ánh tỷ trọng nợ xấu cho vay tiêu dùng trong tổng nợ quá hạn cho vay tiêu dùng. Nếu hệ số này cao, chứng tỏ nợ xấu chiếm phần lớn trong tổng nợ quá hạn, cho thấy công tác quản lý nợ của ngân hàng là chưa chặt chẽ sát sao. Điều này sẽ gây ảnh hưởng không tốt đến chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng, do vậy cần phải có những biện pháp thu hồi nợ nhằm xóa bỏ nợ xấu. Ngược lại, nếu hệ số này thấp có thể thấy rằng nợ xấu chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nợ quá hạn, chứng tỏ việc kiểm soát nợ xấu của ngân hàng là tương đối tốt, tuy nhiên trong công tác quản lý nợ không được chủ quan lơ là, cũng cần phải có những biện pháp để loại bỏ hoàn toàn nợ xấu, nâng cao hơn nữa chất lượng cho vay tiêu dùng.

Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng

Đây là chỉ tiêu thường được các ngân hàng thương mại tính toán hàng năm để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn cho vay và chất lượng cho vay trong việc đáp ứng nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng.

Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng càng cao chứng tỏ nguồn vốn vay tiêu dùng của ngân hàng đã luân chuyển nhanh. Với một số vốn nhất định, nhưng nếu vòng quay vốn nhanh thì ngân hàng sẽ đáp ứng được nhu cầu vốn tiêu dùng cho các khách hàng khác, mặt khác ngân hàng cũng có vốn để tiếp tục đầu tư vào các lĩnh vực khác. Như vậy, hệ số này càng cao phản ánh tình hình tổ chức quản lý vốn tiêu dùng càng tốt, chất lượng cho vay tiêu dùng càng cao. Ngoài ra, hệ số này còn thể hiện chiến lược trong cho vay tiêu dùng của từng ngân hàng. Nếu hệ số này cao chứng tỏ ngân hàng chủ yếu tập trung mở rộng cho vay tiêu dùng ngắn hạn.

Tuy nhiên, khi sử dụng chỉ tiêu này, cần phải kết hợp với các chỉ tiêu khác thì mới rút ra được kết luận đúng. Bởi vòng quay vốn cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào yếu tố doanh số thu nợ trong kỳ và dư nợ bình quân trong kỳ, trong khi hai yếu tố này lại phụ thuộc vào chủ trương, chính sách của Nhà nước. Nếu chủ trương Nhà nước đưa ra kích thích và mở rộng cho vay tiêu dùng thì dư nợ bình quân trong kỳ sẽ có xu hướng tăng lên, so sánh tương đối thì vòng quay vốn cho vay tiêu dùng lúc này sẽ thấp hơn. Ngược lại, nếu chủ trương Nhà nước đưa ra thu hẹp cho vay tiêu dùng, khi đó ngân hàng sẽ giảm dư nợ cho vay trong kỳ, từ đó giảm dư nợ bình quân, xét tương đối thì trong trường hợp này, vòng quay vốn cho vay tiêu dùng sẽ cao hơn.

Vòng quay vốn tín dụng được xác định theo công thức:

$$\text{Vòng quay vốn CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD trong kỳ}}{\text{Dư nợ bình quân CVTD trong kỳ}}$$

Lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng

Lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng chủ yếu là thu nhập từ lãi của khoản cho vay. Để đánh giá được chất lượng cho vay tiêu dùng qua chỉ tiêu lợi nhuận, phải có sự so sánh giữa số thu lãi từ cho vay tiêu dùng với toàn bộ thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng thông qua chỉ tiêu tỷ trọng thu lãi cho vay tiêu dùng. Chỉ tiêu này được xác định bằng công thức:

$$\text{Tỷ trọng thu lãi CVTD} = \frac{\text{Thu lãi từ CVTD}}{\text{Tổng thu lãi cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này bao gồm việc xem xét mức tăng lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng và mức tăng lợi nhuận đó trong tổng lợi nhuận từ hoạt động tín dụng. Bởi nếu chỉ xem xét tốc độ tăng lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng mà đưa ra kết luận về chất lượng cho vay tiêu dùng thì chưa chính xác, vì điều này còn phụ thuộc vào tốc độ tăng tổng lợi nhuận từ hoạt động tín dụng. Nhìn vào chỉ tiêu này, chúng ta có thể thấy được chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng qua các năm, các thời kỳ. Nếu tỷ trọng này tăng qua các năm chứng tỏ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng được nâng cao.

1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng

Khi ngân hàng có kế hoạch nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng thì ngân hàng cần phải xem xét các điều kiện bên trong lẫn bên ngoài ngân hàng có ảnh hưởng trực tiếp, gián tiếp đến việc triển khai kế hoạch đó. Các điều kiện đó bao gồm các nhân tố khách quan, chủ quan.

1.2.4.1. Nhân tố khách quan

Môi trường kinh tế xã hội

Môi trường kinh tế xã hội bao gồm các yếu tố như tình hình trật tự xã hội, thói quen, tâm lý, trình độ học vấn, bản sắc dân tộc (thể hiện qua những nét tính cách tiêu biểu của người dân như niềm tin tưởng lẫn nhau, tính cần cù, trung thực, ham lao động và thích tiện lợi hay ưa hưởng thụ...) hoặc các yếu tố về nơi ở, nơi làm việc... có ảnh hưởng lớn đến thói quen tiêu dùng của người dân. Một môi trường kinh tế tốt, với các điều kiện thuận lợi sẽ khiến cho khách hàng sản xuất kinh doanh tốt, do vậy khả năng họ hoàn lại vốn vay sẽ cao hơn, chất lượng của khoản vay cao hơn, nhất là khi nguồn

trả nợ của cho vay tiêu dùng chủ yếu là từ thu nhập của khách hàng. Hơn nữa, một môi trường kinh tế tốt cũng khiến cho khách hàng có cảm giác yên tâm khi đi vay vốn tại các ngân hàng.

Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý bao gồm hệ thống văn bản pháp luật của nhà nước cũng là một nhân tố vĩ mô có tác dụng sâu rộng đến chất lượng cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại, đó là sự đồng bộ thống nhất của hệ thống pháp luật, ý thức tôn trọng chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và cơ chế đảm bảo cho sự tuân thủ pháp luật một cách nghiêm minh triệt để. Đối với bất kì một hoạt động tín dụng nói chung nào thì quan hệ tín dụng cũng đều phải được pháp luật thừa nhận, pháp luật quy định cơ chế hoạt động tín dụng, tạo ra những điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng lành mạnh, phát huy vai trò đối với sự phát triển kinh tế xã hội, đồng thời duy trì hoạt động tín dụng được ổn định, bảo vệ quyền và lợi ích của các bên tham gia quan hệ tín dụng. Cụ thể, đối với cho vay tiêu dùng, nếu những quy định pháp luật phù hợp với điều kiện và trình độ phát triển kinh tế xã hội thì chất lượng cho vay sẽ tốt hơn.

Chất lượng cho vay tiêu dùng còn chịu ảnh hưởng của hệ thống các chính sách và chương trình kinh tế của Nhà nước. Nếu nhà nước tăng đầu tư hoặc đưa ra các biện pháp thông thoáng để khuyến khích đầu tư trong nước và thu hút đầu tư nước ngoài như hạ lãi suất trần cho vay, giảm các thủ tục rườm rà, giảm thuế cho các công ty mới thành lập, tạo công ăn việc làm cho người lao động,... sẽ có tác dụng thúc đẩy nền kinh tế phát triển nhanh hơn, tăng GDP, giảm thất nghiệp, tăng thu nhập cho người lao động, kích thích nhu cầu tiêu dùng và thúc đẩy hoạt động đi vay của các cá nhân trong nền kinh tế, cũng như khả năng trả nợ của khách hàng sẽ cao hơn, chất lượng cho vay tiêu dùng tốt hơn và ngược lại.

Tuy nhiên, muốn thực hiện tốt tất cả những chủ trương chính sách và những chương trình hành động trên cần có sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các cấp, các ngành, các cơ quan, doanh nghiệp với nhau và giữa các tổ chức đó với các ngân hàng thương mại.

Các nhân tố từ phía khách hàng

Để đảm bảo khoản cho vay tiêu dùng được sử dụng có hiệu quả, mang lại lợi ích cho ngân hàng, góp phần vào sự tăng trưởng và phát triển kinh tế xã hội thì khách hàng có vai trò hết sức quan trọng. Những nhân tố từ phía khách hàng bao gồm:

Một là: Đạo đức của khách hàng: được đánh giá dựa trên năng lực pháp lý và độ tín nhiệm. Nếu thực sự khách hàng có thu nhập cao, ổn định để trả nợ, thậm chí đưa ra được điều kiện đảm bảo tốt thì chưa chắc họ đã có thiện chí khi trả nợ. Bởi lẽ, khi đi vay, có thể người vay vẫn có ý định trả nợ đầy đủ, nhưng trong quá trình sử dụng tiền vay, có thể do tư cách, do lòng tham hoặc muốn làm giàu nhanh chóng mà họ sử dụng

vốn vay sai mục đích đã hứa vì không phải lúc nào người cho vay cũng có đầy đủ thông tin về người đi vay. Đây là nhân tố quan trọng bởi nếu đạo đức tốt đồng nghĩa với việc khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, đồng thời có ý thức trả nợ ngân hàng đúng hạn..., từ đó sẽ góp phần nâng cao chất lượng của khoản vay và ngược lại.

Hai là: Khả năng tài chính của khách hàng: nếu khách hàng có thu nhập cao và ổn định thì việc trả nợ ngân hàng thường ít ảnh hưởng đến các chi tiêu khác trong gia đình, đặc biệt là các nhu cầu thiết yếu và với những người này, họ sẵn sàng thanh toán tiền cho ngân hàng để tránh những rắc rối về mặt pháp lý có thể gây ảnh hưởng đến công việc của họ. Chính vì vậy, khả năng tài chính của khách hàng có ảnh hưởng lớn đến khả năng hoàn trả khoản nợ vay cho ngân hàng, do đó cũng có ảnh hưởng đến chất lượng cho vay.

Ba là: Tài sản đảm bảo của khách hàng: là cơ sở pháp lý có thêm nguồn thu nợ thứ hai cho ngân hàng ngoài nguồn thu nợ thứ nhất, mang tính dự phòng rủi ro. Khi khách hàng không trả được nợ, ngân hàng tiến hành phát mại tài sản. Nếu tài sản đảm bảo được định giá cao trên thị trường, ngân hàng có thể giảm bớt được rủi ro của khoản vay không thu hồi được. Như vậy, TSĐB cũng có ảnh hưởng đến chất lượng của khoản vay.

1.2.4.2. Nhân tố chủ quan

Đây là những nhân tố thuộc về bản thân, nội tại ngân hàng, liên quan đến sự phát triển của ngân hàng trên tất cả các mặt, ảnh hưởng tới cho vay tiêu dùng, bao gồm:

Chính sách cho vay của ngân hàng

Chính sách cho vay của một ngân hàng có ảnh hưởng quyết định đến việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng đó. Nếu cho vay tiêu dùng không nằm trong chính sách cho vay của ngân hàng hoặc chủ trương của ngân hàng không đầy mạnh phát triển cho vay tiêu dùng thì các khách hàng khó có thể vay được những khoản tiền đáp ứng nhu cầu chi tiêu của mình. Ngược lại, khi ngân hàng xác định cho vay tiêu dùng là một hướng để phát triển kinh doanh thì ngân hàng sẽ đề ra chính sách để đẩy mạnh, đồng thời có những kế hoạch nâng cao chất lượng hoạt động này.

Công tác tổ chức của ngân hàng

Khả năng tổ chức của ngân hàng ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng cho vay tiêu dùng. Tổ chức ở đây bao gồm tổ chức các phòng ban, nhân sự và tổ chức các hoạt động trong ngân hàng. Nếu ngân hàng có một cơ cấu tổ chức khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng, phân định rõ chức năng, nhiệm vụ giữa các cán bộ, nhân viên, các phòng ban trong ngân hàng, giữa các ngân hàng trong toàn bộ hệ thống cũng như với các cơ quan khác liên quan thì sẽ đảm bảo cho ngân hàng hoạt động thống nhất có hiệu quả. Qua đó, tạo điều kiện đáp ứng kịp thời yêu cầu của khách hàng, theo dõi quản lý chặt chẽ sát sao các khoản cho vay, từ đó nâng cao chất

lượng cho vay tiêu dùng.

Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng

Chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên ngân hàng là yêu cầu hàng đầu đối với mỗi ngân hàng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng hoạt động và khả năng tạo lợi nhuận của ngân hàng. Con người là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong quản lý hoạt động tín dụng nói riêng và hoạt động của ngân hàng nói chung. Kinh tế càng phát triển, các quan hệ kinh tế càng phức tạp, cạnh tranh ngày càng gay gắt, đòi hỏi trình độ của người lao động càng cao. Đội ngũ cán bộ ngân hàng có chuyên môn nghiệp vụ giỏi, có năng lực sẽ là điều kiện tiên đề để ngân hàng tồn tại và phát triển. Nếu chất lượng con người tốt thì họ sẽ thực hiện tốt các nhiệm vụ trong việc thẩm định khách hàng, đánh giá tài sản đảm bảo, giám sát số tiền vay và có các biện pháp hữu hiệu trong việc thu hồi nợ vay hay xử lý các tình huống phát sinh, giúp ngân hàng có thể ngăn ngừa, hoặc giảm nhẹ thiệt hại khi những rủi ro xảy ra trong khi thực hiện cho vay tiêu dùng.

Bên cạnh đó, đạo đức của cán bộ, nhân viên ngân hàng, đặc biệt là đạo đức của cán bộ tín dụng cũng đóng vai trò quan trọng, có ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng. Nếu như đạo đức người vay được xếp vào vai trò hàng đầu các nhân tố khách quan thì đạo đức cán bộ tín dụng cũng ở vị trí tương đương trong nhóm các nhân tố chủ quan. Nhiều cán bộ tín dụng vì tư lợi cá nhân mà làm tổn hại cho cả ngân hàng và khách hàng. Trong môi trường cạnh tranh khốc liệt, khách hàng sẵn sàng tìm đến ngân hàng khác nếu họ thấy rằng không đáng tin cậy vào cán bộ trực tiếp quản lý khoản vay của họ, nên bên cạnh trình độ nghiệp vụ cao và trình độ hiểu biết rộng, các cán bộ ngân hàng phải luôn trau dồi đạo đức, đặt lợi ích khách hàng và ngân hàng lên hàng đầu, sẵn sàng từ chối các khoản vay tiêu dùng nếu thấy có vấn đề và càng không vì nhu cầu cấp thiết của người vay mà ép họ nhằm tư lợi cho bản thân.

Quy trình cho vay tiêu dùng của ngân hàng

Đây là những trình tự, giai đoạn, những bước, công việc cần phải thực hiện theo một thủ tục nhất định trong việc cho vay tiêu dùng, thu nợ, bắt đầu từ việc xét đơn xin vay của khách hàng đến khi thu nợ nhằm đảm bảo an toàn vốn cho vay. Chất lượng cho vay tiêu dùng tùy thuộc vào việc lập ra một quy trình tín dụng đảm bảo tính logic khoa học và việc thực hiện tốt các bước trong quy trình cũng như sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bước. Quy trình cho vay tiêu dùng gồm 3 giai đoạn chính:

Xét đề nghị vay của khách hàng và thực hiện cho vay: Trong giai đoạn này, chất lượng cho vay tiêu dùng phụ thuộc nhiều vào công tác thẩm định khách hàng và việc chấp hành các quy định về điều kiện, thủ tục cho vay của ngân hàng.

Kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay và theo dõi rủi ro: Việc thiết lập hệ thống kiểm tra hữu hiệu, áp dụng có hiệu quả các hình thức, biện pháp kiểm tra sẽ góp

phần nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.

Thu nợ và thanh lý: sự linh hoạt của ngân hàng trong khâu thu nợ sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu được những rủi ro, hạn chế những khoản nợ quá hạn, bảo toàn vốn, nâng cao chất lượng cho vay.

Khả năng thu thập và xử lý thông tin của ngân hàng

Thông tin là yếu tố sống còn đối với mỗi doanh nghiệp trong kinh tế thị trường cạnh tranh gay gắt. Trong cạnh tranh, ai nắm được thông tin trước là người có khả năng giành chiến thắng lớn hơn. Với ngân hàng, thông tin tín dụng hết sức cần thiết và là cơ sở để xem xét, quyết định cho vay hay không và theo dõi, quản lý khoản cho vay với mục đích đảm bảo an toàn, hiệu quả đối với khoản vốn cho vay. Đối với hình thức cho vay tiêu dùng, vấn đề thu thập thông tin càng trở nên quan trọng hơn, vì thông tin của khách hàng vay tiêu dùng thường khó nắm bắt. Bởi vậy, nếu khả năng thu thập thông tin của ngân hàng tốt, thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời, toàn diện thì khả năng ngăn ngừa rủi ro lớn, chất lượng cho vay càng cao.

Kiểm soát nội bộ trong ngân hàng

Thông qua kiểm soát giúp lãnh đạo ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh đang diễn ra, những thuận lợi, khó khăn trong việc chấp hành những quy định pháp luật, nội quy, quy chế, chính sách kinh doanh, thủ tục tín dụng, từ đó giúp lãnh đạo ngân hàng có đường lối, chủ trương, chính sách phù hợp giải quyết những khó khăn vướng mắc, phát huy những nhân tố thuận lợi, nâng cao chất lượng cho vay, bởi chất lượng cho vay tiêu dùng, cũng như chất lượng của một khoản tín dụng nói chung, phụ thuộc vào việc chấp hành những quy định, thể lệ, chính sách và mức độ kịp thời phát hiện sai sót cũng như nguyên nhân dẫn đến sai sót lệch lạc trong quá trình thực hiện cho vay.

Trình độ công nghệ thông tin trong ngân hàng

Công nghệ thông tin tuy không phải là yếu tố cơ bản nhưng góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nó là công cụ, phương tiện thực hiện tổ chức, quản lý ngân hàng, kiểm soát nội bộ, kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay, thực hiện các nghiệp vụ giao dịch với khách hàng. Đặc biệt trong thời điểm hiện nay, công nghệ thông tin ngày càng trở nên phát triển giúp cho ngân hàng có được thông tin và xử lý thông tin nhanh chóng, kịp thời, chính xác, trên cơ sở đó có quyết định tín dụng đúng đắn, không bỏ lỡ thời cơ trong kinh doanh. Ngoài ra, nó còn giúp cho quá trình quản lý tiền vay và thanh toán trong ngân hàng được thuận tiện, nhanh chóng và chính xác.

KẾT LUẬN CHƯƠNG

Chương 1 của khóa luận trình bày những kiến thức cơ bản về cho vay tiêu dùng, vai trò của cho vay tiêu dùng đối với nền kinh tế cũng như với các bên tham gia; sau đó đi vào tìm hiểu chi tiết quy trình nghiệp vụ và những nhân tố ảnh hưởng đến việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng; từ đó, tạo cơ sở lý luận để phân tích, đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương được đề cập trong chương 2.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH CHƯƠNG DƯƠNG

2.1. Khái quát về Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam

NHTMCP Công Thương Việt Nam (NHCT VN) có tên giao dịch quốc tế là Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade, viết tắt là Vietinbank, có trụ sở chính tại 108 Trần Hưng Đạo, Hà Nội.

Trước năm 1988, Ngân hàng Công Thương là một bộ phận của Ngân hàng Nhà Nước có chức năng thực hiện nhiệm vụ tín dụng với các đơn vị kinh doanh công – thương nghiệp. Sau năm 1988, hệ thống Ngân hàng Việt Nam chuyển từ một cấp sang hệ thống ngân hàng hai cấp, có sự phân tách giữa chức năng quản lý và kinh doanh.

Ngày 01/07/1988, Ngân hàng Công Thương Việt Nam ra đời và đi vào hoạt động trên cơ sở Vụ tín dụng Công nghiệp và Vụ tín dụng Thương nghiệp của Ngân hàng Nhà Nước cùng với các phòng tín dụng công nghiệp, tín dụng thương nghiệp của 17 chi nhánh Ngân hàng Nhà Nước địa phương nhằm tăng cường tập trung, phân công chuyên môn hóa và hợp tác hóa kinh doanh để thực hiện nhiệm vụ Nhà nước giao, nâng cao khả năng hiệu quả của các đơn vị thành viên và đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế.

Hiện nay, NHCT VN có hệ thống mạng lưới trải rộng toàn quốc với : 02 Văn phòng Đại diện; 137 chi nhánh; 158 phòng giao dịch; 144 điểm giao dịch; 287 Quỹ tiết kiệm và hơn 500 máy ATM; có 07 Công ty hạch toán độc lập là Công ty Cho thuê Tài chính, Công ty Chứng khoán Công thương, Công ty TNHH MTV Quản lý Nợ và Khai thác Tài sản, Công ty TNHH MTV Bảo hiểm, Công ty TNHH MTV Quản lý Quỹ, Công ty TNHH MTV Vàng bạc đá quý, Công ty TNHH MTV Công đoàn và 3 đơn vị sự nghiệp là Trung tâm Công nghệ Thông tin, Trung tâm Thẻ, Trường Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực của NHCT VN lớn với trình độ khá cao, có 15.000 cán bộ công nhân viên, trong đó trình độ Đại học và trên Đại học chiếm 50%, số còn lại là được đào tạo qua các trường Cao đẳng và Trung cấp Ngân hàng.

Hơn 20 năm xây dựng và trưởng thành, NHCT VN đã vượt qua nhiều khó khăn, thử thách, đi tiên phong trong cơ chế thị trường, phục vụ và góp phần tích cực thực hiện đường lối, chính sách mới của Đảng và Nhà nước, không ngừng phấn đấu vươn lên, khẳng định là một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu ở Việt Nam; đồng

thời có bước phát triển và tăng trưởng nhanh, đạt được nhiều thành tựu to lớn trên mọi mặt hoạt động kinh doanh – dịch vụ ngân hàng...

Thực hiện chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, phát triển đất nước đến năm 2020, chủ trương tiếp tục đổi mới hoàn thiện hệ thống tài chính ngân hàng và đề án cơ cấu lại NHCT VN giai đoạn 2011 – 2020, mục tiêu phát triển của NHCT VN đến năm 2020 là trở thành Tập đoàn tài chính ngân hàng hiện đại, hiệu quả hàng đầu trong nước và Quốc tế, hoạt động đa năng, cung cấp sản phẩm dịch vụ theo chuẩn mực quốc tế, nhằm nâng giá trị cuộc sống.

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương – Chi nhánh Chương Dương

Thực hiện nghị quyết 53 - HĐBT về thành lập các ngân hàng chuyên doanh hạch toán kinh tế độc lập, NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương được thành lập từ tháng 8/1988 trên cơ sở tách Ngân hàng Nhà Nước huyện Gia Lâm thành Chi nhánh NHCT Chương Dương và Chi nhánh Ngân hàng Nông Nghiệp Huyện Gia Lâm.

Sau khi thành lập, đơn vị là chi nhánh Ngân hàng cơ sở trực thuộc Chi nhánh NHCT thành phố Hà Nội, đến đầu năm 1993 được nâng cấp thành Chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương trực thuộc NHCT VN.

Từ một chi nhánh ngân hàng có quy mô hoạt động nhỏ, nguồn vốn huy động khi mới thành lập chỉ có 13 tỷ đồng, nay đã lên tới khoảng 7000 tỷ đồng, tổng dư nợ cho vay ngày thành lập là 5,7 tỷ đồng, nay lên tới khoảng 5000 tỷ đồng. Hoạt động trong những năm đầu mới thành lập chủ yếu là huy động vốn và cho vay ngắn hạn đối với Doanh Nghiệp Nhà Nước, đến nay đã phát triển đa dạng bao gồm: huy động vốn tiền gửi các tổ chức kinh tế, huy động vốn tiết kiệm và phát hành kỳ phiếu bằng VNĐ và ngoại tệ, cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn bằng VNĐ và ngoại tệ đối với mọi thành phần kinh tế, kinh doanh vàng bạc, mua bán ngoại tệ, chi trả kiều hối, thành toán quốc tế và nghiệp vụ bảo lãnh. Năm đầu thành lập chỉ có 344 khách hàng giao dịch, trong đó có 80 khách hàng đến vay vốn, đến nay đã có hơn 2500 khách hàng, trong đó có 1800 khách hàng vay vốn. Khách hàng của chi nhánh trước đây chủ yếu trên địa bàn Huyện Gia Lâm, nay nhiều khách hàng nội thành, Đông Anh, Từ Sơn cũng đến mở tài khoản và vay vốn.

Tổ chức bộ máy hoạt động của chi nhánh khi mới thành lập chủ yếu ở Hội sở và 04 quỹ tiết kiệm ở thị trấn Đức Giang, Yên Viên và Gia Lâm. Nay chi nhánh thành lập thêm 03 phòng giao dịch ở thị trấn Đức Giang, Yên Viên, Đông Anh và 04 quỹ tiết kiệm, trong đó 03 quỹ ở nội thành và 01 quỹ ở Sài Đồng. Riêng Phòng Giao Dịch Đông Anh đã được nâng cấp thành Chi nhánh trực thuộc NHCT VN từ tháng 01/1997.

Trong những năm đầu thành lập, được sự chỉ đạo của Huyện ủy, Ủy Ban Nhân Dân Huyện Gia Lâm, NHCT VN và Chi nhánh Ngân hàng Nhà Nước thành phố Hà

Nội, Chi nhánh Chương Dương đã không ngừng đổi mới, năng động và sáng tạo vươn lên hòa nhập với cơ chế đổi mới của ngành, đưa mọi mặt hoạt động của mình ngang tầm với một số chi nhánh lớn của hệ thống NHCT VN.

