

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG

---o0o---

# KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI:**

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI  
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
CHI NHÁNH HÀ NAM**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGÔ THỊ THANH HIẾU  
MÃ SINH VIÊN : A16917  
CHUYÊN NGÀNH : NGÂN HÀNG**

**HÀ NỘI- 2013**

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

# KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI:**

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI  
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
CHI NHÁNH HÀ NAM**

**Giáo viên hướng dẫn : Th.s Ngô Khánh Huyền**  
**Sinh viên thực hiện : Ngô Thị Thanh Hiếu**  
**Mã sinh viên : A16917**  
**Chuyên ngành : Tài chính- Ngân hàng**

**HÀ NỘI- 2013**

## LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn và chỉ bảo tận tình của cô giáo, thạc sĩ Ngô Khánh Huyền trong suốt thời gian khóa luận này. Bên cạnh đó, em cũng xin cảm ơn các thầy cô giáo trong bộ môn Kinh tế- trường đại học Thăng Long đã cung cấp cho em những kiến thức căn bản quý báu, đó là cơ sở giúp em hoàn thành khóa luận này. Cảm ơn ban lãnh đạo trường đại học Thăng Long đã tạo điều kiện tốt nhất giúp em hoàn thành bài khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và các anh chị, cô chú tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam đặc biệt là cô Phạm Thị Sáu, cán bộ phòng tín dụng đã tận tình giúp đỡ, chỉ bảo cho em trong suốt thời gian thực hiện bài khóa luận.

Do còn nhiều hạn chế về kiến thức cũng như kinh nghiệm thực tiễn nên bài khóa luận còn nhiều thiếu sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự đóng góp, chỉ bảo của các thầy cô và các bạn sinh viên để bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

**Sinh viên**

**Ngô Thị Thanh Hiếu**

## MỤC LỤC

### LỜI MỞ ĐẦU 9

### CHƯƠNG 1. NHỮNG LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....1

#### 1.1. Hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại .....1

##### 1.1.1. Khái niệm và đặc điểm cho vay tiêu dùng .....1

##### 1.1.2. Vai trò của cho vay tiêu dùng .....3

##### 1.1.3. Quy trình cho vay tiêu dùng.....4

##### 1.1.4. Các hình thức cho vay tiêu dùng .....6

##### 1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng.....12

#### 1.2. Đối tượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại .....15

##### 1.2.1. Định nghĩa .....15

##### 1.2.2. Đặc điểm.....16

#### 1.3. Các văn bản pháp luật quy định về hoạt động cho vay tiêu dùng .....16

#### 1.4. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng .....17

##### 1.4.1. Chỉ tiêu định tính.....17

##### 1.4.2. Chỉ tiêu định lượng.....18

### CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN HÀ NAM ...22

#### 2.1. Tổng quan về ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam ....22

##### 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam.....22

##### 2.1.2. Tầm nhìn chiến lược của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam .....22

##### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ các phòng ban của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam .....23

##### 2.1.4. Kết quả hoạt động của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam trong giai đoạn năm 2010-2012.....26

#### 2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam.....35

##### 2.2.1. Cơ sở pháp lý của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam.....35

|  |           |
|--|-----------|
| <b>2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam.....</b>                                | <b>36</b> |
| <b>2.2.3. Các hình thức cho vay tiêu dùng áp dụng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam .....</b>                   | <b>38</b> |
| <b>2.2.4. Các phương thức cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam .....</b>                         | <b>45</b> |
| <b>2.2.5. Điều kiện cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam.....</b>                                | <b>45</b> |
| <b>2.2.6. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam .....</b>         | <b>46</b> |
| <b>2.3. Đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam .....</b>                       | <b>59</b> |
| <b>2.3.1. Kết quả đạt được.....</b>  | <b>59</b> |
| <b>2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân .....</b>   | <b>62</b> |
| <b>CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN HÀ NAM.....</b> | <b>67</b> |
| <b>3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam.....</b>            | <b>67</b> |
| <b>3.1.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam .....</b>              | <b>67</b> |
| <b>3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam .....</b>                | <b>68</b> |
| <b>3.1.3. Định hướng phát triển hoạt động CVTD của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam .....</b>                      | <b>68</b> |
| <b>3.2. Một số giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam.....</b>      | <b>69</b> |
| <b>3.2.1. Xây dựng chiến lược cho vay tiêu dùng cho ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam .....</b>                     | <b>69</b> |
| <b>3.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng.....</b>   | <b>70</b> |
| <b>3.2.3. Nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng.....</b>  | <b>72</b> |
| <b>3.2.4. Hoàn thiện chính sách khách hàng.....</b>  | <b>73</b> |
| <b>3.2.5. Hoàn thiện công tác thẩm định trước khi cho vay.....</b>   | <b>73</b> |
| <b>3.2.6. Tăng cường hoạt động marketing .....</b>   | <b>75</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <i>3.2.7. Hiện đại hóa trang thiết bị, công nghệ ngân hàng.....</i>                   | <i>76</i> |
| <b>3.3. Kiến nghị.....</b>  | <b>76</b> |
| <i>3.3.1. Kiến nghị với các cơ quan quản lý nhà nước .....</i>                        | <i>76</i> |
| <i>3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.....</i>                                   | <i>77</i> |
| <i>3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam...</i> | <i>78</i> |

## DANH MỤC VIẾT TẮT

### Ký hiệu viết tắt

### Tên đầy đủ

CVTD

Cho vay tiêu dùng

DSCV

Doanh số cho vay

NHNN

Ngân hàng Nhà nước

NHNN&PTNT

Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn

NHTM

Ngân hàng thương mại

TSDB

Tài sản đảm bảo

## **DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ, CÔNG THỨC**

|   |    |
|---|----|
| Bảng 2.1 Tình hình huy động vốn của NNHH&PTNT Hà Nam trong các năm 2010- 2012 ...                         | 27 |
| Bảng 2.2 Tình hình hoạt động cho vay tại NHNN&PTNT Hà Nam trong các năm 2010- 2012 .....                  | 30 |
| Bảng 2.3 Kết quả kinh doanh của NHNN&PTNT Hà Nam trong các năm 2010- 2012 .....                           | 33 |
| Bảng 2.4 Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam trong các năm 2010- 2012 .....            | 46 |
| Bảng 2.5 Doanh số cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam trong các năm 2010- 2012 .....                   | 48 |
| Bảng 2.6 Dư nợ cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam trong các năm 2010- 2012 .....                      | 50 |
| Bảng 2.7 Dư nợ CVTD theo thời hạn vay các năm 2010- 2012 .....  | 51 |
| Bảng 2.8 Dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm CVTD qua các năm 2010- 2012 ...                            | 52 |
| Bảng 2.9 Dư nợ CVTD theo mức độ tín nhiệm trong các năm 2010- 2012 .....                                  | 55 |
| Bảng 2.10 Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng trong các năm 2010- 2012..... | 57 |
| Bảng 2.11 Vòng quay vốn tín dụng CVTD trong các năm 2010- 2012.....                                       | 58 |
| Bảng 2.12 Thu nhập từ hoạt động CVTD qua các năm 2010- 2012.....  | 58 |
| Biểu đồ 2.1 Biểu đồ cơ cấu tiền gửi theo kì hạn .....   | 29 |
| Biểu đồ 2.2 Biểu đồ dư nợ cho vay theo kì hạn các năm 2010- 2012.....                                     | 31 |
| Biểu đồ 2.3 Số lượng khách hàng các năm 2010, 2011 và 2012 .....  | 47 |
| Biểu đồ 2.4 Dư nợ CVTD của NHNN&PTNT Hà Nam qua các năm 2010- 2012 .....                                  | 50 |
| Biểu đồ 2.5 Dư nợ CVTD theo thời hạn vay các năm 2010- 2012 .....   | 51 |
| Biểu đồ 2.6 Dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm CVTD.....   | 53 |
| Biểu đồ 2.7 Dư nợ CVTD theo mức độ tín nhiệm qua các năm 2010- 2012.....                                  | 55 |
| Biểu đồ 2.8 Thu nhập từ hoạt động CVTD qua các năm 2010- 2012.....  | 59 |
| Sơ đồ 1.1 Sơ đồ quy trình cho vay tiêu dùng .....   | 5  |
| Sơ đồ 1.2 Quy trình cho vay tiêu dùng gián tiếp.....  | 9  |
| Sơ đồ 1.3 Quy trình cho vay tiêu dùng trực tiếp .....   | 11 |
| Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức các phòng ban của NHNN&PTNT Hà Nam .....                                   | 24 |
| Sơ đồ 2.2 Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam .....  | 37 |



## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Khi nền kinh tế phát triển, cơ hội việc làm, thu nhập và đặc biệt là mức sống của người dân được cải thiện rõ rệt. Vì vậy nhu cầu về tiêu dùng trong nền kinh tế nói chung và người dân càng ngày càng tăng cao. Đối với những hộ dân có mức sống trung bình khá, nhu cầu của họ là một căn nhà khang trang, chiếc xe máy để làm phương tiện đi lại hay những đồ gia dụng phục vụ cho cuộc sống thiết yếu như TV, máy giặt, tủ lạnh. Đối với những hộ dân có mức sống cao hơn, họ lại mong muốn có một căn hộ đầy đủ tiện nghi, trang thiết bị, nội thất hiện đại hay thậm chí là một chiếc ô tô đời mới. Tuy nhiên, không phải lúc nào nhu cầu tiêu dùng của người dân cũng được thỏa mãn một cách đầy đủ vì có nhiều mặt hàng quá đắt so với thu nhập của người dân hoặc nhu cầu tiêu dùng nhiều thứ một lúc nhưng khả năng tài chính của người dân lại không thể chi trả ngay được.

Nhận thấy được thực tiễn đó, một số ngân hàng đã và đang cố gắng nỗ lực đưa ra những chính sách cho vay tiêu dùng phù hợp với bản thân từng ngân hàng và với khách hàng mọi tầng lớp nhưng vẫn đảm bảo lợi nhuận và những lợi ích khác cho ngân hàng. Trên thực tế hiện nay, các ngân hàng đã trở thành những tổ chức cấp tín dụng chính trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng và cho vay tiêu dùng đang là một trong những khoản mang lại lợi nhuận nhiều nhất cho ngân hàng. Tuy nhiên, đây cũng là một dịch vụ cho vay chứa đựng nhiều rủi ro và chi phí bỏ ra cao. Nguyên nhân là do thu nhập của người vay vốn có thể thay đổi nhanh chóng tùy theo tình trạng công việc, sức khỏe của họ và tình hình kinh tế vĩ mô.

Năm 2012, các ngân hàng thương mại (NHTM) có xu hướng chuyển từ chuyên cung cấp dịch vụ cho các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế lớn sang các dịch vụ ngân hàng bán lẻ với mục tiêu của mỗi ngân hàng là trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam. Trong các dịch vụ đó, quan trọng nhất là cho vay tiêu dùng kèm theo các dịch vụ tiện ích đi kèm như Internet banking, Mobile banking, SMS banking, Call Centre, Autobank, thẻ ATM trong nước và quốc tế...

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam nói chung và ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam (NHNN&PTNT) nói riêng là những đơn vị tiên phong đầu trong hoạt động cho vay tiêu dùng ở Việt Nam. Với mạng lưới cho vay đặc biệt là cho vay tiêu dùng đã và đang ngày càng phát triển, ngân hàng NN&PTNT Hà Nam đã đạt được nhiều thành công trong hoạt động cho vay và cho vay tiêu dùng, là lựa chọn ưu tiên hàng đầu của các khách hàng trong tỉnh Hà Nam. Tuy nhiên, do Hà Nam là một tỉnh nhỏ, mới tái lập từ tháng 11 năm 1996 nên kinh tế còn chậm phát triển hơn so với một số tỉnh khác trong khu vực đồng bằng châu

thổ sông Hồng. Chính vì thế, hoạt động cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng của ngân hàng NN&PTNT Hà Nam còn gặp nhiều khó khăn và hạn chế. Việc hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng là một trong những yêu cầu cấp thiết để giảm thiểu rủi ro, tăng lợi nhuận và nâng cao sức cạnh tranh với nhiều ngân hàng thương mại khác trong địa bàn tỉnh.

Nhận thấy được tầm quan trọng của vấn đề nêu trên, với những kiến thức được học tập tại trường và tìm hiểu được qua quá trình thực tập tại ngân hàng NN&PTNT Hà Nam, em đã chọn đề tài: **“Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam”**.

## **2. Đối tượng và mục đích nghiên cứu của đề tài**

*Đối tượng nghiên cứu:* Hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân và hộ gia đình tại ngân hàng NN&PTNT Hà Nam.

*Mục đích nghiên cứu của đề tài:*

Sưu tầm, tổng hợp, làm rõ thêm những vấn đề cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân và hộ gia đình của ngân hàng cho việc phân tích, đánh giá tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng hiện nay.

Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng NN&PTNT Hà Nam, tìm ra các nguyên nhân dẫn đến những hạn chế trong cho vay tiêu dùng của ngân hàng này, đưa ra các biện pháp để góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng NN&PTNT Hà Nam.

## **3. Phạm vi nghiên cứu**

Phạm vi nghiên cứu: Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng NN&PTNT Hà Nam giai đoạn năm 2010- 2012

## **4. Kết cấu khóa luận**

Khóa luận gồm 3 phần:

- **Chương 1: Lí luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**
- **Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng NN&PTNT Hà Nam**
- **Chương 3: Một số giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng NN&PTNT Hà Nam**

## CHƯƠNG 1. NHỮNG LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. Hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

#### 1.1.1. Khái niệm và đặc điểm cho vay tiêu dùng

##### 1.1.1.1. Khái niệm

Theo Luật các tổ chức tín dụng 2010, hoạt động ngân hàng là việc kinh doanh, cung ứng thường xuyên một hoặc một số các nghiệp vụ sau: nhận tiền gửi, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản. Trong đó, *“cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác”*.

Điều 4 Luật các tổ chức tín dụng năm 2010 giải thích *“cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”*..

Như vậy, cho vay tiêu dùng là quan hệ kinh tế giữa một bên là ngân hàng và một bên là các cá nhân, người tiêu dùng. Trong đó, ngân hàng chuyển giao tiền cho khách hàng với nguyên tắc khách hàng sẽ hoàn trả cả gốc và lãi tại một thời điểm xác định trong tương lai, nhằm giúp khách hàng có thể sử dụng các hàng hóa, dịch vụ trước khi họ có đủ khả năng chi trả, tạo điều kiện cho họ có thể hưởng mức sống cao hơn. Nhìn dưới khía cạnh kinh tế xã hội, cho vay tiêu dùng là một sản phẩm tín dụng rất cần thiết trong cuộc sống. Nó giúp cho người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa, dịch vụ như mua xe máy, ô tô, nhà cửa, các vật dụng gia đình cao cấp, nhu cầu y tế, giáo dục... ngay khi mà khả năng tài chính của họ chưa thể chi trả được.

##### 1.1.1.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

#### ***Cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kỳ của nền kinh tế***

Cho vay tiêu dùng lấy thu nhập của khách hàng làm cơ sở để quyết định mức tín dụng, thời hạn cho vay, phương thức trả gốc và lãi... Trong khi đó, thu nhập của khách hàng lại phụ thuộc vào nhiều yếu tố như nghề nghiệp, công việc, thâm niên làm việc của khách hàng,... và đặc biệt là chu kỳ của nền kinh tế. Khi nền kinh tế phát triển, mọi người kì vọng trong tương lai, thu nhập của mình sẽ tăng cao và họ có xu hướng chi tiêu nhiều hơn. Đồng thời, các nhà sản xuất được khuyến khích sản xuất ra nhiều mặt hàng đa dạng về mẫu mã, chủng loại cũng như nâng cao được chất lượng sản phẩm, từ đó khuyến khích được nhu cầu tiêu dùng của dân cư. Nếu thu nhập của người dân không đáp ứng được nhu cầu tiêu dùng, họ sẽ phát sinh nhu cầu xin vay của các ngân hàng vì tin tưởng vào dấu hiệu lạc quan của nền kinh tế, họ chắc chắn sẽ

hoàn trả được khoản vay trong tương lai. Các ngân hàng cũng sẽ mở rộng quy mô cho vay nên cho vay tiêu dùng sẽ phát triển khi nền kinh tế tăng trưởng.

Ngược lại, với nền kinh tế suy thoái thì quy mô cho vay nói chung và quy mô cho vay tiêu dùng nói riêng đều bị thu hẹp.

### ***Quy mô của từng món vay thường nhỏ nhưng số lượng các món vay lớn***

Đặc điểm này xuất phát từ đối tượng của cho vay tiêu dùng là các cá nhân và hộ gia đình. Họ thường vay để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng khi mà tích lũy chưa đủ khả năng chi trả. Vì vậy, các khoản cho vay tiêu dùng thường có quy mô nhỏ so với tài sản của ngân hàng, nhưng số lượng khoản vay rất lớn do nhu cầu chi tiêu của các cá nhân và hộ gia đình là không giới hạn.

### ***Nhu cầu đối với các khoản vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít co giãn với lãi suất***

Khách hàng vay tiêu dùng thường quan tâm đến những tiện ích và giá trị mà vay tiêu dùng đem lại nhằm thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng hơn là chi phí phải trả để có khoản vay đó. Mặt khác, số lượng khoản vay nhỏ, số tiền gốc và lãi khách hàng thanh toán theo định kỳ, vì vậy số tiền trả định kì không quá lớn, không gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến thu nhập của khách hàng.

### ***Chất lượng các thông tin tài chính của khách hàng thường không cao***

Đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình, thông tin làm cơ sở phân tích để ngân hàng ra quyết định cho vay là những thông tin về nghề nghiệp, thu nhập, độ tuổi, tình trạng sức khỏe, nơi cư trú. Những thông tin này do chính khách hàng cung cấp do vậy mang tính chủ quan, một chiều, không được kiểm toán, kiểm soát như đối với khách hàng doanh nghiệp. Do đó, thông tin này có thể không chính xác, tiềm ẩn nhiều rủi ro ngân hàng.

### ***Nguồn trả nợ của khách hàng đi vay có thể biến động lớn, phụ thuộc vào nhiều yếu tố***

Nguồn trả nợ của khách hàng được trích từ thu nhập của họ. Thu nhập này có thể thay đổi tùy vào tình trạng sức khỏe, công việc, tuổi tác, trình độ học vấn, quá trình làm việc (thâm niên), kinh nghiệm đối với công việc của khách hàng. Trong đó, những khách hàng có việc làm, mức thu nhập ổn định, có trình độ học vấn là những tiêu chí quan trọng để các NHTM quyết định ký kết hợp đồng cho vay.

### ***Lãi suất của các khoản cho vay tiêu dùng cao***

Do quy mô của các khoản vay thường nhỏ (trừ những khoản vay để mua bất động sản (BDS)), dẫn đến chi phí cho vay cao (tiêu tốn thời gian, nhân lực thẩm định, quản lý các khoản vay). Đồng thời cho vay tiêu dùng tiềm ẩn nhiều rủi ro, ảnh hưởng tới sự an toàn của đồng vốn mà ngân hàng giải ngân. Vì vậy, khách hàng muốn vay

theo hình thức cho vay tiêu dùng phải chịu mức lãi suất khá cao. Mức lãi suất này giúp đảm bảo cho ngân hàng có thể hạn chế được rủi ro và ổn định thu nhập trong những trường hợp có sự cố ngoài ý muốn xảy ra.

### **1.1.2. Vai trò của cho vay tiêu dùng**

#### **Vai trò của cho vay tiêu dùng đối với ngân hàng thương mại**

Xu hướng hoạt động của các NHTM ngày nay là đa dạng hóa các hoạt động nghiệp vụ, đưa ra thị trường các sản phẩm cho vay mới để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Cho vay tiêu dùng đáp ứng đủ các yêu cầu phát triển đó của ngân hàng và cũng làm tăng sức cạnh tranh với các đối thủ tiềm năng khác.

Các ngân hàng hiện nay còn tăng lượng khách hàng vay tiêu dùng của mình thông qua các cửa hàng bán lẻ. Khách hàng có thể nhận được sự hỗ trợ tiêu dùng của ngân hàng thông qua một số đại lý bán lẻ như mua trả góp với lãi suất hấp dẫn, ưu đãi... Hình thức này vừa kích thích nhu cầu mua sắm, vừa giúp ngân hàng mở rộng mạng lưới khách hàng và đối tác của mình.

Cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng chia sẻ rủi ro, đa dạng hóa hoạt động ngân hàng, vừa thiết lập được mối quan hệ mật thiết giữa ngân hàng với khách hàng, làm cho khả năng thích ứng của ngân hàng với thị trường ngày càng cao. Điều này được thể hiện rõ trong nền kinh tế phát triển hiện nay khi mà mỗi ngân hàng phải đối mặt với rất nhiều đối thủ cạnh tranh bởi vì mạng lưới các NHTM ở Việt Nam đã đang ngày càng phát triển và nâng cao chất lượng.

Như đã nêu ở trên, là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro, lãi suất cho vay cao nên cho vay tiêu dùng đem lại lợi nhuận khá cao cho ngân hàng. Không những thế, hoạt động cho vay này còn tạo thêm thu nhập khác cho ngân hàng từ việc đa dạng hóa các sản phẩm cá nhân như thẻ, các dịch vụ tư vấn tài chính, quản lý tiền mặt, chiết khấu,...

Như vậy, vai trò của cho vay tiêu dùng đối với các NHTM là không thể phủ nhận. Ngày càng phát huy được vai trò trung gian tài chính trong nền kinh tế của ngân hàng mà còn mang lại cho người tiêu dùng cách tiếp cận với cuộc sống mới đầy đủ tiện nghi hơn.

#### **Vai trò của cho vay tiêu dùng đối với bản thân người tiêu dùng**

Người tiêu dùng là đối tượng hưởng lợi ích trực tiếp từ dịch vụ ngân hàng này. Các khách hàng sẽ được các tiện ích, thỏa mãn được nhu cầu tiêu dùng trước khi tích lũy đủ tiền và đặc biệt, quan trọng hơn là cho vay tiêu dùng rất cần thiết trong những trường hợp chi tiêu có tính cấp bách như nhu cầu chi tiêu cho giáo dục và y tế.

Tuy nhiên nếu lạm dụng cho vay tiêu dùng sẽ gây ra hậu quả khó lường vì nó cũng có thể làm cho người đi vay chi tiêu vượt quá mức cho phép làm giảm khả năng tiết kiệm hoặc chi tiêu trong tương lai.

## **Vai trò của cho vay tiêu dùng đối với các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh**

Một trong những khó khăn cho doanh nghiệp sản xuất kinh doanh là người tiêu dùng muốn mua sắm hàng hóa nhưng họ không có khả năng thanh toán ngay lúc đó. Để giúp khách hàng có thể mua được hàng hóa cần thiết, thỏa mãn nhu cầu chi tiêu của mình, mà các doanh nghiệp cũng bán được hàng, doanh nghiệp rất cần đến hình thức hỗ trợ mua sắm từ ngân hàng- cho vay tiêu dùng. Lợi ích mà doanh nghiệp có được là doanh số bán hàng tăng, doanh thu tăng nhưng chi phí vẫn không thay đổi nên lợi nhuận tăng. Tuy nhiên, nhu cầu của khách hàng là không ngừng phát triển. Chính vì vậy, đòi hỏi doanh nghiệp phải ngày càng đổi mới sản phẩm của mình (về mẫu mã, chất lượng,...) để làm thỏa mãn cho khách hàng và cạnh tranh với các đối thủ khác trên thị trường.

## **Vai trò của cho vay tiêu dùng đối với nền kinh tế**

Đối với nền kinh tế, cho vay tiêu dùng giúp cho tiêu dùng tăng, khuyến khích sản xuất phát triển. Nhất là khi nền kinh tế cần có sự kích cầu, tăng tiêu dùng, bình ổn giá, kiềm chế lạm phát và ổn định kinh tế xã hội.

Sự tăng trưởng của dịch vụ cho vay tiêu dùng đồng nghĩa với tăng trưởng sức mua sắm của nhân dân, tăng trưởng của khu vực sản xuất, nền kinh tế quốc gia được cải thiện rõ rệt, tạo điều kiện thu hút đầu tư nước ngoài vào khu vực sản xuất hàng tiêu dùng, thu về ngoại tệ. Cũng qua đó mà nhà nước đạt được mục tiêu ổn định xã hội, giảm thất nghiệp, cải thiện đời sống cho nhân dân, giảm tệ nạn xã hội...

### ***1.1.3. Quy trình cho vay tiêu dùng***

Quy trình thực hiện một khoản cho vay tiêu dùng cũng giống như những khoản vay thông thường của ngân hàng nhưng do cho vay tiêu dùng có liên quan đến một số lượng lớn khách hàng, mỗi món vay thường nhỏ lẻ và tiềm ẩn rủi ro cao nên ngân hàng đã có những phương pháp thẩm định khác nhau đối với từng nhóm khách hàng.

### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ xin vay mượn vốn và thiết lập hồ sơ tín dụng**

Khi nhận được đề nghị vay tiêu dùng của khách hàng thì cán bộ tín dụng tiến hành trao đổi với khách hàng về mục đích sử dụng vốn vay, số tiền cần vay. Ngoài ra, cán bộ tín dụng bắt đầu thiết lập hồ sơ cho vay.



Cán bộ tín dụng thu thập các thông tin cần thiết cho hồ sơ vay vốn dựa trên những hồ sơ mà khách hàng lập:

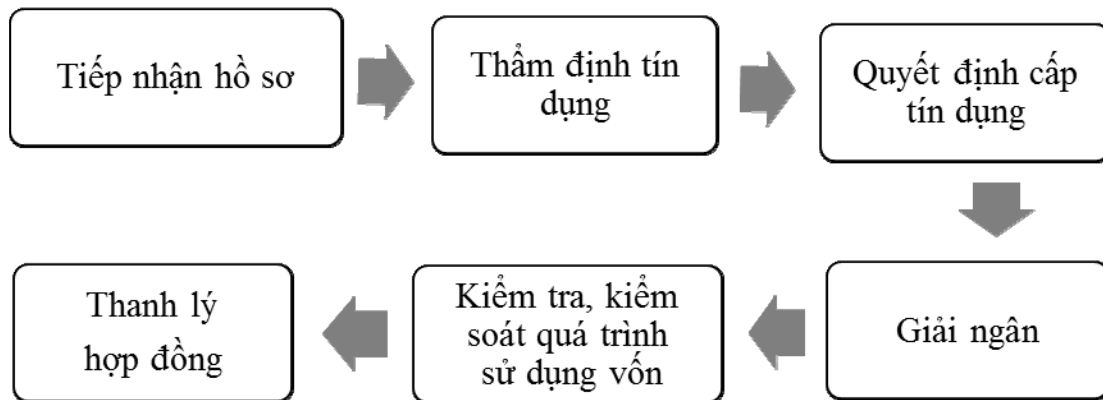
*Hồ sơ pháp lý:* đơn xin vay do khách hàng lập, bản sao CMND, hộ khẩu khách hàng, các giấy tờ chứng minh nghề nghiệp, tình trạng gia đình, học vấn của khách hàng,...

*Hồ sơ kinh tế:* Khách hàng cần cung cấp cho ngân hàng giấy tờ chứng minh thu nhập và mục đích vay vốn của mình. Ngoài ra, khách hàng còn phải lập các tài liệu thuyết minh khoản vay: mức vốn tự có, nhu cầu chi phí,...

*Hồ sơ tài sản đảm bảo:* Nếu ngân hàng thấy cần thiết phải có tài sản thế chấp, vật cầm cố hay cam kết bảo lãnh thì cán bộ tín dụng sẽ có trách nhiệm thông báo với khách hàng. Khi đó, khách hàng cần cung cấp cho ngân hàng giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy tờ chứng minh sở hữu tài sản đảm bảo,...

Ngoài ra, cán bộ cần thu thập nguồn thông tin từ trung tâm thông tin tín dụng của NHNN (CIC) về người xin vay vốn và thông tin từ đối tác, khách hàng của người xin vay vốn, từ cơ quan thuế, các phương tiện thông tin đại chúng.

### Sơ đồ 1.1 Sơ đồ quy trình cho vay tiêu dùng



#### Bước 2: Thẩm định cho vay:

*Thẩm định phi tài chính:* thẩm định uy tín của khách hàng.

*Thẩm định tài chính:* Thẩm định năng lực tài chính của khách hàng, thẩm định nhu cầu vay vốn của khách hàng phù hợp với pháp luật, thẩm định tài sản đảm bảo (cơ sở pháp lý của tài sản đảm bảo (TSDB), giá trị thị trường của TSDB, tính thanh khoản của TSDB).

### **Bước 3: Quyết định cấp tín dụng:**

Nếu từ chối cho khách hàng vay tiền, ngân hàng cần thông báo bằng văn bản ghi rõ lý do từ chối đề nghị vay vốn của khách hàng, chuyển gửi cho khách hàng tránh thắc mắc sau này.

Nếu quyết định cho khách hàng vay vốn, ngân hàng cùng khách hàng sẽ tiến hành ký kết hợp đồng cho vay và hợp đồng đảm bảo tiền vay.

### **Bước 4: Giải ngân:**

Khách hàng có thể đến ngân hàng làm thủ tục nhận tiền hoặc nhờ ngân hàng chuyển tiền đến nơi bán hàng hóa, dịch vụ mà khách hàng tiêu dùng.

### **Bước 5: Kiểm tra, kiểm soát quá trình sử dụng vốn vay:**

Cán bộ tín dụng thường xuyên kiểm tra quá trình sử dụng vốn của khách hàng. Nếu thấy sai phạm, cán bộ cần tìm hiểu rõ nguyên nhân và báo ngay lên cấp trên.

*Nguyên nhân khách quan:* Ngân hàng tư vấn cho khách hàng cách giải quyết.

*Nguyên nhân chủ quan:* Ngay lập tức đình chỉ cho vay đối với khách hàng, tìm mọi cách thu hồi nợ, báo thông tin này lên Trung tâm thông tin tín dụng của NHNN (CIC).

### **Bước 6: Thanh lý hợp đồng:**

Nếu trong quá trình kiểm tra có thấy sai phạm của khách hàng, ngân hàng phải thanh lý hợp đồng bắt buộc, cố gắng thu hồi cả gốc và lãi.

Nếu không có sai phạm, ngân hàng và khách hàng thanh lý hợp đồng cho vay mặc nhiên.

Nếu quá thời hạn cho vay, khách hàng chưa trả được hết số gốc và lãi, ngân hàng có thể gia hạn nợ hoặc chuyển nợ quá hạn, tiến hành xử lý nợ quá hạn, thanh lý tài sản đảm bảo, phong tỏa tài khoản tiền gửi khách hàng.

#### **1.1.4. Các hình thức cho vay tiêu dùng**

Việc phân loại cho vay tiêu dùng được dựa trên nhiều tiêu thức khác nhau, giúp có cái nhìn toàn diện về cho vay tiêu dùng ở những góc độ khác nhau. Phân loại cho vay có cơ sở khoa học là tiền đề để thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro cho vay.

##### **1.1.4.1. Dựa vào mục đích sử dụng tiền vay của khách hàng**

**Cho vay tiêu dùng cư trú:** (Residential Mortgage Loan): là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở của khách hàng. Các khoản vay này thường sau khi khách hàng đã vay để mua hoặc sửa chữa nhà cửa thì sẽ làm tăng nhu cầu vay vốn dài hạn, thông thường trên dưới 15 năm. Do vậy, tài sản thế chấp chính là bất động sản đó. Hầu như các khoản vay tiêu dùng dài hạn đều áp dụng lãi suất được điều chỉnh định kì theo một lãi suất cơ sở.



**Cho vay tiêu dùng phi cư trú (Nonresidential Mortgage Loan):** là các khoản vay tài trợ cho việc trang trải các chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí giáo dục, y tế, giải trí và du lịch,... Trong đó, bao gồm:

*Cho vay mua ô tô:* Những khoản cho vay mua ô tô đơn giản là những khoản vay mà người tiêu dùng dùng để mua phương tiện phục vụ cho sinh hoạt hàng ngày. Ngoài các NHTM, dịch vụ cho vay tiêu dùng để mua ô tô còn do những hãng kinh doanh ô tô cung ứng cho khách hàng của mình. Để giảm thiểu đối thủ cạnh tranh, các NHTM thường chọn những hãng kinh doanh ô tô để làm đối tác, gián tiếp cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng cho khách hàng và chiết khấu hoa hồng cho các hãng này.

