

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

...../.....

BỘ NỘI VỤ

...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

NGUYỄN THỊ THU CÚC

**CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CÓ TÀI SẢN ĐẢM BẢO
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI
THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HUẾ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

THỪA THIÊN HUẾ - NĂM 2017

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

...../.....

BỘ NỘI VỤ

...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

NGUYỄN THỊ THU CÚC

**CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CÓ TÀI SẢN ĐẢM BẢO
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI
THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HUẾ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

Chuyên ngành: Tài chính Ngân hàng

Mã số: 60 34 02 01

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. PHẠM TIẾN ĐẠT

THỪA THIÊN HUẾ - NĂM 2017

MỤC LỤC

Trang

MỞ ĐẦU	1
1.1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
1.2. Mục đích và ý nghĩa nghiên cứu của luận văn	2
1.3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của luận văn.....	3
1.4. Phương pháp nghiên cứu	3
1.5. Kết cấu của đề tài	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CÓ TÀI SẢN ĐẢM BẢO TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VN CHI NHÁNH HUẾ	4
1.1. Tổng quan về khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo	4
1.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo	4
1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo	7
1.2. Lý luận cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo.....	10
1.2.1. Một số phương pháp định giá tài sản đảm bảo cho khoản vay	10
1.2.2. Nội dung về cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo	11
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Huế.....	19
1.3. Một số kinh nghiệm về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo của các ngân hàng hương mại	26
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CÓ TÀI SẢN ĐẢM BẢO TẠI NH TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HUẾ	33
2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Huế.....	33
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế.....	33
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Vietcombank Huế.....	35
2.1.3. Các nguồn lực của Vietcombank chi nhánh Huế.....	37
2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank chi nhánh Huế	41
2.2. Thực trạng về cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Ngoại Thương - chi nhánh Huế.....	49

2.2.1. Cơ sở pháp lý về cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB tại ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Huế	49
2.2.2. Thực trạng về nhóm chỉ tiêu để đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB	51
2.3. Đánh giá thực trạng cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng Ngoại Thương chi nhánh Huế	69
2.3.1. Kết quả đạt được	69
2.3.2 Hạn chế và nguyên nhân.....	71
CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CÓ TÀI SẢN ĐẢM BẢO TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VN CHI NHÁNH HUẾ	80
3.1. Định hướng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo trong thời gian tới.....	80
3.1.1. Bối cảnh kinh tế xã hội tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian tới	80
3.1.2. Định hướng cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng Ngoại thương chi nhánh Huế	81
3.1.2.1 Định hướng kinh doanh của VCB chi nhánh Huế từ năm 2016 đến năm 2020	82
3.2. Một số giải pháp phát triển cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Huế	84
3.2.1. Cải tiến quy trình, chính sách cho vay KHCN có tài sản đảm bảo.....	84
3.2.2. Nhóm giải pháp phát triển sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo	86
3.2.3 Nhóm giải pháp về kỹ thuật nghiệp vụ	89
3.2.4. Nâng cao kỹ năng giao tiếp và trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng	91
KẾT LUẬN.....	98
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	100

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Tình hình tài sản và nguồn vốn VCB CN Huế từ 2013 đến 2016	40
Bảng 2.2. Tình hình huy động vốn Vietcombank Huế qua 4 năm 2013 - 2016.....	43
Bảng 2.3. Cơ cấu dư nợ của VCB Huế qua 4 năm 2013 - 2016.....	44
Bảng 2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của VCB Huế qua 4 năm 2013 - 2016....	48
Bảng 2.5. Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo so với tổng dư nợ cho vay của chi nhánh VCB Huế.	51
Bảng 2.6: Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo so với các loại hình khác.	54
Bảng 2.7. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo theo thời hạn	57
Bảng 2.8. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB qua các sản phẩm.....	59
Bảng 2.9. Nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo giai đoạn 2013 đến 2016.....	65
Bảng 2.10. Nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo giai đoạn 2013 – 2016	67
Bảng 2.11. Vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại VCB Huế giai đoạn 2013 – 2016.....	68
Bảng 2.12: Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN có TSĐB của VCB Huế.....	71

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1 Tình hình lao động của Vietcombank Huế từ năm 2013 đến 2016	39
Biểu đồ 2.2: Tổng dư nợ cho vay theo loại tiền từ năm 2013 – 2016.....	45
Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ cho vay phân theo kỳ hạn từ năm 2013 – 2016	46
Biểu đồ 2.4 : Tổng huy động vốn và cho vay khách hàng của Vietcombank Huế (2013 – 2016).....	47
Biểu đồ 2.5: Dư nợ cho vay KHCN có TSĐB so với tổng dư nợ từ 2013 – 2016...	52
Biểu đồ 2.6: Biến động dư nợ cho vay KHCN có TSĐB trong năm 2016.....	53
Biểu đồ 2.7 : Quy mô dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB của các chi nhánh trong khu vực Bắc Trung Bộ của hệ thống VCB.	53
Biểu đồ 2.8: Cơ cấu tỷ trọng dư nợ cho vay có KHCN có TSĐB phân theo loại tài sản nhận làm đảm bảo tại Vietcombank Huế tính đến 31/12/2016	55
Biểu đồ 2.9: Dư nợ theo thời hạn giai đoạn 2013 -2016.....	58
Biểu đồ 2.10: Dư nợ cho vay KH cá nhân có TSĐB qua các sản phẩm năm 2016 .	60
Biểu đồ 2.11: Tỷ lệ nợ quá hạn trên dư nợ cho vay qua các năm.....	65
Biểu 2.12:Nợ xấu so với dư nợ cho vay KH cá nhân có TSĐB từ 2013 - 2016	68

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Số liệu trong Luận văn là trung thực. Kết quả nghiên cứu do chính tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của thầy TS. Phạm Tiến Đạt.

Thừa Thiên Huế, ngày 20 tháng 08 năm 2017

Học viên

Nguyễn Thị Thu Cúc

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và thực hiện Luận văn Thạc sỹ, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, tạo điều kiện nhiệt tình và quý báu của nhiều cá nhân và tập thể.

Trước tiên, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới Thầy giáo TS. Phạm Tiến Đạt đã tận tâm hướng dẫn trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu hoàn thành Luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các Thầy cô giáo trong Học Viện Hành Chính Quốc Gia đã tận tình giảng dạy, hướng dẫn, truyền đạt kiến thức trong suốt quá trình học tập, thực hiện và hoàn thành Luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn lãnh đạo Chi nhánh VCB Huế đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ trong suốt thời gian học cao học, thực hiện và hoàn thành Luận văn.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn bạn bè, đồng nghiệp thuộc Chi nhánh VCB Huế và Lớp cao học TC07.T5 đã giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện và hoàn thành Luận văn.

Mặc dù tôi đã rất cố gắng hoàn thiện Luận văn bằng tất cả sự nhiệt tình và năng lực của mình, tuy nhiên không thể tránh khỏi những thiếu sót hoặc có những phần nghiên cứu chưa sâu. Rất mong nhận được sự chỉ bảo của các Thầy cô.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Thừa Thiên Huế, ngày 20 tháng 08 năm 2017

Học viên

Nguyễn Thị Thu Cúc

MỞ ĐẦU

1.1. Tính cấp thiết của đề tài

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đang diễn ra trên thế giới và sẽ mở ra nhiều cơ hội cho kinh tế Việt Nam trong việc nâng cao năng suất và rút ngắn khoảng cách phát triển đối với các nước khu vực và quốc tế. Trong bối cảnh kinh tế Việt Nam đang hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới với việc hoàn tất nhiều hiệp định thương mại tự do quy mô lớn như TPP, FTA, với EU, Liên minh kinh tế Á – Âu... việc tiếp cận thành tựu cách mạng sản xuất, kinh doanh mới sẽ tạo ra công cụ đắc lực giúp Việt Nam tham gia hiệu quả chuỗi giá trị toàn cầu và đẩy nhanh quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Đó là những dấu ấn quan trọng trong tiến trình đổi mới kinh tế của Việt Nam, mở ra cho chúng ta nhiều cơ hội tiếp cận những thị trường tài chính hàng đầu, tuy nhiên cũng đặt ra không ít thách thức khi các ngân hàng nước ngoài được phép kinh doanh bình đẳng như các NHTM trong nước.

Thị trường kinh doanh đầy tiềm năng cùng với nguy cơ cạnh tranh ngày càng gay gắt đã đặt các NHTM Việt Nam vào thế phải thay đổi chiến lược kinh doanh, tìm kiếm cơ hội đầu tư mới, mở rộng và đa dạng hóa nhóm khách hàng mục tiêu, Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế (Vietcombank chi nhánh Huế) cũng không nằm ngoài qui luật đó.

Vietcombank chi nhánh Huế vốn là một trong những NHTM đi đầu trong thanh toán xuất nhập khẩu, cho vay bán buôn và kinh doanh ngoại tệ, nhóm khách hàng truyền thống của Vietcombank chi nhánh Huế chủ yếu là các doanh nghiệp lớn. Tuy nhiên, hiện nay cục diện đã thay đổi, khi các NHTM khác đã từng bước lớn mạnh về quy mô, tiềm lực tài chính và phương thức quản lý, phục vụ đã lôi kéo nhóm khách hàng truyền thống của Vietcombank chi nhánh Huế rất gay gắt.

Chính những điều kiện khách quan ở trên đã đặt Vietcombank nói chung và Vietcombank chi nhánh Huế nói riêng vào thế phải tìm kiếm cơ hội đầu tư mới, thay đổi chiến lược kinh doanh và nhóm khách hàng mục tiêu. Để có thể cạnh tranh

được với các NHTM năng động trong nước cũng như các ngân hàng nước ngoài vốn có ưu thế về mảng dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Vì lẽ đó, hệ thống Vietcombank đã xây dựng tầm nhìn kinh doanh chiến lược đến năm 2020 cho mình là: Top 1 về bán lẻ, Top 2 về bán buôn; Đứng đầu về mức độ hài lòng của khách hàng; Có khả năng sinh lời cao nhất, ROE tối thiểu 15%; Đứng đầu về chất lượng nguồn nhân lực; Đứng đầu về quản trị rủi ro. Để đạt được điều này hệ thống Vietcombank đã có sự chuyển đổi mô hình kinh doanh trong 90 chi nhánh của cả hệ thống thành các chi nhánh bán buôn, chi nhánh đa năng, chi nhánh bán lẻ. Đây là việc làm có tính tất yếu khách quan và có tính cần thiết trong chiến lược phát triển của Vietcombank. Trong đó Vietcombank chi nhánh Huế được xác định là chi nhánh bán lẻ, vì vậy định hướng kinh doanh của Vietcombank chi nhánh Huế trong thời gian tới phát triển các dịch vụ bán lẻ trong đó cần đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo trong giai đoạn hiện nay. Nhằm thực tốt chủ trương của Ban lãnh đạo Vietcombank chi nhánh Huế đã đề ra, công tác đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo đang được chú trọng.

Xuất phát từ những vấn đề trên, tôi chọn đề tài “ Cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế “ làm đề tài nghiên cứu nhằm phân tích cụ thể về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại Vietcombank chi nhánh Huế. Qua đó có thể đánh giá thực trạng hoạt động cho vay đồng thời tìm kiếm các giải pháp trong thời gian tới.

1.2. Mục đích và ý nghĩa nghiên cứu của luận văn

+ Hệ thống những vấn đề lý thuyết cơ bản về cho vay đối với khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo của Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế

+ Đánh giá thực trạng công tác cho vay đối với khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam- Chi nhánh Huế.

+ Xây dựng hệ thống các giải pháp, đề xuất, kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác cho vay đối với khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam- Chi nhánh Huế.

1.3 Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của luận văn

1.3.1. Đối tượng nghiên cứu

Luận văn tập trung chủ yếu tập trung nghiên cứu hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân (khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh cá thể); phân khúc khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo của ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế

1.3.2. Phạm vi nghiên cứu

Hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Huế (VCB Huế) thời gian từ năm 2013 đến năm 2016. Vấn đề được nghiên cứu trên giác độ ngân hàng - bộ phận ra quyết định cho vay.

1.4. Phương pháp nghiên cứu

Trên cơ sở quy trình cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo thực tế tại VCB và số liệu thực tế tại VCB Huế, tác giả sử dụng các phương pháp thống kê, so sánh để phân tích, phương pháp mô tả sử dụng các bảng biểu, các sơ đồ và các đồ thị để miêu tả chỉ tiêu cho việc phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại VCB Huế, tìm hiểu những hạn chế và nguyên nhân trong quá trình cho vay đối với khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo và đưa ra giải pháp, kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác cho vay đối với đối tượng này.

1.5. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, danh mục bảng biểu... đề tài được chia thành ba chương với bố cục cụ thể như sau:

Chương 1: Cơ sở khoa học về cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam chi nhánh Huế.

Chương 2: Thực trạng về cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam chi nhánh Huế.

Chương 3: Các giải pháp để phát triển cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam chi nhánh Huế.

Chương 1:
CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHO VAY ĐỐI VỚI
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CÓ TÀI SẢN ĐẢM BẢO
TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VN CHI NHÁNH HUẾ

1.1. Tổng quan về khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo

1.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo

1.1.1.1. Khái niệm về khách hàng và khách hàng cá nhân

Khách hàng là một tập hợp những cá nhân, hộ gia đình, các tổ chức kinh doanh cá thể nhỏ lẻ và có nhu cầu sử dụng sản phẩm của ngân hàng và mong muốn được thỏa mãn nhu cầu đó.

Trong nền kinh tế thị trường khách hàng nói chung và khách hàng cá nhân nói riêng có vị trí rất quan trọng; khách hàng là thượng đế. Khách hàng là người cho ta tất cả. Theo Tom Peters xem khách hàng là “ tài sản làm tăng thêm giá trị”. Đó là tài sản quan trọng nhất mặc dù giá trị của họ không có ghi trong sổ sách của ngân hàng. Vì vậy, các ngân hàng phải xem khách hàng như là nguồn vốn cần được quản lý và phát huy như bất cứ nguồn vốn nào khác.

Theo Peters Drucker, cha đẻ của ngành quản trị cho rằng mục tiêu của ngân hàng hay các công ty là “tạo ra khách hàng nói chung và khách hàng cá nhân nói riêng”. Khách hàng nói chung và khách cá nhân nói riêng là quan trọng nhất đối với mỗi ngân hàng, mỗi công ty. Họ không phụ thuộc vào mỗi ngân hàng, mỗi công ty mà mỗi ngân hàng, mỗi công ty phụ thuộc vào họ. Khách hàng cá nhân không phải là kẻ ngoài cuộc mà chính là một phần quan trọng trong việc kinh doanh của mỗi ngân hàng. Khi phục vụ nguồn khách hàng cá nhân không phải chúng ta giúp đỡ họ mà họ đang giúp các ngân hàng, công ty nơi khách hàng đến giao dịch bằng cách cho ngân hàng cơ hội để phục vụ.

Định nghĩa về khách hàng nói chung và khách hàng cá nhân nói riêng của Wal - Mart: Khách hàng là những người không phụ thuộc vào chúng ta (những nhân viên bán sản phẩm dịch vụ của ngân hàng) phụ thuộc vào họ.

Thế cho nên, khách hàng không đi tìm chúng ta, chúng ta phải đi tìm họ. Chúng ta phải bán cái mà họ thích mua, và họ cho biết là ta có cái mà họ thích. Khách hàng là người ban ơn cho chúng ta khi họ đến mua sắm ở cửa hàng chúng ta, chúng ta chẳng ban ơn gì cho họ khi cung cấp dịch vụ khách hàng. Khách hàng luôn luôn đúng, không phải chúng ta sai, trách nhiệm chúng ta là cho họ biết rằng họ luôn luôn đúng và chúng ta đồng tình với ý kiến này. Khách hàng là người đem đến cho chúng ta cái họ cần, và công việc của chúng ta là thỏa mãn nhu cầu của họ. Cái khách hàng cần mà chúng ta không có để đáp ứng nhu cầu của khách hàng đó là lỗi của mỗi chúng ta.

Khách hàng cũng không phải là số liệu thống kê vô cảm, họ là những người có tình cảm và có cảm giác giống như chúng ta. Thế cho nên, nếu khách hàng không phàn nàn gì hết, chưa có nghĩa là dịch vụ của chúng ta hoàn hảo. Họ không phàn nàn cũng có nghĩa họ giận đến mức không thèm nói gì. Dịch vụ khách hàng là phải giao tiếp với khách hàng, chứ không phải qua thống kê, qua góp ý.

Khách hàng đáng được hưởng sự phục vụ nhã nhặn và chu đáo do chúng ta cung cấp. Thế cho nên, nếu chúng ta không nhã nhặn và không chu đáo, khách hàng sẽ rời bỏ chúng ta đi, dù hàng hóa chúng ta có tốt thế nào cũng mặc.

Khách hàng là nguồn sống của ngân hàng chúng ta và tất cả các ngân hàng hoặc công ty khác. Thế cho nên, nếu khách hàng đã từ chối sự phục vụ của chúng ta ở đây, nếu chúng ta làm cho một ngân hàng khác và gặp họ nữa họ cũng sẽ từ chối. Khách hàng chẳng bao giờ “chết”, chỉ có những nhân viên bán hàng, và công ty thuê mượn những người này, mới “chết”.

Như vậy, khách hàng là những người chúng ta phục vụ cho dù họ có trả tiền cho dịch vụ của chúng ta hay không, khách hàng gồm khách hàng bên ngoài; khách hàng nội bộ; khách hàng cá nhân và khách hàng tổ chức.

Khách hàng cá nhân là một người hoặc một nhóm người đã đang hoặc sẽ mua và sử dụng sản phẩm dịch vụ phục vụ cho mục đích cá nhân của họ.

1.1.1.2. Khái niệm về tài sản đảm bảo và cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo

Ở Việt Nam vẫn chưa có một tài liệu chính thức nào đưa ra định nghĩa trọn vẹn về khái niệm cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo, song hoạt động cho vay có tài sản đảm bảo dành cho đối tượng khách hàng cá nhân vẫn diễn ra một cách thường xuyên tại các ngân hàng thương mại Việt Nam và cho vay, tài sản nhận làm đảm bảo là những từ quen thuộc với cán bộ ngân hàng. Do đó, tác giả xin căn cứ vào các định nghĩa về các thuật ngữ cho vay, tài sản đảm bảo, cá nhân để xây dựng cho khái niệm cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo ở Việt Nam.

Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao cho khách hàng sử dụng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi. Xét theo mức độ tín nhiệm đối với khách hàng, cho vay được phân thành hai loại: cho vay không có tài sản đảm bảo và cho vay có tài sản đảm bảo.

Cho vay không có tài sản đảm bảo là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba mà việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng vay.

Cho vay có đảm bảo là loại cho vay dựa trên cơ sở các hình thức đảm bảo tiền vay như thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

Tài sản đảm bảo (hay gọi là tài sản thế chấp) là tài sản của bên đảm bảo (bên đi vay) dùng làm cầm cố, thế chấp, bảo lãnh để thực hiện nghĩa vụ trả nợ vay của bên đi vay. Tài sản đảm bảo đóng một vai trò quan trọng trong một khoản vay có đảm bảo bởi tài sản đảm bảo chính là nguồn thu nợ thứ hai của ngân hàng. Trong thực tế kinh doanh có muôn vàn lý do (vô tình hay hữu ý) dẫn tới nguồn thu nợ thứ nhất không thể thực hiện được, nếu không có một nguồn thu nợ bổ sung tất yếu ngân hàng sẽ gặp rủi ro.

Tài sản đảm bảo tiền vay phải có những đặc trưng sau:

- Thứ nhất: giá trị của tài sản đảm bảo phải lớn hơn nghĩa vụ được đảm bảo.
- Thứ hai: Tài sản dùng làm đảm bảo nợ vay phải tạo ra được ngân lưu (Phải có giá trị và thị trường tiêu thụ).

- Thứ ba: Tài sản đảm bảo phải có đầy đủ cơ sở pháp lý để người cho vay (ngân hàng) có quyền ưu tiên về xử lý tài sản đảm bảo.

- Thứ tư: Tài sản đảm bảo phải thuộc sở hữu, quyền sử dụng (đối với đất đai) của người đi vay, người bảo lãnh hoặc thuộc quyền quản lý sử dụng của Doanh nghiệp Nhà nước trong trường hợp doanh nghiệp này đi vay hay bảo lãnh. Người đi vay phải xuất trình các giấy tờ, tài liệu là chứng từ chứng minh quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp đối với tài sản thế chấp.

- Thứ năm: Tài sản đảm bảo phải được pháp luật thừa nhận và không thuộc diện cấm giao dịch.

Tóm lại: Cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo là việc khách hàng cá nhân vay vốn của ngân hàng mà theo đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay được cam kết bảo đảm thực hiện bằng tài sản cầm cố, thế chấp, tài sản hình thành từ vốn vay của khách hàng hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba [2],[5],[8].

1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo

1.1.2.1 Quy mô khoản vay nhỏ, số lượng khoản vay lớn

Khách hàng cá nhân thường có hai mục đích vay:

Thứ nhất là cá nhân, hộ gia đình vay để bổ sung vốn kinh doanh. Quyền hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân, hộ gia đình được pháp luật thừa nhận, nhưng do năng lực hạn chế nên hoạt động kinh doanh thường không có quy mô lớn.

Thứ hai cá nhân vay đáp ứng nhu cầu vốn để tiêu dùng. Khoản vay cá nhân cho mục đích này trực tiếp phục vụ cho nhu cầu chi tiêu cho cuộc sống như mua nhà đất, mua sắm vật dụng gia đình, xây dựng, sửa chữa nhà...

Số tiền cho vay hai mục đích này đều bị giới hạn những điều kiện từ ngân hàng đó là: tính hợp lý của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và tài sản đảm bảo.

Tuy nhiên số lượng các khoản cho vay cá nhân có tài sản đảm bảo là rất lớn do hai nguyên nhân:

Số lượng khách hàng cá nhân đông do đối tượng của loại hình cho vay này là mọi cá nhân trong xã hội, từ những người có thu nhập cao đến những người có thu nhập trung bình và thấp.

Nhu cầu tín dụng phong phú và đa dạng của khách hàng cá nhân, vì khi chất lượng cuộc sống và trình độ dân trí được nâng cao, người dân càng có nhu cầu vay ngân hàng để cải thiện và nâng cao mức sống.

1.1.2.2 Cho vay khách hàng cá nhân có TSDB thường dẫn đến các rủi ro sau:

Rủi ro thông tin bất cân xứng

Khi thẩm định cho vay thì thông tin về bản thân khách hàng là một trong những yếu tố quan trọng để ngân hàng đưa đến quyết định cho vay, bên cạnh tính hợp lý và hợp pháp của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và tài sản đảm bảo [3],[15].

Đối với khách hàng là tổ chức, việc nắm bắt thông tin khách hàng là tương đối thuận lợi do có rất nhiều nguồn thông tin được công khai như: báo cáo tài chính, thông tin xếp hạng tín dụng, tình hình nộp thuế, uy tín quan hệ với các đối tác...

Ngược lại, đối với cá nhân việc đánh giá nhân thân, nguồn trả nợ, mục đích sử dụng vốn vay thường khó đầy đủ và rõ ràng dẫn đến rủi ro thông tin bất cân xứng, khiến cho việc thẩm định khách hàng thiếu chính xác. Nguồn trả nợ chủ yếu của khách hàng cá nhân là từ thu nhập ổn định ở thời điểm hiện tại. Trong thực tế cuộc sống có muôn vàn lý do (vô tình hay hữu ý) dẫn tới nguồn thu nợ thứ nhất không thể thực hiện được. Lúc này ngân hàng dùng đến nguồn thu nợ thứ hai đó là tài sản ngân hàng nhận làm đảm bảo để đảm bảo cho nghĩa vụ trả nợ vay của bên đi vay với ngân hàng. Nếu không có nguồn thu nợ thứ hai này (nguồn thu bổ sung) tất yếu ngân hàng sẽ gặp không ít những rủi ro.

Rủi ro tác nghiệp

Do đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo là quy mô mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng khoản vay lớn, vì vậy để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng nhằm nâng cao kết quả công việc đòi hỏi sự phục vụ nhanh chóng của CBTD. Do đó, trong quá trình thẩm định hồ sơ tín dụng các cán bộ thường hay chủ quan, thậm chí lợi dụng sự lỏng lẻo của công tác quản lý và sơ hở của các quy định để lừa đảo chiếm đoạt tài sản của khách hàng, hoặc thông đồng với khách hàng gây ra những tổn thất cho ngân hàng.

1.1.2.3 Cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB tổn kém nhiều chi phí

Do đặc điểm của khách hàng cá nhân là số lượng nhiều và phân tán rộng nên để duy trì và phát triển cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo sẽ tổn nhiều chi phí cho công tác:

- Mở rộng hệ thống mạng lưới, quảng cáo, tiếp thị tạo thuận lợi trong việc tiếp cận đối tượng khách hàng cá nhân ở từng địa bàn, khu vực.

- Phát triển nhân sự đầy đủ nhằm phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định đến quyết định cho vay, giải ngân và thu nợ.

- Các chi phí liên quan như: chi phí quản lý, văn phòng phẩm, điện, nước, điện thoại, công tác phí hỗ trợ CBTD...

1.1.2.4 Quan hệ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB thông thường có hai hoặc ba bên tham gia chính là bên đi vay, bên thế chấp và bên cho vay

Bên đi vay: Cá nhân, hộ gia đình là bên đề nghị ngân hàng cấp một khoản tín dụng cho mình.

Bên cho vay (bên nhận tài sản đảm bảo): Ngân hàng cũng là bên nhận tài sản làm đảm bảo để đảm bảo nghĩa vụ trả nợ vay cho bên đi vay.

Bên bảo đảm (hay bên thế chấp): Có hai trường hợp xảy ra

+ Bên đi vay dùng tài sản thuộc sở hữu của mình để bảo đảm nghĩa vụ trả nợ vay đối với ngân hàng thì bên đi vay cũng chính là bên thế chấp hay bên đảm bảo. Do đó, trong quan hệ cho vay trong trường hợp này sẽ có hai bên tham gia chính là bên đi vay (bên đảm bảo hay bên thế chấp) và bên cho vay (bên nhận thế chấp hay bên nhận TSĐB)

+ Bên đi vay dùng tài sản thuộc sở hữu của bên thứ ba để đảm bảo nghĩa vụ trả nợ vay đối với ngân hàng thì bên đi vay hay bên thế chấp là hai bên khác nhau. Do đó, trong quan hệ vay ở trường hợp này sẽ có ba bên tham gia chính: bên đi vay, bên cho vay và bên dùng tài sản thuộc sở hữu của mình để đảm bảo cho khoản vay.

Ngoài ra, quan hệ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB còn liên quan tới một số đối tượng khác: Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bên bảo hiểm...

1.1.3. Mục đích:

- Đáp ứng các nhu cầu vay vốn để thực hiện các phương án kinh doanh.
- Đáp ứng nhu cầu vay vốn để phục vụ cho nhu cầu đời sống của cá nhân.

1.2. Lý luận cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo

1.2.1. Một số phương pháp định giá tài sản đảm bảo cho khoản vay

Mỗi loại tài sản nhận làm đảm bảo cho khoản vay có đặc điểm riêng, vì thế mỗi loại tài sản nhận làm đảm bảo được định giá theo một phương pháp riêng. Dưới đây là một số phương pháp định giá chủ yếu [4, tr.95].

1.2.1.1. Phương pháp so sánh

Phương pháp so sánh là phương pháp định giá dựa trên cơ sở phân tích mức giá của các tài sản tương tự với tài sản định giá đã giao dịch thành công hoặc đang mua, bán trên thị trường vào thời điểm định giá hoặc gần với thời điểm định giá để ước tính giá trị thị trường của tài sản cần định giá.

Phương pháp so sánh chủ yếu được áp dụng trong định giá là các tài sản có giao dịch mua, bán phổ biến trên thị trường.

1.2.1.2. Phương pháp chi phí

Phương pháp chi phí là phương pháp định giá dựa trên cơ sở chi phí tạo ra một tài sản tương tự tài sản cần định giá để ước tính giá trị thị trường của tài sản cần định giá.

Phương pháp chi phí chủ yếu được áp dụng trong định giá các tài sản chuyên dùng, ít hoặc không có mua, bán phổ biến trên thị trường, tài sản đã qua sử dụng, tài sản không đủ điều kiện để áp dụng phương pháp so sánh.

1.2.1.3. Phương pháp thu nhập

Phương pháp thu nhập (hay còn gọi là phương pháp đầu tư) là phương pháp định giá dựa trên cơ sở chuyển đổi các dòng thu nhập ròng trong tương lai có thể nhận được từ việc khai thác tài sản cần định giá thành giá trị vốn hiện tại của tài sản (quá trình chuyển đổi này còn được gọi là quá trình vốn hóa thu nhập) để ước tính giá trị thị trường của tài sản cần định giá.

Phương pháp thu nhập chủ yếu được áp dụng trong định giá tài sản đầu tư

(bất động sản, động sản..) mà tài sản đó có khả năng tạo ra thu nhập trong tương lai và đã xác định tỷ lệ vốn hóa thu nhập.

1.2.1.4. Phương pháp thặng dư

Phương pháp thặng dư là phương pháp định giá mà giá trị thị trường của tài sản cần định giá được xác định giá trị vốn hiện có trên cơ sở ước tính bằng cách lấy giá trị ước tính giá định của tài sản trừ đi tất cả các chi phí phát sinh để tạo ra sự phát triển đó.

Phương pháp thặng dư chủ yếu được áp dụng trong định giá bất động sản có tiềm năng phát triển.

1.2.1.5. Phương pháp lợi nhuận

Phương pháp lợi nhuận là phương pháp định giá dựa trên khả năng sinh lời của việc sử dụng tài sản để ước tính giá trị thị trường của tài sản cần định giá.

Phương pháp lợi nhuận chủ yếu được áp dụng trong định giá các tài sản mà việc so sánh với những tài sản tương tự gặp khó khăn do giá trị của tài sản chủ yếu phụ thuộc vào khả năng sinh lời của tài sản như khách sạn, nhà hàng, rạp chiếu phim..

Hiện nay, các Ngân hàng thương mại Việt Nam thường áp dụng phương pháp so sánh để định giá tài sản nhận làm đảm bảo bởi tài sản đem thế chấp chủ yếu ở Việt Nam là bất động sản, động sản. Mặt khác, phương pháp so sánh đòi hỏi chi phí ít hơn, trình độ chuyên môn ít hơn so với các phương pháp định giá khác.

1.2.2. Nội dung về cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo

1.2.2.1. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo[1],[10].

➤ Nhận và kiểm tra hồ sơ vay vốn của khách hàng

+ Tư vấn, thương thảo điều kiện vay vốn

Là khâu căn bản đầu tiên của quy trình tín dụng, bước này do cán bộ tín dụng thực hiện ngay sau khách hàng có đề xuất vay vốn. CBTD thông báo cho khách hàng biết các chính sách cho vay mà ngân hàng đang áp dụng. Tham vấn cho khách hàng lựa chọn loại hình cho vay phù hợp. Thương thảo sơ bộ các điều kiện vay mà ngân hàng có thể áp dụng (lãi suất, thời hạn, hình thức đảm bảo, điều kiện ràng

buộc..). CBTD hướng dẫn cụ thể cho khách hàng lập hồ sơ vay vốn theo quy định của pháp luật và của ngân hàng.

