

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

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO
VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐỒNG ĐA**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN : LƯU THÙY LINH
MÃ SINH VIÊN : A13660
CHUYÊN NGÀNH : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG**

HÀ NỘI - 2012

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

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO
VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐỒNG ĐA**

Giáo viên hướng dẫn	: Th.s Trần Thị Thùy Linh
Sinh viên thực hiện	: Lưu Thùy Linh
Mã sinh viên	: A13660
Chuyên ngành	: Tài chính - Ngân hàng

HÀ NỘI - 2012

LỜI CẢM ƠN

Khóa luận này là kết quả của quá trình học tập tại trường Đại học Thăng Long cùng với đó là quá trình tìm hiểu thực tế của bản thân em tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa trong thời gian qua.

Trước tiên, với tình cảm chân thành nhất, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến những thầy cô giáo đã sáng lập nên trường Đại học Thăng Long. Các thầy cô đã mang đến cho chúng em một môi trường học tập lành mạnh, năng động và hiện đại nhất. Năm lớp 12, do biết sức học của mình, em chỉ nộp hồ sơ duy nhất vào trường Đại học Thăng Long sau đó em đã thi đỗ. Vào năm thứ nhất đại học, với suy nghĩ đi học không cần phải chăm chỉ quá, chỉ cần tập trung vào thời điểm ôn thi là đủ. Nhưng thực tế cho em thấy không phải như vậy, nếu không thực sự cố gắng và nỗ lực thì sẽ không thể tốt nghiệp ra trường với tấm bằng khá hay giỏi trên tay. Thêm nữa, đó là những quy chế nghiêm ngặt và tính trung thực rất cao trong thi cử của trường đã rèn luyện cho em sự tự tin khi đối mặt với áp lực công việc, đã làm thay đổi con người em và em luôn tự hào là một sinh viên Đại học Thăng Long.

Lời cảm ơn thứ hai, em xin được gửi đến các thầy cô giáo đã và đang giảng dạy tại trường Đại học Thăng Long. Trong suốt 4 năm qua, với lòng yêu nghề, yêu sinh viên, nhờ vào những kinh nghiệm dày dặn cũng như sự giảng dạy nhiệt tình, các thầy cô đã truyền cho em những kiến thức quý báu trên con đường lập nghiệp của mình. Nhân đây, em xin đặc biệt cảm ơn đến cô giáo Thạc sỹ Trần Thị Thùy Linh, người đã dành rất nhiều thời gian và tâm huyết để chỉ bảo, hướng dẫn, giúp em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Lời cảm ơn thứ ba, em muốn dành cho những người bạn của em tại trường Đại học Thăng Long. Những người bạn thân luôn sát cánh bên nhau, giúp đỡ và chia sẻ với nhau những vui buồn trong cuộc sống cũng như trong học tập. Chắc chắn mỗi khi nhớ về quãng thời gian sinh viên này, tôi sẽ không bao giờ có thể quên được các bạn.

Cuối cùng và đặc biệt nhất, em muốn gửi lời cảm ơn đến gia đình của em. Cảm ơn bố mẹ đã sinh ra con và nuôi nấng con khôn lớn như ngày hôm nay. Con muốn cảm ơn đến mẹ, người luôn yêu thương, cảm thông, chia sẻ mọi niềm vui, nỗi buồn kể từ khi con bước chân vào cánh cổng Đại học. Và đặc biệt, con muốn cảm ơn ba, người luôn quan tâm, khuyên bảo và hướng con đi trên con đường sự nghiệp cũng như lo lắng cho sức khỏe của con rất nhiều. Chắc chắn đường đời sau này sẽ có không ít những khó khăn và thử thách đang chờ đợi nhưng con biết bên cạnh con sẽ luôn có một gia đình giang rộng tay đón con vào lòng.

MỤC LỤC

Trang

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....1

1.1. Những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại1

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm cho vay.....1

1.1.1.1. Khái niệm cho vay.....1

1.1.1.2. Đặc điểm cho vay1

1.1.2. Nguyên tắc và điều kiện cho vay.....2

1.1.2.1. Nguyên tắc cho vay2

1.1.2.2. Điều kiện cho vay.....3

1.1.3. Phân loại cho vay4

1.1.4. Định giá khoản cho vay7

1.1.5. Quy trình cho vay8

1.1.6. Đảm bảo an toàn trong cho vay10

1.1.6.1. Cho vay có đảm bảo bằng tài sản10

1.1.6.2. Cho vay không có đảm bảo bằng tài sản10

1.2. Những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....11

1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân11

1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân.....11

1.2.3. Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân12

1.2.3.1. Đối với nền kinh tế.....12

1.2.3.2. Đối với khách hàng cá nhân13

1.2.3.3. Đối với ngân hàng thương mại14

1.3. Những lý luận cơ bản về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....15

1.3.1. Khái niệm chất lượng cho vay khách hàng cá nhân15

1.3.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân.....15

1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân16

1.3.3.1. Các chỉ tiêu định tính16

1.3.3.2. Các chỉ tiêu định lượng17

1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân25

1.3.4.1. Nhóm nhân tố khách quan.....25

1.3.4.2. Nhóm nhân tố chủ quan	27
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	29
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐỒNG ĐA	30
2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	30
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	30
2.1.2. Cơ cấu tổ chức	31
2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận	31
2.1.4. Hoạt động kinh doanh chủ yếu	34
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	35
2.2.1. Hoạt động huy động vốn	35
2.2.2. Hoạt động cho vay	39
2.2.3. Hoạt động kinh doanh khác	43
2.2.3.1. Hoạt động kinh doanh ngoại tệ	43
2.2.3.2. Hoạt động thanh toán quốc tế	44
2.2.3.3. Một số hoạt động dịch vụ khác	46
2.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh	47
2.2.5. Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	49
2.3. Tình hình chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	50
2.3.1. Những quy định chung trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	50
2.3.1.1. Nguyên tắc cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	50
2.3.1.2. Điều kiện cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	51
2.3.1.3. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	52
2.3.1.4. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	55
2.3.2. Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	60
2.3.2.1. Các chỉ tiêu định tính	60
2.3.2.2. Các chỉ tiêu định lượng	61

2.4. Đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	82
2.4.1. Kết quả đạt được	82
2.4.2. Hạn chế còn tồn tại	83
2.4.3. Nguyên nhân	85
2.4.3.1. Nguyên nhân khách quan	85
2.4.3.2. Nguyên nhân chủ quan	86
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	88
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐỒNG ĐA	89
3.1. Định hướng phát triển kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	89
3.1.1. Định hướng kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam	89
3.1.2. Định hướng kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	90
3.2. Định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	91
3.3. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa	92
3.3.1. Hoàn thiện chính sách cho vay khách hàng cá nhân	92
3.3.2. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng	96
3.3.3. Thực hiện nghiêm túc công tác kiểm tra, kiểm soát sau khi cho vay	97
3.3.4. Giải quyết nợ quá hạn	98
3.3.5. Xây dựng và hoàn thiện chính sách khách hàng	99
3.3.6. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân	99
3.3.7. Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ	100
3.3.8. Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật công nghệ và các trang thiết bị	101
3.3.9. Đẩy mạnh hoạt động Marketing	102
3.4. Một số kiến nghị	102
3.4.1. Kiến nghị đối với Chính phủ và các Bộ, Ngành liên quan	102
3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	103
3.4.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam	104
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	105
KẾT LUẬN	106

DANH MỤC VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
ATM	Máy rút tiền tự động
AUD	Đô la Úc
CAD	Đô la Canada
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CIC	Trung tâm Thông tin tín dụng Ngân hàng Nhà nước
CV	Cho vay
CPI	Chỉ số giá tiêu dùng
ĐKDTC	Điểm kinh doanh tại chợ
ĐVQLC	Đơn vị quản lý chợ
EUR	Đồng tiền chung Châu Âu
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
HĐBT	Hội đồng Bộ trưởng
INCAS	Hệ thống giao dịch trực tuyến Ngân hàng Công thương
KHCN	Khách hàng cá nhân
MB	Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội
NHCT	Ngân hàng Công thương
NHCV	Ngân hàng cho vay
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
POS	Máy chấp nhận thanh toán thẻ
SWIFT	Hiệp hội Tài chính Viễn thông liên Ngân hàng Toàn cầu
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTC	Tổ chức tài chính
TD	Tín dụng
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TSDB	Tài sản đảm bảo
TTQT	Thanh toán quốc tế
TechcomBank	Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ thương Việt Nam
USD	Đô la Mỹ
VND	Việt Nam Đồng
VIB	Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam
VPBank	Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