*Cho vay đi du học và đi học:* học sinh, sinh viên là những đối tượng của dịch vụ cho vay tiêu dùng này nhằm mục đích đi học trong nước hoặc du học. Những khoản vay này ngân hàng thường cho vay với một mức nhất định, không quá lớn với lãi suất ưu đãi. Ở các nước phát triển, những khoản vay đi du học hoặc đi học được học sinh, sinh viên thực hiện rất nhiều và các ngân hàng cũng tạo điều kiện tối đa cho những đối tượng khách hàng này.

*Cho vay tiêu dùng khác:* ngoài những khoản cho vay nói trên thì các NHTM còn cho vay tiêu dùng vào các mục đích khác nhau như: Cho vay theo thẻ tín dụng, cho vay để mua các trang thiết bị, nội thất, đồ gia dụng, cho vay để chi trả các chi phí y tế,...

#### 1.1.4.2. Dựa vào cách thức hoàn trả

**Cho vay tiêu dùng trả góp (Installment Consumer Loan):** Đây là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ (bao gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay. Phương thức này thường được áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập hàng kỳ của người đi vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay. Đối với hình thức cho vay tiêu dùng này, các ngân hàng thường chú ý tới một số vấn đề cơ bản sau:

*Loại tài sản được tài trợ:* Ngân hàng thường tài trợ cho những tài sản có giá trị lớn, thời hạn sử dụng lâu bền. Vì đối với những loại tài sản như vậy, người tiêu dùng sẽ được hưởng những tiện ích từ chúng trong một thời gian dài, kéo theo thiện chí trả nợ của khách hàng sẽ tốt hơn.

*Số tiền phải trả trước:* Thông thường, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải thanh toán trước một phần giá trị tài sản cần mua sắm, ngân hàng sẽ cho vay phần tiền còn lại. Số tiền trả trước cần phải đủ lớn để một mặt, làm cho người đi vay nghĩ rằng họ chính là chủ sở hữu của tài sản, có trách nhiệm hơn trong việc trả nợ, mặt khác có tác dụng hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Số tiền trả trước ít hay nhiều phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố: loại tài sản, thị trường tiêu thụ tài sản đã qua sử dụng, môi trường kinh tế, năng lực tài chính của khách hàng, chính sách cho vay của mỗi NHTM.

*Chi phí tài trợ:* Là chi phí mà người đi vay phải trả cho ngân hàng cho 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 trang trải được cho chi phí vốn tài trợ, chi phí hoạt động, rủi ro, đồng thời mang lại một phần lợi nhuận thỏa đáng cho ngân hàng.

*Điều khoản thanh toán:* Khi xác định các điều khoản liên quan đến việc thanh toán nợ của khách hàng, ngân hàng thường chú ý tới: số tiền thanh toán mỗi kì phải phù hợp với khả năng về thu nhập, trong mối quan hệ hài hòa với các nhu cầu chi tiêu khác của khách hàng; giá trị của tài sản tài trợ không được thấp hơn số tiền tài trợ chưa thu hồi; kì hạn trả nợ phải thuận lợi cho việc trả nợ của khách hàng (thường theo tháng); thời gian tài trợ không nên quá dài.

*Số tiền khách hàng phải thanh toán cho ngân hàng mỗi định kì:* có thể tính bằng một số các phương pháp như phương pháp gộp (Add-on Method), phương pháp lãi đơn; phương pháp hiện giá.

**Cho vay tiêu dùng phi trả góp** (Non- installment Consumer Loan): Theo phương thức này, tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng chỉ một lần khi đến hạn. Thường các khoản cho vay tiêu dùng phi trả góp chỉ được cấp cho các khoản vay có giá trị nhỏ với thời hạn vay không dài, hoặc cho vay cầm cố các giấy tờ có giá để sử dụng cho mục đích tiêu dùng.

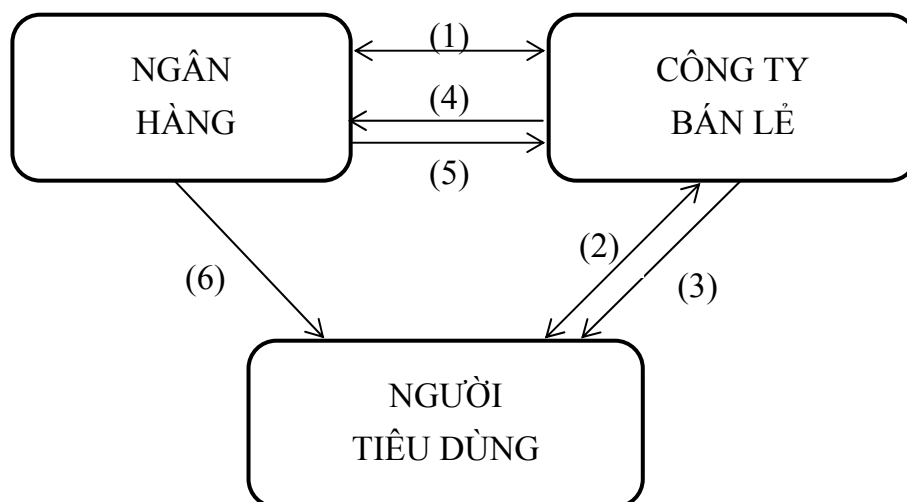
**Cho vay tiêu dùng tuần hoàn** (Revolving Consumer Credit): là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này, trong thời hạn tín dụng được thỏa thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập của khách hàng có được từng kì, khách hàng được ngân hàng cho phép thực hiện vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng. Các khoản vay này chiếm tỷ lệ lớn nhất trong sự tăng trưởng của hoạt động cho vay tiêu dùng.

Lãi khách hàng phải trả mỗi kì có thể tính dựa trên một trong ba cách: Lãi được tính dựa trên số dư nợ đã được điều chỉnh; Lãi được tính dựa trên số dư nợ trước khi được điều chỉnh; Lãi được tính dựa trên cơ sở dư nợ bình quân.

#### *1.1.4.3. Dựa vào phương thức cho vay*

**Cho vay tiêu dùng gián tiếp** (Indirect Consumer Loan): là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng.

**Sơ đồ 1.2 Quy trình cho vay tiêu dùng gián tiếp**



(1) Ngân hàng và các công ty bán lẻ ký 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 loại tài sản bán chịu

(2) Công ty bán lẻ và người tiêu dùng ký kết hợp đồng bán chịu hàng hóa. 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 hóa 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 một số ưu điểm sau:*

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

Cho phép ngân hàng tiết giảm được chi phí trong cho vay,

Là nguồn gốc của việc mở rộng quan hệ với khách hàng và các hoạt động ngân hàng 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 một số ưu điểm trên, cho vay tiêu dùng gián tiếp còn có một số nhược điểm:*

Ngân hàng không trực tiếp tiếp xúc 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 hóa.

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

Do những nhược điểm trên nên trên thực tế, nhiều ngân hàng không mặn mà với cho vay tiêu dùng gián tiếp. Những ngân hàng nào tham gia vào hoạt động này thì đều có các cơ chế kiểm soát tín dụng chặt chẽ.

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

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

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

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

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

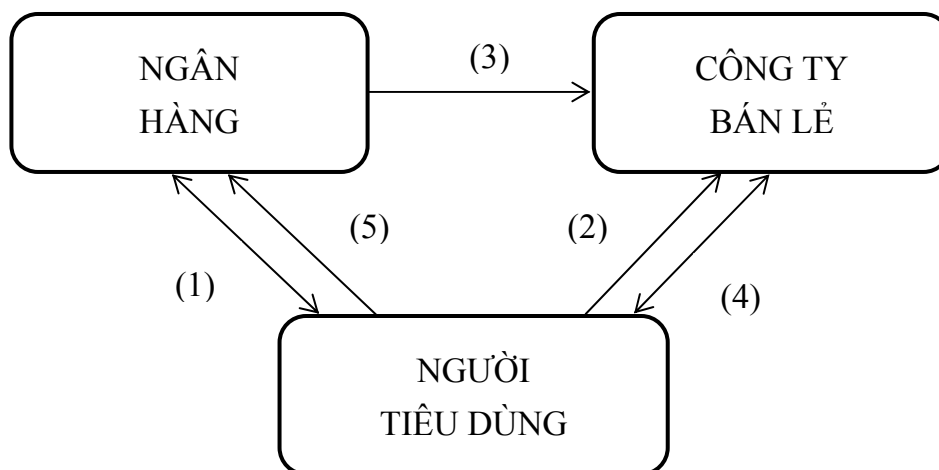
#### **Cho vay tiêu dùng trực tiếp (Direct Consumer Loan)**

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 khách hàng.

*Quy trình cho vay tiêu dùng trực tiếp*

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

### Sơ đồ 1.3 Quy trình cho vay tiêu dùng trực tiếp



*Cho vay tiêu dùng trực tiếp có một số những ưu điểm sau:*

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 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 các 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 tín dụng của công ty bán lẻ thường chỉ chú trọng đến việc bán cho nhiều hàng để tăng doanh thu, lợi nhuận cho công ty mình.

Cho vay tín dụng trực tiếp linh hoạt hơn cho vay tín dụng gián tiếp, tiết kiệm thời gian cho khách hàng và giảm thiểu rủi ro hơn cho ngân hàng.

Tuy nhiên, *cho vay tiêu dùng trực tiếp cũng có mặt hạn chế* đó là món vay thường nhỏ lẻ nên làm tăng chi phí và ngân hàng cũng khó khăn hơn trong việc quản lý các món vay và mở rộng quan hệ tín dụng với khách hàng.

#### 1.1.4.4. Dựa vào thời hạn cho vay

**Cho vay tiêu dùng ngắn hạn:** là những khoản vay tiêu dùng có thời hạn không quá 12 tháng, phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt cá nhân.

**Cho vay tiêu dùng trung hạn:** là những khoản vay tiêu dùng có thời hạn từ 12 tháng đến 60 tháng (từ 1 năm đến 5 năm), phục vụ cho nhu cầu mua sắm vật dụng gia đình, sửa chữa nhà, y tế,...

**Cho vay tiêu dùng dài hạn:** là những khoản vay tiêu dùng có thời hạn trên 60 tháng (trên 5 năm), phục vụ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng nhà, chi tiêu giáo dục,...

### ***1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng***

#### ***1.1.5.1. Nhân tố khách quan***

##### **Môi trường kinh tế:**

Hoạt động của NHTM được coi là “mạch máu” của nền kinh tế, chịu sự biến động mạnh mẽ từ những biến động của nền kinh tế. Trong đó, hoạt động cho vay là một trong những hoạt động chịu sự ảnh hưởng nhiều nhất. Nếu nền kinh tế trong giai đoạn phát triển, tăng trưởng tốt, ổn định đất nước, không có chiến tranh hoặc khủng bố thì nhu cầu về vốn vay tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình sẽ tăng lên. Người tiêu dùng sẽ yên tâm về mức thu nhập của họ và như vậy, khả năng người tiêu dùng phát sinh nhu cầu tiêu dùng lớn hơn, hoạt động cho vay tiêu dùng cũng có cơ hội phát triển hơn.

Ngược lại, nếu nền kinh tế đang suy thoái, lạm phát, tình hình chính trị không ổn định thì sẽ làm cho nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình chỉ dừng lại ở mức vừa đủ và kéo theo hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM kém phát triển. Chính vì thế, điều mà các NHTM phải quan tâm và chú ý tới là những dự báo kinh tế trong các năm trước khi đưa ra chính sách tín dụng nói chung và chính sách cho vay tiêu dùng nói riêng.

##### **Pháp luật:**

Các hoạt động trong xã hội đều bị chi phối bởi luật pháp mà Nhà nước đã đề ra. Hoạt động cho vay của các NHTM cũng không ngoại lệ. Cả ngân hàng và khách hàng đều phải tuân thủ đúng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Pháp luật tạo ra một môi trường lành mạnh, tạo một sân chơi bình đẳng giữa các NHTM với nhau. Bên cạnh đó, những chính sách của Nhà nước, đặc biệt là các chính sách về kinh tế cũng tác động đến cho vay tiêu dùng của các NHTM. Chính vì thế, các ngân hàng cũng như các cán bộ tín dụng phải thường xuyên cập nhật những thông tin pháp luật mới để đưa ra những phương hướng hoạt động phù hợp.

##### **Chính sách của Nhà nước**

Hiện nay, Nhà nước khuyến khích đầu tư trong nước và thu hút đầu tư nước ngoài bằng cách hạ trần lãi suất cho vay. Một mặt, chính sách sẽ kích thích đầu tư phát triển kinh tế, mặt khác giảm thiểu thất nghiệp, tăng thu nhập cho người lao động, từ đó tăng mức sống của người dân lên. Ngoài ra, các chính sách ưu đãi cho hộ nghèo vay vốn, cho vay tín chấp đối với nông dân,... là những chính sách tích cực làm cho khoảng cách giàu nghèo giảm đi, cải thiện mức sống, bắt kịp với cuộc sống hiện đại. Đó đều là cơ sở thuận lợi để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM.

## **Môi trường văn hóa- xã hội**

Những yếu tố thuộc về văn hóa xã hội như thói quen sử dụng các sản phẩm ngân hàng, tỷ lệ tiết kiệm, trình độ dân trí, thị hiếu,... ảnh hưởng rất lớn đến việc đưa ra quyết định lựa chọn hình thức cho vay tiêu dùng. Các quan niệm về ngân hàng quen thuộc hay xa lạ, an toàn hay không an toàn, thói quen thanh toán tiền mặt trong dân cư cũng là những yếu tố có tác động đến các dịch mà ngân hàng cung cấp, trong đó có hoạt động cho vay tiêu dùng.

### *1.1.5.2. Nhân tố chủ quan*

#### **Những nhân tố chủ quan thuộc về ngân hàng**

*Định hướng phát triển của ngân hàng:* là điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Nếu trong kế hoạch phát triển của mình, ngân hàng không quan tâm đến hoạt động này thì các khách hàng có nhu cầu về cho vay tiêu dùng cũng sẽ không được quan tâm. Ngược lại, nếu ngân hàng muốn phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng thì họ sẽ đưa ra những chiến lược cụ thể để thu hút những người tiêu dùng có nhu cầu vay vốn đến với mình. Cung cầu có điều kiện thuận lợi gặp nhau là điều kiện tốt để hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển.

*Năng lực tài chính của ngân hàng:* là yếu tố được các nhà lãnh đạo ngân hàng xem xét khi đưa ra các quyết định trọng đó có các quyết định về hoạt động cho vay tiêu dùng. Năng lực tài chính của ngân hàng được xác định dựa trên một số các yếu tố như số lượng vốn chủ sở hữu, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận năm sau so với năm trước, tỷ trọng nợ quá hạn trong tổng dư nợ, số lượng tài sản thanh khoản. Nếu ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn, khả năng huy động vốn lớn trong thời gian ngắn thì có thể coi là sức mạnh về tài chính. Khi đó, ngân hàng có thể đầu tư vào các danh mục mà ngân hàng quan tâm hơn trong đó có hoạt động cho vay tiêu dùng. Ngược lại, ngân hàng không có được số vốn cần thiết để tài trợ cho nhiều hoạt động thì những hoạt động ưu tiên hơn sẽ được chú trọng và hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ ít có cơ hội phát triển.

*Chính sách tín dụng của ngân hàng:* là hệ thống các chủ trương, định hướng, quy định chi phối hoạt động tín dụng do hội đồng quản trị đưa ra nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn để tài trợ cho các doanh nghiệp, hộ gia đình và các cá nhân. Thông thường, chính sách tín dụng có các khoản mục như: hạn mức tín dụng, loại hình tín dụng, quy định về TSDB, kỳ hạn, nợ quá hạn, cách thức thanh toán nợ,... Chính sách tín dụng vạch ra cho các cán bộ tín dụng hướng đi và khung tham chiếu rõ ràng làm căn cứ để xem xét các nhu cầu vay vốn. Vì vậy, những yếu tố trong chính sách tín dụng đều tác động mạnh mẽ đến việc mở rộng tín dụng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng. Mặt khác, khi một ngân hàng đã có sẵn các hình thức cho vay tiêu dùng đa dạng với chất lượng tốt thì việc mở rộng cũng dễ dàng và thuận lợi hơn các ngân hàng



mới chỉ có các sản phẩm, dịch vụ đơn giản. Do tính cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt nên một chính sách tín dụng đúng đắn, hợp lý sẽ là yếu tố thu hút khách hàng hiệu quả.

*Số lượng, trình độ cũng như đạo đức nghề nghiệp của các cán bộ tín dụng:* ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM. Nếu các cán bộ tín dụng không có đạo đức nghề nghiệp thì dù giỏi đến mấy cũng vô giá trị bởi họ sẵn sàng vì lợi ích cá nhân mà làm tổn hại đến lợi ích của tập thể ngân hàng và lợi ích của khách hàng. Ngoài tư cách đạo đức tốt, cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, trình độ hiểu biết rộng để có thể thẩm định chính xác khách hàng và dự án vay vốn, từ đó đưa ra các quyết định cấp tín dụng đúng đắn. Một cán bộ tín dụng có trình độ nghiệp vụ cao, khả năng giao tiếp, marketing tốt trong công việc, trình độ ngoại ngữ, vì tính thành thạo, nhiệt tình, có đạo đức nghề nghiệp sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp trong khách hàng về ngân hàng bởi hình ảnh của cán bộ tín dụng chính là đại diện cho hình ảnh của ngân hàng. Hơn nữa, các cán bộ tín dụng có mối quan hệ rộng trong xã hội cũng có thể thu hút được nhiều khách hàng hơn.

*Trình độ khoa học công nghệ và khả năng quản lý của ngân hàng:* là một trong những nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng đó. Nếu ngân hàng được trang bị các công nghệ hiện đại thì họ có thể tăng tiện ích cho khách hàng và các dịch vụ của họ sẽ được biết đến rộng rãi. Ví dụ, một ngân hàng có điều kiện đầu tư vào dịch vụ thẻ thanh toán, đặt các máy ATM, có thể giao dịch với khách hàng thông qua mạng Internet, mạng điện thoại di động,... thì ngân hàng đó có thể mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng của mình thông qua các tài khoản vãng lai mà khách hàng đã sử dụng các dịch vụ trên của ngân hàng để cho vay thấu chi, thẻ tín dụng,... Hơn nữa, áp dụng khoa học công nghệ tiên tiến, các ngân hàng có thể quản lý danh sách khách hàng cũng như các món vay một cách dễ dàng, nhanh chóng, chính xác, giảm bớt các thủ tục rườm rà, tiết kiệm thời gian, nhân lực cũng như chi phí quản lý góp phần làm giảm giá thành dịch vụ, tạo cơ sở để cạnh tranh với các ngân hàng khác.

### **Những nhân tố chủ quan thuộc về khách hàng:**

*Khả năng tài chính của khách hàng:* nếu khách hàng có thu nhập cao và ổn định thì việc trả nợ ngân hàng thường ít ảnh hưởng đến các chi tiêu và tiết kiệm khác trong gia đình, đặc biệt là nhu cầu thiết yếu. Đối với những khách hàng này, họ sẵn sàng thanh toán tiền vay cho ngân hàng để tránh những rắc rối về mặt pháp lý. 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 một số khoản vay ngắn hạn. Chính vì thế khả năng tài chính của khách hàng có vai trò quan trọng trong quyết định cấp tín dụng tiêu dùng của ngân hàng.



*Đạo đức người đi vay*: được đánh giá dựa trên năng lực pháp lý, độ tín nhiệm của khách hàng và thiện chí trả nợ của khách hàng. Trước khi cho vay, cán bộ tín dụng phải đánh giá độ tín nhiệm của khách hàng trong việc thực hiện các giao ước của hợp đồng tín dụng. Ngân hàng cũng cần xem xét năng lực pháp lý của khách hàng, TSDB có liên quan đến các vụ kiện hay tranh chấp không.

### **Những nhân tố chủ quan thuộc về đối thủ cạnh tranh:**

Do cạnh tranh trong hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM trong nước cũng như NHTM nước ngoài tại Việt Nam là rất lớn nên trong thời gian gần đây, cùng với việc nới lỏng các cơ chế tín dụng, các NHTM trong nước đã bắt đầu tiến hành mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc này tất yếu xảy ra vì nó giúp cho các Ngân hàng đa dạng hóa được sản phẩm, dịch vụ của mình để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng về số lượng và chất lượng trong một môi trường đầy biến động và cạnh tranh. Ngoài ra, các Ngân hàng cần tìm hiểu đối thủ cạnh tranh của mình, đưa ra các chiến lược kinh doanh hợp lý để đứng vững và phát triển.

## **1.2. Đối tượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**

Đối tượng cho vay tiêu dùng của NHTM là các khách hàng cá nhân và khách hàng hộ gia đình.

### **1.2.1. Định nghĩa**

Theo Bách khoa toàn thư Việt Nam, “*khách hàng* là người mua hoặc có sự quan tâm, theo dõi một loại hàng hóa hoặc dịch vụ nào đó mà sự quan tâm này có thể dẫn đến hành động mua”.

Như vậy, *khách hàng cá nhân* của NHTM là những người sử dụng, quan tâm, và theo dõi một hay nhiều sản phẩm, dịch vụ mà NHTM cung ứng mà sự quan tâm này có thể dẫn đến hành động sử dụng sản phẩm, dịch vụ.

Theo Điều 116 Bộ luật Dân sự 2005, “*hộ gia đình* là một nhóm người mà các thành viên có mối quan hệ thân thiết với nhau, có tài sản chung cùng đóng góp công sức để hoạt động kinh tế chung trong sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp hoặc một số lĩnh vực sản xuất, kinh doanh khác do pháp luật quy định là chủ thể khi tham gia quan hệ dân sự thuộc các lĩnh vực này.”

*Khách hàng hộ gia đình* của NHTM là một nhóm người mà các thành viên có mối quan hệ thân thiết với nhau, có tài sản chung, cùng đóng góp công sức để hoạt động kinh tế chung, có sử dụng, quan tâm và theo dõi một hay nhiều sản phẩm, dịch vụ mà NHTM cung ứng mà sự quan tâm này có thể dẫn đến hành động sử dụng sản phẩm, dịch vụ.

### **1.2.2. Đặc điểm**

#### **Đối với khách hàng là cá nhân Việt Nam**

- Là công dân Việt Nam trên 18 tuổi.
- Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Điều 16 Bộ luật Dân sự 2005 quy định, năng lực pháp luật dân sự của cá nhân là khả năng của cá nhân có quyền dân sự và nghĩa vụ dân sự. Mọi cá nhân đều có năng lực pháp luật dân sự như nhau. Năng lực pháp luật dân sự của cá nhân có từ khi người đó sinh ra và chấm dứt khi người đó chết. Điều 19 Bộ luật Dân sự quy định, năng lực hành vi dân sự của cá nhân là khả năng của cá nhân bằng hành vi của mình xác lập, thực hiện quyền, nghĩa vụ dân sự.

#### **Đối với khách hàng vay là cá nhân nước ngoài**

- Phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật của nước mà cá nhân đó là công dân, nếu pháp luật nước ngoài đó được Bộ Luật dân sự của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các văn bản pháp luật khác của Việt Nam quy định hoặc được điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ký kết hoặc tham gia quy định.

#### **Đối với khách hàng là hộ gia đình**

- Phải có đại diện của hộ gia đình. Trong đó:  
Theo điều 107 về “Đại diện của hộ gia đình”, Bộ luật Dân sự 2005 quy định, *chủ hộ là đại diện của hộ gia đình* trong các giao dịch dân sự vì lợi ích chung của hộ. Cha, mẹ hoặc một thành viên khác đã thành niên có thể là chủ hộ. Ngoài ra điều 117 quy định, chủ hộ có thể uỷ quyền cho thành viên khác đã thành niên làm đại diện của hộ trong quan hệ dân sự. Giao dịch dân sự do người đại diện của hộ gia đình xác lập, thực hiện vì lợi ích chung của hộ làm phát sinh quyền, nghĩa vụ của cả hộ gia đình.
- Các thành viên của hộ gia đình được căn cứ theo tên ghi trên Sổ hộ khẩu.

### **1.3. Các văn bản pháp luật quy định về hoạt động cho vay tiêu dùng**

Hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM cũng tuân theo pháp luật hiện hành về hoạt động cho vay của các NHTM, như sau:

- Nghị định của Chính phủ số 178/1999/NĐ- CP ngày 29 tháng 12 năm 1999 và nghị định số 85/2002/NĐ- CP ngày 25/10/2002 về đảm bảo tiền vay của các tổ chức tín dụng.
- Ngày 07/01/2000, NHNN Việt Nam ban hành công văn số 34/CV- NHNN về việc “cho vay không có bảo đảm bằng tài sản đối với cán bộ công nhân viên và thu nợ từ tiền lương, trợ cấp và các khoản thu nhập khác”.

- Quyết định số 1627/2001/QĐ- NHNN ngày 31/12/2001 ban hành về quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.
- Quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước số 127/2005/QĐ- NHNN, số 87/QĐ/2005/QĐ- NHNN ngày 3/2/2005 về việc sửa đổi, bổ sung một số quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng ban hành kèm quyết định số 1627/2001/QĐ- NHNN ngày 31/12/2001.
- Quyết định của Thống đốc NHNN số 783/2005/QĐ- NHNN ngày 31/5/2005 về việc sửa đổi, bổ sung khoản 6 điều 1 của quyết định số 127/2005/QĐ- NHNN ngày 3/2/2005 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng ban hành theo quyết định số 1627/2001/QĐ- NHNN ngày 31/12/2001.
- Luật Ngân hàng Nhà nước số 46/2010/QH12.
- Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12.
- Chỉ thị 06/CT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về giải pháp điều hành chính sách tiền tệ, tín dụng và hoạt động ngân hàng trong những tháng cuối năm 2012 và đầu năm 2013.
- Các Thông tư 13, 14, 15, 16/2013/TT- NHNN về việc quy định lãi suất cho vay ngắn hạn tối đa bằng đồng Việt Nam của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng vay để đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ một số lĩnh vực, ngành kinh tế.

#### **1.4. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng**

Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng là xem xét phẩm chất, giá trị của việc cho vay tiêu dùng mang lại, là khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi khi đáo hạn, số lãi thu về đảm bảo cho chi phí vốn mà ngân hàng phải trả. Ngân hàng muốn hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng cũng như nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng thì cần thiết phải đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của mình, qua đó nhìn nhận những kết quả và hạn chế, tìm ra nguyên nhân để khắc phục.

Một số chỉ tiêu để đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng như sau:

##### **1.4.1. Chỉ tiêu định tính**

Để xem xét hoạt động cho vay tiêu dùng của một ngân hàng, ta có thể căn cứ vào một số chỉ tiêu định tính như sau:

Thủ tục tuân theo đúng quy định, quy chế cho vay tiêu dùng của ngân hàng được cán bộ tín dụng làm nhanh chóng chính xác, an toàn; cơ chế chính sách thông thoáng và đảm bảo cũng góp phần làm tăng chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Công tác quảng cáo, tiếp thị của ngân hàng và thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng cũng có ảnh hưởng khá lớn đến việc thu hút khách hàng đến với ngân hàng.

Uy tín của ngân hàng là một chỉ tiêu quan trọng, nó ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng.

Công tác quảng cáo, tiếp thị của ngân hàng và thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng cũng có ảnh hưởng khá lớn đến việc thu hút khách hàng đến với ngân hàng.

Tình hình kinh tế- xã hội ở địa phương tác động trực tiếp đến nhu cầu, quan niệm và thói quen sử dụng vốn vay ngân hàng của người dân để đầu tư và tiêu dùng

#### **1.4.2. Chỉ tiêu định lượng**

Dưới đây là một hệ thống các tiêu chí định lượng có thể đánh giá được một cách cụ thể và khách quan hoạt động cho vay tiêu dùng:

##### **Chỉ tiêu 1: Số lượng khách hàng vay tiêu dùng**

Số lượng khách hàng vay tiêu dùng phản ánh mức độ mở rộng và phát triển cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Số lượng khách hàng càng tăng, ngân hàng càng mở rộng được thị phần và hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển.

##### **Chỉ tiêu 2: Doanh số cho vay tiêu dùng**

Doanh số cho vay (DSCV) là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản cho vay mà ngân hàng đã giải ngân trong một khoảng thời gian nào đó, không kể món vay đó đã thu hồi hay chưa thu hồi. Doanh số cho vay thường được xác định theo tháng, quý, năm. Doanh số cho vay phản ánh quy mô của hoạt động cho vay.

Tốc độ tăng doanh số cho vay là phần trăm doanh số cho vay kỳ này tăng/ giảm so với kỳ trước, phản ánh khả năng mở rộng cho vay của NHTM. Công thức tính tốc độ tăng doanh số cho vay là:

$$\text{Tốc độ tăng doanh số cho vay} = \frac{\text{DSCV kỳ này} - \text{DSCV kỳ trước}}{\text{DSCV kỳ trước}} \times 100\%$$

Tốc độ tăng doanh số cho vay tiêu dùng càng lớn chứng tỏ kỳ này khách hàng (cá nhân, hộ gia đình) đã được ngân hàng cho vay nhiều hơn, cho thấy ngân hàng thực sự quan tâm tới việc cho vay tiêu dùng.

##### **Chỉ tiêu 3: Dư nợ cho vay tiêu dùng**

Dư nợ cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền mà ngân hàng cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm nhất định.

$$\text{Dư nợ trong kỳ} = \text{Dư nợ kỳ trước} + \text{DSCV trong kỳ} - \text{Doanh số thu nợ trong kỳ}$$

Công thức tính tốc độ tăng dư nợ cho vay tiêu dùng cũng tương tự công thức tính tốc độ tăng doanh số cho vay ở trên:

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

#### **Chỉ tiêu 4: Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng**

Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà ngân hàng đã thu về từ các khoản cho vay của mình kể cả của kỳ hiện tại và kỳ trước đó.

Chỉ tiêu này cho thấy khả năng thu nợ của ngân hàng trong kỳ đối với các khoản nợ phát sinh kỳ này cũng như các khoản nợ từ kỳ trước. Từ đó, cũng có thể cho thấy khả năng thu nợ của ngân hàng trong các kỳ tiếp theo.

$$\text{Hệ số thu nợ CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Tổng doanh số CVTD}} \times 100\%$$

#### **Chỉ tiêu 5: Nợ cho vay tiêu dùng quá hạn**

Theo quyết định 493/2005/QĐ- NHNN ngày 22/04/2005 và thông tư 18/2007/TT- NHNN ngày 25/04/2007 của thống đốc NHNN về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của TCTD. Nợ của các NHTM được chia thành 5 nhóm sau:

- *Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn (nợ thông thường)*, bao gồm: Các khoản nợ trong hạn mà TCTD đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn.
- *Nhóm 2: Nợ cần chú ý*, bao gồm: Các khoản nợ quá hạn dưới 90 ngày và các khoản nợ cơ cấu lại nợ lần đầu.
- *Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn*, bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày và các khoản nợ cơ cấu lại nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại.
- *Nhóm 4: Nợ nghi ngờ*, bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày, các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày và các khoản nợ cơ cấu lại nợ lần thứ hai.
- *Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn*, bao gồm: Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày, các khoản nợ khoanh chờ Chính phủ xử lý và các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần một quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn đã được cơ cấu lại.

Trong đó, nợ từ nhóm 2 đến nhóm 5 là nợ quá hạn, nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 là nợ xấu.

Chỉ tiêu nợ quá hạn cho vay tiêu dùng được thể hiện qua tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng như sau:

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

Tỷ lệ nợ quá hạn phản ánh số dư nợ gốc và lãi đã quá hạn mà chưa thu hồi được. Tỷ lệ này cho biết tại thời điểm xác định cứ 100 đồng dư nợ hiện hành thì có bao nhiêu đồng đã quá hạn. Đây là một chỉ tiêu cơ bản cho biết chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn cao chứng tỏ chất lượng cho vay thấp, ngược lại tỷ lệ nợ quá hạn thấp chứng tỏ chất lượng cho vay cao.

Vì tỷ lệ nợ quá hạn ảnh hưởng rất lớn tới chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng nên các ngân hàng thường rất chú ý tới chỉ tiêu này và duy trì nó ở mức thấp nhất có thể. Theo quyết định số 493/2005/QĐ- NHNN, ngân hàng có tỷ lệ nợ quá hạn trên 7% bị coi là yếu kém, tỷ lệ quá hạn dưới 5% thì ngân hàng được đánh giá là ngân hàng có nghiệp vụ tín dụng tốt, chất lượng cho vay được đảm bảo.