Những hoạt động chính của Chi nhánh:

NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương được huy động vốn dài hạn, trung hạn, ngắn hạn bằng VNĐ và ngoại tệ từ mọi nguồn vốn trong nước dưới các hình thức sau:

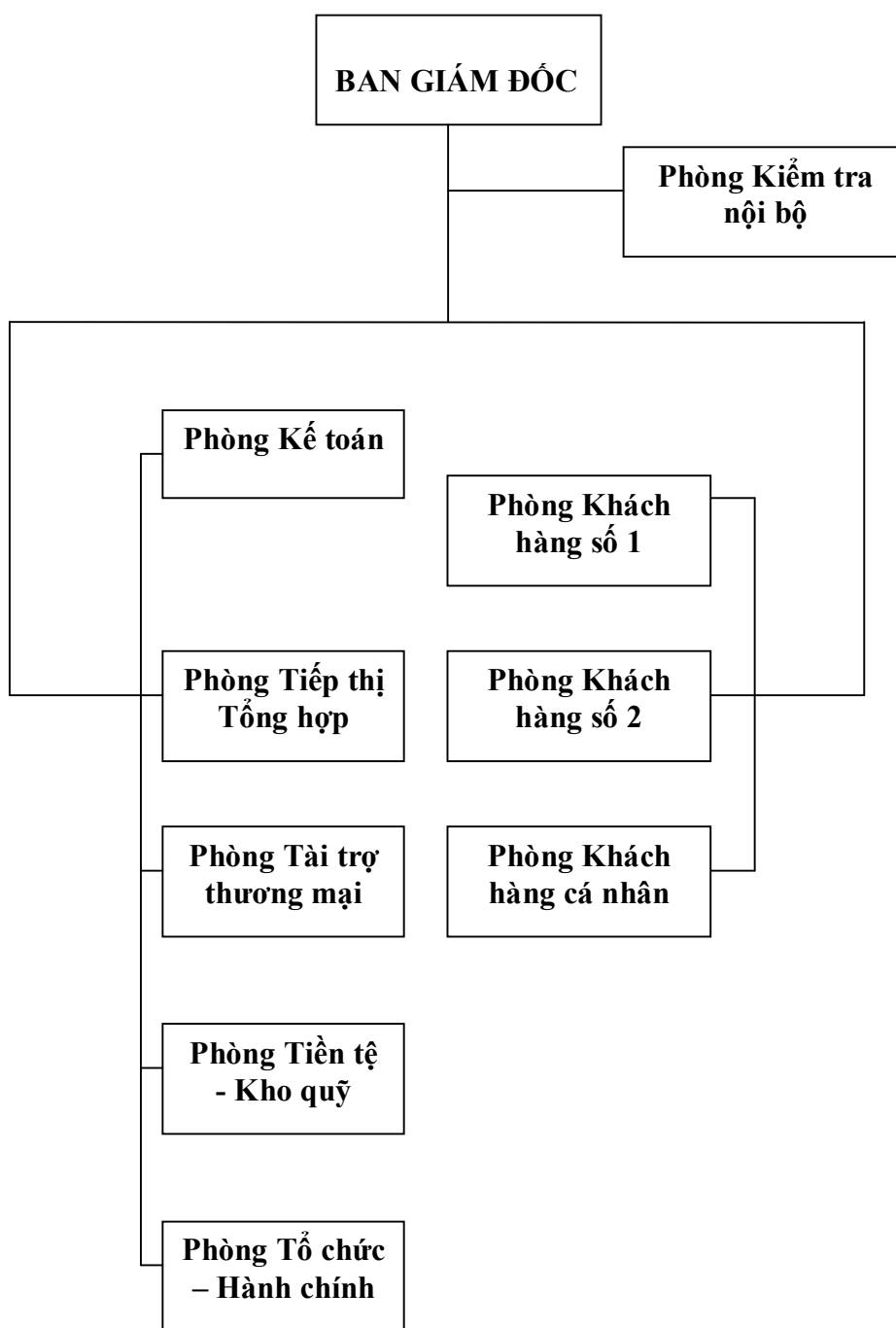
- Nhận tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm của tất cả các tổ chức, dân cư.
- Theo sự chỉ định của Hội sở chính, chi nhánh được huy động kỳ phiếu, trái phiếu với các loại kỳ hạn; Vay vốn của các tổ chức tài chính trên thị trường.
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn bằng VNĐ và ngoại tệ đối với các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế, hộ gia đình và cá nhân theo quy định của Nhà nước và Hội sở chính.
- Thực hiện các nghiệp vụ bảo lãnh, tái bảo lãnh.
- Chiết khấu các giấy tờ có giá.
- Mua bán, chuyển đổi ngoại tệ và các dịch vụ ngoại hối.
- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán trong và ngoài nước giữa các khách hàng.
- Tham gia đấu thầu mua trái phiếu, tín phiếu Chính phủ, trái phiếu NHNN, Kho bạc Nhà nước trên thị trường do NHNN tổ chức khi được Tổng giám đốc cho phép.
- Dịch vụ Ngân hàng đại lý, quản lý vốn đầu tư dự án theo yêu cầu.
- Dịch vụ tư vấn tài chính cho khách hàng.
- Các dịch vụ khác như: Dịch vụ rút tiền tự động ATM, Home Banking...

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương

Chi nhánh NHCT VN khu vực Chương Dương có trụ sở tại Phường Ngọc Lâm, Quận Long Biên, thành phố HN, đứng đầu là Ban Giám Đốc gồm: Giám Đốc và 03 Phó Giám Đốc, 09 phòng ban với đội ngũ nhân viên hơn 145 người, trong đó có nhiều nhân viên trẻ đầy nhiệt huyết, năng động và trình độ cao.

Cơ cấu tổ chức của chi nhánh được thể hiện qua sơ đồ sau:

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của NHCT VN - Chi nhánh Chương Dương



(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

2.2. Quy định chung trong cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương

2.2.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng

2.2.1.1. Cho vay mua sắm, sửa chữa nhà ở

Cho vay mua sắm, sửa chữa nhà ở là sản phẩm cho vay tiêu dùng của NHCT VN, nhằm đáp ứng nhu cầu về nhà ở của khách hàng cá nhân, hộ gia đình. Hiện nay, NHCT VN đưa ra quy định đối với hoạt động cho vay như sau:

Điều kiện vay vốn: Các cá nhân có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự; có hộ khẩu thường trú hoặc KT3 trên địa bàn Hà Nội; Đồng thời, tại thời điểm xem xét cho vay, khách hàng không có nợ xấu tại bất kì tổ chức tín dụng nào; có TSBĐ đầy đủ cho khoản vay, có nguồn thu nhập ổn định tối thiểu 3 triệu đồng/tháng, đảm bảo khả năng trả nợ trong thời hạn vay.

Đồng tiền cho vay: VNĐ.

Mức cho vay: xác định theo nhu cầu vốn, khả năng trả nợ của khách hàng và giá trị của TSBĐ. Trong đó, mức cho vay tối đa là 80% tổng nhu cầu vốn và không vượt quá tỷ lệ cho vay so với giá trị TSBĐ do NHCT VN quy định.

Thời hạn cho vay:

- Đối với xây dựng nhà: Tối đa 10 năm.
- Đối với sửa chữa nhà: Tối đa 05 năm.
- Mua nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở có kèm theo việc xây dựng, sửa chữa nhà ở: Tối đa 15 năm.

Phương thức trả nợ: Linh hoạt theo chu kỳ của thu nhập của khách hàng.

2.2.1.2. Cho vay mua sắm phương tiện đi lại

Cho vay mua sắm phương tiện đi lại là sản phẩm cho vay tiêu dùng của NHCT VN, nhằm đáp ứng nhu cầu về phương tiện đi lại của khách hàng cá nhân, hộ gia đình. Hiện nay, NHCT VN đưa ra quy định đối với sản phẩm cho vay này như sau:

Điều kiện vay vốn: Khách hàng phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự, độ tuổi tại thời điểm kết thúc thời hạn cho vay không quá 60 tuổi đối với nam và 55 tuổi đối với nữ; Có hộ khẩu thường trú hoặc sổ tạm trú (đã được đăng ký từ 01 năm trở lên) tại Hà Nội; Sử dụng vốn vay để thanh toán tiền mua xe với mục đích tiêu dùng; Đồng thời, phải có vốn tự có tham gia vào phương án mua xe, tối thiểu 30% giá trị xe đối với xe mới và 50% giá trị xe áp dụng đối với xe đã qua sử dụng. Thu nhập thường xuyên tối thiểu 05 triệu đồng/tháng; TSBĐ khoản vay có thể là chính phương tiện đi lại được mua từ vốn vay ngân hàng.

Tiện ích sản phẩm: Đáp ứng nhu cầu vay vốn ngay tại thời điểm chưa có Giấy đăng ký xe (đối với trường hợp mua xe tại đơn vị có liên kết với NHCT VN).

Mức cho vay: 70% giá trị xe đối với xe mới và 50% giá trị xe đối với xe đã qua sử dụng.

Thời hạn cho vay: Tối đa lên tới 05 năm đối với xe mới và 04 năm đối với xe đã qua sử dụng.

2.2.1.3. Cho vay du học

Cho vay du học là sản phẩm cho vay tiêu dùng của NHCT VN, nhằm đáp ứng nhu cầu du học nước ngoài của khách hàng. Hiện nay, NHCT VN đưa ra quy định đối với sản phẩm cho vay này như sau:

Điều kiện vay vốn: Khách hàng phải có năng lực pháp luật, năng lực hành vi dân sự, chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng vốn vay, đồng thời phải có quan hệ nhân thân với người đi du học nước ngoài (áp dụng với cho vay chi phí du học nước ngoài); Có hộ khẩu thường trú hoặc tạm trú (KT3) trên địa bàn Hà Nội và không quá 60 tuổi ở thời điểm kết thúc thời hạn cho vay; Có vốn tự có tham gia tối thiểu 30% chi phí du học (đối với cho vay chi phí du học); Có nguồn thu và phương án vay – trả nợ đảm bảo khả năng trả nợ gốc, lãi, phí trong thời gian cam kết.

Đồng tiền cho vay: VNĐ

Mức cho vay tối đa: 70% chi phí du học và 100% nhu cầu chứng minh tài chính.

Phương thức cho vay: Từng lần

Thời hạn cho vay:

- Đối với cho vay chi phí du học: Tối đa bằng thời gian của khóa học + 03 năm
- Đối với chứng minh tài chính: Tối đa bằng thời gian còn lại của khóa học (áp dụng với trường hợp xin gia hạn VISA).

2.2.1.4. Cho vay xuất khẩu lao động

Cho vay xuất khẩu lao động là sản phẩm cho vay tiêu dùng của NHCT VN, nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn để trang trải các chi phí hợp lý phục vụ cho việc đi lao động ở nước ngoài của cá nhân người lao động (trường hợp độc thân) hoặc hộ gia đình của người lao động Việt Nam. Hiện nay, NHCT VN đưa ra quy định đối với sản phẩm cho vay này như sau:

Điều kiện vay vốn: Độ tuổi khách hàng khi kết thúc thời hạn vay không quá 60 tuổi đối với đại diện hộ gia đình (trường hợp cho vay thông qua hộ gia đình) hoặc không quá 50 tuổi (trường hợp cho vay trực tiếp người lao động); Khách hàng phải mở TKTG tại NHCT VN, đồng thời cam kết người lao động chuyển tiền về TKTG này và có văn bản ủy quyền cho NHCT VN tự động trích tiền gửi thu hồi nợ khi đến hạn; Có vốn tự có tham gia tối thiểu 30% tổng nhu cầu vốn; Có TSBĐ đầy đủ cho khoản vay; Không có nợ xấu tại bất kì tổ chức tín dụng nào ở thời điểm cho vay.

Đồng tiền cho vay: VNĐ, ngoại tệ.

Mức cho vay tối đa: 70% nhu cầu vốn.

Thời hạn cho vay: Tối đa bằng thời hạn của hợp đồng đi lao động ở nước ngoài.

Phương thức cho vay: Từng lần.

2.2.1.5. Cho vay tín chấp

Cho vay tín chấp là sản phẩm cho vay tiêu dùng của NHCT VN, nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn tiêu dùng của khách hàng là cán bộ công nhân viên. Hiện nay, NHCT VN đưa ra quy định đối với sản phẩm cho vay này như sau:

Điều kiện vay vốn: Khách hàng phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật; Độ tuổi tại thời điểm kết thúc thời hạn cho vay không quá 59 tuổi đối với nam và 54 tuổi đối với nữ hoặc độ tuổi nghỉ hưu khác theo quy định của pháp luật trong các ngành đặc thù; Có hộ khẩu thường trú hoặc sổ tạm trú (đã được đăng ký từ 01 năm trở lên) tại Hà Nội. Cơ quan/tổ chức nơi làm việc thuộc danh mục do NHCT VN quy định và có trụ sở tại Hà Nội; Thu nhập thường xuyên tối thiểu từ 1,5 đến 3 triệu đồng/tháng; Được cơ quan nơi làm việc xác nhận thu nhập và cam kết trích thu nhập để trả nợ vay; Tham gia bảo hiểm con người kết hợp tín dụng tại Công ty Bảo hiểm Bảo Ngân với số tiền và thời hạn bảo hiểm tương ứng với dư nợ và thời hạn vay; Không có dư nợ vay không có TSBĐ tại các tổ chức tín dụng khác và không có nợ xấu tại bất cứ tổ chức tín dụng nào.

Đồng tiền cho vay: VNĐ.

Mức cho vay: Tuỳ theo mức thu nhập và vị trí công tác của khách hàng. Mức cao nhất có thể lên đến 300 triệu đồng.

Thời hạn cho vay: Tối đa 3 năm.

Phương thức cho vay: Từng lần.

Phương thức trả nợ: Trả định kỳ hàng tháng.

Về TSBĐ: Không cần có TSBĐ.

2.2.1.6. Cho vay mua đồ dùng và trang thiết bị gia đình

Cho vay mua đồ dùng và trang thiết bị gia đình là sản phẩm cho vay tiêu dùng của NHCT VN, nhằm đáp ứng nhu cầu về thiết bị gia đình của khách hàng cá nhân, hộ gia đình. Hiện nay, NHCT VN đưa ra quy định đối với sản phẩm cho vay này như sau:

Điều kiện vay vốn: Độ tuổi tại thời điểm kết thúc thời hạn cho vay không quá 65 tuổi, trừ một số trường hợp khác do NHCT VN quy định; Có người thừa kế nghĩa vụ trả nợ dưới 60 tuổi và chứng minh được nguồn thu nhập của mình để trả nợ; Có TSBĐ cho khoản vay hoặc có thể dùng chính tài sản hình thành từ vốn vay để bảo đảm.

Đồng tiền cho vay: VNĐ.

Mức cho vay: Tối đa 80% nhu cầu vốn.

Phương thức cho vay: từng lần hoặc trả góp.

Thời hạn cho vay: Tối đa không quá 5 năm.

2.2.1.7. Cho vay tiêu dùng qua thẻ tín dụng quốc tế

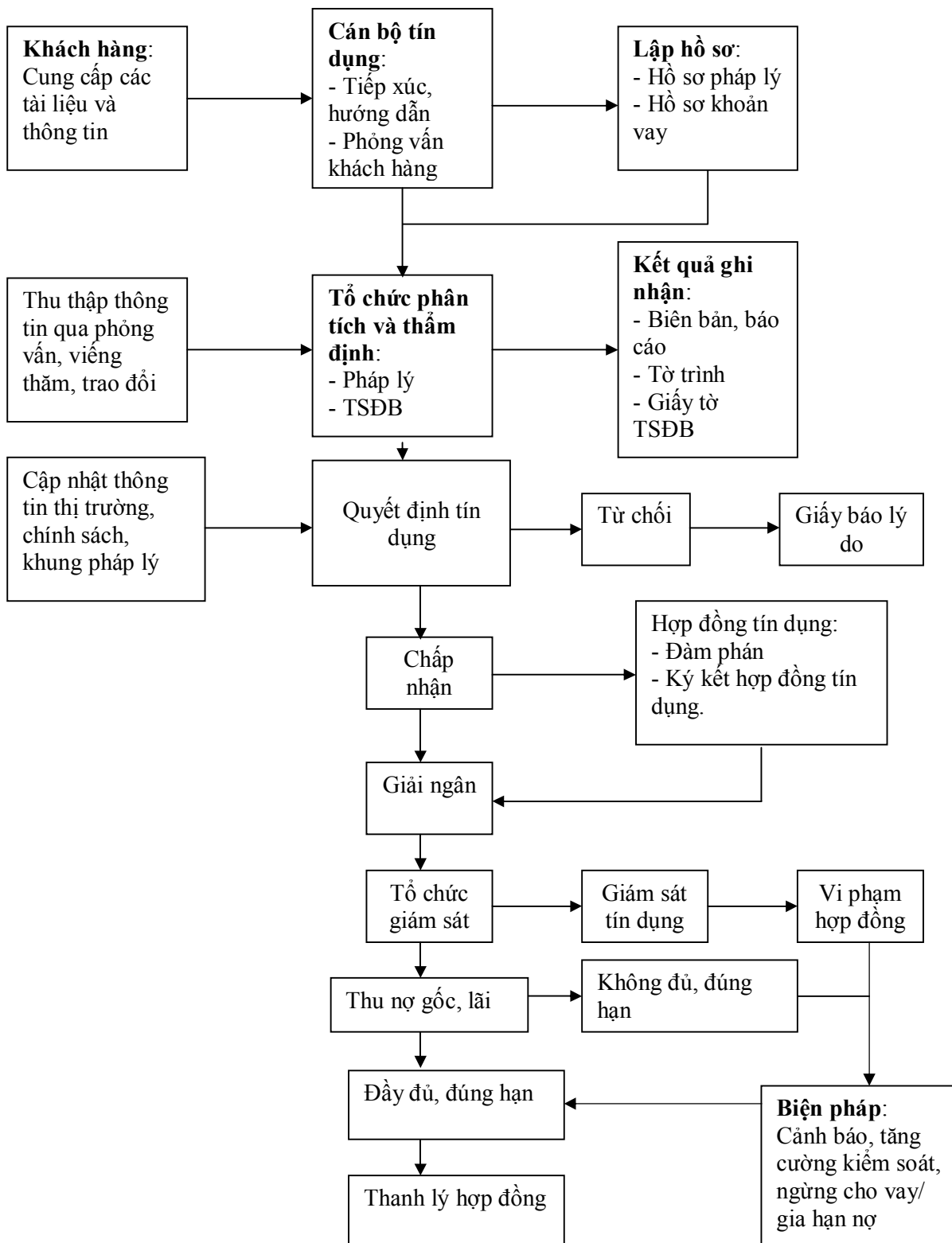
Cho vay tiêu dùng qua thẻ tín dụng quốc tế là sản phẩm cho vay tiêu dùng của NHCT VN, nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng trong và ngoài nước của khách hàng cá nhân, hộ gia đình thông qua việc sử dụng thẻ tín dụng. Hiện nay, NHCT VN đưa ra quy định đối với sản phẩm cho vay này như sau:

Điều kiện vay vốn: Khách hàng phải có TKTG cá nhân (tài khoản thanh toán) tại NHCT VN.

Tiện ích sản phẩm: Khách hàng có thể thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ tại hơn 9000 đại lý chấp nhận thẻ tại Việt Nam và hơn 25 triệu đại lý chấp nhận thẻ trên toàn thế giới; Khách hàng có thể rút tiền mặt tại 1 triệu điểm rút tiền mặt, hơn 500.000 ATM trên toàn thế giới và hơn 6.000 ATM tại Việt Nam hoạt động 24h x7 ngày; Đồng thời, được tận hưởng các chương trình giảm giá, khuyến mãi thường xuyên của các đơn vị chấp nhận thẻ trên phạm vi toàn cầu, đồng thời có thể thực hiện giao dịch bằng bất kỳ loại tiền tệ nào trên thế giới, phù hợp với khách hàng đi công tác hoặc đi du học ở nước ngoài.

2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng

Sơ đồ 2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương



(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ xin vay vốn. Cán bộ tín dụng tiếp nhận nhu cầu khách hàng, tư vấn theo yêu cầu về hồ sơ sau đó tiếp nhận hồ sơ.

Hồ sơ chung yêu cầu đối với khách hàng:

- Sổ hộ khẩu, chứng minh thư, KT3 (đối với khách hàng vay Việt Nam); hộ chiếu (đối với khách hàng vay nước ngoài). Khách hàng xuất trình bản chính để cán bộ tín dụng xem xét đối chiếu, sau đó cán bộ tín dụng sẽ lưu bản sao.

- Xác nhận của chính quyền địa phương về chữ ký và thường trú/tạm trú tại địa phương đối với khách hàng vay.

- Giấy đề nghị vay vốn theo mẫu của NHCT.

- Giấy xác nhận/giấy tờ chứng minh về thu nhập hàng tháng/thu nhập không thường xuyên của cơ quan quản lý lao động/ngân hàng (trong trường hợp nhận tiền kiều hối); Thư cam kết hỗ trợ của ban quản lý lao động.

- Bản sao Hợp đồng lao động (trong đó cho thấy thời gian đã công tác ít nhất 12 tháng).

- Giấy tờ, tài liệu chứng minh mục đích sử dụng tiền vay.

- Giấy tờ TSDB tiền vay.

Hồ sơ riêng yêu cầu đối với cán bộ công nhân viên:

- Bản sao Hợp đồng lao động/ quyết định biên chế, giấy xác nhận là cán bộ nhân viên.

- Bản sao Quyết định bổ nhiệm lãnh đạo (nếu có).

- Bảng lương hoặc sao kê tài khoản lương 03 tháng gần nhất.

Bước 2: Thu thập thông tin và thẩm định tín dụng

Về thông tin khách hàng: Cán bộ tín dụng thẩm định tính chính xác, đầy đủ và sự phù hợp về nội dung các thông tin khách hàng cung cấp trong Giấy đề nghị vay vốn, cụ thể: Họ tên, ngày tháng năm sinh, tình trạng gia đình, thông tin nghề nghiệp và các thông tin có liên quan khác. Đối với khách hàng cũ, cán bộ tín dụng kiểm tra thông tin khách hàng dựa vào các hồ sơ lưu trữ tại ngân hàng để nắm bắt và phân tích được lịch sử giao dịch của khách hàng về mức vay, dư nợ hiện tại, việc thực hiện trả nợ gốc và lãi...

Về thẩm định phi tài chính của khách hàng: thẩm định năng lực pháp luật, năng lực hành vi dân sự, quan hệ xã hội, tư cách, nhân thân của khách hàng và những người liên quan trực tiếp đến khoản vay. Xác định khách hàng có hay không thuộc các đối tượng không được cho vay, hạn chế cho vay, không được cho vay ưu đãi về lãi suất, mức cho vay, cho vay không có bảo đảm, đồng thời xác định uy tín, quan hệ tín dụng, thanh toán, tiền gửi với NHCT VN và các tổ chức tín dụng khác.

Về năng lực tài chính của khách hàng: Cán bộ tín dụng tiến hành đánh giá phân tích thu nhập của khách hàng trên cơ sở Hồ sơ chứng minh năng lực tài chính đã được khách hàng cung cấp, cụ thể: Thu nhập từ lương, thưởng và thu nhập khác, căn cứ sao kê TKTG thanh toán, hoặc Bảng lương của đơn vị công tác hoặc xác nhận thu nhập của đơn vị công tác, hoặc các văn bản tài liệu khác đủ cơ sở chứng minh nguồn thu nhập hợp pháp.

Về mục đích đề nghị vay vốn: Cán bộ tín dụng đối chiếu mục đích vay với danh mục hàng hóa bị cấm lưu thông và dịch vụ thương mại bị cấm, đối chiếu mức thu nhập của khách hàng so với khoản xin vay để thẩm định khả năng trả nợ của khách hàng

Về TSDB: dựa trên hồ sơ TSDB và thông tin do khách hàng cung cấp và từ khảo sát thực tế, cán bộ tín dụng tiến hành thẩm định các nội dung như giá trị pháp lý của tài sản: quyền sở hữu tài sản của khách hàng, người bảo lãnh, tình trạng tranh chấp...; tính thanh khoản của tài sản; giá trị tài sản; khả năng thu hồi nợ vay trong trường hợp phải xử lý tài sản...

Bước 3: Ra quyết định cho vay

Sau khi thực hiện kiểm tra hồ sơ vay vốn và kiểm tra tình hình thực tế khách hàng, thẩm định phương án vay vốn và trả nợ..., cán bộ tín dụng lập tờ trình thẩm định:

Nếu không đủ điều kiện cho vay: thông báo ngay cho khách hàng bằng văn bản. Cán bộ hỗ trợ tín dụng kiểm tra lại điều kiện, hồ sơ vay vốn của khách hàng, yêu cầu khách hàng bổ sung các giấy tờ còn thiếu theo yêu cầu của ngân hàng. Trong trường hợp ngân hàng từ chối cho vay, cán bộ tín dụng sẽ gửi thông báo đã kiểm tra của Trưởng phòng và có chữ ký của giám đốc cho khách hàng, trong đó ghi rõ lý do từ chối và kèm theo hồ sơ trả lại cho khách hàng.

Nếu đủ điều kiện cho vay: Đàm phán và kí kết các hợp đồng liên quan đến việc cấp tín dụng. Khi khoản vay được phê duyệt đồng ý cho vay cùng các điều kiện có liên quan, cán bộ tín dụng tiến hành soạn thảo các hợp đồng và giấy tờ liên quan đến giải ngân đồng thời thông báo cho khách hàng về kết quả xét duyệt cho vay. Thời gian thông báo chậm nhất trong vòng 07 ngày làm việc (kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ).

Bước 4: Thực hiện quyết định cho khách hàng vay

Sau khi hoàn tất các thủ tục ký kết, công chứng, chứng thực, đăng kí hợp đồng bảo đảm tiền vay và tiếp nhận, nhập TSDB theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của NHCT VN, kế toán sẽ giải ngân trên cơ sở khế ước nhận nợ.

Bước 5: Giám sát khoản vay, thu hồi nợ và xử lý những phát sinh sau khi cho vay

Sau khi giải ngân cho khách hàng vay, cán bộ tín dụng thường xuyên theo dõi tiến độ trả nợ của khách hàng vay. Định kỳ hàng tháng, cán bộ tín dụng tiến hành kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay và TSDB của khách hàng. Sau khi kiểm tra, cán bộ tín dụng

lập biên bản kiểm tra, nếu khách hàng sử dụng sai mục đích hoặc phát sinh những vấn đề có nguy cơ ảnh hưởng lớn đến khả năng trả nợ của khách hàng, cán bộ tín dụng báo cáo Trưởng phòng tín dụng để trình lãnh đạo xem xét quyết định ngừng cho vay hoặc có biện pháp thu hồi nợ trước hạn.

Căn cứ vào kỳ hạn trả nợ gốc và lãi của khoản vay, cán bộ tín dụng thông báo bằng văn bản trước khi thu lãi/ thu gốc cho khách hàng.

Cán bộ tín dụng tiến hành thống kê và đánh giá khách hàng qua các vấn đề: trả nợ đầy đủ, đúng hạn; trả nợ không đủ, không đúng hạn, nợ quá hạn phát sinh... và lưu vào hệ thống quản lý thông tin khách hàng. Nếu khách hàng đang gặp khó khăn nhất thời trong việc hoàn trả nợ gốc và lãi, ngân hàng có thể xem xét điều chỉnh kỳ hạn trả nợ hoặc gia hạn nợ. Trên cơ sở đơn đề nghị của khách hàng, cán bộ tín dụng kiểm tra tình hình thực tế của khách hàng, nếu đủ điều kiện gia hạn thì lập tờ trình gia hạn nợ cho khách hàng. Trưởng phòng tín dụng kiểm tra nội dung gia hạn nợ: Nếu đồng ý, ký trình lãnh đạo duyệt, đồng thời cùng với khách hàng thỏa thuận bổ sung vào hợp đồng tín dụng; Nếu không đồng ý, ghi rõ lý do và chuyển nợ quá hạn.

Bước 6: Thanh lý hợp đồng tín dụng

NHCT VN chỉ thực hiện tất toán khoản vay khi khách hàng đã trả hết nợ gốc, lãi và các nghĩa vụ cam kết hoặc có quyết định của cấp có thẩm quyền, sau đó tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng. Đối với TSDB, kiểm tra tình trạng giấy tờ, tài sản thế chấp, cầm cố; xuất kho giấy tờ, tài sản thế chấp, cầm cố.

2.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương.

Trước đây NHCT VN hoạt động theo hướng chuyên doanh mà chức năng chính là cho vay đối với các công ty, các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh. Các cá nhân, hộ gia đình không phải là đối tượng khách hàng chính của ngân hàng, chính vì vậy đã tạo ra sự mất cân đối giữa cho vay sản xuất và cho vay tiêu dùng. Trước đây, do một số yếu tố khách quan và chủ quan mà cho vay tiêu dùng vẫn là một hình thức mới mẻ đối với các ngân hàng, tuy nhiên, những năm gần đây do nền kinh tế không ngừng phát triển khiến cho đời sống người dân ngày càng được cải thiện, nhu cầu về tiêu dùng tăng cao - đặc biệt là ở các thành phố lớn, thì các ngân hàng thương mại bắt đầu triển khai cho vay tiêu dùng, trong đó có NHCT VN. NHCT chi nhánh Chương Dương trước đây cũng chủ yếu cho vay đối với doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp chế biến và xây dựng, nhưng khi nền kinh tế chuyển sang cơ chế thị trường đầy cạnh tranh, đòi hỏi các ngân hàng phải chuyển đổi thành các ngân hàng đa năng thì hình thức cho vay tiêu dùng tại chi nhánh cũng được thực sự quan tâm, chú trọng nâng cao và phát triển.