+ Nhận và kiểm tra hồ sơ vay vốn: Đây là một khâu rất quan trọng vì nó liên quan đến tính pháp lý và tính đầy đủ của bộ hồ sơ, nên khi thu thập hồ sơ CBTD cần phải kiểm tra sơ bộ các yếu tố: Bộ hồ sơ đủ loại và đủ số lượng; Các giấy tờ có đủ chữ ký và dấu xác nhận của các cơ quan liên quan; các giấy tờ có phù hợp với nhau về nội dung.

Nhìn chung một bộ hồ sơ vay vốn cần phải thu thập các loại giấy tờ sau như:

- Hồ sơ pháp lý:

+ Bản photo giấy CMND/Hộ chiếu

+ Sổ hộ khẩu/KT3

+ Giấy đăng ký kết hôn/giấy chứng nhận độc thân.

- Hồ sơ chứng minh tài chính.

- Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay.

- Hồ sơ tài sản đảm bảo

- Hồ sơ phê duyệt ngân hàng lập.

➤ Thẩm định cho vay: Đây cũng là bước mang ý nghĩa hết sức quan trọng, liên quan trực tiếp đến hiệu quả của khoản vay. Vì vậy, cán bộ tham gia phát huy tinh thần trách nhiệm cao, lòng yêu nghề và đặc biệt là các kiến thức đã trang bị nhằm bảo đảm đánh giá chính xác mức độ rủi ro của khoản vay. Đánh giá được khả năng hiện tại và tương lai của khách hàng trong việc sử dụng vốn vay và hoàn trả nợ.

+ Nội dung thẩm định: Thẩm định được thực hiện trên ba nguồn thông tin: Hồ sơ tài liệu do khách hàng cung cấp, khảo sát thực tế và các nguồn khác.

+ Mục tiêu:

◦ Tìm kiếm những tình huống có thể xảy ra dẫn đến rủi ro cho ngân hàng, dự đoán khả năng khắc phục những rủi ro đó, dự kiến những biện pháp giảm thiểu rủi ro và hạn chế tổn thất cho ngân hàng.

◦ Phân tích tính chân thật của những thông tin đã thu thập được từ phía khách

hàng trong bước 1, từ đó nhận xét thái độ, thiện chí của khách hàng làm cơ sở cho việc ra quyết định cho vay.

➤ Quyết định cho vay và ký hợp đồng tín dụng:

Trong khâu này, ngân hàng sẽ ra quyết định đồng ý hoặc từ chối cho vay đối với một hồ sơ vay vốn của khách hàng. Đây là khâu cực kỳ quan trọng trong quy trình tín dụng vì nó ảnh hưởng rất lớn đến các khâu sau, ảnh hưởng đến uy tín và hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Khi ra quyết định, thường mắc 2 sai lầm cơ bản:

- Đồng ý cho vay với một khách hàng không tốt
- Từ chối cho vay với một khách hàng tốt.

Cả 2 sai lầm đều ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh tín dụng, thậm chí sai lầm thứ 2 dễ dẫn đến thiệt hại về uy tín và mất cơ hội cho vay.

➤ Giải ngân: là khâu tiếp theo khi hợp đồng tín dụng đã được ký kết.

Ở bước này, ngân hàng sẽ tiến hành phát tiền cho khách hàng theo hạn mức tín dụng đã ký kết trong hợp đồng tín dụng. Tuy là khâu tiếp sau của quyết định tín dụng nhưng giải ngân cũng là khâu quan trọng vì nó có thể góp phần phát hiện và chấn chỉnh kịp thời nếu có sai sót ở các khâu trước. Ngoài ra, cách thức giải ngân còn góp phần kiểm tra và kiểm soát xem vốn tín dụng có được sử dụng đúng mục đích cam kết hay không.

Nguyên tắc giải ngân: phải gắn liền sự vận động tiền tệ với sự vận động hàng hóa hoặc dịch vụ có liên quan, nhằm kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng và đảm bảo khả năng thu nợ. Nhưng đồng thời cũng phải tạo sự thuận lợi, tránh gây phiền hà cho công việc sản xuất kinh doanh của khách hàng.

➤ Kiểm tra sử dụng vốn vay:

Là khâu khá quan trọng nhằm mục tiêu bảo đảm cho tiền vay được sử dụng đúng mục đích đã cam kết, kiểm soát rủi ro tín dụng, phát hiện và chấn chỉnh kịp thời những sai phạm có thể ảnh hưởng đến khả năng thu nợ sau này. Nhân viên tín dụng thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vốn vay thực tế của khách hàng, kiểm tra hiện trạng tài sản đảm bảo, tình hình tài chính của khách hàng,... để đảm bảo khả

năng thu nợ bảo đảm ít nhất 3 tháng/lần đối với cho vay ngắn hạn và 6 tháng/lần đối với cho vay trung dài hạn.

➤ Thanh lý hợp đồng tín dụng: đây là khâu kết thúc của quy trình tín dụng.

Khâu này gồm các việc quan trọng cần xử lý:

- Thu nợ cả gốc và lãi.
- Tái xét hợp đồng tín dụng.
- Thanh lý hợp đồng tín dụng

1.2.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá liên quan đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo

❖ Các chỉ tiêu định tính:

+ Đảm bảo nguyên tắc cho vay.

Bất kỳ một tổ chức kinh tế nào để được thành lập và đi vào hoạt động cũng phải dựa trên những nguyên tắc nhất định. Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh tế đặc biệt, hoạt động của nó ảnh hưởng sâu sắc đến tình hình kinh tế, chính trị, xã hội của đất nước. Do vậy, hoạt động của NHTM chịu sự quản lý giám sát chặt chẽ của Nhà nước và với mỗi hình thức hoạt động sẽ có các nguyên tắc khác nhau [1],[7],[9].

Để đánh giá chất lượng một khoản vay, điều đầu tiên phải xem xét là khoản cho vay đó có đảm bảo nguyên tắc cho vay hay không. Theo quyết định 1627/QĐ ngày 15/01/2002, tại Điều 6 Nguyên tắc vay vốn ghi rõ: Khách hàng vay vốn của tổ chức tín dụng phải đảm bảo hai nguyên tắc cơ bản để cho vay là:

Thứ nhất: Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

Thứ hai: Hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi đúng hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

+ Mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ:

Mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ của cán bộ ngân hàng: 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 có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng các món vay. Với năng lực trình độ chuyên môn và kinh nghiệm cao thì khi thẩm định cho vay sẽ đưa ra được những quyết định đúng đắn, có hiệu quả, khả năng rủi ro thấp.

Mức độ hài lòng về cơ sở hạ tầng: Vị trí chi nhánh, phòng giao dịch (thuận tiện), công nghệ (chính xác, an toàn, nhanh chóng).

+ Uy tín của ngân hàng

Đây là tiêu chí quan trọng, nó ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo nói riêng. Ngân hàng tồn tại được chính là nhờ vào sự tin cậy của khách hàng đối với ngân hàng.

+ Mức độ hài lòng về sản phẩm dịch vụ.

Sự đa dạng về sản phẩm, mức độ linh hoạt trong từng sản phẩm, sự đơn giản, rõ ràng trong thủ tục giấy tờ và quy trình thực hiện sản phẩm dịch vụ, mức khuyến mãi, quà tặng. Ngân hàng đưa ra nhiều sự lựa chọn về sản phẩm giúp khách hàng thỏa mãn tối ưu nhu cầu của mình. Mỗi sản phẩm có mức độ linh hoạt nhất định về thời gian thực hiện, lãi suất, phí, tỷ lệ cho vay so với tài sản thế chấp... do có sự khác biệt trong từng khách hàng cụ thể.

❖ Các chỉ tiêu định lượng:

+ Tỷ trọng cho vay qua các sản phẩm

Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo của từng sản phẩm

Tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB

Đây là tiêu chí phản ánh việc gia tăng quy mô của hoạt động cho vay KHCN có tài sản đảm bảo, thể hiện sự tập trung phát triển cho vay KHCN có tài sản đảm bảo, qua đó phản ánh năng lực cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực này. Sự đa dạng hóa sản phẩm cần được thực hiện trong tương quan so với các nguồn lực hiện có của ngân hàng. Nếu không, việc triển khai quá nhiều sản phẩm có thể làm cho ngân hàng kinh doanh không hiệu quả do dàn trải nguồn lực quá mức.

Tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB không đồng đều phản ánh ngân hàng tập trung phát triển những sản phẩm có dư nợ cao. Tỷ trọng cho vay

khách hàng cá nhân có TSĐB qua các sản phẩm đồng đều thể hiện sự đa dạng về sản phẩm. Tùy theo mục tiêu phát triển trong từng thời kỳ mà ngân hàng có chiến lược thay đổi tỷ trọng từng loại sản phẩm của loại hình này cho phù hợp.

Nhu cầu khách hàng ngày càng đa dạng, nên ngân hàng không ngừng phát triển những sản phẩm tín dụng tốt nhất, tiện ích nhất, không chỉ đáp ứng các nhu cầu thuần túy mà còn đáp ứng mọi nhu cầu vốn miễn là “không trái pháp luật”. Sản phẩm càng đa dạng, ngân hàng càng khai thác được những nhu cầu tiềm năng của khách hàng, từ đó mở rộng thị phần.

Ngoài ra các ngân hàng còn chủ động cạnh tranh bằng cách bán chéo sản phẩm liên quan hỗ trợ hoạt động cho vay của nhóm đối tượng này như bảo hiểm tiền vay, dịch vụ nhà đất (thủ tục pháp lý sang tên đăng bộ, bảo lãnh thực hiện hợp đồng...) giúp ngân hàng thu được nhiều lợi nhuận hơn mà cũng giảm bớt một phần rủi ro trong kinh doanh.

+ Tỷ lệ nợ vay trên tài sản thế chấp:

Số tiền cho vay tại hợp đồng tín dụng

Giá trị tài sản đảm bảo

Đây là chỉ tiêu để so sánh giữa giá trị khoản vay so với giá trị tài sản đảm bảo, để xác định ra tỷ lệ cho vay. Tỷ lệ cho vay này tùy thuộc vào chính sách đảm bảo tín dụng hay còn gọi là khẩu vị rủi ro của từng ngân hàng. Trong hầu hết các trường hợp tỷ lệ nợ trên giá trị tài sản thế chấp thì càng cao càng tốt đối với người đi vay, càng thấp càng tốt đối với người cho vay. Đây là một trong những chỉ tiêu rất quan trọng để ngân hàng xem xét khi xét duyệt cho vay.

+ Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo so với tổng dư nợ cho vay

Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo

Tổng dư nợ cho vay

Chỉ tiêu này phản ánh quy mô của việc cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo. Tỷ lệ này cao và ngày càng tăng sẽ cho thấy ngân hàng chú trọng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo.

+ Tỷ lệ nợ quá hạn:

Đây là chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay hay nói cách khác phản ánh mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay. Cho vay là một sản phẩm của ngân hàng nên nó cũng giống như các doanh nghiệp khác. Ngân hàng luôn phải nâng cao chất lượng sản phẩm của mình để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, có thể cạnh tranh với các ngân hàng khác. Chất lượng cho vay thể hiện ở phạm vi, mức độ, giới hạn cho vay phải phù hợp với khách hàng; phù hợp với thực lực của bản thân ngân hàng đó và phù hợp với quy định của pháp luật, Nhà nước, mà vẫn hạn chế được rủi ro cho ngân hàng [1],[6],[14]

Một khoản vay có chất lượng tốt được hiểu là các khoản cho vay được hoàn trả đúng hạn cả gốc và lãi cho ngân hàng và khoản vay đó được phân vào nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn). Theo thông tư 02/2013/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam ban hành ngày 21 tháng 01 năm 2013:

Nợ nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm nợ trong hạn và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn, Nợ quá hạn dưới 10 ngày và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn.

Có nhiều chỉ tiêu để đánh giá chất lượng của một khoản cho vay, tuy nhiên chỉ tiêu được sử dụng phổ biến hiện nay là nợ quá hạn. Nợ quá hạn là các khoản nợ đến hạn nhưng chưa được thanh toán. Theo thông tư 02/2013/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam ban hành ngày 21 tháng 01 năm 2013 về Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thì nợ quá hạn bao gồm 4 nhóm:

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày, Nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu, các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 2.

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm các khoản nợ quá hạn từ 91 - 180 ngày, Nợ gia hạn nợ lần đầu, Nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ

khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng, Nợ đang thu hồi theo kết luận thanh tra, các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 3.

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm các khoản nợ quá hạn từ 181 - 360 ngày; Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu; Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai; Nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra nhưng đã quá thời hạn thu hồi đến 60 ngày mà vẫn chưa thu hồi được, các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 4.

Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày; Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn, từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu; Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai; Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn; Nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra nhưng đã quá thời hạn thu hồi trên 60 ngày mà vẫn chưa thu hồi được; Nợ của khách hàng là tổ chức tín dụng được Ngân hàng Nhà nước công bố đặt vào tình trạng kiểm soát đặc biệt, chi nhánh ngân hàng nước ngoài bị phong tỏa vốn và tài sản, các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 5.

Thước đo quan trọng nhất để đánh giá chất lượng của cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB là chỉ tiêu nợ quá hạn, nợ xấu của Ngân hàng. Nó tác động đến tất cả các lĩnh vực hoạt động chính của ngân hàng. Chỉ tiêu này được thể hiện bằng công thức:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn cho vay}}{\text{Tổng dư nợ}} * 100\%$$

Nếu nợ quá hạn gia tăng làm cho mức độ rủi ro cho vay của ngân hàng gia tăng và làm cho khả năng mất vốn của ngân hàng cũng gia tăng làm ảnh hưởng đến dòng tiền dự tính thu về, ảnh hưởng đến cung thanh khoản. Ngân hàng không dự tính được điều này nên phải đi vay với lãi suất cao để bù đắp không những thế ngân hàng còn mất thêm một khoản phí để đôn đốc, giám sát thu nợ.

+ Tỷ lệ nợ xấu:

Phát triển cho vay khách phải đi đôi với tăng trưởng chất lượng cho vay.

Chất lượng cho vay một phần được thể hiện ở mức độ an toàn vốn của khoản vay thông qua chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu – đánh giá khả năng thu hồi nợ.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu cho vay} = \frac{\text{Nợ xấu cho vay}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} * 100\%$$

Nợ xấu là nợ thuộc các nhóm 3, 4, 5 trong bảng cân đối kế toán của ngân hàng. Cũng như tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu của một ngân hàng càng thấp càng tốt. Thực tế, rủi ro trong kinh doanh là không tránh khỏi, do đó ngân hàng thường chấp nhận một tỷ lệ nhất định được coi là giới hạn an toàn. Mức dưới 3% có thể coi là ngưỡng khá tốt trong hoạt động ngân hàng. Tỷ lệ an toàn cho phép theo thông lệ quốc tế và Việt Nam là 5%.

+ Thu nhập từ hoạt động cho vay

Hiệu quả của hoạt động cho vay được phản ánh thông qua thu nhập từ hoạt động cho vay hoặc tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân có TSDB trên tổng thu lãi từ cho vay. Thu nhập ở đây được tính bằng chênh lệch giữa chi phí đầu vào và các chi phí khác cho hoạt động cho vay với thu lãi đầu ra.

$$\text{Thu nhập từ cho vay} = \text{Thu từ hoạt động cho vay} - \text{Chi phí cho vay}$$

Chỉ tiêu này giúp ngân hàng đánh giá được hiệu quả hoạt động cho vay trong tổng quan hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Từ đó có định hướng rõ ràng trong hoạt động cho vay nhằm đạt được mục tiêu gần và kế hoạch lâu dài để có đường lối phát triển rõ ràng trong tương lai.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Huế.

1.2.3.1. Nhóm nhân tố thuộc về khách hàng

Khách hàng là người lựa chọn và ra các quyết định vay vốn từ ngân hàng nên các yếu tố thuộc về bản thân khách hàng có tác động rất lớn đến khả năng mở rộng cho vay KHCN có TSDB của ngân hàng. Khi quy mô về nhu cầu vay của khách hàng tăng thì ngân hàng mới có điều kiện mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSDB.

Nhu cầu vốn của khách hàng

Sản phẩm cho vay KHCN có TSĐB của NHTM là sản phẩm dịch vụ nên nhu cầu vốn của khách hàng là yếu tố quyết định các hình thức cho vay KHCN có TSĐB của ngân hàng. Nhu cầu vốn của khách hàng chính là căn cứ để xây dựng và mở rộng chiến lược phát triển sản phẩm cho vay KHCN có TSĐB của Ngân hàng. KHCN của ngân hàng là các cá nhân và hộ gia đình với các nhu cầu vay vốn rất đa dạng, từ các nhu cầu phục vụ nhu cầu đời sống của cá nhân đến các nhu cầu vay phục vụ sản xuất kinh doanh. Tùy từng giai đoạn, thời điểm mà sẽ xuất hiện các nhu cầu nổi bật cần tài trợ. Vấn đề là ngân hàng phải phát hiện những nhu cầu đó nhanh nhất để đáp ứng kịp thời vì những người đi đầu sẽ có ưu thế trong việc thu hút khách hàng đến với mình. Những khách hàng có nghề nghiệp khác nhau, tình trạng gia đình và hôn nhân, độ tuổi khác nhau sẽ có những nhu cầu được tài trợ khác nhau. Như vậy, xác định được nhu cầu vốn của khách hàng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc mở rộng cho vay KHCN có TSĐB.

Khả năng đáp ứng các điều kiện khi vay của khách hàng

Đó là các yếu tố về tài chính, thu nhập, đạo đức, tài sản đảm bảo của khách hàng thoả mãn các điều kiện vay vốn của ngân hàng để đảm bảo an toàn cho khoản cho vay. Việc phát hiện ra nhu cầu được tài trợ thôi chưa đủ mà cái quan trọng hơn là ngân hàng phải phát hiện ra các nhu cầu có khả năng thanh toán, bởi chỉ có đáp ứng những nhu cầu có khả năng thanh toán mới đem lại thu nhập cho ngân hàng. Nhu cầu có khả năng thanh toán được hiểu là các nhu cầu cần tài trợ của khách hàng mà việc trả nợ trong tương lai được đảm bảo.

Khách hàng có trình độ văn hoá, sự hiểu biết về cho vay thì họ sẽ có trách nhiệm với các khoản nợ và có ý thức trả nợ đối với ngân hàng. Nếu khách hàng là người có đạo đức tốt, có ý thức với khoản nợ đối với ngân hàng, trả nợ đúng hạn và đầy đủ thì rủi ro của món vay là thấp, khách hàng sẽ tạo được niềm tin với ngân hàng, do vậy ngân hàng sẽ có điều kiện để mở rộng cho vay KHCN có TSĐB.

Ngoài ra còn có các yếu tố khác như: quy mô gia đình, đặc điểm, tính cách của khách hàng, khả năng đáp ứng các điều kiện vay của khách hàng như tài sản bảo đảm, các giấy tờ về quyền sở hữu cũng ảnh hưởng đến nhu cầu vay vốn của khách hàng.

1.2.3.2 Nhân tố về môi trường kinh tế - xã hội

Môi trường kinh tế

Nền kinh tế là một hệ thống bao gồm nhiều hoạt động có liên quan biện chứng, ràng buộc lẫn nhau. Cho nên, bất kỳ sự biến động nào của nền kinh tế cũng gây ra những biến động trong tất cả các lĩnh vực khác, trong đó có hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng,

Khi nền kinh tế ở thời kỳ hưng thịnh, tốc độ tăng trưởng cao và ổn định, người dân yên tâm về mức thu nhập của họ trong tương lai, nhu cầu về cuộc sống sẽ tăng lên do đó các ngân hàng thương mại có cơ hội để phát triển hoạt động cho vay cá nhân. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái, mất ổn định thì phần lớn người dân chỉ mong muốn đảm bảo cuộc sống ở mức bình thường mà chưa thể nghĩ đến việc đi vay để thỏa mãn nhu cầu cao hơn hoặc e ngại không đủ khả năng chi trả khoản nợ vay.

Môi trường văn hoá - xã hội

Môi trường xã hội mà đặc trưng 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, tính cần cù, trung thực, ham lao động, thích tần tiện và ưu hường thụ...) hoặc những yếu tố về nơi ở, nơi làm việc... cũng ảnh hưởng đến thói quen chi tiêu của người dân.

Thông thường, nơi nào tập trung nhiều người có địa vị trong xã hội, trình độ, thu nhập cao thì chắc chắn nhu cầu về mức sống ở đó lớn. Do vậy, nhu cầu vay vốn cao hơn nơi khác, do đó có khả năng mở rộng hoạt động cho vay này. Còn phần lớn những người lao động chân tay thì chỉ mong muốn đảm bảo cuộc sống ở mức bình thường, họ chưa nghĩ tới chuyện đi vay để nâng cao mức sống của cá nhân và gia đình.

1.2.3.3. Môi trường luật pháp

Môi trường pháp luật bao gồm hệ thống các văn bản pháp lý của nhà nước là một nhân tố ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động của hệ thống ngân hàng. Nếu những văn bản pháp luật không rõ ràng, không đầy đủ sẽ tạo những khe hở pháp luật gây rắc rối và tổn hại đến lợi ích cho các bên tham gia trong quan hệ với hoạt động cho

vay ngân hàng. Ngược lại, sự chặt chẽ và đồng bộ của luật pháp sẽ góp phần tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, tạo tính trật tự và ổn định của thị trường để hoạt động cho vay nói riêng và hoạt động kinh doanh của NHTM nói chung được diễn ra thông suốt và hiệu quả.

Một hệ thống pháp lý ổn định và thống nhất tạo điều kiện thuận lợi cho NHTM xây dựng đường lối phát triển đi vào quỹ đạo ổn định, ngăn chặn kịp thời những rủi ro, những tiêu cực xảy ra, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đồng thời NHNN có thể kiểm soát và ổn định tiền tệ quốc gia.

1.2.3.4 Sự phát triển của Khoa học - Công nghệ

Ngày nay, với sự phát triển không ngừng của khoa học, công nghệ đã tạo điều kiện cho nhiều ngành, lĩnh vực khác phát triển với quy mô toàn cầu, trong đó có lĩnh vực ngân hàng. Với sự phát triển của khoa học, công nghệ việc xử lý giao dịch của các ngân hàng trở nên nhanh chóng, dễ dàng hơn, đồng thời các nghiệp vụ cũng được xử lý theo một quy trình chặt chẽ do máy móc thực hiện thay cho lao động thủ công. Từ đó, giảm bớt thời gian giao dịch giữa ngân hàng với khách hàng, tăng sự chính xác trong phân tích, thẩm định tín dụng, từ đó hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Nhờ đó, các ngân hàng có thể mở rộng cho vay và đưa ra các sản phẩm mới đối với hoạt động cho vay KHCN có TSDB.

1.2.3.5 Đối thủ cạnh tranh

Sự xuất hiện các đối thủ cạnh tranh trên thị trường tài chính dẫn đến thị phần cho vay KHCN bị chia nhỏ và khiến cho ngân hàng cần phải tìm ra các chiến lược, các chính sách đặc trưng của ngân hàng nhằm thu hút được khách hàng đến với ngân hàng, không chỉ giữ chân khách hàng cũ mà còn thu hút thêm khách hàng mới. Như vậy, với sự xuất hiện của các đối thủ cạnh tranh sẽ khiến thị phần cho vay KHCN có TSDB của ngân hàng bị giảm sút, điều này sẽ gây ra sự khó khăn cho ngân hàng trong việc mở rộng qui mô cho vay KHCN có TSDB, nhưng sẽ khuyến khích ngân hàng trong việc tăng chất lượng cho vay đối với KHCN có TSDB.

Bên thứ ba

Trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo, không chỉ

có sự tham gia của ngân hàng, khách hàng đi vay mà còn có sự tham gia của các đối tượng khác như bên thế chấp tài sản (nếu tài sản đó không thuộc sở hữu của người đi vay..), bên giữ tài sản thế chấp. Nên hoạt động cho vay có tài sản đảm bảo còn phụ thuộc vào sự phối kết hợp của các bên tham gia. Ví dụ như nhà phân phối ô tô cho khách hàng mua trả góp, muốn khách hàng có thể thực hiện khoản vay có đảm bảo bằng chính chiếc xe ô tô với ngân hàng thì thông thường giữa nhà phân phối ô tô và ngân hàng phải có một sự kết hợp nhất định như hợp đồng hợp tác kinh doanh giữa nhà phân phối ô tô và ngân hàng đó.

1.2.3.6 Năng lực cạnh tranh của ngân hàng

Sự phát triển của hoạt động cho vay KH cá nhân có TSĐB ở một ngân hàng chủ yếu do chính nội lực của ngân hàng quyết định. Trong đó phải kể đến một số nhân tố chính như:

(1) Định hướng phát triển của ngân hàng, đây là điều kiện tiên quyết để đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB. Nếu trong kế hoạch phát triển của mình các ngân hàng không quan tâm đến lĩnh vực này thì các khách hàng có nhu cầu vay vốn cũng sẽ không có nhiều lựa chọn để thỏa mãn nhu cầu của họ. Ngược lại, nếu ngân hàng muốn phát triển thì họ sẽ đưa ra những chiến lược cụ thể để thu hút đối tượng khách hàng này đến với mình. Khi đó cung cầu sẽ có điều kiện thuận lợi để gặp nhau, cũng có nghĩa là ngân hàng sẽ có nhiều cơ hội để phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB.

(2) Năng lực tài chính của ngân hàng, là một trong những yếu tố được nhà lãnh đạo ngân hàng xem xét khi đưa ra quyết định đường lối phát triển của mình. Năng lực tài chính của ngân hàng được xác định dựa trên một số yếu tố như số lượng vốn chủ sở hữu, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận năm sau so với năm trước, tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ, số lượng tài sản thanh khoản. Khi ngân hàng có sức mạnh thì có thể đầu tư vào các danh mục mà mình quan tâm, vì vậy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB có cơ hội được chú trọng phát triển.

(3) Chính sách tín dụng của ngân hàng: Yếu tố góp phần không nhỏ tới thành công của cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo là các chính

sách, quy định của ngân hàng. Chính sách cho vay của ngân hàng là hệ thống các chủ trương, quy định chi phối hoạt động cho vay do hội đồng quản trị đưa ra nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn để tài trợ cho các doanh nghiệp, các tổ chức, hộ gia đình và cá nhân. Chính sách cho vay phản ánh cương lĩnh tài trợ của một ngân hàng, trở thành hướng dẫn chung cho cán bộ tín dụng và các nhân viên ngân hàng, tăng cường chuyên môn hoá trong phân tích cho vay, tạo sự thống nhất chung trong hoạt động cho vay nhằm hạn chế rủi ro và nâng cao khả năng sinh lời.

Những yếu tố trong chính sách cho vay đều tác động một cách mạnh mẽ tới việc mở rộng cho vay nói chung và hoạt động cho vay KHCN có tài sản đảm bảo nói riêng. Một ngân hàng chỉ có thể mở rộng hoạt động cho vay KHCN có tài sản đảm bảo khi có mục tiêu mở rộng rõ ràng được thể hiện như một cương lĩnh trong chính sách cho vay.

Toàn bộ các vấn đề có liên quan đến tài trợ một khoản cho vay nói chung đều được xem xét và đưa ra trong chính sách cho vay của ngân hàng. Tuy nhiên, 3 yếu tố chính có ảnh hưởng trực tiếp là: chính sách lãi suất cho vay, phương thức cho vay và tài sản nhận làm đảm bảo tiền vay.

Về lãi suất cạnh tranh: Đây có thể xem là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp và đầu tiên đến quyết định vay vốn của khách hàng. Ngân hàng nào có lãi suất cho vay thấp hơn sẽ thu hút được nhiều khách hàng quan tâm và đặt vấn đề vay vốn. Tuy nhiên, các ngân hàng không thể hạ lãi suất cho vay thấp hơn hẳn so với các ngân hàng khác để thu hút khách hàng mà lãi suất cho vay cạnh tranh này phải được xác định trên cơ sở quy định chung về lãi suất của hệ thống ngân hàng, lãi suất phải phù hợp với lợi nhuận của ngân hàng, đảm bảo trang trải được chi phí về quản lý, về trả lãi tiền gửi huy động, bù đắp được rủi ro có thể xảy ra...

Về phương thức cho vay: Phương thức cho vay đa dạng phong phú, đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng theo từng thời điểm, thời kỳ cũng là nhân tố quan trọng góp phần vào việc thu hút khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân.

Về tài sản nhận làm đảm bảo tiền vay: Điều kiện về tài sản bảo đảm tiền vay

đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định cho vay của ngân hàng. Tùy từng thời kỳ và đặc điểm của từng loại tài sản bảo đảm, ngân hàng có chính sách về bảo đảm tiền vay linh hoạt cũng sẽ góp phần quan trọng đối với mục tiêu mở rộng quy mô tín dụng nói chung và tín dụng cá nhân có tài sản đảm bảo nói riêng.

Chính sách cho vay phản ánh định hướng cơ bản cho hoạt động tín dụng, nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành công hay thất bại của ngân hàng. Ngân hàng cần phải có chính sách tín dụng phù hợp với đường lối phát triển kinh tế, đồng thời kết hợp được lợi ích của người gửi tiền, của Ngân hàng và người vay tiền. Đó là chính sách chăm sóc khách hàng trước và sau khi cho vay có chu đáo hay không, đó là các quy định về phương thức trả nợ, thời gian vay vốn có linh hoạt và phù hợp với thu nhập hiện có của người dân hay không; các quy định về phương thức giải ngân và thanh toán thủ tục xin vay vốn có phức tạp hay đơn giản, thời gian thẩm định hồ sơ vay vốn kéo dài bao lâu, nếu thời gian thẩm định quá dài thì khách hàng sẽ không muốn chờ đợi và tìm tới các ngân hàng khác.

(4) Trình độ cũng như đạo đức nghề nghiệp của cán bộ: Mỗi con người khác nhau sẽ hành động khác nhau do suy nghĩ và nhận thức khác nhau, vì thế đội ngũ lãnh đạo của các ngân hàng khác nhau sẽ đưa ra các quyết sách khác nhau, cán bộ ngân hàng khác nhau có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp khác nhau cũng sẽ có hành vi khác nhau. Cán bộ ngân hàng là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, người trực tiếp thẩm định, đánh giá về khách hàng, về tài sản nhận làm đảm bảo của khách hàng, về mục đích khoản vay...Nếu đội ngũ CBTD có trình độ chuyên môn, am hiểu pháp luật, có kinh nghiệm sẽ có khả năng phân tích thẩm định tốt từ đó đưa ra các báo cáo đề xuất tín dụng chính xác. Ngoài ra, cán bộ ngân hàng cần có đạo đức nghề nghiệp, tận tâm với công việc, nhiệt tình hỗ trợ khách hàng những thủ tục cần thiết. Đơn cử nếu cán bộ ngân hàng mót nôi với khách hàng để đánh giá sai giá trị tài sản nhận làm đảm bảo sẽ ảnh hưởng đến việc xử lý tài sản thế chấp sau này.