#### **Chỉ tiêu 6: Nợ xấu trong cho vay tiêu dùng**

Quyết định số 493/2005/QĐ- NHNN cũng quy định nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 là nợ xấu. Tỷ lệ nợ xấu trong tổng dư nợ ở vào khoảng từ 2% đến 5% là một tỷ lệ chấp nhận được. Nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày gọi là “nợ có vấn đề”. Nợ quá hạn trên 360 ngày được gọi là “nợ khó đòi”.

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

#### **Chỉ tiêu 7: Vòng quay vốn tín dụng cho vay tiêu dùng**

Đây là chỉ tiêu phản ánh tần suất sử dụng vốn, đánh giá khả năng quản lý vốn tín dụng và chất lượng tín dụng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Dư nợ bình quân CVTD}} \times 100\%$$

Qua chỉ tiêu này ta có thể thấy được một đồng vốn của ngân hàng trong một năm được sử dụng cho bao nhiêu lần cho vay. Do vậy, vòng quay vốn tín dụng của ngân hàng càng cao chứng tỏ nguồn vốn của ngân hàng có tốc độ luân chuyển nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất và lưu thông hàng hóa. Qua đó, ta thấy được khả năng quản lý vốn tín dụng của ngân hàng. Từ đó, ta đánh giá được hiệu quả cũng như chất lượng của hoạt động cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, cần xem xét đến một yếu tố quan trọng là dư nợ bình

quân, khi dư nợ bình quân thấp sẽ làm cho vòng quay lớn nhưng lại không phản ánh chất lượng tín dụng cao mà thể hiện khả năng cho vay kém của ngân hàng.

### **Chỉ tiêu 8: Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng**

Đây là chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động cho vay tiêu dùng. Điều này cũng đánh giá được mức hấp dẫn của CVTD so với các loại cho vay khác. Ngoài ra, tỷ lệ này còn giúp cho Ngân hàng xây dựng định hướng phát triển hoạt động CVTD tại ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ thu nhập từ hoạt động CVTD} = \frac{\text{Thu nhập từ hoạt động CVTD}}{\text{Tổng thu nhập từ các khoản cho vay}} \times 100\%$$

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Trong chương 1, khóa luận trình bày những nội dung cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại, đề cập đến những vấn đề như: khái niệm, đặc điểm, vai trò, quy trình cho vay tiêu dùng, các hình thức cho vay tiêu dùng, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng, đối tượng khách hàng vay vốn tiêu dùng và các văn bản pháp luật về cho vay tiêu dùng hiện đang được áp dụng tại các ngân hàng thương mại. Ngoài ra, khóa luận còn đưa ra hệ thống các chỉ tiêu định tính và định lượng để đánh giá chất lượng của hoạt động cho vay tiêu dùng.

Những lý luận nêu trên làm cơ sở cho việc thực hiện mục tiêu nghiên cứu của đề tài ở những chương tiếp theo.



## **CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN HÀ NAM**

### **2.1. Tổng quan về ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

#### **2.1.1. *Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam***

- Tên đầy đủ: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam
- Tên giao dịch quốc tế: Agribank Hà Nam
- Mã giao dịch SWIFT: VBNNVNVX351
- Địa chỉ: Số 52 đường Trần Phú, phường Quang Trung, thị xã Phủ Lý, Hà Nam
- Điện thoại: +84-3513-860107- Fax: +84-3513-860107
- Chủ quản: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
- Mã số thuế: 0700109669

Hà Nam là một tỉnh nằm ở vùng đồng bằng sông Hồng Việt Nam. phía bắc tiếp giáp với Hà Nội, phía đông giáp với tỉnh Hưng Yên và Thái Bình, phía nam giáp tỉnh Ninh Bình, đông nam giáp tỉnh Nam Định và phía tây giáp tỉnh Hòa Bình. Trong quy hoạch xây dựng, tỉnh này thuộc vùng Hà Nội, diện tích: 823,1 km<sup>2</sup>, dân số là 785.057 người (theo điều tra dân số 01/04/2009). Hà Nam bao gồm 1 thành phố Phủ Lý và 5 huyện: Bình Lục, Duy Tiên, Kim Bảng, Lý Nhân, Thanh Liêm.

Thực hiện nghị định số 53/HĐBT của Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ), hệ thống ngân hàng Việt Nam được tách thành ngân hàng hai cấp: cấp quản lý nhà nước và cấp trực tiếp kinh doanh cụ thể là ngân hàng Nhà nước Việt Nam và hệ thống các ngân hàng thương mại. Nằm trong hệ thống các ngân hàng thương mại đó, ngày 26 tháng 3 năm 1988, ngân hàng Phát triển nông thôn Việt Nam đã được thành lập. Cuối năm 1990, ngân hàng được đổi tên thành ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam. Cuối năm 1996, ngân hàng lại được đổi tên thành ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam.

NHNN&PTNT Nam Hà được thành lập cuối năm 1988, là chi nhánh cấp 1 của ngân hàng NHNN&PTNT Việt Nam. Năm 1997, tỉnh Nam Hà được tách ra thành tỉnh Nam Định và Hà Nam. Từ đó, NHNN&PTNT Nam Hà cũng tách thành NHNN&PTNT Nam Định và NHNN&PTNT Hà Nam (tức là từ một ngân hàng chi nhánh cấp 1 tách thành hai ngân hàng chi nhánh cấp 1 khác).

#### **2.1.2. *Tầm nhìn chiến lược của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam***

Là chi nhánh của NHNN&PTNT Việt Nam, NHNN&PTNT Hà Nam hoạt động dựa trên tầm nhìn chiến lược của Hội sở chính đó là: Agribank phát triển bền vững vì sự thịnh vượng của cộng đồng.



### **2.1.3. Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ các phòng ban của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

Theo Quyết định số 1377/QĐ/HĐQT-TCCB, ngày 24/12/2007 của Chủ Tịch Hội đồng quản trị ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam về việc ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của chi nhánh NHNN&PTNT Việt Nam được quy định cụ thể như sau:

*Ban lãnh đạo NHNN&PTNT Hà Nam* gồm có: 1 giám đốc và 2 phó giám đốc.

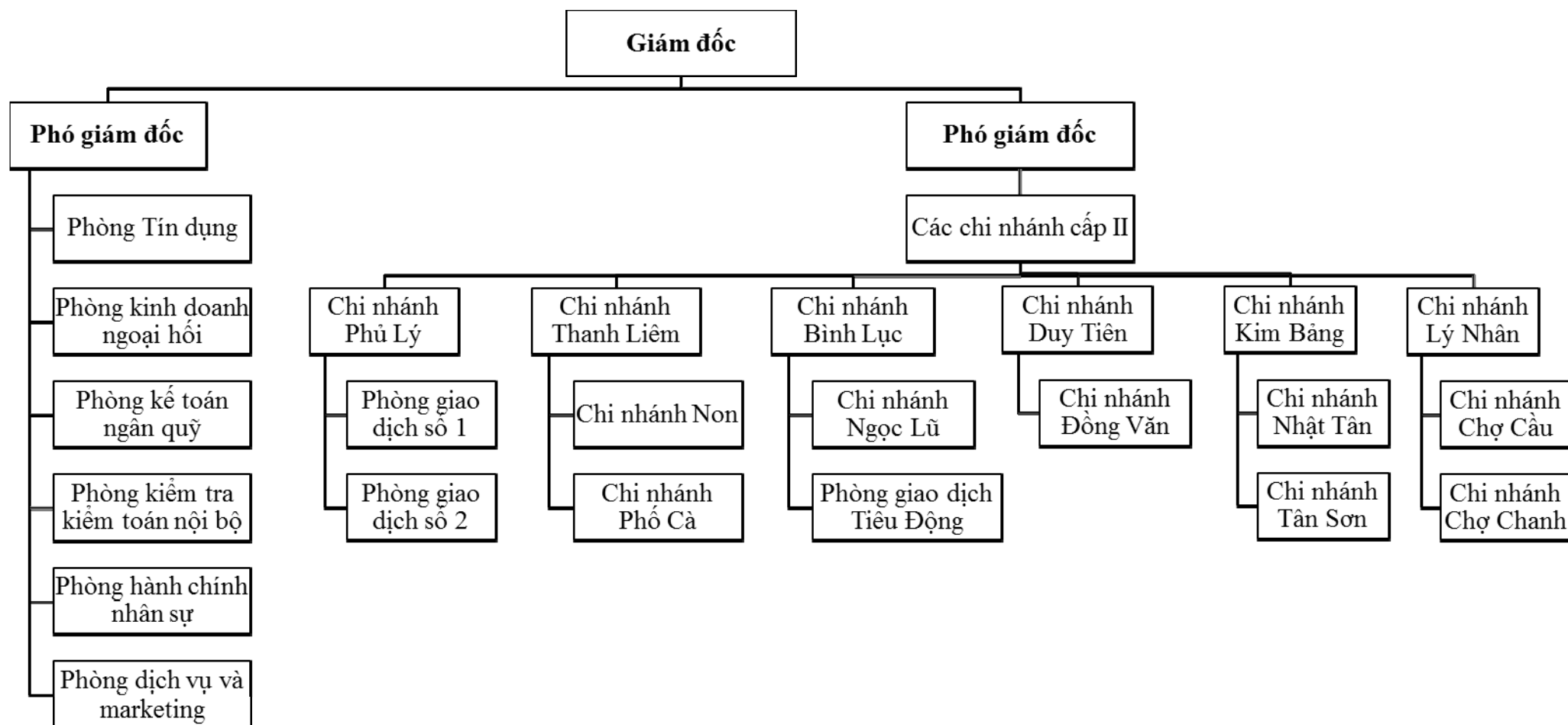
*NHNN&PTNT Hà Nam* gồm có 6 phòng ban:

- Phòng kế hoạch kinh doanh (Phòng tín dụng);
- Phòng kinh doanh ngoại hối;
- Phòng kế toán ngân quỹ;
- Phòng kiểm tra- kiểm toán nội bộ;
- Phòng hành chính nhân sự
- Phòng dịch vụ và Marketing
- Các chi nhánh cấp III và phòng giao dịch

*NHNN&PTNT Hà Nam* còn có 6 chi nhánh ngân hàng cấp II, 3 phòng giao dịch và 8 chi nhánh ngân hàng cấp III

- Chi nhánh NHNN&PTNT thành phố Phủ Lý
  - + Phòng giao dịch số 1
  - + Phòng giao dịch số 2
- Chi nhánh NHNN&PTNT huyện Thanh Liêm
  - + Chi nhánh NHNN&PTNT Non
  - + Chi nhánh NHNN&PTNT Phố Cà
- Chi nhánh NHNN&PTNT huyện Bình Lục
  - + Chi nhánh NHNN&PTNT Ngọc Lũ
  - + Phòng giao dịch Tiêu Động
- Chi nhánh NHNN&PTNT huyện Duy Tiên
  - + Chi nhánh NHNN&PTNT Đồng Văn
- Chi nhánh NHNN&PTNT huyện Kim Bảng
  - + Chi nhánh NHNN&PTNT Nhật Tân
  - + Chi nhánh NHNN&PTNT Tân Sơn
- Chi nhánh NHNN&PTNT huyện Lý Nhân
  - + Chi nhánh NHNN&PTNT Chợ Cầu
  - + Chi nhánh NHNN&PTNT Chợ Chanh

Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức các phòng ban của NHNN&PTNT Hà Nam



(Nguồn: Phòng hành chính tổng hợp)

## **Chức năng của các phòng ban:**

*Phòng tín dụng:* Phòng tín dụng với chức năng thực hiện cho vay và đầu tư các dự án đối với doanh nghiệp, cá nhân nhằm đem lại kết quả kinh doanh có lãi; lập các báo cáo tín dụng theo quy định; thực hiện các nhiệm vụ khác được giám đốc phân công.

*Phòng kinh doanh ngoại hối:* Khai thác ngoại tệ hợp lý về giá cả, đảm bảo nhu cầu thanh toán của khách hàng; thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế, bảo lãnh quốc tế và kinh doanh ngoại tệ.

*Phòng kế toán ngân quỹ:* Trực tiếp hạch toán kế toán thống kê, quyết toán kế hoạch thu chi tài chính quỹ tiền lương đối với các chi nhánh NHNN&PTNT trên địa bàn tỉnh Hà Nam, trình NHNN&PTNT cấp trên phê duyệt.

*Phòng kiểm tra- kiểm toán nội bộ:* Kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định nghiệp vụ kinh doanh theo quy định của pháp luật và của NHNN, đảm bảo an toàn trong hoạt động tiền tệ, tín dụng và dịch vụ ngân hàng.

*Phòng hành chính nhân sự:* Xây dựng chương trình công tác hàng tháng, hàng quý trình cho ban giám đốc, đôn đốc thực hiện các chương trình đã được ban giám đốc phê duyệt; làm công tác tham mưu cho ban giám đốc trong việc tuyển dụng, đào tạo nguồn nhân lực, đề bạt vị trí, xét lương, thưởng cho cán bộ công nhân viên.

*Phòng dịch vụ và Marketing:* Trực tiếp thực hiện nhiệm vụ giao dịch với khách hàng (từ khâu tiếp xúc, tiếp nhận yêu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng, hướng dẫn thủ tục giao dịch, mở tài khoản, gửi tiền, rút tiền, thanh toán, chuyển tiền,...) tiếp thị, giới thiệu sản phẩm dịch vụ ngân hàng, tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ khách hàng về dịch vụ, tiếp thu, dịch vụ ngân hàng, tiếp thu, đề xuất hướng dẫn cải tiến để không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng sự hài lòng của khách hàng.

*Các chi nhánh cấp II, cấp III và phòng giao dịch:* Là phòng nghiệp vụ thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng, cung cấp các dịch vụ ngân hàng có liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý hạch toán các giao dịch; quản lý và chịu trách nhiệm đối với hệ thống giao dịch trên máy; thực hiện tư vấn cho khách hàng về sử dụng dịch vụ của Ngân hàng trên địa bàn các huyện, phường, xã được giao.

## **Chức năng, nhiệm vụ, hoạt động của NNN&PTNT Hà Nam**

### ***Chức năng:***

*Là một tổ chức trung gian tài chính* với hoạt động chủ yếu là huy động tiền gửi tiết kiệm và đầu tư, cho vay.

*Tạo phương tiện thanh toán:* Ngân hàng tạo ra các phương tiện thanh toán bằng cách phát hành giấy nhận nợ với khách hàng, séc, thẻ thanh toán,...

*Là trung gian thanh toán:* Theo yêu cầu của khách hàng, ngân hàng sẽ thanh toán giá trị hàng hóa, dịch vụ mà khách hàng tiêu dùng. Bên cạnh đó còn thực hiện thanh toán bù trừ giữa các ngân hàng với nhau thông qua NHNN.

### ***Nhiệm vụ***

Khai thác thị trường trên địa bàn tỉnh Hà Nam, thực hiện những chương trình của NHNN&PTNT Việt Nam đồng thời triển khai các chương trình đó phù hợp với đặc điểm của địa bàn hoạt động nhằm thu lại hiệu quả cao nhất cho ngân hàng.

Tăng cường tích lũy vốn để mở rộng đầu tư đồng thời cùng các đơn vị kinh tế thuộc mọi thành phần phát triển sản xuất, lưu thông hàng hóa, tạo công ăn việc làm, góp phần ổn định lưu thông tiền tệ và thực hiện sự nghiệp công nghiệp hóa- hiện đại hóa đất nước.

Duy trì và nâng cao chất lượng của các sản phẩm dịch vụ cũng như đào tạo nhân viên để giữ hình ảnh đẹp của NHNN&PTNT Việt Nam nói chung và Chi nhánh Hà Nam nói riêng trong mắt khách hàng.

### ***2.1.4. Kết quả hoạt động của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam trong giai đoạn năm 2010-2012***

#### ***2.1.4.1. Hoạt động huy động vốn***

Huy động vốn là một nghiệp vụ quan trọng của một NHTM. Vốn chính là máu nuôi sống của ngân hàng, mở đường cho các hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nhờ huy động vốn mà ngân hàng mới có được nguồn tiền để đảm bảo cho các hoạt động cho vay, đầu tư, chi trả và rất nhiều các loại hình kinh doanh khác. Đây là yếu tố quyết định khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Nhận rõ được tầm quan trọng của hoạt động này, NHNN&PTNT Hà Nam luôn chú trọng nâng cao chất lượng công tác huy động vốn đồng thời với việc đa dạng hóa các hình thức, biện pháp và các kênh huy động, kết hợp với lãi suất phù hợp, ngân hàng đã thu hút được những nguồn vốn nhàn rỗi từ mọi thành phần kinh tế trong địa bàn tỉnh Hà Nam cũng như các tỉnh thành lân cận, đảm bảo đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh, cân bằng giữa dòng tiền ra và dòng tiền vào một cách hợp lý.

Các số liệu trên bảng 2.1 cho thấy tổng nguồn vốn huy động của NHNN&PTNT Hà Nam có sự tăng đều trong 3 năm 2010, 2011 và 2012. Tổng nguồn vốn huy động năm 2011 đạt 3.752 tỷ đồng tăng 644 tỷ so với năm 2010, tương ứng tăng 20,72%. Năm 2012, tổng nguồn vốn huy động là 4228 tỷ đồng tăng 476 tỷ đồng so với năm 2011, tương ứng tăng 12,69%. Mức tăng này giảm nhẹ so với năm 2011, nguyên nhân là do những dấu hiệu khởi sắc của nền kinh tế nên người dân có xu hướng dùng tiền để đầu tư hơn là gửi tiết kiệm tại ngân hàng. Ngoài ra, năm cuối năm 2011 và đầu năm 2012, nhiều NHTM cổ phần đã đặt chi nhánh trên địa bàn tỉnh Hà Nam (như ngân

hàng OCEAN, Đông Á, MB,...) khiến cho sức cạnh tranh giữa các ngân hàng càng trở nên gay gắt, người dân có nhiều sự lựa chọn để gửi số tiền nhàn rỗi của mình hơn.

**Bảng 2.1 Tình hình huy động vốn của NNHH&PTNT Hà Nam  
trong các năm 2010-2012**

Đơn vị tính: tỷ đồng

| Chỉ tiêu                            | Năm 2010 |           | Năm 2011 |           | Năm 2012 |           |
|-------------------------------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
|                                     | Số tiền  | Tỷ lệ (%) | Số tiền  | Tỷ lệ (%) | Số tiền  | Tỷ lệ (%) |
| <b>Tổng vốn huy động</b>            | 3.108    |           | 3.752    |           | 4.228    |           |
| <b>I. Theo loại tiền</b>            |          |           |          |           |          |           |
| + Nội tệ                            | 3.063    | 98,55     | 3.612    | 96,27     | 3.721    | 88,01     |
| + Ngoại tệ                          | 45       | 1,45      | 140      | 3,73      | 507      | 11,99     |
| <b>II. Theo kì hạn</b>              |          |           |          |           |          |           |
| + Tiền gửi không kì hạn             | 305      | 9,81      | 412      | 10,98     | 380      | 8,99      |
| + TG CKH dưới 12 tháng              | 2.619    | 84,27     | 2.776    | 73,99     | 3.586    | 84,82     |
| + TG CKH trên 12 tháng              | 184      | 5,92      | 564      | 15,03     | 262      | 6,20      |
| <b>III. Theo thành phần kinh tế</b> |          |           |          |           |          |           |
| + Tiền gửi của TCKT                 | 870      | 27,99     | 761      | 20,28     | 887      | 20,98     |
| + Tiền gửi dân cư                   | 2.238    | 72,01     | 2.851    | 79,72     | 3.341    | 79,02     |

(Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh các năm 2010, 2011 và 2012)

Có thể nói, trong thời kì kinh tế khó khăn nhưng hoạt động huy động vốn của ngân hàng vẫn không hề sụt giảm. Đó là sự cố gắng lớn của toàn bộ cán bộ, công nhân viên hoạt động tại ngân hàng. Qua đó cũng thể hiện uy tín của ngân hàng trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

**Theo loại tiền:** Dễ dàng nhận ra một điều là tổng nguồn vốn huy động được của ngân hàng phần lớn là nội tệ trong cả 3 năm 2010, 2011 và 2012. Nội tệ huy động được của ngân hàng năm 2011 là 3612 tỷ đồng, tăng 549 tỷ so với năm 2010 tương ứng là 17, 92%. Năm 2012, nội tệ của ngân hàng huy động được là 3.721 tỷ đồng, tăng 109 tỷ đồng so với năm 2011, tương ứng là 3,02%. Trong khi đó, ngoại tệ huy động của ngân hàng luôn chiếm tỷ trọng nhỏ hơn 15% trên tổng nguồn vốn huy động trong cả 3 năm. Năm 2010, ngoại tệ của ngân hàng huy động là 45 tỷ đồng, chỉ chiếm 1,45% trên tổng nguồn vốn huy động. Năm 2011, con số này là 140 tỷ đồng, tăng 95 tỷ đồng so với năm 2010. Khởi sắc nhất là năm 2012, khi tỷ trọng của tiền gửi ngoại tệ tăng lên 11,99% trên tổng nguồn vốn với con số cụ thể là 507 tỷ đồng, tăng 367 tỷ so với năm 2011, tương ứng tăng xấp xỉ 262%. Nguyên nhân chính là do tính chất địa bàn hoạt động của ngân hàng. Tỉnh Hà Nam là một tỉnh nhỏ, mới tái lập từ năm 1997, thuần nông. Các hoạt động kinh tế diễn ra trong tỉnh chỉ đơn thuần là phục vụ chính đời sống nhân dân địa phương và giao lưu với các một số vùng lân cận như Nam Định, Thái

Bình, Ninh Bình, ít có các hoạt động giao thương với nước ngoài. Ngoài ra, lượng kiều hối rất nhỏ. Lãi suất huy động ngoại tệ lại rất thấp (năm 2011, lãi suất ngoại tệ là 4-4,5%/năm) nên thường người dân mang ngoại tệ có được đổi lấy nội tệ để gửi tiết kiệm, hưởng lãi suất cao hơn. Chính vì vậy, cơ cấu huy động vốn của ngân hàng qua các năm 2010, 2011 và năm 2012 chủ yếu là nội tệ, điều này cũng phù hợp với chủ trương và chính sách của Nhà nước về quản lý ngoại hối.

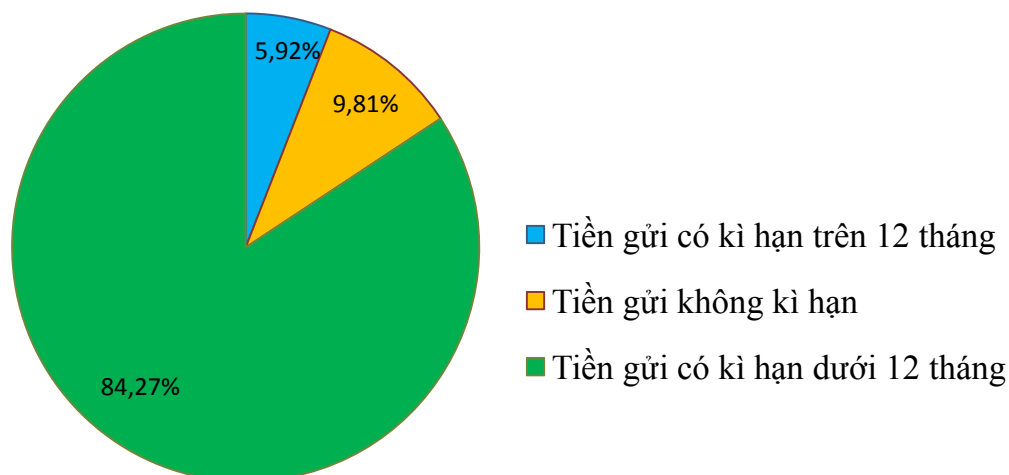
Cuối năm 2011 và đầu năm 2012, hoạt động xuất nhập khẩu đã bắt đầu phát triển trên địa bàn tỉnh (của các nhà máy xi măng Bút Sơn, Xuân Thành, công ty sữa Vinamilk, nhà máy thức ăn chăn nuôi Nam Mỹ,...). Ngoài ra, hoạt động xuất khẩu lao động sang nước ngoài làm việc cũng phát triển nhanh chóng ở tỉnh Hà Nam khiến cho lượng kiều hối tăng cao. Việc này lý giải cho con số tăng nhanh của tiền gửi ngoại tệ năm 2012. Tuy nhiên, nguồn ngoại tệ này vẫn nhỏ so với nhu cầu sử dụng ngoại tệ được dự báo của người dân trong địa bàn. Việc huy động được ít tiền gửi ngoại tệ sẽ trở thành bất lợi cho ngân hàng khi thực hiện các dịch vụ khác như bao thanh toán, cho vay ngoại tệ... vì phải mua hoặc vay ngoại tệ từ các ngân hàng khác để đáp ứng dịch vụ cho khách hàng. Ngân hàng nên có những biện pháp thu hút lượng tiền gửi ngoại tệ trong địa bàn huyện cũng như những khu vực lân cận hoặc dự trữ lượng ngoại tệ cần thiết để tránh rủi ro về tỉ giá hối đoái.

#### **Theo kì hạn:**

Phân theo kì hạn thì tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng cao nhất trên tổng nguồn vốn huy động, trên 70%. Năm 2011, tiền gửi có kì hạn là 2776 tỷ đồng, tăng 157 tỷ đồng so với năm 2010, tương ứng tăng 5,99%. Con số này năm 2012 là 3586 tỷ đồng, tăng 810 tỷ đồng so với năm 2011, tương ứng tăng 29,18%. Nguyên nhân tăng cao này là do năm 2012, nền kinh tế có nhiều chuyển biến mới, có những dấu hiệu tốt trong đầu tư nên người dân và các tổ chức có xu hướng gửi tiền ngắn hạn để có thể đem đi đầu tư bất cứ khi nào muốn mà không ảnh hưởng nhiều tới lãi suất được hưởng.

Tiền gửi không kì hạn chỉ chiếm khoảng 10% trên tổng nguồn vốn huy động. Năm 2011, tiền gửi không kì hạn là 412 tỷ đồng, tăng 107 tỷ đồng so với năm 2010, tương ứng tăng 35,08%. Tiền gửi không kì hạn năm 2012 là 380 tỷ đồng, giảm 32 tỷ đồng, tương ứng giảm 7,77% so với năm 2011. Tiền gửi có kì hạn trên 12 tháng cũng có chuyển biến tương tự. Năm 2011, tiền gửi có kì hạn trên 12 tháng là 564 tỷ đồng, tăng 380 tỷ đồng, tương ứng tăng 206% so với năm 2010 nhưng năm 2012 chỉ còn 262 tỷ đồng, giảm 302 tỷ đồng so với năm 2011, tương ứng giảm 53,55%. Con số này giảm là do ngân hàng áp dụng trần lãi suất cụ thể mức 3-4%/năm đối với tiền gửi không kỳ hạn và 9- 10,5%/ năm đối với tiền gửi tiết kiệm có kì hạn trên 12 tháng (giai đoạn từ quý I đến quý III năm 2012). Mức lãi suất quá thấp nên không thu hút được dân cư và các tổ chức gửi tiền.

**Biểu đồ 2.1 Biểu đồ cơ cấu tiền gửi theo kì hạn trong năm**



**Theo thành phần kinh tế:** Tiền gửi dân cư chiếm tỉ trọng cao trong tổng nguồn vốn huy động. Cụ thể: năm 2010, tiền gửi dân cư chiếm 72,01% tổng nguồn vốn huy động, năm 2011 con số này là 79,72% và năm 2012 là 79,02%. Nguyên nhân là do trong tình hình kinh tế lúc bấy giờ, tiền dư thừa trong xã hội tập trung lớn ở dân cư. Các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế khác lại đang thiếu vốn trầm trọng để hoạt động, phải thu hẹp sản xuất, cắt giảm nhân công để giảm thiểu tối đa chi phí. Điều này khiến cho tiền gửi dân cư chiếm tỉ trọng cao và tiền gửi từ các tổ chức kinh tế chiếm tỉ trọng thấp hơn.

Tiền gửi dân cư năm 2011 là 2851 tỷ đồng, tăng 613 tỷ đồng, tương ứng tăng 27,39% so với năm 2010 là 2238 tỷ đồng. Năm 2012, tiền gửi dân cư đạt con số 3341 tỷ đồng, tăng 490 tỷ, tương ứng tăng 17,18% so với năm 2011. Người dân có ít kênh đầu tư hơn các tổ chức kinh tế do nguồn vốn eo hẹp. Năm 2011, nền kinh tế bấp bênh, tỉ giá ngoại tệ biến động cao, giá vàng lên xuống thất thường nên người dân càng có ít lựa chọn hơn. Chính vì thế khiến cho người dân chọn ngân hàng để gửi tiền nhằm mục đích sinh lời và đảm bảo an toàn cho nguồn vốn.

Tiền gửi từ các tổ chức kinh tế năm 2011 là 761 tỷ, giảm 109 tỷ, tương ứng giảm 12,53% so với năm 2010. Năm 2012, tiền gửi từ các tổ chức kinh tế là 887 tỷ đồng, tăng 126 tỷ so với năm 2011, tương ứng tăng 16,56%. Nguyên nhân của sự tăng giảm này là do năm 2011 các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế khác thiếu vốn trầm trọng để hoạt động, phải thu hẹp sản xuất, cắt giảm nhân công để giảm thiểu tối đa chi phí nên không có nhiều tiền nhàn rỗi để gửi ngân hàng. Đến năm 2012, để tránh tình trạng lạm phát tăng cao, Nhà nước đã đưa ra các chính sách để giảm tối đa lượng tiền mặt lưu thông trên thị trường như khuyến khích các cơ quan trả lương cho nhân viên qua thẻ, các giao dịch trên 20 triệu



đồng phải thanh toán qua chuyển khoản,... Điều này khiến cho tiền gửi thanh toán của các tổ chức kinh tế tăng mạnh.

#### 2.1.4.2. Hoạt động cho vay

Trong hoạt động kinh doanh của NHTM, hai khâu quan trọng nhất là huy động vốn và cho vay, nếu như hoạt động huy động vốn là điều kiện cần để ngân hàng hoạt động thì hoạt động cho vay là điều kiện đủ để Ngân hàng làm ăn có lãi. Về cơ bản, nguồn lợi nhuận của Ngân hàng chính là khoản chênh lệch giữa doanh thu tín dụng và chi phí huy động vốn. Nếu sử dụng vốn không hiệu quả sẽ dẫn đến mất khả năng chi trả lãi huy động, thua lỗ do ứ đọng vốn, thậm chí dẫn đến phá sản. Chính vì thế, bên cạnh công tác huy động vốn thì cho vay được các Ngân hàng hết sức quan tâm. Xuất phát từ tình hình thực tế, với mục tiêu và nhiệm vụ của mình, NHNN&PTNT Hà Nam đã không ngừng mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay đầu tư, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và của nền kinh tế.

Qua bảng số liệu dưới đây cho thấy tình hình dư nợ cho vay liên tục qua các năm 2010-2012. Năm 2011, tổng dư nợ là 2512,12 tỷ đồng, tăng 672,79 tỷ đồng, tương ứng tăng 36,58% so với năm 2010 là 1839,33 tỷ đồng. Tổng dư nợ năm 2012 đạt đến con số 3127,77 tỷ đồng, tăng 615,65 tỷ, tương ứng tăng 24,51% so với năm 2011. Năm 2011 là một năm kinh tế khó khăn của Việt Nam. Đến năm 2012 mặc dù có những dấu hiệu khá lạc quan nhưng người dân và các nhà đầu tư lại khá dè dặt trong việc vay vốn để đầu tư sinh lời. Tuy nhiên, dư nợ cho vay của NHNN&PTNT Hà Nam vẫn tăng qua các năm đã thực sự tạo được uy tín đối với khách hàng trên địa bàn tỉnh.

