

VÕ HẠ BẢO ĐÀN



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

VÕ HẠ BẢO ĐÀN

**PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM – CHI NHÁNH THỪA THIÊN 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

VÕ HẠ BẢO ĐAN

**PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM – CHI NHÁNH THỪA THIÊN 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:

PGS.TS TRẦN VĂN GIAO

THỪA THIÊN HUẾ - NĂM 2017

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này, ngoài sự nỗ lực của bản thân, tôi đã nhận được sự giúp đỡ và hướng dẫn tận tình của thầy cô, bạn bè đồng nghiệp. Tôi xin gửi lời cảm ơn đến mọi người

Lời đầu tiên tôi xin chân thành cảm ơn thầy PGS.TS Trần Văn Giao đã trực tiếp hướng dẫn, đã chỉ bảo tôi tận tình, hết lòng tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin gửi lời cảm ơn đến toàn thể quý thầy cô giáo của Học viện Hành chính Quốc gia đã giảng dạy và truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên ngành trong thời gian qua.

Xin gửi lời cảm ơn chân thành đến gia đình đã động viên, tạo điều kiện cho tôi học tập và nghiên cứu hoàn thành luận văn này

Trong thời gian ngắn, bên cạnh đó trình độ còn hạn chế nên luận văn không tránh khỏi thiếu sót. Vì vậy, tôi rất mong nhận được sự góp ý của thầy cô giáo để luận văn được hoàn thiện hơn

Xin chân thành cảm ơn !

Học viên

Võ Hạ Bảo Đan

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong Luận văn là do chính bản thân tôi tổng hợp từ các báo cáo tài chính và hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Các số liệu hoàn toàn trung thực, chính xác và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Huế, ngày tháng ... năm 2017

Học viên

Võ Hạ Bảo Đan

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài luận văn	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận văn.....	3
3. Mục đích và nhiệm vụ của luận văn	4
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn	4
5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của luận văn	4
6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn.....	5
7. Kết cấu của luận văn.....	5
Chương 1: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	6
1.1 Tổng quan về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại	6
1.1.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng.....	6
1.1.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng	8
1.1.3 Vai trò của cho vay tiêu dùng.....	11
1.1.4 Phân loại cho vay tiêu dùng.....	14
1.2 Phát triển cho vay tiêu dùng	21
1.2.1 Quan niệm về phát triển cho vay tiêu dùng.....	21
1.2.2 Sự cần thiết phải phát triển cho vay tiêu dùng	22
1.2.3 Các chỉ tiêu phản ánh phát triển cho vay tiêu dùng của NHTM	24
1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển cho vay tiêu dùng	28
1.3.1 Các nhân tố khách quan.....	28
1.3.2 Các nhân tố chủ quan.....	31
1.4. Kinh nghiệm của nước ngoài và các ngân hàng thương mại trong nước về cho vay tiêu dùng có thể nghiên cứu tại Ngân hàng Nông Nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế.....	32
1.4.1. Kinh nghiệm của nước ngoài.....	32

1.4.2. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại trong nước.....	35
1.4.3. Những vấn đề có thể rút ra nghiên cứu tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Huế.....	36
Tóm tắt chương 1	39
Chương 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH TỈNH THỪA THIÊN HUẾ GIAI ĐOẠN (2014-2016)	40
2.1 Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên TT Huế	40
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế	40
2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy	43
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh tỉnh TT Huế giai đoạn 2014-2016	46
2.2 Thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Chi nhánh TT Huế qua 3 năm (2014-2016)	56
2.2.1 Quy định về cho vay tiêu dùng tại Agribank TT Huế giai đoạn 2014-2016	56
2.2.2 Thực trạng về phát triển cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Agribank chi nhánh TT Huế qua 3 năm (2014-2016).	59
2.2.3 Các chỉ tiêu đánh giá việc phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn chi nhánh TT Huế giai đoạn 2014-2016	77
2.2.4.Thị phần tín dụng CVTD của Agribank Thừa Thiên Huế so với các Ngân hàng cùng địa bàn	85
2.2.5. Các chỉ tiêu định tính.....	86
2.3 Đánh giá chung thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế.....	87

2.3.1 Những kết quả đạt được.....	87
2.3.2 Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân	90
Tóm tắt chương 2	94
Chương 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM- CHI NHÁNH TỈNH THỪA THIÊN HUẾ	95
3.1 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh và cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế.....	95
3.1.1 Định hướng chung về phát triển hoạt động kinh doanh	95
3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế	97
3.2 Giải pháp về phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế.....	98
3.2.1 Nhóm giải pháp chung.....	98
3.2.2. Nhóm giải pháp chuyên môn.....	102
3.2.3 Nhóm giải pháp điều kiện.....	103
3.3 Một số kiến nghị	106
3.3.1 Kiến nghị với Chính phủ	106
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	107
3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.....	108
Tóm tắt chương 3	110
KẾT LUẬN	111
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	112

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Chi nhánh qua 3 năm.....	46
Bảng 2.2: Tình hình cho vay tại ngân hàng Agribank CN Thừa Thiên Huế (2014-2016)	48
Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại chi nhánh qua 3 năm	55
Bảng 2.4: Tình hình hoạt động cho vay chung tại Agribank Chi nhánh TT Huế (2014 – 2016)	60
Bảng 2.5 Tình hình cho vay tiêu dùng phân theo thời hạn vay của Agribank Huế giai đoạn 2014-2106.....	65
Bảng 2.6 Tình hình cho vay tiêu dùng phân theo mục đích vay vốn của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	69
Bảng 2.7 Tình hình cho vay tiêu dùng phân theo hình thức bảo đảm tiền vay của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	75
Bảng 2.8 Tình hình tăng trưởng CVTD của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	78
Bảng 2.9 Tình hình tăng số lượng khách hàng vay tiêu dùng giai đoạn 2014-2016	81
Bảng 2.10 Tình hình nợ quá hạn CVTD của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016....	82
Bảng 2.11 Tình hình nợ xấu CVTD của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016	83
Bảng 2.12 Tỷ suất lợi nhuận CVTD của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	84
Bảng 2.13: Thời gian chờ đợi xét duyệt hồ sơ tại Agribank Huế	87

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1 Cho vay tiêu dùng gián tiếp	18
Sơ đồ 1.2 Cho vay tiêu dùng trực tiếp.....	20
Sơ đồ 2.1 Bộ máy quản lý tại chi nhánh Agribank Thừa Thiên Huế.....	44
Sơ đồ 2.2 Quy trình tín dụng của chi nhánh Agribank CN Thừa Thiên Huế	58

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1 Tình hình doanh số CVTD theo thời hạn của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	63
Biểu đồ 2.2 Tình hình doanh số thu nợ CVTD theo thời hạn của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	66
Biểu đồ 2.3 Tình hình dư nợ CVTD theo thời hạn của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	67
Biểu đồ 2.4 Tình hình nợ xấu CVTD theo thời hạn của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	67
Biểu đồ 2.5 Tình hình doanh số CVTD theo mục đích của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	70
Biểu đồ 2.6 Tình hình doanh số thu nợ CVTD theo mục đích của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	71
Biểu đồ 2.7 Tình hình dư nợ CVTD theo mục đích của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	72
Biểu đồ 2.8 Tình hình nợ xấu CVTD theo mục đích của Agribank Huế giai đoạn 2014-2016.....	73
Biểu đồ 2.9: Thị phần Dư nợ CVTD đến cuối năm 2016 của một số Ngân hàng tại địa bàn Thừa Thiên Huế.....	86

DANH MỤC VIẾT TẮT

AGRIBANK	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
ACB	Ngân hàng Á Châu
BIDV	Ngân hàng đầu tư và phát triển
CVTD	Cho vay tiêu dùng
CN	Chi nhánh
Eximbank	Ngân hàng Xuất nhập khẩu
MB	Ngân hàng Quân Đội
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
NHNT	Ngân hàng Ngoại thương
NHTM	Ngân hàng Thương mại
TCTD	Tổ chức Tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TW	Trung Ương
TSDB	Tài sản đảm bảo
VIETINBANK	Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam
VCB	Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài luận văn

Việt Nam là quốc gia đang phát triển và có tốc độ tăng trưởng ổn định ở khu vực Đông Nam Á, với nhiều thỏa thuận hợp tác kinh tế mà Việt Nam vừa đạt được với các quốc gia có nền kinh tế phát triển, chắc chắn sẽ mang lại nhiều kết quả khả quan cho nền kinh tế trong nước. Khi nền kinh tế phát triển ổn định, tỷ lệ thất nghiệp giảm, thu nhập cho người lao động tăng lên kết hợp với yếu tố dân số trẻ tập trung nhiều ở khu vực thành thị sẽ thúc đẩy nhu cầu mua sắm và tiêu dùng phục vụ đời sống. Tốc độ phát triển rất nhanh trong vài năm trở lại đây của các kênh tài chính tiêu dùng trong hệ thống ngân hàng và sự ra đời của hàng loạt công ty tài chính với rất nhiều dịch vụ đa dạng, chúng ta cũng đã nhận thấy rõ ràng tiềm năng của thị trường này.

Ngân hàng là một tổ chức kinh doanh tiền tệ. Do vậy thu nhập của ngân hàng phụ thuộc vào các hoạt động của ngân hàng. Hoạt động cho vay tiêu dùng là hoạt động quan trọng của cho vay ngân hàng nhằm bảo đảm tăng thu nhập, vì vậy phát triển cho vay tiêu dùng là một trong những vấn đề hết sức quan trọng nhằm bảo đảm thu nhập và thương hiệu của của các ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường. Để tồn tại, phát triển và nâng cao năng lực cạnh tranh, hiệu quả thì vấn đề phát triển cho vay tiêu dùng trong các ngân hàng là cấp thiết và có ý nghĩa hết sức quan trọng của các ngân hàng thương mại.

Chính vì vậy, phát triển mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng đang trở thành xu thế tất yếu. Trong 5 năm trở lại đây, Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Huế trong thời gian qua đã đạt được những thành tựu to lớn trong việc phát triển dịch vụ thanh toán thẻ, các dịch vụ tiện ích của ngân hàng đã phát triển với tốc độ khá cao, tạo điều kiện cho người dân dễ dàng hơn trong việc tiếp cận nguồn vốn từ ngân hàng để hoạt động sản xuất kinh doanh cũng như nhu cầu cải thiện cuộc sống. Trên cơ sở nền tảng

công nghệ vững chắc, Agribank triển khai các hệ thống ứng dụng đa dạng như: Hệ thống Corebanking, hệ thống quản lý thẻ từ và thẻ chip theo chuẩn EMV, hệ thống Mobile banking, hệ thống Internet banking..., để cung cấp cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ tối ưu nhất. Bên cạnh các ngân hàng đang hướng tới cung cấp dịch bán lẻ để đáp ứng nhu cầu của cá nhân và các hộ gia đình. Trong đó, việc cho vay với mục đích mua, xây dựng hoặc sửa chữa lớn nhà ở, cho vay mua xe ô tô, cho vay cán bộ công nhân viên chức, cán bộ quản lý... đã có rất nhiều ngân hàng triển khai thực hiện trong đó có cả Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) . Rõ ràng việc ngân hàng tìm được hướng để tăng lợi nhuận trong thời điểm tăng trưởng tín dụng thấp hiện nay là hoàn toàn hợp lý.

Cùng với xu hướng chung của toàn hệ thống, dưới áp lực cạnh tranh với các NHTM khác, Agribank đã không ngừng nâng cao năng lực tài chính, đổi mới công nghệ ngân hàng, nâng cao năng lực quản trị điều hành, mở rộng và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, gia tăng khả năng cạnh tranh. Với sự phát triển của các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam- Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế đã có bước phát triển đáng kể cả về dư nợ cho vay, số lượng khách hàng và hiệu quả hoạt động mang lại. Tuy nhiên, so với tiềm năng, lợi thế vốn có của mình thì hoạt động cho vay tiêu dùng của Agribank vẫn chưa vận dụng hết khả năng lợi thế đó. Vì vậy, phát triển cho vay tiêu dùng là một vấn đề cần được đặt ra để Agribank khai thác hết tiềm năng, thế mạnh của mình nhằm mở rộng hoạt động kinh doanh, tăng tính cạnh tranh với các ngân hàng trên địa bàn, giảm thiểu rủi ro và gia tăng lợi nhuận trong hoạt động kinh doanh.

Căn cứ từ những vấn đề trên, tác giả đã chọn đề tài “ ***Phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế***” làm đề tài luận văn cao học là phù hợp với chuyên ngành đào tạo và có ý nghĩa khoa học và thực tiễn nhất định.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận văn

Cho vay tiêu dùng là một vấn đề đang được nhiều nhà kinh tế trong và ngoài nước quan tâm nghiên cứu. Cùng với sự sôi động của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Việt Nam trong những năm gần đây, các nghiên cứu trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng càng ngày càng trở nên phong phú, đa dạng và có thể kể đến như:

- Bùi Thị Thủy (2014), “Phát triển cho vay tiêu dùng tại chi nhánh ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Thừa Thiên Huế”, Luận văn Thạc sỹ, Học viện hành chính quốc gia.

Đề tài đã nghiên cứu phát triển cho vay tiêu dùng dựa trên phân tích thực trạng tín dụng, tình hình sản phẩm để đề ra chiến lược marketing tại ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển năm 2014 chưa đi sâu về việc phát triển cho vay tiêu dùng và phạm vi nghiên cứu của đề tài này cũng khác so với đề tài mà tác giả lựa chọn

- Nguyễn Thị Hồng Diệu (2014), “Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Á, chi nhánh Huế”, Luận văn Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng.

Đề tài này tập trung nghiên cứu phát triển cho vay tiêu dùng dựa trên mức tăng trưởng, phát triển khách hàng, phân tích thông tin khảo sát. Đề tài chưa đánh giá rõ sự phát triển từ số liệu cụ thể tại NH TMCP Đông Á, chi nhánh Huế năm 2014, tác giả nghiên cứu đề tài này khác so với đề tài tác giả lựa chọn.

- Nguyễn Thị Thu Tím (2014), “Phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam)”, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Kinh tế Tp Hồ Chí Minh.

Đề tài này chưa đi sâu về những giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng trong giai đoạn 2014-2016, đề tài chỉ nghiên cứu quy mô tăng trưởng, sản phẩm cho vay tiêu dùng mà chưa đánh giá chất lượng cho vay từ phía ngân hàng.

Từ những lập luận trên, việc chọn đề tài của tác giả là không trùng lặp và đây là công trình khoa học độc lập của tác giả.

3. Mục đích và nhiệm vụ của luận văn

- Mục đích nghiên cứu:

Trên cơ sở lý luận và thực trạng luận văn là đề xuất các giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế.

-Nhiệm vụ nghiên cứu:

+ Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về cho vay tiêu dùng của NHTM.
+ Mô tả, phân tích, đánh giá thực trạng về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2014-2016.

+ Định hướng, đề xuất các giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế .

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn

- Đối tượng nghiên cứu:

+ Về lý luận: Hệ thống hóa những vấn đề về phát triển cho vay tiêu dùng
+ Về thực tiễn: Nghiên cứu về thực trạng và đề xuất được những giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế

- Phạm vi nghiên cứu:

+*Về không gian:* Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế

+*Về thời gian:* Từ năm 2014 đến năm 2016

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của luận văn

- Phương pháp luận: dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và duy vật lịch sử.

+Phương pháp chủ nghĩa duy vật biện chứng: nhằm tìm ra mối quan hệ biện chứng giữa thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng và phát triển hoạt động cho vay

+Phương pháp duy vật lịch sử để phân tích chính sách cho vay tiêu dùng qua từng thời kỳ

- **Phương pháp nghiên cứu:** Luận văn đã sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, trong đó chủ yếu là phương pháp phân tích, tổng hợp, diễn giải, quy nạp, thống kê, so sánh để phân tích và đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về cho vay tiêu dùng

- Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng trong bối cảnh hiện nay.

- Đánh giá ưu điểm và nhược điểm trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Đưa ra phương hướng và giải pháp tiếp tục phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo...nội dung của luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở khoa học về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2014-2016.

Chương 3: Định hướng và giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế.

Chương 1: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Tổng quan về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

1.1.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng

1.1.1.1 Sự ra đời và phát triển của cho vay tiêu dùng

Vào những năm 1980, hệ thống ngân hàng thương mại của Mỹ phải tiến hành cải cách với lý do dưới sức ép của cạnh tranh, việc thực hiện nghiệp vụ của các ngân hàng thương mại gặp nhiều bất lợi. Trong thực tế, sức mạnh cạnh tranh đã tạo ra những thay đổi trong lĩnh vực công nghệ, dân số học, luật pháp và chính nó cũng góp phần vào sự thay đổi về dịch vụ mà ngân hàng cung ứng, đồng thời cũng làm giảm vai trò của các ngân hàng thương mại trong hệ thống tài chính dẫn đến sự thay đổi cơ cấu trong các ngân hàng. Môi trường cạnh tranh thay đổi một cách nhanh chóng, cùng với nó là việc các ngân hàng không còn duy trì được khả năng cạnh tranh như trước. Hiện tượng này mang nét đặc trưng của cuộc khủng hoảng trong những năm 1930 nhưng nó xoá dần khả năng đứng vững của các ngân hàng dẫn đến một hệ thống ngân hàng yếu kém, hoạt động không hiệu quả.

Cuộc khủng hoảng trong hệ thống ngân hàng bắt đầu vào những năm 1970 khi các nhà môi giới lập ra “thị trường tiền tệ bán lẻ” dẫn đến cuộc cạnh tranh giữa các công ty tài chính tiêu dùng, các công ty thương mại với các ngân hàng. Do đó, đến đầu những năm 1980, trước đòi hỏi của các ngân hàng về một “lĩnh vực tham gia ở mức độ cao hơn”, Quốc hội Mỹ đã cho phép các ngân hàng cung ứng nhiều sản phẩm và dịch vụ mới.

Những thay đổi đó đòi hỏi các ngân hàng phải đổi mới công nghệ để thích ứng và để nâng cao khả năng cạnh tranh. Đầu tiên, đó là việc các ngân hàng sử dụng hệ thống máy vi tính nhằm giảm thời gian và chi phí quản lý. Kế đến là sự xuất hiện của máy rút tiền tự động (Automated Teller Machine- ATM) được đặt

ở các trung tâm buôn bán, phi trường, các trung tâm vận tải nhằm tạo thuận lợi cho người sử dụng dịch vụ ngân hàng và giảm chi phí xây cất cho ngân hàng.

Cùng với thời gian, hoạt động cấp tín dụng của các ngân hàng đã thay đổi. Nếu như trước đây các ngân hàng chỉ giới hạn phạm vi hoạt động trong cho vay thương mại thì ngày nay họ đã mở rộng thêm hoạt động cho vay tiêu dùng đặc biệt là sau cuộc khủng hoảng vào những năm 1930.

Cải cách lớn nhất trong lĩnh vực tài chính trong thời gian này là việc các qui định về kiểm soát tiền tệ và các qui định khác đối với các tổ chức tài chính làm nhiệm vụ ký thác đã được ban hành thành luật. Sắc luật này cho phép các ngân hàng tiết kiệm công cộng liên bang được kinh doanh, hợp tác và có các quan hệ cho vay với các doanh nghiệp nhận tiền ký thác, được tiến hành cho vay tiêu dùng và cung ứng các dịch vụ khác.

Như vậy hệ thống ngân hàng Mỹ đã có sự cải tổ để nâng cao tính cạnh tranh không chỉ với các tổ chức tài chính trong nước mà với cả các tổ chức nước ngoài. Từ đó cho vay tiêu dùng đã ra đời và chính thức được công nhận như một nghiệp vụ của ngân hàng. Đến năm 1987, sau khoảng 7 năm ban hành luật này, các ngân hàng Mỹ đã cung cấp 80% khối lượng tín dụng tiêu dùng, trong đó 45% dựa trên cơ sở cho vay trả góp. Ngày nay cho vay tiêu dùng đã phát triển mạnh theo xu thế chung của nền kinh tế thế giới.

1.1.1.2 Khái niệm cho vay tiêu dùng

Có nhiều quan điểm khác nhau về cho vay tiêu dùng, có người cho rằng: “Cho vay tiêu dùng của ngân hàng nhằm tài trợ cho các nhu cầu tiêu dùng của hộ gia đình và cá nhân” [9, tr.66], có ý kiến khác lại cho rằng: “Tín dụng tiêu dùng là loại tín dụng cấp cho các cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng như: mua sắm nhà cửa, xe cộ, các loại hàng hóa bền chắc như tủ lạnh, điều hòa, máy giặt...”, [10, tr.120] hay cho vay tiêu dùng là loại cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu và mua sắm tiện nghi sinh hoạt gia đình nhằm nâng cao đời sống dân cư. Khách hàng vay là những người có thu nhập không cao nhưng ổn định, chủ yếu là công

nhân viên chức hưởng lương có việc làm ổn định và số lượng khách hàng thì rất đông.

Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tiêu dùng rất hữu ích nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu, mua sắm, sửa chữa nhà cửa... của các cá nhân, hộ gia đình. Các khoản vay này giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hoá, dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo cho họ có được một cuộc sống với chất lượng cao hơn như mua xe, mua nhà, nghỉ ngơi, du lịch...

Dù có nhiều cách hiểu khác nhau, nhưng tất cả các quan niệm trên đều có một điểm chung: Cho vay tiêu dùng là hoạt động cho vay của NHTM để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của người dân. Từ đó có thể hiểu rằng: “Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng trong đó ngân hàng thoả thuận để khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình sử dụng một khoản tiền với mục đích tiêu dùng theo nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi sau một thời gian nhất định”.

1.1.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng

1.1.2.1 Đặc điểm về đối tượng cho vay tiêu dùng

➤ Đối tượng cho vay tiêu dùng theo mức thu nhập

+ Những người có thu nhập thấp: Nhu cầu tín dụng của nhóm người này thường rất hạn chế do nguồn thu nhập không đủ để thoả mãn những nhu cầu đa dạng của họ. Tuy nhiên, họ cũng có những mong muốn chi tiêu không khác mấy so với với những người có thu nhập cao hơn. Do đó, nếu có biện pháp phù hợp cũng có thể hình thành được các khoản vay hợp lý đến các nhóm đối tượng này.

+ Những cá nhân có thu nhập trung bình: Nhu cầu tín dụng của nhóm này có xu hướng tăng trưởng ngày càng mạnh bởi khoản tích lũy của nhóm này tuy ít song thu nhập trong tương lai của họ có phần ổn định có thể chi trả cho những nhu cầu tiêu dùng hiện tại.

+ Những cá nhân có thu nhập cao: Những người này thường cần tới những khoản vay với tư cách là những khoản phụ trợ linh hoạt, trợ giúp thêm cho khả năng thanh toán đặc biệt khi tiền của họ đã bị trói chặt vào những khoản

đầu tư dài hạn. Mặc dù việc vay mượn nhằm mục đích tiêu dùng của họ chỉ thể hiện một tỷ trọng nhỏ trong tổng số tài sản mà họ sở hữu nhưng lại là những món tiền lớn so với các nhóm khách hàng khác nên các ngân hàng tỏ ra đặc biệt quan tâm đến nhóm khách hàng này.

➤ Đối tượng cho vay tiêu dùng theo tình trạng việc làm: Nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân còn phụ thuộc vào tính chất công việc, nghề nghiệp hoặc nơi công tác. Xét theo khía cạnh này, chúng ta có các nhóm khách hàng sau:

- + Những người làm công ăn lương.
- + Những người có công việc kinh doanh riêng.
- + Những người hành nghề chuyên nghiệp (Bác sĩ, ca sĩ, tư vấn...).
- + Những người lao động tự do.

Trên thực tế, những người thuộc 3 nhóm đầu có thu nhập cao và ổn định hơn so với những người thuộc nhóm cuối nên nhu cầu vay tiêu dùng cũng chủ yếu phát sinh từ 3 nhóm trên.

1.1.2.2 Đặc điểm về quy mô

Quy mô mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn

Các khách hàng khi tìm đến ngân hàng nhằm mục đích vay tiêu dùng thường có nhu cầu vốn không lớn lắm. Đó là vì: Khi xác định mua sắm bất cứ vật dụng gì người tiêu dùng phải có một khoản tích lũy từ trước (vì không khi nào các ngân hàng cho vay đến 100% nhu cầu vốn) và các vật dụng trong gia đình thường không quá đắt đỏ, kể cả khi người tiêu dùng vay để mua nhà, xây nhà hoặc sửa chữa nhà ở thì quy mô các khoản đó cũng không quá lớn đối với một ngân hàng. Nhưng số lượng các khoản vay tiêu dùng lại lớn do đối tượng của cho vay tiêu dùng là mọi tầng lớp dân cư trong xã hội.

1.1.2.3 Đặc điểm về lãi suất

Các khoản vay tiêu dùng có lãi suất “cứng nhắc”

Không như hầu hết các khoản vay kinh doanh hiện nay, lãi suất có thể thay đổi theo điều kiện thị trường, các khoản vay tiêu dùng thường có lãi suất ở

một mức cố định, đặc biệt là trong cho vay tiêu dùng trả góp. Ngay cả khi quan hệ tín dụng được xác lập thì mức lãi suất đã được đưa ra và duy trì trong suốt thời hạn vay (kể cả có thay đổi lãi suất thì việc thay đổi đó cũng được qui định ngay trong hợp đồng tín dụng khi ký kết).

1.1.2.4 Đặc điểm về rủi ro

Các khoản cho vay tiêu dùng thường có độ rủi ro cao

Vì đối tượng của hoạt động cho vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình nên bên cạnh các yếu tố khách quan từ bên ngoài còn có các yếu tố chủ quan từ chính người tiêu dùng. Các yếu tố khách quan như thiên tai, bệnh tật, mất mùa, thất nghiệp và chu kỳ kinh tế. Thời kỳ nền kinh tế mở rộng và mọi người dân đều lạc quan tin tưởng vào tương lai thì nhu cầu tiêu dùng sẽ tăng lên nhưng khi nền kinh tế suy thoái, các cá nhân, hộ gia đình thường có tư tưởng dự phòng cho tương lai, họ sẽ hạn chế tiêu dùng và tăng cường tích lũy. Đây là thời kỳ khó khăn cho các nhà sản xuất và các ngân hàng trong việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ. Ngoài ra, cho vay tiêu dùng còn chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố chủ quan từ phía người tiêu dùng khi họ muốn vay mượn để chi tiêu nhưng không muốn trả. Trong những trường hợp như vậy thì dù có nắm giữ tài sản đảm bảo hay không thì các ngân hàng vẫn phải đối mặt với rủi ro giảm thu nhập. Mặt khác, do các khoản vay tiêu dùng có lãi suất “cứng nhắc” nên khi chi phí huy động tăng lên, ngân hàng phải đối mặt với rủi ro lãi suất.

1.1.2.5 Đặc điểm về chi phí và lợi nhuận

- Các khoản cho vay tiêu dùng có chi phí khá lớn

Đặc điểm của các khoản cho vay tiêu dùng là qui mô mỗi khoản vay nhỏ, thời gian vay thường không dài trong khi tâm lý người đi vay là không muốn công khai tình hình tài chính nên việc thẩm định trước khi cho vay tốn nhiều thời gian và chi phí. Đồng thời, số lượng các khoản vay tiêu dùng lớn nên ngoài các chi phí trên ngân hàng còn phải chịu các chi phí khác như chi phí quản lý khoản vay, theo dõi và kiểm tra khách hàng thường xuyên... Vì thế, CVTD trở thành một trong những khoản mục có chi phí lớn nhất trong hoạt động tín dụng ngân hàng.

- Cho vay tiêu dùng là một trong những khoản mục tín dụng có khả năng sinh lời cao nhất mà ngân hàng thực hiện, do các khoản cho vay tiêu dùng được định giá rất cao (bao hàm cả một phần rủi ro lãi suất) đến mức mà bản thân lãi suất vay vốn trên thị trường lẫn tỷ lệ tổn thất tín dụng phải tăng lên đáng kể thì hầu hết các khoản cho vay tiêu dùng mới không mang lại lợi nhuận. Việc định giá cao là do cho vay tiêu dùng là khoản mục cho vay có chi phí lớn và độ rủi ro cao. Hơn nữa khi vay tiền, người tiêu dùng dường như kém nhạy cảm với lãi suất. Người tiêu dùng thường quan tâm đến khoản tiền phải trả hàng tháng hơn là lãi suất (mặc dù rõ ràng là lãi suất ghi trên hợp đồng ảnh hưởng đến qui mô số tiền phải trả). Trong khi lãi suất không phải là một trong những yếu tố quan trọng mà hộ gia đình quan tâm thì mức thu nhập và trình độ dân trí lại tác động rất lớn đến việc sử dụng các khoản tiền vay của người tiêu dùng. Những người có thu nhập ổn định thường có xu hướng chi tiêu nhiều hơn thu nhập vì họ cho rằng thu nhập trong tương lai sẽ có thể đảm bảo chi trả cho những nhu cầu hiện tại. Mặt khác, nếu như trong kinh doanh người ta thường phải hạch toán lỗ, lãi thì trong tiêu dùng người ta đặt yếu tố thoả mãn lên hàng đầu dù có phải trả chi phí lớn hơn.

Chính vì triển vọng về lợi nhuận do hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại mà dù phải đối mặt với khá nhiều thách thức nhưng các ngân hàng trên toàn thế giới hiện nay đều hướng sự quan tâm vào hoạt động này, coi nó như một trong những lĩnh vực có vai trò chủ đạo trong dịch vụ ngân hàng cũng như trong quản lý ngân hàng.

1.1.3 Vai trò của cho vay tiêu dùng

1.1.3.1 Người tiêu dùng

Như đã đề cập ở trên, nhu cầu của con người thường rất phong phú và đa dạng từ việc mua sắm các vật dụng gia đình, tiện nghi sinh hoạt đến mua sắm và xây dựng nhà đất, đi du lịch, nghỉ ngơi...nhưng không phải lúc nào thu nhập và tích lũy cũng cho phép họ đáp ứng nhu cầu đó. Điều đó dẫn đến một thực tế là

người ta mua sắm nhà cửa và mua sắm tiện nghi khác khi đã về già, khi đó lợi ích cảm nhận được từ sự hưởng thụ có xu hướng giảm xuống. Cho nên, người tiêu dùng luôn tìm cách kết hợp một cách khéo léo giữa việc thoả mãn nhu cầu với yếu tố thời gian và khả năng thanh toán trong hiện tại và trong cả tương lai. Nghĩa là họ sẽ hưởng thụ phần thu nhập sẽ nhận được trong tương lai.

Mặt khác, việc thoả mãn trước nhu cầu sẽ thúc đẩy người tiêu dùng phần đầu để chi trả cho nhu cầu đó càng sớm càng tốt vì thông thường khi vay ngân hàng để mua sắm, thì chính tài sản đó sẽ trở thành vật đảm bảo đối với ngân hàng mà tâm lý chung không ai muốn nắm giữ tài sản mà không phải là của mình. Điều này gián tiếp đưa đến việc tăng thu nhập trong tương lai của người tiêu dùng.

Chính vì những lý do trên mà ngày càng nhiều các cá nhân, hộ gia đình tìm đến ngân hàng với mong muốn ngân hàng sẽ giúp đỡ họ trong việc mua sắm những hàng hóa thiết yếu, những hàng hóa có giá trị cao nhằm thoả mãn nhu cầu tiêu dùng và nâng cao cuộc sống.

1.1.3.2 Người sản xuất

Mục tiêu của tất cả các nhà sản xuất là giá trị tăng thêm của tài sản, do đó dù bằng cách nào hay cách khác thì họ đều mong muốn tiêu thụ được càng nhiều hàng hóa càng tốt. Tuy nhiên, họ cũng phải đối mặt với một thực tế là không phải lúc nào khách hàng cũng có tiền để thanh toán ngay mà có thể trong vài tuần, vài tháng sau khi họ đã nhận được thu nhập hoặc sau khi đã tích lũy đủ. Mục tiêu tăng lợi nhuận, mở rộng sản xuất kinh doanh, tăng khả năng cạnh tranh với các đối thủ sản xuất cùng loại hàng hoá trên thị trường, các nhà sản xuất sẵn sàng bán hàng hoá trả góp, thậm chí bán chịu trong một thời gian. Để có tiền quay vòng, các cửa hàng này sẽ tìm đến sự trợ giúp của ngân hàng (các ngân hàng có thể mua lại các phiếu nợ của khách hàng, sau đó khi đến hạn khách hàng mang trả thì ngân hàng sẽ thu hoặc ngân hàng sẽ tài trợ cho khách hàng thông qua sự kết hợp với các cửa hàng bán trả góp)

Như vậy việc cấp tín dụng của ngân hàng trong trường hợp này cũng gián tiếp tạo ra thu nhập của người tiêu dùng (tạo công ăn việc làm), nâng cao chất lượng cuộc sống (thúc đẩy việc mở rộng sản xuất, tạo ra khả năng cạnh tranh giữa các hãng thay đổi mẫu mã chủng loại hàng hoá, đáp ứng thị hiếu của người tiêu dùng).