(5) Trình độ khoa học công nghệ và khả năng quản lý của ngân hàng, cũng là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới sự phát triển cho vay khách hàng cá nhân có

TSDB. Nếu ngân hàng có công nghệ hiện đại sẽ dẫn tới việc giải quyết các thủ tục được nhanh chóng, chính xác, giảm bớt các thủ tục rườm rà cho khách hàng và việc quản lý hồ sơ khách hàng cũng được thuận tiện hơn. Bên cạnh vấn đề về công nghệ, ngân hàng cần có các quy định, nội quy làm việc thưởng phạt nghiêm minh, quản lý tốt để tạo động lực làm việc cho cán bộ nhân viên ngân hàng, tác động đến phong cách làm việc của nhân viên.

1.3. Một số kinh nghiệm về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo của các ngân hàng thương mại

Kinh nghiệm về sự thành công

Trong năm 2016, 2015, 2014, 2013 Ngân hàng ANZ được tạp chí International Finance trao tặng là ngân hàng nước ngoài bán lẻ tốt nhất Việt Nam và dịch vụ thẻ tín dụng tốt nhất Việt Nam. Ngân hàng HSBC được bình chọn là Ngân hàng dịch vụ bán lẻ quốc tế của năm tại Việt Nam năm 2016 do tạp chí Asian Finance and Banking bình chọn. Và là một trong ngân hàng nước ngoài tốt nhất tại Việt Nam từ năm 2006 đến năm 2012, và năm 2014, 2015, 2016 do tạp chí FinanceAsia bình chọn.

Bằng khen của Trung tâm thông tin Tín dụng thuộc ngân hàng Nhà nước Việt Nam ghi nhận thành tích xuất sắc trong việc chấp hành các quy định về thông tin tín dụng tại Việt Nam năm 2013 và sáu tháng đầu năm 2014.

Vậy nguyên nhân do đâu mà các ngân hàng nước ngoài như ANZ và HSBC đạt được nhiều thành công trong lĩnh vực bán lẻ hay cụ thể hơn là lĩnh vực cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo như vậy.

Ngân hàng ANZ

Vào năm 2008, ANZ là một trong ba ngân hàng nước ngoài đầu tiên được ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp giấy phép thành lập ngân hàng thương mại có 100% vốn nước ngoài tại Việt Nam. Giấy phép này cho phép ANZ đẩy mạnh chiến lược phát triển, mở rộng mạng lưới hoạt động tại Việt Nam, thành lập nhiều chi nhánh và phòng giao dịch tại thị trường Việt Nam. Ngân hàng ANZ Việt Nam hiện cung cấp đầy đủ các dịch vụ ngân hàng thương mại bao gồm Dịch vụ Ngân hàng

Bán lẻ và Quản lý tài sản, Dịch vụ Tài chính khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo, Dịch vụ tài chính Bán buôn. ANZ Việt Nam đã và đang mang tới cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ thực sự khác biệt so với các ngân hàng khác với bằng chứng là rất nhiều các khách hàng đang chuyển từ ngân hàng nội địa sang sử dụng dịch vụ của ANZ và họ thực sự tin rằng, không phải tất cả các ngân hàng đều giống nhau. ANZ đặc biệt cung cấp cho khách hàng cá nhân sản phẩm cho vay đa dạng, tiện ích, có lãi suất hấp dẫn với chất lượng dịch vụ cao, thời gian thẩm định hồ sơ nhanh chóng (trong vòng 4 giờ), tư vấn khách hàng ân cần chi tiết đã giúp ANZ được đánh giá là có khả năng xử lý công việc ưu việt hơn so với các ngân hàng quốc tế và nội địa khác.

Trong tháng 3/2011, ANZ Việt Nam được The Asean Banker trao giải thưởng “Sản phẩm cho vay mua nhà tốt nhất khu vực châu Á” nhờ sự tăng trưởng mạnh mẽ của sản phẩm này và đánh đúng vào nhu cầu của khách hàng tại thời điểm năm 2011 với các gói sản phẩm dịch vụ đa dạng. Sản phẩm mới đột phá trên là hình thức “tái vay vốn” - hình thức này cho phép khách hàng có thể vay lại khoản tiền mà khách hàng đã thanh toán cho ngân hàng trước đó trong gói vay mua nhà của mình thông qua thực hiện các thủ tục nhanh chóng trong vòng 4 giờ. Trong năm 2013 ngân hàng này cũng vinh dự nhận được giải thưởng “Ngân hàng Bán lẻ tốt nhất Việt Nam” do Tạp chí The Asian Banker trao tặng trong hạn mục giải thưởng dịch vụ tài chính bán lẻ quốc tế xuất sắc năm 2013, 2014, 2015, 2016.

Đồng thời, ANZ Việt Nam cũng xây dựng thành công hệ thống kiểm soát rủi ro và xem đây là một chỉ số để đánh giá khả năng làm việc của nhân viên. ANZ Việt Nam đã phát triển đội ngũ tư vấn tài chính cá nhân để hỗ trợ tốt nhất khách hàng, và cũng là nét nổi bật đưa ANZ Việt Nam trở thành ngân hàng đi đầu trên thị trường trong lĩnh vực bán lẻ, đặc biệt là sản phẩm cho vay mua nhà và thẻ tín dụng.

Ngân hàng HSBC

Ngân hàng HSBC được mở văn phòng đầu tiên tại Sài Gòn (nay là thành phố Hồ Chí Minh). Tháng 8 năm 1995, chi nhánh ngân hàng HSBC được cấp phép hoạt động và cung cấp đầy đủ các dịch vụ tài chính ngân hàng. Vào ngày 01 tháng 01

năm 2009, HSBC được trở thành ngân hàng nước ngoài đầu tiên thành lập ngân hàng con tại Việt Nam. Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam) là một ngân hàng sở hữu 100% của ngân hàng Hồng Kông và Thượng Hải. Hiện tại, Ngân hàng HSBC là một trong những ngân hàng nước ngoài lớn nhất tại Việt Nam. Với 150 năm kinh nghiệm hoạt động tại thị trường Việt Nam, HSBC cung cấp đầy đủ các dịch vụ tài chính ngân hàng bao gồm: Dịch vụ tài chính cá nhân và quản lý tài sản; Dịch vụ thanh toán và quản lý tiền tệ; Dịch vụ thanh toán Quốc tế và tài trợ thương mại; Dịch vụ Chứng khoán. Ngân hàng HSBC được tạp chí Asian Finance đã chọn HSBC là “Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam từ năm 2006 đến năm 2012, và năm 2014, 2015, 2016”. Thành công của HSBC Việt Nam ở chỗ chuyển từ phục vụ đối tượng người nước ngoài sang phục vụ khách hàng Việt Nam với thông điệp “Ngân hàng toàn cầu am hiểu địa phương”. Với chiến lược thay đổi khách hàng mục tiêu và thiết lập được đội ngũ nhân viên tư vấn tài chính chuyên nghiệp, HSBC Việt Nam được đánh giá là khá vượt trội ở khả năng bán hàng, khả năng giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới cho thị trường Việt Nam; đặc biệt là các dịch vụ liên quan tới cho vay khách hàng cá nhân nói chung và cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo nói riêng.

Với chính sách cho vay linh hoạt áp dụng cho KHCN và hộ gia đình, HSBC Việt Nam đưa ra cho khách hàng lựa chọn phương thức hoàn trả vốn vay linh hoạt trên cơ sở lãi phẳng tính theo dư nợ gốc ban đầu hoặc lãi tính theo dư nợ gốc giảm dần. Tập đoàn HSBC được vận hành vững chắc dựa trên 5 nguyên tắc vàng trong kinh doanh: Hoạt động có năng lực và hiệu quả, nguồn vốn mạnh và lưu động, chính sách cho vay khôn khéo và kỷ luật nghiêm khắc. Đây cũng là những nguyên tắc nòng cốt hỗ trợ tối đa cho chính sách phát triển cho vay KHCN có TSĐB của HSBC.

Kinh nghiệm về sự thất bại

Cho vay có tài sản đảm bảo là một hoạt động làm cho con số lợi nhuận của các ngân hàng thương mại lớn trên thế giới tăng lên nhanh chóng trong một khoảng thời gian ngắn nhưng cũng đã làm cho các ngân hàng này gần như rơi vào bờ vực phá sản sau một khoảng thời gian không hề dài.

Chỉ trong vòng 7 ngày, Bear Stearns từ chỗ là ngân hàng đầu tư lớn nhất thứ 5 của Mỹ đã gần như “bốc hơi” hoàn toàn. CIT Group, ngân hàng thương mại lớn của Mỹ với lịch sử 101 năm hoạt động, với giá giao dịch cổ phiếu đầu năm 2007 ở mức 60 USD/ cổ phiếu mà ở phiên giao dịch ngày 30/10/2009 chỉ ở mức 64 cent/cổ phiếu và ngân hàng này đã nộp đơn xin phá sản vào ngày 01/11/2009. Không chỉ ở các ngân hàng thương mại ở Mỹ, ở Pháp các ngân hàng thương mại lớn nhất nước này, BNP đã đình chỉ hoạt động các quỹ bảo hiểm của họ do thị trường chứng khoán thế chấp mất thanh khoản, ở Trung Quốc hai ngân hàng lớn nhất là Ngân hàng Công thương Trung Quốc và Ngân hàng Trung Quốc đã thông báo khoản lỗ trị giá 11 tỷ USD vì những rủi ro liên quan đến cho vay có đảm bảo. Ở Anh, lần đầu tiên kể từ sau cuộc đại suy thoái, dân chúng xếp hàng trước cửa ngân hàng Northern Rock để rút tiền. Đó là những diễn biến đầu tiên của cuộc khủng hoảng cho vay có tài sản đảm bảo dưới chuẩn.

Vậy nguyên nhân do đâu, có thể tóm gọn hai nguyên nhân chính đó là cơ chế cho vay bị đơn giản hóa, dựa hoàn toàn vào những đánh giá của các công ty đánh giá mức độ tín nhiệm dẫn đến nhiều khoản cho vay không đủ chuẩn.

Do môi trường lãi suất thấp cộng với lượng cung tiền mặt lớn, người dân đổ xô đi mua nhà đất với các khoản vay có đảm bảo, thị trường nhà đất trở nên sôi động. Các ngân hàng thương mại cho vay có đảm bảo rồi lại bán các khoản nợ có đảm bảo này cho các công ty tài chính, các công ty tài chính sử dụng các khoản nợ đảm bảo này để đảm bảo cho việc phát hành MBS (The mortgage backed securities – các cổ phiếu được đảm bảo bởi các khoản cho vay có đảm bảo) hay cấu trúc thành các trái phiếu được đảm bảo bằng nợ thế chấp (CMO), CMO này được bán cho nhà đầu tư toàn cầu.

Trong điều kiện thị trường nhà đất sôi động, lãi suất thấp, lòng tin của các nhà đầu tư vào thị trường tốt, các chứng khoán này có độ thanh khoản cao. Nhưng khi chính sách tiền tệ thắt chặt đẩy lãi suất lên cao, giá nhà ngừng tăng, thậm chí bắt đầu giảm, thị trường nhà đất ảm đạm, lòng tin vào thị trường của nhà đầu tư bắt đầu giảm thì các chứng khoán MBS, CMO sẽ trượt dốc nhanh chóng. Từ đó kéo theo một loạt các hệ lụy dẫn tới sự phá sản hàng loạt các ngân hàng.

Có thể nói khủng hoảng cho vay có tài sản đảm bảo (cho vay thế chấp) dưới chuẩn trong hệ thống tài chính toàn cầu như một minh chứng sống động, rõ ràng về tầm quan trọng của quản trị rủi ro trong tổ chức tài chính mà đây là hoạt động cho vay có tài sản đảm bảo.

Bài học kinh nghiệm về cho vay KHCN có tài sản đảm bảo đối với ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Huế.

(1) Nghiên cứu và phát triển các sản phẩm cho vay sát với hoàn cảnh thực tế và nhu cầu thực tiễn của đối tượng KHCN và hộ gia đình.

(2) Ngân hàng cần nên tuân thủ nguyên tắc khi cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo đó là: “Biết rõ sản phẩm của bạn, hiểu rõ khách hàng của bạn”.

(3) Ngân hàng nên cẩn trọng trong việc xác định giá tài sản đảm bảo là bất động sản, đề phòng khi thị trường sụt giảm, giá động sản đang được ngân hàng nhận làm đảm bảo sẽ giảm gây nên rủi ro cho ngân hàng.

(4) Ngân hàng cần tuân thủ đúng và đầy đủ các quy định và quy chế cho vay. Ngoài ra, ngân hàng nên chú trọng đến việc đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, phương án kinh doanh hơn là tài sản nhận làm đảm bảo cho khoản vay.

(5) Ngân hàng nên tư vấn cho khách hàng những rủi ro có thể gặp phải khi lãi suất được điều chỉnh theo thị trường. Khi tính khả năng trả nợ của khách hàng tại thời điểm vay vốn, các ngân hàng thường dùng lãi suất cho vay ở thời điểm hiện tại, không chú ý đến lãi suất tăng theo thời gian do các yếu tố khác tác động như lạm phát, tỷ giá, cạnh tranh..

(6) Ngân hàng cũng cần thiết phải cập nhật thường xuyên thông tin trên thị trường tài chính ngân hàng, thị trường bất động sản... các cơ chế chính sách điều tiết nền kinh tế vĩ mô của Chính phủ để kịp thời điều chỉnh phương hướng hoạt động.

(7) Xây dựng chính sách đào tạo đội ngũ cán bộ tín dụng thông thạo pháp luật, chuyên môn trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, thường xuyên cập nhật tin tức thị trường để có thể tư vấn cho khách hàng một cách kỹ lưỡng và nhạy bén.

(8) Ngân hàng tùy theo năng lực tài chính của mình, tự cân đối nguồn vốn

đáp ứng cho hoạt động cho vay KHCN có TSĐB, đảm bảo khả năng cạnh tranh về giá (lãi suất + phí).

(9) Tại Việt Nam, dư nợ cho vay mua bất động sản chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB mà thời gian các khoản vay này thường là trung - dài hạn. Vì vậy các ngân hàng cũng nên cân đối nguồn vốn của mình, không nên dùng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay nhiều trong lĩnh vực bất động sản một cách bất hợp lý nhằm tránh không để xảy ra rủi ro mất thanh khoản khi thị trường tài chính hay thị trường bất động sản có biến động.

Tiểu kết chương 1

Trong chương này, luận văn đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo, các chỉ tiêu đánh giá về hoạt động cho vay có tài sản đảm bảo, các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo.

Ngoài ra, chương 1 cũng nêu những thành công và thất bại trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ đặc biệt là trong lĩnh vực cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo. Từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho các NHTM Việt Nam nói chung và Vietcombank chi nhánh Huế nói riêng trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo. Những lý luận nêu trên làm cơ sở cho việc thực hiện mục tiêu nghiên cứu luận văn ở những chương tiếp theo.

Chương 2:

THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CÓ TÀI SẢN ĐẢM BẢO TẠI NH TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HUẾ

2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế

- Tên tổ chức: **NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH HUẾ.**

- Tên giao dịch quốc tế: Joint Stock Commercial Bank Foreign Trade of Vietnam – Hue Branch

- Trụ sở chính: 78 Hùng Vương, thành phố Huế

- Điện thoại: 84-054-3811900

- Fax: 84 - 054-824631

- Website <http://www.vietcombank.com.vn>



- Logo:

Ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Huế có tên giao dịch là Joint stock commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam - Hue branch còn được gọi tắt là Vietcombank Huế hay VCB Huế. Vietcombank Hue được thành lập chính thức và đi vào hoạt động từ ngày 02/11/1993 theo quyết định số 68/QĐ - NH ngày 10/08/1993 của Tổng giám đốc Vietcombank. Hoạt động của Vietcombank Huế chủ yếu tập trung vào hoạt động tín dụng và dịch vụ ngân hàng nhằm đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, đặc biệt là các doanh nghiệp có hoạt động xuất nhập khẩu, cung cấp vốn cho các doanh nghiệp và cá nhân, giúp việc thanh toán được thuận tiện hơn, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Vietcombank Huế là một trong những ngân hàng đầu tiên của tỉnh Thừa Thiên Huế. Với nhiệm vụ ban đầu là hoạt động trong lĩnh vực kinh tế đối ngoại bao gồm cho vay tài trợ xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại hối, quản lý vốn ngoại tệ, tín dụng ngân hàng, góp phần bảo đảm cho dòng chảy tiền tệ được thông suốt, đồng thời gắn liền với nhiệm vụ thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương. Suốt 23 năm qua, VCB Huế đã không ngừng phát triển, trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu có nhiều đóng góp cho sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Thừa Thiên Huế nói riêng cũng như hệ thống ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam nói chung.

Ngay từ khi bắt đầu hoạt động, dù chỉ mới có 3 phòng nghiệp vụ với lực lượng gồm 8 cán bộ nhân viên, nhưng với bề dày kinh nghiệm hoạt động ngân hàng của VCB TW với sự nỗ lực cán bộ công nhân viên, cùng sự chỉ đạo sát sao của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, VCB Huế đã nhanh chóng thích nghi với nền kinh tế địa phương, đã đạt được thành quả đáng khích lệ, giữ vững vai trò chủ lực trong hệ thống NHTM trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế và nhanh chóng vươn lên trở thành ngân hàng hàng đầu trong lĩnh vực tài trợ thương mại, thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại hối, cho vay. Vietcombank Huế đã xây dựng được chỗ đứng vững chắc trong lòng khách hàng.

Hiện nay mạng lưới của Vietcombank Huế gồm:

- 01 Trụ sở chính: 78 Hùng vương, thành phố Huế.

- 05 phòng giao dịch:

Phòng giao dịch số 01: 155 Trần Hưng Đạo - ĐT: 02343. 512050

Phòng giao dịch số 02: 02A Hùng Vương - ĐT: 02343. 827337

Phòng giao dịch Mai Thúc Loan: 67 Mai Thúc Loan - ĐT: 02343. 513444

Phòng giao dịch Phạm Văn Đồng: Lô số 09 Phạm Văn Đồng - ĐT: 02343. 898080

Phòng giao dịch Bến Ngự: 48F Nguyễn Huệ - ĐT: 02343.969999

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Vietcombank Huế

Vào đầu tháng 9 năm 2015, hệ thống ngân hàng TMCP Ngoại thương Trung Ương nói chung và Vietcombank Huế nói riêng đã có sự chuyển đổi mô hình tổ chức của toàn hệ thống. Mô hình được chuẩn hóa và xây dựng theo hướng chuẩn hóa xây dựng chức năng nhiệm vụ của chi nhánh theo hướng 12 chức năng và nhiệm vụ của từng chi nhánh. Trong đó xây dựng theo hướng tăng cường công tác chào bán và bán sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng thông qua việc chuyển đổi chức năng đầu mối quản lý khách hàng của chi nhánh về phòng khách hàng để thống nhất chính sách sản phẩm - dịch vụ, chính sách lãi suất, tỷ giá, chính sách chăm sóc khách hàng, chính sách quản lý rủi ro, để từ đó quản lý và chăm sóc khách hàng tốt hơn, mang lại hiệu quả cao hơn.

Đến nay, Vietcombank Huế có các phòng ban cùng các chức năng nhiệm vụ của mỗi phòng như sau:

Ban giám đốc chi nhánh gồm: 01 giám đốc và 03 phó giám đốc

- Giám đốc: Điều hành, lãnh đạo, chịu trách nhiệm chung đối với mọi hoạt động của ngân hàng.

- Phó giám đốc: Chịu sự ủy quyền của giám đốc, chịu trách nhiệm và quyền ra các quyết định trong phạm vi theo quy định của NHTW, trực tiếp phụ trách các phòng ban được giám đốc phân công, ủy quyền.

Phòng Khách hàng doanh nghiệp: Xây dựng và triển khai kế hoạch kinh doanh cho nhóm khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh theo đúng qui định của pháp luật, ngân hàng Nhà nước và VCB.

Phòng khách hàng thể nhân: Xây dựng kế hoạch, triển khai kế hoạch kinh doanh đối với nhóm khách hàng là cá nhân và hộ kinh doanh (gọi tắt là khách hàng thể nhân) theo đúng các quy định của Pháp luật, NHNN và VCB.

Phòng kế toán: Thực hiện các nghiệp vụ kế toán phát sinh trong khi giao dịch với khách hàng, kiểm tra các hoạt động kinh doanh và tài chính của chi nhánh, giúp giám đốc trong công tác tổ chức hạch toán, kế toán, hạch toán kinh doanh đạt hiệu quả cao, hỗ trợ công tác thanh toán quốc tế trong giao dịch với các ngân hàng nước ngoài, thiết lập các quan hệ đại lý với các ngân hàng nước ngoài.

Phòng HCNS: Tham mưu cho Ban lãnh đạo chi nhánh về công tác hành chính, quản trị, xây dựng cơ bản tại chi nhánh, trực tiếp triển khai thực hiện các công tác này theo đúng các qui định của pháp luật, ngân hàng Nhà nước và Vietcombank.

Tham mưu cho Ban giám đốc chi nhánh về đề xuất thay đổi mô hình tổ chức bộ máy chi nhánh, công tác quản lý và phát triển nguồn nhân lực, chính sách lao động tiền lương của chi nhánh theo các qui định của Vietcombank, của Pháp luật, của ngành, phù hợp với định hướng hoạt động, hỗ trợ tích cực cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

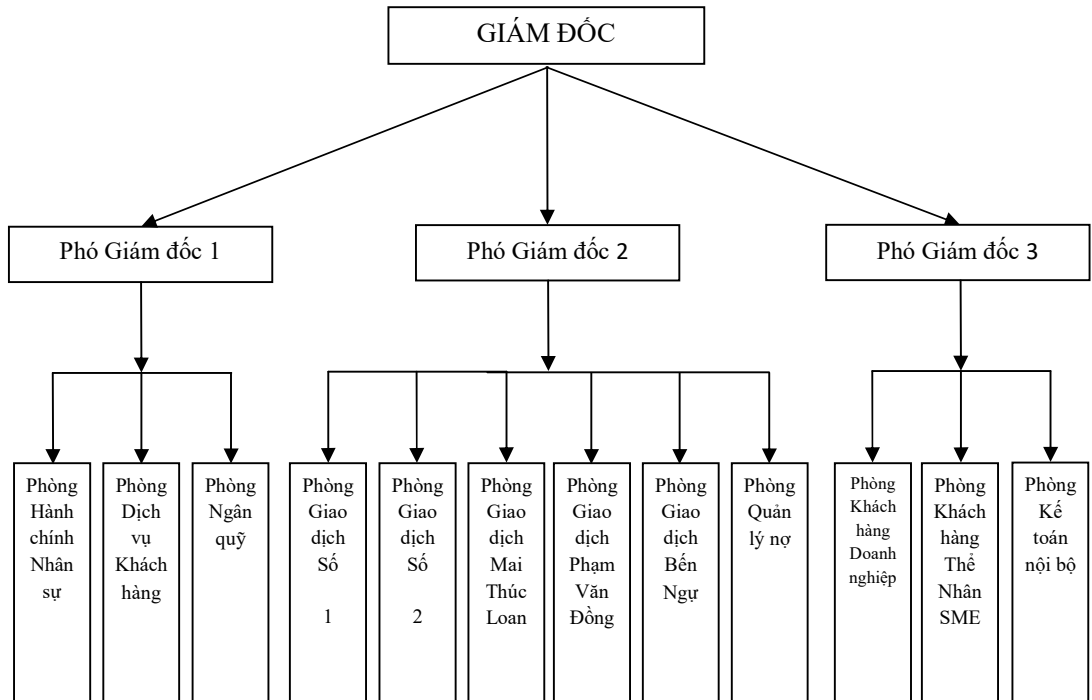
Phòng Dịch vụ Khách hàng: Thực hiện hỗ trợ bán hàng nhằm cung cấp và xử lý dịch vụ kế toán, thanh toán cho khách hàng theo đúng quy định của pháp luật và quy trình cung cấp dịch vụ hiện hành của VCB.

Phòng ngân quỹ: Quản lý trực tiếp và bảo quản các loại tiền, giấy tờ có giá, các hồ sơ thế chấp, cầm cố, ký gửi theo chế độ quản lý kho quỹ của hệ thống NHTMCP Ngoại thương hiện hành.

Phòng quản lý nợ: Thực hiện tác nghiệp trên hệ phần mềm liên quan đến hồ sơ thông tin tín dụng và các sản phẩm bán kèm tín dụng như là các sản phẩm bảo an thành tài, bảo an tín dụng... và các tác nghiệp khác theo qui định của Vietcombank trong từng thời kỳ, thực hiện báo cáo liên quan đến khoản vay và danh mục tín dụng liên quan đến chi nhánh đảm bảo chính xác, đầy đủ, kịp thời, đúng qui trình của pháp luật và qui định hiện hành của Vietcombank.

Phòng giao dịch: Là đơn vị thực hiện hai chức năng chính là bán hàng và hỗ trợ bán hàng nhằm cung cấp và xử lý tất cả các dịch vụ ngân hàng phù hợp với mọi đối tượng khách hàng trong phạm vi sản phẩm dịch vụ và hạn mức do Hội sở chính, Ban giám đốc chi nhánh qui định, tuân thủ đúng các qui định của Pháp luật, ngân hàng Nhà nước và Vietcombank.

Cơ cấu tổ chức Vietcombank Huế



Nguồn: Phòng Hành chính nhân sự - Vietcombank Hue

2.1.3. Các nguồn lực của Vietcombank chi nhánh Huế

2.1.3.1. Tình hình lao động

Vươn tới mục tiêu trở thành ngân hàng hiện đại, xứng tầm thời đại, nguồn nhân lực được Vietcombank Huế xác định là yếu tố quyết định.

Nguồn nhân lực của Vietcombank Huế đã và đang không ngừng được tăng cả về số lượng và chất lượng để đáp ứng những yêu cầu về nhân sự trong quá trình mở rộng quy mô hoạt động cả về chiều rộng và chiều sâu của Ngân hàng.

Trước cổ phần những hạn chế về chính sách đãi ngộ và khuyến khích vật chất dưới cơ chế một doanh nghiệp nhà nước đã khiến không ít lao động trình độ cao rời bỏ Vietcombank Huế, khi thị trường có quá nhiều “lời mời gọi hấp dẫn” từ các ngân hàng thương mại và các định chế tài chính khác.

Sau cổ phần hóa, xác định “cái gốc của mọi vấn đề phải là hiệu quả lao động, hiệu quả kinh doanh”, Vietcombank Huế đã đổi mới các chính sách về nguồn nhân lực: từ tuyển dụng, đãi ngộ bằng vật chất đến đào tạo, đánh giá và đi

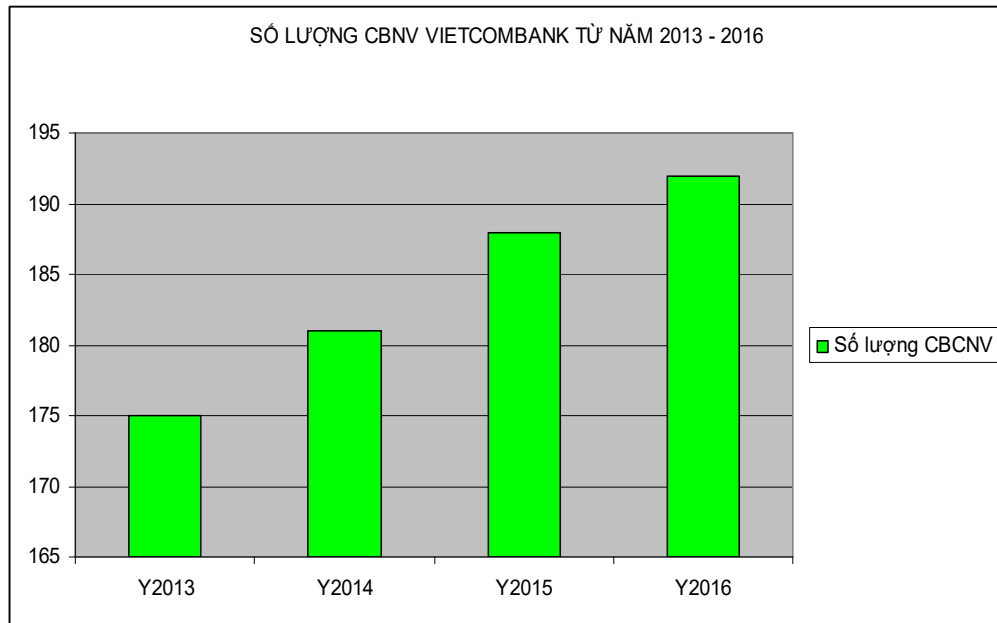
cùng với đó là cơ hội thăng tiến. Ban lãnh đạo Vietcombank Huế coi trọng việc đánh giá con người theo kết quả lao động và có đãi ngộ thích hợp, nhằm tạo động lực giúp người lao động phát huy tính sáng tạo và làm việc có hiệu quả cao nhất. Người có năng lực thực sự được trọng dụng, có chế độ đãi ngộ phù hợp và nhiều cơ hội thăng tiến.

Vietcombank Huế luôn tạo điều kiện thuận lợi cho mọi thành viên thực hiện một công thức hành động “Nâng cao năng lực, đóng góp phát triển, mở rộng cơ hội thăng tiến”. Môi trường làm việc ở Vietcombank Huế là một môi trường mà ở đó có sự gắn bó, kết nối với nhau, cùng phấn đấu vì mục tiêu chung, nhưng có sự phân định

Đến cuối năm 2016, số nhân lực của Vietcombank chi nhánh Huế là 192 người, trong đó có 4,3% có bằng cao đẳng và trung cấp 95,7% có bằng đại học và trên đại học. Hầu hết cán bộ quản lý của Vietcombank chi nhánh Huế đều có trình độ thạc sĩ trở lên, trong đó có 70% tốt nghiệp từ các trường đại học uy tín trong nước và nước ngoài.

Độ tuổi trung bình của cán bộ Vietcombank chi nhánh Huế là 31, trong đó 56% dưới 30 tuổi, 41% từ 30 đến 50 tuổi và chỉ có 3% cán bộ trên 50 tuổi.

Với từng đối tượng cụ thể, Vietcombank chi nhánh Huế có những phương thức đào tạo riêng: lao động mới tuyển dụng được tham gia khóa học dành cho “Nhân viên mới” do Trung tâm đào tạo tổ chức; với cán bộ đã có thời gian công tác sẽ thường xuyên được đào tạo và đạo tạo lại để cập nhật nhằm nâng cao trình độ chuyên môn. Do đó, Ngân hàng Ngoại Thương chi nhánh Huế đã xây dựng được đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ tốt.

Biểu đồ 2.1 Tình hình lao động của Vietcombank Huế từ năm 2013 đến 2016

Nguồn: Phòng Hành chính nhân sự - Vietcombank Huế.

2.1.3.2. Tình hình tài sản nguồn vốn

Trong tổng tài sản của Vietcombank Huế có hai khoản mục chiếm tỷ trọng lớn nhất là quan hệ tín dụng với khách hàng và quan hệ trong hệ thống. Quan hệ tín dụng với khách hàng là hoạt động chủ yếu và cốt lõi của ngành ngân hàng. Hai khoản mục này chiếm 90% tổng tài sản của Vietcombank Huế.