**Bảng 2.2 Tình hình hoạt động cho vay tại NHNN&PTNT Hà Nam  
trong các năm 2010- 2012**

Đơn vị: tỷ đồng

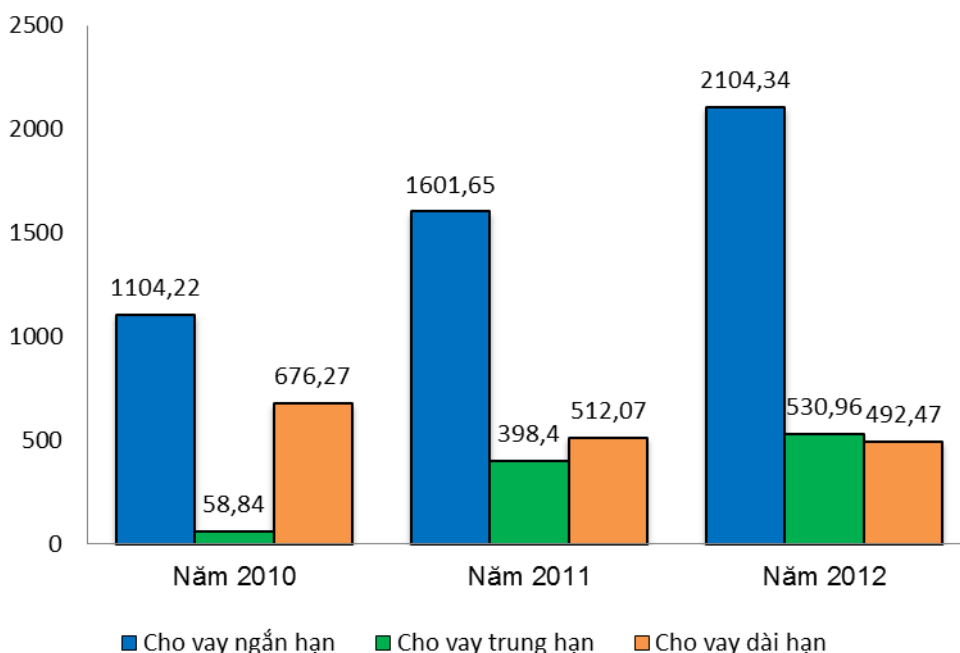
| Chỉ tiêu                           | Năm 2010       |            | Năm 2011       |            | Năm 2012       |            |
|------------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
|                                    | Số tiền        | Tỷ lệ (%)  | Số tiền        | Tỷ lệ (%)  | Số tiền        | Tỷ lệ (%)  |
| <b>Tổng dư nợ cho vay</b>          | <b>1839,33</b> |            | <b>2512,12</b> |            | <b>3127,77</b> |            |
| <b>I. Theo kì hạn cho vay</b>      | <b>1839,33</b> | <b>100</b> | <b>2512,12</b> | <b>100</b> | <b>3127,77</b> | <b>100</b> |
| + Cho vay ngắn hạn                 | 1104,22        | 60,03      | 1601,65        | 63,76      | 2104,34        | 67,28      |
| + Cho vay trung hạn                | 58,84          | 3,20       | 398,40         | 15,86      | 530,96         | 16,98      |
| + Cho vay dài hạn                  | 676,27         | 36,77      | 512,07         | 20,38      | 492,47         | 15,75      |
| <b>II. Theo thành phần kinh tế</b> | <b>1839,33</b> | <b>100</b> | <b>2512,12</b> | <b>100</b> | <b>3127,77</b> | <b>100</b> |
| + Cho vay các TCKT                 | 581,01         | 31,59      | 950,06         | 37,82      | 1206,74        | 38,58      |
| + Cho vay dân cư                   | 1258,32        | 68,41      | 1562,06        | 62,18      | 1921,03        | 61,42      |

(Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh các năm 2010, 2011 và 2012)



## Theo kì hạn cho vay:

**Biểu đồ 2.2 Biểu đồ dư nợ cho vay theo kì hạn các năm 2010- 2012**



*Cho vay ngắn hạn* chiếm tỷ trọng cao nhất trên tổng dư nợ cho vay, luôn trên 60% và tăng trong cả 3 năm 2010, 2011 và 2012. Năm 2011, dư nợ cho vay ngắn hạn là 1601,65 tỷ đồng, tăng 497,43 tỷ so với năm 2010, tương ứng tăng 45,05%. Chỉ tiêu này năm 2012 là 2104,34 tỷ đồng, tăng 502,69 tỷ đồng tương ứng tăng 31,39% so với năm 2011. Đây là thuận lợi của ngân hàng khi thời gian cho vay ngắn, vòng quay vốn lớn thì ngân hàng sẽ thu lại nhiều lợi nhuận hơn.

*Cho vay trung hạn* chiếm tỷ trọng thấp trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2011, cho vay trung hạn đạt dư nợ là 398,40 tỷ đồng, tăng mạnh so với năm 2010 (tương ứng tăng 339,56 tỷ đồng). Dư nợ loại cho vay này năm 2012 là 530,96 tỷ đồng, tăng 132,56 tỷ đồng, tương ứng tăng 33,27% so với năm 2011. Sở dĩ có sự tăng mạnh năm 2011 là do chính sách khuyến khích cho vay trung hạn lúc bấy giờ của NHNN để giúp đỡ các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế khác thoát khỏi cảnh thiếu vốn trầm trọng để hoạt động, hạn chế số lượng doanh nghiệp phá sản, điều đáng tiếc xảy ra trong năm 2010.

*Cho vay dài hạn* có dư nợ giảm đều trong các năm 2010, 2011 và năm 2012. Cụ thể: Năm 2011, dư nợ dài hạn là 512,07 tỷ đồng, giảm 164,2 tỷ đồng so với năm 2010 là 676,27 tỷ. Năm 2012, dư nợ dài hạn là 492,47 tỷ đồng, giảm 19,6 tỷ đồng, tương ứng giảm 3,8% so với năm 2011. Điều này là do những dấu hiệu xấu của nền kinh tế năm 2011 khiến cho ngân hàng đưa ra chính sách hạn chế cho vay dài hạn để giảm thiểu rủi ro tín dụng.

**Theo thành phần kinh tế:** Qua bảng số liệu 2.2 cho thấy, dư nợ cho vay của ngân hàng tập trung chủ yếu là cho vay dân cư (chiếm trên 60% tổng dư nợ). Điều này hoàn toàn phù hợp với đặc điểm hoạt động của ngân hàng là ngân hàng nông nghiệp, hoạt động chủ yếu vì mục đích phát triển nông nghiệp ở địa bàn tỉnh Hà Nam. Trong khi đó, hoạt động nông nghiệp tại tỉnh phần lớn bao gồm quy mô vừa và nhỏ thuộc cá nhân và hộ gia đình. Chính vì thế, nguồn vốn lớn của ngân hàng được rót vào thành phần kinh tế này. Năm 2011, dư nợ cho vay dân cư là 1562,06 tỷ đồng, tăng 303,74 tỷ đồng so với năm 2010 là 1258,32 tỷ đồng (tương ứng tăng 24,14%). Năm 2012, dư nợ cho vay loại này là 1921,03 tỷ đồng, tăng 358,97 tỷ, tương ứng tăng 22,98% so với năm 2011. Mức tăng khá đều qua các năm. Điều này đã phần nào chứng minh cho mục tiêu của NHNN&PTNT Hà Nam là phần đầu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

Dư nợ cho vay tổ chức kinh tế tuy chiếm tỷ trọng thấp hơn, dưới 40% trên tổng dư nợ nhưng lại tăng nhanh, tăng mạnh trong 3 năm 2010, 2011 và 2012. Cụ thể: Chỉ tiêu này năm 2010 chỉ là 581,01 tỷ đồng nhưng năm 2011 đã lên tới 950,06 tỷ đồng, tăng 369,05 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng tăng 63,52%). Năm 2012, dư nợ cho vay dân cư là 1206,74 tỷ đồng, tăng 256,68 tỷ đồng, tương ứng tăng 256,68 tỷ đồng so với năm 2011.

#### *2.1.4.3. Tình hình kết quả kinh doanh của NHNN&PTNT Hà Nam*

##### **Thu nhập:**

Thu nhập của NHNN&PTNT Hà Nam tăng mạnh vào năm 2011, đạt đến con số 580,89 tỷ đồng, tăng 202,22 tỷ đồng so với năm 2010 (tương ứng tăng 53,40%). Xét tình hình lúc bấy giờ, nền kinh tế vẫn còn lâm vào tình trạng khủng hoảng nghiêm trọng chưa có một dấu hiệu khả quan, mức tăng này là tín hiệu rất đáng mừng cho NHNN&PTNT Hà Nam. Điều này là do Ban giám đốc ngân hàng đã có những chính sách và phương hướng hoạt động hợp lý: đẩy mạnh công tác huy động và cho vay, mở rộng các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng như thẻ thanh toán, séc, bảo lãnh, chiết khấu, tái chiết khấu, dịch vụ chuyển tiền và đặc biệt là bước đầu đưa vào thị trường tỉnh dịch vụ SMS banking. Đến năm 2012, thu nhập của ngân hàng là 666,16 tỷ đồng, tăng 85,27 tỷ đồng, tương ứng tăng 14,68% so với năm 2011. Tuy thu nhập vẫn tăng nhưng mức tăng giảm hơn so với năm trước.

**Bảng 2.3 Kết quả kinh doanh của NHNN&PTNT Hà Nam  
trong các năm 2010- 2012**

Đơn vị: tỷ đồng

| Chỉ tiêu  | Năm 2010      |            | Năm 2011      |            | Năm 2012      |            |
|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|
|   | Số tiền       | Tỷ lệ (%)  | Số tiền       | Tỷ lệ (%)  | Số tiền       | Tỷ lệ (%)  |
| <b>I. Thu nhập</b>                                    | <b>378,67</b> | <b>100</b> | <b>580,89</b> | <b>100</b> | <b>666,16</b> | <b>100</b> |
| 1. Hoạt động cho vay                                  | 348,47        | 92,02      | 532,98        | 91,75      | 589,15        | 88,44      |
| 2. Hoạt động dịch vụ                                  | 6,78          | 1,79       | 13,06         | 2,25       | 19,85         | 2,98       |
| 3. Hoạt động kinh doanh ngoại hối                     | 0             | 0,00       | 0,54          | 0,09       | 6,7           | 1,01       |
| 4. Hoạt động kinh doanh khác                          | 2,24          | 0,59       | 2,32          | 0,40       | 3,54          | 0,53       |
| 5. Thu nhập khác                                      | 21,18         | 5,59       | 31,99         | 5,51       | 46,92         | 7,04       |
| <b>II. Chi phí</b>                                    | <b>311,32</b> | <b>100</b> | <b>497,52</b> | <b>100</b> | <b>542,24</b> | <b>100</b> |
| 1. Hoạt động cho vay                                  | 217,05        | 69,72      | 356,57        | 71,67      | 403,41        | 74,40      |
| 2. Hoạt động dịch vụ                                  | 4,08          | 1,31       | 19,01         | 3,82       | 10,18         | 1,88       |
| 3. Hoạt động kinh doanh ngoại hối                     | 0,72          | 0,23       | 1,14          | 0,23       | 3,42          | 0,63       |
| 4. Hoạt động kinh doanh khác                          | 0,89          | 0,29       | 1,28          | 0,26       | 1,76          | 0,32       |
| 5. Nộp thuế, các khoản lệ phí, phí                    | 0,81          | 0,26       | 1,81          | 0,36       | 1,92          | 0,35       |
| 6. Cho nhân viên                                      | 20,03         | 6,43       | 25,58         | 5,14       | 22,63         | 4,17       |
| 7. Hoạt động quản lý và công cụ                       | 20,06         | 6,44       | 30,98         | 6,23       | 32,12         | 5,92       |
| 8. Chi về tài sản                                     | 18,09         | 5,81       | 24,27         | 4,88       | 27,64         | 5,10       |
| 9. Dự phòng, bảo toàn và bảo hiểm tiền gửi khách hàng | 29,57         | 9,50       | 36,84         | 7,40       | 39,11         | 7,21       |
| 10. Chi phí khác                                      | 0,02          | 0,006      | 0,04          | 0,008      | 0,05          | 0,009      |
| <b>III. Chênh lệch thu chi</b>                        | <b>67,35</b>  |            | <b>83,37</b>  |            | <b>123,92</b> |            |

(Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh các năm 2010, 2011 và 2012)

Hoạt động cho vay đem lại thu nhập lớn nhất cho ngân hàng trong cả 3 năm 2010, 2011 và 2012. Năm 2011, thu nhập từ hoạt động này là 532,98 tỷ đồng, tăng 184,51 tỷ đồng so với năm 2010, tương ứng tăng 52,95%. Với mức tăng khiêm tốn hơn 10,53%, thu nhập năm 2012 đạt đến con số 589,15 tỷ đồng (tăng 56,17 tỷ đồng so với năm 2011). Như đã nói ở trên, cho vay là hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng. Nó có ý nghĩa quan trọng, quyết định đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Thu nhập từ hoạt động tcho vay luôn tăng phản ánh hoạt động thu nợ của ngân hàng đạt hiệu quả.

Hoạt động kinh doanh ngoại hối đem lại nguồn thu nhập thấp nhất cho ngân hàng. Năm 2010, thu nhập từ hoạt động này đem lại là 0. Điều này được lí giải là do tính chất hoạt động trên địa bàn tỉnh Hà Nam, hoạt động xuất nhập khẩu rất ít nên nhu cầu sử dụng ngoại tệ của các doanh nghiệp không đáng kể, dẫn đến hoạt động kinh doanh ngoại hối của ngân hàng không đạt hiệu quả. Tuy nhiên, đến năm 2012, thu nhập từ hoạt động này là 6,7 tỷ, tăng 6,16 tỷ đồng so với thu nhập năm 2011 (chỉ là 0,54 tỷ). Mức tăng cao này là do chính sách khuyến khích đầu tư nước ngoài vào khu công nghiệp Đồng Văn, Châu Sơn, Hòa Mạc kèm theo các hoạt động xuất nhập khẩu của các nhà máy xi măng Bút Sơn, xi măng Xuân Thành,.. phát triển dẫn đến nhu cầu sử dụng ngoại tệ trên địa bàn tỉnh tăng cao, hoạt động kinh doanh ngoại hối bước đầu có những khởi sắc.

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng cũng tăng một cách đáng kể. Năm 2011, thu nhập này là 13,06 tỷ đồng, tăng 92,62% so với năm 2010. Hoạt động dịch vụ năm 2012 đem về cho ngân hàng 19,85 tỷ đồng, tăng 52% so với năm 2011. Như đã nêu trên, năm 2011 và năm 2012, NHNN&PTNT Hà Nam mở rộng và đa dạng hóa các dịch vụ, sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu của người dân như thẻ thanh toán, séc, bảo lãnh, dịch vụ chuyển tiền và đặc biệt là bước đầu đưa vào thị trường tỉnh dịch vụ SMS banking. Bằng các công tác marketing cùng với chất lượng luôn đảm bảo, các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng đang rất được người dân trong tỉnh tín nhiệm sử dụng. Điều này đã đem lại lợi nhuận không nhỏ cho ngân hàng.

### **Chi phí**

Chi phí của ngân hàng năm 2011 là 497,52 tỷ đồng, tăng 186 tỷ, tương ứng tăng 59,81% so với năm 2010. Năm 2012, chi phí của ngân hàng là 542 tỷ đồng, tăng 44,72 tỷ đồng, tương ứng tăng 9% so với năm 2011. Sở dĩ, chi phí năm 2011 tăng cao là do ngân hàng phải chi nhiều cho hoạt động cho vay và đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất, đào tạo nhân viên để mở rộng các dịch vụ, sản phẩm của mình.

Chi phí dành cho hoạt động cho vay chiếm tỉ trọng cao nhất trong tổng chi phí của ngân hàng. Cụ thể: Năm 2011, chỉ tiêu này là 356,57 tỷ đồng, tăng 139 tỷ, tương ứng tăng 64,28% so với năm 2010. Chi phí hoạt động cho vay năm 2012 là 403,41 tỷ đồng, tăng 46,82 tỷ đồng, tương ứng tăng 13,14% so với năm 2011. Do tổng dư nợ năm 2011 là 2512,12 tỷ đồng, tăng 672,79 tỷ đồng, tương ứng tăng 36,58% so với năm 2010 là 1839,33 tỷ đồng. Mức tăng này khá lớn khiến cho chi phí hoạt động cho vay cũng tăng theo. Ngoài ra giai đoạn 2010- 2011, các Ngân hàng thương mại cổ phần bắt đầu đặt chi nhánh, phòng giao dịch trên địa bàn tỉnh Hà Nam, áp dụng những chính sách nói lỏng tín dụng để thu hút khách hàng. Để cạnh tranh với các ngân hàng này, năm 2011, NHNN&PTNT Hà Nam đã phải bỏ ra nguồn chi phí không nhỏ để giữ chân khách hàng cũ và lôi kéo khách hàng mới.

## **2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

### **2.2.1. Cơ sở pháp lý của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

NHNN&PTNT Hà Nam áp dụng tất cả những quy định, chính sách tín dụng mà Chính phủ và NHNN ban hành:

Giai đoạn trước khi có Pháp lệnh về ngân hàng (từ tháng 8/1988 đến tháng 9/1990), NHNN đã ban hành cơ chế tín dụng theo thành phần kinh tế, đã bắt đầu mở rộng việc cho vay đối với các thành phần kinh tế ngoài quốc doanh.

Trước khi Luật các TCTD ra đời từ năm 1990 đến tháng 9/1998, NHNN đã ban hành cơ chế tín dụng theo hướng mở rộng cho vay, nâng cao từng bước quyền tự chủ kinh doanh của các TCTD, tạo điều kiện cho các TCTD chủ động trong kinh doanh, giảm bớt những thủ tục không cần thiết để khách hàng vay vốn thuận lợi.

Khi Luật NHNN và Luật các TCTD có hiệu lực thi hành, NHNN đã ban hành Quy chế cho vay của các TCTD đối với khách hàng kèm theo Quyết định số 324/1998/QĐ-NHNN thay thế các văn bản chỉ đạo trước đây về quy chế cho vay.

Cho vay được mở rộng, thông thoáng hơn bằng Quy chế cho vay kèm theo Quyết định 1627/2001/QĐ- NHNN. Theo đó, các TCTD được cho vay các đối tượng mà Quy chế không cấm., tạo ra hành lang pháp lý an toàn cho hoạt động cho vay.

Quyết định số 1627 tiếp tục được bổ sung, sửa đổi theo các quyết định số 127/QĐ/2005/QĐ- NHNN và số 87/QĐ/2005/QĐ- NHNN cho phù hợp hơn với thực tế hoạt động của các TCTD, cũng như với các quy định quản lý khác của NHNN, góp phần tạo chủ động trong hoạt động tín dụng, nâng cao chất lượng tín dụng của các TCTD, đồng thời nâng cao khả năng quản lý của NHNN về công tác tín dụng.

Ngoài ra, NHNN&PTNT Hà Nam còn áp dụng theo những quy định, chính sách của NHNN&PTNT Việt Nam ban hành:

Ngày 31/03/2002, NHNN&PTNT Việt Nam cũng ban hành quyết định số 72/QĐ-HĐQT- TD do Chủ tịch Hội đồng quản trị Nguyễn Quốc Toàn ký, nêu rõ những quy định về cho vay đối với khách hàng trong hệ thống NHNN&PTNT Việt Nam. Bao gồm: quy định về quản lý ngoại hối, nguyên tắc vay vốn, điều kiện vay vốn, thể loại cho vay, những nhu cầu vốn không được cho vay, thời hạn cho vay, lãi suất cho vay, hợp đồng tín dụng, hồ sơ vay vốn, quy trình xét duyệt cho vay,...

Ngày 15/06/2010, Quyết định số 666/QĐ- HĐQT- TD do Chủ tịch Hội đồng quản trị NHNN&PTNT Việt Nam Nguyễn Thế Bình ký cũng đã được ban hành. Quyết định này ban hành bổ sung sửa đổi một số điều so với quyết định 72. Quyết định 666 đã quy định chi tiết, cụ thể hơn về đối tượng cho vay, điều kiện vay vốn.

Ngày 11/05/2004 NHNN&PTNT Việt Nam ban hành văn bản số 1634/NHNN- TD “Hướng dẫn biện pháp cho vay xây dựng mới, cải tạo nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư”. Văn bản này quy định về phạm vi cho vay, khách hàng vay, điều kiện cho vay, mức tiền cho vay (tối đa 75% tổng nhu cầu vốn theo dự toán), thời hạn cho vay (không vượt quá 7 năm), các quy định về đảm bảo tiền vay (trường hợp vay mua căn hộ, biệt thự, nhà chung cư tại các dự án đô thị, chung cư theo quy hoạch di dời dân được cấp có thẩm quyền phê duyệt,...

Ngày 02/07/2004, NHNN&PTNT ban hành văn bản số 2375/NHNN- TD hướng dẫn “Cho vay người lao động đi làm việc có thời hạn tại nước ngoài”, theo đó Tổng Giám đốc NHNN&PTNT Việt Nam hướng dẫn thực hiện thống nhất việc cho vay người lao động đi làm việc có thời hạn tại nước ngoài về: phương pháp cho vay, điều kiện cho vay, đối tượng cho vay, mức cho vay (tối đa 80% tổng chi phí hợp pháp cần thiết), thời hạn cho vay (tối đa không vượt quá thời hạn của hợp đồng đi làm việc ở nước ngoài đã ký kết), đồng tiền cho vay, lãi suất cho vay, các vấn đề về đảm bảo tiền vay, hồ sơ cho vay,...

Ngày 18/11/2010 căn cứ “Quy chế cho vay của các TCTD đối với khách hàng” ban hành kèm theo Quyết định 1627/2001/QĐ- NHNN và các quy định hiện hành của NHNN&PTNT Việt Nam, Tổng Giám đốc NHNN&PTNT đã ban hành văn bản số 6340/NHNN- TD “Hướng dẫn cho vay cầm cố giấy tờ có giá”. Văn bản này thay thế cho văn bản số 828/NHNN- TD ngày 17/03/2008 “V/v hướng dẫn cho vay cầm cố giấy tờ có giá” và văn bản số 1904/NHNN- TD ngày 21/05/2008 “V/v sửa đổi công văn số 828/NHNN- TD.

### ***2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam***

Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam được rút gọn hơn so với quy trình cho vay thông thường để tạo điều kiện cho khách hàng vay vốn dễ dàng, tránh thủ tục rườm rà, mất thời gian của khách hàng.

#### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ**

Khi nhận được đề nghị vay tiêu dùng của khách hàng thì cán bộ tín dụng tiến hành trao đổi với khách hàng về mục đích sử dụng vốn vay, số tiền cần vay. Ngoài ra, cán bộ tín dụng bắt đầu thiết lập hồ sơ tín dụng.

Cán bộ tín dụng thu thập các thông tin cần thiết cho hồ sơ vay vốn dựa trên những hồ sơ mà khách hàng lập:

*Hồ sơ pháp lý:* đơn xin vay do khách hàng lập, bản sao CMND, hộ khẩu khách hàng, các giấy tờ chứng minh nghề nghiệp, tình trạng gia đình, học vấn của khách hàng,...

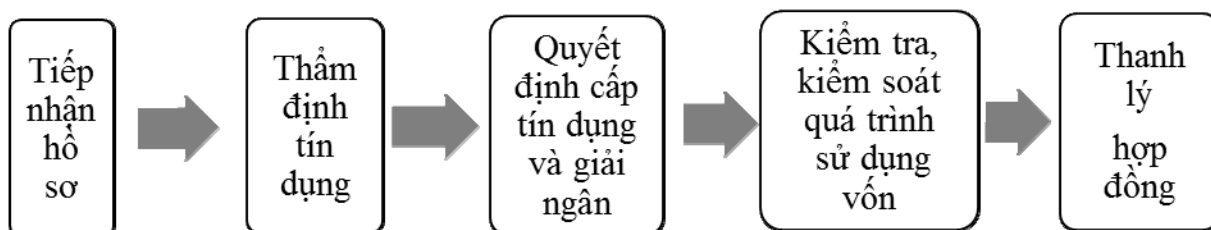


**Hồ sơ kinh tế:** Khách hàng cần cung cấp cho ngân hàng giấy tờ chứng minh thu nhập và mục đích vay vốn của mình. Ngoài ra, khách hàng còn phải lập các tài liệu thuyết minh khoản vay: mức vốn tự có, nhu cầu chi phí,...

**Hồ sơ tài sản đảm bảo:** Nếu ngân hàng thấy cần thiết phải có tài sản thế chấp, vật cầm cố hay cam kết bảo lãnh thì cán bộ tín dụng sẽ có trách nhiệm thông báo với khách hàng. Khi đó, khách hàng cần cung cấp cho ngân hàng giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy tờ chứng minh sở hữu tài sản đảm bảo,...

Ngoài ra, cán bộ cần thu thập nguồn thông tin từ trung tâm thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước (CIC) về người xin vay vốn và thông tin từ đối tác, khách hàng của người xin vay vốn, từ cơ quan thuế, các phương tiện thông tin đại chúng.

## Sơ đồ 2.2 Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam



(Phòng Tín dụng)

### Bước 2: Thẩm định tín dụng:

**Thẩm định phi tài chính:** thẩm định uy tín của khách hàng.

**Thẩm định tài chính:** Thẩm định năng lực tài chính của khách hàng, thẩm định nhu cầu vay vốn của khách hàng phù hợp với pháp luật, thẩm định tài sản đảm bảo (cơ sở pháp lý của TSĐB, giá trị thị trường của TSĐB, tính thanh khoản của TSĐB).

### Bước 3: Quyết định cấp tín dụng và giải ngân:

Nếu từ chối cho khách hàng vay tiền, ngân hàng cần thông báo bằng văn bản ghi rõ lý do từ chối đề nghị vay vốn của khách hàng, chuyển gửi cho khách hàng tránh thắc mắc sau này.

Nếu quyết định cấp tín dụng cho khách hàng, ngân hàng cùng khách hàng sẽ tiến hành ký kết hợp đồng cho vay và hợp đồng đảm bảo tiền vay.

Khách hàng có thể đến ngân hàng làm thủ tục nhận tiền hoặc nhờ ngân hàng chuyển tiền đến nơi bán hàng hóa, dịch vụ mà khách hàng tiêu dùng.

### Bước 4: Kiểm tra, kiểm soát quá trình sử dụng vốn vay:

Cán bộ tín dụng thường xuyên kiểm tra quá trình sử dụng vốn của khách hàng. Nếu thấy sai phạm, cán bộ cần tìm hiểu rõ nguyên nhân và báo ngay lên cấp trên.

**Nguyên nhân khách quan:** Ngân hàng tư vấn cho khách hàng cách giải quyết.



*Nguyên nhân chủ quan:* Ngay lập tức đình chỉ cho vay đối với khách hàng, tìm mọi cách thu hồi nợ, báo thông tin này lên Trung tâm thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước (CIC).

#### **Bước 5: Thanh lý hợp đồng:**

Nếu trong quá trình kiểm tra có thấy sai phạm của khách hàng, ngân hàng phải thanh lý hợp đồng bắt buộc, cố gắng thu hồi cả gốc và lãi.

Nếu không có sai phạm, ngân hàng và khách hàng thanh lý hợp đồng tín dụng mặc nhiên.

Nếu quá thời hạn cho vay, khách hàng chưa trả được hết số gốc và lãi, ngân hàng có thể gia hạn nợ hoặc chuyển nợ quá hạn, tiến hành xử lý nợ quá hạn, thanh lý tài sản đảm bảo, phong tỏa tài khoản tiền gửi khách hàng.

#### **2.2.3. Các hình thức cho vay tiêu dùng áp dụng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

Qua kênh phân phối trực tiếp hoặc dịch vụ ngân hàng trực tuyến E- banking của NHNN&PTNT Việt Nam, NHNN&PTNT Hà Nam đang ngày càng hoàn thiện và đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng của mình để đáp ứng nhu cầu phong phú của các cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn tỉnh.

##### **2.2.3.1. Theo thời hạn cho vay**

#### **Cho vay ngắn hạn:**

#### ***Cho vay thấu chi:***

Cho vay thấu chi là hình thức cấp tín dụng của TCTD cho khách hàng bằng cách cho phép khách hàng chi vượt 1 số tiền nhất định trong tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, đáp ứng nhu cầu cần tiền nóng của khách hàng.

*Tiện ích sản phẩm:* Khách hàng có thể chi tiêu vượt quá số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán tại ngân hàng một số tiền tối đa đã thỏa thuận từ trước với ngân hàng.

Khách hàng chi trả lãi trên số tiền và số ngày thực tế sử dụng

*Đối tượng sử dụng sản phẩm:* Khách hàng là cá nhân người Việt Nam tuổi từ 18 trở lên và không quá 60 tuổi đối với nam, 55 tuổi đối với nữ; có hộ khẩu/ tạm trú cùng địa bàn với chi nhánh cho vay.

*Đặc tính sản phẩm:*

Loại tiền vay: VNĐ

Thời hạn của hạn mức thấu chi: tối đa là 12 tháng

Có thể vay thế chấp hoặc tín chấp (không có tài sản đảm bảo)

Hạn mức cấp tối đa: Đối với thấu chi tín chấp: tối đa 3 lần thu nhập ổn định hàng tháng (khách hàng đã kê khai và chứng minh với ngân hàng từ khi ký kết hợp đồng) và không quá 100 triệu đồng. Đối với thấu chi có TSDB là bất động sản: khách hàng

được thấu chi tối đa 5 lần thu nhập ổn định hàng tháng và không quá 200 triệu đồng. Đối với thấu chi có TSDB là sản phẩm huy động vốn (sổ tiết kiệm, sổ dư tài khoản, giấy tờ có giá ngắn hạn như chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu,...): khách hàng được thấu chi lên đến 100% giá trị sản phẩm huy động vốn.

Phương thức trả nợ: Trả lãi hàng tháng hoặc cuối kì ( trả lãi cuối kì chỉ áp dụng đối với cho vay thấu chi có TSDB là sản phẩm huy động vốn). Trả nợ gốc: Ngân hàng sẽ tự trích số tiền đã thấu chi từ tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng ngay khi tài khoản tiền gửi đó có số dư hoặc vào ngày kết thúc thời hạn của mỗi hạn mức thấu chi, khách hàng sẽ thanh toán toàn bộ số tiền đã thấu chi.

Lãi suất- phí: Theo quy định của NHNN&PTNT Việt Nam từng thời kì.

Thủ tục hồ sơ đặc trưng: Giấy đề nghị cấp hạn mức thấu chi (theo mẫu); Giấy đề nghị trích tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng (theo mẫu); Giấy tờ chứng minh nhân thân như CMND, hộ khẩu/ giấy tạm trú,...; Giấy tờ liên quan đến TSDB (bản chính); Giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập ổn định;...

***Cho vay cầm cố giấy tờ có giá:***

Cho vay cầm cố bằng giấy tờ có giá là sản phẩm tín dụng của ngân hàng dành cho khách hàng là người sở hữu hợp pháp tài sản cầm cố là các giấy tờ có giá, đang có nhu cầu vay vốn phục vụ nhu cầu đời sống.

*Tiện ích sản phẩm:* Thủ tục nhanh chóng nhanh chóng giúp khách hàng có được nguồn tài chính đáp ứng nhu cầu tiêu dùng kịp thời

*Đối tượng sử dụng sản phẩm:* Cá nhân là công dân Việt Nam

*Đặc tính sản phẩm:*

Giấy tờ có giá được cầm cố: phát hành hợp pháp, được phép chuyển nhượng bao gồm sổ tiết kiệm, kỳ phiếu do các NHTM phát hành; tín phiếu kho bạc, trái phiếu kho bạc, công trái; cổ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ quỹ do các doanh nghiệp phát hành.

Đồng tiền cho vay: VND

Thời gian cho vay: không vượt quá thời hạn thanh toán còn lại của giấy tờ có giá. Với cổ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ quỹ đã niêm yết: không quá 06 tháng.

Mức cho vay: tối đa bằng giá gốc cộng lãi trừ đi lãi phải trả trong thời gian vay vốn; tối đa bằng 50% thị giá tại thời điểm cho vay đối với chứng khoán niêm yết; tối đa 50% giá trị cổ phiếu do công ty nhà nước phát hành lần đầu, công ty cổ phần phát hành tăng vốn và không vượt quá 75% giá trị tài sản đảm bảo; bằng chênh lệch giữa giá đầu giá bình quân và giá ưu đãi khi người lao động mua cổ phiếu ưu đãi do công ty nhà nước phát hành lần đầu .

Bảo đảm tiền vay: bảo đảm bằng giá trị giấy tờ có giá, tỷ lệ do Thống đốc NHNN quy định trong từng thời kỳ.

Trả nợ gốc và lãi: trả nợ một lần và nhận lại giấy tờ có giá

Trả trước hạn: Trong thời hạn vay nếu giá chứng khoán nhận cầm cố giảm còn 60% so với giá khi nhận cầm cố thì chậm nhất sau 2 ngày làm việc khách hàng phải bổ sung tài sản hoặc đảm bảo hoặc ngân hàng thu nợ trước hạn (thỏa thuận ghi rõ trong hợp đồng).