1.1.3.3 Ngân hàng thương mại

Hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại là nhận tiền gửi với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng tiền đó để cho vay, song song với nỗ lực huy động vốn, các ngân hàng thương mại còn cố gắng tối đa trong việc cấp tín dụng cho mọi cá nhân tổ chức mọi kinh tế trong và ngoài nước đối với hầu hết các ngân hàng, khoản mục cho vay thường chiếm quá nửa giá trị tổng tài sản từ 1/2 đến 2/3 nguồn thu của ngân hàng. Đối với cá nhân, hộ gia đình, ngân hàng thực hiện loại hình cho vay chủ yếu như mua ô tô, sắm sửa các phương tiện sinh hoạt, tài trợ cho quá trình học tập hoặc xây dựng và sửa chữa nhà ở ... Mặc dù cấp tín dụng cho các đối tượng này ngân hàng phải đối mặt với nhiều rủi ro song ngày nay các ngân hàng đều tập trung khai thác bởi vì hoạt động này nó tạo ra thu nhập cao cho ngân hàng. Các khoản vay tiêu dùng thường được định giá khá cao (do các khách hàng thường không quá quan tâm đến lãi suất mà trước hết họ quan tâm đến lợi ích mà họ được hưởng, sau đó đến tổng số tiền mà họ phải trả) do đó cho vay tiêu dùng vẫn được coi là khoản mục tín dụng có khả năng sinh lời cao nhất cho ngân hàng. Mặt khác cho vay tiêu dùng có thể hạn chế và loại bỏ được ảnh hưởng của chu kỳ kinh doanh (yếu tố mà theo chu kỳ sẽ dẫn đến sự suy thoái đáng kể trong nhiều tài khoản cho vay kinh doanh truyền thống của ngân hàng) và tránh được sự cạnh tranh gay gắt từ ngân hàng nước ngoài đồng thời thông qua cho vay tiêu dùng, ngân hàng cũng mở rộng được hoạt động, tận dụng được nguồn huy động một cách hiệu quả.

Ngày nay, để tạo ra sự phong phú trong hoạt động và tạo ra những nét hấp dẫn riêng nhằm thu hút khách hàng, các ngân hàng không chỉ cho vay trực tiếp đối với người tiêu dùng mà còn thực hiện việc tài trợ gián tiếp qua các cửa hàng bán lẻ, các cửa hàng bán trả góp.

1.1.3.4 Nền kinh tế

Có thể nói rằng hầu hết các chủ thể trong nền kinh tế, dù là trực tiếp hay gián tiếp cũng đều được hưởng những lợi ích do hoạt động của ngân hàng mang lại. Việc ngân hàng thực hiện cho vay tiêu dùng khách hàng chỉ làm thoả mãn những nhu cầu thiết yếu nâng cao chất lượng của người tiêu dùng việc cho vay này còn thúc đẩy sản xuất, tạo ra công ăn việc làm, tăng khả năng cạnh tranh của các hãng sản xuất kinh doanh, tạo ra sự năng động cho nền kinh tế.

Thông qua hoạt động cấp tín dụng cho người tiêu dùng, các ngân hàng thương mại đã góp phần kích cầu trong nền kinh tế, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tăng sức cạnh tranh của hàng hóa trong nước từ đó hỗ trợ nhà nước trong việc đạt được các mục tiêu xã hội như xoá đói, giảm nghèo, giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập giảm tệ nạn xã hội, cải thiện nâng cao mức sống cho người dân.

1.1.4 Phân loại cho vay tiêu dùng

Thông qua cách phân loại này, chúng ta có thể có được cái nhìn khá toàn diện về hoạt động cho vay tiêu dùng từ nhiều khía cạnh khác nhau.

1.1.4.1 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- ***CVTD cơ trú***: Là khoản tín dụng được cấp nhằm tài trợ cho nhu cầu mua, xây dựng, cải tạo nhà cho khách hàng. Đặc điểm của những món vay này là quy mô thường lớn, thời gian dài.

- ***CVTD phi cơ trú***: Đây là những khoản cho vay phục vụ nhu cầu cải thiện đời sống như mua sắm phương tiện, đồ dùng, du lịch, học hành, y tế hoặc giải trí... Đặc điểm của những khoản tín dụng này là thường có quy mô nhỏ, thời gian tài trợ ngắn.

1.1.4.2 Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ

❖ ***Cho vay tiêu dùng trả góp***: Đây là hình thức cho vay trong đó người đi vay trả nợ (gồm cả gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay, phương thức này thường áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập từng kỳ của người đi vay không đủ để thanh toán hết một lần số nợ vay.

Đối với loại cho vay tiêu dùng này, các ngân hàng thường chú ý đến một số vấn đề cơ bản, có tính nguyên tắc sau:

+ Loại tài sản được tài trợ:

Thực tế cho thấy thiện chí trả nợ của người vay sẽ tốt hơn rất nhiều nếu tài sản được hình thành từ tiền vay đáp ứng nhu cầu cấp thiết của họ lâu dài trong tương lai. Khi lựa chọn tài sản để tài trợ, ngân hàng thường chú ý đến điều này nên chỉ muốn tài trợ cho nhu cầu mua sắm đối với tài sản có thời hạn sử dụng lâu bền và có giá trị lớn vì với những tài sản này, người tiêu dùng sẽ được hưởng những tiện ích từ chúng trong một thời gian dài.

+ Số tiền phải trả trước:

Ngân hàng yêu cầu người đi vay phải thanh toán trước một phần giá trị tài sản cần mua sắm- số tiền này được gọi là số tiền phải trả trước, phần còn lại ngân hàng sẽ cho vay, số tiền trả trước cần phải đủ lớn để một mặt làm cho người vay nghĩ rằng họ chính là chủ sở hữu của tài sản, mặt khác có tác dụng hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Một khi không cảm nhận được rằng mình là chủ sở hữu của tài sản hình thành từ tiền vay thì người vay có thái độ miễn cưỡng trong việc trả nợ. Ngoài ra, khi khách hàng không trả nợ trong nhiều trường hợp ngân hàng đành phải bán và thanh lý tài sản để thu hồi nợ.

Số tiền phải trả trước thường phụ thuộc vào các yếu tố sau:

➤ Loại tài sản: Đối với các tài sản có mức độ giảm giá nhanh thì số tiền phải trả trước nhiều và ngược lại, đối với các tài sản có mức độ giảm giá chậm. Thì số tiền phải trả trước ít.

➤ Thị trường tiêu thụ tài sản sau khi đã sử dụng: nếu hàng hoá đó được tiêu thụ một cách nhanh chóng và dễ dàng sau khi sử dụng thì số tiền trả trước sẽ ít hơn là trong trường hợp ngược lại.

➤ Môi trường kinh tế: nếu môi trường kinh tế ổn định thì thiện chí của ngân hàng trong việc cho vay sẽ tốt hơn và có thể yêu cầu một mức trả trước thấp hơn.

➤ Năng lực tài chính của người đi vay: Người vay có năng lực tài chính tốt đã là một trong những đảm bảo cho việc thu hồi nợ của ngân hàng nên ngân hàng có thể yêu cầu người vay một mức trả trước thấp hơn nếu ngay lúc đó người vay chưa có đủ.

+ Chi phí tài trợ:

Chi phí tài trợ là chi phí mà người đi vay phải trả cho ngân hàng trong việc sử dụng vốn. Chi phí tài trợ chủ yếu bao gồm lãi vay và các chi phí khác có liên quan. Chi phí tài trợ phải đủ trang trải cho chi phí huy động, chi phí hoạt động, rủi ro đồng thời phải mang lại một phần lợi nhuận cho ngân hàng.

+ Điều khoản thanh toán:

Khi xác định điều khoản liên quan đến việc thanh toán nợ của khách hàng, ngân hàng thường chú ý đến các vấn đề sau:

➤ Số tiền thanh toán mỗi định kỳ phải phù hợp với khả năng và thu nhập, trong mối quan hệ hài hoà với nhu cầu chi tiêu khác của khách hàng.

➤ Giá trị tài sản tài trợ không được thấp hơn số tiền tài trợ chưa được thu hồi.

➤ Kỳ hạn trả nợ phải thuận lợi cho việc trả nợ của khách hàng, kỳ hạn trả nợ thường theo tháng vì thông thường, nguồn trả nợ chính của người vay tiêu dùng là lương được nhận hàng tháng.

➤ Thời hạn cho vay không nên quá dài. Thời hạn cho vay bị giới hạn bởi thời gian hoạt động của tài sản tài trợ. Thời hạn cho vay quá dài trong trường hợp giá trị tài sản tài trợ giảm mạnh sẽ dẫn đến rủi ro tín dụng. Hơn nữa khi thời hạn cho vay quá dài thì thiện chí trả nợ của người vay cũng như việc thu nợ thường gặp nhiều rắc rối.

➤ Số tiền khách hàng phải thanh toán cho ngân hàng mỗi kỳ hạn trả nợ có thể được tính theo một trong các cách sau đây:

✓ Phương pháp gộp: Đây là phương pháp thường được áp dụng trong cho vay tiêu dùng trả góp, do tính chất đơn giản và dễ hiểu của nó. Theo phương pháp này, trước hết lãi được tính bằng cách lấy vốn gốc nhân với lãi suất và thời hạn vay, sau đó cộng gộp vào vốn gốc rồi chia cho số kỳ hạn phải thanh toán để tìm số tiền phải thanh toán ở mỗi kỳ trả.

✓ Phương pháp lãi đơn: Theo phương pháp này, vốn gốc người đi vay phải trả từng kỳ hạn trả nợ được tính đều nhau bằng cách lấy vốn vay ban đầu chia cho số kỳ hạn thanh toán, còn lãi phải trả mỗi kỳ được tính trên số tiền mà khách hàng thực sự còn thiếu đối với ngân hàng.

+ Vấn đề phân bổ lãi cho vay theo thời gian:

Khi sử dụng phương pháp gộp để tính lãi, các ngân hàng thường tiến hành phân bổ phần lãi cho vay đã được tính. Việc phân bổ có thể được thực hiện theo định kỳ gắn liền với các kỳ hạn thanh toán hoặc cũng có thể được thực hiện theo quý hoặc theo năm tài chính.

+ Vấn đề trả nợ trước hạn:

Thông thường người đi vay được quyền thanh toán tiền vay trước hạn mà không bị phạt. Nếu tiền trả góp tính theo phương pháp lãi đơn thì vấn đề rất đơn giản, người vay phải thanh toán toàn bộ vốn gốc còn thiếu và lãi vay của kỳ hạn hiện tại (nếu có) cho ngân hàng. Tuy nhiên, nếu tiền trả góp được tính theo phương pháp gộp thì sẽ phức tạp hơn. Vì theo phương pháp này, lãi được tính dựa trên cơ sở giả định rằng tiền vay sẽ được sử dụng cho đến lúc kết thúc hợp đồng, cho nên nếu khách hàng trả trước hạn thì thời hạn trả nợ thực tế sẽ khác thời hạn đã giả định ban đầu và như vậy số tiền lãi phải trả cũng có sự thay đổi. Khi đó người ta phải sử dụng phương pháp phân bổ lãi cho vay theo thời gian.

❖ **Cho vay tiêu dùng phi trả góp:** Đây là hình thức cho vay mà tiền vay được khách hàng thanh toán chỉ một lần khi đến hạn. Thường thì các khoản vay tiêu dùng phi trả góp được cấp cho các nhu cầu vay nhỏ và thời hạn không dài.

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

1.1.4.3 Căn cứ vào hình thức bảo đảm tiền vay

- **Cho vay tín chấp:** Không cần tài sản đảm bảo, dựa hoàn toàn vào uy tín của cá nhân và công ty đang công tác để phục vụ cho các mục đích cá nhân. Hình thức này chỉ áp dụng với một số khách hàng nhất định - người có thu nhập thường xuyên và ổn định.

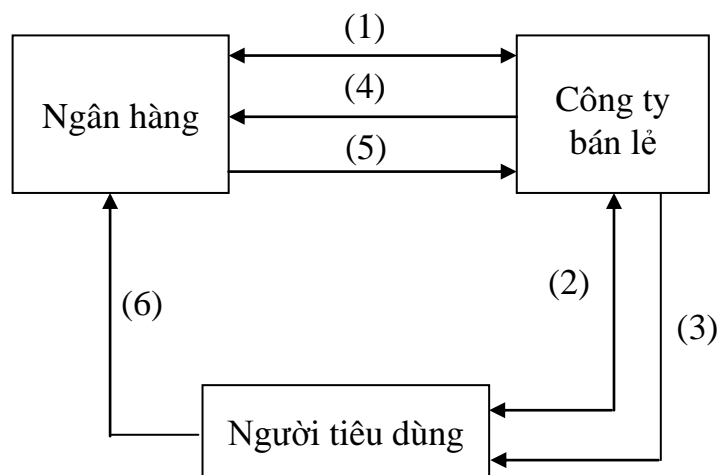
- **Cho vay cầm cố:** Ngân hàng giữ tài sản của khách hàng để đảm bảo các nghĩa vụ của người vay. Danh mục các loại tài sản và điều kiện các loại tài sản được cầm đồ được ngân hàng quy định.

- **Cho vay thế chấp lương:** áp dụng cho khách hàng có, thu nhập ổn định, ngoài các khoản chi tiêu thường xuyên hàng tháng thì còn một phần tích lũy để trả nợ vay.

- **Cho vay có đảm bảo tài sản hình thành từ tiền vay:** áp dụng đối với khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng để mua các tài sản có giá trị, thời gian sử dụng lâu dài.

1.1.4.4 Căn cứ vào hình thức cho vay giữa ngân hàng và khách hàng

❖ **Cho vay tiêu dùng gián tiếp:** Là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hoá hay dịch vụ cho người tiêu dùng



Sơ đồ 1.1: Cho vay tiêu dùng gián tiếp

(Nguồn: Học viện tài chính (2005), Nghiệp vụ NHTM, NXB Tài chính)

(1): Ngân hàng và công ty bán lẻ ký kết hợp đồng mua bán nợ. Trong hợp đồng ngân hàng thường đưa ra các điều kiện về đối tượng khách hàng được bán chịu, số tiền bán chịu tối đa và các loại tài sản bán chịu.

(2): Công ty bán lẻ và người tiêu dùng ký kết hợp đồng mua bán chịu hàng hoá. Thông thường, người tiêu dùng phải trả trước một phần giá trị tài sản.

(3): Công ty bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng.

(4): Công ty bán lẻ bán bộ chứng từ bán chịu hàng hoá cho ngân hàng.

(5): Ngân hàng thanh toán tiền cho công ty bán lẻ.

(6): Người tiêu dùng thanh toán tiền trả góp cho ngân hàng.

+ Cho vay tiêu dùng gián tiếp có ưu điểm:

➤ Cho phép ngân hàng dễ dàng tăng doanh số cho vay tiêu dùng.

➤ Cho phép ngân hàng tiết kiệm được chi phí trong cho vay.

➤ Là nguồn gốc của việc mở rộng quan hệ với khách hàng và các hoạt động khác.

➤ Trong trường hợp có quan hệ với những công ty bán lẻ tốt, cho vay tiêu dùng gián tiếp an toàn hơn cho vay tiêu dùng trực tiếp.

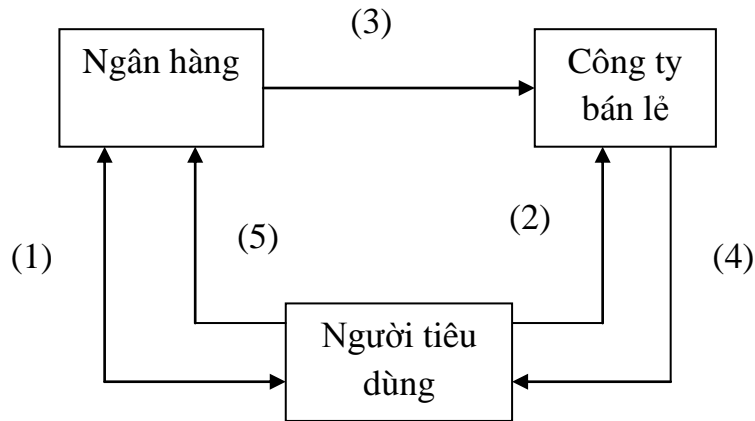
+ Bên cạnh những ưu điểm trên, cho vay tiêu dùng gián tiếp có một số nhược điểm sau:

➤ Ngân hàng không tiếp xúc trực tiếp với người tiêu dùng đã được bán chịu.

➤ Thiếu sự kiểm soát của ngân hàng khi công ty bán lẻ thực hiện việc bán chịu hàng hoá.

➤ Kỹ thuật nghiệp vụ cho vay tiêu dùng gián tiếp có tính phức tạp cao.

❖ **Cho vay tiêu dùng trực tiếp:** Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ những người này. Cho vay tiêu dùng trực tiếp thường được thực hiện theo sơ đồ sau:



Sơ đồ 1.2: Cho vay tiêu dùng trực tiếp

(Nguồn: Học viện tài chính (2005), *Nghiệp vụ NHTM*, NXB Tài chính)

(1): Ngân hàng và người tiêu dùng ký kết hợp đồng vay.

(2): Người tiêu dùng trả trước một phần số tiền mua tài sản cho công ty bán lẻ.

(3): Ngân hàng thanh toán số tiền mua tài sản còn thiếu cho công ty bán lẻ.

(4): Công ty bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng.

(5): Người tiêu dùng thanh toán tiền vay cho ngân hàng.

+ So với cho vay tiêu dùng gián tiếp, cho vay tiêu dùng trực tiếp có những ưu điểm sau:

➤ Trong cho vay tiêu dùng trực tiếp ngân hàng có thể tận dụng được sở trường của nhân viên tín dụng. Những người này thường được đào tạo chuyên môn và có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực tín dụng cho nên các quyết định tín dụng trực tiếp của ngân hàng thường có chất lượng cao hơn so với trường hợp chúng được quyết định bởi những công ty bán lẻ hoặc nhân viên tín dụng của công ty bán lẻ. Ngoài ra, trong hoạt động của mình, nhân viên tín dụng ngân hàng có xu hướng chú trọng đến việc tạo ra các khoản vay có chất lượng tốt trong khi nhân viên của những công ty bán lẻ thường chú trọng đến việc bán được hàng. Bên cạnh đó, tại các điểm bán hàng, các quyết định tín dụng thường được đưa ra vội vàng và như vậy, có thể có nhiều khoản tín dụng được cấp ra

một cách không chính đáng. Hơn nữa trong một số trường hợp, do quyết định nhanh, công ty bán lẻ có thể từ chối cấp tín dụng đối với những khách hàng tốt.

➤ Cho vay tiêu dùng trực tiếp linh hoạt hơn so với cho vay tiêu dùng gián tiếp.

Khi khách hàng có quan hệ trực tiếp với ngân hàng có thể làm thoả mãn nhu cầu của họ hơn

1.2 Phát triển cho vay tiêu dùng

1.2.1 Quan niệm về phát triển cho vay tiêu dùng

Theo từ điển tiếng Việt năm 1994 của nhà xuất bản Khoa học Xã hội, trung tâm từ điển học Hà Nội – Việt Nam, trang 743 ghi: “Phát triển là biến đổi hoặc làm cho biến đổi từ ít đến nhiều, hẹp đến rộng, thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp, ví dụ: phát triển văn hóa, phát triển nhảy vọt,…”

Trong nghiên cứu này, cho vay tiêu dùng được hiểu là sử dụng chuyển nhượng một lượng giá trị (tiền tệ hoặc hiện vật) từ các NHTM sang người đi vay (cá nhân và hộ gia đình trong nền kinh tế) nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc lẫn lãi.

Phát triển cho vay tiêu dùng là gia tăng cả về qui mô và chất lượng khoản vay, tức là: qui mô cho vay mở rộng, số lượng khách hàng vay vốn ngân hàng ngày càng gia tăng, đa dạng hoá đối tượng cho vay, tỷ lệ nợ xấu giảm, đáp ứng các nhu cầu của khách hàng và cuối cùng mang lại hiệu quả cho ngân hàng đồng thời có thể giữ vững vị thế của ngân hàng trên thương trường. [6]

Phát triển cho vay tiêu dùng chính là hướng đi hợp lý của các Ngân hàng thương mại Việt Nam trong những năm tới, phù hợp với mô hình của các ngân hàng hiện đại trên thế giới. Mặc dù tiềm ẩn nhiều rủi ro và chi phí phát triển sản phẩm cao nhưng xu hướng phát triển cho vay tiêu dùng vẫn là một tất yếu khách quan của các Ngân hàng thương mại.

Vậy phải làm sao để phát triển cho vay tiêu dùng? Đúng là mức lãi suất cao hiện vẫn là một vấn đề gây ra nhiều lo ngại đối với hoạt động cho vay tiêu

dùng, song theo nhận định của giới chuyên gia, khó có thể cản trở sự phát triển tất yếu của loại hình sản phẩm tài chính này. Sự phát triển này không chỉ mở rộng về quy mô dư nợ cho vay, mà tính chất phức tạp của thị trường cũng sẽ tăng theo, cùng với sự xuất hiện của các sản phẩm mới như: Các khoản cho vay theo lương, hoạt động cho vay đồng cấp - những sản phẩm hiện đã được phát triển mạnh ở rất nhiều quốc gia trên thế giới.

Hiện các cơ quan quản lý nhà nước về lĩnh vực này đang rất nỗ lực để có thể quản lý hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng với hai mục tiêu chính, đó là bảo vệ người đi vay và thúc đẩy thị trường cho vay tiêu dùng phát triển lành mạnh, cung cấp các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của mọi người dân.

Phát triển cho vay tiêu dùng là quá trình tăng trưởng hoạt động cho vay trên cả hai phương diện định lượng (Doanh số, dư nợ, sản phẩm, cơ cấu cho vay và khách hàng cho vay) và định tính (chất lượng cho vay, uy tín, danh tiếng) qua đó bổ sung và làm tăng lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay và đảm bảo mức độ rủi ro nhất định.

1.2.2 Sự cần thiết phải phát triển cho vay tiêu dùng

- Hoạt động cho vay đem lại nguồn thu chủ yếu cho các ngân hàng thương mại. Phát triển được hoạt động cho vay tiêu dùng đồng nghĩa với việc gia tăng lợi nhuận và hiệu quả hoạt động ngân hàng.

- Phát triển cho vay tiêu dùng là động lực thúc đẩy các sản phẩm cho vay khác và các sản phẩm dịch vụ khác trong ngân hàng thương mại đặc biệt là lĩnh vực thanh toán và huy động vốn.

- Hiện nay các ngân hàng thương mại có xu hướng tăng tỷ lệ thu nhập từ các hoạt động dịch vụ trên tất cả các hoạt động thanh toán, huy động vốn và cho vay đặc biệt tập trung vào sản phẩm cho vay tiêu dùng vì đây vẫn là mảng dịch vụ giữ vai trò cốt lõi trong quá trình phát triển ngân hàng và cho vay tiêu dùng cũng là phương tiện tốt nhất để hỗ trợ các dịch vụ khác của ngân hàng.

- Đối với các ngân hàng mới thành lập hay chi nhánh ngân hàng mới

thành lập hay thâm nhập vào một địa bản mới, sự cạnh tranh càng trở nên gay gắt hơn. nhưng cho vay vẫn giữ vai trò cốt lõi trong quá trình phát triển ngân hàng và cho vay tiêu dùng ngày nay phát huy được tối đa trong việc khai thác các dịch vụ đi kèm của ngân hàng. Theo thống kê thì đến 90% số khách hàng đang sử dụng dịch vụ ngân hàng đều ít nhiều liên quan tới hoạt động cho vay tiêu dùng và ngược lại 100% số khách hàng có quan hệ cho vay với ngân hàng thì đều sử dụng thêm các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp . Cùng với sự phát triển mạng lưới và đổi mới công nghệ các ngân hàng đều tiến tới chiến lược phát triển các dịch vụ mới hiện đại. Phát triển cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng đóng vai trò to lớn góp phần quyết định sự tồn tại và hiệu quả hoạt động của ngân hàng đó trên địa bàn.

Như vậy, phát triển CVTD được hiểu là sự tăng trưởng hoạt động cho vay về cả chiều rộng và chiều sâu. Yêu cầu của nền kinh tế thị trường và sự cạnh tranh quyết liệt trong hoạt động tài chính cho vay hiện nay buộc các ngân hàng phải xem xét phát triển sản phẩm cho vay này một cách thận trọng và hiệu quả. Phát triển cho vay tiêu dùng hiện nay không chỉ tập trung vào tăng trưởng quy mô cho vay, quản trị và điều hành cho vay an toàn, hiệu quả sinh lời cao nhất mà còn hướng tới phát triển khách hàng, tập trung vào nâng cao chất lượng cấp cho vay, đa dạng các sản phẩm cho vay phù hợp với các nhu cầu và các đối tượng khác nhau. Một nền khách hàng tốt, hoạt động thường xuyên, có uy tín và có hiệu quả chính là cơ sở tốt cho sự tăng trưởng về quy mô và là điều kiện tiên quyết cho việc đảm bảo an toàn hoạt động cho vay cho ngân hàng. Muốn vậy, ngân hàng phải có sự đầu tư thích đáng cho công tác khách hàng. Ngân hàng phải xác định được đối tượng hướng tới từ đó có chính sách thu hút thích hợp. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ cấp cho vay hay đa dạng các sản phẩm nhằm thoả mãn nhu cầu tối đa nhu cầu của khách hàng phục vụ là cần thiết. Cạnh tranh gay gắt trong lĩnh vực ngân hàng càng thúc đẩy các ngân hàng không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, phát triển sản phẩm hiện có. Nhiều ngân hàng đã

đưa ra cam kết cấp sản phẩm cho vay tiêu dùng cho khách hàng với thủ tục đơn giản và nhanh chóng. Những khoản vay tiêu dùng hiện nay chỉ mất tối đa 3-5 ngày để hoàn tất đầy đủ các thủ tục cấp cho vay cho khách hàng. Các thủ tục về cho vay tiêu dùng hiện nay đều được đơn giản hoá tối đa và được niêm yết công khai về trình tự và thời gian thực hiện. Các ngân hàng đều có những đầu tư thích đáng cho công nghệ hiện đại và đưa vào áp dụng hệ thống tiêu chuẩn chất lượng nhằm sẵn sàng cung cấp cho khách hàng các dịch vụ tốt nhất. Sản phẩm cho vay tiêu dùng ngày nay rất phổ biến và là xu thế phát triển tất yếu của mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại theo đó ngoài hợp đồng cho vay cam kết thì tùy vào loại sản phẩm dịch vụ khác nhau những người dùng khác nhau sẽ có những đối xử khác nhau phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng, hoặc ngân hàng sẽ đưa thêm các dịch vụ gia tăng vào sản phẩm cho vay của mình, phát triển cho vay gắn liền với phát triển các dịch vụ gia tăng khác.

CVTD có ảnh hưởng đến sự phát triển của nền kinh tế nói chung và đối với các chủ thể tham gia nói riêng.

1.2.3 Các chỉ tiêu phản ánh phát triển cho vay tiêu dùng của NHTM

1.2.3.1 Nhóm chỉ tiêu định tính

- *Đảm bảo nguyên tắc cho vay và điều kiện vay vốn*: Để đánh giá chất lượng một khoản CVTD, trước hết cần xem xét khoản vay đó có đảm bảo nguyên tắc cho vay không, sau đó có đảm bảo điều kiện vay vốn không. Đây là những nguyên tắc và điều kiện tối thiểu mà bất cứ một khoản CVTD nào cũng phải được bảo đảm.

- *Uy tín của ngân hàng*: Đây là một chỉ tiêu quan trọng, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động CVTD nói riêng. Ngân hàng tồn tại được chính là nhờ vào sự tin cậy của khách hàng với ngân hàng.

- *Thái độ phục vụ và thủ tục thực hiện*: Thái độ phục vụ nhiệt tình, thủ tục tuân theo đúng quy định, quy chế CVTD của ngân hàng được cán bộ tín dụng làm nhanh chóng chính xác, an toàn cũng góp phần làm mở rộng hoạt động CVTD.

- *Quá trình thẩm định:* Đây là khâu không thể thiếu trong quá trình quyết định và theo dõi khoản vay. Quá trình thẩm định phải tuân theo nguyên tắc, các căn cứ và nội dung thẩm định của từng ngân hàng. Một khoản vay tiêu dùng có chất lượng là khoản vay đã được thẩm định và phải đảm bảo các bước của quá trình thẩm định.

- *Sự đa dạng về mặt sản phẩm cho vay:* Chỉ tiêu này phản ánh sự đa dạng về loại hình CVTD mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng, bao gồm cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay tín chấp cán bộ nhân viên, cho vay cầm cố giấy tờ có giá, cho vay du học... Khi các loại hình cho vay này phát triển thì thỏa mãn tốt hơn nhu cầu, mong muốn của khách hàng, qua đó thể hiện hoạt động CVTD của ngân hàng đang được phát triển, cách thức cung cấp sản phẩm cho vay của ngân hàng đối với khách hàng cũng đa dạng hơn.

1.2.3.2 Nhóm chỉ tiêu định lượng

➤ *Đánh giá về tăng trưởng về khách hàng*

- *Tăng trưởng về khách hàng*

$$\text{Tốc độ tăng Kh cho vay tiêu dùng} = \frac{\text{Số lượng KH vay tiêu dùng năm } n}{\text{Tổng Dư nợ CVTD}} - 1 \times 100$$

- Số lượng khách hàng vay là số khách hàng được ngân hàng cung cấp tín dụng (cho vay) trong một giai đoạn (thường là 1 năm).

- Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng trưởng số lượng khách hàng vay tiêu dùng năm (n) so với năm (n-1). Khi chỉ tiêu này tăng lên, nó thể hiện rằng số lượng khách hàng vay tiêu dùng qua các năm của ngân hàng đã tăng lên về số tương đối, đồng thời chứng tỏ hoạt động CVTD của ngân hàng đang được mở rộng.

- *Cơ cấu khách hàng*

$$\text{Cơ cấu KH nhóm sản phẩm CVTD thứ } i = \frac{\text{Số lượng KH nhóm sản phẩm CVTD thứ } i}{\text{Tổng số KH cho vay tiêu dùng}} \times 100$$

Chỉ tiêu này sẽ đánh giá tỷ trọng của từng nhóm khách hàng trong hoạt động CVTD.

➤ *Đánh giá tăng trưởng về doanh số, dư nợ cho vay*

- Doanh số cho vay :

$$\text{Tốc độ tăng doanh số CVTD} = \frac{\text{Doanh số của hoạt động CVTD năm } n}{\text{Doanh số của hoạt động CVTD năm } n-1} - 1 \times 100$$

- Doanh số cho vay là số tiền mà ngân hàng cho vay trong một giai đoạn (thường là 1 năm)

- Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng trưởng doanh số của hoạt động CVTD năm (n) so với năm (n-1). Khi chỉ tiêu này tăng lên, nó thể hiện rằng doanh số hoạt động CVTD qua các năm của ngân hàng đã tăng lên về số tương đối, đồng thời chứng tỏ hoạt động CVTD đang được mở rộng.

- Cơ cấu doanh số cho vay:

$$\text{Cơ cấu DS nhóm sản phẩm CVTD nhóm thứ } i = \frac{\text{Doanh số CVTD nhóm sản phẩm thứ } i}{\text{Tổng doanh số CVTD}} \times 100$$

Chỉ tiêu này sẽ đánh giá tỷ trọng doanh số cho vay của từng nhóm sản phẩm trong hoạt động CVTD.

- Dư nợ cho vay

$$\text{Tốc độ tăng dư nợ CVTD} = \frac{\text{Dư nợ CVTD năm } n}{\text{Dư nợ CVTD năm } n-1} - 1 \times 100$$

- Dư nợ là tổng số tiền mà ngân hàng cho vay tại một thời điểm.

- Tổng dư nợ của một ngân hàng cho biết trạng thái thanh khoản, khả năng đáp ứng nhu cầu về vốn vay của ngân hàng đó.

- Dư nợ đối với từng khách hàng cụ thể cho biết mối quan hệ của ngân hàng và khách hàng trên.

- Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng trưởng dư nợ CVTD năm (n) so với năm (n-1). Khi chỉ tiêu này tăng lên, nó thể hiện rằng dư nợ CVTD qua các năm của ngân hàng đã tăng lên về số tương đối, đồng thời hoạt động CVTD đang được mở rộng.

- Cơ cấu dư nợ cho vay

$$\text{Cơ cấu dư nợ của nhóm sản phẩm CVTD thứ } i = \frac{\text{Dư nợ CVTD của nhóm sản phẩm thứ } i}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} \times 100$$

Chỉ tiêu này sẽ đánh giá tỷ trọng dư nợ của từng nhóm sản phẩm trong hoạt động CVTD.

➤ *Chất lượng cho vay tiêu dùng*

- *Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng*

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

- Tỷ lệ nợ quá hạn cho biết tỷ trọng của các khoản cho vay đã bị quá hạn trả nợ gốc và lãi trong tổng dư nợ. Qua đó, phản ánh chất lượng các khoản vay của ngân hàng.

- Trong hoạt động ngân hàng, tỉ lệ này càng cao phản ánh chất lượng các khoản vay càng thấp và độ an toàn của ngân hàng càng thấp.

- Tuy nhiên tỉ lệ nợ quá hạn của ngân hàng mang tính thời điểm, nên chưa phản ánh chính xác độ an toàn của các khoản vay.

- *Tỷ lệ nợ xấu trong hoạt động tín dụng tiêu dùng*

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

Nợ xấu (hay nợ có vấn đề, nợ không lành mạnh, nợ khó đòi, nợ không thể đòi...) là khoản nợ mang các đặc trưng sau:

- Khách hàng đã không thực hiện nghĩa vụ trả nợ với ngân hàng khi các cam kết này đã hết hạn.

- Tình hình tài chính của khách hàng đang và có chiều hướng xấu dẫn đến có khả năng ngân hàng không thu hồi được cả gốc lẫn lãi

- Tài sản đảm bảo (thế chấp, cầm cố, bảo lãnh) được đánh giá là giá trị phát mãi không đủ trang trải nợ gốc và lãi.

- Thông thường về thời gian là các khoản nợ quá hạn ít nhất là 91 ngày.

- Các khoản nợ xấu bao gồm: Nợ dưới tiêu chuẩn; Nợ nghi ngờ; Nợ có khả năng mất vốn.

Đây là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá việc mở rộng hoạt động CVTD

➤ *Lợi nhuận*

- Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng

$$\text{Lợi nhuận từ hoạt động CVTD} = \frac{\text{Thu nhập từ hoạt động CVTD}}{\text{CVTD}} - \frac{\text{Chi phí từ hoạt động CVTD}}{\text{CVTD}}$$

Chỉ tiêu này cho biết hoạt động CVTD đem lại lợi nhuận bao nhiêu. Ngoài ra, chỉ tiêu này giúp ngân hàng trong việc xây dựng định hướng phát triển hoạt động CVTD.

- Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng

$$\text{Tốc độ tăng lợi nhuận từ CVTD} = \frac{\text{Lợi nhuận hoạt động CVTD năm n}}{\text{Lợi nhuận hoạt động CVTD năm n-1}} - 1 \times 100$$

Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng trưởng lợi nhuận từ hoạt động CVTD năm (n) so với năm (n-1). Khi chỉ tiêu này tăng lên, nó thể hiện rằng lợi nhuận từ hoạt động CVTD qua các năm của ngân hàng đã tăng lên về số tương đối, đồng thời hoạt động CVTD đang được mở rộng.

- *Cơ cấu lợi nhuận cho vay tiêu dùng*

$$\text{Cơ cấu lợi nhuận nhóm sản phẩm CVTD thứ i} = \frac{\text{Lợi nhuận CVTD nhóm sản phẩm thứ i}}{\text{Tổng lợi nhuận CVTD}} \times 100$$

1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển cho vay tiêu dùng

1.3.1 Các nhân tố khách quan

* *Những nhân tố từ phía môi trường:*

Giống như các thể chế kinh tế khác, các ngân hàng thương mại cũng hoạt động và chịu ảnh hưởng của môi trường xung quanh như môi trường kinh tế xã hội, môi trường quản lý, các môi trường về văn hóa và các chính sách kinh tế của nhà nước.

Môi trường kinh tế xã hội đặc trưng là trình độ phát triển kinh tế, thu nhập quốc dân, thu nhập bình quân đầu người, mức sống của dân cư cùng với chế độ xã hội có ảnh hưởng khá mạnh đến tới mức tiêu dùng của dân cư. Môi trường

này mà ổn định là một trong những điều kiện thúc đẩy người dân tiêu dùng, hạn chế tiết kiệm do đó dẫn đến mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng. Môi trường pháp lý bao gồm hệ thống văn bản pháp luật của nhà nước cũng là một nhân tố vĩ mô khác có tác động sâu rộng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại. Môi trường pháp lý có ảnh hưởng đến trật tự, tính ổn định và tạo điều kiện cho hoạt động cho vay tiêu dùng diễn ra thông suốt, đảm bảo sự phát triển bền vững, hạn chế những rắc rối tổn hại đến lợi ích của các bên tham gia quan hệ vay mượn. Nếu hệ thống pháp luật có quy định đầy đủ cụ thể các vấn đề về cho vay tiêu dùng sẽ thúc đẩy người tiêu dùng tìm đến ngân hàng đồng thời cũng khuyến khích tích cực của các ngân hàng tham gia lĩnh vực này. Ngược lại, nếu tất cả các quy định đều mang tính chung chung không rõ ràng sẽ khiến cả ngân hàng và khách hàng gặp nhiều khó khăn trong việc đi đến một thoả thuận chung.

Môi trường văn hóa như thói quen, tâm lý, trình độ học vấn, bản sắc dân tộc (thể hiện qua những nét tính cách của người dân như thích tằn tiện hay ưa hưởng thụ) hoặc các yếu tố về nơi ở, nơi làm việc... cũng ảnh hưởng lớn đến thói quen chi dùng của người dân.

Hoạt động cho vay tiêu dùng còn chịu ảnh hưởng của hệ thống các chính sách và chương trình kinh tế của nhà nước, nếu nhà nước tăng đầu tư hoặc đưa ra các biện pháp thông thoáng để khuyến khích đầu tư trong nước và tăng đầu tư nước ngoài như giảm các thủ tục rườm rà, giảm thuế cho các công ty mới thành lập, tạo công ăn việc làm cho người lao động. Đây rõ ràng là tiền đề thuận lợi để phát triển cho vay tiêu dùng. Mặt khác các chính sách như giảm thuế thu nhập; áp dụng lãi suất ưu đãi đối với cho vay hộ nông dân, hộ nghèo, các hộ dân tộc ở miền núi, các chương trình xóa đói giảm nghèo nhằm thực hiện công bằng xã hội. Tất cả các biện pháp này sẽ có ảnh hưởng đến cầu tiêu dùng của dân cư trước mắt và lâu dài

** Những nhân tố từ phía khách hàng:*

Trong nhóm các nhân tố này, trước hết phải kể đến đạo đức khách hàng, được đánh giá dựa trên năng lực pháp lý và độ tín nhiệm. Vì rằng nếu thực sự khách hàng có thu nhập cao, ổn định để trả nợ, thậm chí đưa ra được điều kiện đảm bảo tốt thì chưa chắc họ đã có thiện chí khi trả nợ. Bởi lẽ, khi đi vay, có thể người vay vẫn có ý định trả nợ đầy đủ, nhưng trong sử dụng tiền vay, có thể do tư cách, do lòng tham hoặc muốn làm giàu nhanh chóng họ sử dụng vốn vay sai mục đích đã hứa vì không phải lúc nào người cho vay cũng có đầy đủ thông tin về người đi vay. Mặt khác, với những lĩnh vực có rủi ro cao thì khả năng mang lại lợi nhuận cũng cao do đó người đi vay sẽ tìm mọi cách để có được khoản vay đó. Nên trước khi cho vay, các cán bộ tín dụng phải đánh giá độ tín nhiệm của khách hàng trên cơ sở tính thật thà của người vay, ý muốn kiên quyết của khách hàng trong việc thực hiện tất cả các giao ước trong hoạt động tín dụng, điều này được thể hiện một phần trong hồ sơ của người xin vay.

Năng lực pháp lý là những quy định cụ thể về mặt pháp lý mà người vay cần phải có, đây là cơ sở hình thành nghiệp vụ trả nợ của khách hàng trong quan hệ tín dụng, thông qua thẩm định về năng lực pháp lý. Ngân hàng có thể biết được hiện khách hàng có liên quan đến vụ án nào hay không, tài sản đảm bảo có liên quan đến các vụ kiện hoặc các tranh chấp không.

Khả năng tài chính của khách hàng cũng là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ ngân hàng, nếu khách hàng có thu nhập cao và ổn định thì việc trả nợ ngân hàng thường ít ảnh hưởng đến các chi tiêu khác trong gia đình, đặc biệt là các nhu cầu thiết yếu và với những người này họ sẵn sàng thanh toán tiền cho ngân hàng để tránh những rắc rối về mặt pháp lý có thể gây ảnh hưởng đến nghề nghiệp công việc của họ. Ngược lại, với những cá nhân hoặc hộ gia đình có thu nhập không ổn định hoặc thu nhập ở mức trung bình thì việc thu hồi nợ của ngân hàng sẽ gặp rất nhiều khó khăn do họ không biết trước thời điểm sẽ nhận được thu nhập là khi nào, và bao giờ mới tích lũy đủ để trả nợ ngân hàng. Ngày

nay, phần lớn các món vay tiêu dùng quy định nguồn trả là thu nhập thường xuyên của khách hàng trong tương lai, ngoại trừ các khoản cho vay ngắn hạn.

Tài sản đảm bảo là cơ sở pháp lý có thêm nguồn thu nợ thứ hai cho ngân hàng ngoài nguồn thu nợ thứ nhất, mang tính dự phòng rủi ro. Mặc dù nắm giữ tài sản đảm bảo song nếu khách hàng không trả nợ thì ngân hàng phải đối mặt với rủi ro thu nhập vì muốn phát mãi tài sản phải có thời gian và phải mất chi phí khác liên quan, đó là chưa kể đến có thể tại thời điểm đó giá trị tài sản trên thị trường không được duy trì như khi khách hàng định giá để cho vay. Vì vậy, tài sản đảm bảo không giữ vai trò quyết định trong việc khách hàng vay hay không mà nó chỉ là một tiêu chuẩn để xét duyệt khi cho vay.

1.3.2 Các nhân tố chủ quan

Các nhân tố chủ quan ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại nằm trong các quy định và các định hướng phát triển của ngân hàng. Nếu ngân hàng không có một định hướng toàn thể về phát triển cho vay tiêu dùng thì cũng có nghĩa là không có một hoạt động nào dành cho sự phát triển của hoạt động này.

Nội dung làm việc và chế độ thưởng phạt nghiêm minh cũng ảnh hưởng nhất định đến hoạt động cho vay tiêu dùng, nội quy làm việc quy định nghiêm ngặt sẽ nâng cao trách nhiệm của các cán bộ trong công việc cũng như thái độ của họ đối với khách hàng. Việc thưởng phạt nghiêm minh sẽ khuyến khích các cán bộ ngân hàng học hỏi, phấn đấu để nâng cao khả năng trình độ của mình, những yếu tố trên không những tạo tâm lý thoải mái cho khách hàng khi đến ngân hàng mà còn thu hút được sự quan tâm của số lượng lớn các khách hàng đối với những sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.

Nếu như đạo đức người vay được xếp vào vai trò hàng đầu các nhân tố khách quan thì đạo đức cán bộ tín dụng cũng ở vị trí tương đương trong nhóm các nhân tố chủ quan. Nhiều cán bộ tín dụng vì tư lợi cá nhân mà làm tổn hại cho cả ngân hàng và khách hàng. Trong môi trường cạnh tranh khốc liệt, các khách

hàng sẵn sàng tìm đến ngân hàng khác nếu họ thấy rằng không đáng tin cậy vào cán bộ trực tiếp quản lý khoản vay của họ, nếu bên cạnh trình độ nghiệp vụ cao và trình độ hiểu biết rộng, các cán bộ ngân hàng phải luôn trau dồi đạo đức, đặt lợi ích khách hàng và ngân hàng lên hàng đầu, sẵn sàng từ chối các khoản vay nếu thấy có vấn đề và càng không vì nhu cầu cấp thiết của người vay mà ép họ tư lợi cho bản thân.

Kỹ thuật và thủ tục thẩm định hiệu quả và không rườm rà, phức tạp là một trong những phương thức quan trọng để thu hút khách hàng. Tuy nhiên sự tồn tại các kỹ thuật và thủ tục này là không chỉ nhằm mục đích đó mà nhằm đưa ra các đánh giá đúng đắn về khách hàng, về các khoản vay, từ đó có các quyết định cho vay đúng đắn. Một hệ thống kỹ thuật thẩm định hợp lý, khoa học, thống nhất là yếu tố quyết định chất lượng thẩm định và do đó quyết định chất lượng khoản vay.

Bên cạnh các yếu tố trên, yếu tố vốn cũng giữ vai trò quan trọng, ảnh hưởng đến hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tín dụng nói riêng. Cũng như các doanh nghiệp kinh doanh khác, muốn tiến hành kinh doanh ngân hàng cũng phải có vốn. Vốn tự có của ngân hàng càng lớn thì ngân hàng càng có khả năng mở rộng phạm vi cho vay và tăng cường cung cấp các sản phẩm dịch vụ... Mặt khác, khi có vốn lớn, các ngân hàng cũng có điều kiện đầu tư vào các cơ sở hạ tầng, máy móc công nghệ, nâng cao khả năng cạnh tranh và uy tín của ngân hàng đồng thời đảm bảo được an toàn, hạn chế được rủi ro trong hoạt động.

1.4. Kinh nghiệm của nước ngoài và các ngân hàng thương mại trong nước về cho vay tiêu dùng có thể nghiên cứu tại Ngân hàng Nông Nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh Thừa Thiên Huế.

1.4.1. Kinh nghiệm của nước ngoài

1.4.1.1. Kinh nghiệm của Standard Chartered ở Singapore

Ngân hàng Standard Chartered Singapore là một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Châu Á với bước phát triển về sản phẩm và dịch vụ khách

hàng, dịch vụ khách hàng đạt trên 56% trong tổng thu nhập của ngân hàng này. Hiện nay Ngân hàng Standard Chartered Singapore đã phát triển kinh doanh đa lĩnh vực và ngân hàng mẹ (trụ sở tại Vương quốc Anh) đã có các chi nhánh ở khắp nơi trên thế giới và nhiều quốc gia ở Châu Á.

Trong dịch vụ đầu tư, Ngân hàng Standard Chartered Singapore trở thành đơn vị đi đầu trong việc phân bổ vốn đầu tư cho bên thứ ba, trong thời điểm hiện tại ngân hàng này có hơn 200 chi nhánh quản lý vốn đầu tư cho bên thứ ba. Chỉ riêng quy mô này giúp ngân hàng có khả năng thành lập những liên minh hùng mạnh để cung cấp các sản phẩm mới. Điều đó mang lại cho ngân hàng này những lợi ích về thị phần so với ngân hàng cùng quy mô.

Ngoài thành công trong phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ với khả năng liên kết với bên thứ ba của Ngân hàng Standard Chartered Singapore, ngân hàng này còn biết khai thác sự phát triển của công nghệ trong triển khai dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Đó là việc thành lập mạng lưới các kênh phân phối dịch vụ như ngân hàng Internet, xây dựng chương trình làm tự động các kênh cung cấp dịch vụ để phục vụ khách hàng tốt hơn, cung cấp một trung tâm liên lạc, các máy nhận tiền gửi tại các chi nhánh và ngân hàng Internet... Theo thống kê, đến nay 60% giao dịch của ngân hàng này đều được thực hiện thông qua kênh tự động.

1.4.1.2. Tình hình cho vay tiêu dùng tại Trung Quốc

Năm 1978, Trung Quốc bắt đầu tiến hành công cuộc cải cách mở cửa kinh tế. Từ một đất nước nghèo nàn lạc hậu, bị tàn phá nặng nề bởi cuộc kháng chiến chống Nhật và nội chiến trước đây, Trung Quốc đã vươn lên trở thành một trong những nền kinh tế có mức tăng trưởng nhanh nhất thế giới, với tốc độ trung bình 8%/năm. Sự tăng trưởng mạnh mẽ đó phần lớn nhờ vào đường lối, chính sách đúng đắn của Chính phủ Trung Quốc trong việc cải cách mở cửa nhất là đẩy mạnh thu hút đầu tư nước ngoài, chú trọng xuất khẩu, cải tổ một cách toàn diện nền kinh tế nông nghiệp-nông thôn.

Hoạt động CVTD bắt đầu xuất hiện tại Trung Quốc vào giữa những năm

80 và phát triển mạnh mẽ từ năm 1998 đến nay. Chính phủ tăng cường khuyến khích hoạt động này thông qua chính sách tài chính chủ động và chính sách tiền tệ nới lỏng. NHTW Trung Quốc ban hành 18 văn bản hướng dẫn chỉ đạo, tạo hành lang pháp lý đầy đủ, chặt chẽ cho các NHTM triển khai thực hiện. Kết quả là cuối năm 1997, các khoản CVTD đạt 17,2 tỷ nhân dân tệ (tức 2,07 tỷ USD).

Thực tế các khoản CVTD ngày càng được sử dụng nhiều để mua nhà ở, đất ở, xuất phát từ nhu cầu nhà ở của hàng triệu cá nhân, hộ gia đình, các khoản cho vay mua nhà trả chậm thường chiếm tới trên 90% tổng dư nợ cho vay, đạt tốc độ tăng trưởng khoảng 30%/năm, trong đó khuyến khích các hộ gia đình có mức thu nhập trung bình và thu nhập thấp. Các khoản cho vay với học sinh, sinh viên cũng chiếm tỷ lệ khá lớn, năm 2001, khoảng 4,03 tỉ nhân dân tệ đã được cấp cho hơn một nghìn sinh viên tốt nghiệp. Kế đến là cho vay mua ô tô và CVTD khác...

Tuy nhiên, hoạt động CVTD ở Trung Quốc còn gặp không ít những khó khăn trở ngại.

Thứ nhất, thu nhập của dân cư chưa ổn định, làm giảm kỳ vọng của họ vào thu nhập trong tương lai, tác động tiêu cực đến hoạt động của CVTD.

Thứ hai, chưa thiết lập được hệ thống thông tin cho vay cá nhân, hệ thống đánh giá tài khoản, đăng ký tài sản, nguồn thu nhập...

Thứ ba, hệ thống bảo hiểm thương mại chưa tham gia vào lĩnh vực CVTD.

Thứ tư, các chính sách, quy định liên quan đến hoạt động CVTD chưa được hoàn thiện. Ví dụ như những quy định hiện hành về bảo lãnh chưa có đủ các điều khoản liên quan đến hoạt động CVTD, gây ảnh hưởng cho người tiêu dùng trong việc lựa chọn cách thức bảo lãnh.

Thứ năm, cấu trúc tài sản của ngân hàng chưa hợp lý, thời hạn của các khoản vay mua nhà thường trên 10 năm, thậm chí 30 năm, trong khi nguồn vốn huy động chủ yếu là tiền gửi không kỳ hạn hoặc kỳ hạn nhỏ.

Ngoài tình hình hoạt động của CVTD ở các nước khu vực Đông Nam Á và Trung Quốc nêu trên, đối với hầu hết các nước phát triển hoạt động CVTD là

nghiệp vụ chiếm thị phần lớn, đem lại lợi nhuận nhiều nhất cho các ngân hàng và tổ chức cho vay khác.

1.4.2. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại trong nước

Hiện nay, các NHTM quốc doanh như BIDV, Vietcombank, Vietinbank đều đã triển khai hoạt động CVTD nhưng chủ yếu mới chỉ dừng đối với sản phẩm cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, thế chấp bằng lương của cán bộ công nhân viên chức, cho vay thấu chi. Do đó, quy mô hoạt động CVTD còn thấp, các sản phẩm chưa phong phú và đa dạng, chất lượng phục vụ chưa đáp ứng nhu cầu, khả năng cạnh tranh và tạo lập thị phần còn hạn chế.

Trong toàn hệ thống ngân hàng Việt Nam, ưu thế trong loại hình dịch vụ này thuộc về các NHTM cổ phần. Mảng dịch vụ về hoạt động CVTD bán lẻ của những ngân hàng này, được gọi là sản phẩm trọng tâm trong chiến lược phát triển. Điển hình như HSBC mặc dù đầu tư vào thị trường Việt Nam chưa lâu nhưng theo thống kê số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ CVTD của họ đang tăng theo cấp số nhân.

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) là ngân hàng trong nước đầu tiên khai thác sản phẩm này. Doanh số CVTD của đơn vị chiếm tới 20% doanh số của Ngân hàng. Các nhóm sản phẩm chính mà Sacombank cho vay thuộc lĩnh vực này là bất động sản (mua nhà, hợp thức hóa, xây nhà, sửa nhà), mua ô tô và các tiêu dùng khác như mua sắm hàng hóa, dịch vụ và du lịch...

Để thu hút khách hàng, có một phương thức chung mà rất nhiều ngân hàng đều áp dụng là việc đưa ra những giá trị gia tăng cho khách hàng. Ngân hàng ACB (Ngân hàng Á Châu) CVTD tín chấp tùy thuộc vào nhu cầu và mức thu nhập của người vay với số tiền vay lên đến 500 triệu đồng trong vòng 60 tháng, người vay không cần phải có chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay và trả nợ hàng tháng và chỉ trong vòng 48 giờ khách hàng được hoàn tất thủ tục vay tiền. Ngoài ra ACB còn có các sản phẩm cho vay mua xe ô tô, cho vay cầm cố giấy tờ có giá. Ngân hàng TMCP Kỹ Thương (Techcombank) cũng đã đưa ra sản phẩm CVTD

mua xe ô tô có thể linh hoạt cho vay lên đến 100% giá trị của xe. Ngoài ra còn có các sản phẩm cho vay mua nhà ở xã hội, cho vay tín chấp....

Việt Nam gia nhập tổ chức thương mại thế giới (WTO) đồng nghĩa với việc mở cửa thị trường, đón một luồng gió mạnh từ bên ngoài vào như các ngân hàng liên doanh với nước ngoài, các ngân hàng 100% vốn nước ngoài đang dần đi vào hoạt động ổn định và có thương hiệu nhất định ở Việt Nam. Không dừng lại ở đó theo đánh giá và dự báo thì cho vay cá nhân sắp tới sẽ không còn là mảng cho vay “độc quyền” của các ngân hàng nữa, khi mà các công ty tài chính nước ngoài cũng đang muốn vào chinh phục thị trường này, cạnh tranh với gần 80% ngân hàng trong nước. Ví dụ như Công ty Bảo hiểm Prudential Việt Nam, Tập đoàn tài chính Société Générale (Pháp), Công ty Tài Chính TNHH MTV Home Credit Việt Nam (Cộng hòa Czech) và vẫn còn rất nhiều các tổ chức nước ngoài bày tỏ sẽ tìm kiếm cơ hội trong lĩnh vực tài chính tiêu dùng, dịch vụ tiền tệ ngân hàng, ... Đây có thể là những cơ hội cũng là những thách thức đối với hệ thống các tổ chức tài chính trung gian nói chung và hệ thống NHTM nói riêng của Việt Nam, nó sẽ là một làn sóng thay đổi lớn đến những tiêu chuẩn của hoạt động CVTD hiện nay của các ngân hàng, thậm chí cạnh tranh dữ dội với các ngân hàng Việt Nam.

1.4.3. Những vấn đề có thể rút ra nghiên cứu tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Huế

Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng không những giúp ngân hàng tránh khỏi được nhiều thách thức, áp lực từ phía đối thủ cạnh tranh, khẳng định vị thế trên thị trường mà còn là chìa khóa quan trọng thúc đẩy tiêu dùng trong nước phát triển. Qua thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại các nước trong khu vực Đông Nam Á và Trung Quốc, Việt Nam đã rút ra được nhiều bài học kinh nghiệm quý báu, áp dụng vào thực tiễn môi trường kinh tế, xã hội, nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng hiệu quả, tăng tỷ trọng thị phần, kích thích nhu cầu tiêu dùng, thúc đẩy sản xuất kinh doanh, đa dạng hóa nhiều ngành nghề,

lĩnh vực, tạo điều kiện thuận lợi cho đầu tư, thương mại phát triển. Vì vậy, thay đổi tư duy và tạo điều kiện cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển ở Việt Nam cũng là vấn đề đặt ra cấp bách đối với các cơ quan quản lý. Hơn nữa, thực tế hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn là hình thức khá mới tại Việt Nam, dư nợ cho vay thấp, mới chiếm khoảng 5,2% tổng số dư nợ cho vay của toàn nền kinh tế, do vậy Chính phủ, NHNN cần sớm ban hành các hướng dẫn, quy định chặt chẽ, cụ thể về CVTD, thiết lập hệ thống đánh giá chất lượng trên toàn quốc, lấy ý kiến các cơ quan, ban ngành chuyên môn, các chuyên gia uy tín trong nước và nước ngoài, đảm bảo mức độ tin cậy và chính xác, giúp các NHTM chủ động linh hoạt trong loại hình mới này.

Bên cạnh đó, Nhà nước cần xây dựng một hành lang pháp lý thông thoáng, đầy đủ, đơn giản các quy trình, thủ tục, kích thích đầu tư, phát triển sản xuất, tạo công ăn việc làm, thu nhập cho người lao động. Nghiên cứu để đưa ra mức lãi suất phù hợp đối với khoản CVTD, một khoản cho vay nhiều rủi ro, chi phí lớn.

Hơn ai hết, các NHTM phải tự đổi mới mình, hoàn thiện cơ cấu hoạt động của mình, nâng cao chất lượng phục vụ, cải tiến quy trình công nghệ, đẩy mạnh công tác marketing, thông tin tuyên truyền, giúp người dân hiểu rõ về loại hình cho vay mới này. Mặc dù, hiện nay trung tâm thông tin tín dụng của NHNN (CIC) là đơn vị tổng hợp đầy đủ thông tin của một khách hàng khi vay tiền tại bất kỳ tổ chức cho vay nào nhưng việc lưu giữ thông tin trên mới chỉ tập trung khai thác chủ yếu vào đối tượng khách hàng là doanh nghiệp, đối với khách hàng là cá nhân cũng đã có, song không đầy đủ và chưa được quan tâm thích đáng do tính phức tạp của nó là số lượng nhiều và khó quản lý nên việc thiếu thông tin về khách hàng này làm cản trở rất lớn đến quá trình xem xét cấp cho vay và theo dõi các khoản nợ đối với các ngân hàng và tổ chức tài chính khác. Một vấn đề cần đặc biệt quan tâm có tính nguyên tắc chính là phải xây dựng được cơ chế quản lý chặt chẽ, đủ sức kiểm soát được các khoản CVTD bên cạnh việc mở rộng hoạt động đối với lĩnh vực cho vay đầy tiềm năng này.

Một số bài học kinh nghiệm cho hoạt động CVTD tại Agribank TT Huế:

- *Thứ nhất*, để phát triển thành công dịch vụ ngân hàng bán lẻ trên thị trường, Agribank CN TT Huế cần phải nghiên cứu thị trường, xác định được khả năng thực lực và mục tiêu phát triển của mình để xây dựng chiến lược phát triển phù hợp. Chiến lược phát triển tổng thể được xây dựng trên cơ sở mục tiêu của doanh nghiệp, chiến lược khách hàng, chiến lược phát triển sản phẩm và hệ thống mạng lưới, cơ sở hạ tầng kỹ thuật.

- *Thứ hai*, muốn phát triển được dịch vụ ngân hàng bán lẻ cần có hệ thống mạng lưới chi nhánh phù hợp theo chiến lược tổng thể. Tuy nhiên việc phát triển mạng lưới phải căn cứ vào quy định của Nhà nước, khả năng ứng dụng công nghệ, chiến lược phát triển khách hàng và khả năng khai thác hiệu quả thị trường. Thực tế có những ngân hàng thành công trong phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ do phát triển mạng lưới rộng khắp hoặc khai thác dịch vụ ngân hàng bán lẻ thông qua mạng lưới của bên thứ ba nhưng cũng có những ngân hàng thành công nhờ ứng dụng công nghệ để gọn nhẹ mạng lưới hay giảm mạng lưới để tập trung cho các đối tượng khách hàng theo chiến lược đề ra.

- *Thứ ba*, ứng dụng công nghệ hiện đại trong các sản phẩm dịch vụ, đặc biệt dịch vụ ngân hàng điện tử để mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng và giảm chi phí cho ngân hàng. Mấu chốt thành công trong phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ là nền tảng khách hàng lớn, sự phong phú về sản phẩm dịch vụ và phát triển trên một không gian rộng lớn nên phải tận dụng công nghệ.

- *Thứ tư*, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ ngân hàng để đáp ứng các nhu cầu khách hàng. Nếu ngân hàng chúng ta vẫn tiếp tục dựa trên các hoạt động ngân hàng truyền thống (huy động vốn và cho vay) thì khó có thể thành công trong xu thế phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ ngày nay.

- *Thứ năm*, muốn phát triển được dịch vụ ngân hàng bán lẻ, đòi hỏi Agribank CN TT Huế phải xây dựng chiến lược marketing phù hợp nhằm gây dựng hình ảnh và thương hiệu mạnh trên thị trường.

Tóm tắt chương 1

Chương 1 tác giả đã đưa ra những khái niệm cũng như những đặc điểm cơ bản, vai trò và các hình thức cho vay tiêu dùng trong ngân hàng thương mại hiện nay. Bên cạnh đó, chương này đã giới thiệu sơ lược về các chỉ tiêu phản ánh phát triển cho vay tiêu dùng và những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Từ những kinh nghiệm đối với các nước và các NHTM để đưa ra kinh nghiệm vốn có Agribank CN TT Huế và với những cơ sở lý luận của Chương 1 sẽ là nền tảng để Chương 2 đi vào phân tích, đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh TT Huế.

**Chương 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM CHI NHÁNH TỈNH THỪA THIÊN HUẾ GIAI ĐOẠN
(2014-2016)**

2.1 Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên TT Huế

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế

2.1.1.1. Lịch sử hình thành

Logo Ngân hàng:

Tên tiếng Việt: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

Tên tiếng Anh: Vietnam Bank for Agriculture and Development

Gọi tắt là: Agribank

Viết tắt là: VBARD



Chi nhánh chính đặt tại: 10 Hoàng Hoa Thám – Thành phố Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế

Điện thoại: 054.3828182 – 054.3823631

Fax: 054.3822883

Email: nhnovba@dng.vnn.vn

Agribank Thừa Thiên Huế là Chi nhánh loại I trực thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, được thành lập ngày 22/02/1990 theo Quyết định số 603/NH-QĐ của Thống đốc NHNN Việt Nam. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Thừa Thiên Huế cũng là một trong những ngân hàng hoạt động sớm nhất tại địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Phát huy truyền thống của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam, đặc biệt là từ năm 1997 đến nay, từ một ngân hàng thương mại quốc doanh hoạt động truyền

thống trong lĩnh vực nông nghiệp nông thôn chuyển sang hoạt động kinh doanh của một Ngân hàng thương mại quốc doanh trong thời kỳ đổi mới của nền kinh tế thị trường. Chỉ trong một thời gian ngắn, Agribank Thừa Thiên Huế đã hòa nhập nhanh với cơ chế thị trường, tạo lập những tiền đề vững chắc để từng bước thực hiện kinh doanh đa năng tổng hợp, trong đó lấy phục vụ nông nghiệp nông thôn làm nhiệm vụ hàng đầu. Từ năm 1997 đến nay, liên tục trong nhiều năm, Agribank Thừa Thiên Huế là đơn vị đạt mức tăng trưởng cao trong hoạt động kinh doanh của ngành ngân hàng.

NHNo&PTNT Tỉnh TT-Huế tự hào là thành viên của NHNo&PTNT Việt Nam với mạng lưới bao gồm trụ sở chính tại số 10 Hoàng Hoa Thám, 8 chi nhánh tại trung tâm huyện, 3 chi nhánh trên địa bàn thành phố, 16 phòng giao dịch trên toàn Tỉnh.

Thời kỳ đầu mới thành lập: bao gồm 4 chi nhánh ở 4 huyện (Huyện Hương Phú, Huyện A Lưới, Huyện Hương Điền, Huyện Phú Lộc) và chi nhánh ở thành phố Huế với nguồn vốn ban đầu chỉ có 2.260 triệu đồng, cùng với vốn vay của Ngân hàng cấp trên là 3.575 triệu đồng. Trong thời kỳ này, NHNo&PTNT Tỉnh TT-Huế phải đối mặt với rất nhiều khó khăn do hậu quả của nền kinh tế bao cấp để lại.

Giai đoạn 1991 – 1996: với chính sách mở cửa phát triển nền kinh tế nhiều thành phần vận hành theo cơ chế thị trường có sự quản lý Nhà nước, vai trò trung tâm tiền tệ, tín dụng và thanh toán của ngân hàng được khai thông. NHNo&PTNT tỉnh TT.Huế đã hướng hoạt động của ngân hàng về thị trường nông thôn, mở rộng mạng lưới tổ chức. Ngân hàng đã thoát khỏi khó khăn, kinh doanh có lãi, có được niềm tin của khách hàng và được các cấp ủy đánh giá cao.

Giai đoạn 1997 – 2002: ở thời kỳ này, nền kinh tế nước ta phần nào chịu ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính Châu Á. Mặc dù điều kiện kinh tế khó khăn nhưng bằng những nỗ lực của ban lãnh đạo, sự cố gắng đầy nhiệt huyết của cán bộ công nhân viên toàn chi nhánh, NHNo&PTNT tỉnh TT.Huế đã củng

cổ và chấn chỉnh các huyện có hoạt động kém, từ đó mở ra hướng phát triển mới và trở thành đơn vị chủ lực cung cấp tín dụng cho sự nghiệp phát triển công nghiệp hóa – hiện đại hóa nông nghiệp, nông thôn.

Giai đoạn 2003 đến nay: Năm 2003 chính là năm đánh dấu sự ra đời chiếc thẻ ATM ở NHNo&PTNT tỉnh TT-Huế. NHNo&PTNT luôn chú trọng đầu tư đổi mới và ứng dụng công nghệ. NHNo&PTNT là Ngân hàng đầu tiên hoàn thành Dự án Hiện đại hóa hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng (IPCAS) do Ngân hàng Thế giới tài trợ. Với hệ thống IPCAS đã được hoàn thiện, NHNo&PTNT đủ năng lực cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại, với độ an toàn và chính xác cao đến mọi đối tượng khách hàng trong và ngoài nước.

Mặt khác, địa bàn hoạt động của chi nhánh Thừa Thiên Huế rộng khắp cả thành phố với hoạt động nghiệp vụ ngân hàng chủ yếu phục vụ trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh, đời sống, đồng thời đảm nhận phục vụ vốn đầu tư các thành phần kinh tế phát triển và thực hiện các chương trình kinh tế, kế hoạch sản xuất kinh doanh và không ngừng bảo toàn, phát triển vốn chi nhánh, không ngừng cải thiện đời sống vật chất tinh thần, đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ năng lực phục vụ của cán bộ công nhân viên trong ngân hàng, đảm bảo hài hòa lợi ích chính đáng của người lao động của ngân hàng và nhà nước.

2.1.1.2. Quá trình phát triển

Chi nhánh NHNo&PTNT tỉnh Thừa Thiên Huế lấy hiệu quả kinh doanh của khách hàng làm mục tiêu hoạt động, trên cơ sở quy định của luật các tổ chức tín dụng và điều lệ hoạt động của NHNo&PTNT Việt Nam. Hoạt động kinh doanh của chi nhánh với các sản phẩm dịch vụ cung ứng cho mọi thành phần kinh tế, tập trung chủ yếu cho các ngành: xây dựng cơ bản, công nghiệp, thương mại du lịch, bưu chính viễn thông, làng nghề truyền thống

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế trong những năm gần đây chi nhánh NHNo&PTNT tỉnh Thừa Thiên Huế hoạt động các nghiệp vụ cơ bản như sau:

- Nhận tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi không kì hạn, tiền gửi thanh toán của các tổ chức và nhân dân, bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ. Phát hành các loại chứng chỉ tiền gửi, tín phiếu, trái phiếu, kì phiếu ngân hàng.

- Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ đối với các tổ chức kinh tế.

- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán L/C bảo lãnh và tái bảo lãnh tín dụng, bảo lãnh đấu thầu. Thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh tiền tệ, tín dụng và các dịch vụ thanh toán điện tử qua mạng vi tính của hệ thống ngân hàng trong nước và quốc tế, các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tư vấn về đầu tư tín dụng.

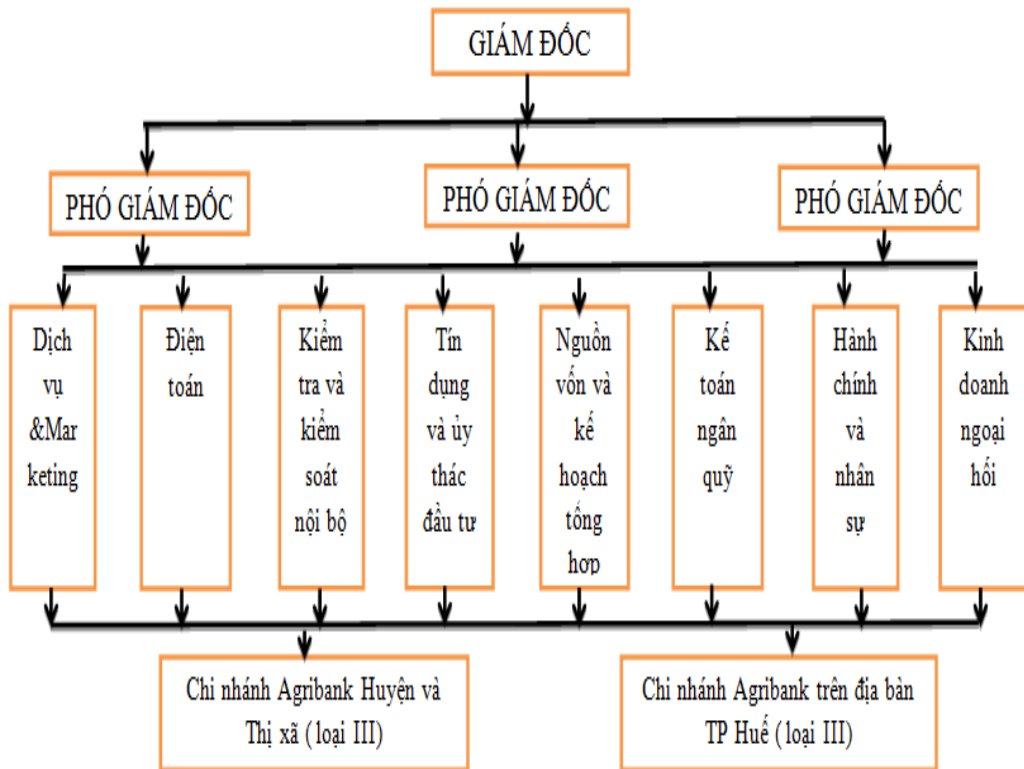
- Kinh doanh đa ngành, đa lĩnh vực về tài chính tiền tệ, dịch vụ ngân hàng và phi ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật không ngừng nâng cao lợi nhuận của ngân hàng, góp phần thực hiện chính sách tiền tệ quốc gia, phục vụ phát triển kinh tế đất nước.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy

Mô hình tổ chức hiện nay của Agribank CN tỉnh TT Huế là mô hình rộng lớn nhất, được chia ra nhiều phòng ban và nhiều chi nhánh trên địa bàn thành phố, cũng như chi nhánh ở huyện và thị xã.

Từ năm 2014 đến nay đội ngũ cán bộ nhân viên của chi nhánh gồm có 82 người, trong đó trình độ đại học là 60 người và trình độ trên đại học 10 người trong tổng số 82 người, số lượng người tại chi nhánh có sự thay đổi nhưng tỷ lệ trên đại học tăng 2 người so với năm 2013 chiếm 25%. Như vậy, ngân hàng đang ngày càng lựa chọn những lao động có trình độ cao, số lao động có trình độ thấp ngày càng giảm, điều này chứng tỏ ngân hàng luôn có sự chú trọng đến chất lượng lao động trong công tác tuyển dụng.

Cơ cấu tổ chức bộ máy điều hành của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh tỉnh Thừa Thiên Huế được cơ cấu theo sơ đồ dưới đây:



Sơ đồ 2.1 Bộ máy quản lý tại Agribank chi nhánh tỉnh Thừa Thiên Huế

Chú thích: \longrightarrow Quan hệ trực tuyến

\longleftrightarrow Quan hệ chức năng

❖ Giám đốc

- Phụ trách chung về tất cả các mặt hoạt động của chi nhánh và các phòng giao dịch trực thuộc.

- Phụ trách công tác tổ chức và Nhân sự, Ban chỉ đạo thi đua khen thưởng, ban tín dụng, tổ ngăn chặn và xử lý nợ quá hạn, tiểu ban phòng chống tham nhũng.

- Trực tiếp phê duyệt chi phí điều hành.

❖ Phó giám đốc

- Trực tiếp quản lý, chỉ đạo, giám sát và hỗ trợ mọi hoạt động của các phòng giao dịch, phòng kế toán - hành chính (bao gồm toàn bộ hoạt động của Bộ phận Quỹ Chi nhánh và các PGĐ trực thuộc), bộ phận giao dịch và ngân quỹ - Phòng hỗ trợ kinh doanh.

- Phụ trách công tác đào tạo, chịu trách nhiệm lập kế hoạch, tổ chức tập huấn, triển khai sản phẩm, quy định, quy chế của ngân hàng, tổ chức sinh hoạt nghiệp vụ cho toàn bộ cán bộ nhân viên Chi nhánh.

- Trực tiếp theo dõi thường xuyên phân tích tình hình biến động trong hoạt động kinh doanh của khách hàng vay vốn, phân tích tình hình kinh tế để đưa ra những biện pháp cho vay an toàn và hiệu quả.

❖ Phòng ban

- Trực tiếp quản lý, chỉ đạo, giám sát, điều hành các cán bộ nhân viên thực hiện đúng vai trò, nhiệm vụ của từng phòng ban.

- Phòng nguồn vốn - kế hoạch: quản lý và cân đối nguồn vốn, sử dụng và điều hòa vốn một cách hài hòa đối với tất cả các chi nhánh trên địa bàn, thực hiện việc phân tích, tổng hợp hoạt động kinh doanh.

- Phòng tín dụng và ủy thác đầu tư: chuyên thẩm định, đề xuất cho vay các đối tượng khác nhau, thu thập các thông tin cần thiết để phục vụ cho công tác thẩm định, phòng ngừa rủi ro của Chi nhánh.

- Phòng hành chính: quản lý công tác hành chính, nhân sự, sắp xếp mạng lưới cán bộ một cách hợp lý. Thực hiện các chế độ lương, thưởng, phụ cấp cho từng cán bộ một cách công bằng.

- Phòng kế toán ngân quỹ: trực tiếp hạch toán và thanh toán theo quy định của ngân hàng quản lý và sử dụng các quỹ chuyên dụng, đảm bảo an toàn kho quỹ và định mức tồn quỹ theo quy định.

- Phòng kiểm soát: có nhiệm vụ thực hiện việc kiểm tra - kiểm toán theo quy định kỳ kế hoạch của đơn vị, phát hiện những thiếu sót cũng như những tiềm ẩn rủi ro, báo cáo kịp thời cho cấp trên để từ đó đưa ra hướng khắc phục.

- Phòng dịch vụ - marketing: tiến hành công tác tiếp thị, tuyên truyền, PR, quảng cáo thương hiệu của Chi nhánh.

- Phòng điện toán: tổng hợp, thống kê và lưu trữ các thông tin liên quan đến hoạt động của chi nhánh, cập nhật và xử lý thông tin báo cáo thống kê, tiến

hành các nghiệp vụ liên quan đến kế toán thống kê phục vụ cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh tỉnh TT Huế giai đoạn 2014-2016

2.1.3.1. Tình hình huy động vốn

Vốn là yếu tố rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của các thành phần kinh tế, vì thế các quốc gia hay các tổ chức kinh tế muốn hoạt động tốt, đem lại hiệu quả kinh tế cao thì trước hết phải có nguồn vốn dồi dào. Nguồn vốn huy động là tiền đề của hoạt động tín dụng. Khả năng huy động vốn và cấu trúc nguồn vốn huy động cũng ảnh hưởng phần nào quyết định tới cấu trúc của vốn cho vay. Có nguồn vốn huy động tốt, NH mới có thể tiến hành hoạt động cho vay tốt.

Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn đã sử dụng linh hoạt và đưa ra nhiều giải pháp nhằm tạo sự ổn định trong việc thu hút nguồn vốn từ các tổ chức kinh tế, cá nhân và sử dụng cho việc sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Kết quả huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn trong thời gian qua.

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Chi nhánh qua 3 năm

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Chênh lệch (2015/2014)		Chênh lệch (2016/2015)	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Tiền gửi	5,090,450	5,741,246	6,115,494	650,796	13	374,248	7
Vay TCTD khác	23,330	11,445	32,115	-11,885	-51	20,670	181
Phát hành GTCG	3,570	3,456	1,482	-114	-3	-1,974	-57
Tổng NVHĐ	5,117,350	5,756,147	6,149,091	638,797	12	392,944	7

(Nguồn: Phòng Nguồn vốn và Kế hoạch tổng hợp Agribank CN tỉnh TT-Huế)

Qua bảng 2.1 ta thấy tình hình huy động vốn của *Agribank tỉnh TT-Huế* cho thấy nguồn vốn huy động của chi nhánh liên tục tăng lên. Nguồn huy động từ tiền gửi của các TCKT và dân cư chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng vốn huy động, kế tiếp là vay tổ chức tín dụng khác.

Kinh tế - xã hội nước ta năm 2014 diễn ra trong bối cảnh kinh tế thế giới phục hồi chậm sau suy thoái toàn cầu. Các nền kinh tế lớn phát triển theo hướng đẩy nhanh tăng trưởng nhưng có nhiều yếu tố rủi ro trong việc điều chỉnh chính sách tiền tệ, nên tổng huy động vốn năm 2014 của chi nhánh đạt 5,117,350 triệu đồng, trong đó nguồn huy động tiền gửi đạt 5,090,450 triệu đồng, vay các tổ chức TD khác 23,330 triệu đồng và phát hành giấy tờ có giá 3,570 triệu đồng.

Năm 2015 là cơ hội mở rộng kênh huy động vốn của ngân hàng khi mà các kênh đầu tư khác tiềm ẩn nhiều rủi ro do nền kinh tế chưa phục hồi hẳn. Khách hàng sẽ có tâm lý an toàn hơn khi gửi tiền vào ngân hàng trong giai đoạn hiện nay nên về cơ cấu các nguồn trong tổng nguồn vốn huy động, tiền gửi của dân cư và tổ chức kinh tế luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu, trên 90% tổng nguồn vốn huy động và đạt mức tăng khá cao trong giai đoạn này. Tổng nguồn vốn huy động năm 2015 đạt 5,756,147 triệu đồng tương ứng tăng 638,797 triệu đồng so với năm 2014, vay TCTD khác giảm 11,885 triệu đồng và phát hành giấy tờ có giá cũng giảm 114 triệu đồng

Năm 2016, tình hình kinh tế cũng dần ổn định hơn chuyển dịch cơ cấu nguồn vốn theo hướng tăng tỷ trọng nguồn vốn này sẽ giúp ngân hàng tăng khả năng sinh lời một khi nguồn vốn này được khai thác hiệu quả. Chi nhánh đã mạnh dạn triển khai nhiều gói sản phẩm tiết kiệm đa dạng, bên cạnh đó cung cấp thêm nhiều dịch vụ tiện ích, chương trình khuyến mãi, tặng thưởng dành cho khách hàng gửi tiền, tổng nguồn vốn huy động đạt 6,149,091 triệu đồng tương ứng tăng 392,944 triệu đồng so với năm 2015. Bên cạnh đó nhằm tăng nguồn vốn huy động chi nhánh cũng đã vay từ các TCTD khác đạt 32,115 triệu đồng tăng 20,670 triệu đồng so với năm 2015. Các loại giấy tờ có giá phát hành là

chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn, kỳ phiếu ngắn hạn và trái phiếu NHNo&PTNT kỳ hạn 10 năm. Năm 2016 phát hành giấy tờ có giá giảm mạnh là 1,974 triệu đồng bởi vì nguồn này ít thu hút khách hàng và bởi nếu thời gian huy động dài nên rủi ro về lãi suất cao, ngân hàng phải cân đối sử dụng nguồn trước khi quyết định giá trị phát hành

2.1.3.2. Hoạt động tín dụng tại chi nhánh qua 3 năm

Hoạt động mang lại lợi nhuận nhiều nhất cho các NH tại Việt Nam là hoạt động cho vay. Nghiệp vụ cho vay là nghiệp vụ sử dụng vốn quan trọng nhất của NH, nó quyết định đến khả năng tồn tại và phát triển của NH. Nếu huy động về mà không cho vay được thì NH sẽ tồn quỹ và chịu những khoản phí từ việc huy động. Nhận thấy tầm quan trọng này, nên ngân hàng Agribank rất chú trọng đến khâu tín dụng. Ngân hàng luôn thực hiện cho vay với 3 mục tiêu cơ bản : Hiệu quả, an toàn vốn đầu tư và phát triển. Mức độ sinh lời và an toàn trong việc cho vay sẽ tác động đến hoạt động tăng trưởng nguồn vốn huy động, mức độ huy động và cơ cấu nguồn vốn.

**Bảng 2.2: Tình hình cho vay tại ngân hàng Agribank CN
tỉnh Thừa Thiên Huế (2014-2016)**

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Chênh lệch (2015/2014)		Chênh lệch (2016/2015)	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
DSCV	11,321,198	11,788,763	12,074,052	467,565	4.1	285,289	2.4
DSTN	11,073,612	11,668,615	12,033,416	595,003	5.4	364,801	3.1
Dư nợ	4,402,456	4,522,605	4,563,240	120,149	2.7	40,635	0.9
Nợ xấu	236,510	123,467	221,773	-113,043	-47.8	45,309	79.6
Tỷ lệ NX/DN	5.37%	2.73%	4.86%	-2.64%		2.13%	

(Nguồn: Phòng tín dụng tại Agribank chi nhánh tỉnh Thừa Thiên Huế)

***Về doanh số cho vay**

Thông qua bản số liệu 2.2 ta có thể thấy tình hình cho vay của Chi nhánh có sự gia tăng về doanh số cho vay qua các năm. Năm 2015 doanh số cho vay tăng 467,565 triệu đồng tương ứng 4.1% so với năm 2014 bởi lẽ nền kinh tế đang dần phục hồi, nhu cầu vay vốn của cá thể và hộ kinh doanh đang trở nên cần thiết. Hoạt động tín dụng của Agribank tiếp tục tăng trưởng có chất lượng, cơ cấu tín dụng chuyển dịch tích cực, tập trung mạnh vào lĩnh vực truyền thống, sở trường của Agribank đó là nông nghiệp, nông thôn, sản xuất kinh doanh và các lĩnh vực ưu tiên của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước. Trong năm, Agribank 7 lần điều chỉnh giảm lãi suất cho vay, triển khai các gói, các chương trình tín dụng ưu đãi nhằm khuyến khích, hỗ trợ khách hàng mở rộng và tái đầu tư, cụ thể: dành 10.000 tỷ đồng lãi suất thấp cho vay đối với khách hàng xuất nhập khẩu, xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ, cho vay bổ sung để tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp, phục hồi sản xuất kinh doanh. Chính vì vậy, năm 2016 lãi suất cho vay được ghi nhận là khá ổn định, không có nhiều biến động nên doanh số cho vay của chi nhánh cũng đạt 12,033,416 triệu đồng tăng 285,289 triệu đồng tương ứng 2.4% so với năm 2015.

***Về doanh số thu nợ**

DSTN của chi nhánh trong giai đoạn 2014-2016 vẫn còn gặp nhiều khó khăn, nên DSTN của chi nhánh cũng tăng không đáng kể. Năm 2015 DSTN đạt 11,073,612 triệu đồng tăng 595,003 triệu đồng tương ứng tăng 5.4% so với năm 2014. Năm 2016 tuy các cá nhân, doanh nghiệp vẫn chưa hoàn toàn là phát triển bền vững nhưng NH vẫn thận trọng trong việc cho vay vốn và NH vẫn tiếp tục tích cực trong công tác thu hồi nợ cùng với việc chính phủ ban hành nhiều nghị quyết, chỉ thị, quyết định nhằm tiếp tục ổn định vĩ mô, tháo gỡ khó khăn và cải thiện môi trường kinh doanh, tạo đà tăng trưởng cho DN. Vì vậy, DSTN năm 2016 của chi nhánh tăng nhẹ đạt 364,801 triệu đồng tương ứng 3,1% so với năm 2015.

Về dư nợ

Nhìn tổng thể, dư nợ cho vay của NH Agribank CN tỉnh TT Huế có xu hướng tăng đều cụ thể như sau: năm 2015 dư nợ đạt 4,522,605 triệu đồng tăng 120,149 triệu đồng tương ứng tăng 2.7% so với năm 2014. Năm 2016 đạt 4,563,240 triệu đồng tăng 40,635 triệu đồng tương ứng tăng 0.9% so với năm 2015. Trong bối cảnh sức cầu nền kinh tế đang trên đà vực dậy, bên cạnh mặt bằng lãi suất, CN thực hiện các biện pháp cân đối vốn duy trì ổn định lãi suất huy động, tiết giảm chi phí, nâng cao hiệu quả kinh doanh để có điều kiện giảm lãi suất cho vay, điều chỉnh tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn để cho vay trung dài hạn giảm dần theo lộ trình góp phần giảm áp lực lãi suất cho các cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn. Tuy nhiên tốc độ tăng trưởng tín dụng như trên vẫn còn thấp so với các ngân hàng thương mại trên địa bàn. Nguyên nhân của thực trạng này là do tình hình kinh tế trên địa bàn có mức tăng trưởng thấp, các đối tượng cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ hoạt động kinh doanh hiệu quả không nhiều vì vậy công tác tín dụng gặp nhiều khó khăn so với các chi nhánh khác.

***Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu/dư nợ**

Dựa vào bảng số liệu ta thấy nợ xấu của chi nhánh năm 2015 là 123,467 triệu đồng giảm 113,043 triệu đồng tương ứng giảm 47.8% so với năm 2014. Như vậy nợ xấu đã được giảm mạnh chứng tỏ việc xử lý nợ xấu đòi hỏi Agribank phải áp dụng và kết hợp đồng bộ nhiều giải pháp như: nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát nợ xấu phát sinh; cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho KH; nhận tài sản bảo đảm thay thế nghĩa vụ trả nợ; chuyển nợ vay thành vốn góp; sử dụng dự phòng để xử lý nợ xấu; xử lý, phát mại tài sản bảo đảm để thu hồi nợ; bán nợ xấu cho các tổ chức khác và Công ty Quản lý tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam (VAMC).

Mặc dù, dư nợ Agribank CN tăng, trong đó: tỷ lệ dư nợ cho vay nông nghiệp, nông thôn vẫn chiếm hơn 73% nhưng năm 2016 nợ xấu CN tăng đến 98,306 triệu đồng tương ứng 44,3% so với năm 2015. Tuy nhiên, tỷ lệ này đã

tăng nhiều trong năm 2016, tăng từ 2.73% trong năm 2015 lên 4.86% trong năm 2016, có thể lý giải là do trong năm 2016, do khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh, dẫn đến việc trì hoãn trả nợ cho ngân hàng. Tuy lượng tăng giảm không đều nhưng cũng phản ánh được nỗ lực trong hoạt động cho vay và hoạt động thu nợ của các nhân viên chi nhánh đối với khách hàng.

2.1.3.3. Hoạt động dịch vụ khác

** Công tác kế toán*

Ngân hàng đã ứng dụng một số phần mềm vào công tác kế toán. Quản lý chặt chẽ và đảm bảo cập nhật thông tin nên mọi nghiệp vụ kế toán phát sinh được hạch toán kịp thời và chính xác. Doanh số dịch vụ chuyển tiền điện tử năm sau lớn hơn năm trước cả về số món và số tiền tạo thêm cho Ngân hàng có một nguồn thu nhập tương đối chắc chắn và ổn định.

** Công tác thanh toán không dùng tiền mặt*

Nghiệp vụ thanh toán không dùng tiền mặt là một trong những nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng, cho đến nay nghiệp vụ thanh toán không dùng tiền mặt đã chứng tỏ được nhiều ưu điểm. Do đó thể thức thanh toán này càng được mở rộng và chiếm một vị trí quan trọng không thể thiếu trong nghiệp vụ ngân hàng.

Ngoài các sản phẩm truyền thống, Agribank chi nhánh tỉnh TT Huế phát triển đồng đều các sản phẩm dịch vụ mới, cụ thể:

Năm 2015, tổng thu dịch vụ về ngoại hối đạt 1,5 tỷ đồng, số lượng thẻ đã phát hành đạt trên 51 ngàn thẻ với số dư bình quân trên 30 tỷ (trong đó thẻ tín dụng quốc tế đạt trên 400 thẻ), gần 9.000 khách hàng sử dụng dịch vụ SMS Banking. Riêng sản phẩm tiết kiệm học đường đã triển khai được 2300 thẻ với số dư 1,5 tỷ đồng.

Năm 2016, thực hiện tốt chương trình phối hợp thu ngân sách nhà nước trên 7 chi nhánh trực thuộc, phát triển chương trình kết nối 100 ngàn thẻ ATM các loại, lắp đặt 26 máy ATM đều khắp địa bàn tỉnh, triển khai rộng rãi POS đến các điểm mua bán hàng hóa, tạo sự thuận lợi cho việc sử dụng dịch vụ của khách hàng.

Đặc biệt, vừa qua Agribank CN TT Huế đã triển khai thành công chương trình quản lý dòng tiền (CMS) đạt kết quả cao đối với các công ty lớn, giao dịch truyền thống với Agribank TT Huế như công ty Luks xi măng, công ty nguyên liệu giấy...tổ chức ký kết văn bản thỏa thuận phối hợp thu ngân sách nhà nước giữa Kho bạc Nhà nước, cục thuế, cục Hải quan và Agribank CN tỉnh TT Huế, đến nay đã vận hành tốt.

Agribank Huế đạt được những kết quả nhất định về phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại là nhờ chương trình hiện đại hóa công nghệ trên toàn hệ thống. Song song đó, cán bộ tại chi nhánh thực hiện đúng chỉ đạo của ban giám đốc, thường xuyên tiếp cận khách hàng, giới thiệu tất cả các sản phẩm truyền thống cũng như sản phẩm dịch vụ mới, tìm hiểu nhu cầu khách hàng nhằm cung cấp tối đa các nhu cầu của khách hàng về dịch vụ ngân hàng, quan tâm, đẩy mạnh công tác quảng bá thương hiệu, quảng bá dịch vụ qua tờ rơi, áp phích, qua các phương tiện thông tin đại chúng.

2.1.3.4. Kết quả kinh doanh

Trong nền kinh tế thị trường cũng như các doanh nghiệp khác, Ngân hàng luôn lấy hiệu quả kinh tế làm thước đo làm thước đo cho hoạt động kinh doanh của mình. Trong hoạt động kinh doanh của NH lợi nhuận thu được chủ yếu là hoạt động cho vay và một phần là thu từ hoạt động khác, bên cạnh đó hạn chế về chi phí và rủi ro. Vì vậy trong những năm qua, cùng với sự khó khăn của nền kinh tế, hoạt động kinh doanh của chi nhánh cũng gặp phải những khó khăn nhất định. Tuy nhiên nhờ tiết kiệm được chi phí đầu ra, quản lý tốt chất lượng tín dụng nên chi nhánh vẫn giữ được lợi nhuận tốt không bị rơi vào tình trạng thua lỗ. Để hiểu rõ hơn về hoạt động kinh doanh của Agribank CN TT Huế ta đi vào phân tích bảng 2.3 kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh qua giai đoạn 2014 – 2016.

❖ *Thu nhập*: Nhìn vào bảng số liệu 2.3, có thể thấy lợi nhuận của ngân hàng tăng qua các năm. Tổng thu nhập có xu hướng tăng dần qua các năm, trong cơ cấu thu nhập của chi nhánh thì khoản mục thu từ hoạt động tín dụng chiếm

khoản 89% tổng thu nhập chủ yếu là do nguồn thu từ hoạt động tín dụng trong đó thu từ lãi vay. Cụ thể năm 2014 đạt 468,790 triệu đồng chiếm 89,98% tổng doanh thu, đến năm 2015 đạt 487,142 triệu đồng tăng 18,351 triệu đồng tương ứng 3.91% so với năm 2014, năm 2016 tăng 19,943 triệu đồng tương ứng tăng 12,19%. Bên cạnh thu nhập từ hoạt động cho vay thì thu từ hoạt động dịch vụ cũng cũng góp phần vào việc tăng thu nhập của chi nhánh, năm 2015 tăng 844 triệu đồng tương ứng tăng 3.91% so với năm 2014 và năm 2016 tăng 15,711 triệu đồng tương ứng tăng 3,23% so với năm 2015. Thu từ lãi khác chiếm tỷ trọng khá lớn khoảng 6% tổng thu nhập và tăng đều qua các năm, năm 2015 tăng 2.49% và đến 2016 tăng 0.24%. Nhìn chung thu nhập của chi nhánh tăng qua các năm tốc độ ổn định, chính nhờ tập trung vào hoạt động cho vay nên tăng trưởng tín dụng cũng như thu nhập của chi nhánh đạt hiệu quả cao hơn.

❖ *Chi phí*: Tổng thu nhập chỉ là một phần của bảng kết quả hoạt động kinh doanh, để biết được ngân hàng kinh doanh hiệu quả hay không thì phải xét đến yếu tố chi phí. Tổng chi phí của chi nhánh biến động qua các năm, trong khi đó mức chi phí của chi nhánh năm 2014 là 462,880 triệu đồng, năm 2015 tăng 24,718 triệu đồng với tỷ lệ tăng là hơn 5.34% so với năm 2014. Năm 2015, trong đó các khoản hoạt động tín dụng, chi phí huy động và chi phí thanh toán và ngân quỹ cũng giảm so với năm 2014, và hơn hết chi phí trả lãi chiếm tỷ trọng cao nhất, trên 69%. Lãi suất huy động giảm là nguyên nhân chính làm giảm chi phí lãi của ngân hàng. Tuy nhiên đến năm 2016, chi phí đã tăng lên mức 534,017 triệu đồng, tăng 46,419 triệu đồng so với năm 2015 với tỷ lệ tương ứng gần 9,52%. Trong đó mức chi phí thanh toán và ngân quỹ giảm 288 triệu đồng tương ứng giảm hơn 19,69% so với năm 2015. Chi phí khác tăng 24,282 triệu đồng tương ứng với tăng hơn 57,18%.

❖ *Lợi nhuận*: Năm 2014 lợi nhuận ngân hàng đạt được là 58.114 triệu đồng, đến năm 2015 là 53.490 triệu đồng, giảm 4.624 triệu đồng so với năm 2014 tương ứng giảm 7.96%. Năm 2016, khi nền kinh tế dần ổn định, khắc phục

được những khó khăn gặp phải, Agribank CN TT Huế đã theo đuổi chính sách tăng trưởng tín dụng bền vững, coi trọng việc nâng cao chất lượng, hiệu quả tín dụng với các biện pháp: cơ cấu lại danh mục đầu tư, củng cố quan hệ khách hàng, tích cực thu hồi nợ xấu... nên đã tăng trưởng mức lợi nhuận trở lại, tăng 1,212 triệu đồng so với năm 2015, đây là một kết quả tốt mà Ngân hàng đã làm được

Nguyên nhân lợi nhuận có biến động qua các năm, do năm 2014, thu nhập của ngân hàng là 520,994 triệu đồng, tăng triệu đồng 20,094 triệu đồng so với năm 2015 với mức tăng tương ứng là gần 14%. Trong đó các khoản mục như thu từ hoạt động dịch vụ, thu từ hoạt động kinh doanh ngoại hối, thu từ hoạt động dịch vụ, thu khác đều tăng qua 3 năm. Trong năm chi phí huy động vốn tăng, chi phí trả lãi tăng, và chi phí khác cũng tăng lên 6,967 triệu đồng.

Chi nhánh đã áp dụng nhiều phương pháp thu hút vốn hợp lý từ đó tăng lượng vốn huy động lên cao đáp ứng nhu cầu vốn vay làm ăn của người dân làm cho thu nhập từ lãi tăng, bên cạnh đó chi nhánh đã cố gắng kìm hãm những khoản chi không đáng để nhằm tăng lợi nhuận chi nhánh. Lợi nhuận đang dần tăng lên là tín hiệu tốt trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại chi nhánh qua 3 năm

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		Chênh lệch (2015/2014)		Chênh lệch (2016/2015)	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	%	Số tiền	%
1. Thu nhập	520,994	100	541,088	100	561,031	100	20,094	3.86	19,943	3.69
- Thu từ hoạt động tín dụng	468,790	89.98	487,142	90.03	502,852	89,63	18,352	3.91	15,710	3.22
- Thu từ hoạt động dịch vụ	19,068	3.66	19,912	3.68	23,732	4,23	844	4.43	3,820	19.18
- Thu từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	1,459	0.28	1,515	0.28	1,851	0,33	56	3.84	336	22.18
- Thu nhập khác	31,729	6.09	32,519	6.01	32,596	5,81	790	2.49	77	0.24
2. Chi phí	462,880	100	487,598	100	506,420	100	24,718	5	18,822	3.86
- Chi phí trả lãi	321,516	69.46	331,810	68.05	349,354	68.49	10,294	3.20	17,544	5.29
- Chi phí huy động vốn	104,379	22.55	111,855	22.94	116,009	22.91	7,476	7.16	4,154	3.71
- Chi phí cho thanh toán và ngân quỹ	1,481	0.32	1,463	0.30	1,005	0,20	-18	-1.22	-458	-31.31
- Chi phí khác	35,503	7.67	42,470	8.71	40,052	12,50	6,967	19.62	-2,418	-5.69
3. Lợi nhuận trước thuế	58,114		53,490		54,611		-4,624	-7.96	1,121	2.10

(Nguồn: phòng kế toán và ngân quỹ của Agribank chi nhánh Thừa Thiên Huế)

2.2 Thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Chi nhánh TT Huế qua 3 năm (2014-2016)

2.2.1 Quy định về cho vay tiêu dùng tại Agribank TT Huế giai đoạn 2014-2016

2.2.1.1. Quy định cho vay tiêu dùng

** Đối tượng KH:*

- Khách hàng là hộ gia đình hoặc cá nhân có thu nhập ổn định và có khả năng tài chính trả nợ khoản đang có nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống và sinh hoạt như mua sắm hàng hóa tiêu dùng, vật dụng gia đình, xây nhà, mua nhà, sửa chữa nhà ...

** Điều kiện vay:*

+ Lịch sử quan hệ tín dụng: Khách hàng tại thời điểm duyệt vay không có nợ quá hạn và trong vòng 3 năm gần nhất không phát sinh nợ nhóm 3 trở lên tại Agribank và các TCTD khác

+ Khách hàng phải được xếp hạng tín dụng nội bộ từ loại AAA trở lên.

** Mức vay:*

- Tối đa 80% chi phí đối với cho mua sắm trang thiết bị gia đình;
- Tối đa 85% tổng nhu cầu vốn theo dự toán hoặc tổng giá trị hợp đồng mua bán nhà

** Lãi suất : cố định và thả nổi*

** Thời hạn tín dụng và kỳ hạn nợ:*

- Thời hạn cấp tín dụng đối với ngắn hạn 1 năm, trung hạn tối đa là 5 năm, và dài hạn là trên 5 năm.

- Phương thức trả nợ:

Trả nợ gốc một lần hoặc nhiều lần, trả nợ lãi hàng tháng hoặc định kỳ theo thỏa thuận.

** Đồng tiền cho vay và thu nợ:*

Đồng tiền cho vay: VNĐ và USD. Nếu cho vay bằng USD thực hiện theo đúng qui định của Agribank, NHNN và các qui định của pháp luật có liên quan về việc cho vay vốn bằng ngoại tệ.

* Tài sản đảm bảo: có/không có đảm bảo bằng tài sản hoặc bảo lãnh của bên thứ ba;

2.2.1.1. Các văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng

* Văn bản từ NHNN

- Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 01/1997/QH10 ngày 12 tháng 12 năm 1997, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 10/2003/QH11 ngày 17 tháng 6 năm 2003.

- Luật Các tổ chức tín dụng số 02/1997/QH10 ngày 12 tháng 12 năm 1997, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng số 20/2004/QH11 ngày 15 tháng 6 năm 2004.

- Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng

- Thông tư số 43/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 quy định cho vay tiêu dùng của công ty tài chính

* Văn bản nội bộ của Ngân hàng Agribank

- Quyết định cho vay đối với khách hàng số 72/QĐ-HĐQT-TD ngày 31/03/2002.

- Quyết định về việc cho vay chiết khấu giấy tờ có giá để đầu tư và kinh doanh chứng khoán số 03/2008/QĐ-NHNN ngày 01/02/2008.