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

	Trang
Bảng 1.1: Tóm tắt quy trình cho vay cơ bản của ngân hàng thương mại	9
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa.....	31
Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	36
Bảng 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011.....	40
Bảng 2.3: Tình hình kinh doanh ngoại tệ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	43
Bảng 2.4: Tình hình thanh toán quốc tế tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	45
Bảng 2.5: Tình hình hoạt động dịch vụ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	46
Bảng 2.6: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	48
Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	48
Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa.....	52
Bảng 2.7: Doanh số cho vay và doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	62
Biểu đồ 2.2: Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011.....	63
Biểu đồ 2.3: Doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	64
Bảng 2.8: Tổng kết dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	66
Biểu đồ 2.4: Tổng kết dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	67

Bảng 2.9: Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	69
Biểu đồ 2.5: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo thời gian tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	70
Biểu đồ 2.6: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo đảm bảo tiền vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	71
Bảng 2.10: Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích sử dụng vốn vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	73
Biểu đồ 2.7: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích sử dụng vốn vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	74
Bảng 2.11: Hệ số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	76
Bảng 2.12: Vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	77
Bảng 2.13: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	78
Bảng 2.14: Tình hình thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011	81

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngân hàng thương mại (NHTM) là một trung gian tài chính, một kênh dẫn vốn quan trọng cho toàn bộ nền kinh tế. Việc mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh nói chung trong đó có hoạt động cho vay nói riêng là hướng đi và phương châm để các NHTM tồn tại và phát triển. Tuy nhiên, các ngân hàng mới chỉ quan tâm hầu hết đến đối tượng cho vay là các doanh nghiệp mà chưa thực sự chú ý tới nhu cầu vay tiêu dùng, vay sản xuất kinh doanh của các tầng lớp dân cư trong xã hội, đặc biệt là các NHTM quốc doanh mới cổ phần.

Ngày nay, mức sống của người dân ngày càng được cải thiện, nhu cầu tiêu dùng và sản xuất kinh doanh phục vụ đời sống cũng phát triển hơn. Tuy nhiên, các nhu cầu đó không phải lúc nào cũng được đáp ứng đúng lúc và dễ dàng bởi nó còn phụ thuộc vào một nhân tố quan trọng đó là khả năng tài chính của cá nhân đó. Lúc này, sự xuất hiện của các NHTM là hết sức cần thiết. Cho vay khách hàng cá nhân một mặt vừa tạo thêm thu nhập cho ngân hàng, mặt khác giúp đỡ các cá nhân có được nguồn vốn để cải thiện đời sống, đem lại hiệu quả kinh tế, xã hội cao. Chính vì vậy, hoạt động ngân hàng bán lẻ trong đó có cho vay khách hàng cá nhân hiện nay được các NHTM xem là mục tiêu quan trọng trong định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của mình. Đòi hỏi các ngân hàng cần có nhiều chiến lược cũng như các chính sách hợp lý để mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân một cách hiệu quả, từ đó tạo ra năng lực cạnh tranh cho các ngân hàng trong thời buổi hiện nay.

Năm 2012, Việt Nam phải đối mặt với tình hình kinh tế suy giảm một cách trầm trọng, dấu hiệu khủng hoảng đang ngày một rõ nét. Điều này, đã ảnh hưởng không nhỏ tới hệ thống ngân hàng Việt Nam, thể hiện nợ quá hạn và nợ xấu tại các NHTM trong những tháng vừa qua đang gia tăng mạnh mẽ. Vì vậy, các ngân hàng hiện nay chỉ có thể quan tâm đến việc làm sao để nâng cao chất lượng các khoản cho vay đã, đang và sẽ phát sinh trong tương lai, đặc biệt là các khoản cho vay khách hàng cá nhân trong khi vẫn đảm bảo được mức độ an toàn cũng như khả năng sinh lời trong hoạt động kinh doanh ngân hàng.

Sau một thời gian thực tập, tìm tòi và học hỏi tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa, em nhận thấy ngân hàng vẫn chưa thực sự quan tâm đến đối tượng cho vay là các khách hàng cá nhân, chất lượng cho vay vẫn còn nhiều hạn chế. Vì vậy, việc tiếp tục nghiên cứu để đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân sẽ có ý nghĩa thực tiễn trong việc đa dạng hoá hoạt động kinh doanh cũng như gia tăng thêm lợi nhuận và phòng tránh rủi ro cho ngân hàng hiện nay. Do đó, em đã lựa chọn đề tài “Nâng cao chất

lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa” làm đề tài nghiên cứu của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa, tìm ra những ưu điểm và hạn chế còn tồn tại cũng như nguyên nhân dẫn đến những hạn chế đó. Đưa ra các giải pháp và một số kiến nghị nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu về thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Phạm vi nghiên cứu về không gian: Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa.

Phạm vi nghiên cứu về thời gian: Giai đoạn từ năm 2009 đến năm 2011.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích. Thông tin thu thập được thông qua nhiều kênh như quá trình thực tập trực tiếp tại ngân hàng, phỏng vấn cán bộ nhân viên ngân hàng, các báo cáo tài chính năm, báo cáo tín dụng... Phương pháp phân tích sử dụng các thông tin này, kết hợp với phương pháp so sánh, đối chiếu, tổng hợp thông tin, từ đó đưa ra những nhận định về tình hình kinh doanh cũng như thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa.

5. Nội dung nghiên cứu

Ngoài phần lời mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của đề tài được chia làm ba phần:

Chương 1: Những vấn đề cơ bản về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại và chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa.

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa.

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm cho vay

1.1.1.1. Khái niệm cho vay

Hoạt động cho vay ra đời và tồn tại xuất phát từ đòi hỏi khách quan của quá trình tuần hoàn vốn, để giải quyết hiện tượng dư thừa, thiếu hụt vốn diễn ra thường xuyên giữa các chủ thể trong nền kinh tế.

Một cách khái quát, cho vay là quan hệ chuyển nhượng tài sản (vốn) giữa ngân hàng với các chủ thể khác trong nền kinh tế; trong mối quan hệ này, ngân hàng vừa giữ vai trò là người đi vay (con nợ) và vai trò là người cho vay (chủ nợ). Đây là quan hệ tín dụng gián tiếp mà người tiết kiệm, thông qua vai trò trung gian của ngân hàng, thực hiện đầu tư vốn vào các chủ thể có nhu cầu về vốn trong nền kinh tế.

Từ phân tích trên, ta đi đến khái niệm: *“Cho vay của NHTM là việc chuyển nhượng tạm thời một lượng giá trị từ NHTM (người sở hữu) sang khách hàng vay (người sử dụng) sau một thời gian nhất định quay trở lại NHTM với lượng giá trị lớn hơn lượng giá trị ban đầu. Hay có thể hiểu cho vay của NHTM là quan hệ giữa một bên là người cho vay (NHTM) bằng cách chuyển giao tiền hoặc tài sản cho bên người vay (khách hàng vay) để sử dụng trong một thời gian nhất định với cam kết của người vay là hoàn trả cả gốc và lãi đầy đủ khi đến hạn.”*

1.1.1.2. Đặc điểm cho vay

NHTM bao gồm nhiều hoạt động kinh doanh khác nhau, mỗi hoạt động kinh doanh đều có những đặc điểm riêng. Cho vay là hoạt động kinh doanh chủ yếu của NHTM. Sau đây là một số đặc điểm nổi bật:

Cho vay dựa trên cơ sở lòng tin: Ngân hàng chỉ cho khách hàng vay vốn khi có lòng tin vào việc khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, hiệu quả và có khả năng hoàn trả đầy đủ nợ gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.