2.3.1. Tình hình giải ngân cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 – 2011

Bảng 2.3. Doanh số cho vay tiêu dùng

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							Năm 2009 – 2010		Năm 2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Doanh số CVTD	1343	44,99	985	23,09	759	12,97	-358	-26,66	-226	-22,94
Tổng doanh số cho vay	2985	100	4266	100	5854	100	1281	42,91	1588	37,22

(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Qua bảng số liệu trên, có thể thấy doanh số cho vay của chi nhánh có sự gia tăng qua các năm. Cụ thể là: năm 2009, doanh số cho vay đạt 2985 tỷ đồng; Năm 2010 tăng 42,91% đạt 4266 tỷ đồng; Năm 2011, đạt 5854 tỷ đồng, tăng 1588 tỷ, tương ứng tăng 37,22%. Điều này chứng tỏ trong ba năm qua, chi nhánh đã giải ngân được nguồn vốn lớn, đáp ứng được nhu cầu vay vốn đa dạng của khách hàng. Nguyên nhân doanh số cho vay tăng trong những năm qua là do chi nhánh đã nắm bắt kịp thời nhu cầu về vốn vay của các tổ chức, doanh nghiệp trong khu vực, từ đó đẩy mạnh cho vay, đồng thời khai thác các dự án tiềm năng, chủ động tìm kiếm khách hàng mới để cho vay bên cạnh việc lưu giữ những khách hàng truyền thống và mở rộng mạng lưới cho vay trong khu vực. Trong đó, có thể thấy cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng tương đối lớn. Do khu vực quận Long Biên có đông dân cư, nhu cầu chi tiêu tăng lên cùng với mức gia tăng thu nhập nên mặc dù có xu hướng giảm qua các năm, nhưng doanh số cho vay tiêu dùng của chi nhánh vẫn được duy trì ở mức khá cao. Năm 2009, doanh số cho vay tiêu dùng là 1343 tỷ đồng, chiếm 44,99% tổng doanh số cho vay. Đến năm 2010 và năm 2011, tình hình giải ngân vốn cho vay tại chi nhánh có sự sụt giảm, thể hiện ở xu hướng giảm dần qua hai năm của doanh số cho vay tiêu dùng. Năm 2010, doanh số cho vay tiêu dùng của chi nhánh giảm 358 tỷ đồng so với năm 2009, tương ứng giảm 26,66%. Nguyên nhân là do những tháng đầu năm 2010, khó khăn thanh khoản đã khiến tăng trưởng tín dụng chung của hệ thống ngân hàng liên tục ở mức thấp, bởi vậy

cho vay tiêu dùng theo đó cũng cầm chừng, thêm vào đó, vào những tháng đầu năm 2010, cơ chế trần lãi suất cho vay cũng trở thành rào cản cho tín dụng tiêu dùng. Ở thời điểm này, lãi suất cho vay VNĐ tối đa là 12%, nhưng nhiều ngân hàng, trong đó có NHCT VN, bằng hình thức thu phí, đã gián tiếp đẩy lãi suất lên tới 18% - 19%. Lãi suất cao là nguyên nhân nổi bật nhất hạn chế khả năng tiếp cận vốn ngân hàng của người tiêu dùng. Năm 2011, doanh số cho vay tiêu dùng cũng chỉ đạt 759 tỷ đồng, giảm 226 tỷ so với năm 2010, tương ứng giảm 22,94%. Có thể thấy rủi ro trong cho vay tiêu dùng khá cao do thông tin khách hàng vay vốn khó nắm bắt và khó đánh giá chính xác, thêm vào đó, tình hình nền kinh tế lại có nhiều chuyển biến phức tạp, vì vậy với tâm lý e ngại, nhiều NHTM nói chung và NHCT VN – chi nhánh Chương Dương nói riêng đã đưa ra giải pháp an toàn – thu hẹp doanh số cho vay tiêu dùng. Để thu hẹp doanh số cho vay, chi nhánh đã đưa ra những điều kiện vay vốn tiêu dùng khó khăn và ngặt nghèo hơn trước, qua đó phân loại được khách hàng, nhằm giảm rủi ro đến mức tối đa, đồng thời có thể tập trung tốt hơn vào chất lượng của các khoản cho vay.

Tóm lại trong ba năm gần đây, chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương đã có mức tăng trưởng khá cao về doanh số cho vay nói chung. Về doanh số cho vay tiêu dùng, mặc dù những phân tích trên chưa phản ánh được bản chất cho vay tiêu dùng của chi nhánh là tốt hay xấu, nhưng điều đó đã cho thấy rằng quy mô cho vay tiêu dùng của chi nhánh được điều chỉnh và duy trì ở mức hợp lý, phù hợp với các chính sách của NHNN, đồng thời góp phần gia tăng thu nhập cho chi nhánh và khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn.

2.3.2. Tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 - 2011

Bảng 2.4. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							Năm 2009 – 2010		Năm 2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Doanh số thu nợ CVTD	1311	46	846	21,32	1450	25,16	-465	-35,47	604	71,39
Tổng doanh số thu nợ	2850	100	3968	100	5763	100	1118	39,23	1795	45,24

(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Qua bảng số liệu trên, nhìn chung doanh số thu nợ của chi nhánh có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể là: Năm 2009, doanh số thu nợ là 2850 tỷ đồng; Năm 2010, tăng 1118 tỷ so với năm 2009 (tương ứng tăng 39,23%); Năm 2011, doanh số thu nợ là 5763 tỷ, tăng 1795 tỷ đồng (tương ứng tăng 45,24% so với năm 2010. Trong đó doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng tương đối cao với năm 2009, chiếm 46% tổng doanh số thu nợ, thu được 1311 tỷ đồng. Năm 2010, doanh số thu nợ có sự suy giảm, nguyên nhân chính là do công tác thu nợ tại chi nhánh thiếu đơn đốc sát sao dẫn đến kết quả là chỉ thu được 846 tỷ (giảm 465 tỷ đồng, tương ứng giảm 35,47% so với năm 2009). Tuy nhiên đến năm 2011, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng đã tăng lên đáng kể, thu được 1450 tỷ đồng (tăng 604 tỷ, tương ứng tăng 71,39% so với năm 2010). Nguyên nhân là do đầu năm 2011, NHNN ban hành Chỉ thị số 01/CT-NHNN về việc thực hiện giải pháp tiền tệ và hoạt động ngân hàng nhằm kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô và bảo đảm an sinh xã hội. Chỉ thị này yêu cầu *“tỷ trọng dư nợ cho vay lĩnh vực phi sản xuất của các ngân hàng so với tổng dư nợ đến 30/6/2011 chỉ được tối đa là 22% và đến 31/12/2011 tối đa là 16%”*. Cho vay tiêu dùng gồm *“cho vay đối với các nhu cầu vốn để phục vụ đời sống, cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng”* nằm trong yêu cầu của chỉ thị này. Đồng thời, đối với *“trường hợp các ngân hàng chưa thực hiện được việc giảm tỷ trọng dư nợ cho vay lĩnh vực phi sản xuất về dưới 22% trên tổng dư nợ theo như Chỉ thị đã đưa ra, NHNN sẽ áp dụng tỷ lệ dự trữ bắt buộc gấp 2 lần so với tỷ lệ dự trữ bắt buộc chung đối với tổ chức tín dụng đó cùng với các biện pháp hạn chế phạm vi hoạt động kinh doanh trong 6 tháng cuối năm 2011 và sang cả năm 2012”*. Do vậy, nhằm đáp ứng Chỉ thị này, chi nhánh đã thực hiện việc tăng lãi suất cho vay tiêu dùng lên đến 20 - 22%/năm. Do lãi suất cao gây nên áp lực trả lãi lớn đối với khách hàng, vì vậy, nhiều khách hàng hoàn trả gốc trước hạn.

Ngoài ra, để đạt được kết quả công tác thu nợ như vậy còn là nhờ sự chỉ đạo, đơn đốc kịp thời của ban Giám đốc trong việc giao kế hoạch, chỉ tiêu đến từng phòng ban và cán bộ tín dụng, đồng thời xem đây là cơ sở cho việc đánh giá kết quả thi đua giữa các phòng ban. Vì doanh số thu nợ ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của chi nhánh nên chi nhánh cần tăng cường hơn nữa công tác thu nợ, góp phần giảm rủi ro và tăng lợi nhuận.

2.3.3. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 – 2011

Trong điều kiện tình hình kinh tế trong nước và thế giới có nhiều diễn biến không thuận lợi, lãi suất đầu vào biến động theo xu hướng ngày càng tăng, bên cạnh đó sức cạnh tranh của các ngân hàng thương mại trên cùng địa bàn ngày càng mạnh hơn nên hoạt động tín dụng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng của chi nhánh đã gặp rất nhiều thách thức. Thực hiện chỉ đạo của NHCT VN, chi nhánh đã chú trọng tăng

trường tín dụng, đặc biệt là tín dụng tiêu dùng, kiểm soát được vốn cho vay. Chi nhánh đã nỗ lực tìm kiếm thị trường, áp dụng nhiều hình thức cho vay tiêu dùng, đồng thời trên cơ sở chọn lọc khách hàng, giảm dần dư nợ đối với những khách hàng có tình hình tài chính yếu kém, nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.

Sau đây là tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng của chi nhánh:

2.3.3.1. Tình hình dư nợ cho vay phân theo thời gian

Bảng 2.5. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo thời gian

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							Năm 2009 – 2010		Năm 2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Ngắn hạn	272	27,93	496	44,56	143	33,89	224	82,35	-353	-71,17
Trung và dài hạn	702	72,07	617	55,44	279	66,11	-85	-12,11	-338	-54,78
Dư nợ cho vay tiêu dùng	974	100	1113	100	422	100	139	14,27	-691	-62,08

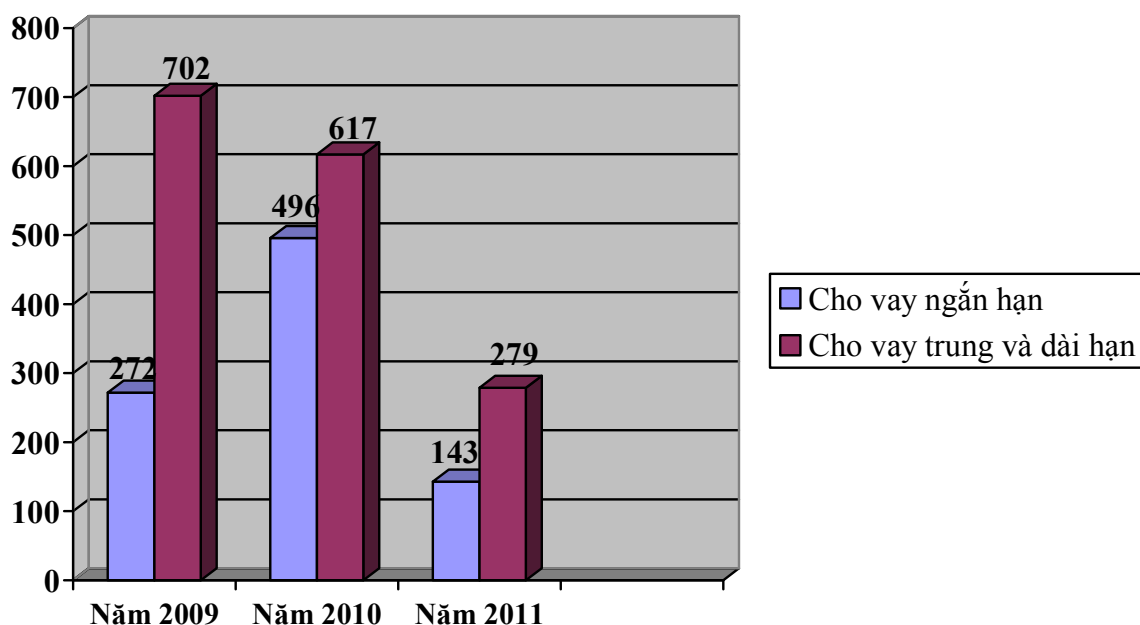
(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Qua bảng số liệu trên ta thấy tổng dư nợ trung và dài hạn qua các năm đều chiếm tỷ trọng lớn hơn dư nợ ngắn hạn trong tổng dư nợ cho vay. Cụ thể là:

Dư nợ cho vay ngắn hạn: năm 2009 đạt 272 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 27,93% tổng dư nợ; Năm 2010, tăng mạnh đạt 496 tỷ đồng, tương ứng tăng 82,35%; Năm 2011 giảm 71,17% chỉ còn 143 tỷ.

Dư nợ cho vay trung và dài hạn: năm 2009, chiếm tỷ trọng 72,07% tổng dư nợ, đạt 702 tỷ đồng; Năm 2010, giảm 12,11% tương ứng giảm 85 tỷ đồng; Năm 2011 giảm mạnh chỉ đạt 279 tỷ đồng, tức giảm 338 tỷ đồng (tương ứng giảm 54,78%).

Biểu đồ 2.1. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo thời gian



Một xu hướng dễ nhận thấy qua ba năm tại chi nhánh là cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng đang có sự chuyển hướng, tăng dần tỷ trọng cho vay tiêu dùng ngắn hạn. Nguyên nhân là do tình hình huy động vốn trung và dài hạn còn hạn chế, vì vậy, chi nhánh Chương Dương đã thận trọng hơn với các khoản cho vay tiêu dùng trung và dài hạn, thay vào đó, tăng tỷ trọng cho vay ngắn hạn nhằm đảm bảo vấn đề thanh khoản. Có thể thấy rằng chi nhánh đã có sự thay đổi trong chiến lược kinh doanh, chuyển sang chiến lược thận trọng, trong đó, việc tập trung vào các khoản cho vay ngắn hạn sẽ đảm bảo an toàn cho chi nhánh trong việc thu hồi vốn, đồng thời giúp chi nhánh quản lý tốt hơn chất lượng các khoản cho vay.

Với nguồn dư nợ trung và dài hạn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ mang lại cho chi nhánh nhiều lợi nhuận lớn, vì lãi suất cho vay trung và dài hạn lớn hơn lãi suất cho vay ngắn hạn. Năm 2009, dư nợ cho vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Điều này một phần là do trong năm 2009, Chính Phủ thực hiện gói kích cầu hỗ trợ kinh tế sau cuộc khủng hoảng tài chính toàn cầu năm 2008, trong đó có gói hỗ trợ lãi suất, thêm vào đó là chính sách tiền tệ và chính sách tài khóa được thay đổi từ thắt chặt thành nới lỏng đã tạo điều kiện cho người dân có thể tiếp cận nguồn vốn vay dễ dàng hơn để phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng, đặc biệt là nhu cầu về mua mới, sửa chữa nhà hay các phương tiện vận tải tiêu dùng. Do vậy trong năm 2009, hình thức cho vay tiêu dùng tại chi nhánh chủ yếu tập trung vào cho vay trung và dài hạn, còn cho vay ngắn hạn hầu hết là cho vay để mua sắm đồ dùng,

thiết bị trong gia đình, những khoản vay này thường là những khoản nhỏ lẻ và tỷ trọng không nhiều.

Mặc dù cho vay trung và dài hạn mang lại cho chi nhánh nguồn thu nhập lớn, nhưng hình thức này cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro cho chi nhánh do thời gian hoàn vốn lâu, mặt khác nguồn vốn huy động trung và dài hạn của chi nhánh lại chiếm tỷ trọng nhỏ hơn nguồn vốn huy động ngắn hạn, do vậy phần lớn nguồn cho vay trung và dài hạn của chi nhánh được tài trợ từ nguồn huy động ngắn hạn khiến cho chi nhánh bị động trong việc quay vòng vốn và ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của ngân hàng. Một lý do khác nữa là do năm 2010, gói hỗ trợ lãi suất của Chính phủ kết thúc, thêm vào đó tỷ lệ lạm phát tăng cao với CPI cả năm đạt 11,75% nên chi nhánh tập trung nhiều hơn vào cho vay ngắn hạn, đảm bảo thu hồi vốn nhanh. Vì vậy, trong 2 năm 2010 và 2011, chi nhánh đã hạn chế việc cấp tín dụng tiêu dùng trung và dài hạn. Năm 2010, dư nợ tín dụng trung và dài hạn chỉ còn chiếm 55,44% trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, giảm 12,11% so với năm 2009.

Như vậy, đối với cho vay tiêu dùng, chi nhánh Chương Dương chủ yếu tập trung cho vay trung và dài hạn. Tuy nhiên các khoản vay với thời hạn trung và dài hạn thường đòi hỏi ngân hàng phải có một cơ cấu nguồn vốn cho vay hợp lý, với nguồn trung và dài hạn đủ lớn đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, trong khi đó, nguồn vốn huy động của chi nhánh chủ yếu là vốn ngắn hạn. Sự mất cân đối này rất dễ gây ra rủi ro cho chi nhánh. Vì vậy, để khắc phục tình trạng này, ngân hàng cần phải có biện pháp cân đối nguồn vốn với nhu cầu vốn vay của khách hàng.

2.3.3.2. Tình hình dư nợ cho vay phân theo hình thức đảm bảo

Bảng 2.6. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							Năm 2009 – 2010		Năm 2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Cho vay tín chấp	350	35,93	456,5	41,02	181	42,89	106,5	30,43	-275,5	-60,35
Cho vay thế chấp tài sản	624	64,07	656,5	58,98	241	57,11	32,5	5,21	-415,5	-63,29
Dư nợ cho vay tiêu dùng	974	100	1113	100	422	100	139	14,27	-691	-62,08

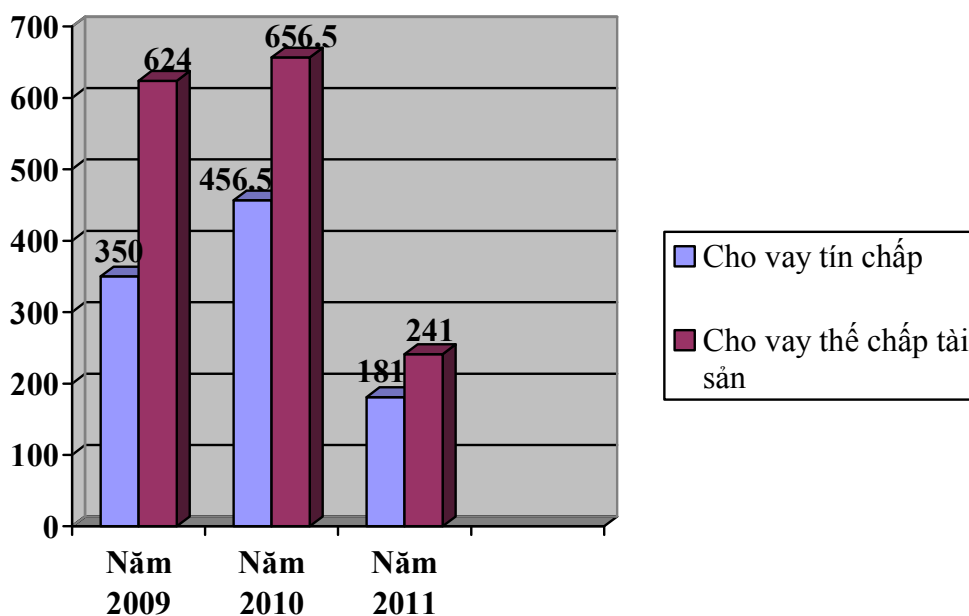
(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Qua bảng số liệu trên ta thấy, trong giai đoạn năm 2009 – 2011, dư nợ cho vay tín chấp và dư nợ cho vay thế chấp tài sản đều có sự thay đổi đáng kể. Cụ thể:

Dư nợ cho vay tín chấp: năm 2009 đạt 350 tỷ đồng, năm 2010 tăng 30,43% so với năm 2009, tương đương với 456,5 tỷ đồng; năm 2011 giảm 60,35% so với năm 2010, ứng với 181 tỷ đồng.

Dư nợ cho vay thế chấp tài sản: năm 2009 đạt 624 tỷ đồng; năm 2010 tăng 32,5 tỷ đồng, tương ứng 5,21% so với năm 2009; năm 2011 giảm 415,5 tỷ đồng, tương ứng giảm 63,29% so với năm 2010.

Biểu đồ 2.2. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo



Ta thấy, dư nợ cho vay thế chấp tài sản luôn chiếm tỷ trọng cao hơn so với tỷ trọng dư nợ cho vay tín chấp. Cụ thể là: Năm 2009, dư nợ cho vay thế chấp tài sản chiếm 64,07%; Năm 2010, chiếm 58,98%; Năm 2011, chiếm 57,11%. Đây là một phần trong việc thực hiện chủ trương chung của toàn hệ thống ngân hàng là mở rộng cho vay trên cơ sở có tài sản đảm bảo, tạo sự phát triển an toàn và hiệu quả đối với hoạt động tín dụng. Tuy nhiên, qua ba năm, ta thấy dư nợ cho vay thế chấp tài sản tại chi nhánh có xu hướng giảm dần. Điều này có thể ảnh hưởng xấu đến chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh nếu chi nhánh không có sự kiểm soát tốt, bởi cho vay thế chấp giảm đồng nghĩa với rủi ro trong cho vay tiêu dùng cũng sẽ cao hơn.

Trái lại, một xu hướng đối nghịch được thấy rõ ở cho vay tín chấp. Cho vay tín chấp là hình thức cho vay không cần tài sản đảm bảo mà chỉ dựa trên uy tín của khách hàng, do vậy chứa đựng rủi ro cao nên thông thường các ngân hàng e ngại và có xu hướng thu hẹp tỷ trọng dư nợ cho vay, đặc biệt là cuối năm 2009, sau khi NHNN

tuyên bố cụ thể về kế hoạch thanh kiểm tra chất lượng tín dụng, cho vay hỗ trợ lãi suất thì cho vay tín chấp tiêu dùng đã suy giảm đáng kể, thay vào đó, nhiều ngân hàng chuyển hướng sang cho vay tiêu dùng có thể chấp, chủ yếu là cho vay mua nhà, xây sửa nhà... nhưng với lãi suất thỏa thuận. Khách hàng của hình thức cho vay tín chấp chủ yếu là cán bộ công nhân viên. Có thể thấy, so với một số ngân hàng khác, tỷ trọng dư nợ cho vay tín chấp được chi nhánh Chương Dương duy trì ở mức tương đối lớn.

Chi nhánh nhận thấy cần phải quan tâm tăng trưởng cho vay tín chấp đối với đối tượng khách hàng cán bộ công nhân viên là do:

Thứ nhất, nền kinh tế nước ta đang trên đà phát triển, tổng sản phẩm trong nước GDP liên tục tăng trưởng, sản phẩm hàng hóa – dịch vụ phong phú, đa dạng; thu nhập quốc dân, thu nhập bình quân đầu người ngày càng tăng nên thu nhập và nhu cầu tiêu dùng của bộ phận cán bộ công nhân viên cũng gia tăng. Tuy nhiên, giữa thu nhập và nhu cầu chi tiêu của họ thường có độ lệch về thời gian nên phát sinh nhu cầu vay vốn ngân hàng. Nghĩa là, quy mô tăng trưởng tín dụng đối với cán bộ công nhân viên đồng biến với tốc độ phát triển của nền kinh tế.

Thứ hai, đa số cán bộ công nhân viên đều có trình độ văn hóa, chuyên môn nghiệp vụ, am hiểu pháp luật nên dễ dàng tiếp cận với hồ sơ, thủ tục và các công nghệ ngân hàng hiện đại.

Thứ ba, khi khách hàng không trả nợ được, việc xử lý thu hồi nợ tương đối dễ dàng hơn các đối tượng khách hàng tư nhân, cá thể khác bằng cách quản lý và trích các khoản thu nợ hoặc tác động uy tín, lòng tự trọng của họ.

Do vậy, để có chiến lược phát triển lâu dài và bền vững trong tương lai, đồng thời giới thiệu đến khách hàng sử dụng những sản phẩm dịch vụ của ngân hàng ngày càng nhiều, chi nhánh đã chú trọng đến hình thức cho vay đối với cán bộ công nhân viên có nguồn thu nhập ổn định từ lương. Kênh đầu tư này đã giúp chi nhánh mở rộng đối tượng khách hàng và trong tương lai, đó sẽ là khách hàng tiềm năng sử dụng ngày càng nhiều sản phẩm dịch vụ của NHCT VN nói chung và chi nhánh Chương Dương nói riêng.

Tuy nhiên, đây vẫn là hình thức cho vay chứa đựng nhiều rủi ro, do vậy, với tỷ trọng cho vay tín chấp cao đòi hỏi chi nhánh phải có sự kiểm tra, giám sát các khoản vay kỹ lưỡng. Đối với đội ngũ cán bộ tín dụng trẻ còn thiếu kinh nghiệm, cần phải có sự giám sát để có những biện pháp giải quyết đúng đắn. So với hình thức cho vay có TSĐB, khi không thu hồi được nợ, chi nhánh vẫn có thể phát mại tài sản của khách hàng với ý nghĩa như nguồn thu nợ thứ hai, từ đó giảm bớt được rủi ro tín dụng; còn đối với hình thức cho vay tín chấp - cho vay dựa trên uy tín của khách hàng, một khi cán bộ tín dụng không thu hồi được nợ sẽ ngay lập tức có ảnh hưởng xấu đến thu nhập của chi nhánh, đồng thời cũng sẽ ảnh hưởng đến chất lượng của khoản vay. Trong thực

tế, đối với hình thức cho vay này, nhìn chung, công tác thu nợ của chi nhánh được thực hiện tương đối tốt nhờ có sự đôn đốc thu nợ kịp thời của cán bộ tín dụng và sự phối hợp nhịp nhàng với các cơ quan, nơi làm việc của khách hàng vay. Điều này đã góp phần làm gia tăng chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh, do vậy, hình thức cho vay tín chấp được chi nhánh đặc biệt chú trọng và quan tâm. Ngoài những lợi ích mà cho vay tín chấp mang lại cho chi nhánh, chi nhánh còn nhận thấy hình thức này có rất nhiều lợi ích đối với khách hàng vay: Giúp cho cán bộ công nhân viên thỏa mãn những nhu cầu về vốn để nâng cao đời sống vật chất, tinh thần hòa nhập với sự phát triển của xã hội; Hồ sơ thủ tục cho vay đơn giản, mỗi khách hàng chỉ cần lập Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án vay trả nợ; Trong quá trình trả nợ vay rất đơn giản và nhanh chóng khi khách hàng đã mở tài khoản tại NHCT VN; Tổ chức, đơn vị có khả năng quản lý, giám sát chặt chẽ quá trình trả nợ vay của nhân viên mình, tạo nên sự tín nhiệm trong quan hệ tín dụng với ngân hàng; Trường hợp các tổ chức, đơn vị thực hiện việc chi trả lương qua thẻ ATM thì phía NHCT VN sẽ làm thay công việc thu nợ và lãi vay của cán bộ công nhân viên yêu cầu của đơn vị rất đơn giản và thuận lợi...

Như vậy, cho vay tín chấp không chỉ mang lại lợi ích cho bản thân ngân hàng mà còn đem đến nhiều thuận tiện đối với khách hàng sử dụng. Điều này phù hợp với chiến lược kinh doanh của chi nhánh cũng như của toàn hệ thống NHCT VN nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Vì vậy qua ba năm, chi nhánh đã tăng tỷ trọng cho vay tín chấp từ 35,93% (năm 2009) lên đến trên 41% (năm 2010 và năm 2011).

2.3.3.3. Tình hình dư nợ cho vay phân theo loại tiền

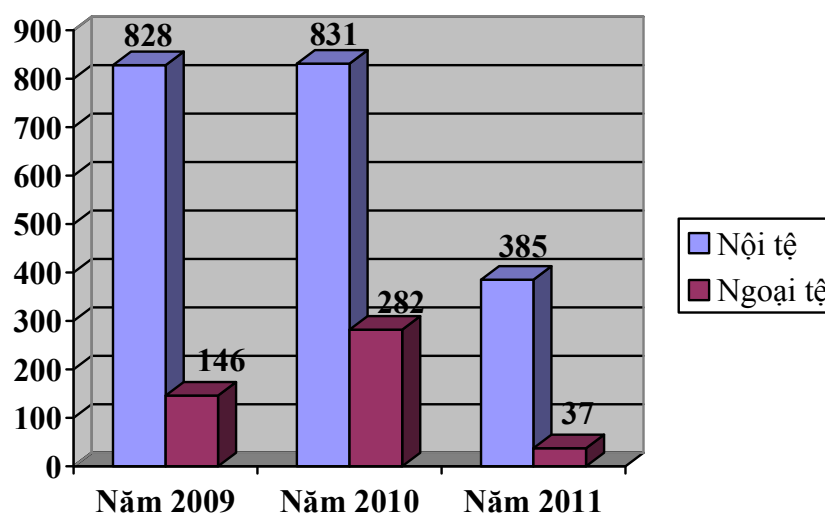
Bảng 2.7. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo loại tiền

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							Năm 2009 – 2010		Năm 2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Nội tệ	828	85,01	831	74,66	385	91,23	3	0,36	-446	-53,67
Ngoại tệ	146	14,99	282	25,34	37	8,77	136	93,15	-245	-86,88
Dư nợ cho vay tiêu dùng	974	100	1113	100	422	100	139	14,27	-691	-62,08

(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Biểu đồ 2.3. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo loại tiền



Qua bảng số liệu trên có thể thấy chi nhánh cho vay tiêu dùng chủ yếu bằng nội tệ. Nguyên nhân là do chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương hoạt động trên địa bàn quận Long Biên có nhu cầu vốn nội tệ là chính, hơn nữa với nhu cầu vay nhằm đáp ứng mục đích tiêu dùng thì khách hàng thường vay nội tệ là chủ yếu. Còn các khoản vay ngoại tệ hầu hết là khách hàng vay để xuất khẩu lao động hay đáp ứng nhu cầu du học. Cụ thể là:

Dư nợ cho vay tiêu dùng bằng nội tệ: năm 2009 là 828 tỷ đồng, chiếm 85,01% trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng; Năm 2010 là 831 tỷ đồng, tăng 3 tỷ đồng so với năm 2009 (tương ứng tăng 0,36%); Năm 2011 là 385 tỷ đồng, chiếm 91,23% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, giảm 446 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng giảm 53,67%).