Lãi suất: cố định và thả nổi.

Thủ tục hồ sơ: Giấy đề nghị vay vốn (theo mẫu); Hồ sơ pháp lý: CMND, hộ khẩu/ tạm trú của người vay hoặc bên bảo lãnh; Tài liệu liên quan đến giấy tờ có giá cầm cố (bản chính),...

### ***Cho vay mua phương tiện đi lại ngắn hạn***

NHNN&PTNT Hà Nam cung cấp sản phẩm tín dụng "cho vay mua phương tiện đi lại" tới khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình có nhu cầu vay vốn để mua ô tô, xe máy hay các loại phương tiện đi lại khác.

*Tiện ích sản phẩm:* hỗ trợ khách hàng có nguồn tài chính kịp thời để mua sắm phương tiện đi lại.

*Đối tượng sử dụng sản phẩm:* Cá nhân người Việt Nam từ 18 tuổi trở lên.

*Đặc tính của sản phẩm:*

Loại tiền vay: VND.

Thời gian cho vay: Đối với cho vay mua phương tiện đi lại ngắn hạn, thời gian cho vay là không quá 12 tháng và phương tiện đi lại có giá trị nhỏ hơn 150 triệu.

Mức cho vay: thỏa thuận, không quá 85% tổng chi phí.

Lãi suất: cố định và thả nổi.

Bảo đảm tiền vay: có/không có đảm bảo bằng tài sản; bảo lãnh của bên thứ ba.

Giải ngân: một lần.

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

### ***Cho vay phát hành thẻ tín dụng***

NHNN&PTNT Hà Nam cung cấp sản phẩm “Cho vay phát hành thẻ tín dụng” cho khách hàng cá nhân với hạn mức tối đa lên đến 100.000.000đ (chỉ áp dụng đối với chủ thẻ VIP hạng bạc và hạng vàng)

*Tiện ích sản phẩm:* Chủ thẻ VIP có thể vay tiền để đáp ứng ngay nhu cầu tiêu dùng của mình trong thời gian ngắn hạn.

*Đối tượng sử dụng sản phẩm:* Là khách hàng của NHNN&PTNT Hà Nam sở hữu thẻ VIP hạng bạc và hạng vàng.

#### ***Đặc tính của sản phẩm***

Loại tiền vay: VND.

Thời gian cho vay: Tối đa 12 tháng.

Mức cho vay: 80% số tiền chi tiêu trên thẻ; Tối đa 100.000.000 đối với thẻ vàng, 50.000.000 đối với thẻ chuẩn, không quá 30.000.000 VND với thẻ tín dụng nội địa.

Lãi suất: cố định và thả nổi.

Bảo đảm tiền vay: Ký quỹ bằng tiền mặt, sổ tiết kiệm hoặc chứng từ có giá do Agribank phát hành hoặc được cấp tín chấp tùy theo đối tượng.

Giải ngân: một lần hoặc nhiều lần theo số tiền khách hàng sử dụng.

Trả nợ gốc và lãi vốn vay: Thanh toán hàng tháng tối thiểu 20% số tiền chi tiêu trên thẻ theo Bảng liệt kê giao dịch hàng tháng. Số tiền chi tiêu trên thẻ không được trừ vào số tiền đã ký quỹ.

Phạt quá hạn: lãi suất quá hạn 150% lãi suất trong hạn.

### **Cho vay trung và dài hạn**

#### ***Cho vay xây dựng mới, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư***

NHNN&PTNT Hà Nam hỗ trợ chi phí xây dựng, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà đối với khách hàng là hộ gia đình hoặc cá nhân người Việt Nam có quyền sử dụng đất hợp pháp, có nhà không thuộc diện cấm cải tạo, cấm xây dựng lại, phù hợp với quy hoạch, có giấy phép xây dựng và cá nhân là người Việt Nam định cư ở nước ngoài được phép mua nhà đất theo quy định tại nghị định số 81/2001/NĐ- CP ngày 5/11/2001

*Tiện ích sản phẩm:* Khách hàng được đáp ứng nhanh chóng nguồn vốn thiếu hụt để xây mới, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở và có thể sử dụng công trình đó làm tài sản đảm bảo.

*Đối tượng sử dụng sản phẩm:* Hộ gia đình hoặc cá nhân là công dân Việt Nam, từ 20 tuổi trở lên, sinh sống tại Việt Nam hoặc định cư ở nước ngoài được phép mua nhà đất theo quy định tại nghị định số 81/2001/NĐ- CP ngày 5/11/2001.

*Đặc tính của sản phẩm:*

Loại tiền vay: VND

Thời hạn cho vay: không vượt quá 15 năm.

Thời gian ân hạn: không vượt quá 3 năm.

Mức cho vay: tối đa 85% tổng nhu cầu vốn theo dự toán hoặc tổng giá trị hợp đồng mua bán nhà nhưng không vượt quá 75% giá trị tài sản đảm bảo.

Lãi suất: cố định và thả nổi. Lãi quá hạn tối đa 150% lãi trong hạn

Bảo đảm tiền vay: có đảm bảo bằng tài sản hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

Giải ngân: một lần hoặc nhiều lần.

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

Thủ tục hồ sơ: Giấy đề nghị vay vốn (theo mẫu); Hồ sơ pháp lý: CMND, hộ khẩu/ tạm trú, giấy đăng ký kết hôn/ xác nhận độc thân,... của người vay, vợ/ chồng và bên bảo lãnh (nếu có); Tài liệu chứng minh mục đích sử dụng vốn: Giấy tờ nhà, đất dự định mua, giấy thỏa thuận hoặc hợp đồng mua bán nhà do 2 bên mua bán lập, giấy đặt cọc, biên lai nộp tiền, hợp đồng xây dựng,...

***Cho vay hỗ trợ du học***

Cho vay hỗ trợ du học là sản phẩm của NHNN&PTNT Hà Nam cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng chi phí cho sinh hoạt và học tập ở nước ngoài của con em mình.

*Tiện ích sản phẩm:* Giúp khách hàng chuẩn bị đầy đủ nguồn tài chính kịp thời đáp ứng nhu cầu học tập tại nước ngoài cho con em mình.

*Đối tượng sử dụng sản phẩm:*

Khách hàng là cá nhân người Việt Nam, có quan hệ thân nhân với du học sinh, có nhu cầu cho thân nhân đi du học tại nước ngoài.

Có hộ khẩu/ tạm trú trên địa bàn tỉnh Hà Nam

Từ 18 tuổi trở lên và khi kết thúc khoản vay, khách hàng không quá 60 tuổi đối với Nam và 55 tuổi đối với Nữ.

*Đặc tính của sản phẩm*

Loại tiền vay: VND, ngoại tệ.

Thời gian cho vay: ngắn, trung, dài hạn.

Mức cho vay: thỏa thuận, không quá 85% chi phí du học của du học sinh.

Lãi suất: cố định và thả nổi.

Bảo đảm tiền vay: đảm bảo bằng tiền mặt, sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá, bất động sản thuộc sở hữu hợp pháp của khách hàng hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

Giải ngân: một lần hoặc nhiều lần.

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

***Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình***

Sản phẩm tín dụng "cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình" được NHNN&PTNT Hà Nam gửi tới 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.

*Tiện ích sản phẩm:* Khách hàng có thể sử dụng ngay sản phẩm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình để nâng cao đời sống gia đình nhanh chóng mà không cần chờ đợi cho đến khi tích lũy được đủ tiền.

*Đối tượng sử dụng sản phẩm:* Khách hàng là hộ gia đình và cá nhân người Việt Nam từ 18 tuổi trở lên, đủ khả năng tài chính trả nợ cho khoản tiêu dùng mua sắm đã vay của ngân hàng.

*Đặc tính của sản phẩm:*

Loại tiền vay: VND

Thời gian cho vay: tối đa 60 tháng.

Mức cho vay: tối đa 80% chi phí.

Lãi suất: cố định và thả nổi; lãi suất quá hạn tối đa 150% lãi suất trong hạn.

Bảo đảm tiền vay: có đảm bảo bằng tài sản hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

Giải ngân: một lần hoặc nhiều lần.

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

***Cho vay mua phương tiện đi lại dài hạn***

Tương tự như cho vay mua phương tiện đi lại nhưng thời gian cho vay là không quá 60 tháng và phương tiện đi lại có giá trị trên 150 triệu.

***Các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác***

*Tiện ích sản phẩm:* Khách hàng có được ngày nguồn tài chính đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng như chi tiêu cho y tế, du lịch,... Thời gian cho vay nhanh chóng, thủ tục vay đơn giản.

*Đối tượng sử dụng sản phẩm:* Cá nhân người Việt Nam hiện đang sinh sống hoạt động và cư trú hợp pháp trên lãnh thổ Việt Nam.

*Đặc tính của sản phẩm:*

Loại tiền vay: VNĐ

Thời gian vay: Tối đa 60 tháng

Mức cho vay: Tùy theo nhu cầu vay vốn của khách hàng nhưng tối đa không vượt quá 70% giá trị TSĐB.

Bảo đảm tiền vay: TSDB thuộc sở hữu hợp pháp, hợp lệ của khách hàng vay hoặc tài sản bảo lãnh của bên thứ ba.

Phương thức trả nợ: Trả lãi hàng tháng, trả nợ gốc hàng tháng hoặc hàng quý.

Lãi suất: Theo quy định hiện hành của NHNN từng thời kì.

#### 2.2.3.2. Theo mục đích sử dụng tiền vay của khách hàng

##### **Cho vay tiêu dùng cư trú:**

Cho vay xây dựng mới, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư

##### **Cho vay tiêu dùng phi cư trú:**

Cho vay thấu chi

Cho vay cầm cố giấy tờ có giá

Cho vay mua phương tiện đi lại ngắn hạn

Cho vay phát hành thẻ tín dụng

Cho vay hỗ trợ du học

Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình

Cho vay mua phương tiện đi lại dài hạn

Các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác (y tế, du lịch,...)

#### 2.2.3.3. Theo mức độ tín nhiệm:

##### **Cho vay tiêu dùng không có TSDB**

*Đối tượng vay vốn:* Chủ yếu là cán bộ công nhân viên chức có thu nhập ổn định như: cán bộ, công nhân, công chức, viên chức, giáo viên là công dân Việt Nam có đủ năng lực pháp luật và hành vi dân sự. Cụ thể:

Cán bộ công nhân viên hiện đang công tác tại các đơn vị sản xuất kinh doanh (Các doanh nghiệp nhà nước, các công ty cổ phần nhà nước).

Cán bộ nhân viên hiện đang công tác tại các đơn vị hành chính sự nghiệp (trường học, bệnh viện)

Cán bộ nhân viên hiện đang công tác tại các đơn vị an ninh, quốc phòng và các cán bộ nhân viên thuộc các tổ chức khác do phòng tín dụng nơi cho vay xem xét quyết định và chịu trách nhiệm.

*Hồ sơ vay vốn bao gồm:*

Giấy đề nghị vay vốn sinh hoạt tiêu dùng

Thư bảo lãnh hoặc thư cam kết của thủ trưởng đơn vị

Giấy tờ chứng minh việc làm, mức thu nhập của cán bộ công nhân viên như: hợp đồng lao động, quyết định bổ nhiệm, nâng bậc lương, bảng lương (bản sao)

Hộ khẩu, CMND của khách hàng

*Đặc tính của sản phẩm:*

Mức cho vay: phù hợp với nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng.



Thời hạn cho vay: phù hợp với nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng.

Lãi suất: được áp dụng theo biểu lãi suất cho vay do NHNN&PTNT Việt Nam ban hành trong từng thời kì.

#### **Cho vay tiêu dùng có TSDB**

*Đối tượng vay vốn:* Cá nhân là công dân Việt Nam có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.

*Hồ sơ xin vay vốn bao gồm:*

Đơn xin vay vốn và bản khai tình hình tài chính, nguồn trả nợ vay (theo mẫu)

Đơn xin xác nhận tình trạng nhà.

Hồ sơ thân nhân người vay, chủ sở hữu tài sản thế chấp: CMND, hộ khẩu/ thường trú/ tạm trú.

Hồ sơ tài sản thế chấp

Giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay

Giấy tờ chứng minh nghề nghiệp, thu nhập.

*Đặc tính của sản phẩm:*

Mức cho vay: phù hợp với nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng nhưng không vượt quá 70% giá trị TSDB.

#### ***2.2.4. Các phương thức cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam***

**Cho vay từng lần:** Mỗi lần vay vốn, khách hàng và NHNN&PTNT Hà Nam thực hiện thủ tục vay vốn cần thiết và kí kết hợp đồng tín dụng.

**Cho vay theo hạn mức tín dụng:** Ngân hàng và khách hàng xác định, thỏa thuận một hạn mức cho vay duy trì trong một khoảng thời gian nhất định.

**Cho vay theo hạn mức thấu chi:** Ngân hàng kí hợp đồng tín dụng với khách hàng dưới hình thức hợp đồng hạn mức thấu chi chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng mở tại ngân hàng.

#### ***2.2.5. Điều kiện cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam***

Đối với khách hàng có nhu cầu xin vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam, khách hàng cần có đủ những điều kiện sau:

- Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.
- Có mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp (không sử dụng tiền vay vào những nhu cầu mua sắm, đầu tư trái với quy định của pháp luật).

- Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết:
- + Đối với cho vay để sản xuất, kinh doanh, dịch vụ thì người vay phải có khả năng về vốn, tài sản để đảm bảo hoạt động thường xuyên và thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của khách hàng đó.
- + Đối với cho vay phục vụ đời sống cá nhân thì khách hàng phải có nguồn thu nhập ổn định hoặc nguồn thu khác đủ để trả nợ gốc và lãi.
- Có dự án đầu tư, phương án sản xuất, kinh doanh dịch vụ khả thi hoặc có dự án đầu tư, phương án phục vụ đời sống khả thi và hợp pháp.
- Thực hiện các quy định về đảm bảo tiền vay theo quy định của Chính phủ, hướng dẫn của NHNN và hướng dẫn của NHNN&PTNT Việt Nam.
- Đối với cá nhân vay vốn thì phải là người thường trú hoặc tạm trú dài hạn tại địa bàn tỉnh Hà Nam.

## **2.2.6. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

### **2.2.6.1. Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

**Bảng 2.4 Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam trong các năm 2010- 2012**

Đơn vị tính: người

| Tiêu thức                               | Số lượng |          |          | Chênh lệch |           |           |           |
|---|----------|----------|----------|------------|-----------|-----------|-----------|
|   | Năm 2010 | Năm 2011 | Năm 2012 | 2011/2010  |           | 2012/2011 |           |
|   |          |          |          | Tương đối  | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối |
| <b>Tổng số khách hàng của chi nhánh</b> | 2986     | 3514     | 3873     | 528        | 17,68     | 359       | 10,22     |
| Khách hàng vay tiêu dùng                | 621      | 846      | 996      | 225        | 36,23     | 150       | 17,73     |
| Khách hàng hộ gia đình                  | 431      | 472      | 553      | 41         | 9,51      | 81        | 17,16     |
| Khách hàng cá nhân                      | 190      | 374      | 443      | 184        | 96,84     | 69        | 18,45     |

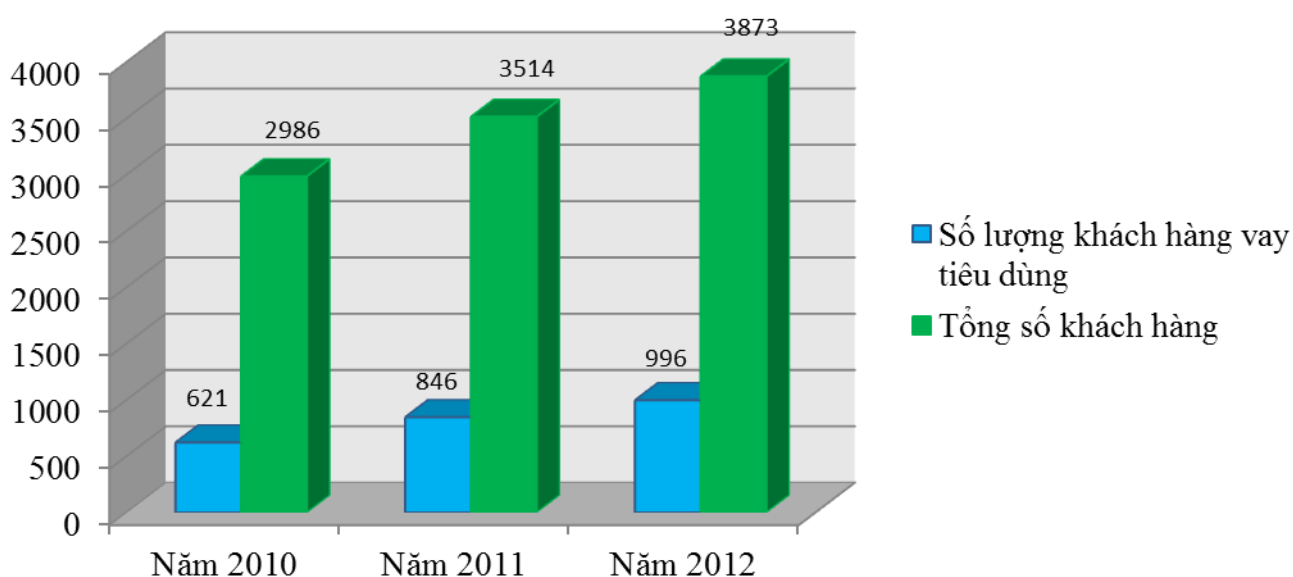
(Nguồn: Báo cáo hoạt động cho vay tiêu dùng năm 2010-2012)

Số lượng khách hàng vay tiêu dùng chiếm tỉ trọng thấp trên tổng số lượng khách hàng vay của ngân hàng (chỉ chiếm dưới 26%) nhưng có xu hướng tăng qua các năm 2010, 2011 và 2012. Năm 2010, số lượng khách hàng vay tiêu dùng chỉ dừng ở con số 621 người. Đến năm 2011, con số này là 846 người, tăng 225 người so với năm 2010 (tương ứng tăng 36,23%). Số lượng khách hàng vay tiêu dùng năm 2012 tiếp tục tăng

lên là 996 người, tăng 17,73% so với năm 2011. Điều này phản ánh hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng ngày càng được mở rộng và phát triển.

Trong đó, cụ thể, khách hàng hộ gia đình vay tiêu dùng năm 2010 là 431 người, năm 2011 là 472 người, tăng 41 người so với năm 2010, tương ứng tăng 9,51%. Năm 2010, số lượng hộ gia đình cho vay tiêu dùng là 553 người, tăng 17,16% so với năm 2011. Khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng nhỏ hơn trên tổng khách hàng vay tiêu dùng. Năm 2011, con số này là 374 người, tăng 184 người so với năm 2010, tương ứng tăng 96,84%. Năm 2012, số lượng khách hàng cá nhân vay tiêu dùng là 443 người, tăng 69 người, tương ứng tăng 18,45% so với năm 2011. Sở dĩ, số lượng khách hàng hộ gia đình luôn chiếm tỉ trọng cao hơn khách hàng cá nhân là do ngân hàng luôn muốn đảm bảo nguồn vốn đã giải ngân của mình. Khi cho hộ gia đình vay, ngân hàng yêu cầu đại diện (tức chủ hộ) phải liệt kê danh sách những người thừa kế và giấy tờ chứng minh. Khi chủ hộ không có khả năng trả nợ, việc trả nợ sẽ được chuyển cho người thừa kế. Vì vậy, việc cho hộ gia đình vay sẽ ít rủi ro hơn khi cho một cá nhân vay vốn. Ngoài ra, nhu cầu tiêu dùng của hộ gia đình thường nhiều hơn một cá nhân. Điều này dẫn đến số lượng khách hàng hộ gia đình luôn chiếm tỉ trọng cao hơn khách hàng cá nhân.

**Biểu đồ 2.3 Số lượng khách hàng các năm 2010, 2011 và 2012**



#### 2.2.6.2. Doanh số cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam

Doanh số cho vay tiêu dùng phản ánh tất cả các khoản cho vay tiêu dùng mà ngân hàng đã giải ngân, không kể món vay đó đã thu hồi hay chưa thu hồi. Dưới đây là doanh số cho vay của chi nhánh trong ba năm 2010- 2011- 2012.

**Bảng 2.5 Doanh số cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam  
trong các năm 2010- 2012**

Đơn vị: triệu đồng

| Chỉ tiêu                               | Số tiền          |                  |                  | Chênh lệch     |               |                |               |
|--|------------------|------------------|------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|  |                  |                  |                  | 2011/2010      |               | 2012/2011      |               |
|  | Năm 2010         | Năm 2011         | Năm 2012         | Tương đối      | Tuyệt đối (%) | Tương đối      | Tuyệt đối (%) |
| <b>Tổng doanh số cho vay</b>           | <b>2.146.113</b> | <b>2.845.721</b> | <b>3.299.856</b> | <b>699.608</b> | <b>32,60</b>  | <b>454.135</b> | <b>15,96</b>  |
| Doanh số cho vay tiêu dùng             | 102.875          | 166.123          | 218.171          | 63.248         | 61,48         | 52.048         | 31,33         |
| Tỷ trọng trên tổng doanh số (%)        | 4,79             | 5,84             | 6,61             |                |               |                |               |
| <b>Tổng doanh số thu nợ</b>            | <b>1.718.043</b> | <b>2.172.930</b> | <b>2.684.209</b> | <b>454.887</b> | <b>26,48</b>  | <b>511.279</b> | <b>23,53</b>  |
| Doanh số thu nợ CVTD                   | 82.118           | 115.875          | 145.982          | 33.757         | 41,11         | 30.107         | 25,98         |
| Tỷ trọng trên tổng doanh số thu nợ (%) | 4,78             | 5,33             | 5,44             |                |               |                |               |

*(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh giai đoạn 2010- 2012)*

Nhìn vào bảng số liệu ta thấy hoạt động cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng. Năm 2010, doanh số cho vay tiêu dùng đạt 102.875 triệu đồng, chiếm 4,79% tổng doanh số cho vay. Cao nhất là năm 2012, doanh số cho vay tiêu dùng là 218.171 triệu đồng, chiếm 6,61% tổng dư nợ.

Doanh số cho vay tiêu dùng tăng rõ rệt qua các năm. Cụ thể: Năm 2011, doanh số cho vay tiêu dùng là 166.123 triệu đồng, tăng 63.248 triệu đồng so với năm 2010, tốc độ tăng là 61,48%. Doanh số cho vay tiêu dùng năm 2012 là 218.171 triệu đồng, tăng 52.048 triệu đồng, tương ứng tăng 32,62% so với năm 2011. Mức tăng khá cao qua các năm chứng tỏ ngân hàng luôn chú trọng mở rộng và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, tập trung thu hút cho vay đối với khách hàng là cá nhân. Mặt khác, mức sống của người dân trên địa bàn tỉnh Hà Nam ngày càng được cải thiện và nâng cao, kéo theo sự tăng lên của các nhu cầu tiêu dùng, mua sắm. Khi có nguồn thu nhập ổn định, người dân không còn ngần ngại khi vay tiền ngân hàng để phục vụ cho nhu cầu của họ trong hiện tại và yên tâm hơn về khả năng trả nợ của mình trong tương lai. Đây cũng là lý do khiến hoạt động cho vay tiêu dùng của NHNN&PTNT Hà Nam ngày càng phát triển.

Cùng với sự gia tăng của doanh số cho vay tiêu dùng, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng cũng tăng lên qua các năm 2010, 2011 và 2012. Năm 2011, doanh số thu nợ này là 115.875 triệu đồng, tăng 33.757 triệu đồng so với năm 2010. Tốc độ tăng là

41,11%. Tuy nhiên, mức tăng giảm mạnh vào năm 2012 khi doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng là 145.982 triệu đồng, chỉ tăng 30.107 đồng, tương ứng tăng 25,98% so với năm 2011. Điều này là dấu hiệu ban đầu của rủi ro trong cho vay tiêu dùng. Ngân hàng đẩy mạnh cho vay tiêu dùng, áp dụng những điều kiện nói lỏng hơn trước đây kèm theo lãi suất cho vay hấp dẫn đã khiến cho dư nợ cho vay tiêu dùng tăng cao. Trong 6 tháng đầu năm 2012, Ngân hàng Nhà nước không chế lãi suất cho vay của các NH ở mức 14%/năm. Các NHTM áp dụng lãi suất cho vay tiêu dùng ở mức 12%- 14%/năm. Tuy nhiên, để có thể “chiêu dụ” khách hàng, các ngân hàng đã đưa ra chương trình cho vay tiêu dùng với lãi suất chỉ 0- 8%/năm trong thời gian đầu giải ngân, nhưng những tháng sau đó áp dụng lãi suất 12 – 14%/năm, khiến nhiều khách hàng gặp nhiều khó khăn khi trả gốc và lãi hàng kì. Đây chính là nguyên nhân khiến cho mức tăng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng năm 2012 giảm so với năm 2011.

Để ngăn chặn tỷ lệ nợ xấu trong cho vay tiêu dùng tăng cao dẫn đến rủi ro đáng tiếc, Ngân hàng Nhà nước đã cảnh báo các ngân hàng thương mại về việc đẩy mạnh cho vay tiêu dùng. Cụ thể, Ngân hàng Nhà nước đã có Công văn số 5461/NHNN-TTGSNH ngày 30/07/2013 gửi Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố về việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại các phòng giao dịch, chi nhánh, điểm giới thiệu dịch vụ của các tổ chức tín dụng có hoạt động cho vay tiêu dùng trên địa bàn. Công văn quy định, các phòng giao dịch, chi nhánh giới thiệu dịch vụ của tổ chức tín dụng phải công khai biểu lãi suất chi tiết áp dụng cho từng nhóm sản phẩm, từng loại sản phẩm cho vay. Với các trường hợp sai phạm bị phát hiện, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố phối hợp với cơ quan thanh tra, giám sát của Ngân hàng Nhà nước xử lý nghiêm để đảm bảo hoạt động cho vay tiêu dùng đúng quy định pháp luật hiện hành, bảo vệ quyền lợi của khách hàng cũng như hạn chế rủi ro nợ xấu.

#### *2.2.6.3. Dư nợ cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam*

Dư nợ cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền ngân hàng cung cấp cho hoạt động cho vay đối với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình tại một thời điểm xác định. Dư nợ cho thấy sự tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng cung ứng dịch vụ. Dư nợ cao thể hiện mức độ phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng cao và uy tín của ngân hàng được đánh giá tốt.

Cùng với sự gia tăng của tổng dư nợ cho vay, dư nợ cho vay tiêu dùng của NHNN&PTNT Hà Nam cũng tăng lên qua các năm 2010, 2011 và 2012 thậm chí tăng cao. Năm 2011, dư nợ cho vay tiêu dùng là 149.123 triệu đồng, tăng 50,248 triệu đồng so với năm 2010, tỷ lệ tăng là 50,82%. Đến năm 2012, dư nợ cho vay tiêu dùng tiếp tục tăng đạt mức 221.312 triệu đồng, tăng 48,41% tương ứng tăng 72,189 triệu đồng so với năm 2011. Có thể thấy, mức tăng của dư nợ cho vay tiêu dùng khá ổn định, xấp xỉ

50%. Đây là một con số lớn phản ánh sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Chứng tỏ, ngân hàng đang có những quyết sách đúng đắn để mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng của mình.

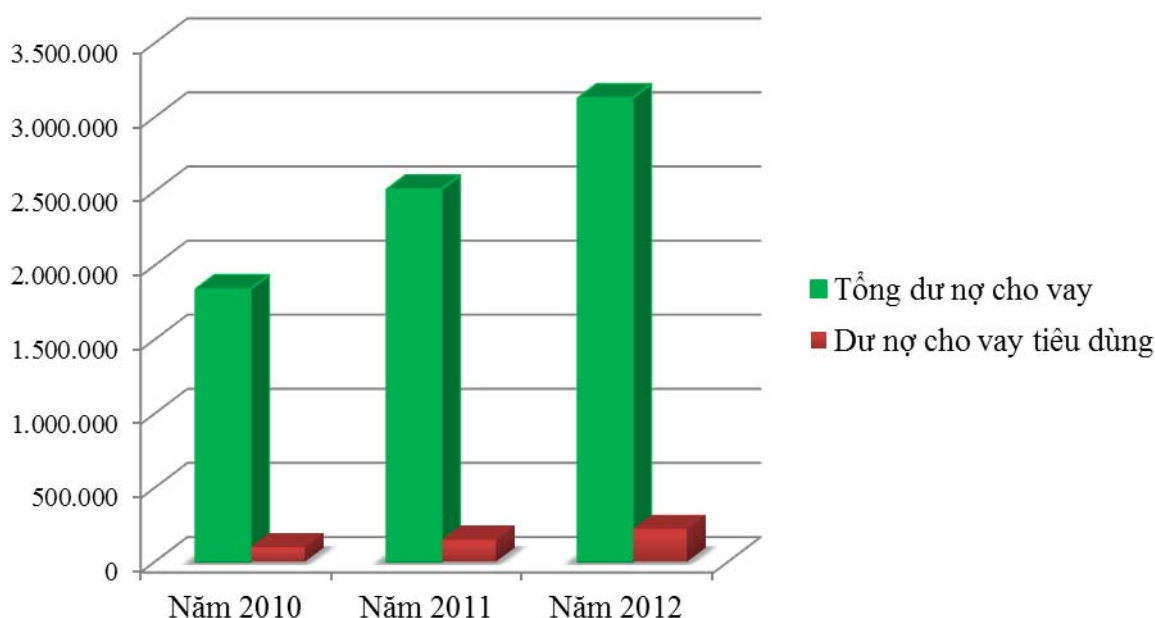
**Bảng 2.6 Dư nợ cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam trong các năm 2010- 2012**

Đơn vị tính: triệu đồng

| Chỉ tiêu                     | Số tiền          |                  |                  | Chênh lệch     |               |                |               |
|------------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|                              |                  |                  |                  | 2011/2010      |               | 2012/2011      |               |
|                              | Năm 2010         | Năm 2011         | Năm 2012         | Tương đối      | Tuyệt đối (%) | Tương đối      | Tuyệt đối (%) |
| <b>Tổng dư nợ cho vay</b>    | <b>1.839.333</b> | <b>2.512.124</b> | <b>3.127.771</b> | <b>672.791</b> | <b>36,58</b>  | <b>615.647</b> | <b>24,51</b>  |
| Dư nợ cho vay tiêu dùng      | 98.875           | 149.123          | 221.312          | 50.248         | 50,82         | 72.189         | 48,41         |
| Tỷ trọng trên tổng dư nợ (%) | 5,38             | 5,94             | 7,08             |                |               |                |               |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh giai đoạn 2010- 2012)

**Biểu đồ 2.4 Dư nợ CVTD của NHNN&PTNT Hà Nam qua các năm 2010- 2012**



### **Dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn cho vay**

**Bảng 2.7 Dư nợ CVTD theo thời hạn vay các năm 2010- 2012**

Đơn vị tính: triệu đồng

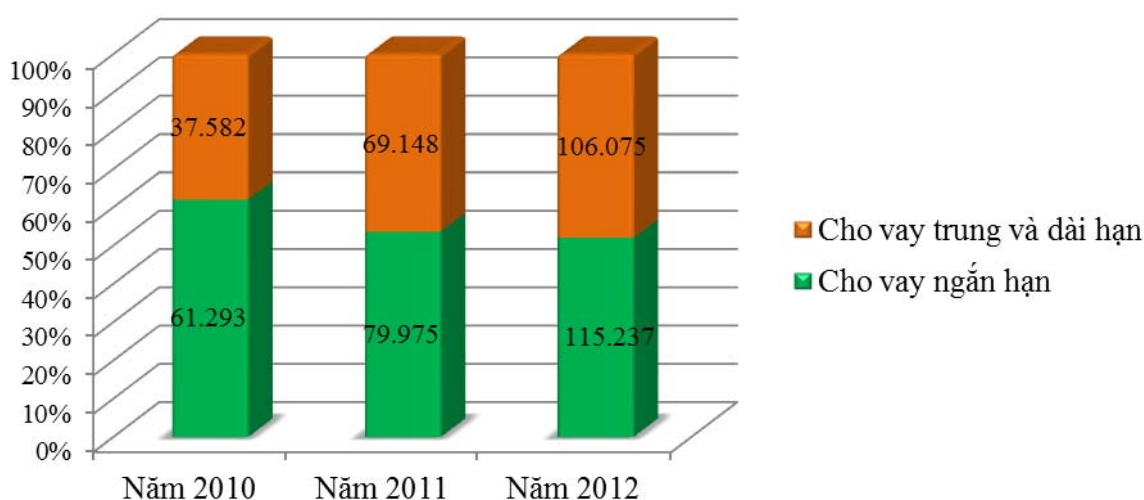
| Chỉ tiêu                 | Số tiền       |                |                | Chênh lệch    |               |               |               |
|--------------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                          |               |                |                | 2011/2010     |               | 2012/2011     |               |
|                          | Năm 2010      | Năm 2011       | Năm 2012       | Tương đối     | Tuyệt đối (%) | Tương đối     | Tuyệt đối (%) |
| <b>Tổng dư nợ CVTD</b>   | <b>98.875</b> | <b>149.123</b> | <b>221.312</b> | <b>50.248</b> | <b>50,82</b>  | <b>72.189</b> | <b>48,41</b>  |
| Cho vay ngắn hạn         | 61.293        | 79.975         | 115.237        | 18.682        | 30,48         | 35.262        | 44,09         |
| Cho vay trung và dài hạn | 37.582        | 69.148         | 106.075        | 31.566        | 83,99         | 36.927        | 53,40         |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh giai đoạn 2010- 2012)

Bảng trên cho thấy trong hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thì cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao hơn so với cho vay trung và dài hạn (chiếm trên 52% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng). Tuy vậy, ngân hàng cũng đang dần quan tâm đến cho vay tiêu dùng trung và dài hạn. Bằng chứng là tỷ trọng cho vay ngắn hạn giảm còn tỷ trọng cho vay trung và dài hạn tăng dần qua các năm 2010, 2011 và 2012.