Cho vay là sự chuyển nhượng tài sản (vốn) có thời hạn: Ngân hàng là trung gian tài chính “đi vay để cho vay”, nên mọi khoản cho vay của ngân hàng đều phải có thời hạn, bảo đảm cho ngân hàng hoàn trả vốn huy động. Để xác định thời hạn cho vay hợp lý, ngân hàng phải căn cứ vào tính chất thời hạn nguồn vốn của mình và quá trình luân chuyển vốn của đối tượng vay. Nếu ngân hàng có nguồn vốn dài hạn, ổn định thì có thể cho vay dài hạn nhiều; ngược lại, nếu nguồn vốn không ổn định và kỳ hạn ngắn mà cho vay dài hạn nhiều sẽ dẫn đến nguy cơ về rủi ro thanh khoản. Mặt khác, thời hạn cho vay phải phù hợp với chu kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay thì người vay

mới có điều kiện trả nợ đúng hạn. Nếu ngân hàng xác định thời hạn cho vay nhỏ hơn chu kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay thì khách hàng sẽ không có đủ nguồn để trả nợ cho ngân hàng khi đến hạn, gây khó khăn cho khách hàng. Ngược lại, nếu thời hạn cho vay lớn hơn chu kỳ luân chuyển vốn sẽ tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, tiềm ẩn rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

Cho vay dựa trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi: Nếu không có sự hoàn trả thì không được coi là cho vay. Giá trị hoàn trả phải lớn hơn giá trị cho vay ban đầu. Nghĩa là ngoài việc hoàn trả giá trị gốc, khách hàng phải trả cho ngân hàng một khoản lãi, đây chính là giá của quyền sử dụng vốn vay. Khoản lãi phải luôn luôn là một số dương, có như vậy mới bù đắp được chi phí hoạt động và tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng, phản ánh bản chất hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Cho vay là hoạt động tiềm ẩn rủi ro cao: Việc thu hồi khoản vay không những phụ thuộc vào bản thân khách hàng, mà còn phụ thuộc vào môi trường hoạt động kinh doanh ngoài tầm kiểm soát của khách hàng như sự biến động về giá cả, lãi suất, tỷ giá, lạm phát, tăng trưởng kinh tế, thị trường, thiên tai... Khi khách hàng gặp khó khăn do môi trường kinh doanh thay đổi, dẫn đến khó khăn trong việc trả nợ, điều này khiến cho ngân hàng gặp rủi ro tín dụng.

Cho vay phải trên cơ sở cam kết hoàn trả vô điều kiện: Quá trình xin vay và cho vay diễn ra trên cơ sở những căn cứ pháp lý chặt chẽ như hợp đồng tín dụng, khế ước vay tiền, hợp đồng bảo đảm tiền vay, bảo lãnh..., trong đó bên đi vay phải cam kết hoàn trả vô điều kiện khoản vay cho ngân hàng khi đến hạn.

1.1.2. Nguyên tắc và điều kiện cho vay

1.1.2.1. Nguyên tắc cho vay

Để đảm bảo an toàn vốn, trong quá trình cho vay, các NHTM luôn phải tuân thủ những nguyên tắc sau:

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

Theo nguyên tắc này thì mọi khoản vay đều phải được xác định trước về mục đích kinh tế. Bởi vậy, các doanh nghiệp và cá nhân có nhu cầu vay vốn, trước khi vay phải trình bày với ngân hàng mục đích vay vốn, gửi cho ngân hàng các kế hoạch hay dự án sản xuất kinh doanh, các hợp đồng cung cấp và tiêu thụ sản phẩm, các tài liệu kế toán để ngân hàng xem xét cho vay. Khi cho vay, ngân hàng cùng khách hàng lập hợp đồng tín dụng vay vốn và khách hàng phải cam kết sử dụng tiền vay đúng mục đích và điều này được ghi trong hợp đồng tín dụng.

Sau khi đã nhận được tiền vay khách hàng phải sử dụng đúng mục đích như đã cam kết. Ngân hàng có trách nhiệm kiểm soát việc sử dụng vốn vay của khách hàng,

nếu khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, ngân hàng phải áp dụng các biện pháp chế tài thích hợp nhằm ngăn ngừa rủi ro có thể xảy ra cho ngân hàng.

Tiền vay phải hoàn trả đúng hạn đầy đủ cả gốc và lãi

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

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

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

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

1.1.2.2. Điều kiện cho vay

Khách hàng chỉ có thể vay vốn của ngân hàng khi họ thỏa mãn tất cả các điều kiện vay vốn. Theo luật pháp Việt Nam, nội dung các điều kiện vay vốn gồm:

Khách hàng phải có đủ tư cách pháp lý: Quan hệ tín dụng giữa ngân hàng với khách hàng là quan hệ được pháp luật bảo vệ. Vì vậy, nó phải được lập trên cơ sở quy định của luật pháp. Do đó, các chủ thể tham gia quan hệ phải có đủ tư cách pháp lý. Hơn thế trong quan hệ tín dụng sẽ phát sinh sự chuyển giao và giao dịch về tài sản do đó cần có sự xác nhận của các bên tham gia theo đúng quy định của pháp luật. Như vậy, khách hàng phải có đủ tư cách pháp lý để thực hiện các giao dịch.

Vốn vay phải được sử dụng hợp pháp: Vốn vay phải được sử dụng hợp pháp tức là không vi phạm pháp luật và mục đích sử dụng vốn vay phù hợp với đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp, tổ chức kinh tế. Vì vậy, khi khách hàng sử dụng vốn vay bất hợp pháp thì các tài sản đó sẽ bị phong tỏa hoặc bị tịch thu từ đó ảnh hưởng tới khả năng hoàn trả gốc và lãi cho ngân hàng. Ngoài ra, khi vốn vay sử dụng bất hợp pháp thì tư cách pháp lý của khách hàng có thể bị mất đi do đó ảnh hưởng tới quan hệ tín dụng hợp pháp giữa ngân hàng với khách hàng.

Khách hàng phải có năng lực tài chính lành mạnh: Lý do khách hàng phải có tình hình tài chính lành mạnh có thể được hiểu như sau: khách hàng có tình hình tài

chính lành mạnh tức là khách hàng đó có khả năng quản lý tốt, chứng minh sự phát triển ổn định của khách hàng, đảm bảo cho khách hàng có cơ sở vững chắc về tài chính để đảm bảo cho cam kết hoàn trả tiền vay đúng hạn.

Khách hàng phải có phương án, dự án sản xuất kinh doanh khả thi và hiệu quả: Khách hàng phải có phương án khả thi và hiệu quả vì bản chất của NHTM là tổ chức kinh doanh trong đó việc cho vay phải đảm bảo các nguyên tắc sinh lời cơ bản. Do đó, dự án và phương án mà ngân hàng tài trợ vốn phải đảm bảo tính khả thi và hiệu quả. Trong hoạt động cho vay của NHTM, nguồn thu từ phương án và dự án vay vốn được coi là nguồn thu “thứ nhất”, đảm bảo an toàn vốn cũng như phát triển liên tục của khách hàng và ngân hàng.

Khách hàng phải thực hiện đảm bảo tiền vay theo quy định: NHTM quan tâm đến đảm bảo tiền vay vì đảm bảo tiền vay là công cụ bảo đảm trong việc thực hiện trách nhiệm và nghĩa vụ của khách hàng trong quan hệ vay vốn. Đảm bảo tiền vay cũng cung cấp nguồn thanh toán “thứ hai” cho NHTM trong trường hợp khách hàng không trả được khoản vay.

1.1.3. Phân loại cho vay

(1) Phân loại theo chủ thể vay vốn

Cho vay doanh nghiệp: Thường vay với những khoản vay có giá trị lớn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn lưu động thường xuyên trong một chu kỳ kinh doanh, từ đó giúp ổn định nguồn tài chính và tăng tính chủ động trong việc lập kế hoạch hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; đầu tư mua sắm, xây dựng các tài sản cố định mới; đầu tư sửa chữa, nâng cấp các tài sản cố định hiện có; thực hiện các hình thức thanh toán trong nước và quốc tế và các nhu cầu cần thiết khác.

Cho vay cá nhân, hộ gia đình: Thường vay với những khoản vay có giá trị nhỏ nhằm vào mục đích tiêu dùng, sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ.

Cho vay các tổ chức tài chính: Đây là các khoản tín dụng cấp cho các ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác. Những khoản đi vay này trở thành nguồn vốn của ngân hàng đi vay nên chúng có thể dùng để trả nợ hoặc cho vay lại.

(2) Phân loại theo tiêu thức thời gian

Cho vay ngắn hạn: Là loại cho vay có thời hạn trong vòng 1 năm và được sử dụng để bù đắp thiếu hụt vốn lưu động tạm thời của các doanh nghiệp, phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân và hộ gia đình.

Cho vay trung hạn: Là loại cho vay có thời hạn từ trên 1 năm đến 5 năm và sử dụng chủ yếu để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến và đổi mới trang thiết bị, mở rộng sản xuất và xây dựng công trình vừa và nhỏ có thời hạn thu hồi vốn nhanh. Loại

cho vay này còn là nguồn quan trọng để hình thành vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là đối với doanh nghiệp mới thành lập. Ngoài ra, còn phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh, tiêu dùng hàng hóa giá trị cao của cá nhân và hộ gia đình.

Cho vay dài hạn: Là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm, đáp ứng cho nhu cầu đầu tư dài hạn như xây dựng cơ bản (nhà xưởng, dây chuyền sản xuất...), xây dựng cơ sở hạ tầng (đường xá, cảng biển, sân bay...), cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn. Do thời hạn đầu tư thường kéo dài nên cho vay dài hạn thường áp dụng hình thức giải ngân nhiều lần theo tiến độ dự án. Ngoài ra, còn đáp ứng cho nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh, tiêu dùng cá nhân, hộ gia đình như mua nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở có kèm theo việc xây dựng, sửa chữa nhà ở... và các tài sản giá trị cao khác. Nhìn chung, cho vay dài hạn chịu rủi ro rất lớn bởi thời hạn càng dài thì những biến động không dự tính có thể xảy ra càng lớn.