Ngân hàng đã làm tốt vai trò của mình, mở rộng hoạt động kinh doanh, tạo được niềm tin cho khách hàng nên tài sản từ hoạt động tín dụng khách hàng có xu hướng tăng. Quan hệ trong hệ thống là khoản tiền mà Vietcombank Huế đã gửi Vietcombank TW hoặc vay Vietcombank TW.

Bảng 2.1 Tình hình tài sản và nguồn vốn VCB CN Huế từ 2013 đến 2016

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	CHỈ TIÊU	Năm				2014/2013		2015/2014		2016/2015	
		2013	2014	2015	2016	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%
A	Tài sản	3808000	3952210	4861331	5736698	144210	103.79%	909121	123.00%	875367	118.01%
1	Tiền mặt	113000	105130	101120	98120	-7870	93.04%	-4010	96.19%	-3000	97.03%
2	Tiền gửi tại NHNN	87000	91510	103627	105420	4510	105.18%	12117	113.24%	1793	101.73%
3	Tài sản cố định	25000	29890	52713	56742	4890	119.56%	22823	176.36%	4029	107.64%
4	Quan hệ tín dụng với KH	1613000	1923720	2414000	3105000	310720	119.26%	490280	125.49%	691000	128.62%
5	Quan hệ trong hệ thống	1895000	1714540	2047360	2207984	-180460	90.48%	332820	119.41%	160624	107.85%
6	Sử dụng vốn khác	75000	87420	142511	163432	12420	116.56%	55091	163.02%	20921	114.68%
B	Nguồn vốn	3808000	3952210	4861331	5736698	144210	103.79%	909121	123.00%	875367	118.01%
1	Tiền gửi các TCTD	5120	11320	6321	6120	6200	221.09%	-4999	55.84%	-201	96.82%
2	Vốn huy động khách hàng	2950000	3110000	3970000	4703000	160000	105.42%	860000	127.65%	733000	118.46%
3	Phát hành kỳ phiếu, trái phiếu	150	70	50	28	-80	46.67%	-20	71.43%	-22	56.00%
4	Vốn và các quỹ	213730	224820	224310	257890	11090	105.19%	-510	99.77%	33580	114.97%
5	Quan hệ trong hệ thống	318000	275000	319420	402130	-43000	86.48%	44420	116.15%	82710	125.89%
6	Nguồn vốn khác	321000	331000	341230	367530	10000	103.12%	10230	103.09%	26300	107.71%

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Vietcombank Huế năm 2013 -216

Trong tổng nguồn vốn của Vietcombank Huế thì vốn huy động từ khách hàng là khoản mục chiếm tỷ trọng cao nhất, chiếm trên 77,46% tổng nguồn vốn của Vietcombank. Việc sử dụng nguồn vốn của ngân hàng có liên quan đến các tổ chức kinh tế hay nhiều cá nhân trong xã hội. Chính vì vậy ngân hàng phải xem xét đến tình hình cân đối tài sản và nguồn vốn, qua đó đánh giá ngân hàng có sử dụng hết năng lực cho vay từ số vốn huy động hay không.

Nguồn vốn của Vietcombank Huế có xu hướng tăng qua 4 năm, từ năm 2013 đến 2016. Năm 2013, tổng nguồn của chi nhánh đạt 3.808.000 triệu đồng. Năm 2014 tổng nguồn vốn của chi nhánh đạt 3.952.210 triệu tăng 144.210 triệu đồng so với năm 2013 tương ứng với tỷ lệ tăng 3,78%. Đến cuối năm 2015 nguồn vốn huy động lại tiếp tục tăng 909.121 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 23% so với năm 2014, đạt 4.861.331 triệu đồng. Nguồn vốn này trong năm 2016 lại tiếp tục tăng so với năm 2015 đạt 5.736.698 triệu đồng. Sự tăng trưởng liên tục nguồn vốn của chi nhánh một phần do sự tăng trưởng nguồn vốn huy động từ khách hàng. Nhìn vào cơ cấu nguồn vốn của ngân hàng thì có thể nhận thấy rằng nguồn vốn huy động từ khách hàng là khoản mục chiếm tỷ trọng cao nhất. Tỷ trọng nguồn vốn huy động từ khách hàng trong tổng nguồn vốn ngân hàng qua bốn năm lần lượt là: 77.46%; 78.69%; 81.66%; 81,98%. Vốn huy động tăng liên tục và tăng mạnh biểu hiện vị trí vững vàng, uy tín của Vietcombank chi nhánh Huế trong lĩnh vực kinh doanh ngân hàng. Đây chính là một lợi thế mà Vietcombank chi nhánh Huế cần phát huy trong thời gian tới.

2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank chi nhánh Huế

2.1.4.1 Huy động vốn

Huy động vốn là nhiệm vụ trọng tâm, quyết định cho sự tồn tại và phát triển của chi nhánh, đây là nguồn vốn đầu vào của ngân hàng.

Nguồn vốn chủ yếu của chi nhánh chủ yếu là tiền gửi của nhóm khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp. Đồng tiền huy động chủ yếu là đồng Việt Nam và đô la mỹ.

Xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu, ngay từ đầu năm Ban giám đốc chi nhánh đã giao chỉ tiêu huy động đến từng phòng ban cá nhân trong chi nhánh. Đồng thời tích cực triển khai đa dạng hóa các sản phẩm huy động, đi kèm các chính sách khuyến mãi chăm sóc khách hàng, giúp nâng cao khả năng cạnh tranh trong công tác huy động vốn.

Tập thể cán bộ Vietcombank đã chủ động trong việc xâm nhập thị trường, tiếp cận và chăm sóc khách hàng. Kết quả là trong 4 năm nguồn vốn của Vietcombank Huế liên tục tăng trưởng cao và đều đặn.

Huy động vốn của chi nhánh Huế năm 2016 đạt 4.703 triệu đồng tăng 18,46% so với cùng kỳ năm trước. Tốc độ tăng của chi nhánh bằng với tốc độ tăng của toàn hàng, cao hơn tốc độ tăng của toàn ngành 14,4%, nhưng thấp thua tốc độ tăng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế (21.3%). Huy động toàn địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế đạt 29.945 tỷ đồng, thị phần của chi nhánh Huế đạt 11.96% địa bàn.

Nguồn vốn huy động theo loại tiền VNĐ có sự tăng trưởng qua 4 năm, nhưng ngoại tệ lại có xu hướng giảm, tỷ trọng USD trong tổng nguồn vốn huy động đến thời điểm cuối năm 2016 là 10,52% thay đổi theo hướng giảm tỷ trọng vốn ngoại tệ so với năm 2015 là: 12,74%.

Trong năm 2015 và đầu năm 2016, nhiều NHTM đang dư thừa ngoại tệ khi các doanh nghiệp vẫn khá thờ ơ với việc vay vốn ngoại tệ, nhu cầu mua ngoại tệ của doanh nghiệp khi đến hạn thanh toán cũng giảm, làm cho lãi suất huy động USD tiếp tục giảm. Bên cạnh đó, thị trường ngoại hối về cơ bản ổn định, thanh khoản ngoại tệ của hệ thống được cải thiện, sau khi NHNN thực hiện đồng bộ các biện pháp thì tỷ giá đã ổn định trở lại. Đặc biệt, ngày 17/12/2015 theo quyết định số 2589/QĐ -NHNN về việc quy định mức lãi suất tối đa là 0%/năm áp dụng đối với tiền gửi bằng Đô la Mỹ của các tổ chức và cá nhân tại các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Đã làm cho chênh lệch lãi suất giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ hấp dẫn người dân hơn, tâm lý găm giữ ngoại tệ được đẩy lùi một bước, hoạt động của thị trường tự do bị thu hẹp, tình trạng đô la hóa giảm, dòng tiền đồng Việt Nam được nâng cao, giúp cho tỷ lệ tiền gửi ngoại tệ / tổng tiền gửi tiếp tục giảm.

Bảng 2.2. Tình hình huy động vốn Vietcombank Huế qua 4 năm 2013 - 2016.*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm				Tăng trưởng 2014/2013		Tăng trưởng 2015/2014		Tăng trưởng 2016/2015	
	2013	2014	2015	2016	(+/-)	%	(+/-)	%	(+/-)	%
Tổng huy động vốn	2950	3110	3970	4703	246	107.91	614	118.30	733	118.46
Theo loại tiền		3354	3970	4703	3354		616	118.37	733	118.46
VNĐ	2708	2973	3464	4208	265	109.79	491	116.52	744	121.47
Ngoại tệ	402	383	506	495	-21	94.78	125	132.81	-11	97.82
Theo kỳ hạn		3356	3970	4703	3356		614	118.30	733	118.46
Không kỳ hạn	525	671	825.9	844	146	127.81	154.9	123.08	18.1	102.19
Có kỳ hạn	2585	2685	3144.1	3859	100	103.87	459.1	117.10	714.9	122.73
Theo đối tượng khách hàng	3110	3355	3970	4703	245		615	118.33	733	118.46
Khách hàng bán buôn	640	739	860	675	99	115.47	121	116.37	-185	78.48
Khách hàng SME	224	281	388	470	57	125.45	107	138.08	82	121.13
Khách hàng cá nhân	2246	2335	2722	3558	89	103.96	387	116.57	836	130.71

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Vietcombank Huế 2013 - 2016.

Thành phần huy động vốn từ khách hàng bao gồm tiền gửi của tổ chức kinh tế và tiền gửi tiết kiệm của dân cư. Trong đó: tỷ lệ tiền gửi của tổ chức kinh tế từ 35% - 40%; tiền gửi tiết kiệm của dân cư từ 60% - 65%.

Đến cuối năm 2016 tiền gửi của tổ chức kinh tế giảm mạnh so với cùng kỳ năm 2015 do có một khoản tiền gửi khá lớn của tổ chức kinh tế SCIC đã gửi tại chi nhánh đã rút ra vào cuối năm 2016. Vì vậy, chi nhánh cần tích cực và chủ động hơn nữa trong việc tìm kiếm và thu hút các nguồn tiền gửi của các đơn vị thông qua việc nộp thuế, thanh toán tiền điện, nước, tiền vé tham quan du lịch... để tăng lượng tiền gửi của tổ chức kinh tế tại ngân hàng nhằm hoàn thành kế hoạch được giao.

Cơ cấu huy động vốn qua các năm có tỷ trọng huy động vốn không kỳ hạn dưới 12 tháng khá cao trên 65% tổng nguồn vốn huy động nhưng trong năm 2016 huy động vốn dài hạn trên 12 tháng lại giảm 109 tỷ đồng tương đương 5% so với năm trước. Với hình thức gửi có kỳ hạn khách hàng luôn được hưởng với mức lãi

suất cao hơn so với gửi không kỳ hạn nên hình thức này luôn được người dân ưu tiên lựa chọn, cụ thể là trên 80% tiền gửi thuộc nhóm tiền gửi có kỳ hạn. Trong nhóm tiền gửi có kỳ hạn, khách hàng ưu tiên lựa chọn tiền gửi có kỳ hạn ngắn dưới 12 tháng nhiều hơn dài hạn, vì đa phần nguồn vốn huy động của ngân hàng là từ tiền gửi tiết kiệm của dân cư, khách hàng gửi vào ngân hàng khoản tiền tạm thời nhàn rỗi của mình với kỳ hạn ngắn để dễ dàng rút ra khi cần thiết đáp ứng nhu cầu cuộc sống của mình.

2.1.4.2. Hoạt động tín dụng

Bảng 2.3. Cơ cấu dư nợ của VCB Huế qua 4 năm 2013 - 2016

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm				Tăng trưởng 2014/2013		Tăng trưởng 2015/2014		Tăng trưởng 2016/2015	
	2013	2014	2015	2016	(+/-)	%	(+/-)	%	(+/-)	%
Tổng dư nợ cho vay	1923	2016	2414	3105	93	104.84	398	119.74	691	128.62
Phân theo loại tiền										
VNĐ	1241	1320	1761	2473	79	106.37	441	133.41	712	140.43
Ngoại tệ	682	696	653	632	14	102.05	-43	93.82	-21	96.78
Phân theo kỳ hạn										
Ngắn hạn	837	790	937	1086	-47	94.38	147	118.61	149	115.90
Trung, dài hạn	1086	1226	1477	2019	140	112.89	251	120.47	542	136.69
Theo đối tượng khách hàng										
Khách hàng bán buôn	1216	1263	1311	1692	47	103.87	48	103.8	381	129.06
Khách hàng SME	245	263	342	244	18	107.35	79	130.04	-98	71.34
Dư nợ thẻ nhân	397	415	677	1077	18	104.53	262	163.13	400	159.08
Dư nợ bảo lãnh	65	75	84	92	10	115.38	9	112	8	109.52

Nguồn: Phòng Kế toán nội bộ - Vietcombank Huế

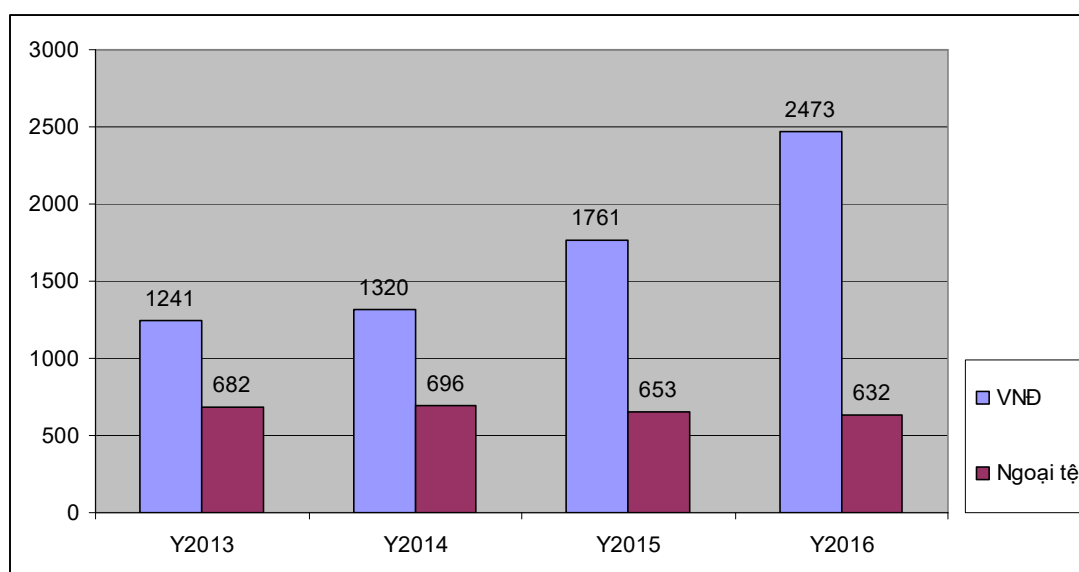
VCB Huế luôn đặt trọng tâm vào hoạt động tín dụng và kiểm soát chất lượng tín dụng. Dù các khách hàng gặp nhiều khó khăn, ít đầu tư mở rộng hoạt

động kinh doanh và VCB phải đối đầu với sự cạnh tranh khốc liệt từ các ngân hàng bạn trên địa bàn nhưng nhờ nhiều biện pháp tích cực dư nợ cho vay tăng trưởng tốt qua các năm.

Tuy nhiên, Bảng 2.3. cho thấy VCB Huế có tốc độ tăng trưởng tín dụng giữa các loại hình cho vay tăng trưởng không đồng đều cụ thể: Tốc độ cho vay cá nhân vẫn tăng trưởng ổn định, nhưng cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ có xu hướng giảm vào cuối năm 2016. Dư nợ cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ đạt 244 tỷ đồng; giảm 98 tỷ đồng so với cùng kỳ năm 2015 và tương ứng với tỷ lệ 71,34%. Do đối tượng cho vay này có sự cạnh tranh khốc liệt về lãi suất của các ngân hàng trên địa bàn.

Biểu đồ 2.2: Tổng dư nợ cho vay theo loại tiền từ năm 2013 – 2016

(Đơn vị tính: tỷ đồng)

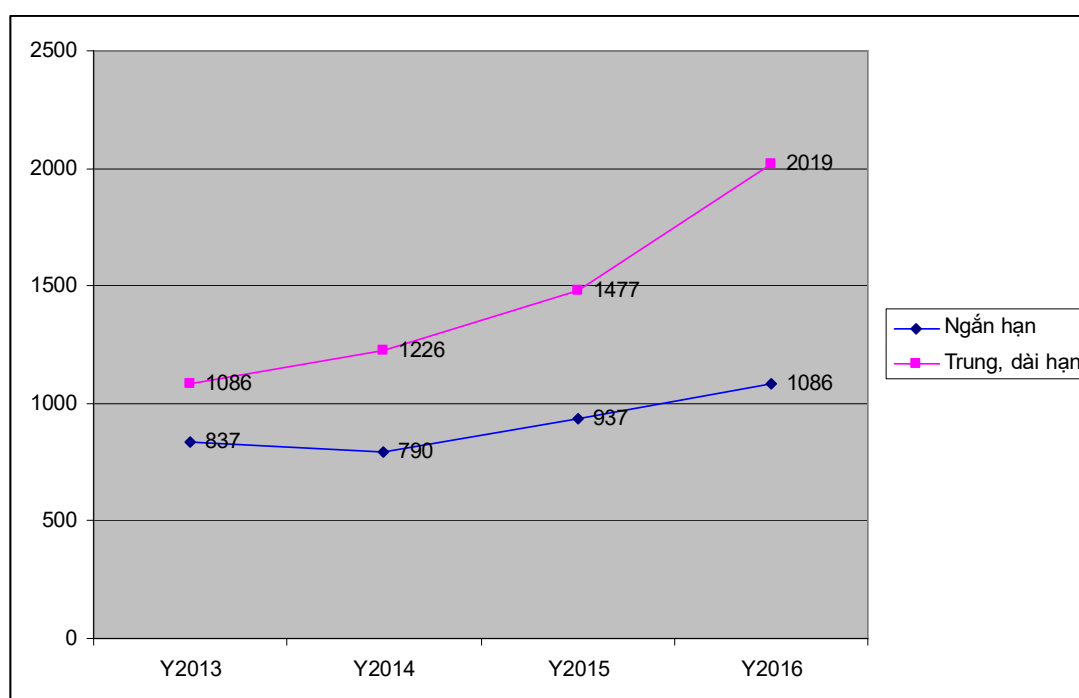


Năm 2012 NHNN ban hành thông tư 03 quy định về cho vay ngoại tệ, thị trường nguyên liệu đầu vào hạn chế, giá bán một số mặt hàng XK (sợi, dăm gỗ) thấp, sự cạnh tranh về lãi suất vay USD giữa các TCTD trên địa bàn... Qua năm 2013, các doanh nghiệp XNK trên địa bàn đã khởi sắc trở lại, đặc biệt là ngành hàng dệt, sợi, dăm gỗ, thủy sản... làm cho dư nợ USD tăng trong 2013. Đà tăng trưởng này kéo dài đến năm 2014, dư nợ USD tăng 2,1%, đạt 696 tỷ quy đồng, dư nợ VND tăng 6,4%. Tuy nhiên đến năm 2015 dư nợ vay USD giảm rõ rệt chỉ đạt 653 tỷ đồng so với cùng kỳ năm 2015 giảm 6,18% và cho vay theo loại hình này đạt

thấp vào cuối năm 2016 chỉ đạt 632 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ giảm 3,22% so với thời điểm cuối năm 2015. Nguyên nhân là do sự cố môi trường biển của các tỉnh miền trung nói chung và thừa thiên Huế nói riêng đã phần nào ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động nuôi trồng, khai thác hải sản và du lịch biển; tình hình xuất nhập khẩu của ngành thủy sản. Vì vậy, nhu cầu vay vốn về ngoại tệ để phục vụ hoạt động xuất nhập khẩu trong lĩnh vực này giảm đáng kể.

Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ cho vay phân theo kỳ hạn từ năm 2013 – 2016

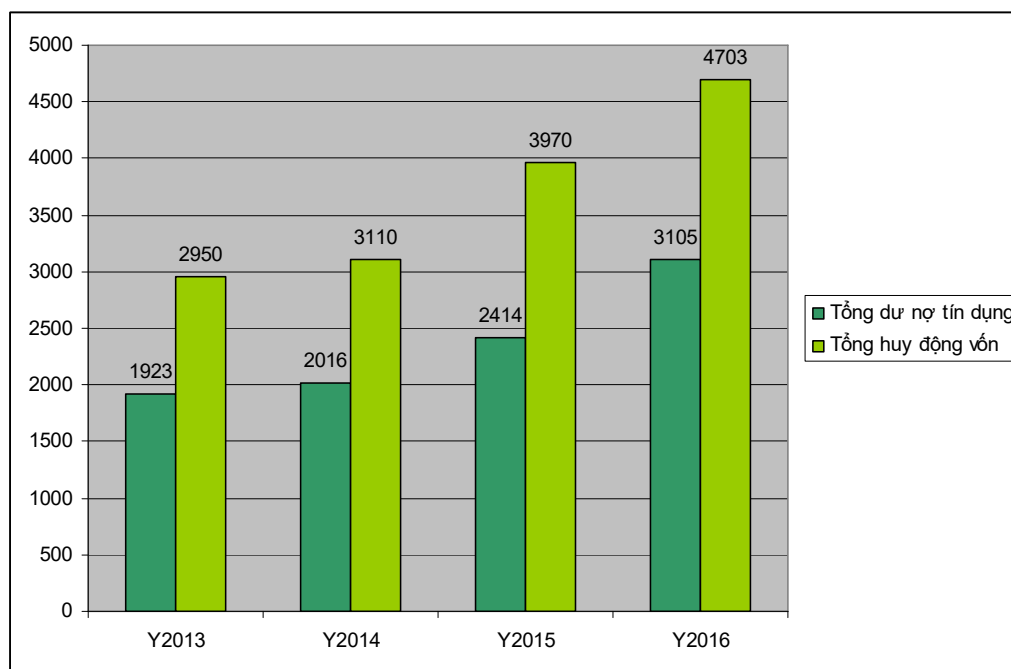
(Đơn vị tính: Tỷ đồng)



Trong cơ cấu dư nợ thì dư nợ trung dài hạn chiếm tỷ trọng lớn hơn, dao động trong khoảng 60% trong tổng dư nợ chi nhánh. Năm 2013, dư nợ ngắn hạn đạt 837 tỷ đồng, năm 2014 dư nợ lại giảm ở kỳ hạn ngắn (đạt 790 tỷ đồng, giảm 47 tỷ đồng so với năm 2013) nhưng lại tăng ở dư nợ trung, dài hạn, tăng 140 tỷ đồng so với năm 2013. Năm 2015 dư nợ đạt 2,414 tỷ đồng, tăng 398 tỷ đồng so với năm trước (16.49%). Dư nợ ngắn hạn đạt 937 tỷ đồng, tăng 146 tỷ đồng, dư nợ TDH đạt 1,477 tỷ đồng, tăng 251 tỷ đồng so với năm 2014. Đến thời điểm 31 tháng 12 năm 2016 dư nợ ngắn hạn đạt 1086 tỷ đồng và trung dài hạn đạt 2019 tỷ đồng.

Biểu đồ 2.4 : Tổng huy động vốn và cho vay khách hàng của Vietcombank Huế (2013 – 2016)

Đơn vị tính: Tỷ đồng



2.1.4.3. Kết quả kinh doanh của Vietcombank Huế

Giai đoạn 2013 đến 2016, trong bối cảnh nền kinh tế và ngành ngân hàng còn nhiều khó khăn, Vietcombank đã nỗ lực hoàn thành với vai trò của một ngân hàng nòng cốt đi đầu trong hệ thống, nghiêm túc thực hiện các chủ trương của NHNN, góp phần thực hiện nhiệm vụ chung của ngành và ổn định kinh tế vĩ mô.

Với quan điểm chỉ đạo điều hành: “Nhạy bén - Linh hoạt - Quyết liệt”, Hội đồng quản trị và Ban điều hành đã bám sát diễn biến thị trường, định hướng hoạt động của Vietcombank nhằm thực hiện tốt các phương châm hành động đặt ra và góp phần tăng trưởng đạt kết quả cao trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

Đặc thù của ngành ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ dựa trên lợi nhuận chủ yếu lấy tiền gửi của bên này và cho bên khác vay. Vì vậy, Ngân hàng thương mại nói chung và Vietcombank Huế nói riêng đều có khoản thu chủ yếu và chiếm tỷ trọng cao trong thu nhập là từ hoạt động thu từ lãi cho vay, chiếm hơn 70% tổng thu nhập.

Bảng 2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của VCB Huế qua 4 năm 2013 - 2016*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

TT	Chỉ tiêu	Năm			
		2013	2014	2015	2016
1	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	395,72	338,05	301,70	427,00
2	Chi phí lãi và các chi phí tương tự	-317,38	-243,86	-198,20	-309,30
I	Thu nhập lãi thuần	78,34	94,18	103,50	117,70
3	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	17,43	14,63	19,50	23,50
4	Chi phí hoạt động dịch vụ	-0,57	-0,66	-2,40	-1,80
II	Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ	16,86	13,97	17,10	21,70
III	Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	4,89	3,34	3,50	9,2
5	Thu nhập từ hoạt động khác	2,82	1,12	2,8	4,60
6	Chi phí hoạt động khác	-0,98	-0,83	-0,71	-1,20
IV	Lãi thuần từ hoạt động khác	1,84	0,29	2,09	3,40
	TỔNG THU NHẬP HOẠT ĐỘNG	101,93	111,78	126,19	152,00
	TỔNG CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG	-45,60	-47,84	-62,09	-71,70
	Lợi nhuận thuần trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	56,33	63,94	64,10	80,30
	Chi phí/ Hoàn nhập dự phòng rủi ro tín dụng	-38,46	16,25	-7,20	-23,88
	TỔNG LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ	17,87	80,19	56,90	56,42

Nguồn: Phòng Kế toán nội bộ - Vietcombank Huế

Theo Bảng 2.4 có thể thấy hoạt động kinh doanh của VCB Huế luôn đạt lợi nhuận khá cao liên tục 4 năm liền: lợi nhuận thuần trước khi trích dự phòng rủi ro là 56,33 tỷ đồng (năm 2013); năm 2014: 63,94 tỷ đồng; năm 2015 là 64,10 tỷ đồng và năm 2016 đạt mức 80,30 tỷ đồng.

Năm 2013 được coi là năm khó khăn nhất đối với ngành ngân hàng bởi tỷ lệ lạm phát tăng cao, lợi nhuận của các ngân hàng hầu hết đều sụt giảm, chỉ đạt 30% - 70% kế hoạch đề ra ban đầu, thậm chí có nhiều tổ chức kinh tế còn kinh doanh thua lỗ. Trong quý III/2013, nhiều ngân hàng tên tuổi lớn như EIB, Sacombank đều có lợi nhuận sụt giảm so với cùng kỳ năm trước. Thậm chí ACB thua lỗ nặng gần 400 trong quý 3 một điều rất hiếm gặp trước đây.

Trong khi đó, với năng lực điều hành của Ban lãnh đạo, sự cố gắng nỗ lực của toàn thể cán bộ nhân viên, Vietcombank Huế đã làm tốt công tác thẩm định, sàng lọc khách hàng, thu hồi nợ nên vẫn duy trì mức lợi nhuận 91% so với cùng kỳ năm trước. Bước qua năm 2014, khi nền kinh tế dần dần ổn định, khắc phục những khó khăn gặp phải, mở rộng hoạt động kinh doanh, phát triển thị trường, Vietcombank Huế đã tăng trưởng mức lợi nhuận trở lại, tăng 15,4% so với năm trước, đây là một kết quả tốt mà ngân hàng đã làm được, tuy nhiên ngân hàng cần có những biện pháp để tiếp tục hạn chế rủi ro và duy trì mức tăng trưởng của mình.

Mặc dù gặp nhiều khó khăn, nhưng lợi nhuận vẫn đạt được hằng năm, cho thấy Ngân hàng Vietcombank chi nhánh Huế ngày càng khẳng định được uy tín của mình với khách hàng cũng như các tổ chức tín dụng khác.

2.2. Thực trạng về cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Ngoại Thương - chi nhánh Huế

2.2.1. Cơ sở pháp lý về cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB tại ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Huế.

2.2.1.1. Yêu cầu cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB tại ngân hàng TMCP Ngoại thương VN Huế

- Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo qui định của pháp luật.

- Mục đích sử dụng vốn vay là hợp pháp.

- Có khả năng tài chính bảo đảm trả nợ trong thời hạn cam kết.

- Có phương án sản xuất kinh doanh có hiệu quả, phương án phục vụ đời

sống khả thi và phù hợp với qui định của pháp luật.

- Thực hiện các qui định về đảm bảo tiền vay theo qui định của chính phủ, của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và hướng dẫn của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.

2.2.1.2. Qui trình cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương CN Huế.

Qui trình về cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo, nhìn chung phải tuân thủ các qui định về “quy trình nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam” theo QĐ 130/QĐ-NTNT.QLTD ngày 12 tháng 08 năm 2002 và QĐ 686/QĐ - HĐQT-CSTD về “Việc ban hành chính sách bảo đảm tín dụng của Ngân hàng TMCP Ngoại thương VN” ngày 01 tháng 07 năm 2016 [1]. Tuy nhiên, do có những khác biệt nhất định, qui trình cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo đang được thực hiện gồm 7 bước như sau:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn

Khách hàng có nhu cầu đến ngân hàng đề nghị vay vốn, cán bộ tín dụng tiếp nhận và thu thập các thông tin liên quan. Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn, kiểm tra tính đầy đủ, tính hợp pháp, hợp lệ.

Bước 2: Thẩm định hồ sơ vay vốn

Nhân viên tín dụng thẩm định TSĐB xem xét các giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo, kiểm tra thực tế tài sản đảm bảo và xác định giá trị tài sản đảm bảo. Kiểm tra tính hợp pháp của các giấy tờ khách hàng cung cấp và toàn bộ hồ sơ vay vốn.

Bước 3: Quyết định cấp tín dụng

Căn cứ hồ sơ vay vốn và công tác thẩm định thực tế, cán bộ tín dụng lập tờ trình trong đó đánh giá được đầy đủ các nội dung đã thẩm định; nêu rõ ý kiến của mình là có đồng ý cho vay hay không đồng ý cho vay.

Bước 4: Ký kết hợp đồng tín dụng

Cán bộ tín dụng lập toàn bộ hồ sơ vay vốn, trình cấp có thẩm quyền phê

duyệt. Cán bộ tín dụng hướng dẫn khách hàng các công việc liên quan như đi đăng ký giao dịch đảm bảo và công chứng hợp đồng vay vốn.

Bước 5: Giải ngân tiền vay

Bộ hồ sơ vay vốn sau khi hoàn thiện đủ tính cơ sở pháp lý chuyển đến bộ phận quản lý nợ để nhập ngoại bảng tài sản đảm bảo và tác nghiệp trên hệ thống. Sau đó bộ phận quản lý nợ chuyển bộ hồ sơ đến kế toán tiền vay làm thủ tục giải ngân tiền vay cho khách hàng.

Bước 6: Kiểm tra sau giải ngân và thu hồi nợ vay

Nhân viên tín dụng tiến hành kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng theo định kỳ 2 tháng/lần sau khi giải ngân tiền vay. Nếu phát hiện khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, cán bộ tín dụng có thể đề nghị thu hồi nợ trước hạn.