- Quyết định việc thực hiện hỗ trợ lãi suất trong hệ thống Agribank số 120/QHQĐ – TDDN ngày 06/02/2009

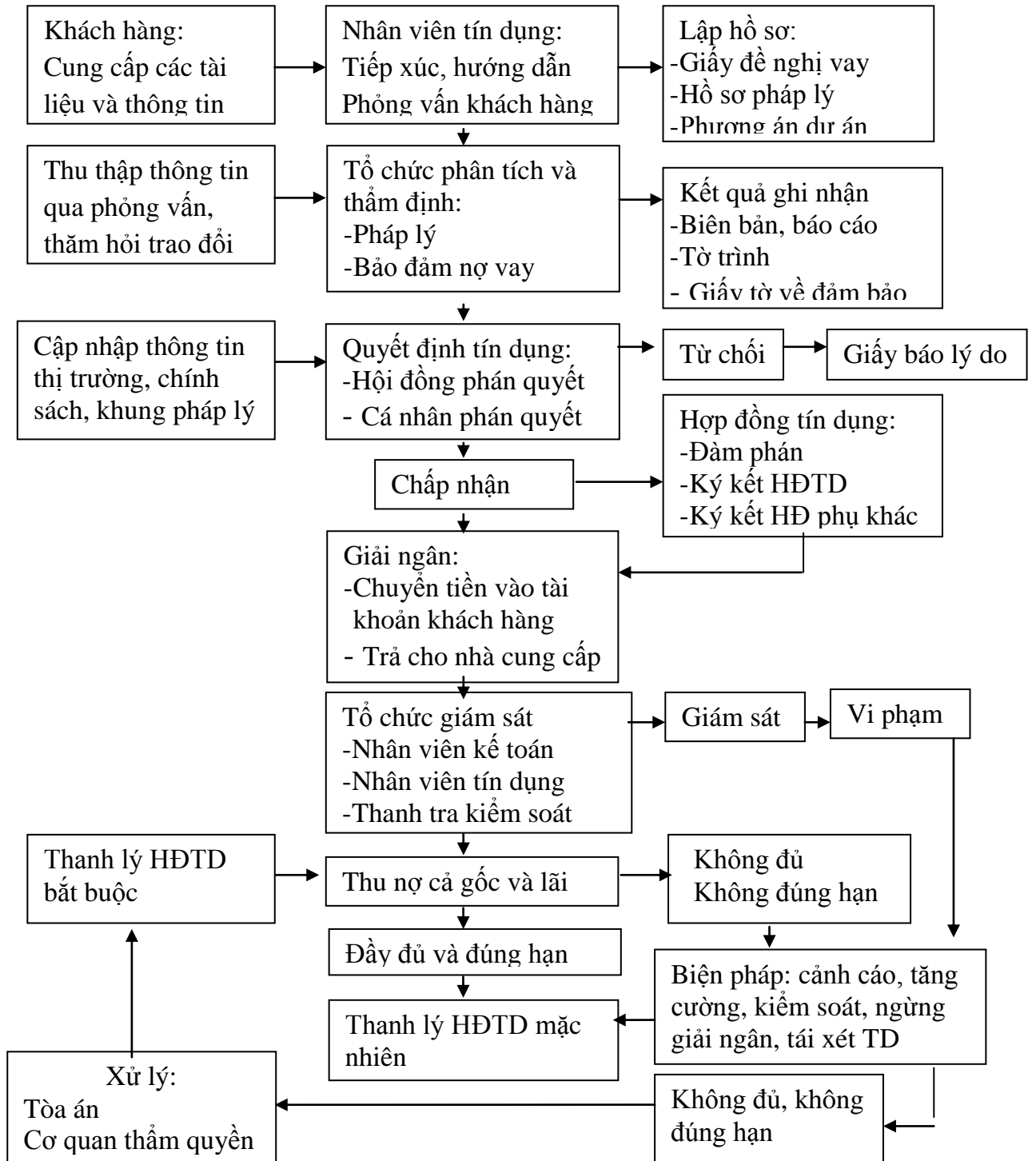
- Biểu phí dịch vụ Agribank số 1232/QĐ/NHNo/TCKT ngày 07/07/2008

- Quyết định về cơ chế điều hành lãi suất cơ bản bằng VNĐ

- Quyết định về lãi suất cơ bản số 1317/QĐ – NHNN

- Văn bản 748 /NHNo – TDDN ngày 27/02/2009 về việc triển khai thực hiện QĐ 14/2009/QĐ – TTg quy chế bảo lãnh cho DN vay vốn NHTM

2.2.1.2. Quy trình tín dụng ngân hàng



Sơ đồ 2.2 Quy trình tín dụng của chi nhánh Agribank CN Thừa Thiên Huế

2.2.2 Thực trạng về phát triển cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Agribank chi nhánh TT Huế qua 3 năm (2014-2016).

2.2.2.1. Thực trạng cho vay tiêu dùng trong cho vay chung

Mặc dù hoạt động trong tình hình kinh tế thế giới và trong nước còn không ít thách thức đặt ra, khi hoạt động kinh doanh của các thành phần kinh tế vẫn trong tình trạng khó khăn, sức mua trên thị trường ở mức thấp, khả năng hấp thụ vốn của nền kinh tế chưa cao... song bám sát sự lãnh đạo của Đảng, Chính phủ, chỉ đạo trực tiếp của Ngân hàng Nhà nước, cùng hệ thống chính trị tích cực thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP của Chính Phủ, đồng thời quyết liệt triển khai Đề án tái cơ cấu, đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác quản trị điều hành cùng nhiều giải pháp hữu hiệu khác, Agribank không ngừng nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ thực thi chính sách tiền tệ, góp phần kiểm soát lạm phát, ổn định thị trường tiền tệ, tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh.

Tín dụng NH là một trong những nhiệm vụ quan trọng cho phát triển kinh tế, đặc biệt là đối với các quốc gia đang phát triển. Tín dụng NH tăng trưởng lành mạnh là điều kiện quan trọng giúp cá nhân và hộ kinh doanh thúc đẩy phát triển nền kinh tế tăng trưởng, song Agribank đã không ngừng phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng, Để biết được tình hình cho vay tiêu dùng tại Agribank chi nhánh TT Huế ta xem bảng số liệu sau:

Bảng 2.4: Tình hình hoạt động cho vay chung tại Agribank Chi nhánh TT Huế (2014 – 2016)*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		Chênh lệch (2015/2014)		Chênh lệch (2016/2015)	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
DSCV	11,321,198	100	11,788,763	100	12,074,052	100	467,565	4.13	285,289	2.36
CVTD	2,468,021	21.80	3,198,291	27.13	3,244,298	26.87	730,270	29.59	46,006	1.42
DSTN	11,073,612	100	11,668,615	100	12,033,416	100	595,003	5.37	364,801	3.03
CVTD	2,583,474	23.33	3,306,885	28.34	3,413,880	28.37	723,412	28.00	106,995	3.13
Dư nợ	4,402,456	100	4,522,605	100	4,563,240	100	120,149	2.73%	40,635	0.89
CVTD	1,037,219	23.56	1,170,902	25.89	1,318,320	28.89	133,684	12.89	147,418	11.18
Nợ xấu	236,510	100	123,467	100	221,773	100.0	-113,043	-47.80	98,306	44.33
CVTD	7,267	3.07	6,204	2.80	9,807	4.42	-1,063	-14.63	3,603	36.74
Tỷ lệ NX/DN	5.37 %		2.73 %		4.86%		-2.6%		2.13 %	
CVTD	0.70%		0.53%		0.74 %		-0.2%		0.21%	

(Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh chi nhánh từ 2014-2106)

Theo bảng số liệu 2.4 ta thấy rằng DSCV cho vay tiêu dùng tại chi nhánh chiếm hơn 21% so với doanh số cho vay, tăng qua các năm Cụ thể như sau: Năm 2014 đạt 2,468,021 triệu đồng thì sang năm 2015 đạt 3,198,291 triệu đồng tăng 730,270 triệu đồng tương ứng tăng 29.59% so với năm 2014. Và năm 2015 đạt 3,198,291 triệu đồng tăng 46,006 triệu đồng tương ứng với 1.42% so với năm 2015. Sở dĩ DSCV tiêu dùng của CN tăng lên nhờ nền kinh tế năm 2015,2016 cũng đang trên đà lấy lại cân bằng, nên hoạt động cho vay tiêu dùng đã ngày càng được thúc đẩy bởi sự phát triển của nhu cầu xã hội. Điều này hoàn toàn hợp lý và dễ hiểu, bởi với số dân trên địa bàn hơn 1,5 triệu người, đây là điều kiện vô cùng thuận lợi và là thị trường “không lò” cho doanh số cho vay tiêu dùng tăng mạnh.

***Về doanh số thu nợ:**

DSTN cũng là vấn đề mà ngân hàng đặc biệt quan tâm, nhận thức được công tác thu nợ hết sức quan trọng và cần thiết nên ngân hàng đã đẩy mạnh công tác thu nợ và đạt kết quả tích cực.

Năm 2015 DSTN là 3,306,885 triệu đồng tăng 723,412 triệu đồng (tăng 28%) so với năm 2014. Tuy DSTN tăng nhưng chỉ tăng vừa phải, sở dĩ vẫn còn ảnh hưởng bởi sự biến động của nền kinh tế năm 2014, nên khả năng chi trả lãi và gốc của khách hàng vẫn còn hạn chế và bên cạnh đó NH còn kiểm soát chặt chẽ việc sử dụng nguồn vốn vay một cách hợp lý hơn.

- Sang năm 2016, nền kinh tế đang dần phục hồi, NHNN giảm mặt bằng lãi suất, ổn định tỷ giá, quản lý thị trường vàng, ổn định kinh tế vĩ mô, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân để mua hàng hóa, dịch vụ phục vụ cho các mục đích tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình, cùng với sự nỗ lực của CBNV của CN nỗ lực trong công tác thu nợ nên DSTN của NH được tốt hơn. DSTN năm 2016 đạt 3,413,880 triệu đồng tăng 106,995 triệu đồng (tăng 3.13%). Qua đó thấy được tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng của CN đang có dấu hiệu khả quang hơn. Bởi lẽ, tình trạng rất nhiều NHTM khác cho vay được nhưng không thu được nợ.

Diễn hình chúng ta có thể thấy tại Agribank, Saccombank và nhiều ngân hàng khác, các khoản nợ xấu hình thành do không thu được nợ là khá phổ biến, nhưng chi nhánh đã triển khai toàn diện và triệt để cho vay cán bộ công nhân viên của các đơn vị trả lương qua Agribank Thừa Thiên Huế, đây là bộ phận có nguồn thu ổn định từ các cơ quan, doanh nghiệp trả lương qua hệ thống ngân hàng Agribank, lương chuyển vào trích một phần thu nợ, hạn chế rủi ro tín dụng và thu nợ dễ dàng hơn.

***Dư nợ:**

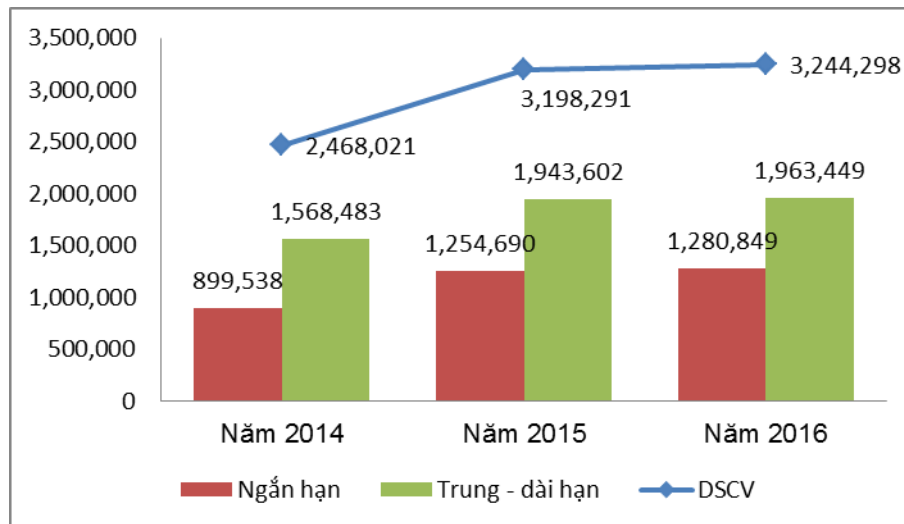
Dư nợ phản ánh rõ nét thực trạng và chính sách tăng trưởng tín dụng của từng ngành tại thời điểm nhất định. Agribank TT Huế cũng đang đi sâu vào khai thác hoạt động cho vay tiêu dùng, đa dạng hóa sản phẩm, góp phần làm cho hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng phát triển mạnh mẽ. Dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2014 đạt 1,037,219 triệu đồng, năm 2015 dư nợ tăng 133,684 triệu đồng tương ứng tăng 12.89% so với năm 2014. Năm 2016 dư nợ cho vay của CN đạt 1,318,320 triệu đồng tăng mạnh hơn 147,418 triệu đồng, tương ứng 11.18% so với năm 2015. Điều này có thể nói rằng thị trường tín dụng tiêu dùng còn rất nhiều tiềm năng, cần có mối quan hệ với Agribank, không những thúc đẩy cho vay cán bộ công nhân viên, mà còn nhiều hình thức khác như vay mua nhà, vay sửa chữa nhà, vay mua ô tô,...Dư nợ tăng nhanh nhờ vào những khoản vay đó ổn định giúp cho NH phát triển tín dụng tốt hơn trong thời gian đến.

***Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu:**

Tình hình nợ xấu vẫn còn biến động do bản thân mỗi cá nhân, hộ kinh doanh vẫn còn một số hạn chế trong hoạt động tiêu dùng, cùng với đó là sự khó khăn chung của nền kinh tế, ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động cho vay tiêu dùng của NH luôn gặp phải khó khăn. Cụ thể năm 2015 nợ xấu cho vay tiêu dùng đạt 6,204 triệu đồng giảm 1,063 triệu đồng tương ứng 14.63% so với năm 2014, tỷ lệ nợ xấu còn 0.7%. Việc xử lý nợ xấu đòi hỏi Agribank CN TT Huế phải áp dụng và kết hợp đồng bộ nhiều giải pháp như: nâng cao chất lượng tín

dụng, kiểm soát nợ xấu phát sinh; cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho KH; nhận tài sản bảo đảm thay thế nghĩa vụ trả nợ; chuyển nợ vay thành vốn góp; sử dụng dự phòng để xử lý nợ xấu; xử lý, phát mại tài sản bảo đảm để thu hồi nợ; bán nợ xấu cho các tổ chức khác và Công ty Quản lý tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam. Sõ dĩ Agribank cho vay chủ yếu là nông lâm ngư nghiệp nên tháng 4/2016 xảy ra sự cố môi trường biển nghiêm trọng, làm hải sản chết hàng loạt tại bốn tỉnh ven biển miền Trung từ Hà Tĩnh đến Thừa Thiên - Huế đã dẫn đến các ngư dân gặp nhiều khó khăn trong việc đánh bắt khai thác vùng biển, vì vậy nhiều hộ dân cư không có khả năng trả nợ, buộc NH phải hỗ trợ gia hạn nợ nên ảnh hưởng không nhỏ đến việc thu nợ dẫn đến nợ xấu của chi nhánh tăng cao trong năm 2016. Tuy nhiên, với sự hỗ trợ cấp vốn của nhà nước, tình hình cũng sớm ổn định nên nợ xấu tăng không đáng kể chỉ tăng 3,603 triệu đồng, tương ứng 36.74% so với năm 2015. Qua đó tỷ lệ nợ xấu trên dư nợ cũng chỉ tăng 0.74%. Con số đó đã cho thấy được sự nỗ lực của toàn bộ chi nhánh trong quá trình cho vay và thu nợ đặc biệt đối với khách hàng cá nhân.

2.2.2.2 Tình hình cho vay tiêu dùng phân theo thời hạn vay



Biểu đồ 2.1 Tình hình doanh số CVTD theo thời hạn của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

***Doanh số cho vay**

Doanh số cho vay có xu hướng tăng dần qua các năm chứng tỏ đây là một lĩnh vực đầy tiềm năng cho chi nhánh khai thác bởi nhu cầu đời sống ngày càng cao, khi thu nhập của người dân ngày càng ổn định thì họ sẽ đẩy mạnh tiêu dùng để thỏa mãn những nhu cầu sinh hoạt cá nhân.

Năm 2015 DSCV đạt 2,468,021 triệu đồng, tăng 730,270 triệu đồng (29.59%) so với năm 2014, bất chấp sự cạnh tranh gay gắt từ những ngân hàng trên địa bàn, những chính sách khuyến mãi rầm rộ của những ngân hàng khác như: Sacombank, Dongabank, ACB,... và cạnh tranh về dịch vụ khách hàng. Và năm 2016 DSCV tiếp tục tăng 1.44% so với năm 2015. Sở dĩ 3 năm qua DSCV tăng lại chủ yếu là do doanh số cho vay ngắn hạn tăng, DSCV ngắn hạn chiếm hơn 1/3 DSCV. Đây là kết quả khi áp dụng chương trình cho vay ưu đãi lãi suất đối với khách hàng vay tiêu dùng, Agribank mong muốn triển khai có hiệu quả chính sách khách hàng, mở rộng thị phần và thu hút được khách hàng, tăng trưởng cho vay có hiệu quả. Năm 2015, DSCV ngắn hạn tăng 355,151 triệu đồng tương ứng tăng 39.48%, năm 2016 DSCV cũng tăng 26,159 triệu đồng tương ứng tăng 2.08%. Qua đó cho thấy, Agribank đã có chiến lược phát triển và thu hút khách hàng rất hiệu quả.

Nghiệp vụ cho vay tiêu dùng chủ yếu tại chi nhánh hầu hết là cho vay trung dài hạn do hiện nay phần lớn khách hàng là cán bộ công chức, người lao động trả nợ từ nguồn thu nhập hằng tháng của mình thông qua tài khoản lương tại chi nhánh. Cho vay ngắn hạn chủ yếu là để đáp ứng nhu cầu đột xuất của người đi vay và cho vay cầm cố sổ tiết kiệm do khách hàng xuất hiện nhu cầu chi tiêu trước khi các khoản tiết kiệm đến hạn. Doanh số cho vay ngắn hạn phụ thuộc nhiều vào nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng nên doanh số cho vay thời gian qua tương đối nhỏ và biến động thất thường. Nhìn chung, DSCV trung và dài hạn chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng doanh số CVTD và có xu hướng tăng lên qua từng năm. Năm 2015 tăng 375,005 triệu đồng tương ứng

tăng 23.91% so với năm 2014 , năm 2016 tăng 8.276 triệu đồng tương ứng tăng 7,02% năm 2015. Nguyên nhân là cho vay trung dài hạn phù hợp hơn với khách hàng, khách hàng có thể chủ động trong việc trả nợ bằng nhiều hình thức như trả góp bằng thu nhập hàng tháng của mình.

Bảng 2.5 Tình hình cho vay tiêu dùng phân theo thời hạn vay của Agribank TT Huế giai đoạn 2014-2106

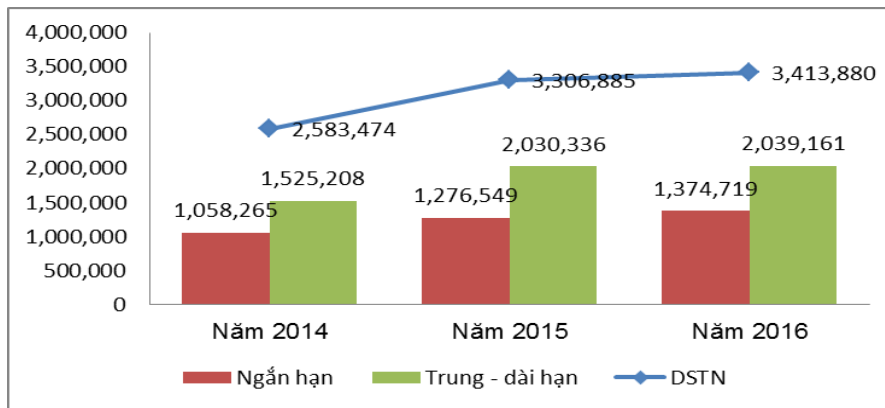
ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Chênh lệch (2015/2014)		Chênh lệch (2016/2015)	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
1/DSCV	2,468,021	3,198,291	3,244,298	730,270	29.59	46,006	1.44
Ngắn hạn	899,538	1,254,803	1,342,453	355,265	39.49	87,650	6.99
Trung - dài hạn	1,568,483	1,943,488	1,901,845	375,005	23.91	-41,643	-2.14
2/DSTN	2,583,474	3,306,885	3,413,880	723,412	28.00	106,995	3.24
Ngắn hạn	1,058,265	1,276,549	1,374,719	218,284	20.63	98,170	7.69
Trung - dài hạn	1,525,208	2,030,336	2,039,161	505,128	33.12	8,825	0.43
3/Dư Nợ	1,037,219	1,170,902	1,318,320	133,684	12.89	147,418	12.59
Ngắn hạn	218,768	220,653	241,621	1,885	0.86	20,968	9.50
Trung - dài hạn	818,451	950,250	1,076,699	131,799	16.10	126,449	13.31
4/Nợ xấu	7,267	6,204	9,807	-1063	-14.63	3603	58.08
Ngắn hạn	3,501	2,442	4,114	-1,059	-30.25	1,672	68.45
Trung - dài hạn	3,766	3,762	5,693	-4	-0.11%	1,931	51.34
5/Tỷ lệ NX/DN	0.70	0.53	0.74	-0.17		0.21	
Ngắn hạn	1.60	1.11	1.70	-0.49		0.60	
Trung - dài hạn	0.46	0.40	0.53	-0.06		0.13	

(Nguồn: Phòng tín dụng Ngân hàng Agribank chi nhánh TT Huế)

*** Về doanh số thu nợ**

Tiến hành song song với hoạt động cho vay, NH phải luôn thực hiện nguyên tắc thu nợ đầy đủ và đúng hạn.



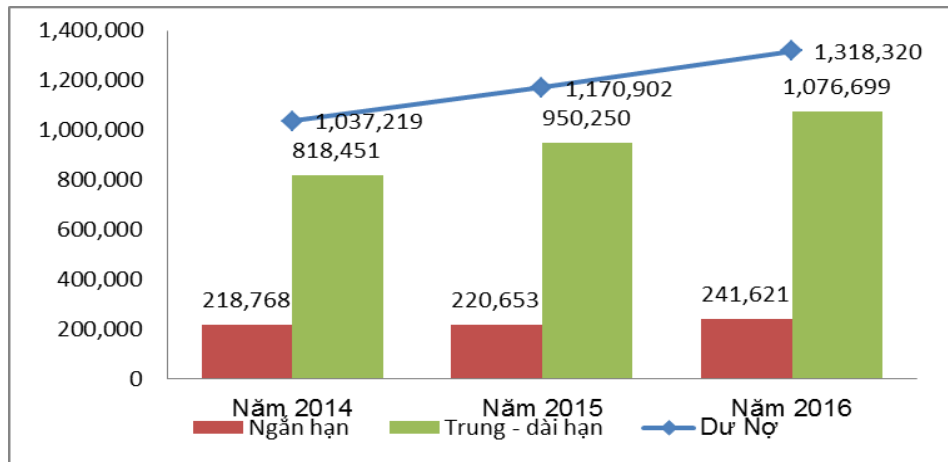
Biểu đồ 2.2 Tình hình doanh số thu nợ CVTD theo thời hạn của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

Qua biểu đồ trên, cho thấy DSTN cho vay tiêu dùng tăng trong giai đoạn 2014-2016. Cùng với xu hướng tăng doanh số cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn, doanh số thu nợ cũng tăng trưởng qua các năm. DSCV ngắn hạn năm 2015 tăng 281,284 triệu đồng (20.63%) so với năm 2014, năm 2016 tăng 98,170 triệu đồng (7.69%) so với năm 2015, do các cán bộ tín dụng của NH đã có kế hoạch thu nợ tốt, tích cực hơn trong công tác thu hồi nợ và cũng do ý thức của khách hàng trong việc hoàn trả nợ vay. DSTN trung – dài hạn năm 2015 tăng 505,128 triệu đồng tương ứng tăng 33.12% so với năm 2014, năm 2016 tăng 8,825 triệu đồng tương ứng tăng 0.43% so với tốc độ tăng của doanh số cho vay thì đây cũng là điều hợp lý. Công tác thu nợ tốt sẽ giảm tình trạng nợ quá hạn, tăng cường hiệu quả sử dụng vốn nên NH cần thực hiện tốt hơn nữa công tác này.

****Về dư nợ cho vay***

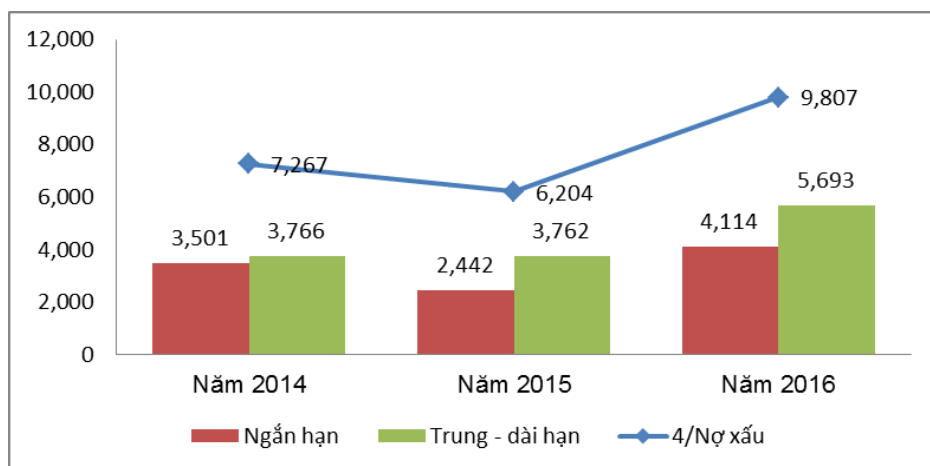
Nhìn chung, dư nợ CVTD của chi nhánh tăng đều qua các năm. Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2015 tăng 133,684 triệu đồng so với năm 2014. Trong đó, dư nợ tín dụng trung và dài hạn vẫn tăng trưởng tốt và luôn chiếm tỷ trọng đáng kể trong cơ cấu dư nợ CVTD của chi nhánh. Đặc biệt là năm 2016, dư nợ CVTD tăng 147,418 triệu đồng (12.59%) so với năm 2015 là do Agribank TT Huế đã triển khai chương trình cho vay trả góp đã cam kết giải ngân cho vay đối với nhiều khách hàng cá nhân là đối tượng có thu nhập thấp, cán bộ công

chức, viên chức, lực lượng vũ trang.... Dư nợ tăng qua các năm, chứng tỏ ngân hàng ngày càng đáp ứng tốt và nhiều hơn nhu cầu vay vốn của các cá nhân, theo đó hoạt động cho vay ngày càng phát triển. Chi nhánh vẫn tiến hành cho vay đối với các cá nhân có thu nhập ổn định và thái độ trả nợ tốt, nhằm đảm bảo nguyên tắc an toàn và hiệu quả. Tuy nhiên, chi nhánh cũng cần có kế hoạch thu nợ hiệu quả, để tránh tình trạng không thu hồi được nợ, gây ảnh hưởng đến kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng.



Biểu đồ 2.3 Tình hình dư nợ CVTD theo thời hạn của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

***Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu/dư nợ**



Biểu đồ 2.4 Tình hình nợ xấu CVTD theo thời hạn của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

Dựa vào bảng số liệu ta thấy nợ xấu của chi nhánh có nhiều biến động. Trong đó: Nợ xấu cho vay ngắn hạn năm 2015 giảm 1,059 triệu đồng (giảm 61,19%) so với năm 2014, năm 2016 tăng 1,672 triệu đồng (tăng 68.45%) so với năm 2015. Nợ xấu cho vay trung dài hạn năm 2015 giảm 4,054 triệu đồng (giảm 0.11%) so với năm, nợ xấu cho vay trung dài hạn năm 2016 so với năm 2015 tăng 1,931 triệu đồng (tăng 51.34%). Đối với các khoản nợ xấu đã bán cho VAMC, để tháo gỡ khó khăn cho KH, Agribank đã hỗ trợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn giảm lãi đối với các khoản nợ của KH có đủ điều kiện, có phương án sản xuất kinh doanh khả thi, hiệu quả giúp KH vượt qua những khó khăn trong giai đoạn hiện nay và phục hồi khả năng trả nợ. Mặc dù vậy cũng phải kể đến nỗ lực trong hoạt động cho vay và hoạt động thu nợ của các nhân viên chi nhánh.

2.2.2.3. Tình hình cho vay tiêu dùng phân theo mục đích vay

Hoạt động cho vay tiêu dùng ở mỗi ngân hàng sẽ có những danh mục sản phẩm khác nhau, tùy thuộc vào đặc điểm kinh doanh của mỗi ngân hàng và nhu cầu chủ yếu của người dân ở từng địa bàn nơi chi nhánh ngân hàng hoạt động. Đối với ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn chi nhánh TT Huế việc xác định mục đích cho vay tiêu dùng hay gọi là sản phẩm cho vay tiêu dùng còn phụ thuộc vào tình hình phát triển tại địa phương và nhu cầu của khách hàng. Danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng của chi nhánh ngân hàng rất đa dạng như: sản phẩm cho vay cán bộ công nhân viên, cho vay cán bộ quản lý điều hành, sản phẩm cho vay sửa chữa, mua nhà và cho vay phục vụ các nhu cầu đời sống khác như sản phẩm cho vay mua ô tô, mua trang thiết bị phục vụ sinh hoạt gia đình, học tập và chữa bệnh trong nước và nước ngoài, văn hóa- thể thao-du lịch... nhưng trong những danh mục sản phẩm đó thì sản phẩm cho vay sửa chữa, mua nhà, đồ dùng trang thiết bị gia đình là sản phẩm chiếm tỷ trọng lớn nhất trong hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh.

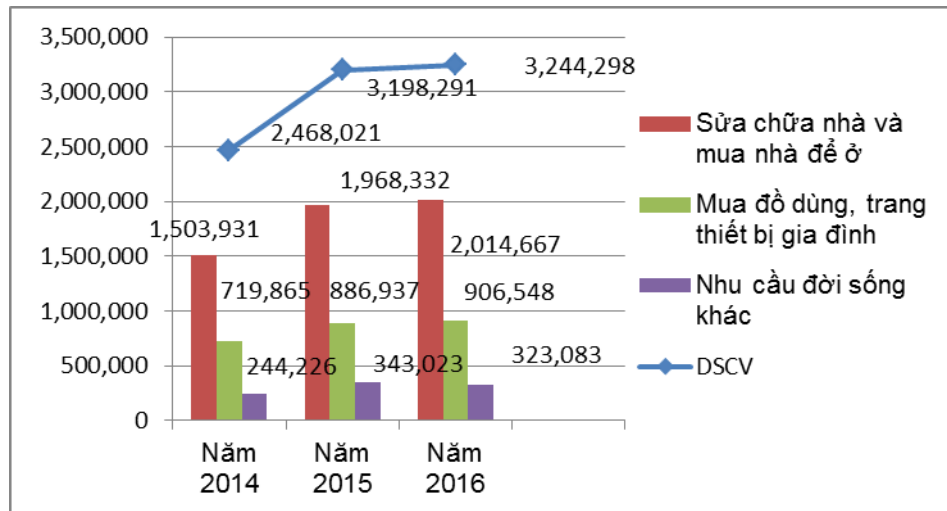
Bảng 2.6 Tình hình cho vay tiêu dùng phân theo mục đích vay vốn của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		Chênh lệch (2015/2014)		Chênh lệch (2016/2015)	
	ST	%	ST	%	ST	%	ST	%	ST	%
1/DSCV	2,468,021	100	3,198,291	100	3,244,298	100	730,270	29.59	46,006	1.44
Sửa chữa nhà và mua nhà để ở	1,503,931	60.94	1,968,332	61.54	2,014,667	62.10	464,401	30.88	46,336	2.35
Mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	719,865	29.17	886,937	27.73	906,548	27.94	167,072	23.21	19,611	2.21
Nhu cầu đời sống khác	244,226	9.90	343,023	10.73	323,083	9.96	98,797	40.45	-19,940	-5.81
2/DSTN	2,583,474	100	3,306,885	100	3,413,880	100	723,412	28.00	106,995	3.24
Sửa chữa nhà và mua nhà để ở	1,550,084	60.00	2,020,936	61.11	2,102,950	61.60	470,851	30.38	82,014	4.06
Mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	720,014	27.87	908,971	27.49	923,455	27.05	188,956	26.24	14,484	1.59
Nhu cầu đời sống khác	313,375	12.13	376,979	11.40	387,475	11.35	63,604	20.30	10,496	2.78
3/Dư Nợ	1,037,219	100	1,170,902	100	1,318,320	100	133,684	12.89	147,418	12.59
Sửa chữa nhà và mua nhà để ở	602,844	58.12	551,148	47.07	661,533	50.18	-51,696	-8.58	110,385	20.03
Mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	292,599	28.21	391,910	33.47	404,461	30.68	99,311	33.94	12,551	3.20
Nhu cầu đời sống khác	141,775	13.67	227,844	19.46	252,326	19.14	86,069	60.71	24,482	10.75
4/Nợ xấu	7,267	100	6,204	100	9,807	100	-1,063	-14.63	3,603	58.08
Sửa chữa nhà và mua nhà để ở	3,723	51.95	1,701	49.97	2,700	53.73	-2,022	-54.31	999	58.73
Mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	2,511	35.04	1,180	34.67	1,636	32.56	-1,331	-53.01	456	38.64
Nhu cầu đời sống khác	1,033	13.02	3,323	15.36	5,471	13.71	2,290	221.68	2,148	64.64
5/Tỷ lệ NX/DN	0.70%		0.53%		0.74%		-0.17%		0.21%	
Sửa chữa nhà và mua nhà để ở	0.62%		0.31%		0.41%		-0.31%		0.10%	
Mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	0.86%		0.30%		0.40%		-0.56%		0.10%	
Nhu cầu đời sống khác	0.73%		1.46%		2.17%		0.73%		0.71%	

(Nguồn: Phòng Tổng hợp Ngân hàng Agribank chi nhánh tỉnh Thừa Thiên Huế)

**Về doanh số CVTD theo mục đích vay*

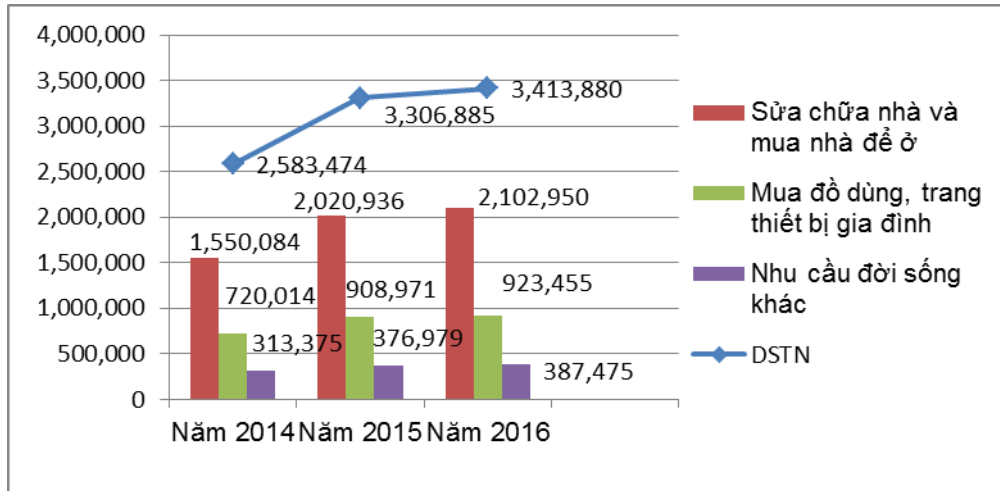
Để tìm hiểu khách hàng sử dụng vốn vay theo mục đích nào nhiều nhất, ta tiến hành phân tích doanh số cho vay theo những mục đích sau.