(3) Phân loại theo phương thức đảm bảo tiền vay

Cho vay có đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay cần có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc có bảo lãnh của bên thứ ba. Hình thức cho vay này áp dụng đối với những khách hàng không đủ uy tín, khi vay vốn phải có tài sản đảm bảo hoặc phải có người bảo lãnh. Tài sản đảm bảo hoặc bảo lãnh của bên thứ ba là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm nguồn thu dự phòng khi nguồn thu chính (dòng tiền) của người đi vay thiếu hụt, tạo áp lực buộc người đi vay phải trả nợ, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

Cho vay không có đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay không cần tài sản cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh của bên thứ ba. Ngân hàng khi cho vay vốn chỉ dựa vào uy tín của khách hàng để xem xét cho vay. Khách hàng có uy tín là khách hàng có năng lực tài chính lành mạnh, trung thực trong kinh doanh, quản trị có hiệu quả, có tín nhiệm với ngân hàng trong sử dụng vốn vay, hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng hạn cho ngân hàng.

(4) Phân loại theo mục đích sử dụng vốn vay

Cho vay bất động sản: Đây là các khoản cho vay đầu tư vào bất động sản như cho vay ngắn hạn để xây dựng và mở rộng đất đai, cho vay dài hạn để mua đất đai, nhà cửa, căn hộ, cơ sở dịch vụ, trang trại và bất động sản ở nước ngoài.

Cho vay công thương nghiệp: Đây là các khoản cho vay cấp cho các doanh nghiệp để trang trải các chi phí như mua sắm hàng hóa, nguyên vật liệu, trả thuế và chi trả lương cho cán bộ công nhân viên...

Cho vay nông nghiệp: Đây là các khoản cho vay cấp cho các hoạt động nông nghiệp nhằm trợ giúp các hoạt động trồng trọt, thu hoạch mùa màng và chăn nuôi gia súc, thủ công mỹ nghệ...

Cho vay tiêu dùng: Đây là các khoản cho vay cấp cho cá nhân, hộ gia đình để mua sắm hàng hóa tiêu dùng đắt tiền như xe hơi, nhà di động, trang thiết bị trong nhà...

(5) Phân loại theo phương thức cho vay

Cho vay từng lần: Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay khách hàng và ngân hàng đều phải làm các thủ tục và ký hợp đồng tín dụng. Cho vay từng lần là hình thức cho vay theo món, khi khách hàng có nhu cầu vay cho một mục đích sử dụng vốn cụ thể như thanh toán tiền mua hàng hóa, các chi phí sản xuất kinh doanh khác. Các NHTM thường áp dụng hình thức cho vay này đối với các khách hàng không có nhu cầu vay vốn thường xuyên, khách hàng có nhu cầu vay từng lần, hoặc ngân hàng xét thấy cần thiết phải áp dụng loại cho vay này để giám sát việc sử dụng vốn chặt chẽ hơn. Số tiền cho vay được xác định căn cứ vào nhu cầu vay vốn của khách hàng, giá trị tài sản đảm bảo, khả năng hoàn trả của khách hàng, khả năng nguồn vốn của ngân hàng, giới hạn cho vay của pháp luật và của ngân hàng.

Cho vay theo hạn mức tín dụng: Là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng thỏa thuận xác định một hạn mức tín dụng duy trì trong một thời gian nhất định, được ngân hàng và khách hàng thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Cho vay theo hạn mức tín dụng thường áp dụng cho các doanh nghiệp mà trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh họ thường xuyên có nhu cầu vay trả, có tốc độ luân chuyển vốn tín dụng nhanh, có tín nhiệm với ngân hàng trong quan hệ tín dụng tức là vay vốn và trả nợ song phẳng.

Cho vay theo dự án đầu tư: Là phương thức ngân hàng cho khách hàng vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống. Ngân hàng cùng khách hàng ký hợp đồng tín dụng và thỏa thuận mức vốn đầu tư duy trì cho cả thời gian đầu tư của dự án, phân định các kỳ hạn trả nợ. Ngân hàng thực hiện giải ngân theo tiến độ thực hiện dự án. Mỗi lần rút vốn vay, khách hàng lập giấy nhận nợ tiền vay trong phạm vi mức vốn đầu tư đã thỏa thuận, kèm theo các chứng từ xin vay phù hợp với mục đích sử dụng vốn trong hợp đồng tín dụng. Trường hợp khách hàng đã dùng nguồn vốn huy động tạm thời khác để chi phí cho dự án được duyệt trong thời gian chưa vay được vốn ngân hàng, thì ngân hàng có thể xem xét cho vay bù đắp nguồn vốn đó.

Cho vay theo hạn mức thấu chi: Là phương thức cho vay mà qua đó ngân hàng cho phép khách hàng chi vượt quá số tiền mà họ đã ký thác ở ngân hàng trên tài khoản vãng lai với một số lượng và thời hạn nhất định.

(6) Phân loại theo phương thức hoàn trả nợ vay

Cho vay trả góp: Là loại cho vay mà khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ thành những khoản bằng nhau. Loại cho vay này áp dụng với những khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài.

Cho vay hoàn trả một lần: Là loại cho vay mà khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi đến hạn. Loại cho vay này áp dụng với những khoản vay có giá trị nhỏ và thời hạn ngắn.

Cho vay hoàn trả theo yêu cầu: Là loại cho vay mà khách hàng có thể hoàn trả nợ vay bất cứ khi nào. Loại cho vay này thường áp dụng với những khoản vay thấu chi, thẻ tín dụng.

1.1.4. Định giá khoản cho vay

Về nguyên tắc định giá khoản cho vay, các ngân hàng thường căn cứ vào các yếu tố như chi phí huy động vốn, dự phòng tổn thất - rủi ro; các phân tích về người vay như uy tín, tài chính, ngành nghề và đặc biệt là hạng rủi ro, mức vay và thời gian vay. Tuy nhiên, hiện nay yếu tố quan trọng nhất có thể kể đến là yếu tố thị trường với sự cạnh tranh khốc liệt đã xuất hiện thuật ngữ “nhìn nhau định giá”.

Các NHTM ngoài việc thu lãi cho vay còn thu phí cho vay. Các loại phí đó là phí cam kết sử dụng hạn mức, phí thu xếp vốn, phí đầu mối, phí đại lý...

Phương pháp gộp: Theo phương pháp này, vốn gốc và lãi được tính gộp và chia đều cho các kỳ hạn trả nợ, theo công thức sau:

$$T = (C+I)/n$$

$$\text{Với: } I = C * i * n$$

Trong đó:

T: Số tiền phải trả nợ cho ngân hàng mỗi kỳ hạn.

C: Vốn gốc (số tiền vay ban đầu).

I: Số lãi vay mà khách hàng phải trả cho ngân hàng.

n: Số kỳ hạn.

i: Lãi suất cho vay mỗi kỳ hạn.

Phương pháp lãi đơn: Theo phương pháp này, vốn gốc được thanh toán đều nhau giữa các kỳ hạn còn tiền lãi được tính trên vốn gốc thanh toán trong kỳ hạn đó, theo công thức sau:

$$T = C/n + C/n * i$$

Trong đó:

T: Số tiền phải trả nợ cho ngân hàng mỗi kỳ hạn.

C: Vốn gốc (số tiền vay ban đầu).

n: Số kỳ hạn.

i: Lãi suất cho vay mỗi kỳ hạn.

1.1.5. Quy trình cho vay

Hoạt động cho vay là một trong những hoạt động chính của NHTM, một hoạt động rất phức tạp và chứa đựng nhiều rủi ro. Trong hoạt động cho vay, nếu hành động chủ quan duy ý chí sẽ dẫn đến những tổn thất nặng nề cho ngân hàng. Vì vậy, để có một quyết định cho vay đúng đắn, tiết kiệm thời gian, chi phí cho ngân hàng và khách hàng, đồng thời đảm bảo an toàn vốn trong kinh doanh ngân hàng thì hoạt động cho vay đòi hỏi ngân hàng phải tuân thủ nghiêm ngặt quy trình cho vay. Quy trình cho vay là trình tự các bước mà ngân hàng thực hiện cho vay đối với khách hàng. Quy trình cho vay phản ánh nguyên tắc cho vay, phương pháp cho vay, trình tự giải quyết các công việc, thủ tục hành chính và thẩm quyền giải quyết các vấn đề liên quan đến hoạt động cho vay.