Dư nợ cho vay tiêu dùng bằng ngoại tệ: năm 2009 là 146 tỷ đồng; Năm 2010 là 282 tỷ đồng, tăng 136 tỷ so với năm 2009 (tương ứng tăng 93,15%); Năm 2011 là 37 tỷ đồng, chiếm 8,77% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, giảm 245 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng giảm 86,88%).

Xét giai đoạn năm 2009 – 2010, ta nhận thấy, tuy cả dư nợ cho vay tiêu dùng bằng nội tệ và ngoại tệ đều có sự gia tăng, nhưng dư nợ ngoại tệ vẫn có tỷ lệ tăng trưởng vượt trội so với dư nợ nội tệ. Có thể lý giải điều này như sau: Năm 2010 nền kinh tế nước ta vẫn phải tiếp tục đương đầu với những khó khăn, thách thức của cuộc khủng hoảng kinh tế tài chính toàn cầu, tài khoản vãng lai bị thâm hụt lớn, đồng nội tệ mất giá (theo báo cáo thường niên năm 2010 của NHNN thì VNĐ mất giá hơn 20% so với đồng Yên của Nhật Bản, hơn 17% so với đồng tiền của Thái Lan và Malaysia, gần 8% so với đồng tiền Nhân dân tệ của Trung Quốc) và tình trạng đô la hóa nền kinh tế gia tăng, do vậy, nhiều khách hàng vay xuất khẩu lao động và vay du học đã chuyển sang vay bằng ngoại tệ vì lãi suất vay ngoại tệ thấp hơn nhiều so với lãi suất vay nội tệ. Đến

năm 2011, dư nợ cho vay bằng ngoại tệ giảm mạnh, chỉ còn chiếm 8,77% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân chi nhánh cắt giảm cho vay ngoại tệ là để đảm bảo thanh khoản ngoại tệ trước tình hình vốn ngoại tệ huy động sụt giảm, do vậy trong năm 2011, chi nhánh chỉ đáp ứng cho vay ngoại tệ những trường hợp vay xuất khẩu lao động với điều kiện phải mở TKTG tại NHCT VN, cam kết người lao động chuyển tiền về TKTG này và có văn bản uỷ quyền cho NHCT VN tự động trích tiền gửi thu hồi nợ khi đến hạn.

2.3.3.4. Tình hình dư nợ cho vay phân theo mục đích sử dụng

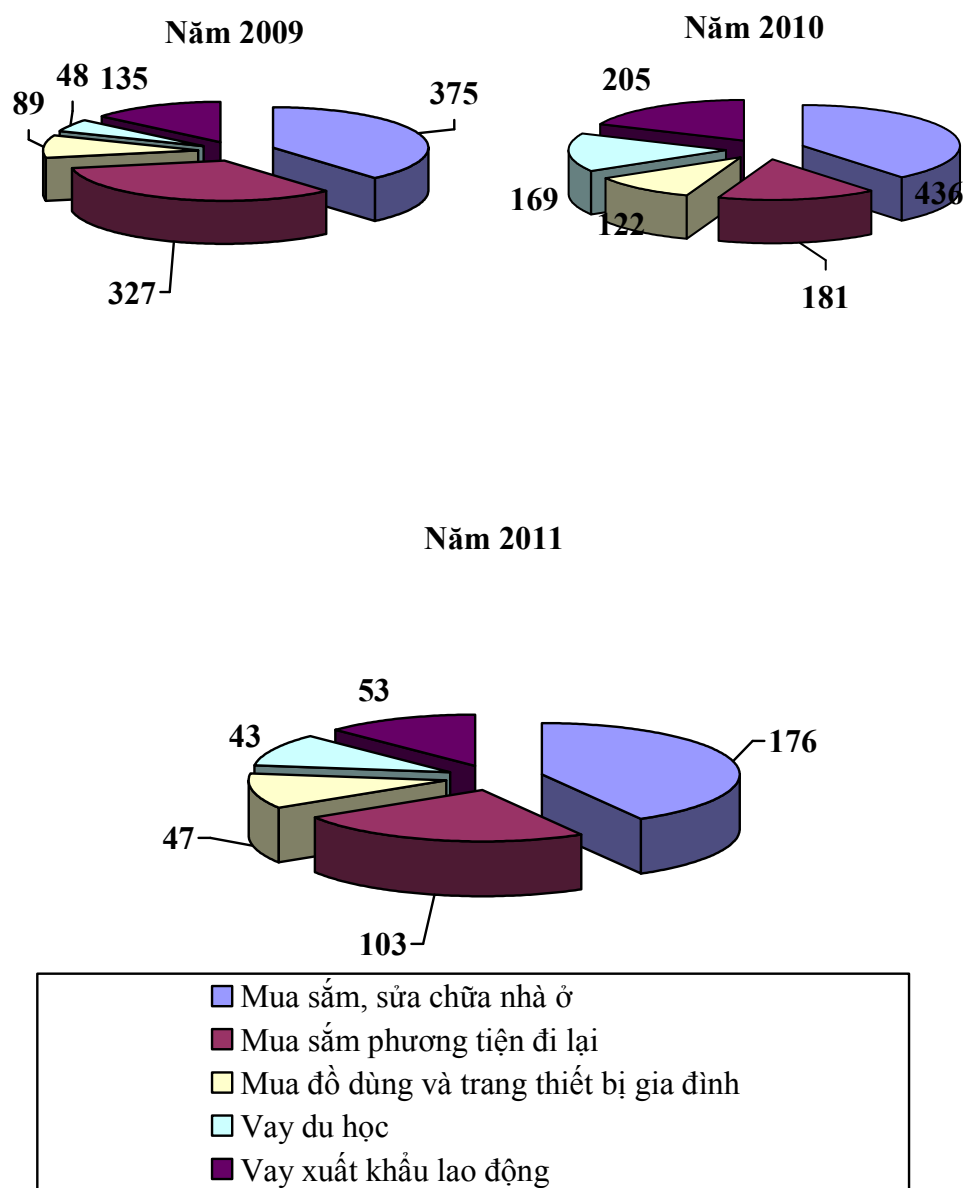
Bảng 2.8. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo mục đích sử dụng vốn

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							Năm 2009 – 2010		Năm 2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Mua sắm, sửa chữa nhà ở	375	38,50	436	39,17	176	41,71	61	16,27	-260	-59,63
Mua sắm phương tiện đi lại	327	33,57	181	16,26	103	24,40	-146	-44,65	-78	-43,09
Mua đồ dùng và trang thiết bị gia đình	89	9,14	122	10,96	47	11,14	33	37,08	-75	-61,48
Vay du học	48	4,93	169	15,18	43	10,19	121	252,08	-126	-74,56
Vay xuất khẩu lao động	135	13,86	205	18,42	53	12,56	70	51,85	-152	-74,15
Dư nợ cho vay tiêu dùng	974	100	1113	100	422	100	139	14,27	-691	-62,08

(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Biểu đồ 2.4. Cơ cấu dư nợ các sản phẩm cho vay tiêu dùng



Qua bảng số liệu trên có thể thấy *đur nợ cho vay mua sắm nhà ở* tăng nhanh nhất và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Cụ thể là: Năm 2009, dư nợ cho vay mua sắm nhà ở đạt 375 tỷ đồng, chiếm 38,5% tổng dư nợ; Năm 2010, đạt 436 tỷ đồng, tăng 61 tỷ đồng so với năm 2009 (tương ứng tăng 16,27%); Năm 2011 176 tỷ đồng, giảm 260 tỷ so với năm 2010, tương ứng giảm 59,63%. Điều này được giải thích là do trong giai đoạn năm 2009 - 2011, quận Long Biên đã tiến hành giải phóng mặt bằng và di dời hàng nghìn hộ dân nhằm phục vụ cho dự án tuyến đường sắt trên cao từ Yên Viên đến Ngọc Hồi và những hộ dân nằm trong chỉ giới thoát lũ sông Hồng nên nhu cầu tái định cư nhiều hơn, nhu cầu mua sắm nhà ở theo đó cũng tăng lên. Song song với nhu cầu của khách hàng thì việc đáp ứng nhu cầu của chi nhánh đóng vai trò quan trọng trong việc phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng. Qua số liệu ở trên, ta có thể thấy, với dư nợ cho vay mua sắm nhà ở cao chứng tỏ chi nhánh đã đáp ứng được phần lớn nhu cầu tái định cư của người dân trong khu vực, đảm bảo kịp thời nhu cầu về nhà ở của khách hàng, đồng thời tạo sự thỏa mãn và hài lòng cho khách hàng. Điều này chứng tỏ chất lượng khoản vay mua sắm nhà ở của chi nhánh là tương đối tốt.

Về dư nợ cho vay mua sắm phương tiện đi lại: Năm 2009, đạt 327 tỷ đồng; Năm 2010, giảm 146 tỷ đồng so với năm 2009 (tương ứng giảm 44,65%), đạt 181 tỷ đồng; Năm 2011 đạt 103 tỷ đồng, tương ứng giảm 78 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng giảm 43,09%). Trong đó, nhu cầu chủ yếu là mua sắm ô tô; Nhu cầu mua sắm xe máy giảm do trên thị trường hiện nay xuất hiện nhiều chủng loại xe máy phù hợp thị hiếu và khả năng tích lũy của nhiều tầng lớp dân cư nên khả năng tự đáp ứng nhu cầu này không còn quá khó. Sản phẩm cho vay mua ô tô của ngân hàng với đối tượng là các cá nhân và hộ gia đình tăng đáng kể. Nguyên nhân là do trong thời gian gần đây, thu nhập của người dân ngày càng tăng cao nên nhiều người có nhu cầu mua ô tô làm phương tiện đi lại. Mặc dù trong nước đã có nhiều hãng lắp ráp xe nhưng có những thời điểm xe trong nước không đáp ứng đủ nhu cầu của thị trường bên cạnh nguồn xe nhập khẩu mới. Điều này chứng tỏ thị trường này còn đang rất hấp dẫn, nhu cầu của người dân sẽ tiếp tục tăng cao. Đây là thị trường tiềm năng cho chi nhánh để cho vay tiêu dùng mua ô tô.

Cho vay du học chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tại chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương. Cụ thể là: Năm 2009, dư nợ cho vay du học đạt 48 tỷ, chiếm 4,93% trong tổng dư nợ; Năm 2010, tăng 121 tỷ đồng so với năm 2009 (tương ứng tăng 252,08%); Năm 2011 giảm 126 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng giảm 74,56%), đạt 43 tỷ đồng, chiếm 10,19% trong tổng dư nợ. Điều này được giải thích là do các gia đình có người thân đi du học hầu hết đều có đủ tiềm lực kinh tế hoặc chỉ vay để chứng minh tài chính. Mặt khác, xuất phát từ chính bản thân chi nhánh

cũng chưa thực sự quan tâm đến hoạt động này, do vậy chưa có chiến lược quảng bá, giới thiệu sản phẩm này đến với khách hàng.

Về dư nợ cho vay mua sắm đồ dùng và trang thiết bị gia đình: Năm 2009, đạt 89 tỷ đồng; Năm 2010, đạt 122 tỷ đồng, tăng 33 tỷ đồng so với năm 2009 (tương ứng tăng 37,08%); Năm 2011 giảm 75 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng giảm 61,48%), đạt 47 tỷ đồng. Ta có thể thấy dư nợ sản phẩm cho vay này cũng chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân là do tiềm lực tài chính của các gia đình trên địa bàn trong những năm gần đây đã được cải thiện, các gia đình hầu như đã có thể mua sắm đầy đủ các đồ dùng thiết yếu, họ chỉ tìm đến ngân hàng khi có nhu cầu vay vốn mua sắm một số trang thiết bị xa xỉ hơn trong khi chưa có đủ tiền trong thời điểm hiện tại. Vì thế, nhu cầu đối với sản phẩm cho vay đáp ứng nhu cầu này thường không hấp dẫn với khách hàng.

Về dư nợ cho vay xuất khẩu lao động: Năm 2009, đạt 135 tỷ đồng, chỉ chiếm 13,86% trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Điều này được lý giải là do năm 2009, việc đưa lao động đi làm việc ở nước ngoài gặp nhiều khó khăn do các nước bị ảnh hưởng khủng hoảng kinh tế toàn cầu nên hạn chế tiếp nhận lao động, nhu cầu vay phục vụ xuất khẩu lao động theo đó cũng giảm sút. Tuy nhiên, đến năm 2010, dư nợ cho vay xuất khẩu lao động tăng đáng kể, đạt 205 tỷ đồng, tăng 70 tỷ so với năm 2009 (tương ứng tăng 51,58%). Có sự gia tăng như vậy là do năm 2010, thị trường lao động đã bắt đầu hồi phục và sôi nổi, nhu cầu vay vốn xuất khẩu lao động cũng tăng lên. Năm 2011, dư nợ cho vay này giảm 152 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng giảm 74,15%), đạt 53 tỷ đồng. Điều này được giải thích là do năm 2011, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng giảm mạnh so với năm 2010 khiến cho dư nợ cho vay xuất khẩu lao động cũng giảm mạnh so với năm trước, còn về tỷ trọng trong tổng dư nợ thì dư nợ cho vay xuất khẩu lao động không có sự suy giảm đáng kể, vẫn chiếm 12,56%, cao hơn tỷ trọng dư nợ cho vay du học và cho vay mua sắm đồ dùng, trang thiết bị gia đình.

2.3.3.5. Tình hình dư nợ cho vay phân theo nhóm nợ

Bảng 2.9. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo nhóm nợ

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							Năm 2009 – 2010		Năm 2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Nợ nhóm 1	969,13	99,50	1107	99,46	420	99,53	137,87	14,23	-687	-62,06
Nợ nhóm 2	4,87	0,5	5,62	0,51	2	0,47	0,75	15,40	-3,62	-64,41
Nợ nhóm 3	0	0	0,38	0,03	0	0	0,38	-	-0,38	-100
Nợ nhóm 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nợ nhóm 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dư nợ cho vay tiêu dùng	974	100	1113	100	422	100	139	14,27	-691	-62,08

(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Qua bảng số liệu, ta có thể thấy được tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo các nhóm nợ của chi nhánh. Trong đó:

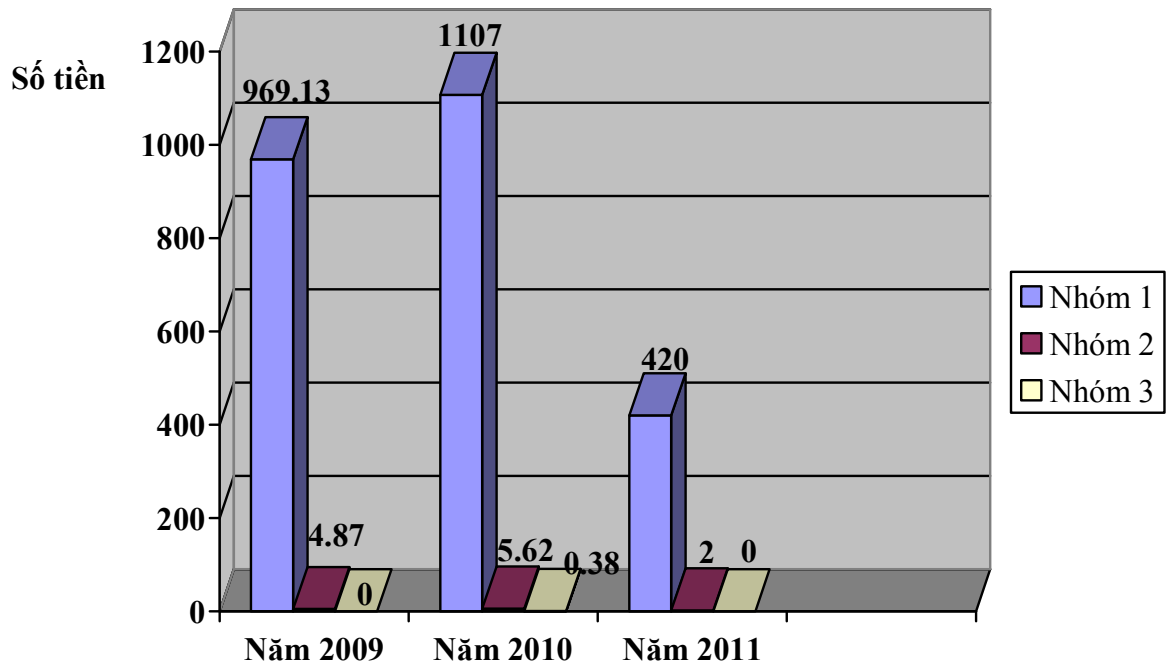
Nợ nhóm 1: năm 2009 là 969,13 tỷ đồng, chiếm 99,5% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng; Năm 2010 là 1107 tỷ đồng, tăng 137,87 tỷ so với năm 2009 (tương ứng tăng 14,23%); Năm 2011 là 420 tỷ đồng, chiếm 99,53% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, giảm 687 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng giảm 62,06%).

Nợ nhóm 2: năm 2009 là 4,87 tỷ đồng; Năm 2010 là 5,62 tỷ đồng, tăng 0,75 tỷ so với năm 2009 (tương ứng tăng 15,4%); Năm 2011 là 2 tỷ đồng, chiếm 0,47% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, giảm 3,62 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng giảm 64,41%).

Nợ nhóm 3: Năm 2010 là 0,38 tỷ đồng, chiếm 0,03% trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng; Năm 2009 và năm 2011 không phát sinh khoản nợ nhóm 3 nào.

Nợ nhóm 4 và nợ nhóm 5: qua 3 năm, tại chi nhánh không phát sinh khoản nợ nhóm này.

Biểu đồ 2.5. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo nhóm nợ



Qua phân tích ở trên có thể thấy dư nợ cho vay tiêu dùng nhóm 1 luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất qua ba năm (trên 99,46%). Đặc biệt trong năm 2009 và năm 2011, tại chi nhánh không có nợ xấu, nợ nhóm 2 được khống chế và duy trì ở mức thấp. Điều này cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh là tương đối tốt. Tuy nhiên, năm 2010, tại chi nhánh có phát sinh khoản nợ xấu nhóm 3, mặc dù chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ cho vay nhưng khoản nợ này cũng phần nào ảnh hưởng xấu đến chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh. Nguyên nhân phát sinh khoản nợ xấu này có thể được giải thích như sau:

Ở NHCT VN, chính sách phân loại nợ được thực hiện tự động hóa một cách minh bạch trên phần mềm quản lý nợ toàn hệ thống khiến cho nợ quá hạn các nhóm tự động phát sinh trên hồ sơ quản lý món vay và cân đối kế toán. Vì vậy đối với nợ nhóm 2, chỉ cần quá hạn thêm một ngày thì khoản nợ này cũng sẽ tự động chuyển thành nợ xấu. Trong khi đó, một số ít cán bộ tín dụng tại chi nhánh thiếu sâu sát món vay, khi có nợ quá hạn chỉ kiểm tra qua loa. Bởi vậy, đến khi các khoản nợ nhóm 2 quá hạn nhiều ngày, cán bộ tín dụng phát hiện khách hàng thực sự suy giảm khả năng trả nợ thì việc phát sinh nợ xấu là điều không thể tránh khỏi. Một thực tế nữa cho thấy là hiện nay, tại các địa phương đã ngày càng phát triển một dịch vụ tín dụng mới: “*Dịch vụ đảo hạn nợ ngân hàng*”. Theo đó, các chủ cho vay bên ngoài nhận tài sản cầm cố, thế chấp để

cho vay nóng trả thay khoản tiền lãi/ gốc đến hạn tại các ngân hàng nhằm giúp đỡ khách hàng trước mắt thoát khỏi tình trạng nợ quá hạn của hợp đồng cho vay, còn sau đó thì người vay lại tiếp tục tìm nguồn để giải chấp món vay nóng này. Thủ thuật này đã khiến cán bộ tín dụng có niềm tin với người vay, chủ quan, không còn nghi ngờ, thậm chí bỏ ý định kiểm tra món vay định kỳ. Trong những trường hợp này, ngay cả nợ vay trong hạn (nợ đủ tiêu chuẩn - nhóm 1) nhưng thực chất năng lực tài chính đã suy giảm, là mối đe dọa tiềm ẩn của NHCT VN nói chung và của chi nhánh Chương Dương nói riêng.

Như vậy, có thể thấy sự thiếu cẩn trọng của cán bộ tín dụng trong việc quản lý nợ là nguyên nhân chủ yếu giải thích cho sự phát sinh khoản nợ quá hạn nhóm 3 vào năm 2010. Đồng thời, qua đây ta cũng có thể thấy sự thiếu chặt chẽ trong liên kết giữa các bộ phận của chi nhánh, do vậy không có sự giám sát, liên hệ và thông báo kịp thời giữa các phòng ban trong công tác quản lý nợ, dẫn đến khoản nợ xấu. Tuy nhiên, khoản nợ xấu này vẫn nằm trong kiểm soát của chi nhánh, do vậy, sang năm 2011 chi nhánh đã loại bỏ được nợ xấu, chỉ còn nợ quá hạn nhóm 2. Với ý nghĩa là nợ cần chú ý, thời gian quá hạn dưới 90 ngày hoặc đánh giá theo tỷ lệ tổn thất giá trị nợ gốc, mức độ suy giảm khả năng trả nợ, nợ nhóm 2 được coi như chiếc nhiệt kế đo lường và cảnh báo sớm mức độ rủi ro tín dụng tại chi nhánh. Chính vì thế, cho dù là món vay lớn hay món vay nhỏ, cho vay có hay không có tài sản bảo đảm thì khả năng phát sinh nợ nhóm 2, nguy cơ chuyển từ nợ nhóm 2 sang nợ xấu là hết sức tiềm ẩn nếu cán bộ tín dụng còn tư tưởng chủ quan, kiểm tra hời hợt rồi đánh giá là quá hạn tạm thời. Do vậy, chi nhánh cần chú ý hơn trong việc quản lý nợ quá hạn, đặc biệt không chủ quan với nợ nhóm 2 mà phải sớm phân tích nguyên nhân và có biện pháp tín dụng ngay từ đầu, không để kéo dài thời gian quá hạn, dễ dẫn đến nguy cơ nợ xấu.

2.3.3.6. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo phương thức giải ngân

Bảng 2.10. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo phương thức giải ngân

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Năm 2009 – 2010		Năm 2010 - 2011	
							Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Giải ngân cho vay trực tiếp	627	64,37	574	51,57	225	53,32	- 53	-8,45	-349	-60,80
Giải ngân cho vay qua TKTG	315	32,34	436	39,17	169	40,05	121	38,41	-267	-61,24
Giải ngân cho vay qua thẻ tín dụng	32	3,29	103	9,26	28	6,63	71	221,88	-75	-72,82
Dư nợ cho vay tiêu dùng	974	100	1113	100	422	100	139	14,27	-691	-62,08

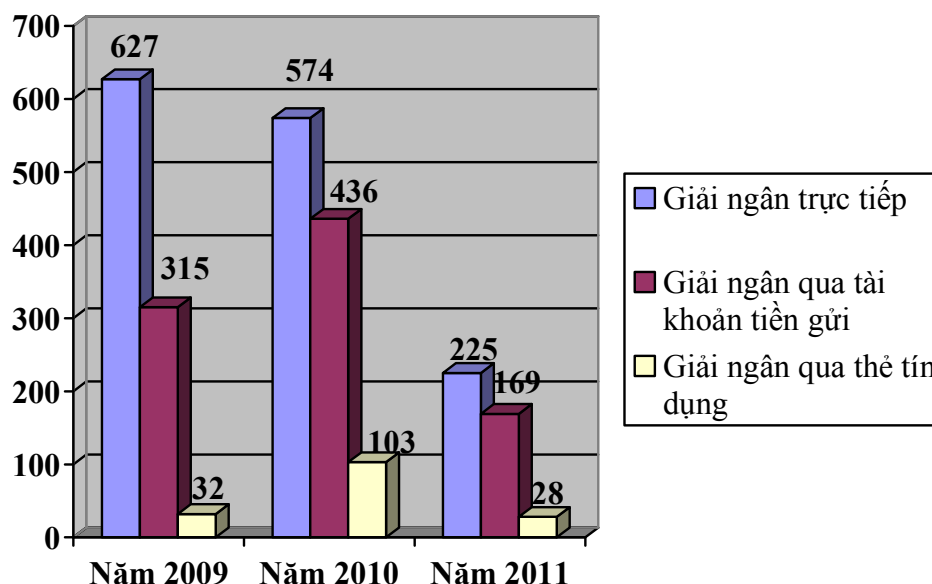
(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Qua bảng số liệu trên, ta thấy dư nợ theo phương thức giải ngân cho vay trực tiếp bằng tiền mặt tại chi nhánh luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Cụ thể là: Năm 2009, đạt 627 tỷ đồng, chiếm 64,37% tổng dư nợ cho vay. Năm 2010, đạt 574 tỷ đồng, chiếm 51,57% trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, giảm 53 tỷ đồng so với năm 2009, tương ứng giảm 8,45%. Năm 2011, đạt 225 tỷ đồng, chiếm 53,32% trong tổng dư nợ, tương ứng giảm 349 tỷ so với năm 2010. Điều này có thể được giải thích là do thói quen của người Việt Nam ưa thích sử dụng tiền mặt nên họ vay vốn giải ngân bằng tiền mặt là chủ yếu. Tuy nhiên, qua ba năm, có thể thấy tỷ trọng của phương thức này có xu hướng giảm dần, thay vào đó, tỷ trọng dư nợ giải ngân qua TKTG và qua thẻ tín dụng tăng lên. Cụ thể là:

Dư nợ cho vay theo phương thức giải ngân qua TKTG: Năm 2009, đạt 312 tỷ đồng, chiếm 32,24% trong tổng dư nợ cho vay. Năm 2010, đạt 436 tỷ đồng, chiếm 39,17% tổng dư nợ cho vay, tương ứng tăng 121 tỷ đồng so với năm 2009. Năm 2011, đạt 169 tỷ đồng, tương ứng giảm 267 tỷ so với năm 2010, chiếm 40,05% tổng dư nợ cho vay.

Dư nợ cho vay theo phương thức giải ngân qua thẻ tín dụng: Năm 2009, đạt 32 tỷ đồng, chiếm 3,29% tổng dư nợ. Năm 2010, đạt 103 tỷ đồng, tương ứng tăng 221,88% so với năm 2009, chiếm 9,26% trong tổng dư nợ. Năm 2011, đạt 28 tỷ đồng, chiếm 6,63% tổng dư nợ, tương ứng giảm 75 tỷ đồng so với năm 2010.