Biểu đồ 2.5 Tình hình doanh số CVTD theo mục đích của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

Tổng doanh số CVTD tăng qua các năm nhưng mức tăng, giảm đối với mỗi nhu cầu không giống nhau. Cho vay với sửa chữa và mua nhà để ở có doanh số cho vay tăng nhanh qua các năm. Năm 2015, doanh số cho vay với mục đích này tăng 464,401 triệu đồng tương ứng tăng 30.88% so với năm 2014. Con số đó tăng lên là do thành phố Huế đã xây dựng và mở rộng các tuyến đường mới, các công trình trọng điểm như tuyến đường Trường Chinh, Phạm Văn Đồng, các khu đô thị mới tác động đến nhu cầu vay vốn ngân hàng phục vụ cho việc mua nhà, sửa chữa nhà ở nhiều hơn. Kết quả là doanh số cho vay với mục đích này tăng nhanh và chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong tổng doanh số cho vay. Đặc biệt là năm 2016 Agribank áp dụng lãi suất cho vay ngắn hạn 03 tháng đầu: tối thiểu 7%/năm, lãi suất cho vay trung hạn 6 tháng đầu: tối thiểu 8%/năm, lãi suất cho vay dài hạn 06 tháng đầu: tối thiểu 9%/năm nên các nhu cầu đời sống khác như mua xe, trang thiết bị phục vụ sinh hoạt gia đình, du lịch... của năm 2016 cũng tăng so với năm 2015 tăng 2.35%

***Về doanh số thu nợ**



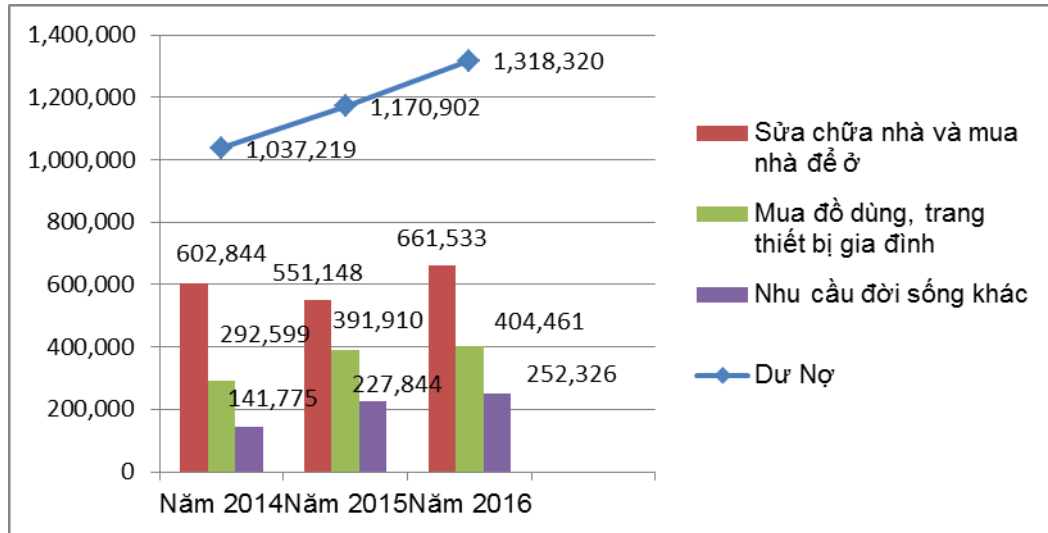
Biểu đồ 2.6 Tình hình doanh số thu nợ CVTD theo mục đích của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

Mỗi một mục đích vay vốn đều có một khả năng trả nợ khác nhau. Qua biểu đồ trên, ta thấy doanh số thu nợ của mục đích sửa chữa, mua nhà ở luôn chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng doanh số thu nợ của chi nhánh và luôn có xu hướng tăng lên. Năm 2015, doanh số thu nợ tăng nhanh 30.38% và ở mức cao so với năm 2014. Sở dĩ có điều này là do những khách hàng vay vốn với mục đích này, ngoài cán bộ công nhân viên thì còn có những cá nhân vay có tài sản thế chấp với số tiền vay lớn, số lượng tiền trả theo phân kỳ trả nợ cũng nhiều hơn. Mặt khác, doanh số cho vay với mục đích sửa chữa, mua nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất nên doanh số thu nợ cũng chiếm tỷ trọng cao cũng là điều dễ hiểu. Năm 2016, doanh số thu nợ tăng so với năm 2015 nhưng tăng đáng kể chỉ 4.06% điều này là do tình hình kinh tế ổn định hơn, giá nhà đất cũng dần ổn định, nhu cầu mua bán nhà thuận lợi.

Doanh số thu nợ với mục đích mua sắm đồ dùng thiết bị gia đình cũng tăng đều qua các năm. Năm 2015 tăng 26.24% so với năm 2014, năm 2016 tăng 1.59% so với năm 2015. Đồng thời DSTN với mục đích nhu cầu đời sống khác cũng tăng đều quá 3 năm. Doanh số thu nợ tăng bởi lẽ khách hàng chủ yếu sử dụng hình thức thấu chi để vay vốn và ngân hàng cho vay tín chấp ưu tiên những

khách hàng trả lương qua tài khoản thanh toán của Agribank nên đây là hình thức thuận lợi cho việc thu nợ nhất, vì khi đến hạn thanh toán thì ngân hàng chỉ việc trích tài khoản tiền gửi của khách hàng để trả nợ.

Về dư nợ CVTD theo mục đích vay

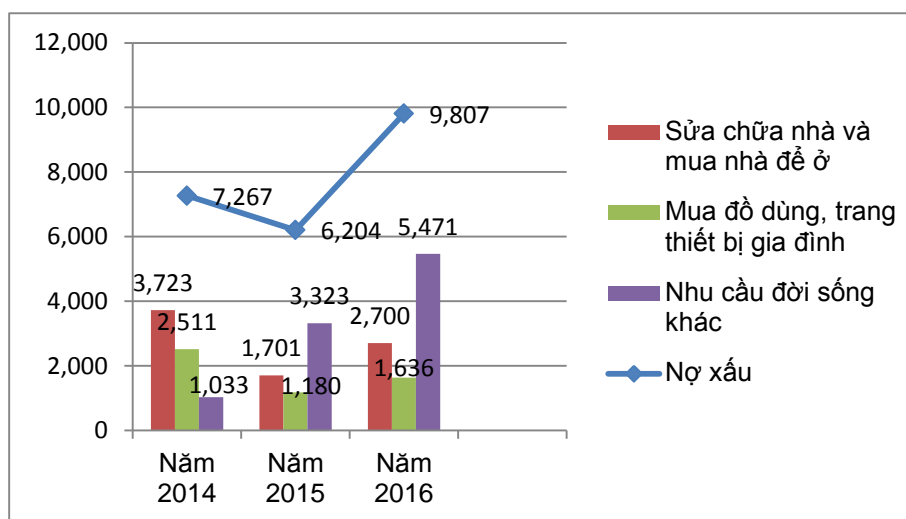


Biểu đồ 2.7 Tình hình dư nợ CVTD theo mục đích của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

Qua bảng 2.4, dư nợ đối với mục đích sửa chữa, mua nhà năm 2015 đạt 551,148 triệu đồng giảm 8.58% so với năm 2014 do trong giai đoạn đó bất động sản đang dần phát triển trở lại, việc mua bán nhà thuận lợi nên nhiều cá nhân trả nợ vào để vay lại chính vì vậy dư nợ giảm nhẹ nhưng DSCV vẫn tăng. Qua năm 2016 dư nợ cho vay đối với mục đích này lại tăng mạnh lên 20.03% so với năm 2015, sự tăng mạnh này do doanh số cho vay cũng tăng, đồng thời các khoản vay mục đích này đều khoản vay trung dài hạn nên quá trình trả nợ của khách hàng dài, chính vì vậy dư nợ vẫn tiếp tục tăng.

Đối với mục đích cho vay mua đồ dùng cũng tăng dư nợ, năm 2015 tăng 99,311 triệu đồng tương ứng tăng 33.94% so với năm 2014, năm 2016 tăng 12,551 triệu đồng tương ứng tăng 3.2% so với năm 2015, dư nợ đối với mục đích vay nhu cầu đời sống khác như hoạt động du lịch, du học, học tập trong nước cũng tăng cho thấy rằng nhu cầu tiêu dùng ngày càng cao nên CN cần tích cực phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng một cách hiệu quả nhất.

***Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu**



Biểu đồ 2.8 Tình hình nợ xấu CVTD theo mục đích của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng của chi nhánh trong 3 năm 2014-2016 có nhiều biến động tuy nhiên vẫn chưa đạt đến mức quá cao so với quy định của NHNN và được giữ mức tỷ lệ bằng nhau. Trong đó nợ xấu đối với cho vay sửa chữa và mua nhà cao nhất trong năm 2014, sở dĩ năm 2014 bị ảnh hưởng của năm 2013 về việc lãi suất tăng cao, nền kinh tế khó khăn, nên DN không đủ khả năng trả nợ. Nhưng đến năm 2015 mặc dù vẫn đạt tỷ lệ cao nhất trong các mục đích cho vay nhưng nợ xấu đã giảm dần còn 2.022 triệu đồng (giảm 54.31%), tỷ lệ nợ xấu trên dư nợ đạt 0,62%.

Năm 2016 mặc dù nền kinh tế đã ổn định hơn, nhưng vì nhu cầu tăng cao, nhằm tăng cho vay, tăng dư nợ nên nợ xấu đối với hình thức này cũng tăng vừa phải tăng 999 triệu đồng tương ứng 58.73% so với năm 2015.

Trong 3 năm qua, ta thấy doanh số cho vay của Agribank – chi nhánh TT Huế tăng nhanh và cao, nguyên nhân là do nền kinh tế đang trong thời kỳ hội nhập và quan trọng hơn đó là nhu cầu đời sống của người dân ngày càng tăng cao, vì vậy chi phí cho nhu cầu đó cũng khá cao nên họ đã vay ngân hàng để đáp ứng nhu cầu đời sống của mình. Đây cũng là nguyên nhân khiến cho vay tiêu

dùng ngày càng được phổ biến, và dường như trở thành một phương thức đơn giản giúp người dân có được khoản tiền mong muốn. Doanh số cho vay cao, đương nhiên dư nợ cũng sẽ cao, nhưng tốc độ tăng của dư nợ lại lớn hơn tốc độ tăng của doanh số cho vay trong năm 2014, điều này đòi hỏi ngân hàng cần có kế hoạch cho vay và thu nợ hợp lý hơn, bộ phận tín dụng cũng cần lưu ý và tích cực hơn trong công tác này.

2.2.2.4 Tình hình cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo tiền vay

Qua bảng 2.7, ta thấy hình thức cho vay có TSĐB luôn chiếm tỷ trọng cao trong DSCV, DSTN và dư nợ CVTD. Điều này cho thấy, chi nhánh chủ yếu tập trung vào các khoản vay có TSĐB hơn là không có TSĐB vì nó tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn. Cho vay có đảm bảo bằng tài sản thường là cho vay thế chấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, nhà cửa, ô tô hay các giấy tờ có giá khác, chủ yếu là cho vay đối với các hộ gia đình có nhu cầu vốn lớn. Cho vay không có tài sản đảm bảo cho vay cán bộ công nhân viên của Agribank TT Huế và các cán bộ công nhân viên của các đơn vị hành chính sự nghiệp trên địa bàn như giáo dục, y tế, an ninh, quốc phòng... Nhờ đó, chi nhánh đã thu hút được một số lượng không nhỏ các món vay tín chấp từ các cán bộ công nhân viên có mức thu nhập ổn định để đảm bảo khả năng trả nợ.

**Bảng 2.7 Tình hình cho vay tiêu dùng phân theo hình thức bảo đảm tiền vay của Agribank TT Huế
giai đoạn 2014-2016**

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		Chênh lệch (2015/2014)		Chênh lệch (2016/2015)	
	ST	%	ST	%	ST	%	ST	%	ST	%
1/DSCV	2,468,021	100	3,198,291	100	3,244,297	100	730,270	29.59	46,006	1.44
ĐB bằng TS	1,478,591	59.91	1,860,446	58.17	1,958,907	60.38	381,854	25.83	98,461	5.29
ĐB không bằng TS	989,430	40.09	1,337,845	41.83	1,285,390	39.62	348,416	35.21	-52,455	-3.92
2/DSTN	2,583,474	100	3,306,885	100	3,413,880	100	723,412	28.00	106,995	3.24
ĐB bằng TS	1,506,940	58.33	1,925,930	58.24	1,936,353	56.72	418,990	27.80	10,423	0.54
ĐB không bằng TS	1,076,533	41.67	1,380,955	41.76	1,477,527	43.28	304,422	28.28	96,572	6.99
3/Dư Nợ	1,037,219	100	1,170,902	100	1,318,320	100	133,684	12.89	147,418	12.59
ĐB bằng TS	622,435	60.01	697,038	59.53	777,150	58.95	74,603	11.99	80,111	11.49
ĐB không bằng TS	414,784	39.99	473,864	40.47	541,170	41.05	59,080	14.24	67,306	14.20
4/Nợ xấu	7,267	100	6,204	100	9,807	100	-1063	-14.63	3,603	58.08
ĐB bằng TS	4,245	58.42	3,565	57.46	5,572	56.82	-680.56	-16.03	2,007	56.31
ĐB không bằng TS	3,022	41.58	2,639	42.54	4,235	43.18	-382.44	-12.66	1,595	60.45
5/Tỷ lệ NX/DN	0.70%		0.53%		0.74%		-0.17%		0.21%	
ĐB bằng TS	0.68%		0.51%		0.72%		-0.17%		0.21%	
ĐB không bằng TS	0.73%		0.56%		0.78%		-0.17%		0.23%	

(Nguồn: Phòng Tổng hợp Ngân hàng Agribank chi nhánh Thừa Thiên Huế)

*** Doanh số cho vay**

Nhìn chung, DSCV có TSĐB tăng dần qua các năm. Mặc dù lãi suất năm 2014 tăng cao đạt 14%/năm, nhưng Agribank TT Huế đã bám sát nghị quyết số 11/NQ-CP của chính phủ, kiểm soát dư nợ, kiểm soát tăng trưởng dư nợ ngoại tệ cho vay trung và dài hạn nhằm đảm bảo an toàn thanh khoản cho ngân hàng. Nhờ đó, năm 2015 doanh số cho vay có TSĐB tăng 381,854 triệu đồng tương ứng 25.83% so với năm 2014. Trong giai đoạn 2015-2016 NHNN đã 6 lần giảm lãi suất huy động và cho vay từ 11%/ năm xuống còn 7%/năm. Với mức lãi suất hấp dẫn này, người dân tăng cường chi tiêu. Bên cạnh đó, ngân hàng đã đưa ra hàng loạt các sản phẩm dịch vụ mới thu hút và chương trình khuyến mãi hấp dẫn, điển hình như là gói sản phẩm “Agribank dành 5.000 tỷ đồng cho vay tiêu dùng ưu đãi lãi suất trong dịp cuối năm và tết nguyên đán”, và đặc biệt là gói thấu chi tài khoản cá nhân thu hút một lượng khách đông đảo đến với ngân hàng. Điều đó làm cho DSCV có TSĐB năm 2016 tăng lên tới 98,461 triệu đồng (tăng 5.29%) so với năm 2015. Mặc dù chi nhánh đang thực hiện chiến lược giảm cho vay đối với các khoản vay không có TS, nhưng vẫn ưu tiên cho vay CBCN trả lương qua Agribank nên DSCV vẫn tiếp tục tăng nhẹ. Đây là dấu hiệu đáng mừng đối với ngân hàng.

*** Doanh số thu nợ**

Đối với cho vay không có TSĐB, có TSĐB đều tăng qua các năm. Trong đó, DSTN có TSĐB năm 2015 tăng 418,990 triệu đồng tương đương với 27.80% so với năm 2014, và năm 2016 tăng 10,423 triệu đồng tương đương với 0.54% so với năm 2015. DSTN tăng trong giai đoạn 2014-2106. Điều đó chứng tỏ, NH đã có chính sách thu nợ khá tốt, và cũng do NH có nguồn thu nợ thứ hai, đó chính là TSĐB mà người đi vay thế chấp, cầm cố. DSTN đối với cho vay không có TSĐB cũng tăng do thu nhập đối với CBCN tăng cao hơn, nguồn tiền trả nợ đều đặn hơn nên năm 2015 tăng 304,422 triệu đồng tương đương với 28.28% so với năm 2014, năm 2016 cũng tăng 96,572 triệu đồng tương đương với 6.99% so với năm 2015.

***Dư nợ**

Qua bảng số liệu ta thấy, dư nợ của các khoản có TSĐB chiếm hơn 55% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, năm 2015 tăng 74,603 triệu đồng tương ứng tăng 11.99% so với năm 2014, năm 2016 tiếp tục tăng mạnh 80,111 triệu đồng tương ứng tăng 11.49% so với năm 2015, bởi lẽ lúc này nền kinh tế đã ổn định nhu cầu tiêu dùng người dân càng đạt mức cao. Dư nợ đối với cho vay không có TSĐB cũng tăng lên, năm 2016 tăng 1,595 triệu đồng tương ứng tăng 60.45% so với năm 2015.

***Nợ Xấu và tỷ lệ nợ xấu**

Nợ xấu cho vay không bằng TS là cao hơn nợ xấu cho vay có bằng TS, bởi lẽ các khoản vay có tài sản ngân hàng dễ xử lý, phát mãi nhanh nhằm thu nợ dễ dàng, còn các khoản vay không có tài sản đa số là tín chấp, một số cá nhân không chịu trả nợ, có khi trốn, hoặc nghỉ việc nên việc xử lý, thu nợ của ngân hàng khó khăn làm cho nợ xấu tăng cao. Năm 2015 nợ xấu giảm xuống khoảng 50% so với năm 2014 đối với cả 2 hình thức đảm bảo tiền vay. Nhưng năm 2016 nợ xấu tăng lên hơn 45% đối với 2 hình thức đảm bảo tiền vay. Và tỷ lệ nợ xấu đạt dưới 0,7% nên vẫn ở mức ổn định

2.2.3 Các chỉ tiêu đánh giá việc phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn chi nhánh TT Huế giai đoạn 2014-2016

2.2.3.1 Tình hình tăng trưởng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn chi nhánh TT Huế giai đoạn 2014-2016

Việc đánh giá mở rộng CVTD tại Agribank TT Huế được thể hiện trước hết ở chỉ tiêu doanh số CVTD, chỉ tiêu này phản ánh một cách khái quát nhất về hoạt động CVTD tại chi nhánh trong một năm. Bởi vậy, nếu trong năm doanh số CVTD của chi nhánh lớn, đạt tỷ lệ cao và tăng so với năm trước thì điều đó đã nói lên hoạt động CVTD của chi nhánh đang dần phát triển.

Với mục tiêu là ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam, Agribank nhắm vào đối tượng khách hàng chủ yếu là các cá nhân có thu nhập ổn định và các doanh

ng nghiệp vừa và nhỏ. Hiện nay, khách hàng cá nhân chủ yếu là vay để phục vụ sản xuất kinh doanh, sinh hoạt, tiêu dùng, sửa chữa nhà,... Trong khi đó, khách hàng doanh nghiệp chủ yếu sử dụng khoản vay để bổ sung vốn lưu động và mua sắm trang thiết bị phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

Bảng 2.8 Tình hình tăng trưởng CVTD của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Chênh lệch (2015/2014)		Chênh lệch (2016/2015)	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
DSCV	11,321,198	11,788,763	12,074,052	467,565	4.13	285,289	2.36
CVTD	2,468,021	3,198,291	3,244,298	730,270	29.59	46,006	1.42
Tỷ trọng(%)	21.8	27.1	26.9	5.3	24.45	-0.2	-0.97
DSTN	11,073,612	11,668,615	12,033,416	595,003	5.37	364,801	3.03
CVTD	2,583,474	3,306,885	3,413,880	723,412	28.00	106,995	3.13
Tỷ trọng(%)	23.3	28.3	28.4	5.0	21.47	0.03	0.11
Dư nợ	4,402,456	4,522,605	4,563,240	120,149	2.73	40,635	0.89
CVTD	1,037,219	1,170,902	1,318,320	133,684	12.89	147,418	11.18
Tỷ trọng(%)	23.6	25.9	28.9	2.3	9.89	3.0	10.38

(Nguồn: Phòng tín dụng Ngân hàng Agribank chi nhánh TT Huế)

Nhìn vào bảng số liệu, ta thấy doanh số cho vay của Agribank TT Huế có xu hướng tăng qua các năm. Mặc dù năm 2014 nền kinh tế vẫn chưa hoàn toàn vực dậy Doanh số cho vay chung năm 2015 tăng 467,565 triệu đồng (4.13%) so với năm 2014, và năm 2016 tăng 285,289 triệu đồng (2.36%) so với năm 2015. Sở dĩ doanh số cho vay chung tăng cao là do Agribank đã nắm bắt kịp thời xu hướng của nền kinh tế thông qua việc cung cấp nhiều gói tín dụng với lãi suất ưu đãi.

Bên cạnh hoạt động cho vay thì ngân hàng còn phải thực hiện một hoạt động quan trọng khác đó là hoạt động thu nợ. Đối với doanh số thu nợ, khi nền kinh tế đang trên đà hồi phục, tình hình thu nợ của Agribank TT Huế đã khá quan trọng. Doanh số thu nợ của Agribank chi nhánh TT Huế tăng liên tục qua 3 năm chứng tỏ Ngân hàng đã làm tốt công tác thu hồi vốn vay

Doanh số cho vay và doanh số thu nợ ảnh hưởng đến chỉ tiêu dư nợ. Tổng dư nợ phản ánh lượng vốn ngân hàng đã giải ngân mà khách hàng chưa trả nợ trong một thời gian lựa chọn (thường là 1 năm). Tăng trưởng dư nợ phản ánh hiệu quả kinh doanh của ngân hàng và luôn được ngân hàng quan tâm. Năm 2016, mức dư nợ tăng mạnh 120,149 triệu đồng so với năm 2014 (tương ứng mức tăng 2.73%). Mức dư nợ tăng trong điều kiện có nhiều ngân hàng cạnh tranh trên địa bàn, thể hiện sự cố gắng trong công tác tăng cường cho vay đối với các thành phần kinh tế, chú trọng cho vay vào các doanh nghiệp làm ăn hiệu quả, đảm bảo an toàn vốn vay đi đôi với tăng trưởng tín dụng.

Các NHTM hiện đã chú trọng hơn tới việc phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ như: phát hành thêm các loại thẻ, cho vay tiêu dùng, cho vay qua thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử... Đối với Agribank là Ngân hàng hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực “nông nghiệp”, chỉ mới chú trọng đến hoạt động bán lẻ trong thời gian những năm trở lại đây nên doanh thu chủ yếu của Ngân hàng này từ cho vay đối với khách hàng hộ gia đình, nông dân chiếm hơn 90% tổng doanh thu của Agribank. Vì vậy, cho vay tiêu dùng chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ chung của Agribank TT Huế giai đoạn 2014-2016. Tuy nhiên tại chi nhánh hoạt động cho vay tiêu dùng có doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ tăng qua các năm. Chứng tỏ đây là dịch vụ tiềm năng mà Agribank TT Huế có thể khai thác, phát triển hết mọi nguồn lực của ngân hàng, nhất là trong giai đoạn nền kinh tế phát triển như hiện nay, mọi người dân đều muốn nâng cao chất lượng cuộc sống của mình.

Nhìn vào bảng 2.8, ta có thể thấy được rằng CVTD tại chi nhánh không ngừng tăng lên cả về quy mô lẫn tốc độ cụ thể xét về sự tăng trưởng và tỷ trọng doanh số CVTD, dư nợ CVTD:

Rõ ràng là doanh số CVTD của chi nhánh qua các năm có sự tăng lên mạnh mẽ. Năm 2015, hoạt động cho vay tiêu dùng tiếp tục có bước phát triển khá về doanh số và tỷ trọng so với hoạt động tín dụng nói chung. Theo đó, doanh số cho vay tiêu dùng đạt 3,198,291 triệu đồng tăng 1,5 lần so với năm 2014 và tốc độ tăng doanh số chiếm 24.45% trong tổng doanh số cho vay. Về dư nợ, tính đến cuối năm 2015 tổng dư nợ tín dụng đạt 1.170.902 triệu đồng tương ứng tốc độ tăng dư nợ 12.89% trong tổng dư nợ cho vay. Sang năm 2016 với những nền tảng trên, Agribank đã đưa ra mức lãi suất ưu đãi cùng với các sản phẩm khuyến khích cho vay tiêu dùng cuối năm 2016. Trong năm 2016, doanh số cho vay tiêu dùng đã đạt 3,224,298 triệu đồng chiếm 23% so với tổng doanh số cho vay và tăng trên 1,5 lần so với năm 2015 và tăng lên 1.4 lần so với năm 2014. Doanh số thu nợ và dư nợ cho vay tiêu dùng cũng tăng nhanh, lần lượt chiếm 23% so với tổng số. Sở dĩ ngân hàng đạt được điều này là vì ngoài lý do chủ quan kể trên thì khách quan mà nói, nhu cầu về vốn tín dụng của nền kinh tế tăng trong đó có nhu cầu về tín dụng tiêu dùng.

Qua đây cho thấy Agribank TT Huế đã và đang ngày càng tập trung hơn vào hoạt động cho vay tiêu dùng, một hoạt động có khả năng sinh lời khá cao cho ngân hàng. Hơn nữa, ngân hàng cũng đã có những biện pháp kịp thời và hợp lý trong việc thu hồi, xử lý nợ quá hạn nên có thể thấy, doanh số thu nợ đã tăng dần qua các năm, đây là một dấu hiệu tốt cho tình hình tài chính của chi nhánh.

2.2.3.2 Tình hình tăng trưởng số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Agribank chi nhánh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2014-2016

Bảng 2.9 Tình hình tăng số lượng khách hàng vay tiêu dùng giai đoạn 2014-2016

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
Số lượng khách hàng vay tiêu dùng (Người)	15,853	17,317	19,023
+Cán bộ công nhân viên chức	6,650	7,109	7,890
+Nghề nghiệp khác	9,203	10,208	11,133
Dư nợ CVTD (Triệu đồng)	1,037,219	1,170,902	1,318,320
Dư nợ CVTD/KH (triệu đồng/người)	65.43	67.62	69.30
Tốc độ tăng trưởng DNCV/KH (%)	100	103	102

(Nguồn: Phòng tín dụng Agribank chi nhánh TT Huế)

Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Agribank Huế ngày càng gia tăng qua các năm, điều đó chứng tỏ quy mô cho vay tiêu dùng tại Agribank Huế ngày càng được phát triển, cho thấy khả năng thu hút khách hàng của Agribank Huế ngày càng cao trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt với các ngân hàng TMCP. Số lượng khách hàng vay tiêu dùng năm 2015 tăng lên 1.464 người so với năm 2014 và năm 2016 tăng 1.706 người so với năm 2015 (tức là tăng lên 1,16 lần so với năm 2014). Để giải thích cho sự gia tăng này, phải kể đến một nguyên nhân quan trọng là Agribank Huế đã cung cấp các gói tín dụng với lãi suất ưu đãi, tập trung vào các lĩnh vực ưu tiên theo định hướng của Chính phủ. Bên cạnh đó, ngân hàng đã đưa ra hàng loạt các sản phẩm dịch vụ mới thu hút và chương trình khuyến mãi hấp dẫn.

Đối chiếu với bảng 2.9: “Tình hình tăng trưởng số lượng khách hàng cho vay tiêu dùng của Agribank Huế giai đoạn 2014- 2016”, ta thấy, năm 2015 tốc độ tăng khách hàng cho vay tiêu dùng tăng 3% so với năm 2014, năm 2016 tăng chỉ 2% so với 2015. Mặc dù, dư nợ không tăng cao, tốc độ tăng trưởng cũng 2016 không tăng so với năm 2015 nhưng số lượng khách hàng vẫn tăng lên điều

này chứng tỏ sự thành công của Agribank Huế trong chính sách thu hút khách hàng là các đơn vị sự nghiệp lớn có số lượng cán bộ công nhân viên đông trả lương qua tài khoản thanh toán của Agribank Huế: Bệnh viện Trung Ương Huế, Công ty Dược Huế, các công ty sợi, dệt may Huế... thông qua dịch vụ trả lương qua tài khoản Agribank Huế có thể bán chéo nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác như: các dịch vụ ngân hàng điện tử, dịch vụ thẻ, cho vay tín chấp, thấu chi tài khoản... Chính vì vậy không những cần phát triển về số lượng KH mà bên cạnh đó cần phát triển dư nợ.

2.2.3.3 Chất lượng cho vay tiêu dùng tại Agribank Huế giai đoạn 2014-2016

➤ Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ CVTD

Hiệu quả tín dụng của một ngân hàng được thể hiện thông qua nhiều yếu tố như: doanh số cho vay, doanh số thu nợ, tăng trưởng dư nợ,... Nhưng yếu tố quan trọng mà ta không thể bỏ qua, đó chính là nợ quá hạn.

Bảng 2.10 Tình hình nợ quá hạn CVTD của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	2015/2014	2016/2015
Dư nợ	4,402,456	4,522,605	4,563,240	120,149	40,635
Cho vay tiêu dùng	1,037,219	1,170,902	1,318,320	133,684	147,418
Nợ quá hạn	345,512	122,625	169,682	-222,887	47,057
Cho vay tiêu dùng	15,167	9,004	11,425	-6,163	2,421
Tỷ lệ NQH/DN	7.8%	2.7%	3.7%	-5.1%	1.01%
Cho vay tiêu dùng	1.46%	0.77%	0.87%	-0.7%	0.10%

(Nguồn: Phòng Quản lý nợ Agribank chi nhánh TT Huế)

Như đã phân tích ở trên, tổng doanh số cho vay tiêu dùng của Agribank Huế khá cao, tăng qua các năm, kèm theo đó là tình hình thu nợ khá tốt. Một dấu hiệu khả quan của tình hình cho vay tiêu dùng là trong khi dư nợ tăng qua các năm, thì tỷ lệ nợ quá hạn lại có xu hướng giảm dần so với năm 2014. Năm 2014, nền kinh tế còn khó khăn, ngay từ đầu năm, chính phủ đã ban hành nghị quyết số

11/NQ-CP nhằm ổn định nền kinh tế, làm GDP tăng 5,89%, lạm phát tăng chậm lại đạt 18,13%, tuy nhiên với sự đồng tâm hiệp lực, sự sát sao và quyết liệt trong chỉ đạo điều hành của Ban lãnh đạo, Agribank Huế đã đạt được những kết quả khả quan, trong đó năm 2015 nợ quá hạn giảm còn -6,163triệu đồng và tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ CVTD giảm còn 0.7%.

Bước sang năm 2016, mặc dù nợ quá hạn tăng nhưng tỷ lệ nợ quá hạn trên dư nợ đối với cho vay tiêu dùng có tăng nhẹ 0.1%. Đây là một nỗ lực đáng khích lệ của công tác quản lý nợ của ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn giảm xuống cho thấy việc xử lý, thu nợ quá hạn và hạn chế dần nợ quá hạn mới phát sinh của cán bộ tín dụng cũng như các chính sách đặt ra của ngân hàng trong việc đảm bảo an toàn cho vay. Tuy vậy, chi nhánh cần có những biện pháp khắc phục nợ quá hạn trong tổng dư nợ hiện nay của ngân hàng nhằm giảm những thiệt hại về tài chính có thể xảy ra gây ảnh hưởng xấu cho hoạt động ngân hàng.