Việc thiết lập và không ngừng hoàn thiện quy trình cho vay có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động cho vay của ngân hàng. Về mặt hiệu quả, quy trình cho vay hợp lý góp phần nâng cao chất lượng và giảm thiểu rủi ro trong cho vay. Về mặt quản trị, quy trình cho vay có tác dụng làm cơ sở cho việc thiết lập các hồ sơ và thủ tục vay vốn, đồng thời làm cơ sở cho việc phân định trách nhiệm và quyền hạn của từng bộ phận liên quan trong hoạt động cho vay.

Như vậy, quy trình cho vay là một yếu tố cơ bản và cần thiết trong việc tổ chức thực hiện hoạt động cho vay của mỗi ngân hàng. Hầu hết, các NHTM đều tự thiết kế cho mình một quy trình cho vay cụ thể bao gồm nhiều giai đoạn khác nhau, sau đây là bảng mô tả tóm tắt quy trình cho vay cơ bản của NHTM được trình bày ở trang tiếp theo.

Bảng 1.1: Tóm tắt quy trình cho vay cơ bản của ngân hàng thương mại

Các giai đoạn của quy trình	Nguồn và nơi cung cấp thông tin	Nhiệm vụ của ngân hàng ở mỗi giai đoạn	Kết quả của mỗi giai đoạn
1. Lập hồ sơ đề nghị vay vốn	Khách hàng đi vay cung cấp thông tin.	Tiếp xúc, phổ biến và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn gồm hồ sơ pháp lý và hồ sơ khoản vay.	Hoàn thành bộ hồ sơ để chuyển sang giai đoạn sau.
2. Thẩm định tín dụng	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ đề nghị vay vốn từ giai đoạn trước chuyển sang. - Các thông tin từ phỏng vấn, hồ sơ lưu trữ. 	Tổ chức thẩm định về các mặt tài chính và phi tài chính do các cá nhân hoặc bộ phận thẩm định thực hiện.	Lập tờ trình tín dụng báo cáo kết quả thẩm định cho bộ phận có thẩm quyền quyết định cho vay.
3. Quyết định cho vay	<ul style="list-style-type: none"> - Các tài liệu từ giai đoạn trước chuyển sang và báo cáo kết quả thẩm định. - Các thông tin bổ sung. 	Quyết định cho vay hoặc từ chối cho vay dựa vào kết quả phân tích.	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định cho vay hoặc từ chối cho vay tùy theo kết quả thẩm định. - Tiến hành các thủ tục pháp lý như ký hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay...
4. Giải ngân	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định cho vay và các hợp đồng liên quan. - Các chứng từ làm cơ sở giải ngân. 	Kiểm tra các chứng từ theo các điều kiện của hợp đồng tín dụng trước khi phát tiền vay.	Chuyển tiền vào tài khoản tiền gửi của khách hàng hoặc chuyển trả cho người cần phải thanh toán của khách hàng.
5. Giám sát và thanh lý tín dụng	<ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin từ nội bộ ngân hàng. - Các báo cáo tài chính theo định kỳ của khách hàng. - Các thông tin khác. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phân tích báo cáo tài chính, thu hồi nợ vay và kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay. - Tái xét và xếp hạng tín dụng. - Thanh lý hợp đồng tín dụng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kết quả giám sát và đưa ra các giải pháp xử lý. - Lập các thủ tục để thanh lý tín dụng.

(Nguồn: Nghiệp vụ ngân hàng - TS. Nguyễn Minh Kiều)

1.1.6. Đảm bảo an toàn trong cho vay

1.1.6.1. Cho vay có đảm bảo bằng tài sản

Hoạt động cho vay của ngân hàng là một hoạt động chứa đựng nhiều rủi ro. Mặc dù, trước khi quyết định cho vay, ngân hàng đã trải qua các khâu thu thập, xử lý, phân tích và thẩm định kỹ khả năng trả nợ của khách hàng nhưng vẫn chưa thể nào loại bỏ được rủi ro tín dụng một cách triệt để. Do vậy, cho vay có đảm bảo bằng tài sản có thể được sử dụng như là một trong những cách thức nhằm gia tăng khả năng thu hồi nợ và giảm thiểu rủi ro trong cho vay của ngân hàng. Cho vay có đảm bảo bằng tài sản hiện nay được thực hiện theo Nghị định 178/1999/NĐ-CP ngày 29/12/1999 về bảo đảm tiền vay của các tổ chức tín dụng và Nghị định 85/2002/NĐ-CP ngày 25/10/2002 về sửa đổi, bổ sung Nghị định 178/1999/NĐ-CP ngày 29/12/1999 của Chính phủ.

Như vậy, cho vay có đảm bảo bằng tài sản là việc tổ chức tín dụng áp dụng các biện pháp nhằm phòng ngừa rủi ro, tạo cơ sở kinh tế và pháp lý để thu hồi được các khoản nợ đã cho khách hàng vay. Nói chung bất kỳ tài sản hoặc các quyền phát sinh từ tài sản có thể tạo ra ngân lưu đều có thể dùng làm đảm bảo tiền vay. Tuy nhiên, để cho vay có tài sản đảm bảo thực sự có hiệu quả đòi hỏi giá trị tài sản đảm bảo phải lớn hơn nghĩa vụ được đảm bảo, tài sản dùng làm đảm bảo tiền vay phải tạo ra được ngân lưu tức là phải có khả năng thanh khoản cao trên thị trường và có đầy đủ cơ sở pháp lý để ngân hàng cho vay có quyền xử lý tài sản dùng làm đảm bảo tiền vay.

Các hình thức đảm bảo tiền vay gồm đảm bảo bằng tài sản thế chấp, cầm cố, đảm bảo bằng tài sản hình thành từ vốn vay và đảm bảo bằng hình thức bảo lãnh của bên thứ ba bằng tài sản.

1.1.6.2. Cho vay không có đảm bảo bằng tài sản

Cho vay không có đảm bảo bằng tài sản là việc tổ chức tín dụng cho khách hàng vay vốn không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc không có bảo lãnh của bên thứ ba bằng tài sản. Tổ chức tín dụng khi cho vay vốn chỉ dựa vào uy tín của khách hàng để xem xét cho vay. Khách hàng có uy tín là khách hàng có năng lực tài chính lành mạnh, trung thực trong kinh doanh, quản trị kinh doanh có hiệu quả, có tín nhiệm với tổ chức tín dụng cho vay trong sử dụng vốn vay, hoàn trả nợ cả gốc và lãi. Hiện nay, theo Nghị định 85/2002/NĐ-CP ngày 25/10/2002 về sửa đổi, bổ sung Nghị định 178/1999/NĐ-CP ngày 29/12/1999 của Chính phủ, những khách hàng vay vốn không có đảm bảo bằng tài sản phải hội đủ các điều kiện sau đây:

- Sử dụng vốn vay có hiệu quả và trả nợ gốc, lãi vốn vay đúng hạn.
- Có dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ khả thi, có hiệu quả; hoặc có dự án đầu tư, phương án phục vụ đời sống khả thi, phù hợp với quy định của pháp luật.
- Có khả năng tài chính để thực hiện nghĩa vụ trả nợ.

- Cam kết thực hiện biện pháp đảm bảo bằng tài sản theo yêu cầu của tổ chức tín dụng nếu sử dụng vốn vay không đúng cam kết trong hợp đồng tín dụng; cam kết trả nợ trước hạn nếu không thực hiện được các biện pháp đảm bảo bằng tài sản.

1.2. Những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

Theo Luật số 47/2010/QH12 của Quốc hội ban hành Luật các tổ chức tín dụng có định nghĩa: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.”

Theo Thông tư số 13/2010/TT-NHNN và Quyết định số 457/2005/QĐ-NHNN của NHNN ban hành Quy định về các tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng có định nghĩa về khách hàng cá nhân như sau: “Một khách hàng là cá nhân có quan hệ tín dụng với tổ chức tín dụng; là thành viên của hộ gia đình theo quy định tại Bộ Luật dân sự mà hộ gia đình đang là khách hàng của tổ chức tín dụng; hoặc tổ viên tổ hợp tác theo quy định tại Bộ Luật dân sự mà tổ hợp tác đang là khách hàng của tổ chức tín dụng; hoặc cán bộ công nhân viên đang công tác tại công ty hợp danh, công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn, doanh nghiệp tư nhân mà các công ty, doanh nghiệp đang là khách hàng của tổ chức tín dụng.”

Như vậy, ta có thể hiểu: “Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng giao cho khách hàng cá nhân một khoản tiền để sử dụng vào mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.”