Biểu đồ 2.6. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo phương thức giải ngân



Qua những số liệu phân tích ở trên có thể thấy người dân đang có xu hướng chuyển dần sang các phương thức vay vốn và thanh toán không dùng tiền mặt. Điều này chứng tỏ họ đã phần nào nhận thức được những tiện ích do các phương thức này mang lại. Tuy nhiên, nhận thức này vẫn chỉ dừng lại ở một số đối tượng nhất định, chẳng hạn như dư nợ theo phương thức giải ngân qua TKTG hầu hết là các khoản vay của khách hàng là cán bộ công nhân viên, còn dư nợ theo phương thức giải ngân qua thẻ tín dụng chủ yếu là các khoản vay của những cán bộ công tác nước ngoài hoặc các khoản vay phục vụ cho nhu cầu du học. Điều này được thể hiện rõ thông qua số lượng thẻ tín dụng phát hành tại chi nhánh trong giai đoạn năm 2009 – 2011:

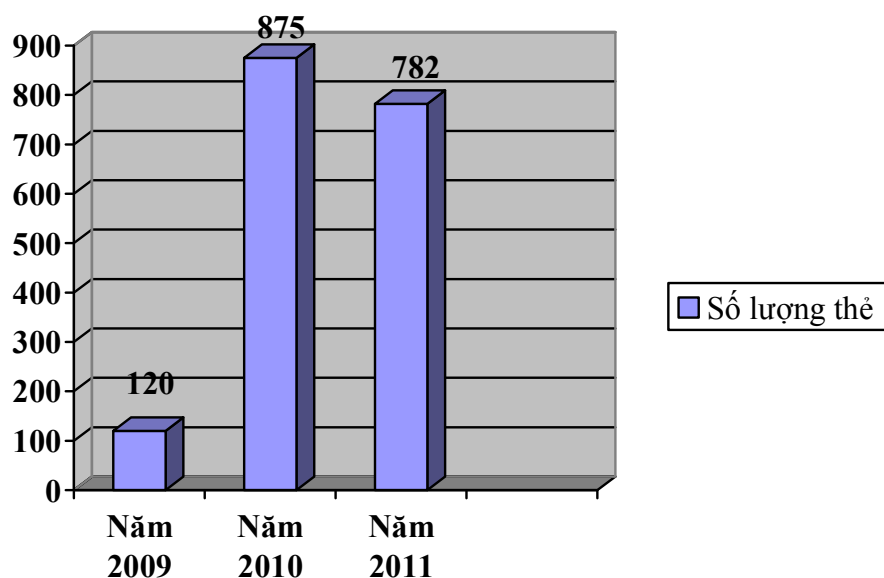
Bảng 2.11. Số lượng thẻ tín dụng phát hành

Đơn vị: Thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch			
				Năm 2009 – 2010		Năm 2010- 2011	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Số lượng thẻ tín dụng	120	875	782	755	629,17	-93	- 10,63

(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Biểu đồ 2.7. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng qua chỉ tiêu số lượng thẻ tín dụng



Qua bảng số liệu trên, ta thấy, số lượng thẻ tín dụng quốc tế tại chi nhánh có sự gia tăng đáng kể trong giai đoạn năm 2009 - 2011. Cụ thể là: Năm 2009, số lượng thẻ tín dụng đạt 120 thẻ. Năm 2010 tăng 755 thẻ so với năm 2009, tương ứng tăng 629,17%. Năm 2011 đạt 782 thẻ, giảm 93 thẻ, tương ứng giảm 10,63% so với năm 2010. Có thể thấy năm 2009, số lượng thẻ tín dụng được sử dụng là thấp. Điều này có thể được lý giải là do thu nhập cũng như nhận thức của người dân về sản phẩm này chưa cao, do vậy số lượng thẻ tín dụng được sử dụng không nhiều. Năm 2010, cùng với sự gia tăng thu nhập và nâng cao nhận thức của người tiêu dùng, số lượng thẻ tín dụng phát hành đã có sự gia tăng đáng kể. Có được kết quả này là nhờ sự cố gắng nỗ lực của chi nhánh

trong việc triển khai đưa sản phẩm mới đến với khách hàng, qua đó giới thiệu đến khách hàng những tiện ích của sản phẩm và những chương trình khuyến mãi hấp dẫn, từ đó đã thu hút được lượng lớn khách hàng tham gia sử dụng. Tuy nhiên, so với các sản phẩm thẻ khác thì tỉ lệ thẻ tín dụng quốc tế được sử dụng vẫn còn thấp. Điều này có thể là do thói quen dùng tiền mặt của người Việt Nam. Trên thực tế có thể thấy, vẫn có nhiều người mặc dù hoàn toàn có điều kiện được cấp thẻ tín dụng do tiềm năng về tài chính khá ổn định, tuy nhiên lại không hiểu hoặc không biết gì về thẻ tín dụng, có những người còn nhầm lẫn thẻ tín dụng như một chứng chỉ gửi tiền tiết kiệm của ngân hàng mà chưa thấy lợi ích của những sản phẩm tài chính cao cấp này. Mặt khác tại Việt Nam mới có ít nơi thanh toán bằng thẻ tín dụng, vì thế, số người Việt Nam có thể cũng chủ yếu sử dụng tại nước ngoài. Với một số khác thì thủ tục lại quá phức tạp nên thói quen dùng tiền mặt vẫn chiếm đa số. Năm 2011, số lượng thẻ tín dụng phát hành và sử dụng giảm. Điều này phần lớn là do ảnh hưởng của Chỉ thị số 01/CT-NHNN do NHNN ban hành nhằm kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô và bảo đảm an sinh xã hội, trong đó yêu cầu tỷ trọng dư nợ cho vay lĩnh vực phi sản xuất tại các ngân hàng chỉ được tối đa là 16%. Do vậy, số lượng thẻ tín dụng phát hành theo đó cũng cầm chừng, trong đó, những thẻ có hạn mức cao trên 50 triệu chiếm tỉ lệ rất nhỏ, hầu hết là thẻ có hạn mức dưới 10 triệu đồng.

Như vậy, qua phân tích ở trên, có thể thấy sản phẩm cho vay tiêu dùng qua thẻ tín dụng tại chi nhánh mặc dù có tăng trưởng và phát triển qua ba năm nhưng vẫn chưa thực sự thu hút đông đảo khách hàng. Hơn nữa, thẻ tín dụng tại thị trường Việt Nam cũng chỉ mới bắt đầu phát triển trong vài năm gần đây, do vậy, trong thời gian này, chi nhánh tập trung mạnh mẽ vào việc giới thiệu sản phẩm thẻ tín dụng đến những khách hàng mới, đồng thời cũng tập trung nâng cao về mặt chất lượng để duy trì lượng khách hàng đang sử dụng sản phẩm này. Hiện tại, NHCT VN có cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thẻ cho các trung tâm bán sỉ Metro thuộc Metro Cash & Carry Việt Nam. Các trung tâm này chấp nhận thanh toán các loại thẻ tín dụng quốc tế do NHCT VN phát hành như Visa, Master Card, JCB, Diner Club cho khách hàng. Đến nay, NHCT VN đã ký kết hợp tác với rất nhiều nhà cung cấp, đối tác trong và ngoài nước để mang tới cho khách hàng các dịch vụ thanh toán hiện đại như: Cung cấp dịch vụ thanh toán thẻ cho hơn 5.000 taxi Vinasun, lắp đặt kiosk banking thanh toán tiền viện phí cho bệnh nhân tại bệnh viện 108..., đồng thời tổ chức đội ngũ chăm sóc khách hàng riêng biệt cho sản phẩm này nhằm tư vấn, nâng cao nhận thức, giải đáp thắc mắc của khách hàng. Điều này phần nào cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng qua thẻ tín dụng của chi nhánh là tương đối tốt.

2.4. Chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương giai đoạn năm 2009 – 2011

2.4.1. Các chỉ tiêu định tính

Về phía ngân hàng, chất lượng cho vay tiêu dùng được thể hiện ở những điểm sau:

Thứ nhất, về thủ tục, quy chế cho vay vốn của ngân hàng:

NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương luôn chú trọng đến công tác thẩm định trước khi cho vay và công tác kiểm soát sau khi cho vay, đồng thời coi đó là yếu tố quan trọng để phân loại khách hàng nhằm có những chính sách phù hợp, đáp ứng hiệu quả kinh doanh, từng bước nâng cao chất lượng cho vay.

Hình thức cho vay tiêu dùng chứa đựng rủi ro cao, hơn nữa thông tin về khách hàng vay vốn tiêu dùng thường khó nắm bắt chính xác, do vậy việc tuân thủ quy trình vay vốn là hết sức quan trọng bởi nó góp phần giảm thiểu rủi ro, nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, điều kiện cho vay tiêu dùng cũng được NHCT VN quy định khá chặt chẽ, mặc dù nhiều trường hợp có gây khó khăn cho khách hàng trong việc đảm bảo điều kiện vay vốn nhưng về chất lượng của khoản cho vay lại được chú trọng nâng cao hơn.

Về thủ tục cho vay: tuy vẫn còn cứng nhắc, kém linh hoạt, nhưng chi nhánh vẫn cố gắng đảm bảo tốt nhất để có thể cung cấp vốn cho khách hàng nhanh chóng. Như vậy, chi nhánh không chỉ đảm bảo giải quyết cho vay nhanh chóng, kịp thời đến khách hàng mà còn đảm bảo quá trình cho vay tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc tín dụng, thực hiện đầy đủ thủ tục và thực hiện đúng quy chế cho vay. Điều này sẽ giúp cho chi nhánh tạo được sự hài lòng và thỏa mãn cho khách hàng.

Về cơ sở pháp lý, chi nhánh đã luôn cập nhật và bám sát những văn bản pháp luật có liên quan đến cho vay tiêu dùng của NHNN, từ đó có những thay đổi, điều chỉnh phù hợp với chiến lược của Nhà nước và của bản thân NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương.

Thứ hai, về tinh thần thái độ phục vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng:

Chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương với đội ngũ cán bộ trẻ, đầy nhiệt huyết, tận tâm với công việc, với phong cách phục vụ khách hàng niềm nở, thái độ nhiệt tình, chu đáo đã để lại cho khách hàng nhiều ấn tượng, đồng thời tạo cho khách hàng tâm lý thoải mái khi đến giao dịch tại chi nhánh.

Bên cạnh đó, công tác kiện toàn tổ chức, bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn cho cán bộ công nhân viên cũng được chi nhánh đặc biệt chú trọng quan tâm. Vì vậy, đội ngũ cán bộ của công nhân viên chi nhánh ngày càng được nâng cao về phẩm chất, năng lực và trình độ chuyên môn nhằm đáp ứng yêu cầu đa năng, đảm

bảo cho hoạt động của ngân hàng phát triển, an toàn, hiệu quả. Đồng thời, trong quá trình hoạt động, chi nhánh cũng luôn nâng cao tinh thần tự giác của mỗi cán bộ nhân viên để nâng cao năng suất trong từng công việc như giao khoản cụ thể chỉ tiêu đến từng cán bộ. Nhờ vậy, chất lượng cho vay nói chung, trong đó có cho vay tiêu dùng ngày càng cao, từ đó tạo điều kiện đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng sinh ra nhiều lợi nhuận.

Thứ ba, về cơ sở vật chất của NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương

Cơ sở vật chất tại chi nhánh chưa được trang bị đầy đủ và hiện đại, thiếu đồng bộ, do vậy đem lại khó khăn không nhỏ đến hoạt động kinh doanh nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng tại chi nhánh. Điều này ít nhiều cũng ảnh hưởng đến tâm lý, chất lượng làm việc của nhân viên cũng như tâm lý của khách hàng khi đến giao dịch tại chi nhánh.

Thứ tư, về uy tín và thương hiệu của ngân hàng:

NHCT VN là một trong 5 ngân hàng thương mại lớn nhất tại Việt Nam, có tổng tài sản chiếm hơn 25% thị phần trong toàn bộ hệ thống ngân hàng Việt Nam. Không những là thành viên sáng, là đối tác liên doanh của Ngân hàng INDOVINA, NHCT VN còn có quan hệ đại lý với trên 900 ngân hàng và định chế tài chính tại hơn 90 quốc gia, vùng lãnh thổ trên toàn thế giới và là ngân hàng đầu tiên của Việt Nam được cấp chứng chỉ ISO 9001:2000; đồng thời cũng là thành viên của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, Hiệp hội các ngân hàng Châu Á, Hiệp hội Tài chính viễn thông Liên ngân hàng toàn cầu (SWIFT), Tổ chức Phát hành và Thanh toán thẻ VISA, MASTER quốc tế; là ngân hàng tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại và thương mại điện tử tại Việt Nam, đáp ứng yêu cầu quản trị - kinh doanh và là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam mở chi nhánh tại Châu Âu, đánh dấu bước phát triển vượt bậc của nền tài chính Việt Nam trên thị trường khu vực và thế giới. Chính những điều này đã cho thấy uy tín, thương hiệu và vị thế của NHCT VN trong thị trường trong nước và ngoài nước, góp phần tạo tâm lý an toàn và niềm tin trong lòng khách hàng khi đến vay vốn tại ngân hàng.

Thứ năm, về khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng:

Nhìn chung, trong giai đoạn năm 2009 – 2011, chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương đã giải quyết tốt phần lớn nhu cầu tiêu dùng của người dân trong và ngoài khu vực, góp phần cải thiện nâng cao cuộc sống của họ. Với nguồn vốn huy động lớn và ngày càng gia tăng, chi nhánh có đủ khả năng để đáp ứng được những nhu cầu đa dạng của đông đảo khách hàng, giúp họ có được chất lượng cuộc sống tốt nhất. Điều này không chỉ mang lại lợi ích cho chi nhánh mà còn có ích cho người tiêu dùng và cho xã hội.

Như vậy, những yếu tố phân tích ở trên đã cho thấy phần nào chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh xét trên góc độ ngân hàng. Trong giai đoạn 2009 – 2011, chi nhánh Chương Dương đã thể hiện được tiềm lực mạnh mẽ về kinh nghiệm, về uy tín của mình đối với khách hàng. Sự tin tưởng là yếu tố quan trọng đối với ngân hàng, dù ở phương diện huy động vốn hay sử dụng vốn, khi ngân hàng đã có lòng tin của khách hàng thì sẽ có tất cả.

Về phía khách hàng, chất lượng cho vay tiêu dùng được thể hiện trước hết ở số lượng khách hàng vay vốn đông đảo và ngày càng gia tăng. Điều này phần nào cho thấy mức độ sẵn sàng sử dụng dịch vụ của chi nhánh trong những lần giao dịch tiếp theo là cao, đồng thời cũng chứng tỏ khách hàng tin tưởng và hài lòng với chất lượng phục vụ của chi nhánh. Nhận thức rõ được tầm quan trọng của việc giữ chân khách hàng cũ bên cạnh thu hút khách hàng mới, chi nhánh đã đưa ra nhiều chương trình khuyến mãi song song với dịch vụ chăm sóc tư vấn khách hàng, nhằm giải đáp thắc mắc cho khách hàng, đồng thời giúp khách hàng giải quyết những khó khăn trong quá trình trả nợ... Chính điều này đã giúp chi nhánh tạo được sự hài lòng cho khách hàng, bên cạnh đó còn thu hút được nhiều khách hàng đến giao dịch và sử dụng không chỉ sản phẩm cho vay tiêu dùng mà còn các dịch vụ khác như giao dịch TKTG cá nhân, gửi tiết kiệm, dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ thẻ...

Như vậy, thông qua những phản hồi từ phía khách hàng, ta cũng có thể thấy chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh trong giai đoạn 2009 - 2011 là tốt.

2.4.2. Các chỉ tiêu định lượng

2.4.2.1. Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 - 2011

Chất lượng tín dụng của một ngân hàng được thể hiện thông qua nhiều yếu tố, tuy nhiên, một yếu tố quan trọng không thể bỏ sót trong quá trình đánh giá là nợ quá hạn. Nợ quá hạn thể hiện chất lượng công tác thẩm định phương án vay vốn trước khi cho vay cũng như khả năng kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay và thu hồi nợ vay đối với từng món vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, nợ quá hạn còn có ảnh hưởng rất lớn đến lợi ích của chi nhánh bởi nợ quá hạn vừa là rủi ro, vừa là nguyên nhân làm giảm lợi nhuận của chi nhánh.

Bảng 2.12. Tình hình nợ quá hạn cho vay tiêu dùng phân theo thời gian 2009-2011

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							2009 – 2010		2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Ngắn hạn	1,55	31,82	1,04	17,33	0	0	-0,51	-32,9	-1,04	-100
Trung và dài hạn	3,32	68,18	4,96	82,67	2	100	1,64	49,39	-2,96	-59,68
Tổng Nợ quá hạn	4,87	100	6	100	2	100	1,13	23,2	-4	-66,67

(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

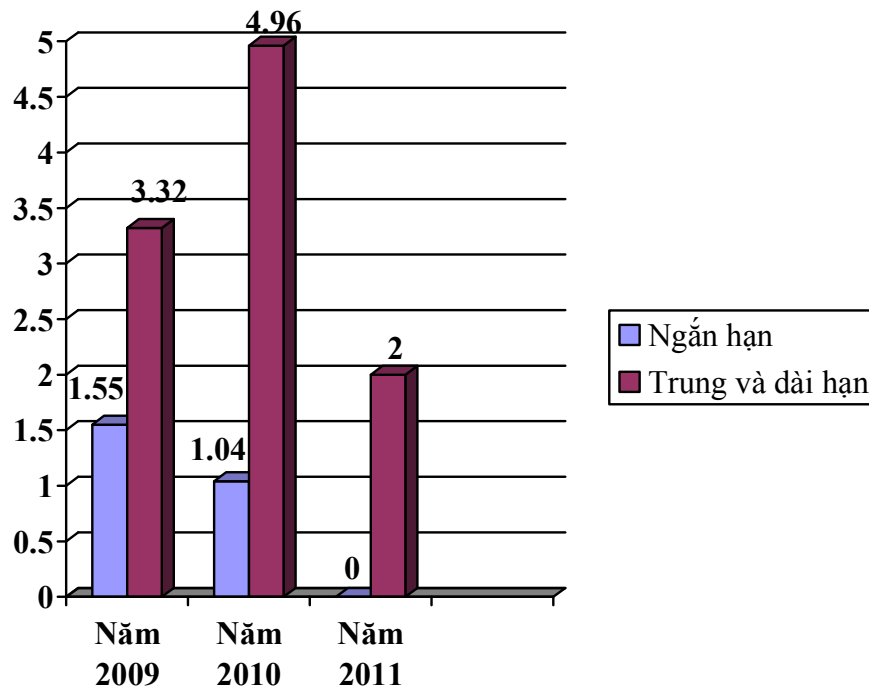
Qua bảng số liệu trên, ta thấy tỷ lệ nợ quá hạn trung và dài hạn luôn chiếm tỷ trọng cao hơn so với tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn. Cụ thể là:

Nợ quá hạn ngắn hạn: năm 2009 là 1,55 tỷ đồng; chiếm 31,82% tổng nợ quá hạn cho vay tiêu dùng; Đến năm 2010 giảm xuống chỉ còn 1,04 tỷ đồng và chiếm 17,33% tổng nợ quá hạn; Năm 2011, chi nhánh không có nợ quá hạn ngắn hạn.

Nợ quá hạn trung và dài hạn: năm 2009 là 3,32 tỷ đồng, chiếm 68,18% tổng nợ quá hạn cho vay tiêu dùng. Năm 2010 nợ quá hạn trung và dài hạn tăng lên 4,96 tỷ đồng, chiếm 82,67% tổng nợ quá hạn. Đến năm 2011 giảm xuống chỉ còn 2 tỷ đồng.

Qua phân tích ở trên có thể thấy khả năng quản lý, kiểm soát nợ quá hạn của chi nhánh trong giai đoạn năm 2009 – 2011 đạt được là tương đối tốt. Đặc biệt trong hai năm 2010 và 2011, với chiến lược thận trọng, chi nhánh đã thực hiện giảm tỷ trọng cho vay tiêu dùng trung và dài hạn để tập trung cho vay trong ngắn hạn nhằm quản lý và đi sâu nâng cao chất lượng các khoản vay nên đến năm 2011 đã đem lại kết quả là chi nhánh không có nợ quá hạn cho vay tiêu dùng ngắn hạn. Qua đó, ta có thể thấy được hiệu quả của công tác quản lý nợ quá hạn của chi nhánh. Về nợ quá hạn trung và dài hạn, năm 2010, do chủ quan lơ là trong quá trình kiểm tra giám sát nợ vay nên nợ quá hạn có sự gia tăng, điều này có ảnh hưởng xấu đến chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh. Tuy nhiên đến năm 2011, sự giảm sút của nợ quá hạn đã phần nào cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh đã được cải thiện và nâng cao hơn.

Biểu đồ 2.8. Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng phân theo thời hạn



Nói đến nguyên nhân dẫn đến nợ quá hạn, xét trên góc độ bản thân chi nhánh có thể được giải thích là do một số ít cán bộ tín dụng tại chi nhánh chỉ chú trọng vào gia tăng số lượng, trong khi chất lượng các khoản vay vẫn chưa được quan tâm đúng mức. Cán bộ tín dụng thiếu sâu sát trong việc giám sát các khoản vay dẫn đến nợ quá hạn. Thêm vào đó, trong một số trường hợp, khi xảy ra nợ quá hạn, nợ tồn đọng, cán bộ tín dụng thiếu cương quyết đơn đốc thu hồi.

Như vậy, thông qua những phân tích về nợ quá hạn ở trên, ta thấy tỉ lệ nợ quá hạn giảm xuống trong giai đoạn năm 2009 – 2011 đã phần nào chứng tỏ việc xử lý, thu nợ quá hạn và hạn chế dần nợ quá hạn mới phát sinh của cán bộ tín dụng cũng như các chính sách đặt ra của chi nhánh trong việc đảm bảo an toàn cho vay là tương đối hiệu quả, đồng thời cũng cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng được nâng cao hơn.

Tuy vậy, để có những đánh giá chính xác hơn về nợ quá hạn cho vay tiêu dùng, ta cần xem xét và tính toán các hệ số nợ quá hạn, nợ xấu trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

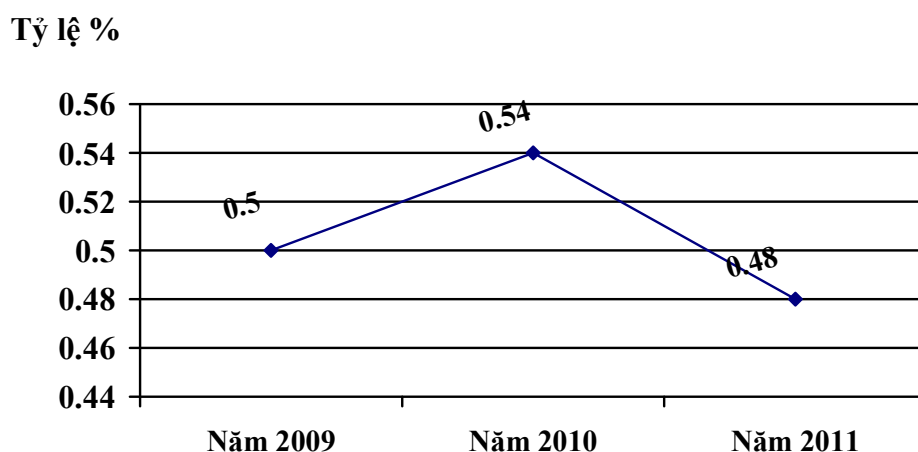
Bảng 2.13. Hệ số nợ quá hạn cho vay tiêu dùng năm 2009 - 2011

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
$\frac{\text{Nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}}$	0,50	0,54	0,48
$\frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}}$	-	0,03	-
$\frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Nợ quá hạn}}$	-	6,33	-

Mọi hoạt động kinh doanh đều chứa đựng rủi ro. Chi nhánh NHCT VN khu vực Chương Dương xác định rõ điều đó, cũng bởi lợi nhuận đem lại từ cho vay tiêu dùng lớn nên nó cũng chứa đựng nguy cơ xảy ra rủi ro cao. So với hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh thì cho vay tiêu dùng chứa đựng rủi ro cao hơn trên cả hai góc độ: rủi ro khách quan từ suy thoái mất mùa, thất nghiệp, bệnh tật... và rủi ro chủ quan như thu nhập, ý thức bản thân, tư cách đạo đức của khách hàng. Khi rủi ro phát sinh sẽ tạo nên những tổn thất, ảnh hưởng đến lợi nhuận cũng như gây mất an toàn cho hoạt động của chi nhánh. Nhận thức được điều này nên chi nhánh Chương Dương luôn quan tâm đặc biệt đến việc đảm bảo chất lượng các khoản vay, vì vậy đã phần nào tối thiểu hoá rủi ro tín dụng. Đối với những khoản vay nợ, chi nhánh đã đưa ra những biện pháp xử lý kịp thời và thích hợp. Các cán bộ tín dụng theo dõi, đôn đốc thường xuyên, đồng thời kết hợp với một số biện pháp hỗ trợ cho khách hàng, tạo ra nguồn trả nợ cho các ngân hàng.

Biểu đồ 2.9. Hệ số nợ quá hạn trong tổng dư nợ CVTD



Qua số liệu trên, có thể thấy tỷ lệ nợ quá hạn của chi nhánh trong những năm gần đây rất thấp và có xu hướng giảm xuống. Cụ thể là năm 2009, tỉ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ là 0,5%; năm 2010, tỉ lệ này tăng lên 0,54% (tăng 0,04% so với năm 2009); Năm 2011 tỉ lệ giảm xuống chỉ còn 0,48%. Điều này cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh là tốt, việc nâng cao chất lượng các khoản vay của chi nhánh có hiệu quả. Có được kết quả như trên là nhờ sự kiểm soát chặt chẽ, thường xuyên theo dõi và đốc thúc nợ của nhân viên tín dụng, thể hiện công tác thu hồi nợ gốc và lãi được thực hiện nghiêm túc. Ngoài ra, khâu thẩm định hồ sơ vay vốn cũng được chi nhánh chú trọng, điều này đã phần nào giảm rủi ro hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Tuy nhiên, năm 2010, do thiếu sâu sát trong quản lý khoản vay nên tại chi nhánh phát sinh khoản nợ nhóm 3. Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của chi nhánh năm 2010 là 0,03%; Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn là 6,33%. Như vậy, ta có thể thấy nợ xấu chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ và trong tổng nợ quá hạn. Đến năm 2011, khoản nợ xấu này đã hoàn toàn được loại bỏ, cho thấy cố gắng nỗ lực của chi nhánh trong việc quản lý nợ xấu, đồng thời cũng chứng tỏ chi nhánh đã có những biện pháp khắc phục nợ xấu nhanh chóng, kịp thời và hiệu quả, chất lượng cho vay tiêu dùng nhờ đó được cải thiện và nâng cao hơn.

2.4.2.2. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 – 2011

Bảng 2.14. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng

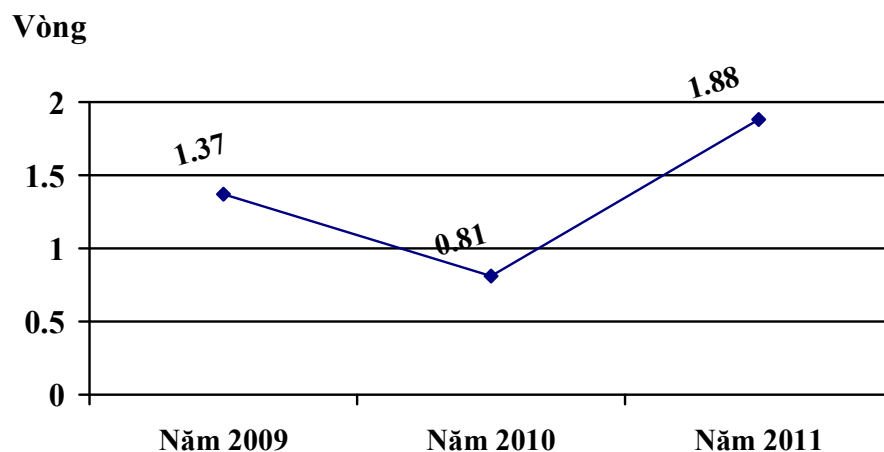
Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh số thu nợ	1311	846	1450
Dư nợ bình quân	958	1043,5	767,5
Vòng quay vốn tín dụng (vòng)	1,37	0,81	1,88

(*) **Ghi chú:** Số dư nợ đầu kỳ năm 2008 là 942 tỷ đồng.

Chỉ tiêu vòng quay vốn cho vay tiêu dùng phản ánh số vòng chu chuyển của vốn cho vay. Như vậy, với một đồng vốn nhưng nếu quay vòng càng nhiều thì thu được càng nhiều lợi nhuận. Vì vậy chỉ tiêu này càng cao càng tốt, càng cao thì càng chứng tỏ chất lượng cho vay tiêu dùng là cao.