Cụ thể, năm 2010, cho vay trung và dài hạn chỉ chiếm 38,01% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng nhưng đến năm 2011, con số này đã đạt đến 46,37%. Năm 2012, tỷ trọng cho vay trung và dài hạn cán mốc 47,93% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng.

**Biểu đồ 2.5 Dư nợ CVTD theo thời hạn vay các năm 2010- 2012**



### **Dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm CVTD**

Dựa vào bảng số liệu bên dưới ta thấy, cơ cấu cho vay phân theo sản phẩm cho vay tiêu dùng không đồng đều. Trong đó, dư nợ cho vay mua mới, sửa chữa nhà chiếm tỷ trọng



cao nhất, đạt đến con số 57,45% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2010. Đến năm 2011, dư nợ cho vay tiêu dùng loại này là 95.111 triệu đồng, chiếm 63,78% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, tăng 38.307 triệu đồng, tương ứng tăng 67,44% so với năm 2010. Dư nợ cho vay tiêu dùng mua mới, sửa chữa nhà tiếp tục tăng cao trong năm 2012 lên đến 146.531 triệu đồng, chiếm 66,21% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân là do nhu cầu nhà ở đối với người dân là rất lớn, với tập quán của người Việt Nam “an cư lập nghiệp” nên mọi người đều muốn mua mới hay sửa chữa nhà ở của mình. Trong khi đó, thị trường bất động sản năm 2011, 2012 đóng băng, giá nhà đất ổn định thậm chí xuống thấp càng làm động cơ để người dân mua nhà để ở. Vì thế khiến cho nhu cầu vay vốn hình thức này tăng cao. Ngoài ra, các khoản vốn vay này lại có giá trị cao, lớn hơn các khoản vay của các hình thức cho vay tiêu dùng khác (cho vay thấu chi, cho vay cầm cố GTCG, cho vay mua phương tiện đi lại,...) khiến cho dư nợ cho vay tiêu dùng mua mới, sửa chữa nhà cửa chiếm tỷ trọng cao.

**Bảng 2.8 Dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm CVTD qua các năm 2010- 2012**

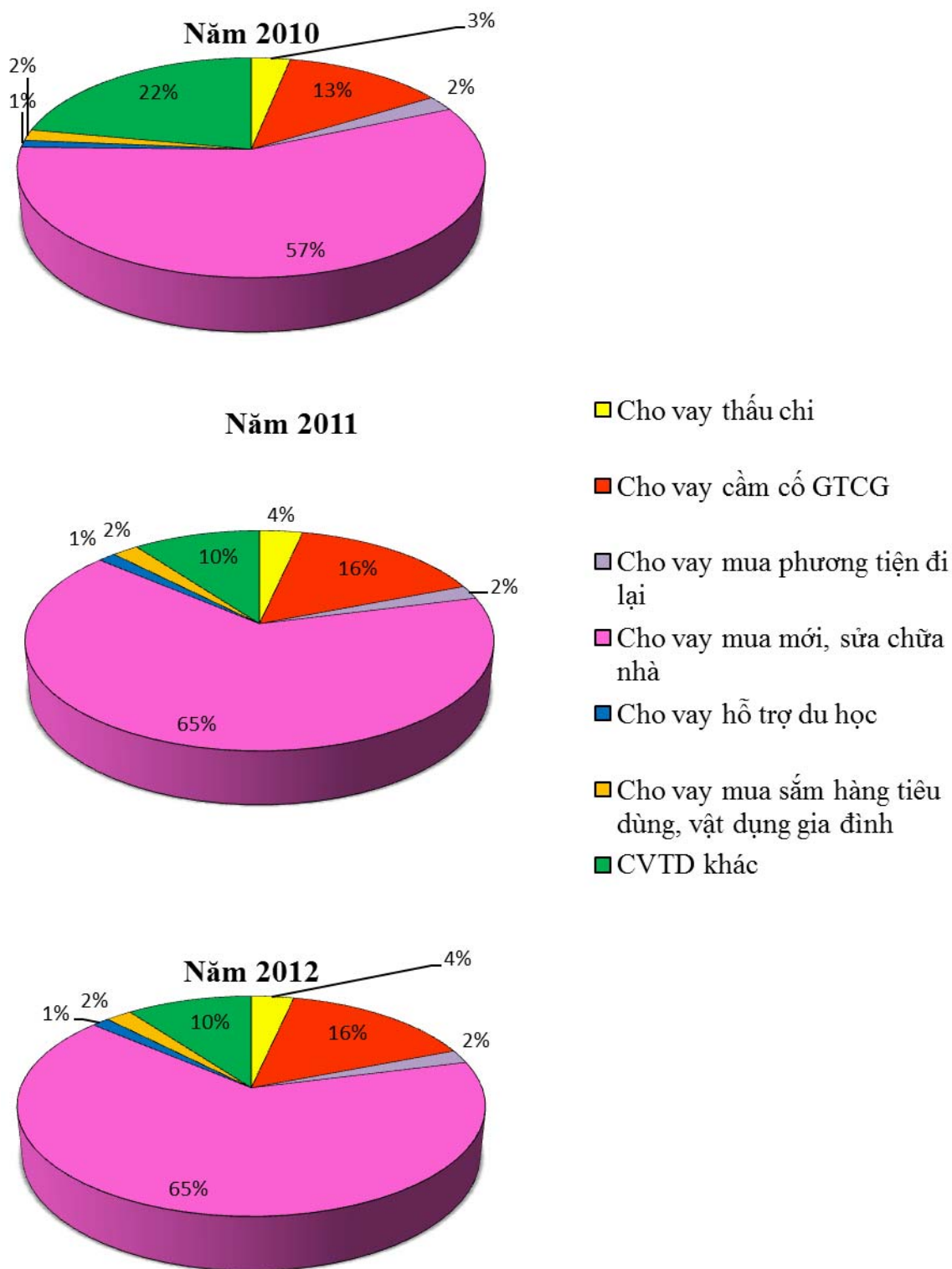
Đơn vị tính: triệu đồng

| Chỉ tiêu  | Số tiền       |                |                | Chênh lệch    |               |               |               |
|---|---------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|   |               |                |                | 2011/2010     |               | 2012/2011     |               |
|   | Năm 2010      | Năm 2011       | Năm 2012       | Tương đối     | Tuyệt đối (%) | Tương đối     | Tuyệt đối (%) |
| <b>Tổng dư nợ CVTD</b>                            | <b>98.875</b> | <b>149.123</b> | <b>221.312</b> | <b>50.248</b> | <b>50,82</b>  | <b>72.189</b> | <b>48,41</b>  |
| Cho vay thấu chi (thẻ)                            | 3.164         | 4.325          | 7.746          | 1.161         | 36,68         | 3.421         | 79,11         |
| Cho vay cầm cố GTCG                               | 13.002        | 22.965         | 35.012         | 9.963         | 76,63         | 12.047        | 52,46         |
| Cho vay mua phương tiện đi lại                    | 2.284         | 2.953          | 4.448          | 669           | 29,27         | 1.496         | 50,66         |
| Cho vay mua mới, sửa chữa nhà                     | 56.804        | 95.111         | 146.531        | 38.307        | 67,44         | 51.420        | 54,06         |
| Cho vay hỗ trợ du học                             | 1.048         | 1.372          | 3.209          | 324           | 30,90         | 1.837         | 133,91        |
| Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình | 1.631         | 2.804          | 4.736          | 1.172         | 71,84         | 1.933         | 68,93         |
| CVTD khác   | 21.990        | 20.967         | 22.839         | -1.023        | -4,65         | 1.873         | 8,93          |

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2010- 2012)

Dư nợ cho vay hỗ trợ du học chiếm tỷ trọng thấp nhất trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, chỉ chiếm dưới 1,5%. Tuy nhiên, dư nợ cho vay hình thức này đang dần được cải thiện và tăng cao. Năm 2010, dư nợ cho vay hỗ trợ du học là 1.048 triệu đồng. Năm 2011, con số này là 1.372 triệu đồng, tăng 30,90% so với năm 2010. Đến năm 2012, con số này tăng vọt lên 3.209 triệu đồng, tăng 1837 triệu đồng, tương ứng tăng 133,91% so với năm 2011.

**Biểu đồ 2.6 Dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm CVTD qua các năm 2010- 2012**



Cho vay tiêu dùng thấu chi được NHNN&PTNT Hà Nam cung cấp từ năm 2009. Qua gần 4 năm, sản phẩm này đang càng trở nên quen thuộc và được ưa chuộng trên

địa bàn tỉnh. Bằng chứng là năm 2010, dư nợ cho vay thấu chi chỉ đạt 3.164 triệu đồng thì sang đến năm 2011, chỉ tiêu này là 4.325 triệu đồng, tăng 1.161 triệu đồng so với năm 2010, tỷ lệ tăng là 36,68%. Năm 2012, dư nợ cho vay thấu chi tăng vọt, cán mốc 7.746 triệu đồng, tăng 3.421 triệu đồng, tương ứng tăng 79,11% so với năm 2011.

Cho vay mua phương tiện đi lại cũng có những tín hiệu khả quan. Năm 2011, dư nợ cho vay mua phương tiện đi lại là 2.953 triệu đồng, tăng 29,27% so với năm 2010 (năm 2010 là 2.284 triệu đồng). Năm 2012, chỉ tiêu này là 4.448 triệu đồng, tăng 1.496 triệu đồng so với năm 2011, tỷ lệ tăng là 50,66%. Nguyên nhân cho sự tăng mạnh này là do nhu cầu đi lại của người dân tăng lên. Mỗi người trong một gia đình đều mong muốn có một phương tiện đi lại riêng để thuận tiện cho việc học tập và làm việc của mình.

Cho vay cầm cố GTCG và cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình có tỷ lệ tăng năm 2012 giảm so với năm 2011. Cụ thể:

Dư nợ cho vay cầm cố GTCG năm 2011 là 22.965 triệu đồng, tăng 9.963 triệu đồng so với năm 2010, tương ứng tăng 76,63%. Nhưng đến năm 2012, dư nợ hình thức cho vay này là 35.012 triệu đồng, tăng 12.047 triệu đồng so với năm 2011, tỷ lệ tăng chỉ đạt 52,46%. Mức tăng này là khá cao là do các GTCG có tính thanh khoản cao và ngân hàng có thể mang những giấy tờ này để chiết khấu tại NHNN nên chúng dễ dàng được ngân hàng chấp nhận cầm cố và cho khách hàng vay.

Năm 2010, dư nợ cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình là 1.631 triệu đồng. Con số này năm 2011 là 2.804 triệu đồng, tăng 71,84% so với năm 2010. Năm 2012, dư nợ hình thức cho vay này là 4.736 triệu đồng, tăng 1.933 triệu đồng, tương ứng tăng 68,93% so với năm 2011. Tỷ lệ tăng giảm nhưng vẫn ở mức cao. Tuy nhiên, tỷ trọng dư nợ cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình rất thấp, chỉ chiếm dưới 2,2% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Điều này là do quy mô của các khoản vay hình thức này khá nhỏ, thường dưới 100 triệu nên dư nợ cho vay không lớn.

#### **Dư nợ cho vay tiêu dùng theo mức độ tín nhiệm**

Hoạt động cho vay nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Trong đó, rủi ro mà ngân hàng quan tâm nhiều nhất đó là rủi ro mất vốn. Vì vậy mà để hạn chế khả năng này xảy ra, đảm bảo an toàn trong kinh doanh, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải có tài sản đảm bảo khi có quan hệ tín dụng với ngân hàng. Tài sản đảm bảo sẽ là nguồn thu nợ sau cùng sau khi các nguồn thu nợ khác (thu từ hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách hàng) không đủ để thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Tỷ lệ cho vay có tài sản đảm bảo và cho vay không có TSDB phụ thuộc vào chính sách tín dụng nới lỏng hay thắt chặt của ngân hàng và mức độ tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng và các đối tác của khách hàng.

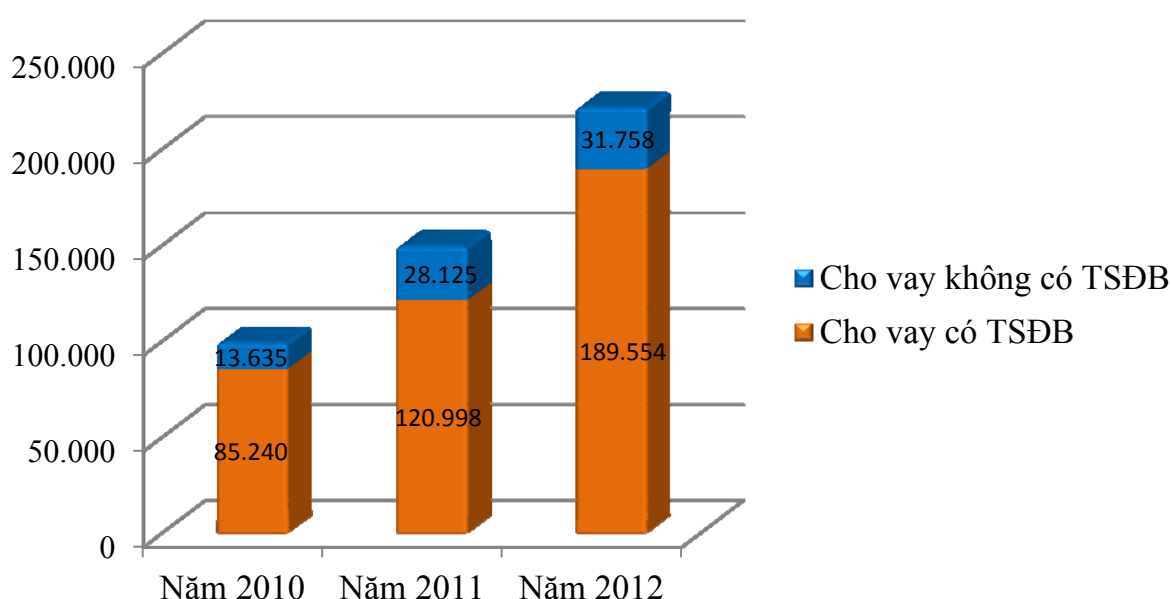
**Bảng 2.9 Dư nợ CVTD theo mức độ tín nhiệm trong các năm 2010- 2012**

Đơn vị tính: triệu đồng

| Chỉ tiêu               | Số tiền       |                |                | Chênh lệch    |               |               |               |
|------------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                        |               |                |                | 2011/2010     |               | 2012/2011     |               |
|                        | Năm 2010      | Năm 2011       | Năm 2012       | Tương đối     | Tuyệt đối (%) | Tương đối     | Tuyệt đối (%) |
| <b>Tổng dư nợ CVTD</b> | <b>98.875</b> | <b>149.123</b> | <b>221.312</b> | <b>50.248</b> | <b>50,82</b>  | <b>72.189</b> | <b>48,41</b>  |
| Cho vay có TSĐB        | 85.240        | 120.998        | 189.554        | 35.758        | 41,95         | 68.555        | 36,17         |
| Cho vay không có TSĐB  | 13.635        | 28.125         | 31.758         | 14.490        | 106,27        | 3.634         | 11,44         |

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2010- 2012)

**Biểu đồ 2.7 Dư nợ CVTD theo mức độ tín nhiệm qua các năm 2010- 2012**



Nhìn vào bảng số liệu và biểu đồ, tại NHNN&PTNT Hà Nam, dư nợ cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng cao, trên 80% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Điều này hoàn toàn hợp lý với chính sách tín dụng thận trọng của ngân hàng. Năm 2010, dư nợ hình thức cho vay này là 85.240 triệu đồng. Năm 2011, chỉ tiêu này là 120.998 triệu đồng, tăng 35.758 triệu đồng so với năm 2010, tỷ lệ tăng là 41,95%. Dư nợ cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo năm 2012 đạt 189.554 triệu đồng, tăng 68.555 triệu đồng, tương ứng tăng 36,17% so với năm 2011.

Cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo được ngân hàng hạn chế để tránh những rủi ro không đáng có. Ngân hàng chỉ ưu tiên giải ngân đối với những khách

hàng đã có quan hệ tín dụng tốt và lâu dài với ngân hàng. Giai đoạn năm 2010- 2011, ngân hàng đã quy định lại những điều kiện và thủ tục cho vay tín chấp đơn giản và dễ dàng hơn. Điều này khiến cho dư nợ cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo năm 2011 tăng vọt từ 13.635 triệu đồng lên 28.125 triệu đồng, tăng 106,27% so với năm 2010. Nhưng với chính sách tín dụng thắt chặt của mình, ngân hàng đã hạn chế tỷ trọng dư nợ hình thức cho vay này ở mức dưới 20% trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Chính vì thế, mặc dù, năm 2012, dư nợ cho vay tiêu dùng tín chấp có tăng nhưng mức tăng nhỏ. Cụ thể: chỉ tiêu này là 31.758 triệu đồng, tăng 3.634 triệu đồng so với năm 2011, tỷ lệ tăng là 11,44%.

#### 2.2.6.4. *Nợ quá hạn và nợ xấu*

Nợ quá hạn là chỉ tiêu biểu thị quan hệ tín dụng ngân hàng không hoàn hảo khi khách hàng vay vốn không thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng đúng hạn. Tỷ lệ nợ quá hạn cao hay thấp cho biết trong 100 đồng tiền tệ mà ngân hàng cho vay thì có bao nhiêu đồng tiền tệ mà ngân hàng có khả năng không thu hồi được, thể hiện quá trình cho vay của ngân hàng có tăng trưởng lành mạnh hay không. Gia tăng nợ quá hạn là điều mà các ngân hàng đều không mong muốn vì nợ quá hạn phát sinh sẽ làm tăng chi phí của Ngân hàng như chi phí đòi nợ, chi phí thanh lý tài sản đảm bảo, chi phí trích lập dự phòng rủi ro, đặc biệt ảnh hưởng quan trọng đến sự an toàn, lành mạnh trong hoạt động và uy tín của ngân hàng. Chính vì thế, các ngân hàng luôn cố gắng duy trì tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu ở mức thấp nhất để đảm bảo an toàn cho vay.

Dựa vào bảng số liệu bên dưới, nợ quá hạn cho vay tiêu dùng đang có xu hướng tăng trong các năm 2010- 2012. Năm 2010, chỉ tiêu này chỉ là 1.846 triệu đồng. Năm 2011, nợ quá hạn hình thức cho vay này là 2.203 triệu đồng, tăng 357 triệu đồng, tức là tăng 19,34% so với năm 2010. Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng năm 2012 là 3.097 triệu đồng, tăng 894 triệu đồng so với năm 2011, tỷ lệ tăng là 40,58%. Tỷ lệ nợ quá hạn tăng là do ngay từ đầu ngân hàng đã không thắt chặt thẩm định về khách hàng, việc kiểm tra sau khi cho vay còn nhiều hạn chế, nhiều khi chỉ mang tính hình thức. Bên cạnh đó còn có các yếu tố tác động khác đến nợ quá hạn như tốc lạm phát tăng cao làm cho chi phí và giá cả leo thang khiến cho kế hoạch chi tiêu, trả nợ của khách hàng gặp nhiều khó khăn. Tuy vậy, tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng luôn nhỏ hơn 2% trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Con số này là chấp nhận được (không quá 5%) nên tình hình nợ quá hạn không đáng lo.

**Bảng 2.10 Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng  
trong các năm 2010- 2012**

Đơn vị tính: triệu đồng

| Chỉ tiêu               | Số tiền          |                  |                  | Chênh lệch     |                     |                |                     |
|------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|---------------------|----------------|---------------------|
|                        |                  |                  |                  | 2011/2010      |                     | 2012/2011      |                     |
|                        | Năm<br>2010      | Năm<br>2011      | Năm<br>2012      | Tương<br>đối   | Tuyệt<br>đối<br>(%) | Tương<br>đối   | Tuyệt<br>đối<br>(%) |
| <b>Tổng dư nợ</b>      | <b>1.839.333</b> | <b>2.512.124</b> | <b>3.127.771</b> | <b>672.791</b> | <b>36,58</b>        | <b>615.647</b> | <b>24,51</b>        |
| Nợ quá hạn             | 90.039           | 121.405          | 165.772          | 31.366         | 34,84               | 44.367         | 36,54               |
| Nợ xấu                 | 17.021           | 19.631           | 47.207           | 2.610          | 15,33               | 27.576         | 140,47              |
| Nợ đã xử lý rủi ro     | 2.951            | 2.189            | -                | -762           | -25,82              | -              | -                   |
| <b>Tổng dư nợ CVTD</b> | <b>98.875</b>    | <b>149.123</b>   | <b>221.312</b>   | <b>50.248</b>  | <b>50,82</b>        | <b>72.189</b>  | <b>48,41</b>        |
| Nợ quá hạn             | 1.846            | 2.203            | 3.097            | 357            | 19,34               | 894            | 40,58               |
| Nợ xấu                 | 712              | 805              | 655              | 93             | 13,06               | -150           | -18,63              |
| Nợ đã xử lý rủi ro     | 97,6             | 82,1             | -                | -16            | -15,88              | -              | -                   |

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2010- 2012)*

Theo số liệu tại bảng trên, ta thấy nợ xấu cho vay tiêu dùng hàng năm của NHNN&PTNT Hà Nam chỉ chiếm dưới 1% trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2010, nợ xấu cho vay tiêu dùng là 712 triệu đồng, chiếm 0,72%. Năm 2011, chỉ tiêu này là 805 triệu đồng, tăng 13,06% so với năm 2010 và chiếm 0,54% trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Nợ xấu cho vay tiêu dùng năm 2012 là 655 triệu đồng, giảm 18,63% so với năm 2011 và tỷ trọng trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng giảm còn 0,3%. Tóm lại, tình hình nợ xấu của ngân hàng đang có rất nhiều tín hiệu khả quan. Điều này là do ngân hàng đã triển khai những biện pháp xử lý nợ như gia hạn nợ, điều chỉnh kỳ hạn trả nợ,... hiệu quả nhằm tối thiểu hóa các khoản nợ này để chuyển về nhóm nợ có khả năng thu hồi cao hơn.



#### 2.2.6.5. Vòng quay vốn tín dụng cho vay tiêu dùng

**Bảng 2.11 Vòng quay vốn tín dụng CVTD trong các năm 2010- 2012**

| Chỉ tiêu                          | Số tiền  |          |          |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|
|                                   | Năm 2010 | Năm 2011 | Năm 2012 |
| Doanh số thu nợ CVTD              | 82.118   | 115.875  | 145.982  |
| Dư nợ CVTD                        | 98.875   | 149.123  | 221.312  |
| Vòng quay vốn tín dụng CVTD (lần) | 0,83     | 0,78     | 0,66     |

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2010- 2012)

Vòng quay vốn tín dụng của ngân hàng chính là tỷ lệ giữa doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Chỉ tiêu này cho ta biết 1 đồng vốn của Ngân hàng trong 1 năm được sử dụng vào mục đích cho vay mấy lần. Vòng quay vốn tín dụng càng cao càng thể hiện được hiệu quả sử dụng vốn của Ngân hàng.

Nhìn vào bảng số liệu, vòng quay vốn tín dụng cho vay tiêu dùng của NHNN&PTNT Hà Nam các năm 2010, 2011 và 2012 lần lượt là 0,83 vòng/năm, 0,78 vòng/năm, 0,66 vòng/năm. Con số này rất thấp và lại có xu hướng giảm qua các năm. Điều này cho thấy, công tác thu hồi nợ và xử lý nợ của ngân hàng chưa thực sự hiệu quả và cần có biện pháp kịp thời để tăng vòng quay vốn cho vay tiêu dùng lên cao, đáp ứng nhu cầu vốn cho khách hàng đi vay tiêu dùng.

#### 2.2.6.6. Thu nhập từ hoạt động CVTD qua các năm 2010- 2012

Chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng là thu nhập từ hoạt động này của ngân hàng. Nó góp phần đánh giá thu nhập và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

**Bảng 2.12 Thu nhập từ hoạt động CVTD qua các năm 2010- 2012**

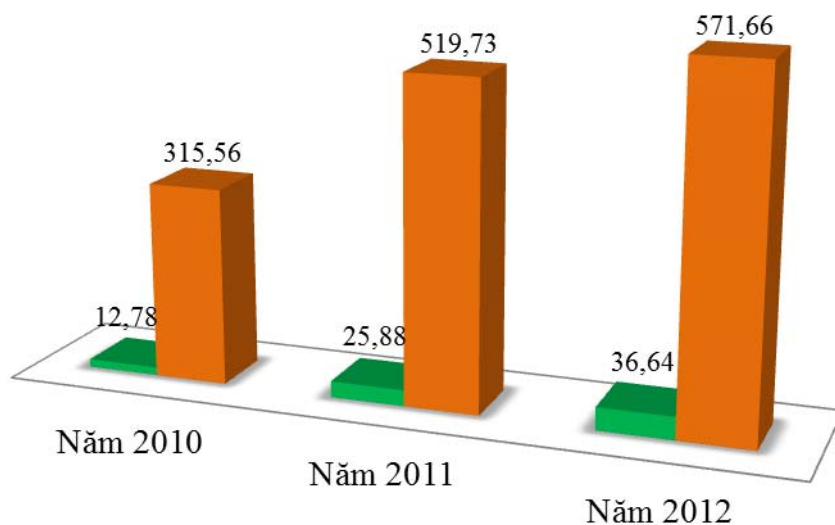
Đơn vị tính: triệu đồng

| Chỉ tiêu                      | Số tiền  |          |          | Chênh lệch |               |           |               |
|-------------------------------|----------|----------|----------|------------|---------------|-----------|---------------|
|                               |          |          |          | 2011/2010  |               | 2012/2011 |               |
|                               | Năm 2010 | Năm 2011 | Năm 2012 | Tương đối  | Tuyệt đối (%) | Tương đối | Tuyệt đối (%) |
| Thu nhập từ hoạt động cho vay | 315,56   | 519,73   | 571,66   | 204,17     | 64,70         | 51,93     | 9,99          |
| Thu nhập từ hoạt động CVTD    | 12,78    | 25,88    | 36,64    | 13,10      | 102,52        | 10,76     | 41,58         |
| Tỷ trọng (%)                  | 4,05     | 4,98     | 6,41     | -          | -             | -         | -             |

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2010- 2012)



**Biểu đồ 2.8 Thu nhập từ hoạt động CVTD qua các năm 2010- 2012**



■ Thu nhập từ hoạt động CVTD    ■ Thu nhập từ hoạt động cho vay

Chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng là thu nhập từ hoạt động này của ngân hàng. Nó góp phần đánh giá thu nhập và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Nhìn vào bảng số liệu ta thấy, thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng nhỏ, dưới 7% trên tổng thu nhập từ hoạt động cho vay. Cụ thể tỷ trọng chỉ tiêu này trên tổng thu nhập từ hoạt động cho vay các năm 2010, 2011 và 2012 lần lượt là 4,05%; 4,98% và 6,41%. Tuy chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng đang có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2010, thu nhập này là 12,78 triệu đồng. Năm 2011, con số này tăng vọt lên 25,88 triệu đồng, tăng 13,10 triệu đồng so với năm 2010, tỷ lệ tăng là 102,52%. Năm 2012, thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng là 36,64 triệu đồng, tăng 10,76 triệu đồng, tương ứng tăng 41,58% so với năm 2011.

### **2.3. Đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

#### **2.3.1. Kết quả đạt được**

NHNN&PTNT Hà Nam đã thực hiện nghiêm túc những quy định, quyết định và văn bản hướng dẫn của NHNN Việt Nam nói chung và NHNN&PTNT Việt Nam nói riêng về nâng cao chất lượng và tăng cường cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân và hộ gia đình. Ngân hàng đã thực hiện rà soát, sàng lọc khách hàng, tiếp tục xây dựng quan hệ tín dụng với những khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh, có phương án vay vốn hiệu quả và kiên quyết từ chối cho vay đối với những khách hàng có những biểu hiện yếu kém về đạo đức cũng như tài chính, những khách hàng đã có lịch sử quan hệ tín dụng xấu với ngân hàng,...

Ngân hàng ngày càng chú trọng đến cho vay khách hàng là cá nhân và hộ gia đình nhằm thực hiện mục tiêu “trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu trên địa bàn tỉnh Hà Nam”. Trong đó, hoạt động cho vay tiêu dùng được ngân hàng ưu tiên hơn cả. Tuy chỉ chiếm tỷ trọng thấp nhưng dư nợ cho vay tiêu dùng trong các năm 2010- 2012 đã có sự tăng trưởng rõ rệt (từ con số 98.875 triệu đồng năm 2010 đã tăng lên 221.312 triệu đồng vào cuối năm 2012). Với sự quan tâm đúng mức của ngân hàng, hoạt động cho vay tiêu dùng đã đạt được rất nhiều thành tựu đáng mừng. Cụ thể:

**Về doanh số cho vay:** Hàng năm, doanh số cho vay tiêu dùng của ngân hàng tăng trưởng ổn định. Sự tăng trưởng về doanh số cho vay cho thấy nhu cầu vay vốn tiêu dùng của người dân trên địa bàn tỉnh Hà Nam ngày càng tăng, đóng góp vào doanh số cho vay nói riêng và tổng tài sản của ngân hàng nói chung. Từ đó, cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng tương đối ổn định.

**Về chất lượng khoản vay:** Công tác thẩm định trước khi cho vay, kiểm tra, kiểm soát và thu hồi vốn sau khi cho vay luôn được ngân hàng chú trọng và triển khai một cách hiệu quả. Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng chỉ chiếm dưới 2% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Tỷ lệ nợ xấu chiếm không quá 1% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Con số này không vượt quá tỷ lệ cho phép chung của toàn ngành. Hơn thế nữa, hoạt động cho vay tiêu dùng được đánh giá là hoạt động có mức độ an toàn cao trong các hoạt động cho vay của ngân hàng do món vay có quy mô nhỏ, cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo chiếm trên 80% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng.

**Về tỷ lệ sinh lời của cho vay tiêu dùng:** Như phân tích bên trên, mức sinh lời của cho vay tiêu dùng có sự gia tăng khá mạnh vào năm 2011 và tăng nhẹ vào năm 2012. Điều này chứng tỏ cho vay tiêu dùng đang thể hiện được tính ưu việt của mình khi đem lại nguồn thu nhập ổn định cho ngân hàng.

#### ***Về quản lý rủi ro trong cho vay:***

**Rủi ro tín dụng:** Nhóm khách hàng vay tiêu dùng của ngân hàng chủ yếu là các cán bộ, công nhân, viên chức có nguồn thu nhập ổn định hàng tháng, khi vay vốn có sự đảm bảo của thủ trưởng đơn vị, cơ quan nơi người vay vốn công tác và nguồn trả nợ chính cho các khoản vay này là thu nhập hàng tháng được trích lập một phần. Ngoài ra, các món vay tiêu dùng chủ yếu là cho vay có tài sản đảm bảo. Vì thế, rủi ro trong tín dụng tiêu dùng được hạn chế rất nhiều.