1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

Cho vay khách hàng cá nhân có nhiều đặc điểm riêng biệt so với cho vay các đối tượng khách hàng thuộc các thành phần kinh tế khác như sau:

Thời hạn của các khoản vay ngắn: Với khách hàng doanh nghiệp thì các khoản vay thường được sử dụng vào mục đích tài trợ cho sản xuất kinh doanh trên quy mô lớn, đầu tư tài sản cố định giá trị cao hay xây dựng nhà xưởng, dây chuyền sản xuất... cần thời gian dài. Còn khách hàng cá nhân vay vốn với mục đích tiêu dùng, sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ nên chủ yếu là các khoản vay ngắn hạn, chỉ có một phần trung hạn, dài hạn hầu như rất ít.

Các khoản vay có độ rủi ro cao: Các khoản vay của khách hàng cá nhân thường được đảm bảo bằng chính thu nhập của cá nhân đó. Tuy nhiên, nếu khách hàng gặp phải bất trắc như ốm đau, bệnh tật, tử vong... thì ngay lập tức thu nhập đó hoặc

giảm sút hoặc thậm chí có thể mất đi hoàn toàn. NHTM luôn phải đối mặt với những rủi ro đó, mà công tác thẩm định, quản lý khách hàng cá nhân lại không thể kiểm soát chặt chẽ được hết tất cả. Chính vì điều này, nhiều NHTM trong một thời gian dài trước đây rất ngại cho khách hàng cá nhân vay vốn. Nhưng hiện nay, nhận thấy hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân mang lại một nguồn thu nhập đáng kể nên các NHTM đã tập trung hướng tới mục tiêu này và công tác quản lý rủi ro ngày càng được các ngân hàng quan tâm, chú trọng hơn.

Khoản vay có giá trị nhỏ nhưng quy mô các khoản vay lớn: Đặc điểm của khách hàng cá nhân là vay vốn với mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ nên món vay thường có giá trị nhỏ hơn so với món vay của các doanh nghiệp rất nhiều. Tuy nhiên, đối tượng khách hàng cá nhân lại là đông đảo nhất, các khoản vay thường xuyên phát sinh khi khách hàng có nhu cầu tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh. Do đó, số lượng các khoản vay nhiều dẫn đến lợi nhuận từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là khá cao nếu ngân hàng biết cách thu hút khách hàng và làm tốt các công tác quản lý có liên quan khác.

Chi phí thẩm định lớn: Để tránh gặp phải những rủi ro trong hoạt động cho vay, ngân hàng thường tiêu tốn nhiều thời gian và tiền bạc vào hoạt động thẩm định và giám sát khoản vay một cách nghiêm ngặt. Ngoài ra, việc thu thập thông tin cá nhân là rất khó khăn, thường không đầy đủ và thiếu chính xác. Chính những điều này đã gây trở ngại cho cán bộ tín dụng từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định các nguồn trả nợ, giải ngân và thu nợ của khách hàng vay vốn. Vì vậy, các NHTM sẽ chấp nhận chi phí cao để đánh đổi rủi ro cao, đảm bảo an toàn cho các món vay.

Lãi suất thường cao hơn lãi suất của các khoản vay khác: Do khối lượng giao dịch của mỗi khoản vay thường không lớn nhưng chi phí bỏ ra trong khâu thẩm định và quản lý khoản vay lại rất lớn nên các NHTM phải đề ra mức lãi suất cao để bù đắp chi phí như chi phí về thời gian, nhân lực, thẩm định, quản lý...

1.2.3. Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân

1.2.3.1. Đối với nền kinh tế

Việc cho vay khách hàng cá nhân phục vụ nhu cầu tiêu dùng của các NHTM sẽ làm tăng đáng kể những nhu cầu có khả năng thanh toán hay nói cách khác đây chính là một giải pháp hữu hiệu để kích cầu và qua đó làm cho nền kinh tế trở nên năng động hơn. Khi sức mua của người tiêu dùng tăng lên, thị trường hàng hoá tiêu dùng cũng theo đó mà trở nên sôi động hơn, góp phần quan trọng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh của hàng hoá trong nước, thúc đẩy kinh tế phát triển. Bên cạnh đó, Nhà nước cũng sẽ đạt được mục tiêu kinh tế - xã hội khác như giải quyết công ăn việc làm,

tăng thu nhập, giảm bớt các tệ nạn xã hội, cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân.

Đại bộ phận người dân Việt Nam hiện nay còn sống ở mức trung bình, thu nhập của người dân chưa dư dả, chính vì vậy mà họ luôn có tâm lý tiết kiệm ở hiện tại để tiêu dùng trong tương lai dẫn đến việc sản xuất ở hiện tại còn thấp, chưa tương xứng với khả năng sẵn có của các doanh nghiệp. Việc cho vay khách hàng cá nhân phục vụ nhu cầu tiêu dùng sẽ là lời giải cho bài toán đó, có điều kiện về tài chính, người dân sẽ tích cực chi tiêu, nhu cầu tiêu dùng tăng lên tạo điều kiện gia tăng sản lượng sản xuất hàng hóa cho các doanh nghiệp trong nền kinh tế.

Khi cho vay khách hàng cá nhân phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh thì NHTM đã đóng góp một phần không nhỏ vào việc thúc đẩy phát triển nền kinh tế như giảm tỷ lệ thất nghiệp, tạo ra năng lực sản xuất kinh doanh hàng hóa hộ gia đình ngày càng cao, kinh tế hộ gia đình ngày càng phát triển, tạo công ăn việc làm và nâng cao mức sống cho người dân. Ngoài ra, khi cho vay đối với các hộ sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp, các ngành nghề truyền thống sẽ phát huy được nội lực của nền kinh tế nói chung và kinh tế hộ gia đình nói riêng, từ đó tạo ra công cụ thúc đẩy các ngành nghề mới, thu hút lực lượng lao động nhàn rỗi, giải quyết việc làm cho người lao động ở khu vực nông thôn, góp phần phát triển toàn diện nông, lâm, ngư nghiệp gắn với công nghiệp chế biến nông, lâm, thủy sản. Bên cạnh đó, các ngành nghề truyền thống cũng được đẩy mạnh, công nghiệp sản xuất hàng tiêu dùng, hàng xuất khẩu, thương nghiệp, du lịch, dịch vụ cũng phát triển hơn.

1.2.3.2. Đối với khách hàng cá nhân

Khách hàng cá nhân là người tiêu dùng, đặc biệt với những người có thu nhập thấp và trung bình, khi vay vốn của NHTM, họ sẽ được đáp ứng kịp thời các nhu cầu phát sinh ở hiện tại trước khi có đủ khả năng về tài chính trong tương lai như mua sắm các hàng hoá thiết yếu có giá trị cao, nhà cửa, xe hơi hay trong trường hợp chi tiêu cấp bách như nhu cầu về y tế, chuẩn bị hôn lễ, ma chay, du lịch, học hành...

Đối với những người trẻ hiện nay có xu hướng tiêu dùng mạnh, đặc biệt tâm lý của họ là muốn có một cuộc sống gia đình đầy đủ tiện nghi, thoải mái để có thể yên tâm học tập và làm việc. Vì vậy, khi NHTM cho vay để đáp ứng những nhu cầu đó thì sẽ giúp họ có được một cuộc sống ổn định ngay từ khi còn trẻ, bằng việc mua trả góp những gì cần thiết, tạo động lực to lớn để làm việc, tiết kiệm và có thêm những khoản thu nhập mới.

Khách hàng cá nhân là các hộ gia đình muốn sản xuất kinh doanh mới, có nhu cầu kinh doanh tại chợ, kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu hay sản xuất nông nghiệp, nông thôn, làm kinh tế trang trại mà chưa có đủ vốn để thực hiện. Khi cấp tín dụng cho

những đối tượng khách hàng này sẽ tạo ra cho họ một khoản thu nhập mới, nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống, hạn chế tình trạng thất nghiệp.

Khách hàng cá nhân là các hộ sản xuất kinh doanh có thể duy trì quá trình sản xuất liên tục. Vì đặc trưng sản xuất kinh doanh của hộ sản xuất cùng với sự chuyên môn hoá sản xuất trong xã hội ngày càng cao dẫn đến tình trạng các hộ sản xuất khi chưa thu hoạch sản phẩm, chưa có hàng hoá để bán thì chưa có thu nhập, trong khi đó họ vẫn cần tiền để trang trải cho các khoản chi phí như chi phí nguyên vật liệu, mua sắm, đổi mới trang thiết bị và rất nhiều khoản chi phí khác. Trong những lúc này các hộ sản xuất cần có sự hỗ trợ của các NHTM để có đủ vốn duy trì sản xuất được liên tục và đều đặn.