Biểu đồ 2.10. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng



Qua bảng số liệu, năm 2009 vòng quay vốn cho vay tiêu dùng tại chi nhánh đạt 1,37 vòng. Năm 2010, do công tác thu nợ tại chi nhánh chưa đạt hiệu quả tốt, vì vậy ảnh hưởng đến doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng, trong khi đó, dư nợ bình quân cho vay tiêu dùng tăng cao, kết quả là ảnh hưởng đến vòng quay vốn cho vay tiêu dùng, giảm so với năm 2009 và chỉ đạt 0,81 vòng. Năm 2011, vòng quay vốn cho vay tiêu dùng tăng cao hơn, đạt 1,88 vòng. Sở dĩ năm 2011, vòng quay vốn cho vay tiêu dùng của chi nhánh tăng đáng kể là do vào thời điểm đầu năm này, NHNN ban hành Chỉ thị số 01/CT-NHNN về việc thực hiện giải pháp tiền tệ và hoạt động ngân hàng nhằm kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô và bảo đảm an sinh xã hội, trong đó yêu cầu *“tỷ trọng dư nợ cho vay lĩnh vực phi sản xuất của các ngân hàng so với tổng dư nợ đến 30/6/2011 chỉ được tối đa là 22% và đến 31/12/2011 tối đa là 16%”*. Vì vậy, nhằm thực hiện Chỉ thị, chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương đã thực hiện công tác thu nợ sát sao hơn nhằm giảm dư nợ cho vay tiêu dùng đến mức hợp lý. Để thực hiện tốt công tác thu nợ thì còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố như: sự quan tâm giúp đỡ của chính quyền địa phương, tình trạng việc làm và thu nhập của người vay vốn, việc nhắc nhở thu nợ khách hàng của cán bộ tín dụng. Nhận thức được điều này, chi nhánh đã tranh thủ sự giúp đỡ từ phía các cơ quan, các cấp chính quyền bởi các cơ quan, nhất là các cấp chính quyền là những người gần và sát dân hơn, có biện pháp thu được nợ nhiều hơn chi nhánh, đặc biệt là số nợ có số dư nhỏ. Tại chi nhánh đã có quy định trích lại tỷ lệ phần trăm để thưởng cho các cơ quan, các cấp chính quyền và những cá nhân có công giúp chi nhánh thu được nợ, do vậy đã có tác dụng khuyến khích họ tham gia vào công tác này, từ đó đóng góp không nhỏ vào kết quả thu nợ vào năm 2011. Với doanh số thu nợ tăng đáng kể, kết quả là đã làm tăng vòng quay vốn cho vay tiêu dùng của chi nhánh năm 2011, đạt 1,88 vòng. Như vậy, qua bảng số liệu trên có thể thấy mức độ quay vòng vốn của chi nhánh là tương đối tốt, chứng tỏ tình hình tổ chức quản lý vốn tiêu dùng của chi nhánh tốt, đồng thời cũng cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng cao.

2.4.2.3. Lợi nhuận cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2009 - 2011

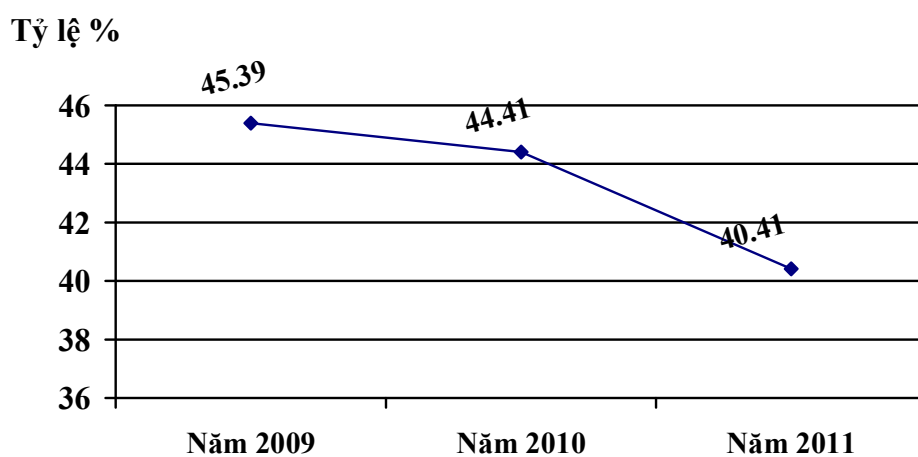
Bảng 2.15. Thu lãi cho vay tiêu dùng

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Thu lãi từ CVTD	29	49,65	87,45
Tổng thu lãi cho vay	63,88	111,78	216,4
Thu lãi CVTD Tổng thu lãi cho vay	45,39%	44,41%	40,41%

(Nguồn: Phòng Tiếp thị - Tổng hợp)

Biểu đồ 2.11. Thu lãi cho vay tiêu dùng



Qua bảng số liệu trên có thể thấy thu lãi từ cho vay tiêu dùng tăng trưởng đều qua các năm và chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng thu lãi cho vay (trên 40%). Như vậy, nếu xét tương quan giữa cho vay tiêu dùng và thu nhập nó mang lại trong hoạt động cho vay của chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương thì cho vay tiêu dùng mang lại hiệu quả cao so với các hoạt động cho vay khác. Đây thực sự là một sản phẩm đem lại nhiều lợi ích kinh tế cao cho ngân hàng. Cụ thể: thu lãi cho vay tiêu dùng năm 2009 đạt 29 tỷ đồng, năm 2010 tăng mạnh đạt 49,65 tỷ đồng, và năm 2011 tiếp tục tăng, đạt 87,45 tỷ đồng. Điều này cho thấy rõ hơn vị trí của cho vay tiêu dùng trong hoạt động cho vay của cả chi nhánh, đóng góp đáng kể vào thu nhập chung của chi nhánh trong các năm qua. Đồng thời, kết quả này cũng chứng tỏ hoạt động kinh doanh của chi nhánh là có hiệu quả. Tuy nhiên, ta thấy, tỷ lệ thu lãi cho vay tiêu dùng trong tổng thu lãi cho vay có sự sụt giảm qua 3 năm. Điều này phần nào cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh đang có sự giảm sút.

2.5. Đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương

2.5.1. Những thành tựu

Với vai trò tài trợ để người tiêu dùng mua sắm, tiêu dùng phục vụ đời sống và các nhu cầu cá nhân, cho vay tiêu dùng đã góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống của các tầng lớp dân cư, đồng thời có ý nghĩa về mặt kinh tế - xã hội. Qua những số liệu trên đây, ta thấy rằng cho vay tiêu dùng đã có sự tăng trưởng nhanh, vững chắc và từng bước có những đóng góp vào doanh thu của chi nhánh, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, phân tán rủi ro, đa dạng hóa đối tượng cho vay và tăng lợi nhuận. Bên cạnh đó, giúp chi nhánh thu hút được một số lượng lớn khách hàng đến giao dịch và sử dụng các dịch vụ khác như giao dịch TKTG cá nhân, gửi tiết kiệm, dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ thẻ,... từ đó tạo ra những tác động tích cực góp phần phát triển các dịch vụ của chi nhánh. Đồng thời chính lực lượng khách hàng đông đảo này cũng trở thành kênh quảng cáo tốt nhất cho chi nhánh, từ đó nâng cao được hình ảnh, thương hiệu của ngân hàng trên thị trường.

Về chất lượng khoản vay: Nợ xấu trong cho vay tiêu dùng tại chi nhánh hầu như không có. Năm 2010 có phát sinh khoản nợ xấu là nợ nhóm 3, tuy nhiên khoản nợ này cũng chỉ chiếm một tỷ trọng nhỏ và có khả năng thu hồi nên sang năm 2011, ở chi nhánh không còn nợ xấu, chỉ còn nợ quá hạn nhóm 2 nhưng cũng chiếm tỷ trọng không nhiều. Đặc biệt, tại chi nhánh không có khoản vay tiêu dùng nào phải tiến hành thanh lý tài sản đảm bảo để thu hồi vốn vay. Hệ số nợ quá hạn trong tổng dư nợ đạt yêu cầu chi nhánh đề ra, được khống chế ở mức dưới 0,66%. Vòng quay vốn cho vay tương đối tốt, ổn định và có sự gia tăng, đảm bảo cho chi nhánh có đủ nguồn vốn để

đáp ứng vốn cho các khách hàng khác, nhằm tài trợ kịp thời nhu cầu vốn của khách hàng, góp phần không nhỏ trong việc cải thiện chất lượng cuộc sống của khách hàng.

Về khả năng thu hồi vốn: Trong giai đoạn năm 2009 – 2011, chi nhánh đã thực hiện tốt quá trình thu hồi công nợ nên tỷ lệ nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng nói riêng đã giảm đáng kể, đồng thời loại bỏ hoàn toàn nợ xấu. Đây là kết quả của những cố gắng vượt bậc từ nhân viên và ban lãnh đạo của chi nhánh, minh chứng cho khả năng và trình độ của họ trong việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.

Về cơ cấu cho vay: Cơ cấu cho vay tiêu dùng chưa đồng đều nhưng chi nhánh cũng đã chú trọng tới việc mở rộng danh mục cho vay. Sản phẩm cho vay tiêu dùng chủ yếu mà chi nhánh cung cấp cho khách hàng là cho vay mua nhà, sửa chữa nhà ở, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, kế đó là sản phẩm cho vay mua ô tô và các phương tiện đi lại khác. Đối với các sản phẩm cho vay du học, vay xuất khẩu lao động và mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình cũng có sự tăng trưởng qua hai năm đầu, tuy nhiên vẫn chỉ chiếm tỉ trọng thấp trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng.

Về thu nhập cho vay tiêu dùng: Doanh thu từ cho vay tiêu dùng luôn chiếm tỷ trọng khá lớn trong tổng dư nợ cho vay của chi nhánh. Bởi lẽ lãi suất cho vay tiêu dùng bao giờ cũng cao hơn lãi suất cho vay khác, mà lãi của các khoản vay này lại là nguồn thu chủ yếu từ cho vay tiêu dùng. Hơn nữa, doanh thu từ cho vay tiêu dùng tại chi nhánh có mức độ tăng trưởng ổn định và cao hơn hẳn doanh thu từ hoạt động tín dụng khác. Do vậy mà thu nhập hoạt động cho vay tiêu dùng đóng góp đáng kể vào thu nhập của chi nhánh. Điều này cho ta thấy, việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh là có hiệu quả.

Chất lượng cho vay tiêu dùng được nâng cao không chỉ mang lại nguồn thu nhập cao và uy tín cho ngân hàng mà còn mang lại nhiều lợi ích cho nền kinh tế, cho người tiêu dùng và những khách hàng khác của ngân hàng. Cụ thể là:

Thứ nhất, góp phần hỗ trợ tiêu thụ sản phẩm cho các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh là khách hàng của ngân hàng. Cho vay tiêu dùng giúp đẩy mạnh tiêu thụ hàng hoá thông qua việc hợp tác bán chéo sản phẩm giữa ngân hàng và nhà cung cấp sản phẩm. Ví dụ như sự kết hợp giữa ngân hàng và các doanh nghiệp xây dựng nhà/căn hộ chung cư. Ngân hàng vừa cho vay đầu tư sơ cấp tức là đầu tư xây dựng nhà/căn hộ chung cư, vừa cho vay đầu tư thứ cấp tức là cho khách hàng của doanh nghiệp (người mua nhà/căn hộ chung cư) vay tiền để mua. Quá trình hợp tác này sẽ giúp khách hàng vay có thể mua trực tiếp sản phẩm từ các nhà cung cấp mà không phải thông qua trung gian, các doanh nghiệp có nguồn thu ổn định do có ngân hàng bao tiêu đầu ra của sản phẩm, đồng thời ngân hàng thu hút nhiều khách hàng vay vốn và đảm bảo nguồn trả nợ chắc chắn từ việc đầu tư vốn cho doanh nghiệp.

Thứ hai, góp phần mang lại hiệu quả kinh tế đối với người tiêu dùng nói riêng và toàn bộ nền kinh tế nói chung. Cho vay tiêu dùng khuyến khích người tiêu dùng tiêu thụ hàng hoá cũng là tạo động lực kích thích đầu tư và tăng cường mối quan hệ giao dịch giữa các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh và các ngân hàng thương mại, bởi một lý do đơn giản là khi các nhà sản xuất kinh doanh tiêu thụ được hàng hoá thì khả năng trả nợ các khoản vay ngân hàng là rất lớn. Đồng thời, nó còn nâng cao được chất lượng cuộc sống cho người dân, góp phần thực hiện chủ trương kích cầu của Nhà nước, mở rộng sản xuất, mở rộng tiêu dùng.

Tóm lại, chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương đã đạt được những kết quả khả quan trong việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, những kết quả này vẫn chưa xứng đáng với tiềm năng và vị thế của chi nhánh, sản phẩm cho vay tiêu dùng của chi nhánh vẫn còn nhiều hạn chế cần phải được khắc phục.

2.5.2. Những hạn chế

Mặc dù đã đạt được một số kết quả đáng ghi nhận, song trong quá trình thực hiện cho vay tiêu dùng tại chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế sau :

Thứ nhất, đội ngũ cán bộ tín dụng còn hạn chế về số lượng nên số lượng khách hàng bình quân một cán bộ tín dụng phải quản lý cao. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến khâu kiểm soát trong và sau quá trình cho vay và thu nợ, đồng thời ảnh hưởng tới chất lượng phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, hầu hết cán bộ tín dụng là cán bộ trẻ, kinh nghiệm công tác chưa nhiều và kỹ năng bán hàng còn yếu nên việc tiếp cận khách hàng để mở rộng thị trường còn nhiều hạn chế.

Thứ hai, cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa hợp lý và đang có sự phát triển không đều, chỉ tập trung ở một số sản phẩm tiêu dùng truyền thống như mua nhà đất và sửa chữa nhà ở, mua ô tô trả góp. Nghĩa là ngân hàng mới chỉ dừng lại ở tài trợ cho một số mục đích nhất định chứ chưa khai thác được nhu cầu đa dạng và ngày càng tăng của người dân. Các hình thức cho vay khác như cho vay thấu chi, vay du học, vay để đi xuất khẩu lao động chưa được phát triển, mặc dù nhu cầu về các dịch vụ này rất cao và được dự báo sẽ tăng trưởng mạnh trong tương lai. Việc tập trung phát triển vào một số sản phẩm như hiện nay còn làm cho độ rủi ro của các sản phẩm này tăng lên.

Thứ ba, hiện nay hầu hết các ngân hàng thương mại đều đã tham gia vào thị trường cho vay tiêu dùng, các sản phẩm được tung ra đều có tính chất tương tự như nhau. Nhiều ngân hàng đã xây dựng được các mảng dịch vụ và tiện ích hỗ trợ đi kèm tạo nên tính cạnh tranh của sản phẩm. Trong khi đó, các sản phẩm của chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương hiện tại còn mang tính chất giản đơn và chưa có nhiều cải tiến phù hợp. Do đó, sức cạnh tranh trong cho vay tiêu dùng của chi nhánh chưa cao, nhất là khi trên thị trường đã và đang xuất hiện những tổ chức tài chính quốc tế

hùng mạnh với nhiều ưu thế như quy mô lớn, giàu kinh nghiệm và trình độ quản lý, hệ thống công nghệ thông tin tiên tiến,... Chính hạn chế này làm cho chi nhánh gặp khó khăn trong việc phát triển thị trường cho vay tiêu dùng, thậm chí còn có khả năng bị chia sẻ thị phần.

Thứ tư, chi nhánh chưa mở rộng được đối tượng khách hàng vay vốn. Đối tượng vay vốn của chi nhánh chỉ tập trung vào một số khách hàng có quan hệ giao dịch với chi nhánh và những khách hàng này thường là những người có thu nhập khá cao, đối với loại hình cho vay tín chấp thì khách hàng chủ yếu là cán bộ công nhân viên.

Thứ năm, các hình thức cho vay tiêu dùng chưa đa dạng. Hầu hết các khoản cho vay còn đơn điệu chưa phong phú, chủ yếu là cho vay mua đất đai, nhà cửa, ô tô... trong khi một số ngân hàng cổ phần khác không ngừng khai thác và đưa ra nhiều tiện ích nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng đến với dịch vụ. Điều này có ảnh hưởng không tốt đến chất lượng cho vay tiêu dùng cũng như khả năng cạnh tranh của NHCT VN nói chung và chi nhánh Chương Dương nói riêng.

Thứ sáu, quy trình cho vay tiêu dùng, đặc biệt là các khoản vay có quy mô lớn, hoặc không có TSDB đôi khi phải mất khá nhiều thời gian, khách hàng bị phông vắn nhiều bởi công tác thẩm định khoản vay tiêu dùng thường rất phức tạp, cán bộ thẩm định quá chặt chẽ đặc biệt đối với quá trình tái thẩm định của những khoản vay từ lớn mất nhiều thời gian, qua nhiều cấp phê duyệt nên không đáp ứng kịp thời được nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Thứ bảy, trình độ áp dụng khoa học công nghệ vào lĩnh vực cho vay tiêu dùng còn hạn chế, quá trình thẩm định chủ yếu được thực hiện thông qua yếu tố con người, do vậy khó khăn và rủi ro trong công tác thẩm định và giám sát nợ vay tăng, ảnh hưởng xấu đến chất lượng cho vay tiêu dùng.

2.5.3. Nguyên nhân của hạn chế

2.5.3.1. Các nguyên nhân khách quan

Môi trường kinh tế xã hội không ổn định: Trong những năm qua, tình hình kinh tế có nhiều biến động và diễn biến phức tạp, khủng hoảng kinh tế toàn cầu đã tác động trực tiếp đến nền kinh tế trong nước, gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động của chi nhánh, đồng thời cũng tác động sâu sắc tới đời sống của nhân dân. Kinh tế tăng trưởng không ổn định, khó dự đoán nên khách hàng - với tâm lý e ngại, không dám mạo hiểm vay mượn từ ngân hàng.

Môi trường pháp lý: có ảnh hưởng lớn đến chất lượng cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Đối với TSDB là bất động sản, tốc độ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở, quyền sở hữu nhà ở và các thủ tục liên quan sang tên, nộp thuế,... rất chậm gây khó khăn cho người có nhu cầu vay vốn. Do vậy, nhiều người mặc dù có tài sản hợp pháp nhưng chưa được cấp giấy chứng nhận, có nhu cầu vay vốn hợp lý và

khả năng trả nợ nhưng không thể vay được vốn vì không có TSDB. Mặt khác, các thủ tục pháp lý liên quan đến TSDB như công chứng hợp đồng thế chấp, đăng ký/xoá đăng ký giao dịch bảo đảm hiện nay rất phiền hà, mất nhiều thời gian và chi phí, điều này gây tâm lý e ngại cho người dân mỗi khi có nhu cầu vay vốn, do đó họ thường tìm đến vay vốn của người thân hoặc thậm chí vay của tư nhân kể cả trong trường hợp lãi suất cao hơn nhiều so với ngân hàng. Thêm nữa là các thủ tục liên quan đến việc xử lý TSDB để thu hồi nợ gặp rất nhiều khó khăn, chưa bảo vệ quyền lợi của người cho vay, sự hỗ trợ của các cơ quan liên quan trong việc thu hồi nợ: toà án, thi hành án chưa hiệu quả và nhanh chóng. Ngoài ra, còn tùy thuộc vào chính sách, chủ trương của Nhà nước mà Chính phủ/ NHNN ban hành những văn bản luật khác nhau, trong đó quy định mở rộng hay thu hẹp cho vay tiêu dùng, do vậy ít nhiều cũng có ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng xét trên một vài khía cạnh nào đó.

Đối thủ cạnh tranh: Các ngân hàng thương mại hiện nay không những phải chịu áp lực cạnh tranh của các ngân hàng trong nước mà còn cả ngân hàng nước ngoài. Con bão hội nhập đã mang lại cho các ngân hàng những thuận lợi nhưng đồng thời cũng là những trở ngại riêng. Điều đó buộc các ngân hàng phải tự làm mới mình để phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và gia tăng lợi thế cạnh tranh của mình. Bên cạnh đó, các ngân hàng mới ra đời, sự phát triển của các ngân hàng bị thu hẹp. Địa bàn hoạt động của chi nhánh tại quận Long Biên có nhiều ngân hàng với những sản phẩm cho vay tiêu dùng đa dạng, chương trình khuyến mãi hấp dẫn khách hàng, do vậy chi nhánh NHCT khu vực Chương Dương cũng chịu nhiều sức ép lớn từ các đối thủ cạnh tranh trong thị trường các sản phẩm ngân hàng nói chung cũng như cho vay tiêu dùng nói riêng. Những yếu tố này đã khiến kết quả cho vay tiêu dùng của chi nhánh không ổn định.

Các nhân tố từ phía khách hàng:

Về đạo đức của khách hàng: Nhiều khách hàng không trung thực khi làm thủ tục hồ sơ vay vốn, lấy xác nhận thu nhập nhiều lần để vay nhiều ngân hàng khác nhau, ý thức trả nợ ngân hàng kém, nhiều trường hợp khách hàng có chủ đích quỵt nợ ngay từ đầu.

Về khả năng tài chính của khách hàng: Nhiều trường hợp khách hàng không có kế hoạch chi tiêu hợp lý hay bị mất việc làm không còn nguồn thu để trả nợ, gây ảnh hưởng đến công tác thu nợ của cán bộ tín dụng.

Về thái độ hợp tác của thủ trưởng tại các cơ quan, đơn vị có cán bộ công nhân viên vay vốn: Hiện nay, giấy đề nghị vay vốn tiêu dùng của đối tượng vay là cán bộ công nhân viên đều phải có xác nhận của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản. Nếu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nhận thức được lợi ích thiết thực mà ngân hàng mang đến cho cán bộ công nhân viên của họ thì việc xác nhận này nhanh chóng, cán

bộ tín dụng đến thẩm định cũng thuận lợi hơn. Tuy nhiên, nếu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đó chỉ thấy những mặt không tiện lợi của hình thức cho vay tiêu dùng như người đi vay phải đến ngân hàng giao dịch trong giờ làm việc, hàng tháng phải đến ngân hàng trả nợ, mất nhiều thời gian hoặc họ sợ liên quan trách nhiệm nên không ký xác nhận cho vay thì công tác tín dụng trở nên khó khăn hơn.

2.5.3.2. Các nguyên nhân chủ quan

Thứ nhất, chính sách cho vay tiêu dùng của ngân hàng chưa thực sự hợp lý và thông thoáng, điều này dễ làm cho khách hàng giảm thiện chí khi đến với ngân hàng, cụ thể:

Ngân hàng chưa xây dựng được chế độ ưu đãi đối với khách hàng truyền thống, trong khi đó các ngân hàng TMCP khác trên địa bàn thực hiện rất hiệu quả, khách hàng truyền thống có thể được hưởng mức lãi suất thỏa thuận, lãi suất ưu đãi và nhiều đặc ân khác.

Ngân hàng chưa có chính sách quảng cáo, khuyến trương, chưa có hoạt động marketing cụ thể nhằm thu hút khách hàng cá nhân, khuyến khích họ vay vốn ngân hàng, trong khi các ngân hàng TMCP khác lại đang rất chú trọng phát triển loại hình dịch vụ này.

Thứ hai, về công tác tổ chức của ngân hàng: Ngân hàng chưa hoàn thiện quy trình hoạt động thống nhất về tổ chức, quản lý, phối hợp giữa các phòng ban để cho vay tiêu dùng vừa đảm bảo mở rộng hoạt động, vừa an toàn và vừa đem lại hiệu quả cao cho ngân hàng.

Thứ ba, trình độ nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên ngân hàng còn hạn chế.

Về cán bộ tín dụng: Đây là nhân tố đầu tiên quyết định đến chất lượng các khoản vay. Cán bộ của chi nhánh đều là cán bộ trẻ nhiệt huyết năng động, nhưng đây cũng chính là nhược điểm của chi nhánh vì những cán bộ này công tác trong ngành ngân hàng chưa lâu, còn thiếu kinh nghiệm thực tế. Khi xảy ra các tình huống bất ngờ, cán bộ tín dụng thiếu kinh nghiệm sẽ khó giải quyết một cách nhanh chóng. Hơn nữa, cán bộ tín dụng trẻ, tâm lý còn e dè, nhiều khi làm thời gian cho vay kéo dài, và việc đưa ra quyết định chính xác thật sự là gánh nặng và áp lực đối với họ. Hơn nữa, số lượng cán bộ tín dụng được phân bổ trong lĩnh vực này còn rất ít, hiện nay phòng khách hàng cá nhân chỉ gồm có 10 người trong đó đã bao gồm cả cán bộ quản lý phòng. Do vậy một cán bộ tín dụng phải quản lý nhiều khách hàng cùng một lúc, trong khi bản thân chưa có nhiều kinh nghiệm, điều này làm ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của chi nhánh.

Về cán bộ pháp chế: Là những người có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ các hoạt động của ngân hàng như: Hỗ trợ cán bộ tín dụng xem xét, thẩm định tư cách khách hàng. Thực tế, cán bộ pháp lý là người nắm rõ các quy định của pháp luật về cơ

cấu tổ chức, chức năng quyền hạn của những người có thẩm quyền trong các cơ quan, tổ chức nên rất thuận lợi trong việc xác định thẩm quyền và trách nhiệm của họ trong mối quan hệ với ngân hàng; thẩm định tính chất pháp lý của tài sản cầm cố thế chấp; hỗ trợ cán bộ tín dụng hoàn thiện các thủ tục pháp lý để đảm bảo tính pháp lý của tài sản; áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để thu hồi nợ; là đại diện của ngân hàng để tranh luận trước toà trong các vụ xét xử khi ngân hàng là đương sự... Tuy nhiên, hầu hết cán bộ pháp chế tại chi nhánh thiếu kinh nghiệm thực tế, thiếu cập nhật và nghiên cứu các văn bản luật. Thêm vào đó, cán bộ pháp lý nói riêng và cán bộ ngân hàng nói chung còn thiếu vốn kiến thức ngoại ngữ. Ngày nay khi mà khách hàng của ngân hàng là người nước ngoài ngày càng nhiều, thì việc không thể trực tiếp làm việc, đàm phán với khách hàng mà phải nhờ người phiên dịch sẽ làm giảm bớt tính tự chủ và hiệu quả công việc của họ, do vậy có ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của chi nhánh.

Thứ tư, quy trình cho vay tiêu dùng của ngân hàng:

Mỗi công đoạn trong quy trình cho vay tại ngân hàng được thực hiện bởi một bộ phận chuyên trách: từ công đoạn tiếp thị, hướng dẫn hồ sơ khách hàng, thẩm định khách hàng, thẩm định tài sản đảm bảo, đến công đoạn phê duyệt, thực hiện các thủ tục pháp lý trước khi giải ngân, giải ngân cho khách hàng,.. Cách thức tổ chức như vậy là khá bài bản và chuyên nghiệp, tuy vậy, do chưa có quy trình phối hợp chặt chẽ nên dẫn đến thực trạng hồ sơ của khách hàng được chuyển qua nhiều bộ phận/nhân viên khác nhau, thời gian bị kéo dài, bản thân khách hàng phải gặp quá nhiều nhân viên của ngân hàng từ khi nộp hồ sơ vay vốn đến khi được giải ngân. Bên cạnh đó, thời gian xử lý hồ sơ vay vốn của khách hàng tại ngân hàng lâu, gây tâm lý không tốt cho các khách hàng có nhu cầu vay vốn, đặc biệt là các khách hàng có nhu cầu cần vốn nhanh.

Đa số các khoản vay tiêu dùng được thực hiện giải ngân bằng tiền mặt, do vậy khó quản lý được mục đích vay vốn thực tế và việc sử dụng vốn vay của khách hàng.