Rủi ro chủ yếu trong hoạt động cho vay tiêu dùng chính là rủi ro về thiếu thông tin trên thị trường bất động sản đối với các khách hàng vay vốn mua mới, sửa chữa nhà khiến cho các khoản vay này thường có rủi ro cao trong việc khách hàng không trả được nợ đúng hạn. Tuy nhiên, ngân hàng đã áp dụng biện pháp bảo đảm tiền vay là quyền sử dụng đất và thế chấp bằng chính tài sản hình thành từ khoản vay, không quan

hệ tín dụng tín chấp đối với hình thức cho vay tiêu dùng này. Vậy nên khả năng quản lý rủi ro của ngân hàng đối với các khoản vay này khá chặt chẽ và hiệu quả.

**Rủi ro lãi suất:** Ngân hàng cho vay theo lãi suất thả nổi trên thị trường và áp dụng trần lãi suất theo quy định, hướng dẫn của NHNN Việt Nam nên rủi ro về lãi suất rất hạn chế.

**Hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam đã phản rõ được thói quen tiêu dùng và đời sống của nhân dân trong địa bàn tỉnh Hà Nam.** Như số liệu đã thấy ở bảng dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm cho vay tiêu dùng, phần lớn người dân vay vốn tiêu dùng để sửa chữa, xây dựng và mua mới nhà cửa. Nhìn lại có thể thấy, đời sống nhân dân trong tỉnh Hà Nam nói chung chỉ ở mức trung bình khá thậm chí còn nhiều hộ gia đình khó khăn. Hơn nữa, phong tục tập quán của người dân vùng châu thổ sông Hồng là “an cư lập nghiệp”. Chính vì vậy, khi nhân dân có cơ hội, họ đều muốn sửa chữa, xây dựng hay mua một căn nhà mới thật khang trang rồi mới tính đến chuyện mua sắm, tiêu dùng những sản phẩm, dịch vụ khác. Điều này dẫn đến dư nợ sản phẩm cho vay tiêu dùng với mục đích này chiếm trên 55% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng.

**Cho vay tiêu dùng đã góp phần nâng cao hình ảnh NHNN&PTNT Hà Nam và tăng khả năng cạnh tranh cũng như huy động vốn cho ngân hàng.** Một trong những đặc điểm của cho vay tiêu dùng là số lượng khách hàng lớn. Vì vậy, tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng trong những năm qua đồng nghĩa với việc số lượng khách hàng cũng ngày càng tăng lên. Điều này rất thuận lợi cho ngân hàng để phát triển thêm các sản phẩm, dịch vụ kèm theo hoạt động tín dụng như: thẻ thanh toán, SMS Banking, chuyển tiền... Không những thế, việc làm hài lòng khách hàng trong quan hệ tín dụng với ngân hàng đã đánh bóng được hình ảnh của ngân hàng trong lòng khách hàng. Chính vì vậy, ngoài quan hệ tín dụng, khách hàng có thể lựa chọn thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ khác của ngân hàng như: gửi tiết kiệm, mua bán ngoại tệ,... và đặc biệt, khách hàng sẽ trở thành những nhân viên Marketing miễn phí cho ngân hàng. Điều này gián tiếp làm tăng khả năng huy động vốn của ngân hàng cũng như tính cạnh tranh của ngân hàng với các ngân hàng khác trong địa bàn tỉnh Hà Nam.

**Cho vay tiêu dùng nâng cao chất lượng cuộc sống cho khách hàng vay vốn tiêu dùng:** Tăng trưởng cho vay tiêu dùng của ngân hàng trong những năm qua đã góp phần nâng cao đời sống vật chất cho người dân, trực tiếp là những khách hàng vay vốn tiêu dùng của ngân hàng, tăng sức mua trong nền kinh tế, kích thích sản xuất- kinh doanh phát triển, thực hiện chủ trương kích cầu của Chính phủ.

**Về công tác tổ chức, đào tạo và bồi dưỡng cán bộ, công nhân viên trong Ngân hàng:** Công tác tổ chức và đào tạo, bồi dưỡng nhân viên luôn được Ban lãnh đạo ngân

hàng quan tâm đúng mức. Ngân hàng nhận thức được, nguồn nhân lực chính là tài sản quan trọng nhất đối với sự hoạt động và phát triển của ngân hàng nên thời gian qua, NHNN&PTNT Hà Nam rất chú trọng đến công tác đào tạo và tổ chức nhân sự. Hiện nay, nguồn nhân lực của ngân hàng có khoảng 90% là trình độ đại học và sau đại học. Ngân hàng cũng áp dụng chính sách đãi ngộ và lương thưởng cho nhân viên phù hợp, tổ chức thường xuyên các kì thi nâng bậc lương và khám sức khỏe định kì cho nhân viên. Ngân hàng còn tổ chức các khóa đào tạo nhằm bổ túc và cập nhật bổ sung kiến thức cho nhân viên cả về trình độ nghiệp vụ và cách phục vụ khách hàng.

Với mục tiêu Văn hóa Doanh nghiệp trở thành phẩm chất, đạo đức, nếp sinh hoạt và làm việc của công nhân viên chức, trở thành truyền thống của NHNN&PTNT Việt Nam, củng cố niềm tin bền vững của khách hàng, chiếm lĩnh thị phần, mở rộng thị trường, nâng cao sức cạnh tranh về chất lượng của các dịch vụ sản phẩm trên thị trường trong nước và quốc tế, hưởng ứng cuộc vận động của NHNN&PTNT Việt Nam, NHNN&PTNT Hà Nam đã tích cực triển khai chương trình “Văn hóa Agribank”. Chương trình đã được mọi nhân viên, cán bộ nhân viên tham gia nhiệt tình và thông qua đó đã xây dựng được bộ cảm nang văn hóa Agribank trong toàn ngân hàng với năm bản sắc chính “Trung thực, Kỉ cương, Sáng tạo, Chất lượng, Hiệu quả”.

Đạt được những thành tựu như trên, phải kể đến sự nỗ lực của toàn thể Ban lãnh đạo và nhân viên trong ngân hàng. Với phương châm hoạt động an toàn, hiệu quả, luôn gắn liền lợi ích của khách hàng với sự thịnh vượng của ngân hàng, ngoài việc đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ, ngân hàng luôn quan tâm đến nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Nhờ vậy NHNN&PTNT Hà Nam đã tạo dựng được hình ảnh đẹp trong mắt khách hàng và trở thành một địa chỉ tin cậy đối với tất cả các đối tượng khách hàng trong và ngoài địa bàn tỉnh.

### **2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân**

#### **2.3.2.1. Hạn chế**

Bên cạnh những thành tựu đạt được của ngân hàng, trong quan hệ tín dụng giữa ngân hàng với các khách hàng cá nhân vẫn còn tồn tại một số những hạn chế cần phải có những giải pháp khắc phục kịp thời nhằm mở rộng hơn nữa tín dụng tiêu dùng

*Một là*, doanh số cho vay và dư nợ cho vay tiêu dùng còn thấp. Xét trên tổng doanh số cho vay và tổng dư nợ cho vay của toàn ngân hàng thì con số này chiếm tỷ trọng nhỏ. Doanh số cho vay tiêu dùng cao nhất là 6,61% năm 2012. Dư nợ cho vay tiêu dùng chỉ ở mức 5- 7%.

*Hai là*, vòng quay vốn tín dụng trong cho vay tiêu dùng còn thấp, nhỏ hơn 1 vòng/năm, liên tục giảm trong các năm. Đến năm 2012, vòng quay vốn tín dụng chỉ

còn 0,66 lần. Điều này công tác thu hồi nợ của ngân hàng kém hiệu quả, trực tiếp dẫn đến thu nhập của ngân hàng giảm.

*Ba là*, các sản phẩm, dịch vụ chưa được thiết kế phù hợp theo từng đối tượng khách hàng vay tiêu dùng khác nhau, công tác marketing, thăm dò thị trường, nhận biết nhu cầu, phân khúc khách hàng và thiết kế phát triển sản phẩm chưa đạt hiệu quả cao. Nhận thấy, khi đời sống của người dân dần được cải thiện, họ sẽ có nhu cầu mua sắm những vật dụng, trang thiết bị gia đình hay phương tiện đi lại. Việc ngân hàng hợp tác với các công ty, các siêu thị cung cấp những mặt hàng này để gián tiếp cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho vay tiêu dùng tới tay khách hàng là rất cần thiết. Tuy nhiên, ngân hàng lại chưa triển khai hình thức này.

*Bốn là*, những hạn chế trong công tác hành chính và các điều kiện để các khách hàng có được khoản vay tiêu dùng còn gặp nhiều khó khăn. Việc định giá tài sản đảm bảo trước khi cho vay chưa hiệu quả và việc phát mại tài sản để thu nợ trong trường hợp khách hàng không trả được nợ còn gặp vướng mắc. Ngân hàng quy định thủ tục chứng minh thu nhập, chứng minh tài sản thế chấp còn rườm rà, nhiều giấy tờ không cần thiết. Ngân hàng không cấp tín dụng cho những trường hợp cá nhân, hộ gia đình chưa được cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Điều này khiến cho nhu cầu vay vốn tiêu dùng mua mới, xây dựng và sửa chữa nhà mới của khách hàng không được đáp ứng.

*Năm là*, chất lượng thông tin về các khách hàng vay vốn tiêu dùng còn hạn chế, khách hàng khó có thể chứng minh được thu nhập và khả năng trả nợ của bản thân. Phần thẩm định vay vốn này phụ thuộc khá nhiều vào cán bộ tín dụng phụ trách dẫn đến đôi khi thẩm định không khách quan, gây nhiều khê, khó khăn cho khách hàng.

#### *2.3.2.2. Nguyên nhân của những hạn chế*

Những hạn chế trên tồn tại là do một số nguyên nhân chủ quan từ phía ngân hàng và những nguyên nhân khách quan từ bên ngoài.

#### **Nguyên nhân chủ quan từ phía NHNN&PTNT Hà Nam**

*Thứ nhất*, sự quan tâm chưa sát sao của ngân hàng đối với hoạt động cho vay tiêu dùng.

Mặc dù ngân hàng đã xác định được mục tiêu của mình là “trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu trên địa bàn tỉnh Hà Nam” tức là hoạt động chủ yếu hướng đến nhóm đối tượng khách hàng là cá nhân và hộ gia đình. Một trong số đó là hoạt động cho vay tiêu dùng. Tuy vậy, việc triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng được quan tâm đúng mức. Nguyên nhân là do đặc điểm của tín dụng tiêu dùng có một lượng lớn những khoản vay, nhưng quy mô các khoản vay rất nhỏ. Điều này sẽ phát sinh thêm rất nhiều chi phí cho ngân hàng khi thực hiện quan hệ tín dụng tiêu dùng với mỗi khách hàng như chi phí thẩm định, chi phí hồ sơ, chi phí kiểm tra sau khi cho vay và chi phí thanh



lý hợp đồng. Vì vậy, ngân hàng cũng như các cán bộ tín dụng chưa đặt nhiều sự quan tâm đến hình thức cho vay này.

*Thứ hai*, hoạt động của phòng dịch vụ và marketing kém hiệu quả.

Hiện tại, phòng dịch vụ và marketing tại NHNN&PTNT Hà Nam chỉ có 5 nhân viên nhưng phòng lại phải đảm nhiệm trực tiếp thực hiện nhiệm vụ giao dịch với khách hàng (từ khâu tiếp xúc, tiếp nhận yêu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng, hướng dẫn thủ tục giao dịch, mở tài khoản, gửi tiền, rút tiền, thanh toán, chuyển tiền,...) tiếp thị, giới thiệu sản phẩm dịch vụ ngân hàng, tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ khách hàng về dịch vụ, tiếp thu, dịch vụ ngân hàng, tiếp thu, đề xuất hướng dẫn cải tiến các sản phẩm, dịch vụ. Hơn thế, công việc của phòng lại thiên về mảng dịch vụ hơn là marketing khiến cho hoạt động marketing không được chú trọng nhiều và hiệu quả hoạt động kém là điều dễ hiểu.

*Thứ ba*, quy trình tín dụng tiêu dùng còn nhiều bất cập

Mặc dù, quy trình cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam được rút gọn hơn so với quy trình cho vay thông thường nhưng vẫn phải trải qua nhiều bước từ tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tín dụng, quyết định cấp tín dụng, giải ngân, thực hiện các quy định về đảm bảo tiền vay của khách hàng đến thu nợ,... Trong đó, ngân hàng gặp khó khăn và vướng mắc nhất chủ yếu ở khâu thủ tục công chứng giấy tờ chứng minh thu nhập của khách hàng, công chứng giấy tờ chứng minh tài sản đảm bảo của khách hàng, đăng ký giao dịch đảm bảo tiền vay còn phiền hà, việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hay giấy đề nghị xác nhận quyền sử dụng đất còn chậm,... Tất cả những thủ tục hành chính trên làm hạn chế quan hệ tín dụng của khách hàng với ngân hàng. Điều này dẫn tới việc hoàn thành một khoản tín dụng tiêu dùng mất thời gian khá lớn, ảnh hưởng đến cơ hội chi tiêu của khách hàng, đặc biệt với các nhu cầu cấp bách như y tế, giáo dục, gây ảnh hưởng lớn tới việc mở rộng tín dụng tiêu dùng của ngân hàng. Tuy nhiên, quy trình tín dụng đơn giản sẽ gây ra nhiều kẽ hở, gây ra rủi ro, tổn thất trong cho vay đối với ngân hàng. Vì thế, ngân hàng nên tham khảo sở tay tín dụng mà NHNN&PTNT Việt Nam vừa phát hành và dựa quy trình cho vay chung của toàn hệ thống để đưa ra cho mình quy trình cho vay tiêu dùng riêng thuận tiện với khách hàng mà vẫn đảm bảo tính an toàn nguồn vốn mà ngân hàng đã giải ngân

*Thứ tư*, khó khăn về công nghệ ngân hàng.

Mặc dù hệ thống NHNN&PTNT Việt Nam đã thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở một số lĩnh vực, bộ phận của ngân hàng nhưng trong bộ phận tín dụng nói chung và hoạt động tín dụng tiêu dùng nói riêng, công nghệ ngân hàng vẫn chưa được ứng dụng một cách đầy đủ, đồng bộ và hoàn thiện. Nổi bật nhất trong công nghệ ngân hàng tại NHNT&PTNT Việt Nam là hệ thống IPCAS tự động theo dõi thông tin khách

hàng và tài khoản, tính lãi định kỳ và theo dõi biến động, đảm bảo độ chính xác và an toàn cao nhất nhưng hệ thống vẫn gặp nhiều lỗi và tính năng chưa toàn diện.

*Thứ năm*, cán bộ, nhân viên ngân hàng tuy có nhiều kinh nghiệm trong nghiệp vụ nhưng còn nhiều hạn chế trong giao tiếp với khách hàng. Khách hàng của NHNN&PTNT Hà Nam thường đóng góp rằng thái độ của nhân viên thiếu nhiệt tình, thiếu thân thiện với họ. Đây chính là nguyên nhân quan trọng khiến cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng chưa đạt được hiệu quả cao.

### **Nguyên nhân khách quan**

*Thứ nhất* là sự cạnh tranh gay gắt từ các đối thủ cạnh tranh.

Năm 2011 và 2012 là năm các ngân hàng thương mại cổ phần đổ bộ, đặt chi nhánh hàng loạt trên địa bàn tỉnh Hà Nam. Trong đó, nổi bật là sự mở rộng mạng lưới của Viettinbank, Vietcombank, Ocean và MB bank. Điều này khiến cho thị trường ngân hàng tỉnh Hà Nam trở nên cạnh tranh gay gắt. Hơn thế nữa, các ngân hàng thương mại cổ phần rất chú trọng đến việc mở rộng và nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng với nhiều sản phẩm, dịch vụ đa dạng, chi phí cạnh tranh. Đây là áp lực lớn đối với NHNN&PTNT Hà Nam, đòi hỏi ngân hàng cần có những biện pháp kịp thời, những chính sách đúng đắn để giữ vững lòng tin nơi khách hàng và thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

*Thứ hai* là những yếu tố văn hóa- xã hội.

Yếu tố văn hóa- xã hội là một trong những nguyên nhân chủ yếu có tác động nhất định đến hoạt động tín dụng của ngân hàng, đặc biệt là loại hình cho vay tiêu dùng. Tình trạng quy mô hoạt động tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam còn thấp, khả năng mở rộng các nghiệp vụ cung ứng là khó khăn. Những hạn chế này trong hoạt động cho vay tiêu dùng bắt nguồn từ thói quen và tâm lý của người Việt Nam. Người Việt ta có xu hướng không thoải mái khi phải nợ nần và chịu gánh nặng tâm lý nhiều khi chưa trả hết nợ. Khi xã hội phát triển, người dân có những nhận thức tiến bộ hơn. Tuy nhiên, nếu họ đi vay nhằm mục đích đầu tư, sản xuất và kinh doanh để thu lợi nhuận thì khá thoải mái nhưng đi vay để phục vụ cho nhu cầu cá nhân, tiêu dùng thì người dân vẫn còn nhiều e dè. Vì vậy, ngân hàng khó khăn trong việc mở rộng đối tượng khách hàng cho vay tiêu dùng cũng như hoạt động cho vay tiêu dùng chưa đạt được hiệu quả cao như mong muốn.

### **Các nguyên nhân khác**

Các nguyên nhân khác bắt nguồn từ khách hàng. Khách hàng là nhân tố quan trọng làm ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng.

*Thứ nhất*, khả năng trả nợ của khách hàng khó xác minh. Do khách hàng vay tiêu dùng là các thể nhân nên khó khăn đầu tiên là xác định nguồn thu để trả nợ vì rất ít khách hàng có thể chứng minh được nguồn thu nhập rõ ràng của mình.



*Thứ hai*, vướng mắc đối với tín dụng tiêu dùng chính là tài sản đảm bảo. Do một số các quy định của các cơ quan quản lý Nhà nước ngày càng chặt chẽ khiến cho khách hàng có nhu cầu vay vốn không trình được cho ngân hàng các giấy tờ chứng minh tài sản thế chấp hợp pháp, hợp lệ.

*Thứ ba*, yếu tố tư cách đạo đức của khách hàng. Một số ít khách hàng có thái độ không sẵn sàng trong việc trả nợ, không có thiện chí trả nợ, dẫn đến các nhân viên tín dụng ngân hàng phải rất khó khăn trong việc thu hồi nợ đúng hạn.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Chương 2 của khóa luận đã trình bày một số tổng quan và tương đối đầy đủ về thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam trong giai đoạn 3 năm trở lại đây (năm 2010, 2011 và 2012).

Trong chương 2, đi sâu phân tích, đánh giá những kết quả mà ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam đạt được trong hoạt động kinh doanh nói chung (kết quả hoạt động huy động vốn, hoạt động cho vay, kết quả kinh doanh của ngân hàng giai đoạn năm 2010- 2012) và trong hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng như doanh số cho vay, dư nợ cho vay cơ cấu dư nợ cho vay theo thời hạn vay, theo sản phẩm cho vay tiêu dùng và theo mức độ tín nhiệm của ngân hàng đối với khách hàng. Thông qua đó, khóa luận trình bày những kết quả đạt được, những hạn chế chưa thực hiện được và nêu một số nguyên nhân dẫn đến các mặt hạn chế đó.

Từ những mặt hạn chế còn tồn tại, nguyên nhân cần tập trung giải quyết là cơ sở để đưa ra các giải pháp, đề xuất, kiến nghị trong chương tiếp theo nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam trong thời gian tới.

### **CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN HÀ NAM**

#### **3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

##### ***3.1.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam***

Năm 2011, NHNN&PTNT Việt Nam định hướng cho mình mục tiêu phát triển theo hướng Tập đoàn tài chính- ngân hàng mạnh, hiện đại có uy tín trong nước, vươn tầm ảnh hưởng ra thị trường tài chính khu vực và thế giới, giữ vững và phát huy vai trò NHTM hàng đầu, trụ cột trong đầu tư vốn cho nền kinh tế đất nước, chủ đạo, chủ lực trên thị trường tài chính, tiền tệ ở nông thôn, kiên trì bám trụ mục tiêu hoạt động cho “tam nông”.

Đến năm 2012, sau gần 25 năm hoạt động, NHNN&PTNT Việt Nam thực hiện chuyển chiến lược kinh doanh, từ ngân hàng bán buôn bán lẻ kết hợp đa năng sang ngân hàng bán lẻ, phấn đấu trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam. Một lợi thế giúp cho ngân hàng có thể thực hiện được mục tiêu trên là hệ thống chi nhánh, phòng giao dịch của ngân hàng phát triển đến tận các xã, các huyện ở nông thôn. Ngoài 2300 chi nhánh, phòng giao dịch rộng khắp, trải dài cùng hình chữ S, NHNN&PTNT Việt Nam còn có quan hệ ngân hàng đại lý với 1.043 ngân hàng tại 92 quốc gia và vùng lãnh thổ, có chi nhánh nước ngoài tại Campuchia. Đây có thể nói là một thế mạnh của ngân hàng trong sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng với nhau hiện nay.

Để giữ vững vị trí là ngân hàng hàng đầu cung cấp các sản phẩm dịch vụ tiện ích, hiện đại có chất lượng cao đáp ứng nhu cầu của đông đảo khách hàng, NHNN&PTNT Việt Nam đã không ngừng tập trung đổi mới, phát triển mạnh công nghệ ngân hàng theo hướng hiện đại hóa. Năm 2012, NHNN&PTNT Việt Nam phấn đấu đạt được các mục tiêu tăng trưởng cụ thể: so với năm 2011, nguồn vốn tăng từ 11-13%, dư nợ tăng 9- 11%, tỷ lệ cho vay nông nghiệp, nông thôn đạt 70% trên tổng dư nợ, nợ xấu giảm dưới 5%, tỷ lệ thu ngoài hoạt động tín dụng tăng 10%, hệ số an toàn vốn CAR theo chuẩn quốc tế.

Để đạt được các mục tiêu trên, NHNN&PTNT Việt Nam tập trung toàn hệ thống thực hiện đồng bộ các giải pháp, đó là: Thực hiện các biện pháp huy động vốn thích hợp đối với từng loại khách hàng, vùng, miền; Tăng cường, mở rộng quan hệ hợp tác đối với các tổ chức, tập đoàn kinh tế, tổng công ty; Triển khai quyết liệt Đề án cơ cấu lại hoạt động Agribank khi được Chính phủ phê duyệt; Đổi mới cơ chế quản lý, điều hành kế hoạch kinh doanh theo hướng nâng cao tính chủ động, linh hoạt; Tập trung nâng cao chất lượng tín dụng, phân tích, đánh giá đúng thực trạng nợ xấu và quyết liệt triển khai các biện pháp xử lý và thu hồi, giảm nợ xấu; Củng cố, kiện toàn về cơ cấu tổ chức bộ máy

hoạt động và hệ thống cơ chế quản trị kinh doanh, xây dựng quy trình quản lý hiện đại trên các mặt nghiệp vụ, chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; Kiện toàn hệ thống kiểm tra, kiểm soát nội bộ theo hướng nâng cao chất lượng, hiệu quả, rà soát và chỉnh sửa quy trình giao dịch một cửa và hậu kiểm; Tiếp tục hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, phát triển sản phẩm, dịch vụ hiện đại, nâng cao thị phần dịch vụ tại đô thị và nhanh chóng triển khai sản phẩm dịch vụ phục vụ “Tam nông”; Nâng cao hiệu quả hoạt động tiếp thị, truyền thông gắn với hoạt động an sinh xã hội, qua đó góp phần quảng bá thương hiệu, nâng cao vị thế và năng lực cạnh tranh,... tiếp tục khẳng định vị thế, uy tín của ngân hàng thương mại lớn nhất Việt Nam.

### ***3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam***

Triển khai mục tiêu và định hướng của NHNN&PTNT Việt Nam, NHNN&PTNT Hà Nam đã có đề ra cho mình những mục tiêu, phương hướng và nhiệm vụ năm 2012 phù hợp với môi trường hoạt động tại tỉnh Hà Nam. Cụ thể:

*Về nguồn vốn:* Ổn định và hiệu quả, cơ cấu lại nguồn vốn, đặc biệt là nguồn tiền gửi dân cư; Phân đầu nguồn vốn huy động tại địa phương tăng 10-15% so với năm 2011, tỷ trọng nguồn vốn dân cư duy trì ở mức trên 75% tổng nguồn vốn huy động tại địa phương.

*Dư nợ:* nâng cao chất lượng công tác tín dụng, đầu tư có hiệu quả, an toàn vốn. Đảm bảo tăng trưởng dư nợ theo tốc độ tăng trưởng nguồn vốn, tỷ lệ dư nợ trung và dài hạn theo quy định của NHNN&PTNT Việt Nam.

*Tỷ lệ nợ xấu:* giảm dưới 3% trên tổng dư nợ.

*Quỹ thu nhập:* đảm bảo chế độ tiền lương theo quy định của ngành, nâng cao đời sống cán bộ công nhân viên, chia thưởng định kỳ cuối quý, cuối năm nếu có lãi.

*Sản phẩm, dịch vụ:* phát triển đa dạng, các sản phẩm, dịch vụ có hiệu quả cao, không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ và chất lượng sản phẩm dịch vụ, phân đầu tỷ lệ thu từ hoạt động dịch vụ trên tổng thu nhập đạt mức 10%.

*Phân loại nợ, trích lập dự phòng rủi ro* theo đúng quy định của NHNN.

### ***3.1.3. Định hướng phát triển hoạt động CVTD của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam***

Với định hướng trở thành một trong những “ngân hàng bán lẻ” hàng đầu Việt Nam trong thời gian tới, hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Việt Nam đã và đang được mở rộng cả về quy mô, số lượng và chất lượng tại tất cả các chi nhánh và phòng giao dịch của ngân hàng, nhằm mục đích thu hút một lượng lớn khách hàng chất lượng (phần lớn khách hàng vay tiêu dùng là cán bộ, công nhân, viên chức) đến với ngân hàng, từ đó, giảm thiểu rủi ro, tăng lợi nhuận cho ngân hàng.

Để triển khai thực hiện tốt và việc mở rộng hoạt động tín dụng tiêu dùng có hiệu quả trong những năm tới, NHNN&PTNT Hà Nam đã đưa ra những định hướng, phương hướng hoàn thiện như sau:

Trong năm 2012 và năm 2013, ngân hàng sẽ nỗ lực thực hiện công tác cho vay theo hình thức tổ nhóm, đến từng cơ quan, đơn vị kinh tế trên địa bàn tỉnh Hà Nam, tăng cường công tác marketing, gửi tờ rơi, thông báo tới từng thôn, xóm, tuyên truyền trên đài phát thanh để cho người dân có nhu cầu vay tiêu dùng hiểu rõ những chính sách khuyến khích, những hình thức vay tiêu dùng ưu đãi, tìm đến với ngân hàng.

Ngân hàng sẽ tiếp tục đa dạng hóa các hình thức cho vay tiêu dùng để đáp ứng nhu cầu phong phú của người dân trên địa bàn tỉnh, đồng thời hoàn thiện và nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ đã cung cấp, mở rộng đối tượng khách hàng có chọn lọc.

Ngân hàng phấn đấu thực hiện tốt chính sách khách hàng, đặc biệt là khách hàng có thu nhập ổn định và cao, có tình hình tài chính lành mạnh, tiếp tục thực hiện chính sách ưu đãi lãi suất cho khách hàng có lịch sử quan hệ tín dụng thường xuyên và tốt với ngân hàng.

Tăng cường đầu tư phát triển công nghệ ngân hàng, đào tạo cán bộ về nghiệp vụ cho vay tiêu dùng, tạo nguồn nhân lực và triển khai tiếp cận nhanh chóng công nghệ ngân hàng hiện đại, thực hiện giải pháp nâng cao năng lực tài chính và trình độ quản lý điều hành trên cơ sở sắp xếp, phân loại, chấm điểm cán bộ, nhân viên theo tiêu chí: năng lực, trình độ, nhận thức và phẩm chất đạo đức, từ đó định hướng đầu tư bồi dưỡng và đào tạo đáp ứng những đòi hỏi của quá trình cải cách và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

Ngoài cung ứng các nghiệp vụ cơ bản như: nhận gửi, cho vay, bảo lãnh, thanh toán quốc tế, chuyển tiền, đổi tiền, ngân hàng còn cung ứng các nghiệp vụ mới như thanh toán thẻ, SMS Banking,... Cùng với việc mở rộng các loại hình sản phẩm cho vay tiêu dùng, ngân hàng tạo nên hệ thống sản phẩm dịch vụ cung ứng liên kết cho khách hàng là cá nhân, giúp cho khách hàng có thể được hưởng những lợi ích đầy đủ từ các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng.

### **3.2. Một số giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

#### **3.2.1. Xây dựng chiến lược cho vay tiêu dùng cho ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam**

Hoạt động cốt lõi của mọi ngân hàng là hoạt động cho vay nhưng phần lớn hoạt động cho vay lại tập trung vào mảng cho vay sản xuất, kinh doanh. Trước những cạnh tranh gay gắt và tiềm năng lớn của thị trường bán lẻ (mà khách hàng chủ yếu là cá nhân và hộ gia đình vay vốn tiêu dùng), ngân hàng cũng đã có những chuyển biến trong hướng kinh doanh nhưng thực tế, tư duy và tâm lý của ngân hàng vẫn không mấy mặn mà với cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân là do cho vay tiêu dùng có quy mô món vay nhỏ hơn món vay của các loại hình cho vay khác nhưng số lượng các món vay lớn nên ngân hàng

phải bỏ ra thêm khá nhiều chi phí để thẩm định, kiểm tra và quản lý. Điều này khiến cho mảng cho vay tiêu dùng chưa được đánh giá đúng đắn mặc dù đây là thị trường có nhiều tiềm năng và rủi ro ít (khách hàng cho vay chủ yếu là cán bộ, công nhân, viên chức, đã chứng minh được nguồn thu nhập và tài sản đảm bảo của mình nên rủi ro mất vốn tiêu dùng khá nhỏ). Chính vì vậy, ngân hàng cần phải nhanh chóng xây dựng một chiến lược kinh doanh cụ thể hướng tới hoạt động này để khai thác triệt để thị trường dựa trên lợi thế sẵn có của mình trước khi bị các ngân hàng khác trên cùng địa bàn hót tay trên. Vấn đề đặt ra là ngân hàng cần phải có những thay đổi trong tư duy và tâm lý ở chính Ban lãnh đạo và đội ngũ nhân viên để có tầm nhìn khác về hoạt động cho vay tiêu dùng, đổi mới phương thức kinh doanh hướng tới khách hàng cá nhân và hộ gia đình.

Tư duy và tâm lý là điều không dễ thay đổi, ngân hàng cần quán triệt tới các cán bộ để thống nhất quan điểm, nhận thức được sự cần thiết phát triển hoạt động cho vay khách hàng của hoạt động này (chủ yếu là cá nhân và hộ gia đình), tăng cường tính chủ động của cán bộ tín dụng khi tiếp cận với khách hàng và hoàn thiện các kỹ năng giao dịch.

Ngân hàng muốn đổi mới thì cần phải tạo mọi điều kiện để phục vụ khách hàng nhanh chóng hơn, chất lượng hơn, qua đó thu hút nhiều khách hàng có uy tín đến giao dịch, duy trì và mở rộng thị phần cho vay của ngân hàng trên địa bàn tỉnh Hà Nam. Ngân hàng phải thường xuyên phân loại khách hàng theo tiêu chí nhất định để có chính sách ưu đãi đối với các khách hàng cá nhân và hộ gia đình. Những khách hàng có uy tín, có lịch sử quan hệ tín dụng tốt và thường xuyên với ngân hàng sẽ được hưởng ưu đãi như giảm lãi suất cho vay, tăng lãi suất tiền gửi, giảm phí dịch vụ.