Định kỳ hàng tháng cán bộ tín dụng kiểm tra món vay và nhắc nợ để khách hàng đến nộp gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.

Bước 7: Kết thúc hợp đồng vay

Khách hàng trả hết nợ, cán bộ tại các bộ phận có liên quan tắt toán khoản vay, xuất ngoại bảng và giải chấp tài sản đảm bảo hoàn trả lại tài sản đảm bảo cho khách hàng.

2.2.2. Thực trạng về nhóm chỉ tiêu để đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB

Để đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng Ngoại thương chi nhánh Huế, thông qua các chỉ tiêu như dư nợ cho vay, tốc độ quay vòng vốn cho vay, nợ quá hạn, nợ xấu trong 4 năm, từ năm 2013 đến 2016.

2.2.2.1. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo so với tổng dư nợ cho vay

Bảng 2.5. Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo so với tổng dư nợ cho vay của chi nhánh VCB Huế.

Đơn vị tính: Tỷ đồng

CHI TIẾT	Năm
----------	-----

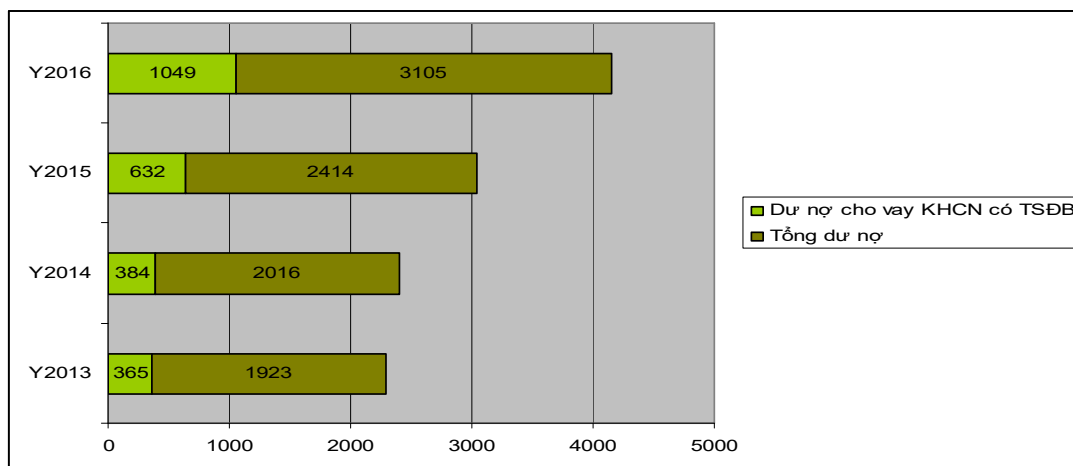
	2013	2014	2015	2016
Dư nợ cho vay KNCN CÓ TSĐB	365	384	632	1049
Tổng dư nợ của chi nhánh	1923	2016	2414	3105
Tỷ trọng	18.49%	19.03%	26.18%	32.51%

Nguồn số liệu: Báo cáo tổng kết năm

Năm 2013, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB là 365 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 18.49% tổng dư nợ. Sang năm 2014 tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB chiếm 19.03% so với tổng dư nợ, số tuyệt đối tăng thêm 19 tỷ đồng và đạt 384 tỷ đồng. Bước sang năm 2016 có sự tăng vượt bậc trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB, thể hiện ở số tuyệt đối dư nợ tín dụng thể nhân tăng ròn 417 tỷ đồng tức tăng 65% so với năm 2015, đây cũng là mức tăng đáng kể nhất trong các năm 2013 đến 2016. Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB so với tổng dư nợ của chi nhánh là 32,51%, cao hơn tỷ trọng này của năm 2015 là 6,3%.

Biểu đồ 2.5: Dư nợ cho vay KHCN có TSĐB so với tổng dư nợ từ 2013 – 2016

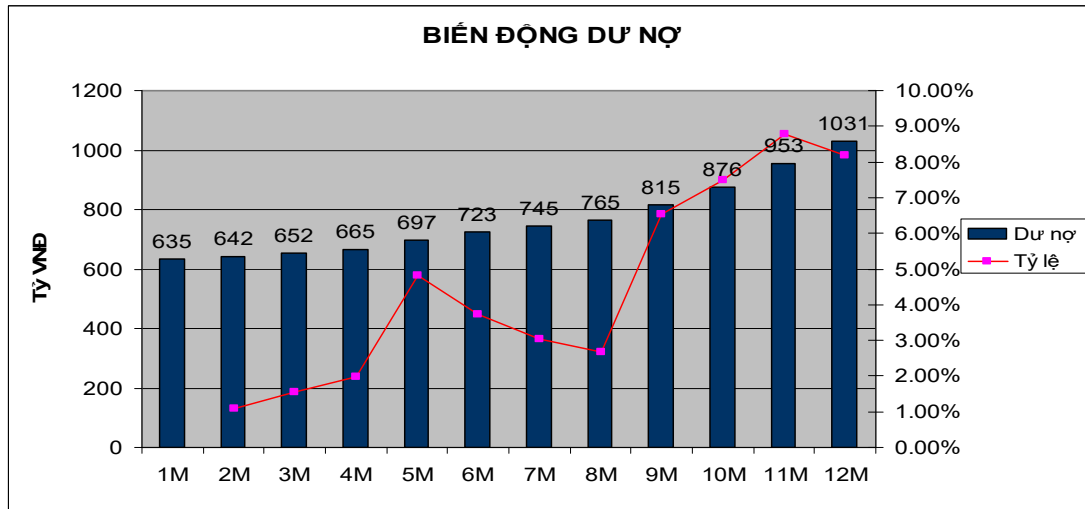
Đơn vị tính: Tỷ đồng



Nhìn chung dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB và tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB so với tổng dư nợ của chi nhánh có sự tăng trưởng vượt bậc qua các năm. Nguyên nhân chính có thể kể đến là sự chuyển dịch cơ cấu tín dụng, những năm trước đây định hướng của VCB Huế là phát triển bán buôn cho vay

khôi khách hàng doanh nghiệp. Nhưng từ năm 2013 đã có sự thay đổi trong chính sách điều hành và định hướng phát triển sang khách hàng bán lẻ, cùng với sự nỗ lực của các cán bộ tín dụng. Vì vậy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nói chung và cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo có tỷ trọng tăng dần qua các năm.

Biểu đồ 2.6: Biến động dư nợ cho vay KHCN có TSĐB trong năm 2016

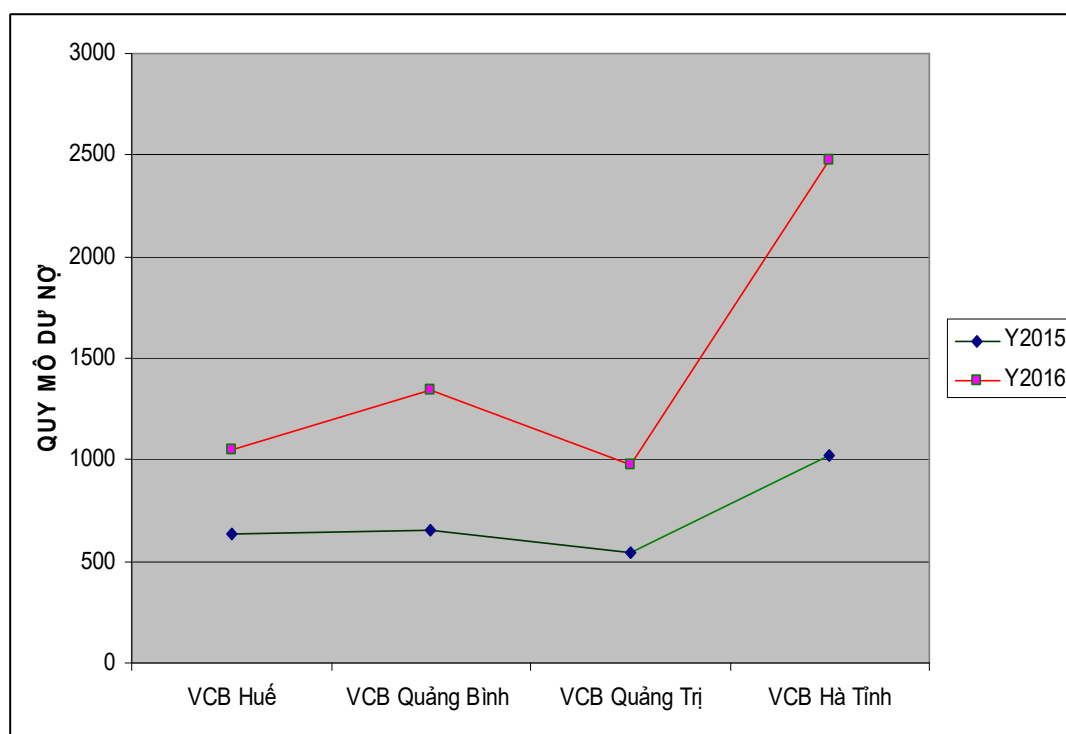


Biểu 2.6 cho thấy trong năm 2016 hầu như dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB tăng trưởng qua mỗi tháng (trừ tháng 8) và bắt đầu tăng trưởng mạnh mẽ bắt đầu từ tháng 9 đến tháng 12. Nguyên nhân là do đây là các tháng cuối năm nên nhu cầu xây và sửa nhà lớn, nhu cầu bổ sung vốn đẩy mạnh hoạt động sản xuất kinh doanh của các hộ gia đình tăng mạnh.

Với định hướng đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB đã đặt ra trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ, sự gia tăng đáng kể dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB trong tổng dư nợ của chi nhánh là một kết quả đáng ghi nhận. Tuy nhiên, Vietcombank chi nhánh Huế cần phải nỗ lực hơn nữa để hoàn thành kế hoạch VCB TW giao, theo kịp đà tăng trưởng và quy mô dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB của các chi nhánh trong cùng khu vực Bắc Trung Bộ của hệ thống VCB.

Biểu đồ 2.7: Quy mô dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB của các chi nhánh trong khu vực Bắc Trung Bộ của hệ thống VCB.

Đơn vị tính: tỷ đồng



(Nguồn: Báo cáo thường niên của Vietcombank 2015, 2016)

2.2.2.2. *Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo so với dư nợ cho vay không có tài sản đảm bảo*

Bảng 2.6: Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo so với các loại hình khác.

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013		2014		2015		2016	
	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng
Vay không TSĐB	32	8.06	31	7.46	45	6.64	46	4.27
Vay có TS ĐB	365	91.94	384	92.54	632	93.36	1031	95.73
Tổng	397	100	415	100	677	100	1077	100

Nguồn: Số liệu thống kê của Vietcombank Huế

Chính sách phát triển cho vay của Vietcombank chi nhánh Huế là phát triển chiều rộng đi đôi với chiều sâu tích cực tăng trưởng dư nợ nhưng đó phải là dư nợ

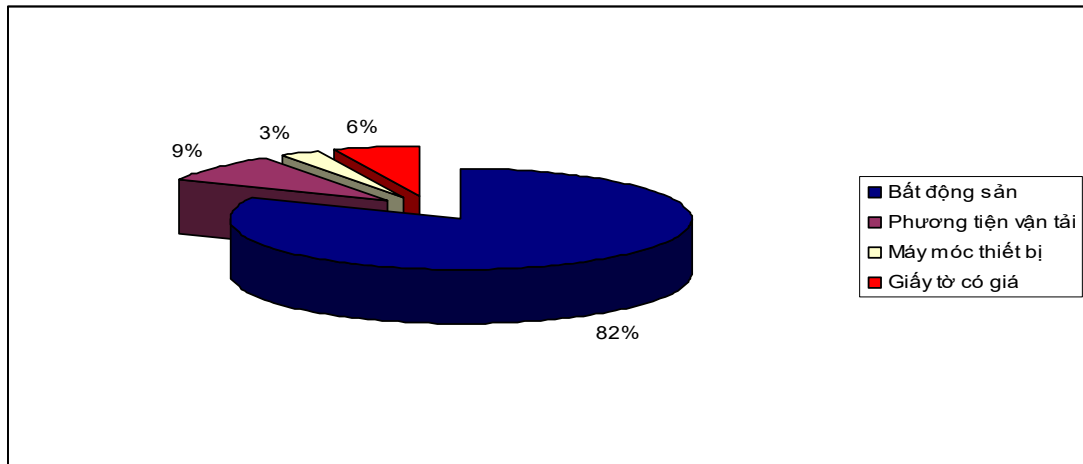
có chất lượng, càng giảm thiểu nợ xấu càng tốt. Vì vậy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không có tài sản đảm bảo áp dụng cho đối tượng cán bộ công nhân viên và cán bộ quản lý điều hành chưa được triển khai một cách rầm rộ thể hiện ở dư nợ và tỷ trọng của hình thức cho vay này so với tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân còn rất khiêm tốn.

Để hạn chế bớt sự tăng trưởng nóng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân không có tài sản đảm bảo, Vietcombank chi nhánh Huế đưa ra các rào cản kỹ thuật như: chỉ áp dụng cho vay đối với cán bộ công nhân viên của Vietcombank, hoặc các doanh nghiệp, đơn vị có trả lương cho nhân viên qua tài khoản tại Vietcombank với điều kiện có bảo lãnh của đơn vị công tác. Vietcombank đã bỏ lỡ một lượng lớn khách hàng tiềm năng vì rất nhiều khách hàng có nhân thân tốt và năng lực tài chính mạnh (thể hiện qua thu nhập, vị trí công tác) muốn vay mà không có tài sản đảm bảo và không thỏa mãn các điều kiện của sản phẩm thì cũng không thể vay được. Nhược điểm này Vietcombank cần từng bước khắc phục bằng cách cởi mở dần chính sách vay để tăng doanh số cũng như nguồn thu lợi nhuận từ sản phẩm này.

Đối với khoản vay có TSĐB chiếm một tỷ trọng khá lớn trong tổng cho vay khách hàng cá nhân. Nhìn chung tỷ trọng của khoản vay này qua các năm đều chiếm từ 92% - 95%. Bởi lẽ ở Việt Nam từ trước đến nay đều rất chú trọng vào TS ĐB khi cho vay.

Tài sản nhận làm đảm bảo cho các khoản vay dành cho đối tượng khách hàng cá nhân tại Vietcombank chi nhánh Huế tính tới thời điểm cuối năm 2016 bao gồm: Bất động sản, giấy tờ có giá, máy móc thiết bị, phương tiện vận tải.

Biểu đồ 2.8: Cơ cấu tỷ trọng dư nợ cho vay có KHCN có TSĐB phân theo loại tài sản nhận làm đảm bảo tại Vietcombank Huế tính đến 31/12/2016



(Nguồn: Nguồn báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2016)

Tài sản Vietcombank chi nhánh Huế nhận làm đảm bảo cho khoản vay chủ yếu là bất động sản. Sở dĩ, tỷ trọng dư nợ của loại tài sản nhận làm đảm bảo là bất động sản chiếm tỷ lệ lớn 82% là do:

+ Đặc tính của bất động sản là không thể di dời như các động sản, khi nhận bất động sản làm tài sản thế chấp, ngân hàng dễ dàng thực hiện quá trình xác định, định giá, giám sát trong và sau cho vay.

+ Tính thanh khoản đối với hàng hóa bất động sản luôn ở mức cao so với các hàng hóa thông thường khác do tính khan hiếm và do sự phát triển của thị trường bất động sản. Vì vậy, ngân hàng dễ dàng thu hồi nợ từ việc xử lý tài sản thế chấp là bất động sản. Giá chuyển nhượng bất động sản trong thực tế chứng minh là luôn tăng trong dài hạn do đặc tính khan hiếm, mặc dù trong ngắn hạn dưới sự tác động của khủng hoảng nhà đất, chu kỳ kinh tế hoặc các nguyên nhân khác có thể sụt giảm ở một số khu vực, một số phân khúc thị trường.

+ Hàng hóa là bất động sản là những tài sản có các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu hoặc quyền sử dụng rõ ràng, nhờ đó mà việc xác định chủ sở hữu hay người sử dụng tương đối dễ dàng. Khi có sự thay đổi như mua bán, chuyển nhượng quyền sở hữu, quyền sử dụng theo quy định đều phải qua công chứng và đăng ký giao dịch đảm bảo. Hệ thống pháp luật liên quan đến việc xác nhận quyền sở hữu,

sử dụng, giao dịch dù còn nhiều bất cập song vẫn được đánh giá là khá đầy đủ so với các qui định trong các lĩnh vực khác.

+ Do các bất động sản thường có giá trị lớn nên bất động sản được sử dụng làm tài sản đảm bảo cho các khoản vay lớn và trong thời hạn dài.

Tóm lại, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo là hoạt động cho vay chủ yếu dành cho đối tượng khách hàng cá nhân tại Vietcombank chi nhánh Huế, dư nợ cho vay chiếm tỷ trọng cao nhất, trong đó phần lớn là cho vay có tài sản đảm bảo là bất động sản. Để có một cái nhìn sâu hơn về sự tăng trưởng của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại VCB Huế, cần xem xét cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo theo thời hạn vay và theo sản phẩm.

2.2.2.3. Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo theo thời hạn vay tại VCB Huế giai đoạn 2013 - 2016

Bảng 2.7. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo theo thời hạn

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013		2014		2015		2016	
	Dư nợ	%	Dư nợ	%	Dư nợ	%	Dư nợ	%
Ngắn hạn	101.83	27.90	103.29	26.90	203.12	32.14	340.75	33.05
Trung và dài hạn	263.17	72.10	280.71	73.10	428.88	67.86	690.25	66.95
Dư nợ cho vay KHCCN có TSĐB	365	100	384	100	632	100	1031	100

Nguồn: Số liệu thống kê Vietcombank Huế

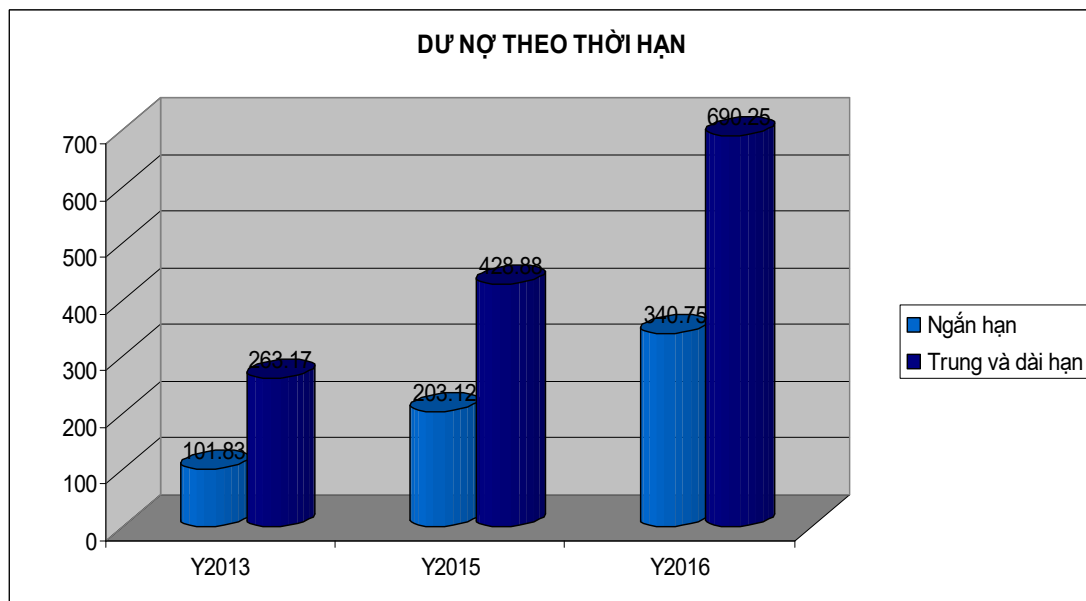
Xét theo thời hạn vay, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại Vietcombank Huế chủ yếu là các món vay trung và dài hạn, biến động trong khoảng từ 60 – 70%. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB ngắn hạn nhìn chung thấp hơn và tốc độ tăng trưởng chậm hơn so với dư nợ trung và dài hạn.

Trong năm 2015 có sự tăng trưởng tích cực dư nợ trung và dài hạn với mức tăng tuyệt đối 148.17 tỷ đồng tương ứng với tốc độ tăng 67.86% so với năm 2014. Nguyên nhân do ngân hàng đang phát triển các loại hình cho vay mua nhà, sửa chữa nhà, cho vay mua ô tô (những sản phẩm có thời hạn cho vay tương đối dài); chẳng

hạn hoạt động cho vay sửa chữa lớn, mua sắm nhà cửa thường là những khoản vay có thời hạn từ 1 năm đến 5 năm; từ 1 năm đến 15 năm; hoặc có những món cho vay ưu đãi cán bộ công nhân viên VCB có thời hạn đến lúc nghỉ hưu hoặc không còn làm việc tại VCB; những khoản này thời hạn thu hồi nợ kéo dài cho nên dư nợ cho vay của hoạt động này cũng tăng lên. Tuy nhiên các khoản vay trung và dài hạn thường đòi hỏi ngân hàng phải có một cơ cấu nguồn hợp lý, với nguồn vốn trung và dài hạn đủ lớn để đáp ứng nhu cầu của thị trường.

Biểu đồ 2.9: Dư nợ theo thời hạn giai đoạn 2013 -2016

(Đơn vị tính: Tỷ đồng)



(Nguồn: Số liệu thống kê Vietcombank Huế)

Đây cũng là một cơ cấu hợp lý đối với ngành ngân hàng, đảm bảo cho ngân hàng có khoản thu lâu dài, tuy nhiên cùng với thời gian thì khả năng trả nợ của khách hàng cũng có thể biến động theo nhiều chiều hướng khác nhau, có thể có những tác động không tốt dẫn đến rủi ro cho ngân hàng.

2.2.2.4. Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo qua các sản phẩm tại ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Huế

* Các sản phẩm chủ yếu mà Vietcombank Huế đang triển khai trên thị trường:

- Sản phẩm cho vay mua ô tô có bảo đảm bằng tài sản đối với khách hàng cá

nhân [1](Theo Quyết định 772/QĐ - VCB - CSSPBL ngày 11 tháng 08 năm 2015 của Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam)

- Cho vay bất động sản có tài sản đảm bảo bằng tài sản đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Ban hành theo Quyết định 785/QĐ - VCB.CSSPBL ngày 28 tháng 10 năm 2013 của Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam)

- Cho vay mua nhà ở/ đất ở/xây mới áp dụng đối với cán bộ Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Ban hành kèm theo Quyết định 325/ QĐ - VCB - CSSPBL ngày 22/04/2013 của Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam)

- Sản phẩm cho vay cầm cố bằng giấy tờ có giá áp dụng cho khách hàng cá nhân (Ban hành kèm theo Quyết định 406/ QĐ-NHTMCPNT.CSSPBL ngày 25 tháng 11 năm 2008)

- Sản phẩm cho vay thanh toán chi phí đào tạo học viên phi công có đảm bảo bằng tài sản đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam. (Ban hành kèm theo Quyết định số 882/QĐ- VCB.CSSPBL ngày 21 tháng 11 năm 2013)

- Sản phẩm cho vay kinh doanh tài lộc dành cho khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh. (Ban hành kèm theo Quyết định số 393/ QĐ-NHNT.CSSPBL ngày 07 tháng 09 năm 2010)

- Gói sản phẩm hỗ trợ phát triển thủy sản dành cho khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh. (Ban hành kèm theo Quyết định số 727/QĐ - VCB.CSSPBL ngày 07/07/2014 và theo Nghị định 67/2014/NĐ - CP ngày 07/07/2014 của Chính Phủ)

Bảng 2.8. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB qua các sản phẩm

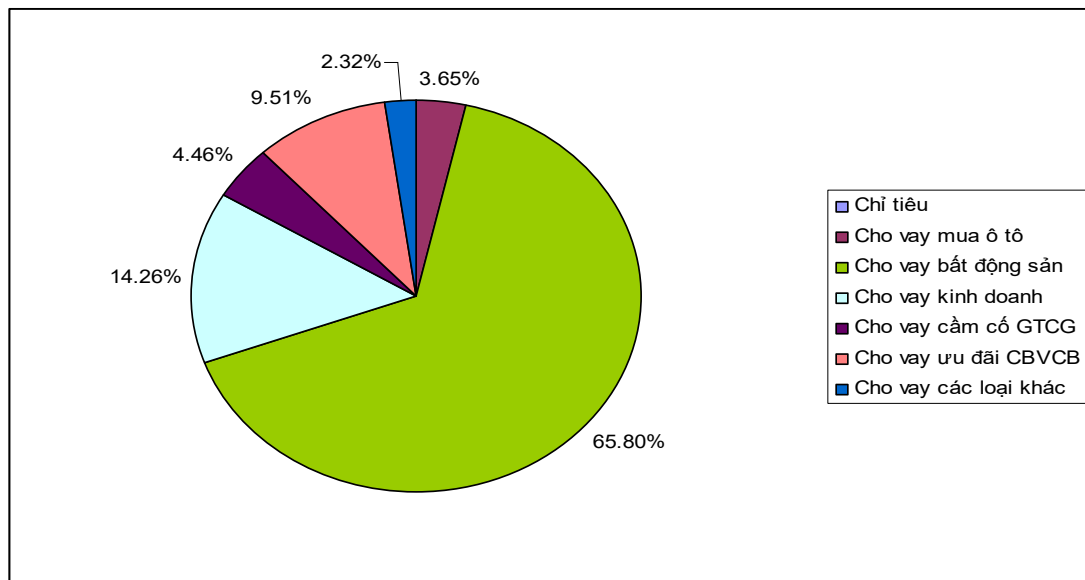
(Đơn vị tính: Tỷ đồng)

Các loại sản phẩm	Năm				Tăng trưởng 2014/2013		Tăng trưởng 2015/2014		Tăng trưởng 2016/2015	
	2013	2014	2015	2016	(+/-)	%	(+/-)	%	(+/-)	%
Cho vay mua ô tô	32	34	36	37.6	2	106.25	1	105.8	1.16	104.44
Cho vay bất động sản	197	218.5	367	678.4	21.5	110.91	148.5	168	311.40	184.85

Cho vay kinh doanh	85	86	126	147	1	101.17	40	147	21.00	116.66
Cho vay cầm cố giấy tờ có giá	21	13.5	25	46	-7.5	64.28	11.5	185	21.00	184.00
Cho vay ưu đãi CB VCB	16	17	57.8	98	1	106.25	40.8	340	40.20	169.55
Cho vay các loại khác	14	15	20.2	24	1	107.14	5.2	134.66	3.80	118.81
Tổng cộng	365	384	632	1031	19	105.20	248	165	399.00	163.13

(Nguồn số liệu: Báo cáo tổng kết VCB Huế)

Biểu đồ 2.10: Dư nợ cho vay KH cá nhân có TSĐB qua các sản phẩm năm 2016



Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB qua các sản phẩm trong những năm qua cho thấy Vietcombank chi nhánh Huế tập trung phần lớn vào cho vay bất động sản với tỷ lệ dư nợ xấp xỉ chiếm 50% trong tổng dư nợ cá nhân có tài sản đảm bảo.

Tiếp đó là cho vay sản xuất kinh doanh chiếm tỷ lệ gần 25% tổng dư nợ cho vay cá nhân có tài sản đảm bảo, cho vay ô tô chiếm tỷ lệ 10%.

Bên cạnh đó, cho vay cầm cố giấy tờ có giá, cho vay ưu đãi cán bộ chiếm tỷ lệ khoảng 5%, chiếm tỷ lệ rất thấp.

+ Cho vay bất động sản

Trong giai đoạn 2013 đến 2016, cơ cấu dư nợ cho vay bất động sản luôn chiếm tỷ trọng cao nhất, biến động trong khoảng từ 53% đến 65% tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo. Tuy nhiên loại hình cho vay này lại có

xu hướng tăng dần tỷ trọng qua các năm. Nguyên nhân do người Việt xưa nay đều quan niệm “an cư rồi mới lạc nghiệp” đã ăn sâu vào tâm lý của người Việt Nam. Vì thế mà có được một ngôi nhà luôn là ước muốn của nhiều người, nhất là các cặp vợ chồng lập nghiệp ở thành thị. Tuy nhiên, không phải ai cũng có ngay một khoản tiền để tự mình “An cư”. Do đó, Ngân hàng Ngoại thương Trung ương nói chung và VCB chi nhánh Huế nói riêng đã triển khai đồng bộ các sản phẩm cho vay mua nhà ở, đất ở, xây sửa chữa nhà và cho vay mua nhà dự án để đáp ứng nhu cầu vay vốn của đối tượng khách hàng này; sản phẩm cho vay bất động sản chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo là điều dễ hiểu. Theo Quyết định số 1519/QĐ - UBND phê duyệt đề án phát triển hạ tầng đô thị tỉnh Thừa thiên Huế giai đoạn 2011 - 2015, định hướng đến năm 2020. Theo đó hạ tầng đô thị Thừa Thiên Huế phát triển thành phố bền vững, là đô thị sinh thái, cảnh quan, di sản, văn hóa và thân thiện với môi trường. Xác định nhiệm vụ cho giai đoạn 2011 - 2015 là xây dựng chi tiết đầu tư phát triển hệ thống cơ sở hạ tầng đô thị. Từ nhiệm vụ trọng tâm của tỉnh nhà và tình hình thực tế dân cư tại địa bàn tỉnh Thừa thiên Huế cũng là một địa bàn phát triển cho vay bất động sản mạnh mẽ. Dựa trên những lợi thế đó, chi nhánh Huế cũng xác định rõ tiềm năng của phân khúc thị trường này, lựa chọn phân khúc khách hàng thuộc đối tượng trung lưu trở lên. Vì vậy, VCB chi nhánh Huế đã ký kết hợp tác với các chủ đầu tư có tiềm lực của các dự án bất động sản thuộc hàng trung cấp và cao cấp như: Dự án Vingroup, dự án khu nhà ở Tam thái do công ty cổ phần xây lắp Thừa Thiên Huế đầu tư xây dựng thuộc phường An Cựu, dự án An Đông Villas...

Cho vay kinh doanh:

Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân, hộ gia đình từ năm 2013 đến năm 2016, mặc dù có sự tăng trưởng không đều đặn qua các năm: Năm 2014 tăng so với 2013 theo số tuyệt đối là 2 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 2,35%, đến cuối năm 2016 tăng so với 2015 là 21 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 16,66%; tăng mạnh nhất vào năm 2015; năm 2015 tăng so với năm 2014 là: 39 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ tăng 44,83%. Nguyên nhân chính do ngân hàng Ngoại thương Trung ương đã ban hành gói lãi suất ưu đãi dành cho sản phẩm này với nguồn

vốn 300 tỷ đồng để hỗ trợ vay vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh cho các hộ kinh doanh vừa và nhỏ. Gói ngân sách này có được từ nguồn tiết giảm chi phí quản lý, tối ưu hóa quy trình, quản trị tốt rủi ro và nâng cao hiệu suất kinh doanh. Tuy nhiên tỷ trọng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh so với tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo bình quân chỉ đạt 10%. Nguyên nhân là do sản phẩm cho vay áp dụng cho đối tượng hộ kinh doanh chưa đa dạng, chưa có tính cạnh tranh với các ngân hàng bạn trên địa bàn, thời hạn cho vay ngắn dưới 1 năm.