Thứ năm, khả năng thu thập và xử lý thông tin của ngân hàng: Việc thu thập thông tin về mỗi khoản vay của ngân hàng còn gặp nhiều khó khăn, thông tin thu thập được còn hạn chế, ảnh hưởng không nhỏ tới khả năng đánh giá về khoản vay của các cán bộ tín dụng của các chi nhánh. Hiện tại hệ thống thông tin của ngân hàng cũng chỉ cung cấp được những thông tin cơ bản về khách hàng như số chứng minh thư, điện thoại, địa chỉ, nơi công tác,... mà những thông tin này thường xuyên biến động nên chất lượng báo cáo thông tin nội bộ thường không cao. Để cho vay có chất lượng, cán bộ cho vay cần phải có được những thông tin đáng tin cậy, phân tích và xử lý chính xác rất nhiều thông tin liên quan. Các thông tin này giúp cán bộ cho vay chủ động trong việc cung cấp tín dụng và đánh giá rủi ro một cách chính xác hơn về các khoản tín dụng của mình. Thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời giúp cho ngân hàng ngăn

chặn những rủi ro tiềm năng và giữ được khách hàng tốt cho mình. Tuy nhiên nguồn cung cấp những thông tin này chưa được ngân hàng tích cực thiết lập để cán bộ tín dụng có những quyết định cho vay đúng đắn trong thời gian ngắn.

Thứ sáu, kiểm soát nội bộ trong ngân hàng: Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ của ngân hàng nói chung còn yếu, hệ thống kiểm soát kiểm tra kiểm soát nội bộ chưa hoàn chỉnh, công tác tự kiểm tra của cán bộ tín dụng trong ngân hàng cũng chưa được chú trọng nâng cao. Với mô hình tổ chức và quy mô hoạt động lớn như NHCT VN, cơ chế kiểm soát nội bộ đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình vận hành, tuy nhiên môi trường kiểm soát còn nhiều yếu tố không thuận lợi cho công tác kiểm soát nội bộ do mức độ độc lập của các chi nhánh còn tương đối hạn chế, sự chòng chéo trong điều hành và tác nghiệp giữa các bộ phận vẫn diễn ra thường xuyên, cơ chế tập thể quyết định vẫn tồn tại phổ biến. Chính vì thế, trong nhiều trường hợp, quyền hạn đã phân cấp không được sử dụng hết hoặc bị lạm dụng. Thêm vào đó, cơ chế kiểm soát nội bộ của ngân hàng mới chỉ chú trọng đến công tác kiểm soát xử lý và kiểm soát bảo vệ tài sản mà chưa chú ý đến công tác kiểm soát quản lý cũng như kiểm soát tổng quát. Nói cách khác, kiểm soát nội bộ chưa làm tốt chức năng ngăn chặn và giám sát mà mới chỉ thực hiện chức năng kiểm tra, phát hiện và xử lý các vấn đề đã phát sinh. Cơ chế kiểm soát quá tập trung vào các cuộc kiểm tra, kiểm toán đột xuất, trong khi đáng ra cơ chế kiểm soát thường xuyên cần được xây dựng và thực hiện.

Thứ bảy, trình độ công nghệ thông tin ngân hàng: không phải chi nhánh, phòng giao dịch nào của NHCT VN cũng được trang bị đầy đủ hệ thống công nghệ thông tin hiện đại. Điều này gây khó khăn trong công việc của cán bộ ngân hàng, đồng thời cũng ít nhiều ảnh hưởng đến tâm lý, tinh thần làm việc, chất lượng phục vụ cũng như lòng nhiệt tình của đội ngũ công nhân viên, tạo nên hình ảnh môi trường làm việc chưa chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG

Chương 2 của khóa luận đã tập trung phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng của NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương. Qua việc phân tích các chỉ tiêu doanh số cho vay, dư nợ, nợ quá hạn, nợ xấu..., ta có thể thấy được một phần hiện trạng cho vay tiêu dùng của chi nhánh. Từ thực trạng này rút ra những đánh giá về những thành tựu đạt được và những hạn chế còn tồn tại trong cho vay tiêu dùng, đồng thời tìm hiểu nguyên nhân, từ đó, tạo cơ sở để đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh ở chương 3.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

CHI NHÁNH CHƯƠNG DƯƠNG

3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh nói chung của Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương

Để có thể tồn tại và phát triển vững mạnh cùng nhịp tăng trưởng chung của nền kinh tế đất nước trong giai đoạn mới, Chi nhánh NHCT VN khu vực Chương Dương cũng đã kịp thời đổi mới và tìm cho mình một định hướng phát triển mang bản chất riêng. Đó là trong thời gian tới, chi nhánh Chương Dương sẽ tập trung thực hiện một số nhiệm vụ trọng tâm nhằm mục tiêu củng cố năng lực tài chính, năng lực cạnh tranh và mở rộng thị phần. Cụ thể:

Thứ nhất, về công tác huy động vốn: Bám sát các chỉ đạo, triển khai đầy đủ các sản phẩm huy động vốn dành cho khách hàng của NHCT VN. Tiếp tục tăng cường công tác huy động vốn, đẩy mạnh công tác tiếp thị, tích cực khai thác nguồn tiền gửi dân cư, tiền gửi doanh nghiệp và các thành phần kinh tế, gắn kết các hoạt động dịch vụ nhằm khai thác vốn của mọi đối tượng khách hàng. Giao kế hoạch tiếp thị nguồn tiền gửi đến từng phòng, từng cán bộ, đồng thời coi đây là một trong những chỉ tiêu quan trọng để tính lương và bình xét thi đua, xét mức độ hoàn thành kế hoạch của từng phòng.

Thứ hai, về hoạt động tín dụng: Bám sát các chủ trương chính sách phát triển kinh tế để đầu tư vốn, chú trọng các doanh nghiệp dân doanh, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, tài trợ những dự án lớn, hiệu quả; Ưu tiên vốn cho doanh nghiệp thu mua chế biến, kinh doanh hàng xuất khẩu; Gắn tín dụng với các nghiệp vụ, dịch vụ ngân hàng.

Thứ ba, tiến hành phân tích đánh giá đối với tất cả các khách hàng có quan hệ tín dụng với chi nhánh, qua đó thực hiện việc sàng lọc khách hàng để duy trì khách hàng tốt, rút dần dư nợ đối với những cá nhân có tình hình tài chính yếu kém và những doanh nghiệp sản xuất kinh doanh không ổn định. Đối với những khoản cấp tín dụng phát sinh mới, cần tăng cường chất lượng thẩm định tín dụng và kiểm soát sau, đảm bảo nguồn vốn của ngân hàng được đầu tư đúng cho những phương án, dự án thực sự khả thi, đảm bảo dư nợ thực sự an toàn. Duy trì mối quan hệ với khách hàng vay vốn lớn, chú trọng đầu tư cho những dự án khả thi, có hiệu quả, đồng thời tìm kiếm các khách hàng lớn, làm ăn có hiệu quả, có triển vọng lâu dài, có tín nhiệm trong quan hệ với ngân hàng. Đồng thời, để đảm bảo cạnh tranh tốt thu hút khách hàng phải nhanh nhạy, bám sát mặt bằng lãi suất thị trường, lãi suất NHTM khác trên địa bàn để điều chỉnh kịp thời.

Thứ tư, đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ ngắn hạn để đảm bảo cơ cấu dư nợ hợp lý, đồng thời tăng cho vay có bảo đảm bằng tài sản.

Thứ năm, về công tác thu nợ: Ban thu hồi công nợ phải có trách nhiệm giao kế hoạch tới từng thành viên trong ban để tích cực đôn đốc và thực hiện mọi biện pháp triệt để buộc khách hàng trả nợ đầy đủ các khoản nợ được xử lý rủi ro đã hạch toán ngoại bảng, phần đầu hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch thu hồi nợ ngoại bảng của NHCT VN giao.

Thứ sáu, cung ứng cho nền kinh tế các sản phẩm dịch vụ mới đa dạng phong phú với nhiều tiện ích, chất lượng cao và hiệu quả, có sự khác biệt và tính cạnh tranh cao so với các NHTM khác.

Thứ bảy, tăng cường đào tạo kỹ năng, nâng cao nghiệp vụ, áp dụng các hình thức đào tạo cán bộ phù hợp gắn với phát triển từng nghiệp vụ. Xây dựng được đội ngũ cán bộ có phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm cao, có đủ bản lĩnh và năng lực chuyên môn để hoàn thành tốt công việc đảm nhiệm.

Thứ tám, xây dựng phong cách văn hóa kinh doanh, lễ lối làm việc kỷ cương trong toàn cơ quan và các phòng, đề cao tính nguyên tắc, kỷ luật, kỷ cương trong quản trị điều hành; Xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ trong quản trị hệ thống, có chính sách, chế độ thưởng phạt nghiêm minh, nâng cao tính tự chủ, tự chịu trách nhiệm.

Thứ chín, đổi mới phong cách phục vụ, với không khí làm việc vui tươi, niềm nở, thân thiện, tận tình với khách hàng, thường xuyên kiểm tra, chấn chỉnh tác phong giao dịch của cán bộ, giảm thiểu các thủ tục phiền hà, thiếu khoa học, ách tắc khó khăn, chậm trễ nhằm mang lại lợi ích tối đa cho ngân hàng và khách hàng.

3.2. Định hướng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Chương Dương

Đối với một ngân hàng thì hoạt động tín dụng có vai trò rất quan trọng, góp phần lớn vào thu nhập của ngân hàng. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng là một yêu cầu mang tính chiến lược đối với NHCT VN chi nhánh Chương Dương. Căn cứ vào thực lực của mình và xu thế phát triển của nền kinh tế cũng như yêu cầu phát triển của chi nhánh, đối với cho vay tiêu dùng, định hướng phát triển của chi nhánh Chương Dương đã được đề ra như sau:

Thứ nhất, đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng, đồng thời liên kết chặt chẽ với các nhà đầu tư, nhà cung cấp sản phẩm tiêu dùng, các văn phòng tư vấn du học... nhằm hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện có.

Thứ hai, củng cố và hoàn thiện các quy chế cho vay, quy trình cho vay, đồng thời cụ thể hơn đối với từng sản phẩm cho vay tiêu dùng sao cho phù hợp với hoạt động thực tế của ngân hàng.

Thứ ba, nâng cao hiệu quả công tác quản lý nợ nhằm đảm bảo giảm thiểu rủi ro trong cho vay tiêu dùng, hạn chế phát sinh nợ quá hạn đến mức thấp nhất. Trong thời gian tới, giảm tỉ lệ nợ quá hạn nhóm 2, đồng thời xóa bỏ hoàn toàn nợ nhóm 3, 4, 5.

Thứ tư, mở rộng mạng lưới các phòng giao dịch, nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ tín dụng để từ đó nâng cao hơn nữa chất lượng cho vay của ngân hàng..

Thứ năm, mở rộng đối tượng khách hàng cho vay tiêu dùng, nâng cao mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng.

Thứ sáu, thực hiện hiện đại hóa công nghệ ngân hàng nhằm nâng cao chất lượng quản lý và kiểm soát thông tin khách hàng.

Thứ bảy, đẩy mạnh việc quảng bá, giới thiệu các sản phẩm cho vay tiêu dùng, nhấn mạnh những điểm khác biệt của sản phẩm cho khách hàng.

3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương

Là lá cờ đầu của NHCT VN, chi nhánh Chương Dương không những phải thực hiện những phương hướng của toàn ngành ngân hàng mà còn phải thực hiện các phương hướng phát triển của cả hệ thống NHCT VN, vì vậy, nhiệm vụ đặt ra đối với chi nhánh là rất lớn. Hiện tại, cho vay tiêu dùng của chi nhánh còn gặp nhiều khó khăn trở ngại và còn nhiều tồn tại, do đó sự tìm tòi, nghiên cứu đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng thiết thực trong thời gian tới là rất cần thiết với hệ thống NHTM Việt Nam nói chung và với chi nhánh Chương Dương nói riêng.

3.3.1. Xây dựng chính sách khách hàng hiệu quả

Trong nền kinh tế thị trường, cùng với sự xuất hiện của các ngân hàng mới trong nước, sự gia nhập của các ngân hàng nước ngoài đã khiến cho sự cạnh tranh trong hệ thống ngân hàng trở nên gay gắt hơn bao giờ hết, gây ảnh hưởng đến sự phát triển của một ngân hàng nói chung. Trong khi đó, đứng trên góc độ khách hàng, họ có nhiều lợi ích hơn, bởi nhiều ngân hàng đồng nghĩa rằng họ có sự lựa chọn rộng hơn, do vậy, họ đòi hỏi chất lượng cao hơn và mong muốn nhận được giá trị ích lợi lớn hơn những gì họ bỏ ra. Chính vì vậy, thay vì để khách hàng tự tìm đến ngân hàng như trước đây, ngân hàng cần phải quan tâm đến việc phát triển mối quan hệ với khách hàng. Hiện nay, NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương đã thực hiện chính sách khách hàng để khuếch trương quảng bá hình ảnh của mình, trong đó, các nhân viên của chi nhánh đồng thời là nhân viên marketing: vừa cung ứng sản phẩm, dịch vụ, vừa thu hút khách hàng với thái độ niềm nở và sự hiểu biết về sản phẩm của ngân hàng cũng như về xã hội, nắm bắt nhanh chóng nhu cầu của khách hàng đến với ngân hàng. Chính sách này đã và đang phát huy hiệu quả trong việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng của chi nhánh Chương Dương. Tuy nhiên, chi nhánh chưa có phòng chuyên trách, các cán bộ chuyên sâu về công tác khách hàng và tiếp thị quảng cáo sản phẩm, tiếp cận thị trường.

Đồng thời, một vấn đề hiện nay trong cho vay tiêu dùng tại chi nhánh là đối tượng cho vay còn hẹp. Hiện tại, đối tượng chủ yếu mà chi nhánh đang phục vụ là những cá nhân, hộ gia đình có thu nhập ổn định và có hộ khẩu tại Hà Nội. Vì vậy chi nhánh cần phải mở rộng hơn về phạm vi cấp tín dụng, bởi khu vực Hà Nội là nơi có nhiều đối tượng từ nhiều địa phương khác nhau sinh sống và làm việc, do vậy có nhiều trường hợp khách hàng khi đến với ngân hàng mặc dù có mức thu nhập cao và ổn định nhưng không có hộ khẩu thường trú tại Hà Nội nên không được cấp tín dụng tiêu dùng. Bên cạnh đó, hình thức cho vay tiêu dùng không có TSDB của chi nhánh cũng cần được mở rộng. Hiện tại, chi nhánh chỉ dừng lại cho vay tín chấp ở các đối tượng là cán bộ công nhân viên thuộc các doanh nghiệp Nhà nước, hoặc nhân viên của NHCT VN. Trong khi đó, một khối lượng lớn các đối tượng thuộc các Công ty Cổ phần, doanh nghiệp liên doanh... lại chưa được chi nhánh áp dụng hình thức này. Có thể thấy rằng, chi nhánh đã bỏ qua nguồn khách hàng tiềm năng lớn. Do vậy, chi nhánh cần quan tâm hơn đến thị trường khách hàng này bởi đây là thị trường có lượng khách hàng lớn, mà phần nhiều trong số đó có thu nhập khá và ổn định.

Để hoàn thiện và xây dựng chính sách khách hàng hiệu quả, hợp lý, chi nhánh cần chú ý một số biện pháp như sau:

Thứ nhất, tăng cường công tác khách hàng, mở rộng các đối tượng khách hàng thông qua việc tổ chức hội nghị khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình, hội nghị khách hàng truyền thống... Qua đó, chi nhánh có thể rút ra được kinh nghiệm từ những ý kiến đóng góp của khách hàng, tuyên truyền sâu rộng về NHCT VN và lợi ích của khách hàng khi vay vốn tại chi nhánh.

Thứ hai, xây dựng các nhóm khách hàng mục tiêu: chi nhánh cần phân đoạn khách hàng trên thị trường thành 2 nhóm khách hàng mục tiêu, gồm có nhóm khách hàng hiện tại và nhóm khách hàng lâu dài.

Nhóm khách hàng hiện tại: Đây là nhóm khách hàng mà chi nhánh có thể nắm bắt thông tin một cách tương đối chính xác vì các khách hàng này đang làm trong các đơn vị có quan hệ tín nhiệm và trả lương qua tài khoản tại NHCT VN. Đây sẽ là nhóm khách hàng mục tiêu hiện tại của chi nhánh vì họ có mức thu nhập bình quân tương đối ổn định và khả năng trả nợ được đảm bảo. Khi thẩm định nhóm khách hàng này, chi nhánh sẽ giảm thiểu được chi phí do họ làm việc trong các đơn vị mà chi nhánh đã nắm rõ được tình hình tài chính và hoạt động kinh doanh cũng như các thông tin về nghề nghiệp của họ rất rõ ràng, chi phí và thời gian cho việc giám sát khoản vay cũng giảm đáng kể do chi nhánh thu nợ trực tiếp qua tài khoản lương tại ngân hàng.

Nhóm khách hàng lâu dài: Để mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, ngoài việc tập trung vào nhóm khách hàng mục tiêu hiện tại, chi nhánh nên quan tâm đến việc phát triển nhóm khách hàng mục tiêu lâu dài, vì đây là những khách hàng tiềm năng. Đó là đoạn thị trường được cấu thành bởi những người có mức thu nhập trung bình, ổn định và phần lớn đang làm trong các doanh nghiệp, tổ chức chưa trả lương qua tài khoản tại NHCT VN. Do vậy, chi nhánh cần có chiến lược thu hút lượng khách hàng này mở TKTG cá nhân để trả lương hoặc TKTG thu nhập từ hoạt động kinh doanh. Việc khuyến khích khách hàng mở TKTG cá nhân tại ngân hàng không chỉ thuận tiện cho khách hàng mà còn đem lại lợi ích cho ngân hàng như tăng số lượng TKTG mở tại ngân hàng, tăng số dư tiền gửi, tăng doanh thu từ các khoản phí dịch vụ, tăng dịch vụ thanh toán chuyển khoản qua các ngân hàng khác hệ thống... Thông qua việc khách hàng mở tài khoản tại ngân hàng, cán bộ tín dụng có thể kiểm tra nguồn tiền vào/ra trong tài khoản và số dư thường xuyên của khách hàng. Khi đó sẽ hạn chế tối đa việc phát sinh nợ quá hạn do khách hàng quên không đến trả nợ gốc và lãi đúng hạn.

Thứ ba, về việc phân loại khách hàng: Sau khi xây dựng xong các nhóm khách hàng mục tiêu, chi nhánh cần có phương pháp phân loại khách hàng có nhu cầu vay vốn tiêu dùng để lựa chọn được các khách hàng tốt, đảm bảo về khả năng chi trả nợ gốc và nợ lãi. Chi nhánh nên áp dụng một phương thức tính điểm để phân loại khách hàng một cách khách quan, loại bỏ được yếu tố đánh giá khách hàng theo cảm tính của cán bộ tín dụng và tiết kiệm chi phí trong quá trình thẩm định cho vay.

Thứ tư, duy trì mối quan hệ tốt và lâu dài với khách hàng. Khi ngân hàng lựa chọn được khách hàng tốt và chấp thuận cho vay vốn thì giữa ngân hàng và khách hàng đã xác lập mối quan hệ tín dụng. Để góp phần nâng cao chất lượng công tác khách hàng ngân hàng cần phải duy trì được mối quan hệ tốt và lâu dài đối với những khách hàng đã và đang vay vốn tại ngân hàng. Với ngân hàng, khách hàng là người cung cấp vốn cho hoạt động tín dụng đồng thời cũng là người sử dụng nguồn vốn này nên khách hàng có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Để duy trì mối quan hệ tốt và lâu dài với khách hàng, ngân hàng cần có chính sách chăm sóc những khách hàng đã và đang vay vốn tại ngân hàng như: gửi lời chúc mừng và quà tặng nhân dịp sinh nhật khách hàng, thường xuyên gửi cho khách hàng (qua hòm thư điện tử) các thông tin về phát hành kỳ phiếu hay chứng chỉ tiền gửi với lãi suất hấp dẫn, các thông tin về chương trình phát hành thẻ ATM miễn phí... Khi nhận được các thông tin này khách hàng sẽ cảm thấy mình vẫn được ngân hàng quan tâm kể cả khi đã kết thúc hợp đồng vay vốn. Từ đó, mỗi khi có nhu cầu khách hàng sẽ tiếp tục tìm đến ngân hàng để thực hiện các dịch vụ. Như vậy chính sách chăm sóc khách hàng sẽ giúp ngân hàng duy trì tốt đội ngũ khách hàng truyền thống.

Thứ năm, xây dựng phương thức quản lý thông tin khách hàng hiệu quả. Ngân hàng nên thực hiện việc chuẩn hóa “thông tin khách hàng” để thuận lợi hơn cho việc tra cứu thông tin khách hàng khi cần thiết. Trên cơ sở thông tin trong giấy đề nghị vay vốn, cán bộ cho vay có thể chấm điểm theo hệ thống tính điểm cho vay cá nhân để làm căn cứ thẩm định khoản vay. Ngân hàng nên quy định cụ thể việc cập nhật các thông tin khách hàng khi tiến hành mở hợp đồng cho vay hay mở tài khoản vay phải khai báo một cách đầy đủ, chính xác thông tin khách hàng, các thông tin này rất quan trọng cho những lần vay sau của họ. Ngoài ra, ngân hàng cũng cần xây dựng một cơ sở dữ liệu về việc quản lý các khách hàng đã từng có quan hệ cho vay với ngân hàng, trên cơ sở đó ngân hàng có thể theo dõi quá trình vay và trả của khách hàng có uy tín hay không từ đó có thông tin để thẩm định cho những lần vay sau, đồng thời có sự liên hệ với các ngân hàng trên cùng địa bàn và Trung tâm thông tin cho vay ngân hàng Nhà nước để nắm bắt thông tin về khách hàng vay vốn.

Thứ sáu, xây dựng văn hóa giao dịch của NHCT VN.

Chất lượng công tác khách hàng còn thể hiện ở chất lượng phục vụ khách hàng của ngân, trong đó, quan trọng nhất là việc làm cho khách hàng hài lòng khi thực hiện giao dịch tại ngân hàng. Do đó ngân hàng cần xây dựng một văn hóa giao dịch riêng, tạo ấn tượng tốt đối với khách hàng. Mỗi khi giao dịch với ngân hàng, khách hàng đều đánh giá và ghi nhận hình ảnh của ngân hàng. Thông qua những nỗ lực của cán bộ ngân hàng mà khách hàng tiếp xúc hay giao dịch, khách hàng sẽ “chấm điểm” cách làm việc của cán bộ ngân hàng qua việc tạo được điều kiện kiểm tra, lựa chọn sản phẩm cũng như được cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về sản phẩm. Trong tình hình kinh tế hiện nay, việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng phải được ưu tiên, quan tâm hàng đầu. Các sản phẩm dịch vụ mang thương hiệu NHCT VN đi kèm với chất lượng phục vụ khách hàng đạt tiêu chuẩn cao là cách ngân hàng tạo nên sự khác biệt về vị thế thương hiệu của NHCT VN giữa một “rừng” thương hiệu của các ngân hàng khác. Để thực hiện được điều này, trước hết cán bộ nhân viên của NHCT VN nói chung và cán bộ tín dụng nói riêng cần thực hiện tốt các nội dung sau:

Phong cách tác phong phục vụ khách hàng: Tiếp xúc và giao dịch với khách hàng bằng thái độ tin cậy, thiện chí, lịch thiệp. Gây thiện cảm với khách hàng bằng cử chỉ, ánh mắt thân thiện, lắng nghe và giải đáp mọi nhu cầu, thắc mắc cho khách hàng một cách tận tình, chu đáo và nhanh chóng, luôn tiếp thu những ý kiến xây dựng của khách hàng.

Phong cách giao tiếp với khách hàng qua điện thoại: Khi có điện thoại gọi đến ngân hàng cần phải thu xếp để nhắc ông nghe một cách nhanh nhất có thể, tránh tình trạng để khách hàng chờ máy. Nói chuyện điện thoại phải đảm bảo lịch sự, ngắn gọn, rõ ràng.

Luôn trau dồi kiến thức chuyên môn: Từng cá nhân luôn tự đào tạo kể cả chuyên môn nghiệp vụ và các kiến thức có liên quan tới chính sách khách hàng, bất kể vị trí công tác hay chức vụ thế nào, để có khả năng trợ giúp tốt nhất cho khách hàng.

Cơ sở vật chất của ngân hàng: Là yếu tố đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng tốt về ngân hàng. Quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng là dựa trên cơ sở tín nhiệm lẫn nhau, khách hàng sẽ không tin tưởng vào một ngân hàng có trụ sở làm việc nhỏ bé, trang thiết bị cũ kỹ, lạc hậu. Vì vậy, ngân hàng nên quan tâm chú ý đến cách bố trí sắp xếp đồ đạc nhằm tạo ra một không gian hài hòa, thoải mái và tiện nghi cho khách hàng.

3.3.2. Giải pháp về con người

Con người là tài sản quý nhất và là điều kiện tiên quyết trong hoạt động của bất kỳ ngân hàng nào. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực được coi là nhiệm vụ thường xuyên, xuyên suốt trong quá trình tồn tại và phát triển của các NHTM nói chung và NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương nói riêng. Kinh doanh tiền tệ là lĩnh vực nhạy cảm xét trên nhiều góc độ, do đó nó đòi hỏi không những trình độ chuyên môn cao, kiến thức kinh tế sâu rộng mà còn đòi hỏi cao về đạo đức nghề nghiệp. Do đó việc kiện toàn bộ máy tổ chức trong toàn hệ thống chi nhánh từ cấp quản trị cao nhất cho tới nhân viên được xem là công việc thường xuyên và thiết yếu, thực hiện tốt công việc này sẽ không chỉ góp phần nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng mà còn tạo ra sự phát triển bền vững cho chi nhánh.

Trước hết, chi nhánh cần đánh giá đúng thực trạng đội ngũ cán bộ công nhân viên của mình, phân ra nhiều cấp độ khác nhau theo trình độ và từng loại nghiệp vụ để đào tạo đúng người, đúng việc và có thứ tự ưu tiên. Ngay từ giai đoạn tuyển dụng, chi nhánh cũng cần chú ý đến những ứng viên không chỉ đáp ứng đủ về chuyên môn nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức tốt mà cần có hiểu biết về xã hội, có khả năng thích ứng và tiếp thu nhanh những công nghệ mới, kiến thức mới.

Cán bộ tín dụng là những người trực tiếp giao dịch với khách hàng, là người thiết lập và duy trì quan hệ với khách hàng, đồng thời là người chịu trách nhiệm trong việc đưa ra những quyết định cho vay. Do vậy, chi nhánh cần phải bố trí những người có năng lực chuyên môn tốt, tác phong nhanh nhẹn, thái độ niềm nở và thân thiện để tạo sự thoải mái cho khách hàng khi đến giao dịch; đồng thời phải thường xuyên cải tiến phong cách giao tiếp, thực hiện văn minh trong giao dịch để thông qua khách hàng hiện có làm kênh tuyên truyền giới thiệu cho khách hàng khác với phương châm cố gắng tìm tòi, sáng tạo nhằm tập trung phục vụ khách hàng thật tốt, tạo được niềm tin và sự hài lòng của khách hàng. Từ mối quan hệ cộng hưởng này, khách hàng sẽ là cánh tay nối dài của đơn vị, sẽ tiếp thị cho hình ảnh của chi nhánh, thậm chí còn khả quan hơn và tốt hơn khi chi nhánh tự đi tiếp thị.

Tập trung đào tạo chuyên sâu các nghiệp vụ, đồng thời cập nhật thêm các kiến thức mới, những sản phẩm và công nghệ của ngân hàng hiện đại. Chiến lược đào tạo phải xác định rõ nội dung đào tạo và thời gian đào tạo. Đào tạo cần được tập trung theo những chuyên ngành nhất định, đào tạo một cách toàn diện, tránh đào tạo tràn lan, không xác định, tránh lãng phí thời gian, nhân lực và tiền bạc. Để đáp ứng điều này, chi nhánh phải thường xuyên cử cán bộ dự các lớp học, tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ do NHCT VN tổ chức. Trong một số lĩnh vực liên quan trực tiếp đến công việc có thể mời và thuê chuyên gia, cán bộ kỹ thuật về giảng cho cán bộ chi nhánh.