1.2.3.3. Đối với ngân hàng thương mại

Cho vay nền kinh tế nói chung trong đó có cho vay khách hàng cá nhân nói riêng đều đóng vai trò quan trọng trong việc tăng cường lợi nhuận của NHTM. Đối với cho vay từ nguồn vốn tự có, ngân hàng thu được lợi nhuận dựa trên lãi suất của từng khoản vay; đối với cho vay từ nguồn vốn huy động, ngân hàng thu lợi nhuận từ sự chênh lệch giữa lãi suất huy động và lãi suất cho vay. Song song với cho vay khách hàng doanh nghiệp thì cho vay khách hàng cá nhân đóng một vai trò hết sức quan trọng vì nhu cầu vay vốn của các cá nhân phong phú, đa dạng, là một thị trường đầy tiềm năng.

Trên thực tế, cho vay khách hàng cá nhân so với cho vay khách hàng doanh nghiệp đơn giản hơn nhiều. Trong khi đó, nguồn thu của ngân hàng thông qua hoạt động cho vay này lại khá lớn do lãi suất cho vay khách hàng cá nhân cao, điều này khiến lợi nhuận từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng đáng kể trong cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng. Vì vậy, việc mở rộng hoạt động cho vay tới các cá nhân và hộ gia đình là một hướng kinh doanh đầy triển vọng của các NHTM.

Hơn nữa, xu hướng hoạt động của các NHTM là phát triển đa năng tổng hợp, luôn tìm cách mở rộng các nghiệp vụ cũng như đưa ra các sản phẩm mới. Việc thực hiện và phát triển hoạt động cho vay cá nhân vừa mở rộng được đối tượng khách hàng vay vốn, tận dụng được nguồn vốn huy động một cách hiệu quả, vừa đa dạng hoá các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng. Từ đó, ngân hàng tăng được sức mạnh trong cạnh tranh đồng thời tạo ra những nét đặc trưng hấp dẫn riêng của mỗi ngân hàng.

Ngoài ra, khách hàng cũng có xu hướng sử dụng kèm các dịch vụ dành cho cá nhân tại ngân hàng đã có quan hệ tín dụng như dịch vụ chuyển tiền, thanh toán, sử dụng trả lương qua tài khoản... Đây cũng là điều kiện giúp các ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, tăng khả năng huy động các loại tiền gửi từ dân cư, nâng cao năng lực cạnh tranh và hội nhập với xu thế quốc tế.

1.3. Những lý luận cơ bản về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm chất lượng cho vay khách hàng cá nhân

Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân có thể hiểu ngắn gọn là những đặc tính của một quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn có thời hạn và chi phí nhất định, trong đó phải thỏa mãn những đòi hỏi của cả bên chuyển nhượng quyền sử dụng vốn (ngân hàng) và bên nhận chuyển nhượng quyền sử dụng vốn (khách hàng) từ đó thể hiện được hiệu quả của quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn. Như vậy, chất lượng cho vay khách hàng cá nhân sẽ được xem xét từ hai khía cạnh theo các tiêu chí của mỗi bên:

Xét từ giác độ khách hàng: Chất lượng gắn liền với sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, vì vậy nếu một sản phẩm cho vay cá nhân không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng thì sẽ bị coi là kém chất lượng. Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân chính là chất lượng của khoản cho vay khách hàng cá nhân của NHTM. Các khoản cho vay có chất lượng khi vốn vay được khách hàng sử dụng hiệu quả, đúng mục đích, đồng thời thể hiện sự thỏa mãn của khách hàng vay vốn với lãi suất hợp lý, đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn kịp thời, thủ tục đơn giản nhưng vẫn tuân thủ đúng những quy định của hoạt động cho vay. Ngoài ra, khách hàng phải có năng lực tài chính lành mạnh, có nguồn thu nhập ổn định, đảm bảo khả năng trả nợ đầy đủ và đúng hạn cho ngân hàng.

Xét từ giác độ ngân hàng: Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân thể hiện ở giới hạn cho vay phải phù hợp với khả năng của bản thân ngân hàng và phải đảm bảo được sự cạnh tranh trên thị trường, tuân thủ nguyên tắc hoàn trả nợ gốc và lãi vay đầy đủ, đúng hạn. Bên cạnh đó, chất lượng cho vay khách hàng cá nhân còn phải thể hiện ở chỉ tiêu lợi nhuận cao, mức dư nợ gia tăng, tỷ lệ nợ quá hạn hợp lý, đồng vốn bỏ ra được sử dụng hiệu quả và khả năng thu hồi nợ cao.

1.3.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân

Chất lượng cho vay có quyết định rất lớn đến sự tồn tại, phát triển hay phá sản của mỗi ngân hàng. Tất cả các quy trình tín dụng, thủ tục hồ sơ vay vốn, giám sát và giải quyết các vấn đề có liên quan đến khoản vay đều phải thực hiện một cách hiệu quả nhằm hạn chế tối đa rủi ro tín dụng, cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng của các khoản vay. Vì vậy, để duy trì một chất lượng cho vay tốt luôn là bài toán khó đối với các nhà quản trị ngân hàng.

Đặc điểm của khách hàng cá nhân là thường vay các khoản vay có giá trị nhỏ nhưng quy mô các khoản vay lại lớn nên doanh số cho vay có thể chiếm tỷ trọng khá quan trọng trên tổng doanh số cho vay nếu ngân hàng có các chính sách thu hút khách hàng

cá nhân hợp lý. Bên cạnh đó, lãi suất cho vay khách hàng cá nhân thường cao hơn lãi suất cho vay của các doanh nghiệp nên nếu ngân hàng thực hiện tốt công tác cho vay và quản lý các khoản vay một cách hiệu quả sẽ tạo ra nguồn thu đáng kể từ lãi cho ngân hàng.

Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tốt sẽ mang đến nhiều cơ hội thuận lợi để phát triển các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng. Việc này sẽ nâng cao hình ảnh và uy tín của ngân hàng đối với khách hàng, từ đó tạo động lực giúp ngân hàng ngày càng quan tâm và sẵn sàng đưa ra nhiều sản phẩm dịch vụ tiện ích phục vụ tốt hơn nữa khách hàng của mình.

Ngoài ra, khi chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tốt sẽ thu hút thêm các khách hàng mới, duy trì nhiều hơn các khách hàng truyền thống, từ đó ngân hàng có thể đa dạng hóa các sản phẩm cho vay cá nhân, đáp ứng tối đa nhu cầu vay vốn của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Việc nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân cũng giúp ngân hàng duy trì hoạt động kinh doanh một cách hiệu quả, tạo ra thế mạnh cạnh tranh trên thị trường hiện nay.

Từ những ưu thế kể trên, có thể thấy việc nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân là vô cùng cần thiết, nó đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng hoạt động cho vay nói chung của NHTM.

1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân

1.3.3.1. Các chỉ tiêu định tính

Các chỉ tiêu định tính là những nguyên tắc tiên quyết để thực hiện tốt chất lượng cho vay và là chỉ tiêu khó xác định chuẩn mực hơn các chỉ tiêu định lượng nhưng góp phần quan trọng vào việc đánh giá chất lượng cho vay của NHTM. Những chỉ tiêu định tính bao gồm:

Cơ sở pháp lý: Hoạt động cho vay của NHTM dựa trên cơ sở là những quy định của Nhà nước và NHNN. Hoạt động cho vay của NHTM được đánh giá là có chất lượng khi ngân hàng thực hiện đúng các quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, nếu hệ thống văn bản pháp luật đơn giản nhưng vẫn đảm bảo tính chặt chẽ, chính sách tín dụng của ngân hàng linh hoạt và phù hợp với tình hình kinh tế thì sẽ nâng cao chất lượng cho vay và ngược lại.

Quy trình cho vay: Việc thiết lập và không ngừng hoàn thiện quy trình cho vay có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động cho vay của ngân hàng. Về mặt hiệu quả, quy trình cho vay chặt chẽ nhưng cũng hợp lý và linh hoạt đối với từng khoản vay và đối với từng khách hàng khác nhau sẽ giúp cho ngân hàng lựa chọn các khoản vay an toàn và hiệu quả, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng và giảm thiểu rủi ro ngoài ý muốn cho ngân hàng.