Cho vay cầm cố giấy tờ có giá

Sản phẩm cho vay cầm cố GTCG có sự tăng trưởng khá tốt trong năm 2015 và tăng trong năm 2016 (bình quân dao động 5% trong giai đoạn từ năm 2013 đến 2016) trong tổng dư nợ tín dụng cá nhân có tài sản đảm bảo đứng sau cho vay bất động sản cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay mua ô tô.

GTCTG mà Vietcombank chi nhánh Huế nhận cầm cố là các GTCTG có tính thanh khoản cao như sổ tiết kiệm, chứng nhận tiền gửi của Vietcombank hoặc các TCTD lớn. Với mức cho vay hợp lý (95% giá trị của GTCTG bằng đồng Việt Nam, 90% giá trị của GTCTG bằng ngoại tệ) với lãi suất hấp dẫn đã khuyến khích nhu cầu khách hàng vay vốn cầm cố tại Vietcombank chi nhánh Huế

❖ Cho vay ưu đãi cán bộ Vietcombank

Đây cũng là một trong những loại hình cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo truyền thống của ngân hàng VCB với mức tăng đều trong các năm. Đặc biệt trong năm 2015 có sự tăng trưởng mạnh, tăng 7,8 % tỷ đồng so với năm 2014 tương đương tỷ lệ tăng 45,88%. Nguyên nhân là do trong năm 2015, Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam đã ban hành các chính sách lãi suất ưu đãi dành cho cán bộ ngân hàng Ngoại thương. Lãi suất của chương trình này giảm xuống còn 5,5%/năm cố định năm đầu ngoài ra còn được ân hạn gốc năm đầu tiên. Trong khi lãi suất trên thị trường vào thời điểm này áp dụng cho các sản phẩm cho vay mua nhà ở đất ở, xây sửa chữa nhà ở là 10,5%. Bên cạnh đó, cùng vào thời điểm này cơ chế tiền lương của cả hệ thống Ngân hàng TMCP Ngoại thương nói chung và VCB chi nhánh Huế nói riêng đã có sự thay đổi theo hướng tăng. Tiếp đến, trong năm 2016 lại có sự thay đổi

về chính sách của sản phẩm này theo hướng mở rộng cho các đối tượng cán bộ công nhân viên có nhu cầu vay lớn hơn cụ thể: Năm 2016 sản phẩm cho vay mua nhà, đất cán bộ công nhân viên tăng hạn mức vay vốn đối với cán bộ lên đến 4 tỷ /1 cán bộ; đã làm cho cán bộ có nhu cầu vay vốn và hội đủ điều kiện có nhiều cơ hội tiếp cận nguồn vốn giá rẻ ưu đãi dành riêng cho cán bộ hơn. Vì vậy, cán bộ công nhân viên của hệ thống Ngân hàng VCB rất tự tin về nguồn trả nợ; từ đó mạnh dạn hơn trong việc đưa ra các quyết định vay tiền ngân hàng để mua đất, xây mới và sửa chữa nhà ở theo đúng mục đích của gói sản phẩm VCB đã ban hành dành cho cán bộ ngành ngân hàng Ngoại Thương. Đây là một tín hiệu tốt đối với ngân hàng nói chung và cán bộ ngành ngân hàng nói riêng . Với thu nhập tăng, tâm lý “an cư lạc nghiệp”, chính sách của VCB nhằm giải quyết nhu cầu nhà ở cho cán bộ nhân viên đang công tác trong ngành ngân hàng đến nhu cầu vay vốn, sửa chữa và xây dựng nhà tăng lên góp phần làm tăng doanh số cho vay của loại hình này đồng thời góp phần ổn định cuộc sống và an tâm công tác cho cán bộ VCB. Tuy nhiên, sự tăng trưởng nóng của gói sản phẩm này cũng cần được chi nhánh kiểm tra kỹ trong các khâu thẩm định hồ sơ vay vốn và kiểm tra dòng tiền sau cho vay sử dụng đúng mục đích như gói sản phẩm đã ban hành. Trách trường hợp cho vay lợi dụng nguồn vốn giá rẻ ưu đãi từ cán bộ công nhân viên để thanh toán nợ đến hạn; vay tiền để sử dụng vào các mục đích khác dẫn đến tiềm ẩn rủi ro đạo đức của nhóm đối tượng này.

Vay mua xe ô tô

Dư nợ cho vay mua ô tô từ năm 2013 đến 2016 có sự tăng trưởng tuy nhiên tỷ trọng lại giảm so với tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB. Mức tăng trưởng này chưa tương xứng với lợi thế của Vietcombank chi nhánh Huế về lãi suất và phí (lãi suất cạnh tranh, không thu phí trả nợ trước hạn) trong khi các tiêu chí của sản phẩm cũng tương tự như các ngân hàng khác (cho vay tối đa 80% nhu cầu vốn, thời hạn vay tối đa 60 tháng).

Đây là một sản phẩm cho vay khá nhạy cảm tuy không rủi ro bằng cho vay tín chấp (cho vay không có TSĐB) do đã có tài sản đảm bảo là chính chiếc xe mua nhưng tài sản này lại giao cho người vay khai thác sử dụng. Vì vậy không sai khi nói sản phẩm cho vay mua ô tô cũng có một phần cho vay tín chấp. Do đó để hạn chế rủi ro tối thiểu, CBTD phải thẩm định kỹ càng về nhân thân cũng như uy tín của người đi vay với những tiêu chí như: thu nhập tối thiểu 8 triệu đồng/tháng, có hộ khẩu/đăng ký tạm trú dài hạn tại thành phố Huế...

Có hai nguyên nhân quan trọng dẫn đến mức tăng trưởng dư nợ cho vay mua ô tô chưa tương xứng với lợi thế Vietcombank chi nhánh Huế đó là:

Thứ nhất, nguyên nhân chủ quan là do quy trình xét duyệt hồ sơ vay rất chặt chẽ với chủ trương chọn lọc khách hàng (do đây là sản phẩm cho vay khá nhạy cảm như đã phân tích) đồng thời Vietcombank chi nhánh Huế cũng không có chính sách hoa hồng cho nhân viên bán xe (trong khi các ngân hàng khác đã áp dụng).

Thứ hai, với hai yếu tố khách quan nêu trên đã dẫn đến nguyên nhân khách quan là nhân viên bán xe (vốn là cầu nối giữa khách hàng mua xe và ngân hàng) sẽ ưu tiên giới thiệu hồ sơ vay vốn cho ngân hàng nào có “phần thưởng xứng đáng” cho họ.

2.2.2.5. Tỷ lệ nợ quá hạn

Trong hoạt động tín dụng của ngân hàng, một trong những yếu tố cơ bản dẫn đến rủi ro tín dụng là vấn đề nợ quá hạn và nghiêm trọng hơn là khách hàng mất khả năng thanh toán (trả nợ) cho ngân hàng. Để nhận định rõ hơn về mức độ rủi ro tín dụng của ngân hàng TMCP Ngoại Thương chi nhánh Huế, chúng ta đi vào phân tích tình hình nợ quá hạn KHCN trong 4 năm, từ năm 2013 đến 2016.

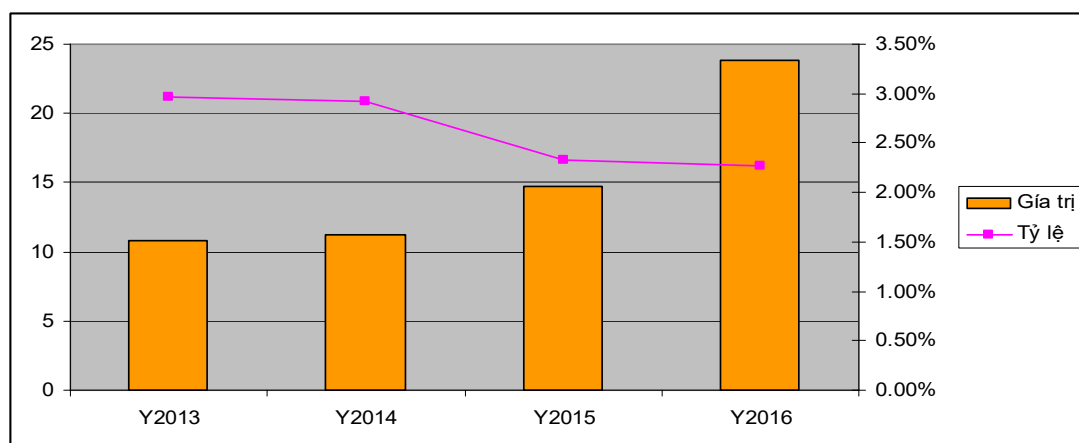
Bảng 2.9. Nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo giai đoạn 2013 đến 2016

CHI TIẾT	Năm			
	2013	2014	2015	2016
Dư nợ cho vay KHCN có TS ĐB	365	384	632	1031
Nợ quá hạn KHCN có TSĐB	10.8	11.2	14.7	23.8
Tỷ lệ nợ quá hạn/ dư nợ cho vay KHCN có TSĐB	2.96%	2.92%	2.33%	2.31%

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Huế

Qua bảng 2.9, ta thấy dư nợ cho vay của VCB - chi nhánh Huế liên tục tăng và nợ quá hạn cũng có xu hướng tăng. Tuy vậy, tỷ lệ nợ quá hạn trên dư nợ cho vay vẫn nhỏ hơn 3% và có xu hướng giảm. Đây là điều tốt, chứng tỏ hoạt động tín dụng của VCB - Chi nhánh Huế ngày càng hiệu quả. Ngày nay, các ngân hàng thương mại luôn tìm cách để mở rộng hoạt động tín dụng và ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Huế cũng vậy. Mặc dù môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt nhưng thực tế dư nợ cho vay của VCB Huế vẫn không ngừng tăng lên. Điều đáng chú ý là, tỷ lệ nợ quá hạn trên dư nợ cho vay năm 2016 là thấp nhất so với các năm trước. Điều này chứng tỏ, chính sách tín dụng của ngân hàng khi quyết định cấp tín dụng đều rất thận trọng và đảm bảo an toàn cho ngân hàng trong giai đoạn mà Hội sở chính áp dụng chỉ tiêu tăng trưởng cho chi nhánh.

Biểu đồ 2.11: Tỷ lệ nợ quá hạn trên dư nợ cho vay qua các năm



Tình hình dư nợ tăng, tỷ lệ nợ quá hạn giảm. Điều đó cho thấy chiến lược kinh doanh đúng đắn của ngân hàng vẫn lấy tăng trưởng ổn định bền vững rồi mới đến lợi nhuận. Ngoài ra, nhờ vào quy trình cho vay chặt chẽ, kết hợp với việc thẩm định và kiểm soát kỹ lưỡng các khoản vay trước và sau khi giải ngân tốt thì phần nào đã làm giảm được tỷ lệ nợ quá hạn xuống thấp. Như chúng ta đều biết, trong năm 2013 và năm 2014 kinh tế thế giới đang trên đà phục hồi chậm, tình hình kinh tế vĩ mô trong nước bước đầu đạt các kết quả đáng khích lệ nhờ triển khai đồng bộ các giải pháp điều hành theo các Nghị quyết của Chính phủ số 01/NQ-CP và 02/NQ-CP ngày 07/01/2013. Lạm phát được kiểm soát thấp hơn năm 2012 và là năm thứ hai liên tục được kiểm soát ở mức 1 con số, chỉ số CPI tăng 6,04% thấp hơn dự kiến; Tăng trưởng kinh tế 5,42%. Sản xuất công nghiệp chuyển biến tích cực, hàng tồn kho tăng trưởng chậm, tình hình phát triển doanh nghiệp có cải thiện. Bên cạnh đó ngân hàng Nhà nước đã điều hành chính sách tiền tệ phù hợp với mục tiêu kiềm chế lạm phát, hỗ trợ tăng trưởng kinh tế ở mức hợp lý, mặt bằng lãi suất giảm mạnh, tín dụng được điều chỉnh theo hướng mở rộng đi đôi với an toàn hoạt động. Việc ra đời của Công ty TNHH một thành viên quản lý tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam (VAMC) đã triển khai theo đúng mục tiêu. Về phía ngân hàng ngoại thương, xây dựng cơ cấu tín dụng theo hướng tích cực phù hợp với mục tiêu định hướng và chiến lược phát triển của VCB và Chính phủ. Thêm vào đó, khi cho vay các cán bộ làm công tác tín dụng thẩm định rất kỹ khả năng trả nợ của khách hàng tốt mới dám cho vay. Điều đó làm cho các khoản cho vay ra của ngân hàng rất chắc chắn và an toàn, dẫn đến dư nợ tăng và tỷ lệ nợ quá hạn giảm xuống.

Mặc dù biết hoạt động của ngân hàng là mạo hiểm để có lợi nhuận nhưng nguy cơ tiềm ẩn từ phía khách hàng rất lớn ảnh hưởng đến kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Những nguyên nhân trên đã làm cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản phát sinh nợ quá hạn là từ nhiều phía có thể là từ: ý muốn trả nợ của khách hàng, năng lực tài chính, vốn, tài sản đảm bảo và ảnh hưởng về biến động của các điều kiện kinh tế... vì vậy mà các ngân hàng khi xem xét cho vay cần phải thẩm định khách hàng vay thật kỹ càng như thế sẽ giảm thiểu được những rủi ro xảy ra cho ngân hàng.

2.2.2.6. Tỷ lệ nợ xấu

Nợ xấu luôn là vấn đề được các ngân hàng đặc biệt quan tâm, bởi nó phản ánh hiệu quả cho vay của ngân hàng. Để đánh giá tình hình nợ của chi nhánh trong cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo, hãy phân tích và xem xét tình hình nợ xấu như sau:

Bảng 2.10. Nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo giai đoạn 2013 – 2016

Đơn vị tính: Tỷ đồng

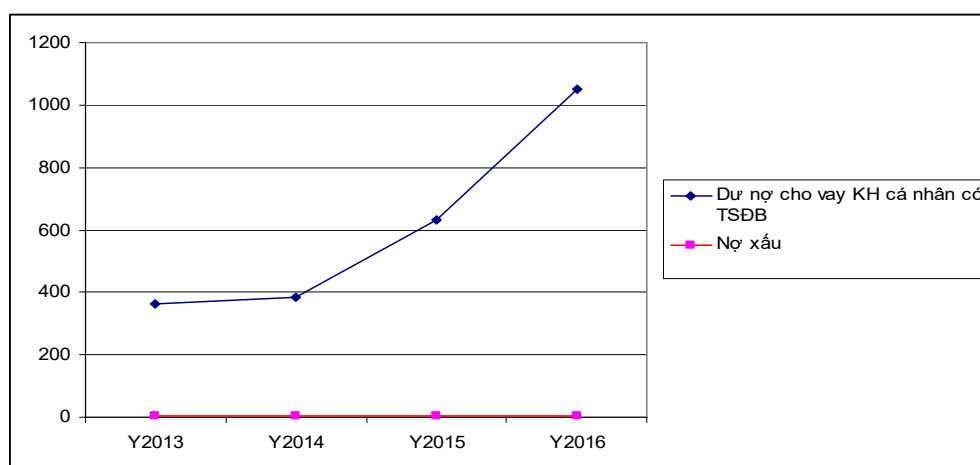
Chỉ tiêu	2013	2014	2015	2016	2014/2013		2015/2014		2016/2015	
					Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB	365	384	632	1031	19	105.20	248	164.58	417	165.98
Nợ xấu	3.4	2.7	2.5	3.1	-0.7	79.41	-0.2	92.59	0.6	124
Tỷ lệ nợ xấu/dư nợ cho vay KHCN có TSĐB	0.93	0.7	0.39	0.29						

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của Vietcombank Huế)

Qua bảng số liệu cho thấy: Năm 2013 nợ xấu từ nhóm 3 đến nhóm 5 là 3.4 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 0.93% trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo. Trong các năm tiếp theo năm 2014, 2015 và năm 2016 khoản nợ xấu này giảm xuống đáng kể, năm 2014 giảm so với năm 2013 là 0.7 tỷ đồng; tiếp theo đó năm 2015 giảm so với năm 2014 là: 0.2 tỷ đồng. Nhưng đến cuối năm 2016 về số tuyệt đối tăng hơn so với năm 2015 là 0.6 tỷ đồng nhưng cùng với nó là dư nợ về cho vay có tài sản đảm bảo tăng lên làm cho tỷ trọng nợ xấu so với tổng dư nợ cho vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ lệ thấp 0.29% trong năm 2016. Nhìn vào bảng số liệu cũng cho thấy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo có tỷ lệ nợ quá hạn đạt thấp và có xu hướng giảm qua các năm. Điều này cho thấy ngân hàng tập trung nâng cao chất lượng tín dụng, cơ cấu lại nợ vay, từng bước hoàn thiện qui chế hoạt động tín dụng của từng phòng ban, thực hiện nghiêm túc theo quyết định 118

của Ngân hàng Nhà nước về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng. Việc phân loại nợ này đã phản ánh sát thực tế về tình hình nợ quá hạn của ngân hàng, từ đó giúp Ngân hàng có cái nhìn toàn diện hơn về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo và đưa ra những giải pháp cụ thể về hoạt động cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo nói riêng.

Biểu đồ 2.12: Nợ xấu so với dư nợ cho vay KH cá nhân có TSĐB từ 2013 - 2016



2.2.2.7. Tốc độ vòng quay vốn cho vay

Vòng quay vốn tín dụng phản ánh số vòng chu chuyển của vốn cho vay. Chỉ tiêu này được tính toán để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn cho vay và hiệu quả cho vay trong việc thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, giải quyết hợp lý giữa ba lợi ích: Nhà nước, khách hàng và ngân hàng.

Bảng 2.11. Vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại VCB Huế giai đoạn 2013 – 2016

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	2016	2014/2013	2015/2014	2016/2015
Doanh số thu nợ	998.02	746.64	1375.31	2583.15	-251.38	628.67	1207.84
Dư nợ cho vay KHCN có TSĐB bình quân	359	373.32	625.14	1029.30	14.32	251.82	404.16
Vòng quay vốn cho vay (vòng)	2.78	2	2.2	2.5	-0.78	0.20	0.29

(Nguồn số liệu: Báo cáo tổng kết năm và theo tính toán của tác giả)

Qua bảng số liệu ta thấy, năm 2013 số vòng quay là 2.78 sau đó giảm xuống còn 2 vòng trong năm 2014; sau đó lại tăng lên 2,2 trong năm 2015 và dự kiến tăng 2,5 vòng vào cuối năm 2016. Vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tăng giảm chênh lệch qua các năm cho thấy vốn cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng quay vòng chậm và chưa hiệu quả. Điều này cũng biểu hiện hiệu quả của công tác thu hồi nợ vay của ngân hàng có chiều giảm sút. Ngân hàng cần phải theo dõi sát sao hơn món vay và nâng cao hơn nữa công tác thu nợ. Về phía ngân hàng cần phải đẩy mạnh vòng quay vốn cho vay hơn nữa nhằm đạt hiệu quả tối đa trong cho vay.

Từ những phân tích trên cho thấy vai trò quan trọng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo, nó đem lại nguồn thu lớn cho ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng cần phải nỗ lực hơn nữa trong cho vay khách hàng.

2.3. Đánh giá thực trạng cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng Ngoại Thương chi nhánh Huế

2.3.1. Kết quả đạt được

Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN có TSĐB qua các năm 2013 – 2016 VCB chi nhánh Huế cao, bình quân tăng trưởng 45%/năm. Năm 2016 tăng trưởng khá mạnh, dư nợ cho vay KHCN có TSĐB tăng 417 tỷ đồng so với năm 2015 tương ứng với tỷ lệ tăng 66%.

Sự tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB phần nào thể hiện sự nỗ lực trong chính sách phát triển bán lẻ. Ngân hàng đã giành nhiều nguồn lực vào việc phát triển cho vay KHCN có TSĐB trong quá trình hoạt động. Việc phát triển cho vay KHCN có TSĐB là một xu hướng tất yếu trong điều kiện nền kinh tế ngày càng phát triển như hiện nay. Cho vay KHCN có TSĐB là một thị trường tiềm năng đối với các NHTM, và nó là một trong những hình thức cho vay chính, chủ yếu đem lại thu nhập cao và thị phần lớn hơn cho ngân hàng.

Chất lượng các khoản cho vay KHCN có TSĐB ngày càng được kiểm soát tốt.

Cùng với quy mô và tốc độ tăng trưởng không ngừng thì chất lượng tín dụng của các khoản cho vay KHCN có TSĐB cũng được kiểm soát rất chặt chẽ. Trong

khi doanh số cho vay KHCN có TSĐB ngày càng gia tăng thì dư nợ xấu cho vay KHCN có TSĐB chỉ chiếm 1 tỷ lệ rất nhỏ. Điều đó cho thấy VCB chi nhánh Huế đã thành công trong việc chọn lựa những phương án vay vốn chất lượng.

Hoạt động cho vay KHCN có TSĐB luôn đóng vai trò chủ đạo trong hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng.

Bằng việc triển khai đẩy mạnh các gói cho vay với lãi suất ưu đãi, nhiều chương trình khuyến mại hấp dẫn theo hướng dẫn của Hội sở chính VCB: cho vay mua nhà dự án, cho vay bất động sản, cho vay hỗ trợ nhà ở theo thông tư 11/2013/TT-NHNN, triển khai cho vay kinh doanh tài lộc, cho vay mua ô tô... Việc phát triển cho vay KHCN có TSĐB đồng nghĩa với sự đa dạng hoá đối tượng khách hàng, giúp ngân hàng tránh được rủi ro khi tập trung quá mức vào một nhóm khách hàng truyền thống là doanh nghiệp, tạo nên tính năng động và linh hoạt trong hoạt động cho vay của ngân hàng.

Các sản phẩm tín dụng cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo đã phần nào thỏa mãn phần lớn nhu cầu của khách hàng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Với các sản phẩm cho vay mua nhà ở, đất ở, vay sửa chữa nhà với nhiều chính sách lãi suất ưu đãi đã phần nào hỗ trợ khách hàng đạt được những mong muốn của mình như sở hữu căn nhà mơ ước, sửa chữa nhà theo ý thích nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống.

Thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo có sự đóng góp đáng kể trong tổng thu nhập của ngân hàng.

Trong tổng thể kinh doanh của các NHTM tại Việt Nam thì hoạt động tín dụng đem lại nguồn thu chủ yếu, nguồn thu lãi cho vay luôn chiếm tỷ trọng lớn (thường khoảng hơn 70%) trong tổng thu nhập. Nguyên nhân là do trước đây các ngân hàng chủ yếu tập trung mảng hoạt động tín dụng. Mảng kinh doanh dịch vụ mới được chú ý trong thời gian gần đây chưa mang lại nhiều lợi nhuận cho ngân hàng.

Bảng 2.12: Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN có TSĐB của VCB Huế

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	2016
Thu nhập trước thuế (tỷ đồng)	54	62	61	78
Thu nhập từ tín dụng (tỷ đồng)	36.18	43.4	49.5	56.16
Thu nhập từ tín dụng/thu nhập trước thuế	67%	70%	75%	72%
Thu nhập từ cho vay KHCN có TSĐB (tỷ đồng)	3.62	6.51	11.88	18.97
Thu nhập từ cho vay KHCN/thu nhập trước thuế	7%	11%	19.47%	24.32%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Vietcombank Huế)

Vietcombank chi nhánh Huế với định hướng là phát triển kinh doanh bán lẻ nên mức đóng góp thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo có sự gia tăng đáng kể qua từng năm trong tổng thu nhập của ngân hàng.

Vietcombank chi nhánh Huế trên nền tảng tiếp tục duy trì nguồn thu từ hoạt động lợi thế từ trước tới nay như cho vay doanh nghiệp, kinh doanh ngoại tệ, thanh toán quốc tế... đồng thời hướng đến phát triển tín dụng bán lẻ trong tổng thể hoạt động kinh doanh bán lẻ của chi nhánh trong tương lai, thì chắc chắn thu nhập của chi nhánh sẽ đóng góp một phần không nhỏ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo.

2.3.2 Hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1 Hạn chế

Vietcombank chi nhánh Huế trước đây là ngân hàng chuyên doanh bán buôn đi đôi với bán lẻ nay định hướng chuyển sang chi nhánh bán lẻ. Tuy đã được sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo cũng như sự đồng thuận của toàn hệ thống nhưng việc triển khai dịch vụ ngân hàng bán lẻ nói chung và cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo nói riêng vẫn còn một số hạn chế nhất định.

* Các sản phẩm dịch vụ

- Các sản phẩm dịch vụ còn đơn giản, chưa phong phú, đa dạng, chưa tạo ra sự khác biệt hoàn toàn, nổi trội hơn so với các ngân hàng khác.

Các sản phẩm Vietcombank chi nhánh Huế cung cấp thì các ngân hàng khác đều đã có, chưa có một sản phẩm chủ đạo, mang tính đặc thù riêng. Ví dụ như cũng

trong sản phẩm cho vay mua nhà nhưng Sacombank có tài trợ cho nhu cầu vay mua nhà thế chấp bằng chính nhà mua, ANZ Việt Nam cho vay mua nhà theo hình thức tái cấp vốn...

- Hệ thống sản phẩm cho vay cá nhân có TSDB của Vietcombank chi nhánh Huế vẫn còn nặng về tính truyền thống.

Các sản phẩm Vietcombank chi nhánh Huế cung cấp đến khách hàng chủ yếu là cho vay mua nhà, xây sửa chữa nhà, cho vay mua xe, cho vay kinh doanh cá thể. Trong khi các ngân hàng khác phát triển sản phẩm có nhiều tiện ích như Ngân hàng Đông Á cho vay trong vòng 24 giờ, Sacombank cho vay tiêu thương, thu nợ trực tiếp tại địa điểm kinh doanh và chấp nhận trả góp linh hoạt ngày/tuần/tháng hay cho vay hỗ trợ phụ nữ khởi nghiệp...

- Việc triển khai sản phẩm mới còn chậm trễ, chưa theo nhu cầu của khách hàng mà chỉ theo khả năng cung cấp.

Ví dụ như ACB, Sacombank từ lâu đã triển khai sản phẩm cho vay mua nhà thế chấp bằng chính nhà mua, kết hợp dịch vụ sang tên đăng bộ nhà đất, phương thức giải ngân linh hoạt trước khi hoàn thành thủ tục sang tên đăng bộ cho căn nhà mua cũng chính là tài sản thế chấp. Cho đến nay Vietcombank đã ban hành qui trình thế chấp nhà ở hình thành trong tương lai nhưng vẫn chưa thực hiện được do quy trình quá chặt.

* Về công tác thẩm định:

Công tác thẩm định khoản vay phần lớn dựa vào thông tin mà bên đi vay cung cấp, thông tin trên mạng internet, mà các nguồn thông tin đó thiếu tính chính xác, độ tin cậy không cao. Một khi nguồn thông tin đã không tốt thì công tác thẩm định, phân tích dựa trên những thông tin đó cũng trở nên kém ý nghĩa.

* Về mô hình tổ chức

- Bước đầu có những thay đổi về cơ cấu tổ chức cho phù hợp với mô hình một NHBL hiện đại song sự thay đổi là chưa đáng kể, chưa hỗ trợ tối đa công tác bán lẻ.

Việc thành lập mô hình chi nhánh thành 12 phòng chức năng trong đó phân định rõ bộ phận chuyên bán hàng và bộ phận hỗ trợ. Tuy nhiên số lượng cán bộ bán hàng còn mỏng, chưa tương xứng với mô hình một chi nhánh bán lẻ.

Các chỉ đạo cụ thể để phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSDB chưa đồng bộ, mang tính lẻ tẻ, thiếu nhất quán trong toàn chi nhánh.

Chỉ đạo về việc phát triển Vietcombank chi nhánh Huế thành một ngân hàng bán lẻ hiện đại cũng như phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSDB chỉ mới là bước đầu. Tổ chức về con người, mô hình cơ chế, chính sách, sản phẩm chưa chuyên nghiệp, chưa đáp ứng của một ngân hàng bán lẻ hiện đại. Cụ thể bộ phận kiểm tra nội bộ kiểm tra hồ sơ tín dụng sau cho vay một cách máy móc và nguyên tắc đôi khi không phù hợp với đặc điểm của khách hàng vay có TSDB là cá nhân và hộ gia đình.

- Chưa xây dựng được quy trình cũng như phòng ban về việc tách bạch các khâu, quy trình nghiệp vụ trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSDB nhằm tạo sự đồng bộ cũng như tính chuyên nghiệp trong công tác phục vụ khách hàng.

Vietcombank chi nhánh Huế chưa xây dựng được bộ phận chuyên trách về tìm kiếm khách hàng, bộ phận thẩm định hồ sơ vay, bộ phận soạn thảo hợp đồng, công chứng thế chấp, đăng ký giao dịch đảm bảo.

Hiện nay tại Vietcombank chi nhánh Huế một CBTD phải đảm trách hầu hết các khâu tác nghiệp từ tìm kiếm khách hàng, cho đến thẩm định, công chứng thế chấp. Việc ôm đồm nhiều công việc như vậy khiến CBTD mất nhiều thời gian và công sức để hoàn thành từ đầu đến cuối một hồ sơ vay dẫn đến không phát huy được tối đa chuyên môn chính là tìm kiếm khách hàng và công tác thẩm định.

- Hoạt động cho vay đã triển khai tại các phòng giao dịch tại chi nhánh cách đây 5 năm nhưng đến nay chưa thực sự phát huy được hiệu quả.

Phòng giao dịch của Vietcombank chi nhánh Huế trước đây làm công tác huy động vốn. Từ năm 2009 được sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo, phòng giao dịch tại chi nhánh bắt đầu triển khai hoạt động cho vay. Bước đầu việc này gây tổn kém

nhiều chi phí quản lý, nhân sự, công nghệ, marketing. Tuy nhiên phòng giao dịch chưa sâu sát khai thác thị trường tại địa bàn hoạt động dẫn đến kết quả hoạt động cho vay khách hàng chưa cao, chưa tương xứng với tiềm năng phát triển cũng như chi phí bỏ ra.

* Về công tác marketing và cung cấp dịch vụ

- Các hoạt động marketing của Vietcombank chi nhánh Huế thiếu nhất quán, kém bài bản kể từ khâu nghiên cứu thị trường, tiếp thị sản phẩm cho đến khâu “bán hàng” trực tiếp tạo hình ảnh Vietcombank thiếu chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

Ngân hàng chưa có một quy trình chuẩn nào hướng dẫn cụ thể thực hiện các hoạt động marketing nên trong quá trình thực hiện một số chức năng của các phòng ban còn chòng chéo nhau.

Ngay từ khâu đầu tiên của hoạt động marketing là nghiên cứu thị trường để phát hiện ra các nhu cầu mới của khách hàng thì Vietcombank cũng chưa thật hiện được toàn diện, do đó chưa đi sâu vào phân tích cụ thể xu hướng thị trường nên sản phẩm không có tính cạnh tranh cao.

- Vietcombank chi nhánh Huế cũng chưa thật sự chú trọng đến khâu quảng cáo, tiếp thị sản phẩm.

Băng rôn quảng cáo chủ yếu được treo tại các điểm, phòng giao dịch hay mẫu tin trên báo (mà việc đăng quảng cáo này cũng không thường xuyên), chưa có một đoạn quảng cáo hay, đáng nhớ như các ngân hàng khác.