Ngoài ra, chi nhánh cũng cần phải có những chính sách khuyến khích thỏa đáng với cán bộ tín dụng. Cán bộ tín dụng là người đứng mũi chịu sào, làm việc vì lợi ích tập thể, nhưng lại chịu trách nhiệm cá nhân khi có rủi ro xảy ra. Chính vì vậy, chi nhánh phải có chính sách động viên như hàng tháng, hàng quý bầu xét thi đua... Với những cán bộ làm tốt nhiệm vụ của mình sẽ được thưởng hay được hưởng mức lương cao hơn cán bộ khác, đồng thời có biện pháp kỷ luật thích đáng với cán bộ thiếu trách nhiệm (phạt, trừ lương...). Chính sách thưởng phạt phân minh, quyền lợi gắn liền với trách nhiệm sẽ là động lực thúc đẩy cán bộ tín dụng hoàn thành tốt công việc của mình.

3.3.3. Giải pháp về sản phẩm

3.3.1.1. Hoàn thiện các sản phẩm hiện có

Chất lượng của sản phẩm có vai trò quan trọng và có ảnh hưởng lớn trong việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng. Sản phẩm có tốt thì việc nâng cao chất lượng cho vay mới đảm bảo hiệu quả. Do vậy đây là việc cần thiết và quan trọng cần thực hiện.

Để hoàn thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng các sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện có nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng trong thời gian tới, chi nhánh có thể áp dụng một số biện pháp nhằm cải tiến quy trình nghiệp vụ cho vay tiêu dùng đảm bảo tính chặt chẽ nhưng gọn nhẹ giúp giảm bớt thời gian và chi phí cho khách hàng trong việc làm thủ tục vay tiêu dùng như sau:

Thứ nhất, linh hoạt về mức cho vay đối với từng đối tượng khách hàng. Nếu một khách hàng có thu nhập cao và họ chứng minh được thu nhập của họ là dài hạn thông qua các hợp đồng lao động thì chi nhánh có thể xem xét cho vay với mức cao hơn và với thời hạn dài hơn.

Thứ hai, đơn giản hóa thủ tục cho vay để quá trình cho vay được tiến hành nhanh chóng nhưng vẫn đảm bảo an toàn cho chi nhánh.

Thứ ba, thực hiện chính sách lãi suất linh hoạt: Lãi suất là một yếu tố quan trọng trong việc thực hiện các khoản cho vay của NHTM. Một chính sách lãi suất phù hợp sẽ thu hút được khách hàng, tăng dư nợ tín dụng, tăng khả năng cạnh tranh, tăng thu nhập cho ngân hàng. Để có được một chính sách lãi suất cho vay có hiệu quả, cán bộ chi nhánh phải nắm được thực tế lãi suất và xu hướng biến động của lãi suất cho vay, từ đó, đưa ra mức lãi suất đa dạng cho từng loại khách hàng nhằm tạo sự cân đối, hài hòa giữa lợi ích ngân hàng và lợi ích khách hàng nhưng vẫn phải đảm bảo lãi suất nằm trong giới hạn cho phép của NHNN và NHCT VN trong từng thời kỳ. Cụ thể là với các khách hàng quen thuộc, có uy tín thì ngân hàng có thể áp dụng một mức lãi suất ưu đãi. Điều này giúp củng cố mối quan hệ lâu dài với khách hàng, vừa khuyến khích cho khách hàng tăng cường mối quan hệ với ngân hàng, vừa tích cực làm ăn có hiệu quả, trả nợ lãi và gốc đúng hạn cho ngân hàng. Như vậy, một chính sách lãi suất hấp dẫn mà hợp lý sẽ không chỉ bù đắp được chi phí, mang lại lợi nhuận cho chi nhánh mà còn giữ được khách hàng truyền thống, thu hút khách hàng mới và mở rộng thị phần.

3.3.1.2. Đa dạng hóa sản phẩm

Thực tế tại ngân hàng cho thấy, danh mục sản phẩm về cho vay tiêu dùng chưa phong phú, đa dạng, chủ yếu là cho vay cán bộ công nhân viên, cho vay mua ô tô, mua nhà ở... Tại các NHTM khác thì danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng rất đa dạng, ngoài những danh mục sản phẩm kể trên còn có cho vay xuất khẩu lao động, cho vay du học rất phát triển... Tuy nhiên ở NHCT VN – chi nhánh Chương Dương, những sản phẩm cho vay này vẫn chưa được chú trọng và quan tâm đúng mức, do vậy gây ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Vì vậy, việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng là hết sức cần thiết.

Chi nhánh có thể đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng theo nhiều cách. Theo nguồn gốc của khoản nợ, hiện nay, chi nhánh mới chỉ thực hiện cho vay tiêu dùng theo phương thức trực tiếp mà chưa chú trọng đến phương thức gián tiếp. Điều này sẽ bỏ qua một lượng lớn những khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng mà lại ái ngại đến ngân hàng. Ngân hàng có thể thực hiện phương pháp cho vay tiêu dùng gián tiếp bằng cách kết hợp với các công ty, đại lý bán hàng, các siêu thị bán hàng trong việc hỗ trợ cho vay tiêu dùng. Khi đó, về phía các công ty, đại lý bán được hàng, còn ngân hàng thông qua công ty này vừa nắm bắt được thị hiếu người tiêu dùng, vừa đưa ra các thông tin về sản phẩm cho vay tiêu dùng, lại vừa có thể thực hiện tài trợ cho người tiêu dùng phần tiền còn thiếu khi người tiêu dùng mua hàng của công ty, đại lý. Tuy nhiên, như đã phân tích, rủi ro của cho vay tiêu dùng theo phương pháp gián tiếp cao hơn so với cho vay theo phương pháp trực tiếp, vì vậy chi nhánh cần có sự lựa chọn thật kỹ đối với các công ty bán hàng có uy tín trên địa bàn tỉnh trong việc cung ứng loại hình cho vay gián tiếp này.

Ngoài ra, chi nhánh còn có thể đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn. Nhu cầu tiêu dùng của mỗi cá nhân rất phong phú: vay để thanh toán hàng hoá - dịch vụ, để mua sắm đồ dùng sinh hoạt gia đình hoặc là nhu cầu cho con đi học đại học, khám chữa bệnh... Ngân hàng đã chú trọng đến những nhu cầu đó của khách hàng nhưng chưa đáp ứng tốt, chỉ phục vụ mục đích mua sắm đồ dùng và xây sửa nhà cửa là chủ yếu, trong khi các nhu cầu khác như: học hành, chữa bệnh, du lịch, cưới hỏi... rất ít. Ngân hàng cần chú trọng mở rộng đối tượng cho vay các mục đích này hơn nữa không những thu hút thêm khách hàng, mở rộng thị phần mà còn tăng sức cạnh tranh giữa các ngân hàng trong cùng địa bàn. Ngân hàng nên chủ động tiếp cận với những khách hàng này thông qua việc hợp tác với các công ty, những người môi giới có liên quan đến nhu cầu của khách hàng. Cụ thể như hợp tác với các công ty sản xuất ô tô, xe máy; các trung tâm nhà đất; các công ty du lịch; hay các công ty xuất khẩu lao động,... chắc chắn sẽ thu hút được khách hàng đến với ngân hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Ngân hàng cũng nên có những buổi hội thảo để giới thiệu cho khách hàng về hoạt động của ngân hàng, để họ nhận biết được lợi ích khi đến với ngân hàng. Tuy nhiên, để tiến hành được hoạt động này thì chi phí bỏ ra là không nhỏ, nhưng kết quả thu được có thể ngoài sức mong đợi, không chỉ là lợi nhuận mà hình ảnh của ngân hàng ngày càng được nhiều khách hàng biết đến.

3.3.4. Nâng cao công tác quản lý nợ

Sau khi giải ngân cho khách hàng, cán bộ tín dụng phải theo dõi tình hình sử dụng vốn của khách hàng. Việc này hết sức cần thiết vì nó giúp cho cán bộ tín dụng phát hiện sớm những vấn đề phát sinh, kịp thời đề ra các biện pháp xử lý phù hợp với tình hình. Để quản lý nợ cho vay tiêu dùng hiệu quả, chi nhánh cần thực hiện tốt các biện pháp sau đây:

Thứ nhất, liên tục đánh giá mức độ rủi ro của khoản vay tiêu dùng để phân loại nợ, đặc biệt không chủ quan lơ là với nợ nhóm 2. Với ý nghĩa là nợ cần chú ý, thời gian quá hạn từ 90 ngày trở xuống hoặc đánh giá theo tỷ lệ tổn thất giá trị nợ gốc, mức độ suy giảm khả năng trả nợ, nợ nhóm 2 được coi như chiếc nhiệt kế đo lường và cảnh báo sớm mức độ rủi ro tín dụng tại chi nhánh. Cho dù là món vay lớn hay món vay nhỏ, cho vay có hay không có tài sản bảo đảm thì khả năng phát sinh nợ nhóm 2, nguy cơ chuyển từ nợ nhóm 2 sang nợ xấu là hết sức tiềm ẩn nếu cán bộ tín dụng còn tư tưởng chủ quan, kiểm tra hời hợt rồi đánh giá là quá hạn tạm thời. Do vậy, với nợ nhóm 2, chi nhánh phải sớm phân tích nguyên nhân và có biện pháp tín dụng ngay từ đầu, không để kéo dài thời gian quá hạn, dễ dẫn đến nguy cơ nợ xấu. Thực tế đó đòi hỏi cán bộ tín dụng phải kiểm tra trực tiếp và thu thập thông tin về khách hàng để tìm hiểu xem nguồn trả nợ của khách hàng ngay cả khi khách hàng có khả năng trả nợ nhóm 2. Nếu khoản nợ nhóm 2 quá hạn được khắc phục không quá 30 ngày, nguồn trả

nợ thực chất từ thu nhập ổn định của khách hàng thì có thể yên tâm về tình hình tài chính người vay. Ngược lại nếu việc chậm lãi/gốc được xác định là có dấu hiệu, nguyên nhân bất ổn thì rõ ràng không còn là tình huống chậm trả lãi tạm thời mà cán bộ tín dụng phải báo cáo lãnh đạo tín dụng và đề xuất xử lý. Bên cạnh đó, chi nhánh cũng cần xây dựng sẵn một ma trận xử lý tín dụng hợp lý tùy vào chuyển biến thực tế tình hình.

Thứ hai, phải có biện pháp đủ mạnh và hợp lý, cương quyết sắp xếp lại đội ngũ cán bộ, nhất là cán bộ làm công tác tín dụng. Những cán bộ nào chưa đáp ứng được yêu cầu trình độ thì cho đi đào tạo lại. Còn cán bộ nào không đáp ứng được yêu cầu thì cương quyết chuyển sang làm công việc khác. Đồng thời, với những cán bộ để nợ quá hạn, nợ tồn đọng phát sinh nhiều, thời gian kéo dài, nếu do nguyên nhân khách quan, lãnh đạo chi nhánh giao chỉ tiêu cụ thể và chỉ cho hưởng lương kinh doanh theo kết quả công việc, theo số nợ tồn đọng thu được. Còn đối với số cán bộ để xảy ra nợ quá hạn, nợ tồn đọng nhưng do yếu tố chủ quan, tùy theo mức độ mà xử lý như bồi thường bằng vật chất hay chỉ giao công việc chuyên đi đòi nợ.

3.3.5. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng

Cho vay tiêu dùng là hình thức cho vay có quy mô nhỏ nhưng số lượng món vay lớn, hơn nữa nhu cầu của khách hàng vay tiêu dùng rất đa dạng nên nếu chỉ áp dụng các biện pháp thủ công thì sẽ mất chi phí cao, tốn kém thời gian và nhất là không thể đáp ứng một cách tối ưu nhu cầu của khách hàng, từ đó dẫn đến giảm lợi nhuận, giảm chất lượng cho vay tiêu dùng và uy tín của ngân hàng. Vì vậy, việc áp dụng công nghệ hiện đại sẽ giúp tăng năng suất lao động, rút ngắn được thời gian thực hiện các quy trình nghiệp vụ, đồng thời giúp cán bộ tín dụng xử lý nhiều công việc trong một ngày. Hơn nữa, việc ứng dụng công nghệ hiện đại như các phần mềm tin học, các chương trình thu thập, phân tích, xử lý thông tin khách hàng, các phần mềm quản lý, theo dõi quá trình thu nợ và nợ quá hạn sẽ góp phần giảm đáng kể thời gian và công sức cho cán bộ tín dụng trong quá trình cho vay, quản lý và theo dõi khách hàng, đồng thời giảm rủi ro trong cho vay, làm gia tăng chất lượng cho vay tiêu dùng. Vì vậy, ngân hàng cần chú trọng hơn nữa trong việc phát triển và hiện đại hóa công nghệ, riêng đối với cho vay tiêu dùng, ngân hàng nên có một phần mềm có chức năng thực hiện việc chấm điểm tự động khách hàng cá nhân để rút ngắn thời gian, chi phí và rủi ro cho ngân hàng.

3.3.6. Mở rộng mạng lưới hoạt động của chi nhánh

Trong bối cảnh cạnh tranh như ngày nay, các ngân hàng trong nước và ngân hàng nước ngoài cạnh tranh gay gắt với nhau không chỉ bằng sản phẩm, dịch vụ, chất lượng... mà còn cạnh tranh về “mật độ phủ sóng” trên một địa bàn cụ thể. Về phía các ngân hàng, việc mở rộng các chi nhánh, điểm giao dịch sẽ tăng khả năng tiếp cận với

khách hàng, từ đó thu hút được lượng khách hàng đông đảo đến với ngân hàng, đồng thời, về phía khách hàng cũng cảm thấy thuận tiện khi cần giao dịch và sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Có thể thấy rằng, với mạng lưới rộng khắp, ngân hàng có thể đảm bảo được chất lượng phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, việc mở rộng mạng lưới hoạt động không phải là việc đơn giản có thể thực hiện được nhanh chóng, nó đòi hỏi ngân hàng phải đầu tư một khoản chi phí lớn cũng như nguồn nhân lực. Để làm điều đó, chi nhánh cần có sự thăm dò thị trường kỹ lưỡng, dự đoán tình hình phát triển kinh tế khu vực trong tương lai, từ đó đánh giá có nên mở rộng chi nhánh tại địa bàn này không, đồng thời tránh đầu tư mở phòng giao dịch tại nơi có mật độ ngân hàng, chi nhánh và phòng giao dịch dày đặc.

3.4. Một số kiến nghị

3.4.1. Kiến nghị với Chính Phủ

Thứ nhất, ổn định môi trường kinh tế vĩ mô.

Chính phủ cần xác định rõ chiến lược phát triển kinh tế, hướng đầu tư, có chính sách phát triển kinh tế nhiều thành phần một cách ổn định, lâu dài, đúng định hướng. Cụ thể là: ổn định thị trường, ổn định giá cả, duy trì tỷ lệ lạm phát ở mức độ hợp lý được coi là nhiệm vụ hàng đầu và thường xuyên của Chính phủ. Việc tạo ra môi trường kinh tế - chính trị - xã hội ổn định là điều kiện thuận lợi cho quá trình phát triển kinh tế, nâng cao thu nhập và mức sống của dân cư, khiến cho khả năng tích lũy và tiêu dùng của dân chúng ngày một tăng lên, thúc đẩy mạnh mẽ cầu hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng. Hơn nữa, việc có được môi trường kinh tế - chính trị - xã hội ổn định cũng giúp cho các doanh nghiệp an tâm tiến hành sản xuất kinh doanh, đáp ứng các nhu cầu đa dạng, phong phú về hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng của dân cư.

Thứ hai, tạo lập môi trường pháp lý ổn định.

Hoạt động của NHTM vẫn nằm trong môi trường pháp lý do Nhà nước quy định, chịu sự điều chỉnh của hệ thống pháp luật về kinh doanh ngân hàng. Nhà nước phải có sự phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng để xây dựng môi trường pháp luật ổn định, đồng bộ, bảo vệ người tiêu dùng. Việc ban hành hệ thống pháp lý đồng bộ, rõ ràng sẽ tạo niềm tin cho dân chúng, đồng thời với những quy định khuyến khích của Nhà nước sẽ tác động trực tiếp đến nhu cầu tiêu dùng của dân chúng.

Thứ ba, về môi trường xã hội: đưa ra những chính sách phù hợp cải thiện môi trường kinh tế xã hội, khoa học công nghệ cũng như bảo vệ người tiêu dùng. Thói quen và tâm lý tiêu dùng của người dân có thể thay đổi theo mức thu nhập và điều kiện phát triển kinh tế. Khi kinh tế phát triển, đời sống xã hội được cải thiện, dân trí nâng cao sẽ khiến cho nhiều tầng lớp dân cư trong xã hội có điều kiện tiếp cận các sản phẩm ngân hàng hiện đại. Do vậy, Nhà nước cần có những cơ chế đầu tư thoả đáng cho những nhà đầu tư vào việc phát triển các dịch vụ tự động hiện đại như hệ thống bán

hàng tự động, khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư vào lĩnh vực phát triển hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin mang ý nghĩa xã hội, phân bổ đồng đều. Có thể thấy việc mở rộng và phát triển cho vay tiêu dùng phụ thuộc rất lớn vào công nghệ thông tin, hệ thống viễn thông, phát triển mạng internet, cũng như các tiêu chuẩn đảm bảo cho an toàn giao dịch điện tử. Việc giao dịch online, giao dịch điện tử cũng phụ thuộc vào mạng viễn thông đồng bộ, hiện đại và phụ thuộc vào các thiết bị máy tính cũng như cơ sở dữ liệu thông tin liên kết. Do vậy, yêu cầu đặt ra là phải có cơ sở hạ tầng viễn thông đủ năng lực hỗ trợ cho các giao dịch điện tử với giá cả hợp lý và nhiều tiện ích phổ thông để đồng đảo bộ phận dân cư tiếp cận.

3.4.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà Nước

Thứ nhất, NHNN cần sớm hoàn thiện các văn bản pháp quy về hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng và hoạt động của ngân hàng nói chung. Hoàn chỉnh hệ thống văn bản pháp quy sẽ tạo nền tảng cơ sở cần thiết cho việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng. Cần có những văn bản cụ thể về đối tượng, loại hình cho vay tiêu dùng, tạo hành lang pháp lý đầy đủ, thông thoáng cho hoạt động này. Đối với các văn bản khác thì nên nghiên cứu kỹ tình hình thị trường và có những dự đoán chính xác xu hướng thay đổi của thị trường để ra những văn bản chính xác và có tuổi đời kéo dài.

Thứ hai, phát triển hệ thống quản lý thông tin để các NHTM có cơ sở để tra cứu khi cần thiết, cụ thể:

Tăng cường vai trò của Trung tâm Thông tin tín dụng: trong thời kỳ công nghệ thông tin hiện đại như ngày nay hầu hết các NHTM đều tích cực phát huy tính hiệu quả của hệ thống quản lý thông tin khách hàng tại mỗi ngân hàng. Đặc biệt đối với cán bộ tín dụng thông tin của mỗi khách hàng đều rất quan trọng trước khi đưa ra quyết định có cho vay hay không. Cán bộ ngân hàng phải tìm hiểu thông tin khách hàng từ nhiều nguồn khác nhau. Tuy nhiên, nguồn thông tin đáng tin cậy hơn cả là Trung tâm Thông tin Ngân hàng Nhà nước (CIC) thì lại thiếu tính cập nhật. Như vậy để hỗ trợ hơn nữa cho các NHTM trong quá trình quản lý các khoản vay thì NHNN nên tăng cường phát huy các hoạt động của CIC, đầu tư trang thiết bị cũng như việc tăng cường cán bộ để cung cấp thông tin một cách cập nhật và chính xác.

Hỗ trợ tích cực cho các NHTM về mặt công nghệ, làm đầu mối trong việc hợp tác giữa các NHTM trong việc phòng chống rủi ro thanh toán thẻ (thẻ giả mạo, rủi ro trong thanh toán qua mạng Internet,...) để thẻ tín dụng một ngày phát triển và trở thành hình thức thanh toán phổ biến nhất.

Phát triển các Trung tâm Thông tin tín dụng tư nhân: Việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ có tác động tích cực tới các ngân hàng mà còn tác động tích cực tới sự phát triển kinh tế của đất nước. Tuy nhiên, để đảm bảo mở rộng và phát triển sự bền vững của loại hình cho vay này cần phải có thông tin cụ thể và chính xác

hơn nữa về khách hàng. NHNN cần tạo điều kiện cho sự ra đời của các Trung tâm Thông tin tín dụng tư nhân tư nhân chuyên phục vụ cho mục đích cung cấp thông tin đối với khách hàng là cá nhân.

Phát triển hệ thống thông tin liên ngân hàng: NHNN nên tăng cường mối quan hệ với các NHTM và giữa các NHTM với nhau, thiết lập nên mối quan hệ mật thiết, từ đó nắm bắt thông tin về hoạt động ngân hàng cũng như thông tin về khách hàng trong và ngoài nước. Trong thời gian tới, NHNN nên khuyến khích tất cả các NHTM tham gia hệ thống nối mạng thông tin liên ngân hàng, hệ thống cho phép các ngân hàng có khả năng thanh toán, trao đổi thông tin về hoạt động ngân hàng cũng như về khách hàng với tất cả các ngân hàng có tham gia nối mạng.

Thứ ba, NHNN nên thường xuyên tổ chức các cuộc hội thảo, những khóa học, những buổi nghe ý kiến của các NHTM về những văn bản chính sách mà NHNN đưa ra, qua đó, phổ biến những chủ trương mới của NHNN tới các NHTM và đồng thời hoàn thiện những chủ trương này. Ngoài ra, NHNN cũng nên cử cán bộ của NHNN đi học ở các nước có hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển để học hỏi kinh nghiệm, vận dụng sáng tạo vào điều kiện của Việt Nam, để từ đó có những biện pháp tốt hơn trong việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.

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

NHCT VN là cơ quan quản lý và điều hành toàn bộ hệ thống, ngân hàng có trách nhiệm trong việc hoạch định chính sách, xây dựng quy chế và kế hoạch phát triển của toàn hệ thống, làm cơ sở cho việc xây dựng các kế hoạch kinh doanh, trong đó có kế hoạch nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng. Để cho các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh Chương Dương thực hiện được cần thiết phải có sự hỗ trợ, tác động, giúp đỡ của NHCT VN. Cụ thể là:

Thứ nhất, hỗ trợ công tác đào tạo và đào tạo lại kể cả trong nước và ngoài nước, kịp thời có các văn bản làm căn cứ pháp lý và cơ sở nghiệp vụ để đa dạng và mở rộng các sản phẩm cho vay tiêu dùng.

Thứ hai, bổ sung lao động đảm bảo đủ biên chế để hoàn thành công việc, hạn chế tình trạng làm việc quá tải, tạo điều kiện về thời gian cho cán bộ nhân viên học tập nâng cao trình độ chuyên môn.

Thứ ba, tăng cường cơ sở vật chất, đảm bảo đủ mặt bằng giao dịch, tăng cường theo hướng hiện đại hóa các trang thiết bị kỹ thuật công nghệ như: máy tính, máy ATM... hỗ trợ cho chi nhánh sử dụng công nghệ hiện đại phục vụ cho hoạt động kinh doanh nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng.

Thứ tư, NHCTVN cần phải thể hiện vai trò quản lý, chỉ đạo toàn bộ hệ thống qua việc thường xuyên tổ chức hội thảo trao đổi kinh nghiệm hoạt động giữa các chi nhánh; thu thập ý kiến đóng góp và những kiến nghị từ cơ sở góp phần đề ra các văn

bản phù hợp với thực tế hiện nay, nhất là các quy trình nghiệp vụ thực hiện trong thực tế nếu không được xây dựng sát thực và phù hợp sẽ làm cho các chi nhánh hoạt động hết sức khó khăn vì thực tế không đáp ứng được các yêu cầu đề ra.

Thứ năm, Hội sở cần có sự hỗ trợ đối với các chi nhánh trong công tác quảng cáo tiếp thị khi đưa ra sản phẩm cho vay tiêu dùng mới để tạo ra một chiến lược tổng thể nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng. Ngoài ra, Hội sở cũng cần nghiên cứu kỹ các phương án quy hoạch tổng thể về mạng lưới để tránh sự chồng chéo khi mở địa điểm giao dịch giữa các chi nhánh.

Thứ sáu, hoàn thiện các chính sách cho vay tiêu dùng đảm bảo sự thống nhất, đồng bộ trong toàn hệ thống nhằm tạo cơ sở và quy chuẩn thực hiện cho vay, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm tra, giám sát và quản lý mọi hoạt động trong cho vay tiêu dùng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG

Toàn bộ chương 3 của khóa luận đã nêu lên định hướng hoạt động kinh doanh cũng như mục tiêu cụ thể của NHCT VN nói chung và NHCT VN - Chi nhánh Chương Dương nói riêng trong những năm tới. Từ đó, chương 3 nêu lên các giải pháp cụ thể như: đa dạng hoá các sản phẩm cho vay tiêu dùng, mở rộng hoạt động marketing, đào tạo phát triển nguồn nhân lực,... Đồng thời chương 3 cũng nêu lên một số kiến nghị đối với sự quản lý vĩ mô của Chính phủ, đối với Ngân hàng Nhà nước và đối với NHCT VN với mong muốn có thể góp phần nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại NHCT VN - Chi nhánh Chương Dương.

KẾT LUẬN

Hiện nay, hình thức cho vay tiêu dùng đã không còn là sản phẩm mới mẻ đối với các ngân hàng. Hầu hết các NHTM đều đã triển khai sản phẩm này, tuy nhiên, vấn đề đặt ra là làm thế nào để nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng thì không phải ngân hàng nào cũng có thể thực hiện được tốt. Vì vậy, việc nghiên cứu những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng luôn là vấn đề mang tính thời sự cấp thiết, được quan tâm đặc biệt của các ngân hàng thương mại. Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam, khóa luận đã hoàn thành một số nội dung sau:

Thứ nhất, hệ thống hóa những lý luận cơ bản về cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại và nêu lên tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng.

Thứ hai, áp dụng vào thực tiễn cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Chương Dương, phân tích đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh, những mặt đạt được và chưa đạt được, những nguyên nhân gây ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng tiêu dùng tại chi nhánh.

Thứ ba, khóa luận đã kiến nghị một số giải pháp mang tính khả thi với điều kiện hiện nay của NHCT VN – Chi nhánh Chương Dương như kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trong việc giúp các chi nhánh trực thuộc đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực... Ngoài ra, khóa luận còn đưa ra một số kiến nghị với các cơ quan chức năng Nhà nước có liên quan trong việc tạo một hành lang pháp lý an toàn, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng tiêu dùng của các ngân hàng thương mại.

Với khả năng và thời gian nghiên cứu còn hạn chế, luận văn chắc hẳn còn nhiều thiếu sót, còn nhiều vấn đề phải đi sâu xem xét lại. Em rất mong nhận được sự góp ý, nhận xét của các Thầy Cô giáo trong Hội đồng chấm luận văn của nhà trường để luận văn được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn và chỉ bảo nhiệt tình của các Thầy Cô đặc biệt là sự giúp đỡ của Cô Phạm Thị Bảo Oanh đã giúp em hoàn thành luận văn này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên
Nguyễn Thu Thủy

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS. TS. MAI VĂN BẠN (2009), *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, NXB Tài chính.
2. TS. HỒ DIỆU, *Giáo trình Tín dụng ngân hàng*, NXB Thống Kê.
3. Quốc Hội (2010), *Luật số 47/2010/QH – Luật các tổ chức tín dụng năm 2010*.
4. Chính Phủ (2005), *Bộ Luật dân sự*.
5. Ngân hàng Nhà Nước (2010), *Thông tư số 13/2010/TT-NHNN về tỷ lệ an toàn trong hoạt động của các tổ chức tín dụng*.
6. Ngân hàng Nhà Nước (2011), *Chỉ thị số 01/CT – NHNN về việc thực hiện giải pháp tiền tệ và hoạt động ngân hàng nhằm kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô và bảo đảm an sinh xã hội*.
7. Ngân hàng Nhà Nước (2005), *Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN về việc ban hành quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng*.
8. Ngân hàng Nhà Nước (2007), *Quyết định 18/2007/QĐ – NHNN về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng ban hành theo Quyết định số 493/2005/QĐ – NHNN*.
9. Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam, <http://www.icb.com.vn>.
10. Ngân hàng Nhà Nước, <http://www.sbv.gov.vn>.