➤ Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ CVTD

Bảng 2.11 Tình hình nợ xấu CVTD của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	2015/2014 tăng/giảm	2016/2015 tăng/giảm
Dư nợ	4,402,456	4,522,605	4,563,240	120,149	40,635
Cho vay tiêu dùng	1,037,219	1,170,902	1,318,320	133,684	147,418
Nợ xấu	236,510	123,467	221,773	-113,043	98,306
Cho vay tiêu dùng	7,267	6,204	9,807	-1,063	3,603
Tỷ lệ NX/DN	5.4%	2.7%	4.9%	-2.6%	2.13%
Cho vay tiêu dùng	0.70%	0.53%	0.74%	-0.2%	0.21%

(Nguồn: Phòng tín dụng Agribank chi nhánh TT Huế)

Nợ xấu là khoản nợ quá hạn đã quá một kỳ gia hạn nợ, là một lời cảnh báo cho ngân hàng, việc thu hồi nợ trở nên mong manh hơn, ngân hàng cần có biện pháp hữu hiệu để đảm bảo thu hồi được vốn, tránh tổn thất cho ngân hàng. Năm 2014, mặc dù tỷ lệ lạm phát tăng cao, lãi suất biến động thất thường, rủi ro về tỷ

giá góp phần làm nợ xấu CVTD của Agribank Huế duy trì ở mức cao 7,267 triệu đồng. Nhưng trên cơ sở bám sát chỉ đạo của chính phủ, Agribank Huế đã tăng cường các biện pháp thanh tra, giám sát, đảm bảo an toàn hoạt động của ngân hàng, nên nợ xấu của ngân hàng đã giảm theo từng năm. Năm 2015 nợ xấu đạt 6,204 triệu đồng giảm tỷ lệ nợ xấu giảm 0,2% so với năm 2014. Năm 2016 nợ xấu là 9,807 triệu đồng tăng 0,21% so với năm 2015.

Rõ ràng, tăng trưởng về doanh số cho vay và dư nợ cho vay là dấu hiệu đáng mừng. Tuy nhiên, tăng trưởng nhưng phải đảm bảo được an toàn, đảm bảo thu hồi nợ vay đúng hạn để ngân hàng hoạt động có hiệu quả mới thực sự là điều quan trọng nhất. Agribank đã hỗ trợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn giảm lãi đối với các khoản nợ của KH có đủ điều kiện, có phương án sản xuất kinh doanh khả thi, hiệu quả giúp KH vượt qua những khó khăn trong giai đoạn hiện nay và phục hồi khả năng trả nợ. Kết quả là tỷ lệ nợ xấu CVTD đạt 0,7% vào năm 2016. Đây là dấu hiệu đáng mừng cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.2.3.4 Tỷ suất lợi nhuận CVTD tại Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

Bảng 2.12 Tỷ suất lợi nhuận CVTD của Agribank CN TT Huế giai đoạn 2014-2016

DVT: Triệu đồng

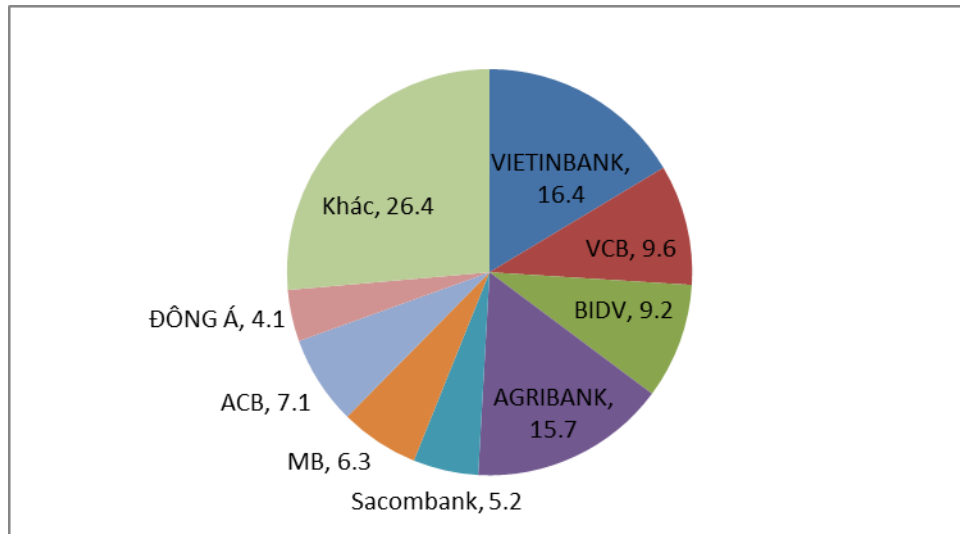
Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Chênh lệch (2015/2014)		Chênh lệch (2016/2015)	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
	1. Thu từ hoạt động tín dụng	468,790	487,142	502,852	18,352	3.91	15,710
- Thu từ hoạt động CVTD	126,573	126,657	140,799	84	0.07%	14,142	11.17
2. Chi phí từ hoạt động tín dụng	321,516	331,810	349,354	10,294	3.20	17,544	5.29
- Chi phí từ hoạt động CVTD	41,797	36,499	38,429	-5,298	-12.68	1,930	5.29
3. Lợi nhuận CVTD	84,776	90,158	102,370	5,382	6.35	12,212	13.54
4. Dư nợ CVTD	1,037,219	1,170,902	1,318,320	133,684	12.89%	147,418	12.59%
5. Tỷ suất lợi nhuận	8.17%	7.70%	7.77%	-0.47%	-5.79%	0.07%	0.85%

(Nguồn: Phòng kế toán Agribank chi nhánh TT Huế)

Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng đã tăng vào năm 2014 đạt 84,776 triệu đồng. Năm 2016, với doanh số cho vay tiêu dùng tăng cao, khiến cho thu nhập và chi phí cũng tăng theo. Nhưng tốc độ tăng của thu nhập CVTD lại lớn hơn chi phí, nên lợi nhuận CVTD tăng lên, đạt 90,158 triệu đồng. Trong giai đoạn 2014-2016, tỷ suất lợi nhuận đã có nhiều biến động, đặc biệt là năm 2016 đã đạt 7.77% tăng 0.85% so với năm 2015, nhưng không đáng kể. Qua đó cho thấy hiệu quả cho vay tiêu dùng đã tăng lên đáng kể, nhờ những chính sách thu hút khách hàng, thẩm định, quản lý chặt chẽ của ngân hàng. Mặc dù vậy, tỷ suất lợi nhuận CVTD vẫn còn khá thấp. Trước xu hướng của xã hội hiện nay về nhu cầu vay tiêu dùng, đòi hỏi Agribank Huế liên tục có những gói sản phẩm mới tung ra thị trường nhằm làm cho các khách hàng hiểu rõ hơn về cách thức vay, thu hút nguồn khách hàng tiềm năng, cũng những khách hàng đã giao dịch ngân hàng trước đây.

2.2.4.Thị phần tín dụng CVTD của Agribank Thừa Thiên Huế so với các Ngân hàng cùng địa bàn

Hoạt động ngân hàng được xem là hoạt động mang lại nhiều lợi nhuận. Chính vì thế số lượng ngân hàng không ngừng tăng lên qua các năm. Ban đầu chỉ từ 4 ngân hàng thương mại nhà nước, tính đến cuối năm 2015 trên địa bàn thành phố Huế có 22 NHTM đang hoạt động. Cùng với sự gia tăng về số lượng thì sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng càng diễn ra mạnh mẽ. Thị trường tín dụng bán lẻ được xem là một phân khúc đầy tiềm năng mà các ngân hàng đang nhắm tới. Để đánh giá thực trạng thị phần hoạt động tín dụng bán lẻ nói chung cũng như thị phần tín dụng tiêu dùng nói riêng của Agribank, ta so sánh thị phần của các ngân hàng có cùng quy mô để có thể thấy được sự lớn mạnh của Agribank Chi nhánh Thừa Thiên Huế trong từng thời kỳ nhất định.



Biểu đồ 2.9: Thị phần Dư nợ CVTD đến cuối năm 2016 của một số Ngân hàng tại địa bàn Thừa Thiên Huế

(Nguồn: báo cáo NHNN tỉnh Thừa Thiên Huế)

Như vậy, Agribank chi nhánh Thừa Thiên Huế tuy được thành lập và hoạt động khá sớm với bề dày lịch sử từ một ngân hàng chủ yếu thực hiện nhiệm vụ cấp phát, cho vay bằng nguồn vốn ngân sách theo kế hoạch Nhà nước, đến năm 1995 Agribank đã thực sự hoạt động theo mô hình NHTM đa năng và bắt đầu đạt được sự tăng trưởng vượt bậc về qui mô hoạt động, nhưng mãi đến năm 2009 hoạt động bán lẻ mới được chú ý. Chính vì vậy, tỷ lệ dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm tỷ lệ khá khiêm tốn, tỷ lệ cao nhất trong thời gian qua mà chi nhánh đạt được chỉ là 9,5%, đứng thứ năm trong 22 Ngân hàng, nếu so sánh với khối ngân hàng nhà nước hoạt động cùng thời, thì Chi nhánh đứng gần cuối trong 4 ngân hàng, chỉ trên Vietinbank. Qua đó, cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng là hoạt động đầy tiềm năng mà Chi nhánh cần phải đẩy mạnh và hướng đến theo định hướng của Agribank sẽ trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu.

2.2.5. Các chỉ tiêu định tính

➤ Sự tuân thủ các nguyên tắc và quy trình cho vay

Việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của quy trình cho vay có ảnh hưởng lớn đến chất lượng của các khoản vay, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả của

hoạt động cho vay. Trong thời gian qua, việc tiến hành thủ tục, hồ sơ cũng như việc xét duyệt cấp tín dụng tiêu dùng, giám sát và xử lý các khoản vay đã được các nhân viên tín dụng tại chi nhánh thực hiện nghiêm túc và theo đúng trình tự của quy trình tín dụng mà Agribank đã đặt ra và phù hợp với những quy định, chính sách của NHNN và Pháp luật Việt Nam.

➤ *Thời gian chờ đợi xét duyệt hồ sơ của khách hàng*

Bảng 2.13: Thời gian chờ đợi xét duyệt hồ sơ tại Agribank CN TT Huế

Hình thức vay vốn	Quy mô món vay	Thời gian chờ
Cầm cố sổ tiết kiệm	Không giới hạn	Giải ngân trong ngày
Vay tín chấp	Tối đa 12 tháng lương	Giải ngân trong ngày
Thế chấp TSCĐ	Dưới 70% giá trị TSDB theo giá thị trường	3 ngày
	Trên 70% giá trị TSDB theo giá thị trường	4-5 ngày
	100% giá trị TSDB theo giá nhà nước	3 ngày

(Nguồn: Phòng tín dụng Agribank chi nhánh Huế)

Đối với những món vay tiêu dùng mà hồ sơ vay vốn vượt quá 70% giá trị của TSDB thì sẽ được chuyển vào hội sở để xem xét. Sau khi xem xét hồ sơ thì khách hàng sẽ nhận được thông báo chấp nhận hay từ chối hồ sơ từ phía ngân hàng.

2.3 Đánh giá chung thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế

2.3.1 Những kết quả đạt được

Trong những năm qua, Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn – chi nhánh Huế có được sự phát triển mạnh mẽ. Cùng với sự phát triển toàn diện của NH, và cho vay tiêu dùng cũng được xem là một công cụ quan trọng làm kích cầu tiêu dùng, qua đó làm tăng sản lượng và tạo thêm các cơ hội việc làm, đóng góp vào tăng trưởng kinh tế của tỉnh TT Huế.

Mặc dù giai đoạn 2014-2016 là giai đoạn nền kinh tế đang dần ổn định tình hình hoạt động của ngân hàng cũng bị ảnh hưởng không nhỏ. Tuy nhiên, sự tăng trưởng về doanh số và dư nợ CVTD trong tổng doanh số và tổng dư nợ của chi nhánh đã góp phần làm tăng thu nhập của hoạt động tín dụng nói riêng và toàn bộ hoạt động nói chung của chi nhánh. Mặc dù, chi chiếm một tỷ trọng khiêm tốn trong cơ cấu cho vay của chi nhánh nhưng do lãi suất cho vay tiêu dùng luôn cao hơn so với lãi suất cho vay đối với các doanh nghiệp, chính vì vậy có thể dễ dàng nhận thấy rằng hoạt động CVTD tại chi nhánh là tương đối an toàn và nguồn thu từ CVTD mang tính hiệu quả hơn.

Một là: Góp phần tăng lợi nhuận cho chi nhánh, giảm thiểu rủi ro

- Cho vay tiêu dùng là một hướng kinh doanh có hiệu quả của chi nhánh góp phần đa dạng hoá sản phẩm tín dụng, làm phong phú thêm loại hình cho vay, đối tượng cho vay của chi nhánh, phá bỏ giới hạn về phạm vi cho vay bó hẹp trong khuôn khổ các doanh nghiệp lớn, đặc biệt là các DNNN; tạo điều kiện cho chi nhánh mở rộng tín dụng, tăng vòng quay vốn tín dụng, phân tán và giảm thiểu rủi ro tín dụng chung của ngân hàng và tăng lợi nhuận cho Agribank Huế. Bên cạnh đó, với việc phát triển loại hình dịch vụ này chi nhánh có thể tăng thêm thu nhập từ nguồn thu phí dịch vụ thông qua các sản phẩm hỗ trợ CVTD mà chi nhánh cung cấp cho khách hàng như: dịch vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng, dịch vụ ngân hàng điện tử...

Hai là: Mạng lưới hoạt động không ngừng được phát triển là nền tảng vô cùng quan trọng để phát triển cho vay tiêu dùng, gia tăng số lượng khách hàng cá nhân.

Hiện tại có 12 chi nhánh, 15 phòng giao dịch, với quy mô và phạm vi hoạt động rộng khắp trên địa bàn nhằm phát huy thế mạnh của mình thông qua việc khai thác tiềm năng của loại hình CVTD. Rõ ràng, việc phát triển loại hình tín dụng này đã góp phần làm tăng khả năng cạnh tranh của các ngân hàng trên địa bàn

- Việc phát triển loại hình CVTD đã giúp chi nhánh đáp ứng ngày càng nhiều hơn nhu cầu của khách hàng, từ đó tạo điều kiện cho chi nhánh thiết lập các mối quan hệ với khách hàng, hoàn thành tốt nhiệm vụ. Khách hàng của chi nhánh không chỉ giới hạn ở một bộ phận dân cư phân bố tại nơi chi nhánh làm việc mà còn mở rộng hơn ở những địa bàn khác. Nhờ vậy, phạm vi và địa bàn hoạt động của chi nhánh ngày càng được mở rộng. Và do đó, uy tín của ngân hàng ngày càng được nâng cao, làm tăng khả năng cạnh tranh của chi nhánh trên thị trường.

Ba là: Góp phần nâng cao từng bước trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của các cán bộ ngân hàng.

Hiện nay, hầu hết các ngân hàng đều đánh giá mảng cho vay tiêu dùng trong dân cư sẽ là một thị trường tiềm năng, và trong tương lai, đây sẽ là loại hình tín dụng đóng vai trò chủ đạo trong hoạt động bán lẻ của ngân hàng. Chính vì lẽ đó, các ngân hàng muốn thu hút khách hàng thì không chỉ nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà còn phải nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của các cán bộ nhân viên ngân hàng. Với lực lượng nhân viên tín dụng năng động nhiệt huyết và yêu nghề, nhanh chóng nắm bắt nhu cầu mua sắm, tiêu dùng của nhóm khách hàng này, ngay lập tức thu hút khách hàng đến với ngân hàng. Bên cạnh đó, các cán bộ tín dụng đã tích cực trong công tác thu nợ nhằm tăng doanh số thu nợ của chi nhánh.

Bốn là: Cơ cấu dư nợ theo mục đích cho vay đã có những chuyển biến tích cực. Agribank Huế đã nắm bắt được nhu cầu của các nhóm khách hàng khác nhau và những biến động của nền kinh tế, từ đó chuyển dịch cơ cấu theo hướng đa dạng hóa các gói sản phẩm mới. Dù thực tế tỷ trọng cho vay nhóm truyền thống mua và sửa chữa nhà ở vẫn còn chiếm ưu thế nhưng những nhóm còn lại vẫn có tỷ trọng tương đối đồng đều và có xu hướng ngày càng gia tăng. Điều đó tạo tín hiệu tích cực trong việc đa dạng hóa hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh, cũng như góp phần làm giảm dư nợ trung dài hạn và tăng dư nợ ngắn hạn

góp phần tăng tính an toàn trong hoạt động của ngân hàng. Đây là hướng đi đúng đắn mà Agribank Huế đang thực hiện.

Như vậy, bằng sự nỗ lực của ban lãnh đạo và đội ngũ cán bộ công nhân viên, Agribank Huế đã đạt được những thành tựu đáng khích lệ trong mọi hoạt động. Với việc xác định rõ vai trò là một trung gian tài chính, ngân hàng đã tích cực đẩy mạnh hoạt động huy động vốn và hoạt động tín dụng; tăng cường quảng bá hình ảnh tới khách hàng và thu hút nhiều khách hàng mới, đặc biệt là nhóm khách hàng cá nhân. Hoạt động tín dụng, đặc biệt là cho vay tiêu dùng được Agribank Huế chú trọng và luôn tiến hành đổi mới cơ cấu dư nợ hợp lý, hiệu quả, đáp ứng được nhu cầu tiêu dùng của xã hội.

2.3.2 Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Những tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được trong thời gian quan thì ngân hàng vẫn còn nhiều hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng

Một là: Quy mô cho vay còn khá thấp, Doanh số và Dư nợ CVTD chưa tương xứng với tiềm năng của Ngân hàng cũng như của thị trường. Qua các số liệu phân tích ở trên, có thể nhận thấy tỷ trọng doanh số CVTD, cũng như Dư nợ CVTD với tổng Dư nợ cho vay không cao chỉ khoảng (23% tổng dư nợ) mặc dù đã có sự tăng trưởng dần qua từng năm. Nếu căn cứ vào mức cầu về sản phẩm dịch vụ CVTD thì khả năng cung ứng sản phẩm này của Chi nhánh vẫn còn hạn hẹp.

Hai là: Hiện nay danh mục sản phẩm cho vay tiêu của Agribank Huế cũng đa dạng, phong phú. Tuy nhiên cơ cấu CVTD của Ngân hàng lại phát triển không đều, chủ yếu tập trung vào 2 sản phẩm cho vay sửa chữa nhà và mua nhà, mua sắm thiết bị gia đình. Một số sản phẩm cho vay bị hạn chế bởi thời gian và đối tượng cho vay. Chẳng hạn như sản phẩm cho vay tín chấp, trên thực tế Ngân hàng chỉ có vay đối với những người có nguồn thu nhập cao ổn định từ lương trên 3 triệu đồng, còn đa số những người có thu nhập thấp, bị hạn chế cho vay. Điều này đã hạn chế rất lớn đến khả năng cạnh tranh, việc mở rộng và thu hút khách hàng đến vay vốn, phát triển sản phẩm như mua ô tô...

Ba là: Chất lượng cho vay tiêu dùng tại Agribank Huế hiện nay tương đối tốt. Tuy tỷ lệ DSCV và dư nợ với hình thức cho vay không có TSDB vẫn còn cao chiếm 40% dư nợ. Chính vì vậy nhằm giảm thiểu rủi ro chi nhánh cần đề chính sách hạn chế cho vay với hình thức không có TSDB

Bốn là: Mặc dù lượng khách hàng tăng trưởng qua các năm, với mạng lưới các phòng giao dịch được phân bố ở những nơi đông dân cư, những nơi có số lượng người tiêu dùng dồi dào, nhu cầu đa dạng và là mảnh đất tiềm năng cho CVTD phát triển. Thế nhưng, số lượng khách hàng đến với chi nhánh còn hạn chế, một phần do khách hàng chưa biết hoặc ít được phổ biến các thông tin về sản phẩm và dịch vụ mà ngân hàng cung cấp, công tác tiếp thị tại chi nhánh chưa được coi trọng. Phần lớn, khách hàng có nhu cầu thường tự tìm đến với ngân hàng. Thực tế, tại chi nhánh cũng đã xúc tiến các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo nhưng thực sự công tác tiếp thị tại chi nhánh vẫn còn chưa có chiều sâu, chưa đi sâu vào nghiên cứu phân loại khách hàng để có cơ sở cho việc định ra chiến lược kinh doanh dài hạn trong tương lai. So với tiềm lực của Ngân hàng thì Agribank Thừa Thiên Huế có thể mở rộng thị phần CVTD nhiều hơn nữa.

Năm là: Quy trình cho vay khá chặt chẽ tuy nhiên khối lượng công việc mà CV QHKH trong quy trình khá nhiều, việc thực hiện đầy đủ quy trình mất nhiều thời gian.

2.3.2.2 Nguyên nhân

➤ Từ phía ngân hàng

-Mặc dù nhu cầu tiêu dùng của người dân là rất lớn như mua phương tiện phục vụ nhu cầu đi lại, mua tiện nghi sinh hoạt để cải thiện cuộc sống... nhưng thời gian qua dịch vụ cho vay tiêu dùng chỉ tập trung ở các thành phố lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải phòng, Đà Nẵng... và cũng chỉ chủ yếu là cho vay đối với cán bộ, công nhân viên chức nhà nước với mức vay tương đối thấp so với nhu cầu. Thời hạn thường ngắn, chủ yếu là từ 1 đến 3 năm, trường hợp được vay với thời hạn từ 5 năm trở lên không nhiều.

-Hoạt động CVTD tại chi nhánh chưa thực sự được quan tâm và chú trọng đúng mức. Hiện nay, hầu hết các ngân hàng đều đánh giá mảng cho vay tiêu dùng trong dân cư là một thị trường đầy tiềm năng nhưng chưa được chú trọng khai thác. Điều này xuất phát từ đặc điểm của những khoản CVTD là quy mô mỗi hợp đồng nhỏ. Dẫn đến chi phí tổ chức cho vay cao, chất lượng thông tin của khách hàng thường không cao gây khó khăn cho quá trình thẩm định... Tuy vậy, loại hình tín dụng này thường đem lại nguồn thu nhập cao hơn so với những loại cho vay khác. Cụ thể, lãi suất cho vay tiêu dùng là 1%/ tháng, trong khi lãi suất cho vay khác ở mức thấp hơn. Như vậy, nếu quy mô hoạt động CVTD được mở rộng thì sẽ góp phần làm tăng thu nhập cho ngân hàng. Mặt khác, mức cho vay xét duyệt trên từng hồ sơ cụ thể không lớn, như vậy có thể phân tán rủi ro và mức độ trách nhiệm cho vay cũng nhẹ hơn.

- Lãi suất cho vay của Agribank phần nào vẫn cao hơn một số NHTM khác làm giảm đi lợi thế cạnh tranh về lãi suất so với một số NHTM khác chẳng hạn như Viettinbank lãi suất cho vay 7,7% năm trong 12 tháng đầu trong khi đó Agribank lãi suất 7%/năm – 8,5%/năm.

- Qui trình thủ tục vay vốn còn rườm rà phức tạp so với một số NHTM tâm lý e ngại cho khách hàng. Tại chi nhánh, thủ tục vay vốn còn có nhiều bất cập và công tác thẩm định, ra quyết định của cán bộ tín dụng có thể còn mất nhiều thời gian để tìm hiểu thêm về thông tin của khách hàng. Điều này có thể làm mất cơ hội đầu tư của khách hàng, khách hàng sẽ chịu tổn thất và không còn cơ hội để tiêu dùng sản phẩm đó nữa. Do đó, khách hàng vẫn chấp nhận vay tín dụng “đen” với mức lãi suất cao hơn rất nhiều để chớp lấy cơ hội.

- Hiện tại ở chi nhánh, cán bộ tín dụng còn nhiều hạn chế trong công tác tiếp thị vẫn còn chưa có chiều sâu, chưa thực sự đi sâu vào nghiên cứu phân loại thị trường, phân loại khách hàng. Mà đây thực sự là việc làm rất cần thiết nhằm nắm bắt kịp thời nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng, đặc biệt là người tiêu dùng.

- Công tác kiểm tra trước và sau khi cho vay chưa được chặt chẽ nên có thể dẫn đến rủi ro cho ngân hàng và tiên lượng khả năng kiểm soát của ngân hàng về các rủi ro đó, dự kiến các biện pháp phòng ngừa và hạn chế thiệt hại có thể xảy ra. Từ đó làm cơ sở để ra quyết định tín dụng, chấp thuận hay không chấp thuận cho vay, sử dụng vốn vay đúng mục đích hay không.

- Công nghệ ngân hàng chưa đáp ứng đủ nhu cầu. Trong khi đó, đặc thù của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là giao dịch với số lượng khách hàng đông và đa dạng, ngân hàng phải thực hiện một số lượng lớn các hợp đồng cho vay. Bên cạnh đó đòi hỏi thông tin lưu trữ đầy đủ, xuất ra hệ thống chính xác khi cần thiết. Do đó, hệ thống công nghệ của ngân hàng hiện đại vừa tiết kiệm được thời gian công sức của cán bộ tín dụng, vừa nhằm hạn chế tối đa sự nhầm lẫn, sai sót trong quá trình giao dịch với khách hàng.

➤ Từ phía khách hàng

- Nhiều người dân chưa có giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập: Hiện nay nhiều người dân lao động thực sự có nhiều nguồn thu nhập khác nhau từ lương, sản xuất kinh doanh, đầu tư... nhưng không có giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập, trong khi ngân hàng khi cho vay ngân hàng đều yêu cầu khách hàng chứng minh về mặt tài chính, nhiều khách hàng thực sự có nhu cầu vay vốn nhưng không thể có giấy tờ chứng minh dẫn đến không thể tiếp cận được nguồn vốn vay.

- Tâm lý ngại đến ngân hàng: Nhiều người hiện nay chưa có thói quen đến ngân hàng vay tiền để tiêu dùng. Phần lớn họ vay tiền của họ hàng, người quen, thậm chí tín dụng đen... Do đó, nếu không có chính sách Marketing phù hợp sẽ rất khó để khách hàng biết đến và thực hiện giao dịch với ngân hàng

➤ Một số nguyên nhân khác

- Do ảnh hưởng chung của cuộc khủng hoảng và suy thoái kinh tế toàn cầu ảnh hưởng trực tiếp đến nền kinh tế VN, tốc độ tăng trưởng kinh tế thấp, nhiều doanh nghiệp phá sản, thu nhập của người lao động giảm sút, dẫn đến người dân chưa dám mạnh tay vay để mua sắm tài sản và mục đích tiêu dùng khác.

Tóm tắt chương 2

Trong những năm qua Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh TT Huế luôn không ngừng cố gắng để hoàn thành các mục tiêu đề ra, chất lượng của tín dụng cho vay tiêu dùng cũng ngày càng được đảm bảo hơn.

Trong chương 2, tác giả đã trình bày những thông tin tổng quát về tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh TT Huế. Phần quan trọng nhất của Chương 2 là tác giả đã phân tích thực trạng cũng như các chỉ tiêu phát triển hoạt động CVTD của Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh TT Huế trong giai đoạn 2014-2015. Từ đó đánh giá những kết quả đạt được cũng như tồn tại hạn chế và tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động CVTD của Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh TT Huế.

Và đúc rút từ những nghiên cứu thực tế mà tác giả đã trình bày tại Chương 2 là cơ sở để tác giả đưa ra những giải pháp mang tính cụ thể để Agribank Huế có thể phát triển CVTD cũng như phát triển được thị phần cho vay trong Chương 3 góp phần vào việc phát triển kinh tế xã hội và vị thế của ngân hàng phát triển hoạt động CVTD của Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh TT Huế.

Chương 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM- CHI NHÁNH TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

3.1 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh và cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế

3.1.1 Định hướng chung về phát triển hoạt động kinh doanh

Tiếp tục triển khai các chương trình, chỉ tiêu kế hoạch đề ra trong giai đoạn tái cơ cấu được NHNN phê duyệt theo quyết định số 53 và 8 phương án thành phần. Chuẩn bị tiền đề triển khai cổ phần hóa Agribank vào dịp kỷ niệm 30 năm thành lập.

- Giữ vững vai trò chủ lực trên thị trường nông nghiệp, nông thôn với tỷ trọng cho vay đối với lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn và nông dân, lĩnh vực xuất khẩu, công nghiệp chế biến và doanh nghiệp nhỏ và vừa hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn chiếm khoảng 80% (riêng đối với lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn và nông dân chiếm tỷ trọng tối thiểu 70% tổng dư nợ cho vay nền kinh tế).

- Nâng cao năng lực quản trị, điều hành của các cấp lãnh đạo. Nâng cao khả năng phân tích, dự báo để có những chủ trương, giải pháp điều hành hiệu quả. Kiện toàn bộ máy tổ chức hoạt động tại Trụ sở chính, Văn phòng Đại diện và các Chi nhánh, Phòng giao dịch.

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cơ cấu, chất lượng tuyển dụng lao động. Đổi mới toàn diện công tác đào tạo theo hướng đào tạo chuyên sâu chuyên ngành gắn với thực tế, yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ của Agribank.

- Đổi mới phương pháp và nhất quán trong việc giao chỉ tiêu kế hoạch gắn với các cơ chế khuyến khích để các đơn vị phấn đấu hoàn thành kế hoạch kinh doanh. Giảm tối đa việc xin cho.

- Quan tâm đúng mức quyền được ưu tiên vay tái cấp vốn của trái phiếu Vinashin, VAMC, dư nợ cho vay ưu đãi lãi suất theo quyết định của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.

- Đẩy mạnh công tác huy động vốn, đồng thời khai thác và sử dụng nguồn vốn khả dụng hiệu quả, đặc biệt là tỷ trọng nguồn vốn ngắn hạn, nguồn vốn trung, dài hạn trong tỷ trọng và cơ cấu dư nợ cho vay.

- Thực hiện nhất quán và ổn định về chính sách tín dụng; Tăng trưởng tín dụng gắn với nâng cao chất lượng tín dụng và khả năng quản lý khoản vay.

- Tập trung phát triển sản phẩm dịch vụ, khai thác thế mạnh mạng lưới, hệ thống CNTT của Agribank, đồng thời thay đổi tác phong giao dịch, nâng cao chất lượng dịch vụ, nhằm nâng cao tỷ trọng thu ngoài tín dụng trong tổng thu, coi đó là định hướng chiến lược lâu dài, nhất là ở các địa bàn đô thị.

- Tập trung phối hợp với các đơn vị xác định đúng nguyên nhân của nợ xấu, không làm ách tắc hoạt động cho vay. Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ; tiến hành tổng rà soát chất lượng tín dụng, trong đó, tập trung rà soát lại nợ đã bán, nợ đã xử lý rủi ro để có những giải pháp cụ thể xử lý kịp thời và thu hồi nợ hiệu quả.

- Tăng năng lực tài chính, bổ sung vốn tự có, đảm bảo các tỷ lệ an toàn và tăng cường công tác tài chính - kế toán, tiền tệ - kho quỹ.

- Nâng cao hiệu quả hệ thống CNTT, đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong quản trị, điều hành, tiết giảm chi phí quản lý.

- Củng cố và phát huy hiệu quả công tác tiếp thị, truyền thông, đối ngoại nhằm nâng cao vị thế thương hiệu Agribank.

- Hoàn thành kế hoạch thoái vốn có hiệu quả tại các công ty con và các khoản đầu tư khác theo quyết định của NHNN gắn với các biện pháp kiểm tra, giám sát hoạt động các công ty con.

- Tổng kết và đánh giá hiệu quả đầu tư nội ngành. Chuyển mạnh việc đầu tư trực tiếp sang hình thức thuê mua. Trong đó, ưu tiên vốn năm 2016 cho các dự

án CNTT, dự án XDCCB đang thực hiện và các dự án đã được NHNN phê duyệt danh mục, các trung tâm dự phòng, lưu trữ...

- Cải tiến công tác pháp chế; nâng cao chất lượng đội ngũ làm công tác pháp chế; xây dựng chính sách đối với đội ngũ cộng tác viên pháp lý. Chấn chỉnh hoạt động kiểm tra, kiểm soát, kiểm toán nội bộ.

- Xây dựng cơ chế, chính sách thi đua, khen thưởng, kỷ luật theo hướng đi vào thực chất, đánh giá, động viên đúng, kịp thời các tập thể, cá nhân hoạt động tốt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ kinh doanh, đồng thời cương quyết xử lý nghiêm minh các trường hợp sai phạm xảy ra.

3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế

Với tình hình kinh tế phát triển của cả nước nói chung và tỉnh nhà nói riêng, để phát triển cả về chất và lượng đối với tín dụng tiêu dùng, Agribank Thừa Thiên Huế đặt ra những định hướng mục tiêu chiến lược như sau:

- Xây dựng cơ cấu quản trị, điều hành có hiệu quả hơn để thích ứng môi trường cạnh tranh cao khi hội nhập kinh tế quốc tế.

- Agribank hướng tới mô hình kinh doanh đa năng, gồm ngân hàng bán lẻ và ngân hàng bán buôn. Đây là một biến đổi lớn về chính sách, đường lối kinh doanh của Agribank, bởi chính sách đầu tư của Agribank trước đây là tập trung tăng trưởng về tín dụng (chủ yếu tín dụng doanh nghiệp, còn tín cá nhân hầu như không quan tâm cao), lợi nhuận của Agribank chủ yếu dựa vào hoạt động cấp tín dụng, phí thu từ dịch vụ mang lại chiếm tỷ lệ không cao.

- Xây dựng thị trường mới cho Agribank là khối khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ, nhằm phát triển tín dụng tiêu dùng và tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ (gọi là thị trường bán lẻ tín dụng).

- Thực hiện việc nghiên cứu phân loại thị trường, phân loại khách hàng nhằm tìm hiểu về nhu cầu người tiêu dùng, nhằm cung cấp các sản phẩm CVTD đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu của họ.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát khoản vay, cho vay và thường xuyên phân tích tình hình tài chính, phân loại khách hàng cũng như nắm bắt kịp thời thông tin về khách hàng để có thể xử lý khi cần thiết, kiểm soát được vốn vay.

- Mở rộng mạng lưới hoạt động để người tiêu dùng có thể hiểu biết và tiếp cận giao dịch với ngân hàng một cách thuận tiện

- Tăng tỷ trọng cho vay ngắn hạn, giảm cho vay trung và dài hạn.

- Nâng cao chất lượng tín dụng, giảm dần tỷ lệ nợ xấu xuống mức thấp (tỷ lệ nợ xấu < 5%).

- Đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ thông tin hiện đại nhằm hỗ trợ cho công tác tín dụng và phi tín dụng một cách hiệu quả, phục vụ khách hàng nhanh chóng và chính xác, tạo vị trí cạnh tranh với các ngân hàng trên cùng địa bàn.

- Mở các khóa học đào tạo các cán bộ (chủ yếu các bộ phận giao dịch dịch vụ với khách hàng và cán bộ tín dụng), nhằm nâng cao kinh nghiệm, kiến thức tiên tiến cho cán bộ công nhân viên có thể bắt kịp sự phát triển của thời đại.

3.2 Giải pháp về phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Thừa Thiên Huế

3.2.1 Nhóm giải pháp chung

➤ ***Có chính sách lãi suất thích hợp đối với từng hình thức vay và từng đối tượng vay***

Hiện nay lãi suất ngân hàng vẫn còn cao, vấn đề này gây ra nhiều lo ngại đối với hoạt động cho vay tiêu dùng, có thể cản trở sự phát triển tất yếu của loại hình sản phẩm tài chính này. Mức lãi suất đặt ra này đòi hỏi được sức cạnh tranh, giữ vững mối quan hệ với khách hàng truyền thống, thu hút thêm khách hàng mới và đảm bảo mục tiêu lợi nhuận của ngân hàng. Tuy nhiên người tiêu dùng thường chú trọng vào việc mình có thể sử dụng được loại hình dịch vụ phục vụ nhu cầu đời sống hay một nhu cầu chi trả cấp bách nên họ sẵn sàng chấp nhận mức lãi suất này. Nhưng với tình hình cạnh tranh khốc liệt như ngày nay, cộng với một khối lượng lớn các tổ chức tài chính tham gia vào nghiệp vụ này đã

dẫn tới tình trạng lãi suất cho vay đã được điều chỉnh một cách hợp lý hơn. Vấn đề đặt ra là người tiêu dùng đã có sự so sánh và lựa chọn giữa các ngân hàng, vì họ không chỉ sử dụng một loại sản phẩm hay chỉ sử dụng dịch vụ một lần duy nhất mà họ có thể sẽ sử dụng nhiều lần nếu ngân hàng phục vụ tốt và có sức hấp dẫn. Vì vậy mức lãi suất đưa ra của chi nhánh cần có sự cân nhắc hợp lý và đảm bảo sức cạnh tranh không gây tổn thất cho ngân hàng.

➤ **Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng và mở rộng hợp tác với các đối tác chiến lược**

Hiện nay việc quan hệ và mở rộng với những khách hàng trung gian (hay đối tác) còn nhiều hạn chế và thực sự chưa hiệu quả. Để triển khai được các sản phẩm CVTD sâu và rộng đến khách hàng thì Agribank Thừa Thiên Huế cần chú trọng đến việc quan hệ với những khách hàng trung gian như: các Đại lý bán xe, Chủ đầu tư dự án nhà ở, các Công ty lớn có số lượng công nhân nhiều,... Agribank Thừa Thiên Huế cần có những chương trình thu hút và ưu đãi đối với những khách hàng này, đồng thời chủ động mở rộng mối quan hệ.

Khách hàng mục tiêu cho các sản phẩm CVTD thường rất phân tán, nhu cầu vay vốn không thường xuyên và rất khó tiếp cận được một cách trực tiếp. Chính vì vậy, tiếp cận khách hàng qua các đối tác là các đơn vị cung cấp sản phẩm dịch vụ là kênh tiếp cận hiệu quả.

- Đối với cho vay nhu cầu nhà ở: Agribank Thừa Thiên Huế cần kết hợp với các chủ đầu tư các khu đô thị, các dự án nhà ở, các sàn giao dịch bất động sản để cho vay đối với các khách hàng có nhu cầu mua nhà, tài sản bảo đảm có thể bằng chính căn nhà định mua. Tại địa bàn Thừa Thiên Huế nhu cầu về nhà ở là rất lớn, do vậy nếu triển khai tốt hình thức cho vay này sẽ tạo điều kiện mở rộng được cho vay tiêu dùng tại Agribank Thừa Thiên Huế.

Việc liên kết với các chủ đầu tư các khu đô thị, các dự án nhà ở để cho khách hàng vay mua nhà là sự liên kết có lựa chọn không phải áp dụng đại trà. Các đối tác liên kết phải là các đơn vị có uy tín, có tiềm lực để thực hiện dự án xây dựng nhà ở thành công và việc xây dựng phải đúng quy định của pháp luật.

- Đối với cho vay mua xe ô tô trả góp: Việc kết hợp với các đại lý bán xe ô tô để cho vay mua xe là hình thức nhiều ngân hàng hiện nay đang áp dụng, thậm chí nhiều ngân hàng cùng một lúc hợp tác với một đại lý bán xe. Một trong những yếu tố để các đại lý bán xe thường lựa chọn ngân hàng để hợp tác là yếu tố thời gian xử lý hồ sơ vay vốn của người vay.

Để có thể có được sự hợp tác, ngoài các chế độ về mặt vật chất (hoa hồng) cho các đại lý, Agribank Thừa Thiên Huế cũng cần chú trọng và có những cam kết đảm bảo thời gian xử lý hồ sơ vay được nhanh chóng.

- Đối với cho vay du học: Đối tác liên kết đối với sản phẩm này là các công ty tư vấn du học. Thông qua đối tác này, Agribank Thừa Thiên Huế có thể tiếp cận trực tiếp đối với các đối tượng có nhu cầu vay du học thông qua sự giới thiệu khách hàng trực tiếp hoặc tham gia các buổi hội thảo du học của các công ty tư vấn du học. Để thực hiện tốt việc liên kết với các đối tác, Agribank Thừa Thiên Huế cần có chương trình đào tạo đối với nhân viên tư vấn của các đối tác về các nội dung sản phẩm cho vay du học, Agribank CN Thừa Thiên Huế cần tổ chức một nhóm nhân sự hiểu biết về sản phẩm, có khả năng thuyết trình và tốt nhất là đã từng đi du học để tham gia các cuộc hội thảo giới thiệu sản phẩm.

- Đối với sản phẩm cho vay tiêu dùng sinh hoạt: Agribank Thừa Thiên Huế cần nhanh chóng hợp tác với các đơn vị phân phối cung cấp các mặt hàng tiêu dùng mà đặc biệt là nhà phân phối các sản phẩm cao cấp như : xe máy cao cấp , đồ nội thất, đồ điện tử ,...

➤ ***Hoàn thiện và cải tiến quy trình, quy định tín dụng cho vay tiêu dùng***

Hiện nay, sự cạnh tranh giữa các NHTM diễn ra rất gay gắt, khách hàng vay vốn có nhiều sự lựa chọn Ngân hàng để vay. Điều này rất bất lợi cho các NHTM nhà nước với quy trình, quy chế cho vay chặt chẽ, nhiều thủ tục (không muốn nói là rườm rà), trong khi đó các NHTM cổ phần có chính sách cho vay rất thoáng nên có được tỷ trọng CVTD chiếm khá cao (trên 50%/tổng dư nợ). Do đó, để cạnh tranh được với các NHTM cổ phần về sản phẩm CVTD, Agribank

Thừa Thiên Huế không ngừng hoàn thiện quy trình, quy chế cho vay của mình theo hướng phù hợp với đối tượng khách hàng.

Tuy nhiên việc hoàn thiện cải tiến quy trình, quy định CVTD tại Chi nhánh phải đảm bảo tuân thủ, chấp hành nghiêm chỉnh những quy trình và quy định đã ban hành của Agribank và của NHNN.

Xây dựng từng bước các quy trình, quy định cho vay tiêu dùng tại Agribank Thừa Thiên Huế ngày càng hoàn thiện, phù hợp với nhu cầu tiêu dùng của khách hàng cá nhân, thu hút được nhiều khách hàng, làm tăng tính cạnh tranh của Agribank Thừa Thiên Huế so với các NHTM. Bằng việc xây dựng chi tiết những quy định, quy trình cho vay tiêu dùng của Agribank Thừa Thiên Huế có thể thực hiện mục tiêu trên và đặc biệt Ngân hàng sẽ biến CVTD thành một sản phẩm hấp dẫn của mình.

Cần có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận, Phòng/Tổ liên quan trong công tác tín dụng, phải có sự hỗ trợ lẫn nhau, tất cả vì mục tiêu phát triển của Agribank CN Thừa Thiên Huế. Quán triệt tư tưởng tránh đùn đẩy trách nhiệm hoặc gây mâu thuẫn lẫn nhau làm ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

➤ **Tăng cường công tác kiểm soát nội bộ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tiêu dùng**

Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ trong hoạt động tín dụng là một công cụ vô cùng quan trọng, đặc biệt đối với CVTD. Thông qua hoạt động kiểm soát có thể phát hiện, ngăn ngừa và chấn chỉnh những sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ CVTD. Bên cạnh đó, hoạt động kiểm soát cũng phát hiện, ngăn chặn những rủi ro đạo đức do cán bộ tín dụng gây ra.

Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ là nhằm kiểm tra tính tuân thủ các chính sách, thủ tục cho vay, giá trị tài sản bảo đảm, pháp lý của hồ sơ tín dụng, tính hiện thực về khả năng trả nợ của khách hàng, hồ sơ phân tích tình hình tài chính và hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng trong quá trình cho vay. Để nâng cao vai trò của công tác kiểm tra kiểm soát nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tiêu dùng, cần thực hiện một số biện pháp sau:

- Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ trong hoạt động CVTD phải được duy trì thường xuyên và đột xuất để tránh tình trạng đối phó của cán bộ, tiềm ẩn rủi ro tín dụng.

- Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ tại Chi nhánh thuộc Phòng Quản lý rủi ro và Phòng Tài chính kế toán (bộ phận hậu kiểm). Do vậy cần tăng cường những cán bộ có trình độ nghiệp vụ vững vàng, có đạo đức tốt, nhiều năm kinh nghiệm trong công tác tín dụng để bổ sung cho mảng nghiệp vụ này.

- Thường xuyên đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ, kiến thức pháp luật cho các cán bộ kiểm tra.

- Trang bị những công cụ hỗ trợ cần thiết cho công tác kiểm tra như ban hành các văn bản hướng dẫn nội bộ, xây dựng quy trình kiểm tra mang tính đồng bộ và dễ thực hiện.

- Không ngừng hoàn thiện và đổi mới phương pháp kiểm tra, áp dụng linh hoạt các biện pháp kiểm tra tùy thuộc vào từng thời điểm, từng đối tượng và mục đích của kiểm tra.

3.2.2. Nhóm giải pháp chuyên môn

➤ Thực hiện tốt công tác phân tích tín dụng

Với chức năng quản lý kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ tín dụng, hoạt động ngân hàng có những tính chất đặc thù riêng mà các ngành khác không có được. So với kinh doanh của các ngành kinh tế khác thì hoạt động ngân hàng có nhiều rủi ro hơn cả. Nhất là trong nền kinh tế thị trường hiện nay, ngành ngân hàng phải huy động và tạo mọi nguồn vốn để đáp ứng mọi nhu cầu kinh tế của mọi thành phần kinh tế. Để đáp ứng nhu cầu đó đòi hỏi ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Thừa Thiên Huế cũng như các ngân hàng khác phải nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng vốn hiện có của công tác tín dụng ngân hàng. Muốn vậy ngân hàng cần phải biết đối tượng cho vay là ai và khi nào thu hồi được vốn vay.

Việc phân tích tín dụng giúp cho ngân hàng nhìn nhận logic tình hình sử dụng vốn của người đi vay. Trên cơ sở đó đánh giá chính xác đối tượng để có những chính sách thích hợp, nhằm nâng cao sử dụng vốn vay.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng đối với từng mục đích vay, xem xét xu hướng phát triển của từng ngành, từng lĩnh vực kinh tế. Đây là căn cứ để ngân hàng đánh giá cơ cấu chất lượng tín dụng, khả năng thu nợ và lập kế hoạch cung cấp tín dụng theo từng đối tượng cho vay .

➤ **Nâng cao trình độ và đạo đức nghề nghiệp đối với cán bộ**

Trình độ của đội ngũ cán bộ là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến sự phát triển của hoạt động ngân hàng nói chung, hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng. Để có đội ngũ cán bộ giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có kỹ năng giao tiếp tốt, trước hết khi tuyển dụng, Agribank cần chuẩn hóa qui định trình độ tối thiểu đầu vào; công tác tuyển dụng cần công khai, minh bạch để chọn ra những người có đủ điều kiện vào làm việc. Bên cạnh đó, công tác đào tạo lại cần được thực hiện một cách thường xuyên, liên tục, cán bộ yếu về mảng nghiệp vụ nào thì tăng cường đào tạo nghiệp vụ đó, không đào tạo tràn lan gây lãng phí về vật lực cho toàn ngành, chú trọng đào tạo các mảng nghiệp vụ tín dụng, phân tích tài chính, luật pháp, marketing, kỹ năng giao tiếp khách hàng, kết hợp đào tạo tại chỗ và đào tạo tại các cơ sở đào tạo. Bên cạnh đó, Agribank cần thường xuyên giáo dục trình độ đạo đức nghề nghiệp đối với cán bộ, giáo dục bằng nhiều hình thức khác nhau như cử đi nghe các buổi nói chuyện tại các trường, viện; thường xuyên tổ chức các buổi nói chuyện về những tấm gương điển hình tiên tiến ở trong và ngoài ngành ngân hàng.

3.2.3 Nhóm giải pháp điều kiện

➤ **Đẩy mạnh hoạt động Marketing**

Thực tế cho thấy, tại chi nhánh hoạt động Marketing chưa được đẩy mạnh. Nằm trên địa bàn dân cư rộng lớn, cùng với mạng lưới gồm 1 chi nhánh và 5 phòng giao dịch được phân bố rộng rãi, thế nhưng số lượng khách hàng đến

chi nhánh ngân hàng thực hiện cho vay tiêu dùng còn hạn chế. Nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng ít được phổ biến thông tin về loại hình cho vay này. Mặc dù, chi nhánh đã rất nỗ lực trong việc xúc tiến quảng cáo, tuyên truyền nhưng hoạt động này chưa đem lại hiệu quả cao. Đó là chi nhánh chưa chú trọng đến việc nghiên cứu, tìm hiểu thị trường, chưa tiến hành việc phân loại khách hàng và chưa có những điều tra về nhu cầu người tiêu dùng, đặc biệt là tình hình cạnh tranh trên địa bàn. Đây là một hạn chế của chi nhánh.

Trong thời gian tới, chi nhánh cần tăng cường các hoạt động Marketing như đẩy mạnh hoạt động xúc tiến hỗn hợp, mở rộng mạng lưới phân phối. Cụ thể nhất là thành lập phòng marketing, nhằm tập trung cho hoạt động này. Nếu thực hiện tốt việc đẩy mạnh hoạt động Marketing, chi nhánh sẽ thu hút ngày càng nhiều khách hàng, đặc biệt là nâng cao hình ảnh và uy tín của mình trên thị trường.

➤ ***Chi nhánh phải nghiên cứu thị trường và phát triển sản phẩm.***

Để tồn tại và phát triển, các sản phẩm của ngân hàng phải đáp ứng nhu cầu thị trường. Yêu cầu đó đặt ra đối với mỗi ngân hàng cần phải có sự nghiên cứu, phân tích đánh giá về thị trường mà mình đang hoạt động. Chỉ khi có được những phân tích đánh giá chính xác về thị trường thì ngân hàng mới có thể đề ra những kế hoạch hoạt động trong tương lai gần cũng như xây dựng một chiến lược kinh doanh tổng thể lâu dài. Việc nghiên cứu và đưa ra những sản phẩm phù hợp với từng thời kỳ phát triển của nền kinh tế sẽ giúp cho ngân hàng tiếp cận thường xuyên và bắt kịp với xu thế của thị trường.

➤ ***Đẩy mạnh các hình thức quảng cáo tiếp thị các sản phẩm cho vay***

Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo. Cán bộ tín dụng tích cực tiếp thị để tìm kiếm khách hàng như nhân viên bán sản phẩm thông thường. Đồng thời phải tranh thủ sự ủng hộ nhiệt tình của cán bộ lãnh đạo để qua đó việc tiếp cận và tập hợp những nhu cầu của người dân cũng như việc tiến hành thực hiện nghiệp vụ diễn ra suôn sẻ. Hàng năm, ngân hàng nên tổ chức hội nghị, hội

thảo khách hàng, qua đó tạo được mối quan hệ thân thiết hơn với khách hàng. Bên cạnh đó, việc tổ chức hội nghị khách hàng còn giúp ngân hàng có được cái nhìn chính xác hơn về chất lượng phục vụ thông qua những ý kiến của khách hàng. Đồng thời cũng giúp ngân hàng có biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ. Như vậy, ngân hàng có thể là người tư vấn tài chính đáng tin cậy cho khách hàng và nâng cao hiệu quả đầu tư tiêu dùng.

Quảng bá thương hiệu Agribank đến mọi khách hàng. Tăng cường chuyển tải thông tin tới đa số công chúng nhằm giúp khách hàng có được những thông tin cập nhật, nhất quán, có được sự hiểu biết cơ bản về dịch vụ ngân hàng bán lẻ của Agribank và nắm được các cách thức sử dụng, lợi ích của sản phẩm Agribank. Bằng cách thực hiện hiệu quả các hình thức giao tiếp công cộng như:

- Quan hệ với các cơ quan truyền thông, báo chí, đài truyền hình,... thông qua các chương trình tự giới thiệu, phóng sự tài liệu,...
- Quan hệ với các cơ quan nghiên cứu và trường đại học thông qua các buổi hội thảo, giới thiệu chuyên đề,...
- Tham gia hỗ trợ các chính sách kinh tế, xã hội của chính phủ và chính quyền địa phương.
- Xây dựng kế hoạch tài trợ các chương trình văn hóa, thể thao của các địa phương.
- Tích cực tham gia các hoạt động từ thiện, công tác xã hội nhiều hơn nữa.
- In các tờ rơi giới thiệu tính năng từng sản phẩm dịch vụ và chỉ dẫn cần thiết về quyền và nghĩa vụ của khách hàng một cách ngắn gọn, dễ hiểu.
- Marketing trực tiếp qua Thư ngỏ, điện thoại,.. nhằm giới thiệu về sản phẩm mới đến khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng VIP.
- Nâng cấp và giới thiệu chi tiết về sản phẩm, giá cả, thủ tục và quy trình thực hiện, nơi giải đáp thắc mắc,... trên website của ngân hàng, thường xuyên nâng cấp và cập nhật những thay đổi trên website.

3.3 Một số kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị với Chính phủ

Hiện nay hoạt động cho vay tiêu dùng đang được rất nhiều ngân hàng quan tâm, vậy nên để tạo nên một hàng lang pháp lý thông thoáng thì chính phủ cần tạo điều kiện cụ thể thuận lợi để hoạt động này ngày càng một phát triển mà ít gặp phải phiền phức luật chưa quy định nhằm nâng cao đời sống của nhân dân cũng như là tạo điều kiện cho nền kinh tế phát triển.

- Cần có một luật tín dụng rõ ràng chỉ liên quan tới vấn đề cho vay tiêu dùng khi xảy ra tranh chấp để có cơ sở xử lý theo pháp luật. Để làm được điều đó ngay từ bây giờ các cơ quan nhà nước có liên quan cần có biện pháp hoàn thiện một bộ Luật tín dụng một cách sớm nhất. Để cho cán bộ tín dụng có thể có thêm nhiều kiến thức thì các cơ quan cần tạo điều kiện cho các cán bộ đi học tập ở nước ngoài, tham khảo các chiến lược của các nước phát triển từ đó có thể về vận dụng vào đất nước ta. Khi luật tín dụng ra đời thì không chỉ kích thích các ngân hàng đầu tư vào lĩnh vực cho vay tiêu dùng mà còn có thể kích thích người dân bởi khi đó đã có sự chắc chắn vậy nên tín dụng tiêu dùng sẽ ngày càng phát triển.

- Hoàn thiện các thủ tục cấp sổ đỏ cho các hộ ở thành phố, khi đó tạo điều kiện đầy đủ giấy tờ cho người dân đi vay các ngân hàng. Bên cạnh đó cần phát triển thị trường cầm cố, và khi cần có thể có các thủ tục đơn giản quy định về thu nợ sau khi cầm cố các tài sản.

- Các ngân hàng thương mại nhanh chóng triển khai trung tâm thanh toán liên ngân hàng về thẻ, thực tế hiện nay chúng ta đang hướng tới thực hiện hạn chế dùng tiền mặt, các loại thẻ ngân hàng rất nhiều, mỗi ngân hàng một thẻ và chưa có sự liên kết giữa các ngân hàng với nhau, vì thế nên việc ra đời trung tâm liên ngân hàng chuyên quản lý về thẻ là một xu hướng trong tương lai hệ thống đó sẽ mang lại rất nhiều thuận tiện cho ngân hàng cũng như cho khách hàng. Khi đó người dân có thể rút tiền ở bất kì điểm thanh toán thẻ nào.

- Hệ thống ngân hàng luôn cần có những người tài để có thể quản lý tiền cho mọi người, vậy nên ngân hàng phải cùng với nhà nước thực hiện cùng nhau trong việc đào tạo nguồn nhân lực có trí tuệ để trong tương lai có thể quản lý tốt ngân hàng. Hệ thống ngân hàng luôn đòi hỏi đội ngũ cán bộ kỹ thuật có khả năng làm việc tốt trong môi trường cạnh tranh khốc liệt, kèm theo đó ngày càng có nhiều dịch vụ mới ngày càng phát triển, và phức tạp đòi hỏi cán bộ công nhân viên ngân hàng phải là những người có kiến thức, vậy nên đầu tư cho giáo dục là vấn đề đầu tiên cần ngân hàng thực hiện ngay từ bây giờ tạo cho tương lai có đội ngũ kế cận làm việc hoàn hảo.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

- NHNN cần ban hành chính sách tiền tệ ổn định và mang tính mục tiêu cả trong dài hạn và ngắn hạn, giúp cho các NHTM hoạch định được phương hướng mọi hoạt động, tạo ra tính chủ động cho các NHTM. Chính sách tiền tệ cần có sự thống nhất, hợp với xu hướng phát triển của đất nước, ổn định nền kinh tế vĩ mô, thúc đẩy hoạt động của các NHTM.

- Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện các văn bản pháp quy về hoạt động CVTD, cần có một hệ thống pháp lý đầy đủ và thông thoáng về hoạt động CVTD. Ở Việt Nam hiện nay chưa có luật về CVTD mà chỉ ban hành một số văn bản hướng dẫn về một số khía cạnh, lĩnh vực cụ thể của hoạt động CVTD.

Chỉ khi Ngân hàng Nhà nước hoàn chỉnh các văn bản pháp quy về hoạt động CVTD sẽ tạo ra nền tảng cơ sở cần thiết cho hoạt động CVTD phát triển. Trong thời gian tới, Ngân hàng Nhà nước cần ban hành hệ thống các văn bản hướng dẫn cụ thể về các loại hình sản phẩm dịch vụ của cho vay tiêu dùng, đồng thời cũng cần ban hành các văn bản hỗ trợ, khuyến khích đối với CVTD, tạo ra hành lang pháp lý thông thoáng và đầy đủ, tạo điều kiện cho NHTM phát triển hoạt động này.

- Tăng cường chất lượng các dịch vụ về hệ thống thông tin tín dụng của Trung tâm thông tin tín dụng (CIC). Trung tâm thông tin tín dụng có vai trò quan

trọng trong việc cung cấp những thông tin phục vụ, phòng ngừa, hạn chế rủi ro tín dụng cho các Ngân hàng.

- Hoạch định chiến lược phát triển chung về CVTD giữa của các NHTM. Ngân hàng Nhà nước đóng vai trò to lớn trong việc định hướng chiến lược chung cho các NHTM thực hiện nghiệp vụ CVTD nhằm tạo ra sự thống nhất về quản lý và bình đẳng trong cạnh tranh giữa các NHTM trong cả nước. Hơn nữa, nhằm mục đích chung là hoạt động CVTD phát triển, Ngân hàng Nhà nước cần phối hợp hoạt động đồng bộ giữa các NHTM, tạo điều kiện cùng nhau phát triển. Việc này cũng đòi hỏi phải tăng cường sự hợp tác và trao đổi giữa các NHTM.

- Nâng cao hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra, kiểm soát của NHNN đối với các hoạt động của NHTM, đặc biệt là hoạt động tín dụng trong đó có CVTD, nhằm đảm bảo cho hệ thống NHTM duy trì hoạt động kinh doanh lành mạnh, ổn định, có hiệu quả.

- Ngân hàng Nhà nước cũng nên tăng cường các biện pháp hỗ trợ, tạo điều kiện cho các Ngân hàng thương mại phát triển hoạt động của mình. Cụ thể như Ngân hàng Nhà nước cần tạo khả năng thêm nữa cho các NHTM tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong kinh doanh. Bên cạnh đó, Ngân hàng nhà nước cũng nên hỗ trợ hơn cho các NHTM trong việc thường xuyên tổ chức những khoá học, hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về hoạt động CVTD nói riêng và hoạt động ngân hàng nói chung cho các NHTM cùng tham gia; tạo điều kiện cử cán bộ ngân hàng đi nghiên cứu về hoạt động CVTD tại các nước phát triển để học hỏi kinh nghiệm; liên kết phối hợp hành động giữa các ngân hàng, các ban ngành, đoàn thể...

3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam

- Agribank cần quan tâm chỉ đạo hơn nữa hoạt động CVTD của các Chi nhánh. Cần có những mục tiêu, chỉ tiêu cụ thể hơn giao cho Chi nhánh như: về quy mô dư nợ CVTD, tỷ trọng dư nợ CVTD / Tổng dư nợ.

- Để nâng cao hiệu quả hoạt động CVTD, Agribank cần nghiên cứu xác định, phân định rõ các kênh phân phối, định giá nội bộ đối với mỗi công đoạn để

có thể hạch toán, tính toán đóng góp của từng đơn vị, từng khâu liên quan đến toàn bộ quá trình CVTD (bộ phận hỗ trợ, bộ phận bán hàng,...) đối với từng sản phẩm cụ thể (cho vay nhu cầu nhà ở, cho vay mua ô tô, cho vay du học,...). Trên cơ sở đó có sự đánh giá, khuyến khích, thưởng phạt đúng và sát hợp hơn với các đóng góp và trách nhiệm của các cá nhân, đơn vị liên quan.

- Agribank cũng nên ưu tiên và tập trung giải quyết một số vấn đề trọng yếu nhằm tạo điều kiện thúc đẩy phát triển hoạt động CVTD trong thời gian tới, trong đó việc quan tâm xây dựng đồng bộ các cơ sở pháp lý, đầu tư đổi mới, nâng cấp công nghệ, đào tạo nhân lực để có thể nâng cao chất lượng các sản phẩm hiện có và kịp thời triển khai những sản phẩm dịch vụ mới, hiện đại chưa có ở Việt Nam.

- Thường xuyên tổ chức các khoá đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ CVTD cho các cán bộ tín dụng, tổ chức những buổi hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về lĩnh vực CVTD giữa các chi nhánh với nhau,... nhằm nâng cao trình độ của cán bộ tín dụng trong lĩnh vực này.

- Nâng cao mức cho vay tối đa và kéo dài thời hạn cho vay với cán bộ công nhân viên. Trong thực tế, mức cho vay tối đa hiện nay còn nhỏ và chưa phù hợp vì: Nó sẽ giảm khả năng cạnh tranh của Agribank với Ngân hàng đối thủ khi họ có mức cho vay tối đa lớn hơn của mình. Với khoản cho vay ít thì khó có thể phục vụ thỏa mãn được các nhu cầu tiêu dùng lớn như mua sắm nhà ở, ô tô.

- Giảm bớt những thủ tục giấy tờ không cần thiết trong hồ sơ vay. Qua quá trình triển khai thực hiện công tác CVTD, hồ sơ vay vốn vẫn còn có nhiều giấy tờ mang nặng tính hình thức, không cần thiết.

- Nhằm đạt mục tiêu tăng trưởng thị phần và tỷ trọng của hoạt động cho vay tiêu dùng, Hội sở chính cần thực hiện cơ chế động lực thúc đẩy hoạt động CVTD của Chi nhánh phát triển.

Tóm tắt chương 3

Chương 3 đã nêu lên định hướng hoạt động kinh doanh cũng như mục tiêu cụ thể của Agribank nói chung và Agribank chi nhánh Thừa Thiên Huế nói riêng trong những năm tới. Chương 3 cũng đã nêu định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh trong những năm tới. Từ đó nêu được một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh. Trong thời gian tới, Agribank chi nhánh Thừa Thiên Huế cần: Có chính sách lãi suất thích hợp đối với từng hình thức vay và từng đối tượng vay, đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng và mở rộng hợp tác với các đối tác chiến lược, hoàn thiện và cải tiến quy trình, quy định tín dụng cho vay tiêu dùng, tăng cường công tác kiểm soát nội bộ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tiêu dùng, đẩy mạnh hoạt động Marketing, Tăng cường công tác kiểm soát nội bộ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tiêu dùng.

Đồng thời chương 3 cũng nêu lên một số kiến nghị đối với đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và đối với Agribank với mong muốn có thể góp phần nâng cao chất lượng và phát triển cho vay tiêu dùng tại Agribank Thừa Thiên Huế.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt, việc đẩy mạnh dịch vụ cho vay tiêu dùng trở nên tất yếu đối với mọi loại hình ngân hàng. Tuy nhiên, để triển khai dịch vụ này hiệu quả, đòi hỏi các chế định ngân hàng Việt Nam phải vươn lên, khám phá cơ hội kinh doanh cũng như tạo dựng vị thế cạnh tranh của mình trong bối cảnh hội nhập. Cho vay tiêu dùng là hình thức cho vay rất phổ biến trên thế giới hiện nay. Tại Việt Nam, mặc dù chỉ mới phát triển mạnh trong vài năm trở lại đây, song tiềm năng phát triển cho vay tiêu dùng là rất lớn.

Trên nền tảng cơ sở lý luận về phát triển cho vay tiêu dùng, đề tài đã phân tích phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh TT Huế. Qua đó, tác giả đã phân tích rõ các chỉ tiêu đánh giá phát triển cho vay tiêu dùng của chi nhánh, chỉ ra những kết quả đạt được và những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Từ đó đề ra định hướng, giải pháp, kiến nghị với các cấp nhằm Phát triển, định hướng tới đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân, mang lại những tác động tích cực cho toàn xã hội, đóng góp quan trọng vào tăng trưởng kinh tế của mỗi quốc gia, nâng cao khả năng cạnh tranh với các NHTM trên địa bàn tăng lợi nhuận cho chi nhánh.

Trong quá trình thực hiện đề tài, dù đã cố gắng hết sức nhưng với khả năng nghiên cứu của bản thân còn hạn chế, việc phát triển cho vay tiêu dùng đối với Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam Thừa Thiên Huế lại là một vấn đề tương đối phức tạp và lâu dài, do đó những vấn đề mà Luận văn đưa ra cần tiếp tục được nghiên cứu, phát triển và trao đổi thêm.

Tác giả xin chân thành cảm ơn sự chỉ bảo và giúp đỡ tận tình của thầy PGS. TS Trần Văn Giao - Học viện hành chính và Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn – Chi nhánh Thừa Thiên Huế.

Tác giả rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô, các anh/chị và các bạn để đề tài này được hoàn thiện hơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1 Bộ tài chính kế toán (1998), Tài chính tín dụng.
- 2 Bùi Thị Thủy (2014), “Phát triển cho vay tiêu dùng tại chi nhánh ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Thừa Thiên Huế”, Luận văn Thạc sỹ, Học viện hành chính quốc gia
- 3 Chính phủ (1999), Nghị định số 178/1999/NĐ-CP về đảm bảo tiền vay của các tổ chức tín dụng.
- 4 Đinh Xuân Hạng (2011), Giáo trình Quản trị tín dụng ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản tài chính, Hà Nội.
- 5 Học viện Tài chính (2005), Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, NXB Tài chính.
- 6 Hồ Diệu (2001), Tín dụng ngân hàng, NXB Thống kê, Hà Nội.
- 7 Lê Văn Tư, Lê Tùng Vân, Lê Nam Hải (2000), Ngân hàng thương mại, NXB Thống kê, Hà Nội.
- 8 Ngân hàng Nhà nước (2001), Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN về việc ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.
- 9 Ngô Hương, Tô Kim Ngọc (2001), Giáo trình lý thuyết tiền tệ và ngân hàng, Nhà xuất bản thống kê.
- 10 Nguyễn Đăng Dờn, Hoàng Đức, Trần Huy Hoàng, Trần Xuân Hương (2005), Quản trị ngân hàng, NXB Lao Động Xã Hội.
- 11 Nguyễn Minh Kiều (2008), Tín dụng và thẩm định, NXB Tài chính, Hà Nội.
- 12 Nguyễn Thị Hồng Diệu (2014), “Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Á, chi nhánh Huế”, Luận văn Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng.
- 13 Nguyễn Thị Mùi (2006), Quản trị ngân hàng thương mại, NXB Tài chính.

14 Nguyễn Thị Thu Tím (2014), “Phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam”, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Kinh tế Tp Hồ Chí Minh.

15 Nguyễn Văn Tiến, (2009), Giáo trình Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.

16 Phan Thị Cúc (2009), Quản trị ngân hàng thương mại, NXB Giao thông vận tải.

17 Phan Thị Thu Hà (2006), Giáo trình Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.

18 Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010), Luật các Tổ chức tín dụng 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010, Hà Nội.

19 Tô Ngọc Hưng (2009), Giáo trình Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.

20 Thông tư 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng

21 Trịnh Quốc Trung (2010), Marketing ngân hàng, NXB Thống kê, Hà Nội.

22 Website của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam <http://agribank.com.vn>

23 Website của Ngân hàng Nhà nước Việt nam <http://www.sbv.gov.vn>

24 Website của Ủy Ban nhân dân Tỉnh Thừa Thiên Huế <http://www.thuathienhue.gov.vn>