Các cán bộ phụ trách công tác bán hàng và giới thiệu sản phẩm chưa được đào tạo bài bản về kỹ năng marketing, thuyết phục khách hàng, thiếu chủ động trong việc giới thiệu và bán chéo sản phẩm.

2.3.2.2 Nguyên nhân

Nguyên nhân chủ quan (từ phía ngân hàng)

Thứ nhất, việc triển khai các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân có TSDB chưa đồng bộ từ chi nhánh đến các phòng giao dịch.

Một số cán bộ tại Vietcombank chi nhánh Huế hay tại phòng giao dịch vẫn còn tâm lý ngại bán lẻ do thủ tục thực hiện rườm rà, mỗi sản phẩm vay vốn ban hành mỗi biểu mẫu hợp đồng riêng biệt gây mất thời gian cho cán bộ khi hoàn thiện bộ hồ sơ vay vốn. Tại một số phòng giao dịch chưa chủ động tìm kiếm cơ hội hợp tác, liên kết với các đối tác tại địa bàn hoạt động như các dự án bất động sản, các sàn giao dịch bất động sản, các showroom ô tô... để bán các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân có TSDB mà chi nhánh đã triển khai.

Thứ hai, định hướng chiến lược phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSDB có nhiều điểm tương đồng về sản phẩm, chính sách ... so với các ngân hàng khác.

Các sản phẩm cho vay truyền thống mà Vietcombank đang cung cấp cho thị trường chủ yếu là các sản phẩm đơn lẻ đáp ứng cho từng nhu cầu riêng. Thị trường tài chính của Việt Nam phát triển sau khá xa so với các nền kinh tế phát triển trên thế giới. Trên cơ sở kế thừa và phát huy, thách thức đặt ra cho Vietcombank chi nhánh Huế là phải cung cấp cho thị trường những sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân có TSDB theo hướng kết hợp thành gói dịch vụ tài chính cá nhân phù hợp với thói quen, tập quán của người Việt Nam. Đây là một hướng đi mới giúp Vietcombank chi nhánh Huế có thể đón đầu nhu cầu thị trường Việt Nam nói chung và thị trường tỉnh Thừa Thiên Huế nói riêng.

Thứ ba, chi nhánh chưa xây dựng tiêu chí từng sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân có TSDB đánh giá chất lượng hoạt động sản phẩm dựa trên tiêu chí đã đề ra.

Chi nhánh Huế được xác định là chi nhánh kinh doanh bán lẻ, hàng năm chi nhánh đưa ra phương hướng nhiệm vụ và cụ thể hóa bằng các chỉ tiêu trong từng hoạt động, song chỉ tiêu còn mang tính chung chung, chưa chi tiết đến từng sản phẩm dịch vụ cụ thể. Chi nhánh chưa xây dựng các tiêu chí cụ thể, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cụ thể trong từng sản phẩm của hoạt động cho vay có tài sản đảm bảo như sản phẩm cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh.

Thứ tư, áp dụng công nghệ thông tin trong công tác thẩm định và quản lý rủi ro còn hạn chế.

Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin của chi nhánh được trang bị hiện đại, song hiệu quả sử dụng chưa cao. Có thể nói tới ngay như công tác tập hợp số liệu, cách thức thực hiện còn thủ công (tổng hợp từ các hồ sơ giấy được lưu trữ) đặc biệt tại các phòng giao dịch của chi nhánh. Cách thức tổng hợp số liệu như vậy là do các số liệu, cụ thể là các khoản vay không được cập nhật hàng ngày, thường xuyên theo các số liệu muốn thống kê.

Thứ năm, mạng lưới hoạt động của chi nhánh chỉ tập trung ở tỉnh Thừa Thiên Huế chưa mở rộng và phát triển ở các thị trấn và huyện lân cận.

Sau hơn 24 năm hoạt động, mạng lưới của chi nhánh Huế được mở rộng so với thời điểm thành lập có thêm 5 phòng giao dịch nhưng cả 5 phòng giao dịch này đều đặt tại trung tâm thành phố Huế với tổng số cán bộ 40 cán bộ với dư nợ tính đến thời điểm cuối năm 2016 đạt 401,56 tỷ đồng. Đối tượng khách hàng cũng chỉ tập trung tại thành phố Huế hoặc một số khách hàng của hội sở chi nhánh Huế tìm đến vay vốn tại các phòng giao dịch do yếu tố thân quen hoặc thuận tiện trong đi lại. Ngoài ra nguồn khách hàng ở các thị trấn và huyện lân cận chưa được khai thác.

Thứ sáu, CBTD tại chi nhánh chưa chủ động tìm kiếm đến khách hàng.

Tuy nằm trong khu vực đông dân cư, là trung tâm tỉnh Thừa Thiên Huế nhưng chi nhánh chưa có chiến lược marketing và phương pháp cụ thể để quảng cáo, tiếp thị cho các sản phẩm cho vay KHCN có TSDB của mình. Chi nhánh chưa chủ động quảng cáo các thông tin về cho vay KHCN có TSDB đến các khu vực dân cư thông qua đài phát thanh, báo và các phương tiện thông tin đại chúng khác, chưa có các sản phẩm phục vụ tại nhà. Thực chất, hoạt động cho vay KHCN có TSDB vẫn bị động chờ khách hàng đến chứ chi nhánh chưa chủ động tìm đến với khách hàng, điều này là một hạn chế làm ảnh hưởng đến doanh số cho vay của chi nhánh.

Thứ bảy, việc đào tạo cán bộ công nhân viên trong công tác quản lý, quan hệ khách hàng tuy đã triển khai nhưng chưa thật sự có tính hệ thống, thiếu bài bản, chưa bắt kịp nhu cầu phát triển. Chưa có chương trình tổng hợp tra cứu công văn, qui trình sản phẩm gây khó khăn cho cán bộ trong việc tìm kiếm; Chưa có cơ sở dữ liệu đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên.

Điều hình là lãnh đạo phòng giao dịch chỉ có chuyên môn kế toán mà không có chuyên môn và thiếu kinh nghiệm trong công tác tín dụng nên không mạnh dạn xét duyệt hồ sơ vay vốn.

Lực lượng nhân sự làm việc tại bộ phận cho vay khách hàng cá nhân còn mỏng. Vietcombank chi nhánh Huế chưa hoạch định số nhân sự cần thiết cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSDB trong ngắn hạn và lâu dài. Từ đó có sự chuyển chuyển và đào tạo cán bộ từ bộ phận hỗ trợ sang bộ phận bán hàng đặc biệt là bộ phận cho vay lẻ tẻ tốn kém nhiều chi phí, đồng thời cũng không đáp ứng kịp thời nhu cầu mở rộng công tác bán hàng.

Nguyên nhân khách quan (bên ngoài ngân hàng)

Thứ nhất, tâm lý và hiểu biết của người dân về các sản phẩm của ngân hàng nói chung và sản phẩm cho vay KHCN có TSDB nói riêng còn hạn chế.

Mặc dù, đã có sự chuyên biến tích cực trong thói quen sử dụng các sản phẩm của ngân hàng, nhưng thói quen đó chưa thực sự phổ biến trong dân chúng. Dân chúng vẫn có thói quen tiết kiệm đủ số tiền cần thiết hoặc vay bạn bè, người thân để phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh hoặc mục đích mua nhà hay mua xe, họ còn e ngại khi tiếp cận dịch vụ cho vay KHCN có TSDB của ngân hàng. Mặt khác, đối với tài sản đảm bảo như bất động sản (quyền sở hữu đất, nhà ở) và các động sản có giá trị khác (ô tô, xe máy), thông thường họ chỉ sử dụng các giấy tờ viết tay mà không có xác nhận của chính quyền địa phương nên không thể vay vốn của ngân hàng vì các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu và sử dụng không được đầy đủ và hợp pháp. Điều này một phần là do thủ tục cấp sổ đỏ còn quá rườm rà và qua nhiều cấp xét duyệt, thời gian kéo dài. Chính điều này đã gây ra nhiều khó khăn khi ngân hàng giải quyết cho vay.

Thứ hai, thu nhập và mức sống của người dân còn thấp

Tuy hiện nay, thu nhập và mức sống của người dân Việt Nam đã được cải thiện song vẫn còn ở mức thấp để có thể dùng làm nguồn trả nợ ngân hàng, đặc biệt là thu nhập từ lương của một bộ phận không nhỏ cán bộ công chức, viên chức nhà nước. Phần lớn các khoản cho vay KHCN có TSDB của chi nhánh là các khoản vay

lấy nguồn trả nợ từ lương, trong khi đó thu nhập bình quân của cán bộ viên chức chỉ là 5 - 7 triệu đồng/tháng, ngoài việc trang trải chi phí sinh hoạt, số tiền còn lại để trả nợ là khá nhỏ. Do đó, khả năng tài chính của đối tượng khách hàng này cũng chỉ đủ chi trả cho các khoản vay nhỏ. Đối với KHCN có TSDB có nhu cầu vay vốn lớn nhưng nguồn trả nợ thiếu tính ổn định hoặc chưa rõ ràng thì việc ra quyết định cho vay sẽ tiềm ẩn rất nhiều rủi ro. Vì vậy, thực tế này cũng gây nhiều khó khăn cho chi nhánh trong việc mở rộng cho vay KHCN có TSDB.

Thứ ba, sự cạnh tranh giành giật thị phần cho vay KHCN có TSDB diễn ra rất gay gắt giữa khối NHTM quốc doanh với nhau và với các NHTM cổ phần và liên doanh.

Do kinh tế đang trên đà phục hồi, rất nhiều NHTM chủ động phát triển sang lĩnh vực kinh doanh bán lẻ, cuộc cạnh tranh giành miếng bánh thị phần trở nên khốc liệt hơn. Đặc biệt là khối NHTM cổ phần như ACB, Sacombank và Techcombank đã có chiến lược và đường lối phát triển rõ ràng, đang tập trung chiếm lĩnh thị trường cho vay còn rất béo bở này. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh đến từ các ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam với kinh nghiệm dày dặn về thị trường KHCN có TSDB nên họ đã đưa ra nhiều hình thức cho vay đa dạng, phong phú với lãi suất hấp dẫn, quy trình và thủ tục cho vay đơn giản, thuận tiện, dịch vụ đến tận tay khách hàng. Ngoài ra các hình thức marketing của họ cũng hết sức chuyên nghiệp nên gây ra nhiều khó khăn cho VCB chi nhánh, nhất là khi chi nhánh mới có định hướng từ kinh doanh bán buôn sang chi nhánh có định hướng sang chiến lược kinh doanh bán lẻ.

Thứ tư, môi trường pháp lý hiện nay còn thiếu tính đồng bộ và chưa nhất quán.

Một trong những nhu cầu vay vốn tương đối phổ biến của KHCN có TSDB hiện nay là vay vốn mua nhà ở và thế chấp bằng tài sản hình thành từ vốn vay. Tuy nhiên, các quy định của pháp luật hiện nay đối với việc nhận thế chấp, xử lý tài sản là nhà ở hình thành trong tương lai hiện nay đang tồn tại nhiều vướng mắc và chồng chéo do bị chi phối bởi nhiều văn bản quy định, gây lúng túng cho cả ngân hàng và khách hàng trong việc thực hiện giao kết thế chấp. Điều này gây ảnh hưởng không nhỏ đối với hoạt động cho vay của ngân hàng, đặc biệt là cho vay KHCN có TSDB.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 luận văn đã giới thiệu Ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Huế. Đồng thời nêu lên toàn cảnh về hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSDB nói riêng tại VCB Huế.

Thông qua việc phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại VCB Huế, chương 2 đã ghi nhận những kết quả mà VCB Huế đã đạt được đồng thời cũng nêu lên những hạn chế cần khắc phục.

Hạn chế cơ bản của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo là chưa tạo được sản phẩm dịch vụ mang tính đột phá, tổ chức bộ máy bán lẻ chưa chuyên nghiệp, khâu quảng bá tiếp thị còn yếu...Ngoài những nguyên nhân khách quan thì nguyên nhân chủ quan là chưa chú trọng toàn diện về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSDB, mạng lưới kênh phân phối hiệu quả hoạt động chưa cao, thiếu tính đồng bộ trong triển khai sản phẩm từ Hội sở chi nhánh đến phòng giao dịch.

Những nguyên nhân này là cơ sở cho những định hướng, giải pháp ở chương 3 để đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có TSDB trong chiến lược phát triển bán lẻ của chi nhánh.

Chương 3:
CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CÓ TÀI SẢN ĐẢM BẢO
TẠI NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VN CHI NHÁNH HUẾ

3.1. Định hướng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo trong thời gian tới

3.1.1. Bối cảnh kinh tế xã hội tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian tới

Thừa Thiên Huế là một trong 4 tỉnh thuộc vùng kinh tế trọng điểm miền Trung, có tọa độ địa lý 16 - 16,80 vĩ bắc và 107,8 - 108,20 kinh đông. Phía Bắc giáp tỉnh Quảng Trị, phía Nam giáp thành phố Đà Nẵng, phía Tây giáp CHDCND Lào, phía Đông được giới hạn bởi Biển Đông.

Kế hoạch phát triển kinh tế xã hội 5 năm, giai đoạn 2016 - 2020 của tỉnh nhà, Thừa Thiên Huế đặt mục tiêu tổng quát: Huy động và sử dụng có hiệu quả nguồn lực, phát triển kinh tế - xã hội nhanh và bền vững. Phấn đấu xây dựng tỉnh Thừa Thiên Huế thành thành phố trực thuộc Trung ương theo hướng “Di sản, văn hóa, cảnh quan, thân thiện với môi trường”; đến năm 2020, xứng tầm là một trong những trung tâm văn hóa- du lịch, y tế chuyên sâu, giáo dục đào tạo; khoa học, công nghệ của cả nước và khu vực; quốc phòng an ninh được tăng cường, chính trị xã hội ổn định, vững chắc; nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân.

Phấn đấu trong giai đoạn 2016 - 2020, thực hiện và hoàn thành vượt mức 15 chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội chủ yếu: Tổng GRDP trong tỉnh tăng bình quân trên 9%/năm; GRDP bình quân đầu người đạt 3.400 - 3.700 USD; cơ cấu kinh tế dịch vụ - du lịch chiếm tỷ trọng 55%, công nghiệp chiếm 37%; nông - lâm - thủy sản 8%; kim ngạch xuất khẩu tăng bình quân 15%/năm; tổng vốn đầu tư toàn xã hội tăng bình quân 15 - 20%/năm; thu ngân sách nhà nước tăng từ 10 - 20%/năm; tỷ lệ lao động được đào tạo nghề đạt 65 - 70%; tỷ lệ hộ nghèo giảm còn dưới 4%... Song song với đó là thực hiện 4 chương trình trọng điểm: Chương trình

phát triển du lịch và dịch vụ; Chương trình phát triển kinh tế - kỹ thuật và phát triển công nghiệp; Chương trình xây dựng nông thôn mới; Chương trình phát triển nguồn nhân lực.

Để thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh, giai đoạn 2016 -2020, kế hoạch đã đưa ra định hướng phát triển ngành và lĩnh vực cùng với 5 nhóm giải pháp chủ yếu cần tập trung thực hiện là: Đột phá phát triển kinh tế; huy động và sử dụng hiệu quả nguồn lực; phát triển khoa học công nghệ; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; gắn tăng trưởng kinh tế với giảm nghèo và đảm bảo an sinh xã hội; nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý Nhà nước, phòng chống tham nhũng, lãng phí.

3.1.2. Định hướng cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại ngân hàng Ngoại thương chi nhánh Huế

Đối với NHTM, việc phát triển cho vay là một vấn đề quan trọng bởi ngân hàng không chỉ tăng cường vốn đáp ứng cho nhu cầu phát triển kinh tế, nâng cao mức sống người dân mà còn là vấn đề quyết định sự tồn tại và phát triển của bản thân ngân hàng, do đó bất cứ một ngân hàng nào cũng đều cố gắng tìm ra các giải pháp để phát triển hoạt động cho vay.

Tùy theo đặc điểm riêng của từng ngân hàng, mục tiêu theo đuổi và tình hình phát triển kinh tế của từng thời kỳ mà mỗi ngân hàng có quan điểm riêng về phát triển hoạt động cho vay và cố tìm ra được giải pháp thích hợp cho mình.

Với chỉ đạo của HĐQT VCB là phải tập trung chuyển dịch mạnh mẽ trong hoạt động ngân hàng bán lẻ, theo hướng gia tăng hoạt động ngân hàng bán lẻ cả về quy mô, hiệu quả và chất lượng; xác định đây là một hoạt động kinh doanh cốt lõi, cần tiếp tục đầu tư, tạo ra đột phá trong hoạt động NHBL thời gian tới. Mục tiêu phát triển cho vay KHCN của VCB Huế nói chung và cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo nói riêng nằm trong tổng thể mục tiêu chung phát triển NHBL của VCB.

3.1.2.1 Định hướng kinh doanh của VCB chi nhánh Huế từ năm 2016 đến năm 2020

- Bám sát định hướng của Hội đồng quản trị ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, thực hiện một cách nghiêm túc sự chỉ đạo điều hành của Ban Tổng giám đốc. Đồng thời tranh thủ sự ủng hộ, giúp đỡ của các phòng, ban thuộc Trung tâm điều hành để giải quyết nhanh nhất những vấn đề nảy sinh trong kinh doanh của chi nhánh.

- Phân đấu vươn lên vị trí Top 1 về bán lẻ trong khu vực Bắc Trung Bộ gồm các chi nhánh Hà Tĩnh, Quảng Bình, Bắc Hà Tĩnh, Quảng Trị, Thanh Hóa, Trung Đô, Hạ Long, Móng Cái, Bắc Giang, Việt Trì, Thái Nguyên, Lào cai của hệ thống.

- Phân đấu tăng quy mô huy động vốn dân cư: năm sau tăng so với năm trước là 15%.

- Phân đấu tốc độ tăng trưởng tín dụng bán lẻ cao hơn so với tốc độ tăng trưởng toàn hệ thống nhưng vẫn kiểm soát tốt chất lượng tín dụng.

- Nâng cao tỷ trọng thu nhập ròng từ hoạt động bán lẻ/ tổng thu nhập từ 25% lên khoảng 30%.

- Tăng cường mở rộng nền khách hàng, phân đấu số lượng KHCN có tài khoản tại VCB đạt khoảng 35.00 khách hàng vào cuối năm 2017 và duy trì tốc độ tăng trưởng khách hàng quan trọng.

- Nghiên cứu phát triển kinh doanh bán lẻ theo từng phòng giao dịch nhằm phát huy lợi thế của từng phòng giao dịch.

- Đánh giá hiệu quả hoạt động của các kênh phân phối, có chiến lược chuyển dịch khách hàng, giao dịch giữa các kênh để gia tăng hiệu quả hoạt động của NHBL.

Nằm trong định hướng hoạt động kinh doanh giai đoạn 2017 – 2020, định hướng là chi nhánh bán lẻ. Vì vậy, khách hàng mục tiêu của Vietcombank chi nhánh Huế hiện nay không chỉ là các tổ chức, doanh nghiệp lớn mà còn có khách hàng nhỏ lẻ cá nhân và hộ gia đình. Như vậy, mục tiêu phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo nằm trong tổng thể mục tiêu chung phát triển ngân hàng bán lẻ.

3.1.2.2 Mục tiêu chung

- Áp dụng công nghệ trong xây dựng và phát triển sản phẩm cho vay.
- Tăng dư nợ cho vay
- Giảm yếu tố chủ quan của người thẩm định trong công tác thẩm định.
- Giảm áp lực tác nghiệp, chuyên môn hóa công tác bán hàng.
- Giảm thủ tục, thời gian tác nghiệp xử lý khoản vay.
- Chuẩn hóa các mẫu biểu hợp đồng.

3.1.2.3 Các mục tiêu cụ thể

a/ Khách hàng mục tiêu

- Đối với khách hàng là cá nhân: tập trung phát triển khách hàng có thu nhập cao và thu nhập trung bình khá trở lên, bao gồm:

- + Nhóm khách hàng thu nhập cao như lãnh đạo, doanh nhân, nhà quản lý...
- + Nhóm khách hàng thu nhập trung bình khá trở lên và có nghề nghiệp ổn

định: công chức, cán bộ công nhân viên tại các cơ quan, doanh nghiệp.

Đối với khách hàng là hộ sản xuất kinh doanh: tập trung phát triển khách hàng trong lĩnh vực sản xuất, thương mại, dịch vụ, gia công chế biến, nuôi trồng, xuất nhập khẩu...

b/ Sản phẩm tín dụng

- Cung cấp cho khách hàng một danh mục sản phẩm tín dụng hấp dẫn, đa dạng và đa tiện ích và phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

Đối với sản phẩm dịch vụ truyền thống: nâng cao chất lượng và tiện ích thông qua cải tiến quy trình, đơn giản hóa các thủ tục giao dịch và thân thiện với khách hàng.

Cung cấp các sản phẩm hiện đại: bắt kịp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, phát triển nhanh trên cơ sở sử dụng đòn bẩy công nghệ hiện đại để cung cấp cho khách hàng trọn gói sản phẩm dịch vụ tài chính.

Phát triển đa dạng đầy đủ tất cả các sản phẩm để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng. Nhưng có lựa chọn tập trung phát triển một số sản phẩm chiến lược như: cho vay bất động sản, cho vay kinh doanh tài lộc, cho vay mua ô tô.

c / Các chỉ tiêu kế hoạch chủ yếu đến năm 2017

✓ **Chỉ tiêu quy mô:** Dự nợ tín dụng cho vay KHCN có tài sản đảm bảo tăng trưởng bình quân 50%/năm, trong đó phần đầu dự nợ cho vay KHCN có tài sản đảm bảo cuối kỳ đạt 1.500 tỷ đồng.

✓ **Chỉ tiêu cơ cấu:** Tỷ trọng dự nợ cho vay KHCN có tài sản đảm bảo trong tổng dự nợ cho vay đạt 40%.

✓ **Chỉ tiêu hiệu quả:** Lợi nhuận từ cho vay KHCN có tài sản đảm bảo tăng trưởng bình quân 25 %/năm.

✓ **Chỉ tiêu chất lượng:** Tăng trưởng cho vay KHCN có tài sản đảm bảo phải đi đôi với kiểm soát chất lượng tín dụng chặt chẽ, phần đầu giảm tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN có tài sản đảm bảo dưới 1%.

3.2. Một số giải pháp phát triển cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Huế

Trong môi trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay, các NHTM cổ phần đều xác định cho vay KHCN có tài sản đảm bảo là một hướng đi đúng, vì thị trường cho vay KHCN có tài sản đảm bảo là mảng thị trường lớn. Đây là thị trường mục tiêu mà rất nhiều NHTM cổ phần xác định là thị trường tiềm năng và đầu tư tiền bạc, nhân lực hòng thâm nhập và chiếm lĩnh. Nếu chi nhánh Huế không có những chiến lược cụ thể và lâu dài sẽ rất khó cạnh tranh, và rất dễ mất thị phần cho vay KHCN có tài sản đảm bảo vào tay các NHTM cổ phần. Vì vậy, trên cơ sở chiến lược chung của VCB, chi nhánh Huế cần đề ra một chiến lược mở rộng cho vay KHCN có tài sản đảm bảo đồng thời đảm bảo sự phát triển hài hoà với các hoạt động khác của ngân hàng, sử dụng hiệu quả và khai thác tối đa các điểm mạnh, các nguồn lực của ngân hàng, đồng thời tạo được mối liên hệ chặt chẽ giữa các bộ phận của chi nhánh.

Để đạt được chỉ tiêu cho vay KHCN có TSĐB chi nhánh Huế đề ra một số nhóm giải pháp nhằm đạt được mục tiêu đề ra như sau:

3.2.1. Cải tiến quy trình, chính sách cho vay KHCN có tài sản đảm bảo

Cải tiến mô hình tổ chức hoạt động cho vay KHCN theo hướng ngày càng chuyên môn hóa quy trình xử lý công việc.

Cải cách mô hình tổ chức hoạt động cho vay KHCN theo hướng ngày càng chuyên môn hóa quy trình xử lý công việc, cụ thể là có thể thuê ngoài một số công đoạn và thành lập các bộ phận hỗ trợ công tác cho vay.

- **Thuê ngoài một số công đoạn** như hợp tác, liên kết với các công ty thẩm định giá để định giá tài sản bảo đảm, thuê công ty nghiên cứu thị trường để tìm hiểu nhu cầu và chăm sóc khách hàng.

+ **Thành lập tổ, phòng hoặc công ty thẩm định giá độc lập trực thuộc VCB** giúp việc định giá tài sản bảo đảm được khách quan, chính xác và nhanh chóng tránh việc định giá quá cao gây rủi ro cho ngân hàng (nếu giá trị thực của tài sản không đủ đảm bảo cho khoản vay) hoặc định giá quá thấp dẫn đến không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng; đồng thời cũng giảm bớt trách nhiệm, tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại của cán bộ QHKH trong khâu thẩm định và rút ngắn thời gian khi thuê các công ty thẩm định giá thực hiện.

+ **Công ty nghiên cứu thị trường** giúp cho việc tìm hiểu nhu cầu của khách hàng được thực tế, sát sao và kịp thời hơn thông qua các chương trình nghiên cứu, phân tích một cách chuyên nghiệp bằng các câu hỏi phỏng vấn; đồng thời cũng có chính sách chăm sóc khách hàng chu đáo như định kỳ tặng hoa, tặng quà, thiệp chúc mừng vào các dịp đặc biệt như lễ, tết, sinh nhật.

- **Thành lập bộ phận hỗ trợ** để thực hiện các khâu công chứng hợp đồng thế chấp tài sản bảo đảm, đăng ký giao dịch bảo đảm, làm việc với các cơ quan chức năng như Ủy ban nhân dân, Phòng tài nguyên môi trường, Phòng quản lý đô thị, Phòng cảnh sát giao thông... nhằm tạo một hình ảnh VCB chuyên nghiệp, đồng thời giảm áp lực công việc cho cán bộ QHKH như hiện nay, tạo điều kiện cho cán bộ QHKH tập trung vào công tác chuyên môn.

Để thực hiện cần phải:

✓ Tuyển dụng nhân sự có trình độ chuyên môn cũng như kinh nghiệm trong các lĩnh vực này.

✓ Điều chỉnh quy trình phối hợp tác nghiệp giữa các bộ phận, phòng ban với nhau theo hướng đơn giản hóa bằng cách giảm bớt các bước trình hồ sơ, báo cáo không cần thiết.

✓ Tự động theo dõi hồ sơ tín dụng

Trên nền tảng công nghệ đã có như SMSbanking, e-banking cùng với sự phát triển hệ thống ATM và máy POS, Vietcombank cần tận dụng các lợi thế này nhằm hỗ trợ công tác tín dụng trong việc tự động hóa khâu theo dõi hồ sơ tín dụng nhằm nhắc nợ tự động thông qua tin nhắn, email và thu nợ tự động thông qua giao dịch chuyển khoản trên máy ATM hoặc thanh toán nợ vay bằng máy POS. Nhằm một phần nào giảm nợ quá hạn trong khi như nợ ngày một tăng.

Tự động hóa các công việc như trên giúp giảm thiểu thao tác tác nghiệp cho CBTD đồng thời đem lại tiện ích tối đa cho khách hàng, góp phần nâng cao hiệu quả công việc và tạo dựng hình ảnh một Vietcombank năng động, có khả năng cạnh tranh cao so với đối thủ.

3.2.2. Nhóm giải pháp phát triển sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo

Phân tích nhu cầu đa dạng của khách hàng

Việc có thể cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ thỏa mãn nhu cầu của khách hàng với chi phí thấp sẽ tăng cường mối quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng, qua đó làm suy giảm khả năng cạnh tranh của đối thủ bằng cách

Hoàn thiện các sản phẩm đã được triển khai

Dựa vào kết quả phân tích nhu cầu của khách hàng để biết được những vướng mắc mà sản phẩm hiện tại chưa thể đáp ứng được cho khách hàng, từ đó hoàn thiện các điểm yếu này:

✓ *Cải tiến sản phẩm cho vay mua nhà/ đất (không thuộc dự án bất động sản) theo hướng thế chấp bằng chính nhà/ đất mua khi chưa hoàn thiện thủ tục pháp lý. Bằng cách liên kết với Phòng công chứng và Phòng tài nguyên môi trường để thực hiện trọn gói dịch vụ sang tên đăng bộ và thế chấp tài sản hình thành từ vốn vay, đồng thời cũng giúp giảm bớt rủi ro cho ngân hàng trong việc nhận tài sản thế chấp khi chưa hoàn tất thủ tục pháp lý.*

✓ *Gia tăng thêm độ tuổi cho vay cho vay của khách hàng lên 65 tuổi đối với sản phẩm chuẩn cho vay bất động sản do những khách hàng này có thể có nhiều nguồn*

thu nhập khác nhau để trả nợ như cho thuê nhà, lương hưu, kinh doanh tại nhà...

✓ *Gia tăng thời hạn cho vay* thay vì 10 năm đối với vay mua nhà đất thông thường và 15 năm đối với vay mua nhà dự án như hiện nay. Thời hạn cho vay có thể gia tăng lên đến 20 thậm chí 25 năm vì mua nhà là một trong những mục tiêu lớn của cuộc đời mỗi người. Do đó, khách hàng cần một thời gian đủ dài để có thể giảm bớt gánh nặng trả nợ mỗi kỳ cho người đi vay nhằm đảm bảo khả năng chi tiêu tối thiểu cho cuộc sống thường nhật.

✓ *Sản phẩm cho vay phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh đặc biệt là sản phẩm cho vay kinh doanh tài lộc* cần giảm bớt các điều kiện theo hướng linh hoạt hơn, phù hợp với đặc tính của các cá nhân và hộ gia đình kinh doanh nhỏ lẻ như: không yêu cầu hóa đơn tài chính đầu ra - đầu vào, không yêu cầu có lịch sử giao dịch ngân hàng tối thiểu trong khoảng thời gian 6 tháng, hỗ trợ thu tiền giao dịch tại quầy, có chính sách trả góp linh hoạt theo chu kỳ kinh doanh của từng khách hàng...

✓ *Sản phẩm cho vay mua ô tô* cần mở rộng đối tượng và mục đích mua: cụ thể là xe du lịch, xe kinh doanh vận tải...; Đối với sản phẩm mua xe ô tô tiêu dùng thế chấp bằng tài sản hình thành từ vốn vay, thời hạn vay 5 năm là phù hợp. Đối với sản phẩm mua xe ô tô tiêu dùng thế chấp bằng bất động sản thì thời gian vay nên dài hơn 5 năm.

✓ *Đối với các hình thức cho vay truyền thống của ngân hàng* (bao gồm cho vay để thực hiện phương án sản xuất kinh doanh, cho vay phục vụ nhu cầu xây nhà, sửa nhà, mua nhà và cho vay phục vụ nhu cầu mua đồ dùng sinh hoạt của KHCN), ngân hàng cũng cần linh hoạt hơn trong qui trình cho vay để thuyết phục khách hàng vay vốn ngân hàng, và từ đó họ sẽ thu hút thêm các khách hàng mới đến với ngân hàng. Như vậy, sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho chiến lược mở rộng cho vay KHCN có tài sản đảm bảo của chi nhánh.