Để đạt được mục tiêu mở rộng cho vay đối với đối tượng khách hàng cá nhân và hộ gia đình đồng thời đảm bảo an toàn và hiệu quả đối với khoản cho vay đã giải ngân, ngân hàng cần tập trung theo hướng:

*Tích cực tìm kiếm khách hàng thuộc đối tượng là khách hàng cá nhân và hộ gia đình để xây dựng quan hệ.*

*Đa dạng hóa khách hàng, bên cạnh thực hiện chăm sóc những khách hàng truyền thống, ngân hàng cần mở rộng quan hệ tín dụng với những khách hàng mới tiềm năng.*

*Nâng cao tỷ trọng dư nợ tín dụng tiêu dùng trong tổng dư nợ.*

*Xây dựng các biện pháp quản lý tín dụng đảm bảo an toàn và hiệu quả cho khoản vốn cho vay đã giải ngân.*

*Thường xuyên thu thập thông tin, phân tích ảnh hưởng các nhân tố tác động đến hoạt động cho vay tiêu dùng để có hướng phát triển tín dụng phù hợp.*

### **3.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng**

Con người là chủ thể của mọi sáng tạo, là nhân tố quyết định ra mọi nguồn của cải vật chất xã hội, là nhân tố quyết định sự phát triển của nhân loại. Cũng chính vì thế, cán bộ, nhân viên ngân hàng là tài sản vô giá của mỗi ngân hàng, là người trực tiếp tạo ra lợi nhuận

cho ngân hàng, là hình ảnh đại diện cho ngân hàng. Việc xây dựng cán bộ có trình độ, năng lực cao, am hiểu nghiệp vụ, phẩm chất đạo đức tốt, khách quan, trung thực sẽ góp phần quyết định đến sự phát triển nhanh chóng và bền vững cho bất cứ NHTM nào. Do vậy, để góp phần nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng thì đào tạo và bồi dưỡng cán bộ chính là giải pháp quan trọng và có giá trị trong mọi giai đoạn phát triển của ngân hàng.

Để có một đội ngũ cán bộ tín dụng đáp ứng được yêu cầu đặt ra, NHNN&PTNT Hà Nam cần tiến hành những công việc sau:

Bước đầu tiên xuất phát từ công tác tuyển chọn, tuyển dụng cán bộ tín dụng. Ban lãnh đạo cần ban hành những chính sách thu hút nhân tài, chuyên gia giỏi, những người có trình độ trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính, đồng thời áp dụng những tiêu chuẩn tối thiểu để ứng tuyển vào cán bộ tín dụng tại ngân hàng. Đây là cơ sở tạo ra nguồn nhân lực cạnh tranh mới cho ngân hàng. Trong quá trình tuyển dụng, cần chú trọng tới việc đánh giá những hiểu biết xã hội, năng lực thích ứng với cái mới của các ứng viên cùng với những đòi hỏi về chuyên môn nghiệp vụ và các đạo đức nghề nghiệp khác. Ngân hàng lựa chọn và bố trí các cán bộ có trình độ chuyên môn, có đạo đức tốt vào các vị trí phù hợp, đảm bảo đúng người đúng việc, nhằm khai thác tối đa khả năng làm việc, sở trường, thế mạnh của từng cán bộ.

Ngân hàng cần đặt sự quan tâm đúng mức tới việc bồi dưỡng đạo đức, phẩm chất cho cán bộ tín dụng vì trong công tác tín dụng, đạo đức luôn được coi là phẩm chất quan trọng nhất, nêu cao tinh thần trách nhiệm cũng như sự khách quan, trung thực của cán bộ tín dụng.

Thường xuyên có kế hoạch tổ chức đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, cơ chế chính sách, pháp luật, thẩm định dự án, phân tích hoạt động kinh tế, tin học, ngoại ngữ,.. cho cán bộ nhân viên ngân hàng nói chung và cán bộ tín dụng nói riêng. Đặc biệt, ngân hàng cần trau dồi cho cán bộ nhân viên những kỹ năng giao tiếp, phục vụ, ứng xử với khách hàng để tạo nên hình ảnh đẹp cho ngân hàng, tạo lợi thế cạnh tranh với các ngân hàng khác.

Chính sách tiền lương, chế độ khen thưởng, phê bình mà ngân hàng đặt ra cần công bằng, hợp lý, dựa trên năng lực tài chính của ngân hàng và thành tích làm việc của cán bộ, nhân viên, để khuyến khích sự nỗ lực, cạnh tranh lành mạnh giữa các cán bộ, nhân viên trong ngân hàng với nhau.

Cải thiện và nâng cao kỹ năng giao tiếp, điều tra, phân tích đánh giá của cán bộ tín dụng để có chất lượng thẩm định món vay tốt. Như vậy, ngân hàng vừa thu hút được khách hàng, vừa đảm bảo an toàn vốn của mình.

Bổ sung kịp thời các chế tài để xử lý các cán bộ tín dụng vi phạm để răn đe và có hình thức xử phạt đúng đắn đối với những hành động vi phạm đạo đức nghề nghiệp của các cán bộ tín dụng.



### 3.2.3. *Nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng*

Uy tín của ngân hàng không chỉ được đánh giá bằng sự an toàn và đảm bảo nguồn vốn mà còn thể hiện ở chất lượng sản phẩm và dịch vụ mà ngân hàng cung ứng. Chính vì thế, để hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng, ngân hàng cần nâng cao chất lượng của hoạt động này. Tiềm ích và chất lượng càng cao thì càng tạo được niềm tin với khách hàng, từ đó tạo dựng mối quan hệ lâu dài giữa ngân hàng và khách hàng.

Một trong những cách thức hoàn thiện sản phẩm dịch vụ được các ngân hàng sử dụng phổ biến ngày nay là *bổ sung những tính năng mới cho sản phẩm hiện tại* để làm tăng giá trị sử dụng của sản phẩm dịch vụ. Áp dụng vào hoạt động cho vay tiêu dùng, ngân hàng nên đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng. Hiện nay, ngân hàng đang đặc biệt chú trọng tới các sản phẩm cho vay tiêu dùng phục vụ mục đích mua sắm và sửa chữa nhà cửa, ô tô, vật dụng, trang thiết bị gia đình, mục đích giáo dục và y tế của khách hàng. Tuy nhiên, nhu cầu vay tiêu dùng của người dân rất phong phú như: vay để thanh toán thanh toán hàng hóa dịch vụ, đi du lịch,... Phần bỏ sót này đã khiến cho ngân hàng chưa khai thác triệt để tiềm năng của thị trường này nên hiệu quả cho vay tiêu dùng chưa đạt như mong muốn. Chính vì thế, trong thời gian tới, ngân hàng cần chú trọng mở rộng cho vay theo các mục đích này nữa để mở rộng thị phần của hoạt động cho vay tiêu dùng, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng và tăng tính cạnh tranh, tăng vị thế, uy tín và hình ảnh của ngân hàng trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

Hiện tại, NHNN&PTNT Hà Nam chưa triển khai hình thức *cho vay tiêu dùng gián tiếp*. Trong khi thực tế có khá nhiều khách hàng có nhu cầu mua sắm hàng hóa nhằm mục đích tiêu dùng nhưng họ lại không có quan hệ tín dụng với ngân hàng hay không nắm được nhiều thông tin về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng... Do vậy, để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, ngân hàng có thể ký hợp đồng liên kết với các công ty, các đại lý bán ô tô, xe máy, đồ gia dụng, vật dụng gia đình, các công ty môi giới nhà đất và các nhà thầu xây dựng trên địa bàn tỉnh Hà Nam và coi họ như một trung gian giữa ngân hàng với các khách hàng. Các trung gian này sẽ hướng dẫn khách hàng làm thủ tục, hồ sơ cần thiết để được vay vốn của ngân hàng. Thông qua các trung gian này, ngân hàng có thể giới thiệu và cung cấp các thông tin về sản phẩm cho vay tiêu dùng, thẩm định khách hàng và tiến hành cấp tín dụng cho khách hàng. Có thể thấy, với hình thức cho vay tiêu dùng gián tiếp, ngân hàng có thể thu hút được một lượng khách hàng tiềm năng mà hiện tại, ngân hàng chưa tiếp cận được. Tuy vậy, ngân hàng cần có sự lựa chọn kỹ lưỡng và thận trọng về các công ty, đại lý khi đặt quan hệ đối tác nhằm đảm bảo an toàn cho các khoản cho vay được cấp theo hình thức gián tiếp này.

Ngoài ra, ngân hàng cần cải tiến quy trình nghiệp vụ cho vay tiêu dùng đảm bảo tính chặt chẽ nhưng nhanh chóng nhằm giảm bớt thời gian và chi phí cho cả ngân hàng và khách hàng trong việc làm thủ tục cho vay tiêu dùng như:



Đơn giản hóa thủ tục cho vay: Hiện thủ tục cho vay của ngân hàng còn gây phức tạp, gây mất thời gian cho cả ngân hàng và khách hàng, thậm chí làm đánh mất cơ hội tiêu dùng của khách hàng. Vì vậy, ngân hàng cần có một quy trình cho vay linh hoạt, nhanh gọn và thuận tiện nhưng vẫn đảm bảo sự an toàn cho ngân hàng.

Linh hoạt về mức cho vay đối với từng đối tượng khách hàng: Nếu một khách hàng có thu nhập cao và họ chứng minh được thu nhập của họ là dài hạn thông qua các hợp đồng lao động thì ngân hàng có thể xem xét cho vay với mức cao hơn và với thời hạn dài hơn mà không sợ rủi ro. Nhưng với khách hàng có lịch sử quan hệ tín dụng không tốt với ngân hàng trước đây, ngân hàng cần dè chừng hơn và thẩm định món vay chặt chẽ trước khi giải ngân.

Chính sách lãi suất phù hợp: Đối với những khách hàng thân thiết của ngân hàng, ngân hàng cần có những chính sách lãi suất ưu đãi để duy trì quan hệ với khách hàng. Ngoài ra, ngân hàng cần có những chính sách lãi suất phù hợp với từng giai đoạn trong năm, ví dụ: Vào dịp cuối năm, người dân có xu hướng mua sắm, sửa chữa nhà cửa, phương tiện đi lại, đồ dùng, trang thiết bị gia đình hay vào dịp đầu năm học, người dân cần tiền để chi trả cho mục đích giáo dục của con em họ, ngân hàng cần đưa ra những gói cho vay cụ thể, hấp dẫn để thu hút khách hàng vay tiêu dùng.

#### **3.2.4. Hoàn thiện chính sách khách hàng**

Quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng đóng vai trò quan trọng trong chất lượng cho vay tiêu dùng. Vì thế, việc duy trì và phát triển nền tảng khách hàng tốt là việc được ngân hàng đặc biệt chú trọng. Để giữ chân những khách hàng truyền thống và thu hút được ngày càng nhiều khách hàng đến với ngân hàng, NHNN&PTNT Hà Nam cần xây dựng một chính sách khách hàng nhất quán trên toàn tỉnh, trong đó, yếu tố chất lượng phục vụ được đặt lên hàng đầu, coi khách hàng là đối tượng và mục tiêu hoạt động, tạo dựng các mối quan hệ bền vững trên cơ sở hai bên cùng có lợi, coi lợi ích của khách hàng là nền tảng cho sự sống còn và phát triển của ngân hàng.

Xác định và tập trung vào nhóm khách hàng trọng yếu đối với cho vay tiêu dùng là khách hàng cá nhân và hộ gia đình: Ngân hàng cần chọn lọc những cá nhân và hộ gia đình có thu nhập ổn định, có khả năng trả nợ và sử dụng vốn giải ngân đúng theo nhu cầu đã cam kết với ngân hàng. Từ đó, xây dựng mối quan hệ mật thiết và bền vững với khách hàng. Để làm được điều đó, khách hàng nên có danh mục khách hàng vay tiêu dùng đã có quan hệ lâu dài với ngân hàng (danh sách khách hàng thân thiết) và có chính sách hợp lý nhằm hướng tới đối tượng này như lãi suất cho vay, tiết kiệm ưu đãi, tặng quà, gửi điện chúc mừng mỗi dịp lễ tết hay sinh nhật khách hàng,...

#### **3.2.5. Hoàn thiện công tác thẩm định trước khi cho vay**

Hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng tiềm ẩn rất nhiều rủi ro nhưng đây lại là hoạt động chính của các NHTM. Bài toán khó đặt ra cho các ngân

hàng là làm thế nào vừa có lợi nhuận cao vừa hạn chế thấp rủi ro đặc biệt là rủi ro trong hoạt động tín dụng. Vì thế, công tác thẩm định trước khi cho vay có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng cho vay, nó đảm bảo cho các NHTM lựa chọn được những khoản cho vay vừa đảm bảo an toàn vừa có khả năng sinh lời cao.

Thẩm định trước khi cho vay bao gồm thẩm định tài chính và thẩm định phi tài chính. Trong đó, thẩm định tài chính đóng vai trò quan trọng hơn cả. Để hoàn thiện công tác thẩm định, NHNT&PTNT Hà Nam cần thực hiện những biện pháp cụ thể:

Nâng cao khả năng thu thập thông tin: Nguồn thông tin mà cán bộ tín dụng nhận được là từ bộ hồ sơ vay vốn mà khách hàng vay tiêu dùng cung cấp. Điều này không đảm bảo tính khách quan và trung thực của thông tin. Do đó, cán bộ tín dụng cần phải thu thập thêm thông tin thông qua việc tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, với lãnh đạo cơ quan nơi khách hàng vay tiêu dùng làm việc hoặc chính quyền địa phương nơi khách hàng sinh sống, xem xét kỹ lưỡng các giấy tờ chứng minh thu nhập và các giấy tờ chứng minh tài sản thế chấp của khách hàng. Ngoài ra, cán bộ tín dụng còn có thể thu thập thông tin từ các ngân hàng khác đã có quan hệ với khách hàng hoặc các đối tác từng có quan hệ tín dụng với khách hàng. Qua đó, cán bộ tín dụng có được cái nhìn rõ hơn về năng lực tài chính, khả năng trả nợ của khách hàng để ra quyết định cấp tín dụng một cách đúng đắn.

Nâng cao khả năng đánh giá và phân tích khách hàng: Từ những thông tin thu thập được, cán bộ tín dụng phải tiến hành đánh giá, phân tích thông tin khách hàng. Đây là công việc cần sự nghiêm túc và trung thực, vừa phải làm thật kỹ lưỡng, cẩn thận, vừa phải đảm bảo nhanh gọn, tiết kiệm chi phí đến mức thấp nhất. Những tiêu chí để đánh giá và phân tích khách hàng bao gồm:

Uy tín của khách hàng: Đối với khách hàng cũ, những giao dịch trước đó của họ với Ngân hàng sẽ đem lại một lượng lớn thông tin về các nguồn tài chính và năng lực của khách hàng, thông tin về ý thức về nghĩa vụ trả nợ gốc và lãi của khách hàng,... Đối với khách hàng mới, thông tin khách hàng phần lớn dựa trên sự cung cấp của chính khách hàng, để đánh giá uy tín khách hàng, cán bộ tín dụng cần tham khảo nhưng thông tin về các cá nhân và các ngân hàng khác có quan hệ tín dụng với khách hàng trước đây.

Năng lực pháp lý của khách hàng: Cần kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ pháp lý bao gồm: giấy chứng minh nhân dân, hộ khẩu,...

Năng lực tài chính của khách hàng: Đây là căn cứ vô cùng quan trọng trong quá trình phân tích khách hàng. Phân tích tài chính giúp cho ngân hàng có thể biết được khả năng trả nợ của khách hàng đồng thời xác định kì hạn nợ hợp lý phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Để có thể phân tích chính xác tình hình tài chính của khách hàng thì thông tin thu thập được về thu nhập ổn định hàng tháng, nguồn thu nhập khác của khách hàng và thông tin về tài sản thế chấp cần phải đầy đủ, xác thực và cần có sự cam kết, bảo lãnh giữa

ngân hàng với cơ quan, đơn vị khách hàng làm việc hoặc chính quyền địa phương nơi khách hàng đang sinh sống.

Thẩm định nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng: Khi tiếp nhận yêu cầu vay vốn của khách hàng, Ngân hàng sẽ biết được khách hàng sử dụng vốn giải ngân vào mục đích gì. Trong cho vay tiêu dùng, mục đích sử dụng vốn vay tiêu dùng chỉ giới hạn trong việc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng như mua sắm, sửa chữa nhà cửa, mua phương tiện đi lại, trang bị thêm đồ dùng, vật dụng gia đình hay để hỗ trợ nhu cầu du học, y tế,... Chính vì thế, cán bộ tín dụng cần thẩm định chặt chẽ, đối chiếu danh mục hồ sơ theo quy định xem mục đích sử dụng vốn của khách hàng có hợp lý và hợp pháp hay không rồi quyết định cấp tín dụng và mức cho vay phù hợp. Không những vậy, sau khi giải ngân, cán bộ tiếp tục thường xuyên kiểm tra mục đích sử dụng vốn của khách hàng, nếu thấy bất cứ sai phạm gì cần nghiêm túc báo lại cho cấp trên để có biện pháp xử lý kịp thời.

Thẩm định tài sản đảm bảo: Tài sản đảm bảo hay còn gọi là tài sản thế chấp cần được xem xét cẩn thận xem tài sản đó có thuộc quyền sở hữu hợp pháp của khách hàng không, tài sản đó có bị cầm lưu thông trên thị trường không, tài sản đó đã được khách hàng đem ra đảm bảo món vay của ngân hàng khác hay chưa.

### **3.2.6. Tăng cường hoạt động marketing**

Đối mặt sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Hà Nam, hoạt động marketing cần phải được chú trọng hơn bao giờ hết. Việc quảng bá, tiếp thị sẽ tạo điều kiện cho khách hàng có thể nắm bắt được các thông tin về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng, giúp cho ngân hàng có thể mở rộng được thị phần của mình và tạo lợi thế cạnh tranh với các ngân hàng khác.

Ngân hàng có thể dựa vào các khách hàng truyền thống, thân thiết của mình để tiếp thị về các sản phẩm, dịch vụ và hình ảnh cho ngân hàng. Đây là cách quảng bá khá hiệu quả và tiết kiệm chi phí.

Ngoài ra, ngân hàng có thể phát tờ rơi, treo áp phích tại các cơ quan, đơn vị, tại các ngã ba, ngã tư, tuyến phố, tuyến đường đông người qua lại để quảng cáo về các hình thức cho vay tiêu dùng và các chính sách cho vay tiêu dùng ưu đãi mới để đông đảo người dân có thể biết và tìm đến ngân hàng vay vốn tiêu dùng khi có nhu cầu.

Một kênh khác ngân hàng có thể sử dụng đó chính là truyền thông. Ngân hàng có thể đăng thông báo trên loa đài tại các thôn xóm, xã phường, thị trấn hoặc trên đài phát thanh và truyền hình Hà Nam. Đây là hình thức tốn chi phí lớn nên ngân hàng cần cân nhắc khi lựa chọn, chỉ nên sử dụng nó khi thực sự cần thiết hoặc khi ngân hàng cung ứng những hình thức cho vay tiêu dùng mới, áp dụng chính sách cho vay tiêu dùng ưu đãi,...

Hiện nay, NHNN&PTNT Hà Nam chưa có website riêng mà hoạt động dựa trên website của Hội sở. Chính vì thế, việc xây dựng một website là vô cùng cần thiết và cấp bách. Trên website, ngân hàng cung cấp đầy đủ những thông tin cơ bản về các sản

phẩm dịch vụ mà mình cung cấp trong đó có các hình thức cho vay tiêu dùng. Ngoài ra, ngân hàng có thể đăng tải những chính sách ưu đãi cho khách hàng. Như vậy, người dân có thể tiện theo dõi, có cơ sở đối chiếu so sánh với các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng để đưa ra lựa chọn tốt nhất.

### **3.2.7. Hiện đại hóa trang thiết bị, công nghệ ngân hàng**

Trong xã hội mà công nghệ thông tin đóng vai trò chủ chốt như hiện nay thì việc nâng cao công nghệ trong ngân hàng là một việc làm đang được tất cả các ngân hàng đặc biệt chú trọng. Có thể nói, ngân hàng hiện đại hóa hoạt động dựa trên nền tảng là công nghệ thông tin.

NHNN&PTNT Việt Nam nói chung và NHNN&PTNT Hà Nam nói riêng luôn xác định rõ ràng công cụ quan trọng để cạnh tranh với các ngân hàng khác chính là công nghệ. Chỉ có công nghệ tiến tiến, ngân hàng mới có thể thiết kế được những sản phẩm có chất lượng cao, đa tiện ích, ưu việt và tiết kiệm chi phí đặc biệt chi phí cho nguồn nhân lực. Ngoài ra, công nghệ hiện đại còn là nhân tố quan trọng trong việc ứng dụng các mô hình quản lý hiện đại. Đây là xu hướng phát triển của hầu hết các quốc gia tiến tiến trên thế giới.

Trong thời gian qua, NHNN&PTNT Việt Nam đã triển khai và đưa vào ứng dụng hàng loạt công nghệ ngân hàng mới trên toàn bộ hệ thống trong đó có NHNN&PTNT Hà Nam. Nổi bật hơn NHNN&PTNT Việt Nam 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, ngân hàng 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. Sau một thời gian hoạt động, hệ thống đã chứng tỏ được vai trò của mình, mang đến cho khách hàng những tiện ích ngân hàng hiện đại, tiết kiệm về chi phí và thời gian cho cả khách hàng và ngân hàng.

## **3.3. Kiến nghị**

### **3.3.1. Kiến nghị với các cơ quan quản lý nhà nước**

Nếu chỉ riêng sự cố gắng từ phía các ngân hàng thì hoạt động cho vay tiêu dùng không thể phát triển và tăng trưởng lớn mạnh như tiềm năng của nó mà còn cần có sự hỗ trợ tích cực của các cơ quan quản lý Nhà nước. Các cơ quan quản lý này nên tạo nhiều điều kiện thuận lợi để hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển, đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, nâng cao đời sống vật chất của người dân và mang lại lợi ích cho toàn thể xã hội.

*Kiến nghị 1:* Nhà nước cần thực hiện những biện pháp nhằm ổn định môi trường vĩ mô bao gồm cả môi trường kinh tế- chính trị- xã hội, xác định rõ chiến lược phát triển kinh tế, chuyển đổi cơ cấu kinh tế một cách hợp lý nhằm mục tiêu ổn định thị trường, ổn định giá cả, duy trì tỷ lệ lạm phát ở mức hợp lý. Điều này sẽ tạo điều kiện cho phát triển

kinh tế, nâng cao thu nhập và mức sống của người dân, khiến cho khả năng tích lũy và tiêu dùng của dân cư ngày càng tăng lên, từ đó thúc đẩy mạnh mẽ nhu cầu vay tiêu dùng của người dân. Mặt khác, sự ổn định về kinh tế- xã hội giúp cho các thành phần kinh tế yên tâm đẩy mạnh sản xuất kinh doanh tạo ra nhiều hàng hóa, dịch vụ đa dạng, phong phú để phục vụ nhu cầu xã hội.

*Kiến nghị 2:* Ban hành Luật cho vay tiêu dùng

Thực tế cho thấy, việc cho vay tiêu dùng của các NHTM còn gặp nhiều khó khăn là do chúng ta chưa có luật lệ cụ thể quy định về cho vay tiêu dùng, khiến cho quy trình giao dịch giữa ngân hàng và khách hàng không thống nhất, còn gặp nhiều vướng mắc. Chính vì thế, ngân hàng cần đề nghị với các cơ quan có thẩm quyền sớm ban hành Luật cho vay tiêu dùng, tạo điều kiện cho hoạt động này có thể phát triển theo một số hướng thống nhất, cụ thể một số điều như: cơ chế cấp tín dụng, quy trình cho vay,... Dựa vào đó, ngân hàng có cơ sở vững chắc để xác định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của mình.

*Kiến nghị 3:* Nhà nước cần có sự thống nhất trong việc cấp các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu tài sản, thu gọn thủ tục đăng ký, công chứng, xử lý khi có tranh chấp về tài sản, phát mại tài sản,... nhằm bảo vệ quyền lợi của cả khách hàng và ngân hàng khi cho vay cầm cố, thế chấp. Ngoài ra, Nhà nước cần minh bạch hóa cơ chế một cửa để tránh những thủ tục rườm rà, mất thời gian của người dân, tránh tình trạng gây khó dễ cho người dân dẫn đến làm mất cơ hội cho vay tiêu dùng của họ. Tuy nhiên, các cơ quan quản lý cũng không được quá dễ dãi trong việc cấp và xác nhận các giấy tờ chứng minh thu nhập, chứng minh tài sản thế chấp cho người dân dẫn đến người dân có thể đi vay nhiều nơi, gây rủi ro và tổn thất cho ngân hàng.

**3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước**

NHNN là cơ quan đại diện cho Nhà nước trong lĩnh vực ngân hàng, trực tiếp chỉ đạo, kiểm tra, kiểm soát các hoạt động của các NHTM. Vì vậy, NHNN đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển các hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng.

*Kiến nghị 1:* NHNN cần sớm hoàn chỉnh các văn bản hướng dẫn và quy định về lĩnh vực cho vay tiêu dùng, cụ thể về các loại hình sản phẩm, dịch vụ cho vay tiêu dùng, đồng thời cũng ban hành các văn bản hỗ trợ, khuyến khích đối với cho vay tiêu dùng, tạo hành lang pháp lý thông thoáng nhưng đầy đủ để tạo cơ sở để các NHTM có thể triển khai mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng.

*Kiến nghị 2:* NHNN cần phát triển hơn nữa hệ thống thông tin liên ngân hàng cụ thể ở đây là Trung tâm thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước (CIC) và mạng thanh toán toàn cầu SWIFT. Để làm được điều này, NHNN nên khuyến khích các NHTM tham gia hệ thống nối mạng thông tin liên ngân hàng và yêu cầu các NHTM thường xuyên báo cáo,



giải trình về các khách hàng có quan hệ tín dụng không tốt với mình để Trung tâm CIC kịp thời cập nhật các thông tin, tránh tình trạng rủi ro cho các ngân hàng khác.

*Kiến nghị 3:* NHNN cần linh hoạt hơn nữa trong việc sử dụng các công cụ của chính sách tiền tệ như: lãi suất, tỷ giá, tỷ lệ dự trữ bắt buộc để hoạt động của các ngân hàng thay đổi phù hợp với tình hình kinh tế thị trường.

### **3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam**

*Kiến nghị 1:* NHNN&PTNT Việt Nam cần kịp thời đưa ra những chủ trương nhằm đẩy mạnh cho vay tiêu dùng cả về đối tượng vay vốn cũng như các hình thức cho vay. Với mục đích đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng, trong những năm tới đây, ngoài việc củng cố các sản phẩm hiện có, Ngân hàng cần chủ động, sáng tạo đưa ra một số loại hình cho vay tiêu dùng mới để thu hút khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác.

*Kiến nghị 2:* NHNN&PTNT Việt Nam cần sớm có chiến lược và chính sách khách hàng cụ thể để định hướng cho các chi nhánh trong hệ thống xây dựng chiến lược kinh doanh và chính sách phù hợp với điều kiện cụ thể của từng địa bàn hoạt động, cụ thể như xây dựng cơ chế tài chính trong tiếp thị và chính sách ưu đãi đối với từng đối tượng khách hàng. Việc thống nhất các chiến lược kinh doanh và chính sách khách hàng sẽ giúp các ngân hàng chi nhánh chủ động hơn trong việc áp dụng vào địa bàn mình đạt hiệu quả cao, tạo lợi thế cạnh tranh với các ngân hàng khác và đánh bóng hình ảnh của NHNN&PTNT Việt Nam.

*Kiến nghị 3:* NHNN&PTNT Việt Nam cần tăng cường kiểm tra, kiểm soát nội bộ với các chi nhánh trong hệ thống của mình để tránh những rủi ro đáng tiếc xảy ra không thể khắc phục được, gây thiệt hại cho toàn hệ thống. Đồng thời, ngân hàng cần phải hoàn thiện, đổi mới bộ máy kiểm tra, kiểm toán thành một hệ thống, thống nhất từ trụ sở đến các đơn vị cơ sở.

*Kiến nghị 4:* Nâng cao công tác thông tin phòng ngừa rủi ro. NHNN&PTNT Việt Nam đang là thành viên của hệ thống thông tin liên ngân hàng. Để khai thác triệt để hiệu quả của Trung tâm thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước (CIC), ngân hàng cần có một đội ngũ cán bộ riêng biệt, tập trung cập nhật các thông tin từ ngân hàng lên CIC và từ CIC về ngân hàng, kịp thời công bố trên mạng nội bộ tình trạng những khách hàng có lịch sử quan hệ tín dụng không tốt với các NHTM khác nói chung và các ngân hàng chi nhánh trực thuộc hệ thống của mình nói riêng để các cán bộ tín dụng có thêm thông tin thẩm định khách hàng trước khi đề lên cấp trên và quyết định cấp tín dụng.

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Sau khi tìm hiểu và phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng ở chương 2, trong chương 3, khóa luận đã đưa ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHNN&PTNT Hà Nam như xây dựng chiến lược cho vay tiêu dùng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng, nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng, hoàn thiện chính sách khách hàng, hoàn thiện công tác thẩm định trước khi cho vay, tăng cường hoạt động marketing, hiện đại hóa trang thiết bị, công nghệ ngân hàng. Ngoài ra, chương 3 còn gợi ý một vài kiến nghị của ngân hàng gửi tới các cơ quan quản lý nhà nước, tới Ngân hàng Nhà nước và tới ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam để sớm có Luật cho vay tiêu dùng và các chính sách hợp lý phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng như đúng với tiềm năng của nó.



## KẾT LUẬN

Như đã nói ở trên, các ngân hàng thương mại hiện nay đều đang chuyển chiến lược kinh doanh, từ ngân hàng bán buôn bán lẻ kết hợp đa năng sang ngân hàng bán lẻ, phần đầu trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam nói chung và ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam nói riêng cũng hoạt động dựa trên chiến lược đó. Để thực hiện mục tiêu lâu dài trên, ngân hàng đã chú trọng và quan tâm cung cấp những sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng cá nhân và hộ gia đình trong đó sản phẩm cho vay tiêu dùng đóng vai trò rất quan trọng.

Qua quá trình thực tập tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam, em đã phần nào nắm được những kiến thức cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng và những lợi ích mà nó mang lại. Xét trên khía cạnh quản trị rủi ro, hoạt động cho vay tiêu dùng hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Nguyên nhân là do khách hàng hướng đến của hoạt động này là cá nhân và hộ gia đình là cán bộ, công nhân, viên chức đã chứng minh được thu nhập ổn định của mình và chứng minh được quyền sở hữu tài sản đảm bảo. Xét trên khía cạnh kinh tế xã hội, hoạt động cho vay tiêu dùng góp phần nâng cao đời sống cho người dân, đẩy mạnh sản xuất kinh doanh, phát triển kinh tế. Tuy nhiên, nhận thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng chưa phát triển được đúng như tiềm năng của nó trên địa bàn tỉnh Hà Nam, em đã lựa chọn và hoàn thành đề tài “Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam”.

Do hiểu biết và khả năng tiếp thu còn nhiều hạn chế nên khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự chỉ bảo và đóng góp ý kiến của các thầy, cô giáo để khóa luận của em được hoàn thiện hơn và đến đây em xin kết thúc bài viết của mình.

Một lần nữa, em xin được bày tỏ sự cảm ơn chân thành tới cô giáo thạc sĩ Ngô Khánh Huyền, các anh chị, cô chú tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hà Nam đã nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong quá trình thực tập và thực hiện đề tài khóa luận.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tiếng Việt

1. Đặng Thị Quỳnh Anh (năm 2011), Tài liệu bài giảng “Tiền tệ và các dịch vụ ngân hàng”, NXB Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
2. Mai Văn Bạt (năm 2009), Giáo trình “Ngh nghiệp vụ ngân hàng thương mại”, NXB Tài chính, Hà Nội.
3. Nguyễn Minh Kiều (năm 2006), “Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng”, NXB Tài chính, Hà Nội.
4. Tạ Thị Phương Nhung, khóa luận “Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần bưu điện Liên Việt chi nhánh Đông Đô”.
5. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam (năm 2010), “Cẩm nang các sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân 2010” (Lưu hành nội bộ).
6. Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Luật các tổ chức tín dụng, Hướng dẫn quản lý chính sách tiền tệ và đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn, hiệu quả, NXB Tài chính.
7. Luật Dân sự năm 2005, NXB Thống kê.
8. Tài liệu hội thảo khoa học “Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ của các ngân hàng thương mại Việt Nam”, năm 2009.

### Tiếng Anh

9. David Cox (năm 2005), “Ngh nghiệp vụ ngân hàng hiện đại”, NXB Hà Nội, Hà Nội.

### Website

10. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, <http://www.sbv.gov.vn/portal/>
11. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, <http://www.agribank.com.vn/default.aspx>
12. Bách khoa toàn thư mở, <http://vi.wikipedia.org/wiki/>