Nghiên cứu, xây dựng và phát triển các sản phẩm mới

Ở khía cạnh đầu tư, nhu cầu về các sản phẩm tài chính tinh vi và phức tạp đang gia tăng sẽ làm tăng sức ép lên các tổ chức cung cấp sản phẩm dịch vụ trong việc thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Các ngân hàng ở các nước phát triển đã cung cấp hàng ngàn sản phẩm từ đơn giản đến hỗn hợp và trọn gói, đây là một trong

những thế mạnh của các ngân hàng khi gia nhập vào thị trường Việt Nam.

Với xu hướng khách hàng ngày càng sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, Vietcombank Huế nên triển khai phát triển các sản phẩm mới theo hướng cung cấp một nhóm sản phẩm tài chính cá nhân trọn gói từ tiền gửi, vay vốn, chuyển tiền, dịch vụ ngân hàng điện tử...; cho đối tượng khách hàng được xếp hạng tín dụng là AAA, AA, A, BBB, BB theo hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ cá nhân và hộ kinh doanh của VCB Huế. Khi đó ứng với mỗi kết quả xếp hạng, khách hàng sẽ được cung cấp các sản phẩm dịch vụ theo định mức cụ thể.

Cho vay thế chấp với mọi nhu cầu xây dựng, sửa chữa nhà, mua sắm thiết bị nội thất cho bản thân, hoặc cho bố mẹ ruột hoặc con ruột. Số tiền vay có thể lên tới 80% tổng nhu cầu vốn. Thời hạn và lãi suất cho vay linh hoạt với từng hình thức vay.

Xây dựng sản phẩm cho vay hộ kinh doanh theo gói sản phẩm cho vay kinh doanh trung và dài hạn; cho vay hộ kinh doanh theo chuỗi liên kết kết hợp bán chéo với khối bán buôn. Chi nhánh cần thỏa thuận liên kết với các hãng xe như Masan Nutri Science cho vay đại lý và người mua xe cuối cùng.

Phối kết hợp giữa hình thức cho vay có tài sản đảm bảo với hình thức cho vay không có tài sản đảm bảo. Cho vay có tài sản đảm bảo là một hình thức cấp tín dụng khá an toàn đối với ngân hàng vì ngân hàng có hai nguồn thu nợ trong hình thức cấp tín dụng này. Song nếu tiếp tục duy trì và triển khai một cách đơn thuần thì không phát huy được lợi thế của sản phẩm. Cần sớm triển khai sản phẩm cho vay có tài sản đảm bảo kết hợp với hình thức cho vay không có tài sản đảm bảo. Như vậy, một phần khoản vay này vẫn được đảm bảo như thông thường, song phần còn lại vô hình chung không được đảm bảo. Có thể nói, đó là điều kiện nói lỏng tín dụng trong điều kiện tín dụng đối với khách hàng cá nhân có mức độ tín nhiệm không quá cao nhưng cũng không thấp. Với những khách hàng có thu nhập thường xuyên ổn định, có lịch sử tín dụng tốt nhưng chưa đủ điều kiện để ngân hàng có thể hoàn toàn tin tưởng cho vay không đảm bảo, nhưng cũng không công bằng nếu chỉ có những khách hàng này vay với mức nhỏ hơn giá trị tài sản thế chấp trong khi mong muốn của họ là được vay với quy mô khoản vay lớn hơn giá trị tài sản thế chấp thì áp dụng hình thức vay có tài sản đảm bảo phối hợp với cho vay không có tài sản đảm bảo là thích hợp để khuyến khích khách hàng có quan hệ tín dụng lâu dài và sử

dụng sản phẩm dịch vụ tại ngân hàng Vietcombank chi nhánh Huế.

3.2.3 Nhóm giải pháp về kỹ thuật nghiệp vụ

3.2.3.1 Nâng cao chất lượng định giá tài sản nhận làm đảm bảo và thường xuyên tái định giá tài sản nhận làm đảm bảo

Tài sản mà Vietcombank chi nhánh Huế nhận làm đảm bảo có rất nhiều loại khác nhau. Do đó, để định giá đúng giá trị tài sản nhận làm đảm bảo không hề dễ dàng. Vậy cần xây dựng hệ thống thu thập cơ sở dữ liệu giá tài sản thế chấp sẽ giúp ích rất nhiều cho việc định giá tài sản nhanh chóng, chính xác, phản ánh đúng giá thị trường. Chẳng hạn, Hải quan cũng có một hệ thống cơ sở dữ liệu giá để tính thuế và hệ thống đó đã phát huy tác dụng lớn trong kiểm tra tính giá hàng hóa. Cơ sở dữ liệu giá sẽ được cập nhật thường xuyên và liên kết giữa các tổ chức tín dụng. Cơ sở dữ liệu giá sẽ chính xác hơn nếu nó được thực hiện trên quy mô lớn, liên kết các tổ chức tín dụng, các tổ chức tín dụng chia sẻ thông tin về định giá trên hệ thống này.

Giá cả thay đổi từng ngày, từng giờ thậm chí từng phút, phụ thuộc vào quan hệ cung cầu trên thị trường và các ngoại ứng. Chính vì thế tái định giá là công việc cần thiết, đòi hỏi phải thực hiện định kỳ, thường xuyên để kịp thời bổ sung tài sản thế chấp nếu giá trị tài sản thế chấp giảm. Mặt khác, do tài sản ngân hàng nhận làm đảm bảo cho khoản vay không chuyển giao cho ngân hàng, người đi vay giữ tài sản thế chấp, mà trong quá trình sử dụng, khai thác, tài sản thế chấp sẽ không trách khỏi hao mòn, hư hỏng nên theo dõi, tái định giá tài sản mà ngân hàng nhận làm đảm bảo cho khoản để hạn chế rủi ro về phía ngân hàng.

3.2.3.2 Tăng cường áp dụng công nghệ thông tin trong công tác thẩm định và quản lý rủi ro trong hoạt động cho vay có tài sản đảm bảo.

Hiện nay, công tác đánh giá mục đích khoản vay, định giá tài sản đảm bảo tại Vietcombank chi nhánh Huế vẫn chưa được hỗ trợ bởi một phần mềm nào. Còn công tác đánh giá khách hàng phần lớn được đánh giá dựa trên phần mềm hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ. Phần mềm đã giúp cán bộ tín dụng đánh giá một cách khách quan hơn về khách hàng. Trong thời gian tới chi nhánh cần xây dựng một phần mềm ứng dụng công tác đánh giá mục đích khoản vay và định giá tài sản đảm

bảo nhằm khách quan hóa, công bằng hơn trong công tác thẩm định. Mặc dù việc ứng dụng phần mềm trong đánh giá mục đích khoản vay, định giá tài sản đảm bảo không hề đơn giản bởi mục đích khoản vay của mỗi khách hàng rất khác nhau do hoàn cảnh khác nhau, mỗi tài sản nhận làm đảm bảo cũng có những đặc điểm rất khác nhau, song cũng có thể đưa ra các chỉ tiêu đánh giá nhất định, để chấm điểm sơ bộ về mục đích khoản vay và giá trị tài sản nhận làm đảm bảo. Các ngân hàng đi vay thế chấp tại các ngân hàng cũng rất khác nhau nhưng vẫn có những chỉ tiêu đánh giá nhất định để xếp nhóm khách hàng, do đó việc đưa ra một phần mềm đánh giá mục đích khoản vay và định giá tài sản đảm bảo không phải là không khả thi.

Công tác quản lý rủi ro cũng rất cần sự tham gia của công nghệ thông tin, đưa ra những cảnh báo kịp thời, toàn diện về tất cả các khoản vay. Có thể đưa ra các nhân tố nhất định ảnh hưởng tới rủi ro tín dụng làm biến số để hàm hóa, mô hình hóa xác suất rủi ro có thể xảy ra đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo.

3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động marketing của chi nhánh

Bên cạnh việc nâng cao chất và lượng của sản phẩm dịch vụ, Vietcombank Huế cần coi trọng hoạt động marketing thông qua nhiều hình thức như tuyên truyền, quảng cáo trên phương tiện truyền thông qua nhiều hình thức như tuyên truyền, quảng cáo trên phương tiện truyền thông đại chúng, tăng cường hoạt động khuyến khích tài trợ.. nhằm quảng bá thương hiệu, khai thác lượng khách hàng hiện hữu và tiềm năng.

Đẩy mạnh kênh quảng cáo qua email vì việc sử dụng email để marketing sẽ tiết kiệm nhiều chi phí cho ngân hàng.

Hiện nay, hình thức trang Web của Vietcombank Huế nói riêng và của các ngân hàng trong nước nói chung còn khá đơn điệu, không bắt mắt, kém thu hút khách hàng so với các ngân hàng nước ngoài... Vì thế, cần chú trọng đến việc thiết kế trang web để trang web trở thành “những nhân viên bán hàng” với hình thức bề ngoài lôi cuốn nhằm thu hút khách hàng. Đội ngũ làm công tác marketing phải được tuyển chọn và đào tạo chuyên nghiệp có đủ kỹ năng trong lĩnh vực marketing.

In các tờ rơi giới thiệu sản phẩm dịch vụ cũng như tính năng của từng sản

phẩm một cách ngắn gọn, dễ hiểu và đặt ở những vị trí dễ thu hút khách hàng để khách hàng có thể nắm bắt về những sản phẩm dịch vụ của Vietcombank Huế và chủ động tìm đến ngân hàng khi có nhu cầu. Ví dụ như đặt các bảng giới thiệu sản phẩm cho vay đất, mua nhà ở các sàn giao dịch bất động sản, văn phòng chủ đầu tư dự án bất động sản, giới thiệu các sản phẩm cho vay mua ô tô tại các showroom ô tô.

Quảng cáo trên màn hình LCD ở nơi công cộng giúp hướng đến phần đông đại chúng tại các sảnh chờ thang máy, sân bay, siêu thị...Kiểu quảng cáo này có điểm mạnh tập trung vào nhóm khách hàng cá nhân theo định vị từng sản phẩm. Người xem tiếp nhận một cách thụ động trong khoảng “thời gian chết” khi chờ đợi. Tận dụng được kênh quảng cáo này có thể quảng cáo một cách sâu rộng hình ảnh một Vietcombank Huế năng động sẵn sàng phục vụ đối tượng khách hàng cá nhân nhỏ lẻ như cá nhân, hộ gia đình. Từ đó xóa bỏ tâm lý e ngại của khách hàng khi giao dịch với Vietcombank Huế giúp cho việc phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo được thuận lợi hơn.

3.2.4. Nâng cao kỹ năng giao tiếp và trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng

Yếu tố con người - nhân tố quan trọng nhất cho quá trình cải cách và phát triển. Nhân lực tốt không những làm chủ mạng lưới, công nghệ mà còn là nhân tố quyết định việc cải tiến mạng lưới, công nghệ, quy trình ... và điều quan trọng hơn là tạo ra và duy trì các mối quan hệ bền vững với khách hàng. Một ngân hàng có thể phát triển bền vững nếu có một nền tảng khách hàng bền vững. Máy móc, thiết bị, công nghệ không thể làm thay con người trong lĩnh vực này. Chính vì thế, nhận thức đúng tầm quan trọng trong việc đào tạo nguồn nhân lực đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo là điều tối cần thiết.

Đối với cán bộ tín dụng nó riêng và cán bộ làm công tác giao dịch trực tiếp với khách hàng nói chung cần nâng cao kỹ năng giao tiếp. Kỹ năng giao tiếp của cán bộ QHKKH là một trong những yếu tố quan trọng tạo ấn tượng tốt đẹp, sự tin tưởng nhất định của khách hàng với ngân hàng, quyết định đến việc họ có trở thành khách hàng của ngân hàng. Chính vì vậy, bên cạnh chuyên môn nghiệp vụ, sự am hiểu sâu sắc về sản phẩm cho vay KHCN có tài sản đảm bảo để tư vấn cho khách

hàng thì các bộ QHKH cần thực hiện tốt các nguyên tắc giao tiếp cơ bản sau:

Một là, nguyên tắc tôn trọng khách hàng: tôn trọng khách hàng chính là biết cách cư xử công bằng, bình đẳng giữa các khách hàng, biểu hiện ở việc biết lắng nghe ý kiến phản hồi của khách hàng, biết khắc phục, khéo léo ứng xử, linh hoạt trong mọi tình huống và làm hài lòng khách hàng. Cán bộ QHKH là hình ảnh đại diện của ngân hàng vì vậy trang phục phải gọn gàng, đúng quy định, đón tiếp khách hàng với thái độ lịch sự, nhã nhặn và thân thiện.

Hai là, tạo nên sự khác biệt về sản phẩm và dịch vụ ngân hàng: sản phẩm cho vay KHCN có tài sản đảm bảo của các ngân hàng đều có những nét tương đồng nhau, quan trọng là ở yếu tố con người mang sản phẩm đến cho khách hàng; sự khác biệt không chỉ thể hiện ở chất lượng dịch vụ mà còn thể hiện ở nét văn hóa trong phục vụ khách hàng, kiên quyết chấn chỉnh thái độ làm việc trịch thượng (vốn gắn liền với hình ảnh một ngân hàng nhà nước cũ kỹ) sẽ làm cho khách hàng cảm thấy hài lòng và nhận thấy sự khác biệt của hình ảnh VCB nói chung và VCB Huế nói riêng.

Ba là, biết lắng nghe hiệu quả và biết cách nói: cán bộ QHKH khi tiếp khách hàng phải biết hướng về phía khách hàng, luôn nhìn vào mắt họ và mỉm cười đúng lúc. Khi khách hàng đang nói, cán bộ QHKH cần bày tỏ sự chú ý và không nên ngắt lời trừ khi làm rõ một vấn đề nào đó. Cán bộ QHKH cần khuyến khích khách hàng chia sẻ những mong muốn của họ về nhu cầu vay vốn, biết lắng nghe và nhận thông tin phản hồi từ phía khách hàng để có thể tư vấn sản phẩm cho vay cho phù hợp.

Bốn là, trung thực trong giao tiếp với khách hàng: mỗi cán bộ QHKH cần hướng dẫn cẩn thận, tỉ mỉ, nhiệt tình và trung thực cho khách hàng. Trung thực thể hiện ở chỗ cán bộ QHKH phải thẩm định đúng thực trạng của hồ sơ tín dụng của khách hàng, không có bất kỳ những đòi hỏi hay yêu cầu nào khác gây sách nhiễu với khách hàng để vụ lợi cho bản thân.

Năm là, gây dựng niềm tin và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng, từ đó có thể khai thác các mối quan hệ vệ tinh xung quanh khách hàng: muốn gây dựng được niềm tin và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng thì cán bộ QHKH cần hiểu rằng việc khách hàng bắt đầu chấp nhận sử dụng dịch vụ mới chỉ là

bước đầu cho chiến lược tiếp cận làm hài lòng khách hàng, mà quan trọng ở khâu chăm sóc khách hàng sau khi giao dịch được thực hiện như đáp ứng các nhu cầu phát sinh thêm về sử dụng dịch vụ ngân hàng như phát hành thẻ, trả lương qua tài khoản, cần tư vấn tài chính cá nhân...

Nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng là một yêu cầu tất yếu của sự phát triển của ngân hàng. Các cán bộ tín dụng không chỉ giỏi về kỹ năng thẩm định mà còn phải giỏi về kỹ năng bán hàng, tư vấn, mà muốn giỏi về các kỹ năng này thì bắt buộc cán bộ tín dụng phải học. Vì vậy, chi nhánh cần xây dựng thư viện văn bản, quy trình theo từng mảng nghiệp vụ và chi nhánh cũng cần thường xuyên tổ chức các khoá đào tạo tập trung, xây dựng chương trình đào tạo online để nhân viên tự đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao trình độ nghiệp vụ cho vay KHCN có tài sản đảm bảo. Từ đó nâng cao kỹ năng thẩm định, tạo phong cách chuyên nghiệp góp phần nâng cao chất lượng và mở rộng cho vay KHCN có tài sản đảm bảo, bởi vì cán bộ tín dụng chính là hình ảnh của ngân hàng trong con mắt khách hàng. Nếu cán bộ tín dụng có khả năng thuyết phục, có năng lực, nhanh nhẹn, nhiệt tình, và có thái độ phục vụ tốt thì sẽ luôn giữ được khách hàng và thu hút thêm khách hàng mới đến với chi nhánh. Khi mà sản phẩm của các ngân hàng ngày càng tương đồng với nhau thì phong cách phục vụ và thái độ của nhân viên chính là yếu tố tạo ra sự khác biệt giữa các ngân hàng.

Việc nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ tín dụng sẽ giúp rút ngắn thời gian thẩm định một món vay, từ đó nâng cao năng suất lao động và giúp cho chi nhánh có thể phục vụ được đông đảo khách hàng hơn. Việc thời gian thẩm định một món vay giảm có tác dụng rất lớn, vì nó sẽ làm thoả mãn nhanh chóng nhu cầu của khách hàng, nhất là với những khách hàng cần được giải ngân nhanh chóng để phục vụ nhu cầu của họ. Hiện nay, thời gian để xét duyệt một khoản vay của chi nhánh là khá dài: đối với khoản vay ngắn hạn là 5 ngày, khoản vay trung và dài hạn là 7 ngày kể từ khi cán bộ tín dụng nhận đủ hồ sơ, sau thời gian này cán bộ tín dụng phải trả lời xem có cho khách hàng vay vốn hay không, nếu từ chối thì phải nêu lý do vì sao từ chối. Nhưng khoảng thời gian xét duyệt một khoản cho vay như vậy là quá dài,

không tạo nên sự cạnh tranh vì có những NHTM cổ phần chỉ cần 24h có thể trả lời được khách hàng ngay. Vì vậy, để có thể tạo ra sự cạnh tranh nhằm thực hiện chiến lược mở rộng hoạt động cho vay nói chung và mở rộng cho vay KHCN có tài sản đảm bảo nói riêng, chi nhánh cần giảm thời gian xét duyệt một món vay xuống.

Để thúc đẩy cán bộ tín dụng thực hiện tốt nhiệm vụ của mình thì chi nhánh cần thường xuyên phát động các phong trào thi đua, nghiên cứu, phát huy sáng kiến,... Đồng thời có các chế độ khen thưởng xứng đáng, kịp thời với các cán bộ có thành tích, hăng say, nhiệt tình trong công việc, và các biện pháp khiển trách đối với các cán bộ có sai phạm nhằm tạo ra môi trường làm việc công bằng, nghiêm túc và có tinh thần trách nhiệm cao.

Những kiến nghị

Kiến nghị đối với chính phủ

Tạo môi trường kinh tế vĩ mô ổn định: Môi trường kinh tế vĩ mô ổn định với tỷ lệ lạm phát phù hợp, đảm bảo kích thích đầu tư, mức thu nhập bình quân đầu người tăng trưởng đều đặn, giá trị đồng nội tệ ổn định tạo điều kiện cho các tầng lớp dân cư tham gia thị trường tài chính nói chung và hoạt động cho vay nói riêng.

Xây dựng và hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động kinh doanh tài chính tiền tệ, đặc biệt là trong hoạt động cho vay.

Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

Trong suốt quá trình hoạt động, chi nhánh Huế đã nhận được rất nhiều sự hỗ trợ, tạo điều kiện của Ban lãnh đạo, các Ban, Trung tâm tại HSC, điều này đã góp phần rất lớn vào các kết quả đạt được của Chi nhánh. Trong thời gian tới, để phấn đấu đạt được mục tiêu phát triển cho vay KHCN có tài sản đảm bảo định hướng đề ra, chi nhánh Huế mong muốn tiếp tục nhận được sự giúp đỡ của Ban ngành, của các cấp lãnh đạo trên các mặt hoạt động.

- Công tác tín dụng:

Trên cơ sở định hướng đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng trong giai đoạn hiện nay, kính đề nghị HSC tạo điều kiện cho chi nhánh trong việc xây dựng và thực hiện kế hoạch tín dụng với mức tăng trưởng cao hơn mức bình quân toàn hệ thống và cơ cấu trung dài hạn phù hợp với sự phát triển tín dụng và khách hàng trong từng

thời kỳ. Chỉ tiêu chất lượng tín dụng phù hợp với mức chung của toàn hệ thống.

Hiện tại, một số ngân hàng nước ngoài và ngân hàng cổ phần lớn đang áp dụng chính sách tín dụng rất linh hoạt (cho vay có TSDB, lãi suất thấp từ 6.5%-9.5%) đối với các nhóm khách hàng có thu nhập tốt, dòng tiền ổn định. Một số khách hàng tốt của chi nhánh đang bị lôi kéo sang các ngân hàng khác có điều kiện tín dụng ưu đãi hơn. Do đó, để tránh ảnh hưởng đến nền khách hàng của hệ thống, đề nghị HSC có những chính sách tạo điều kiện chi nhánh chủ động áp dụng đối với đối tượng này.

Cải tiến quy trình nghiệp vụ theo hướng đơn giản về mặt hồ sơ giấy tờ yêu cầu khách hàng cung cấp, đơn giản hóa cơ chế phối hợp giữa các bộ phận, các phòng ban. Tránh tình trạng chỉ đạo chồng chéo giữa các phòng về một vấn đề, gây khó khăn cho cán bộ QHKH trong công tác nghiên cứu văn bản và triển khai thực hiện.

- Công tác mạng lưới và mô hình tổ chức:

Trong thời gian vừa qua, nhân sự chi nhánh có nhiều biến động do có sự điều chuyển cán bộ từ bộ phận hỗ trợ sang bộ phận bán hàng trực tiếp nên cũng gây ảnh hưởng đến hoạt động của chi nhánh.

Trong thời gian tiếp theo, để đảm bảo thực hiện các mục tiêu kế hoạch, chi nhánh kính đề nghị Hội sở chính mở các lớp đào tạo chuyên sâu về chuyên môn nghiệp vụ cho để nâng cao trình độ của đội ngũ bán hàng trực tiếp từ bộ phận hỗ trợ mới được điều chuyển đến. Hội sở chính cần hỗ trợ chi nhánh trong công tác mở rộng mô hình tổ chức và phát triển mạng lưới cụ thể là mở rộng thêm phòng giao dịch ở các huyện lân cận của thành phố Huế trong thời gian tới.

Xây dựng các khóa đào tạo kỹ năng mềm một cách chuyên nghiệp, thường xuyên tổ chức các lớp bổ sung kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ giúp cho cán bộ QHKH ngày càng hoàn thiện về kỹ năng giao tiếp với khách hàng cũng như nắm vững các sản phẩm, các quy trình nghiệp vụ có liên quan.

Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước

- Nâng cao chất lượng thông tin tín dụng:

Hiện nay, với việc thẩm định khách hàng cá nhân, một cổng thông tin dữ liệu quan trọng giúp cán bộ tín dụng có thể đánh giá năng lực tài chính của khách hàng là qua trung tâm thông tin tín dụng (CIC). Để tạo thành một kênh thông tin tin cậy giúp các NHTM trong quản lý rủi ro và cho vay, năm 1999 NHNN đã chính thức thành lập CIC trên cơ sở tách Trung tâm Thông tin tín dụng trực thuộc Vụ Tín dụng - NHNN. CIC trở thành đơn vị sự nghiệp có chức năng thu nhận, phân tích, cung cấp thông tin, làm đầu mối của toàn hệ thống thông tin tín dụng ngân hàng Việt Nam.

Đối với các khách hàng cá nhân, bản tin của CIC thông báo khá chi tiết và cụ thể về tình hình quan hệ tín dụng hiện tại, biểu đồ diễn biến phát sinh dư nợ 3 năm gần nhất, diễn biến nợ xấu trong 3 năm gần nhất, các thông tin khác như: số lượt hỏi tin về khách hàng, các hình thức vay vốn của khách hàng trong 3 năm gần nhất, tình hình tài sản đảm bảo của khách hàng. Tuy nhiên, với số lượng khách hàng cá nhân trên cả nước là khá lớn, vượt quá khả năng phục vụ của CIC thì chất lượng thông tin khách hàng do CIC cung cấp nhiều khi còn chưa đầy đủ. Mặt khác, sự phối hợp giữa CIC và các tổ chức tín dụng còn hạn chế, do đây là lĩnh vực hết sức nhạy cảm, liên quan đến cả quyền lợi và nghĩa vụ của tổ chức tín dụng và của cả khách hàng. Hiện nay, NHNN đã cho phép triển khai thành lập trung tâm thông tin tín dụng tư nhân, nhưng vẫn chưa có hành lang pháp lý cụ thể cho hoạt động này. Vì vậy, NHNN cần tích cực hoàn thiện, nâng cao chất lượng các thông tin tài chính của CIC. Đồng thời, tạo hành lang pháp lý đồng bộ không chỉ cho CIC nói riêng mà còn cho cả hệ thống thông tin tín dụng phát triển.

Với việc cho phép thành lập trung tâm thông tin tín dụng cá nhân, có thể coi đây là quyết định đúng đắn của NHNN. Tuy nhiên, NHNN cần hoàn thiện văn bản hướng dẫn để hoạt động của các trung tâm này thực sự đem lại hiệu quả cho các ngân hàng, giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng cho toàn hệ thống.

- Tăng cường tổ chức các buổi tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng

Ngân hàng nhà nước cũng nên thường xuyên tổ chức các khoá đào tạo nghiệp vụ về sử dụng các chương trình mới theo hướng hiện đại hoá hệ thống ngân

hàng do Worldbank tài trợ, các khoá bồi dưỡng nghiệp vụ tín dụng, tổ chức hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về cho vay KHCN có tài sản đảm bảo giữa các tổ chức tín dụng và các ngân hàng với nhau.

Kiến nghị với các cơ quan nhà nước và Chính phủ

Chính phủ cần tăng cường công tác ban hành pháp luật nhằm tạo sự thống nhất, đồng bộ của môi trường pháp lý để cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh. Với một môi trường kinh doanh được đảm bảo tốt, các cá nhân sẽ yên tâm bỏ vốn vào sản xuất kinh doanh, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho mở rộng cho vay KHCN có tài sản đảm bảo của chi nhánh Huế.

Chính phủ cũng cần chỉ đạo Ủy ban nhân dân các cấp và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền (sở tài nguyên môi trường) đẩy nhanh tiến độ cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà và quyền sử dụng đất cho các hộ gia đình và các cá nhân, tạo thuận lợi cho họ trong việc lấy các tài sản này làm tài sản đảm bảo khi vay vốn tại ngân hàng. Nếu hoạt động này được triển khai tốt thì sẽ có nhiều KHCN có tài sản đảm bảo vay được vốn từ ngân hàng hơn do họ đã có tài sản đảm bảo.

KẾT LUẬN

Nhìn chung, tuy hoạt động cho vay KHCN có tài sản đảm bảo là một hoạt động nhỏ trong hoạt động cấp tín dụng của ngân, nhưng nó đã mang lại những hiệu quả kinh tế - xã hội thiết thực không nhỏ đối với các NHTM mà còn đối với nền kinh tế nói chung. Cho vay KHCN có tài sản đảm bảo là xu thế chung của toàn cầu tại các NHTM. Nhận thấy được vai trò quan trọng của cho vay KHCN có tài sản đảm bảo, chi nhánh Huế trong những năm qua cũng đã triển khai loại hình cho vay này và cũng đạt được những kết quả đáng khích lệ.

Song song với những những kết quả đạt được thì chi nhánh Huế còn có những hạn chế trong hoạt động cho vay KHCN có tài sản đảm bảo. Những hạn chế này do cả các nguyên nhân khách quan và chủ quan gây ra. Điều này đã ảnh hưởng lớn đến việc phát triển hoạt động này tại đơn vị. Do đó, nếu có những biện pháp khắc phục được những vướng mắc đang tồn tại thì chắc chắn chi nhánh Huế sẽ thành công hơn nữa trong lĩnh vực này.

Qua nghiên cứu lý luận và thực trạng của hoạt động cho vay KHCN có tài sản đảm bảo tại VCB Huế, bài viết này đã nêu rất nhiều phân tích, đánh giá về kết quả đạt được và những hạn chế; Đồng thời, em cũng đã đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay KHCN có tài sản đảm bảo tại ngân hàng. Em hy vọng rằng, những biện pháp này sẽ được VCB Huế tham khảo và vận dụng vào hoạt động kinh doanh của mình.

Đây là một đề tài, một nghiệp vụ không mới đối với hoạt động của ngân hàng nhưng là nội dung quan tâm của Vietcombank chi nhánh Huế nói riêng và của những ngân hàng trước đây chỉ tập trung kinh doanh bán buôn, cho vay doanh nghiệp nói chung. Vì vậy, trong tình hình hội nhập có sự cạnh tranh gay gắt không chỉ ở các ngân hàng trong nước mà còn ở các ngân hàng nước ngoài khiến cho mảng hoạt động kinh doanh bán buôn trước đây không còn là lợi thế so sánh nữa. Để tồn tại và phát triển các ngân hàng này buộc phải chuyển hướng tích cực sang lĩnh vực bán lẻ nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của mình.

Tôi mong muốn nhận được nhiều ý kiến đóng góp của các nhà khoa học, các thầy cô giáo, các nhà quản lý, các đồng nghiệp và các bạn đọc quan tâm đến lĩnh vực này để luận văn được tiếp tục hoàn thiện và nâng cao hơn nữa.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Các văn bản của Vietcombank quy định về hoạt động cho vay, giao dịch đảm bảo tiền vay, chính sách cấp tín dụng, các quy định quy trình sản phẩm của Vietcombank.
2. Nguyễn Đăng Dòn (2013), *Giáo trình tín dụng Ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống kê.
3. Trần Đình Định (2007), *Những chuẩn mực và thông lệ quốc tế về quản lý hoạt động tín dụng Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Tư Pháp
4. Phạm Tiến Đạt (2015), *Định giá bất động sản trong hoạt động tín dụng – cách tiếp cận từ các ngân hàng thương mại*.
5. Phan Thị Thu Hà (2013), *Giáo trình ngân hàng thương mại*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
6. Tô Ngọc Hưng (2014), *Giáo trình ngân hàng thương mại*, NXB Dân trí.
7. Lưu Thị Hương, Vũ Duy Hào (2009), *Tài chính doanh nghiệp*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
8. Nguyễn Minh Kiều (2009), *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản thống kê
9. Ngân hàng TMCP Ngoại thương CN Huế - *Quy trình cấp tín dụng bán lẻ*.
10. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt nam – Chi nhánh Huế (2016), *Báo cáo tổng kết năm*.
11. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam- Chi nhánh Huế(2013), *Báo cáo tổng kết năm*.
12. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam- Chi nhánh Huế(2014), *Báo cáo tổng kết năm*.
13. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam- Chi nhánh Huế(2015), *Báo cáo tổng kết năm*.
14. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010), *Luật các tổ chức tín dụng*.
15. Tạp chí Thông tin Tín dụng, *Đánh giá về hoạt động tín dụng*.

Tài liệu trên một số website:

16. <http://www.bantintaichinh.com>; <http://www.cafef.vn>
17. Website của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (<http://www.sbv.gov.vn>).
18. Website của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (<http://www.bidv.com.vn>)
19. Website của Ngân hàng HSBC Việt Nam (<http://www.hsbc.com.vn/1/2/home>)
20. Website của Ngân hàng ANZ Việt Nam (<http://www.anz.com/vietnam/vn>)
21. Website của Tạp chí The Asean Banker (<http://www.aseanbankers.org>)