Uy tín của ngân hàng: Thể hiện qua sự đánh giá của khách hàng về ngân hàng, cụ thể đó là những đánh giá mang tính khách quan khi khách hàng đến giao dịch vay vốn với ngân hàng. Một khoản vay được đánh giá là có chất lượng khi đem lại sự hài lòng và thỏa mãn cho khách hàng, để có được điều này thì ngân hàng cần đảm bảo một số yếu tố như thời gian thẩm định cho vay nhanh chóng, kịp thời, tác phong làm việc của cán bộ nhân viên chuyên nghiệp, cởi mở... Đây là một trong những chỉ tiêu quan trọng thể hiện chất lượng cho vay của mỗi ngân hàng vì không có một ngân hàng nào có chất lượng kém trong hoạt động cho vay mà lại có được sự tín nhiệm của khách hàng.

Chất lượng cán bộ nhân viên ngân hàng: Là yếu tố quan trọng quyết định đến sự thành bại của bất cứ hoạt động kinh doanh nào của ngân hàng. Đối với hoạt động cho vay thì chất lượng cán bộ nhân viên lại càng đóng một vai trò quan trọng, nó quyết định đến chất lượng cho vay, chất lượng dịch vụ và hình ảnh của ngân hàng, từ đó quyết định đến hiệu quả hoạt động cho vay tại ngân hàng. Nếu cán bộ tín dụng là những người có đầy đủ năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, nhanh chóng và luôn đảm bảo tốt công tác thẩm định khách hàng vay vốn thì sẽ giúp ngân hàng phòng tránh được những rủi ro tín dụng đáng tiếc xảy ra từ đó nâng cao được chất lượng của các khoản cho vay nói chung, trong đó có cho vay khách hàng cá nhân nói riêng.

Hoạt động Marketing: Marketing ngân hàng có vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng. Một chiến lược Marketing hợp lý sẽ tạo tiền đề giúp nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh nói chung trong đó có cho vay khách hàng cá nhân nói riêng của ngân hàng. Thông qua triển khai Marketing, ngân hàng sẽ nghiên cứu, phát hiện và từ đó thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng đối với các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân mà ngân hàng cung cấp, đồng thời tăng tính cạnh tranh cho các sản phẩm này so với các NHTM khác trên cùng địa bàn, qua đó duy trì và thu hút nhiều hơn các khách hàng cá nhân vay vốn, đó cũng chính là cơ sở để có được một chất lượng cho vay tốt.

1.3.3.2. Các chỉ tiêu định lượng

(1) Chỉ tiêu doanh số cho vay khách hàng cá nhân

Là chỉ tiêu tuyệt đối phản ánh tổng số tiền ngân hàng cho khách hàng vay trong một khoảng thời gian nhất định, thường là 1 năm bao gồm nợ đã thu hồi được và chưa thu hồi được. Từ đó, nếu biết được doanh số cho vay khách hàng cá nhân của nhiều kỳ ta sẽ thấy được phần nào xu hướng của hoạt động cho vay này cũng như khả năng mở rộng quy mô cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Chênh lệch qua các năm của doanh số cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước. Chênh lệch tuyệt

đối thể hiện quy mô tăng trưởng. Chênh lệch tương đối thể hiện tốc độ tăng trưởng. Như vậy, nếu doanh số cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng với quy mô lớn và tốc độ nhanh sẽ thấy được phần nào xu hướng mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng, đó chính là cơ sở của một chất lượng cho vay tốt và ngược lại.

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số cho vay KHCN kỳ này - Doanh số cho vay KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Doanh số cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) \times 100\%$$

Ngoài ra, doanh số cho vay khách hàng cá nhân trên tổng doanh số cho vay cũng là một chỉ tiêu quan trọng, thể hiện sự gia tăng tương đối về tỷ trọng của doanh số cho vay khách hàng cá nhân so với doanh số cho vay các đối tượng khách hàng khác trên tổng doanh số cho vay của ngân hàng qua các năm. Nếu doanh số cho vay khách hàng cá nhân ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trên tổng doanh số cho vay có nghĩa là hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng đang được mở rộng và phát triển, đó cũng chính là cơ sở của một chất lượng cho vay tốt.

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

(2) Chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân

Là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi được từ các khoản vay của khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình khi đáo hạn trong một khoảng thời gian nhất định, thường là 1 năm. Qua đó, ta biết được ngân hàng kinh doanh có hiệu quả hay không, các khoản vay có an toàn hay không, các cá nhân và hộ gia đình có sử dụng vốn vay hiệu quả và đúng mục đích hay không.

Biết được doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân của nhiều kỳ ta sẽ thấy được phần nào chất lượng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Chênh lệch qua các năm của doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước như sau:

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ này - Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) \times 100\%$$

Như vậy, nếu doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân qua các năm tăng trưởng với quy mô lớn và tốc độ nhanh là biểu hiện chứng tỏ các khoản cho vay khách

hàng cá nhân của ngân hàng tương đối an toàn, khách hàng luôn đảm bảo khả năng trả nợ, đều là những khách hàng uy tín, từ đó có thể thấy chất lượng cho vay khách hàng cá nhân ngày càng được cải thiện, nâng cao và ngược lại.

Bên cạnh đó, cũng cần xem xét đến chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng doanh số thu nợ cho vay của ngân hàng. Nếu doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân qua các năm chiếm tỷ trọng càng lớn chứng tỏ khả năng phân tích, đánh giá, kiểm soát khách hàng cá nhân sau khi cho vay của ngân hàng ngày càng nghiêm ngặt và chặt chẽ, tạo hiệu quả trong công tác thu hồi nợ và gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng thông qua việc trả nợ đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn của khách hàng vay vốn.

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

(3) Chỉ tiêu tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân là chỉ tiêu tích lũy qua các thời kỳ, đó là số tiền mà ngân hàng hiện đang còn cho khách hàng cá nhân vay nhằm mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh tính đến một thời điểm cụ thể. Ngân hàng tính lãi cho vay dựa trên dư nợ cho vay đến thời kỳ tính lãi, tức là lợi nhuận của ngân hàng có được từ hoạt động cho vay trong kỳ phụ thuộc vào dư nợ chứ không phải là doanh số cho vay trong kỳ đó. Vì vậy, số dư nợ càng lớn và dư nợ kỳ sau tăng hơn so với kỳ trước là chỉ tiêu đúng nhất phản ánh mức độ hiệu quả cho vay càng cao.

Chênh lệch qua các năm của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước như sau:

$$\text{Chênh lệch tuyệt đối} = \text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ này} - \text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ trước}$$

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) \times 100\%$$

Chênh lệch tuyệt đối phản ánh quy mô tăng hay giảm của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân kỳ này so với kỳ trước. Khi chênh lệch này tăng lên qua các năm chứng tỏ số tiền ngân hàng cho khách hàng cá nhân vay nhiều hơn, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân được tăng cường và mở rộng. Ngược lại, nếu chênh lệch giảm chứng tỏ ngân hàng đang giảm thiểu và thu hẹp dần hoạt động cho vay này.

Chênh lệch tương đối phản ánh tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân qua các năm. Nếu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng tăng thu nhập. Thường thì lãi thu được từ cho vay là bằng tích giữa

lãi suất cho vay, thời hạn cho vay, dư nợ cho vay. Vì vậy, nếu dư nợ cho vay càng cao thì lợi nhuận mà ngân hàng thu được càng lớn.

Ngoài ra, một chỉ tiêu mà ngân hàng cũng cần xem xét đến là dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao chứng tỏ ngân hàng đang ngày càng quan tâm đến việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân khiến hoạt động này phát triển mạnh mẽ và đem lại nguồn lợi nhuận lớn cho ngân hàng.

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

Có 2 nguyên nhân dẫn đến tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng:

Thứ nhất, do dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng nhiều hơn so với mức tăng của tổng dư nợ cho vay. Điều này thể hiện chính sách mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Thứ hai, do dư nợ cho vay khách hàng cá nhân không tăng thậm chí còn giảm, nhưng mức giảm của tổng dư nợ cho vay lại nhiều hơn. Trường hợp này nghĩa là trong tình trạng thu hẹp cho vay chung của ngân hàng thì cho vay khách hàng cá nhân vẫn duy trì ở mức khả quan.

Mặc dù vậy, không có nghĩa là chỉ tiêu này càng lớn thì chất lượng cho vay khách hàng cá nhân càng cao bởi vì đằng sau những khoản cho vay đó còn có những rủi ro mà ngân hàng luôn phải phòng ngừa và gánh chịu.

(4) Hệ số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân

Hệ số thu nợ trong cho vay khách hàng cá nhân được tính theo công thức như sau:

$$\text{Hệ số thu nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN}}{\text{Doanh số cho vay KHCN}}$$

Hệ số này thể hiện mối quan hệ giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ trong cho vay khách hàng cá nhân, từ đó có thể biết được trên doanh số cho vay khách hàng cá nhân trong kỳ thì ngân hàng đã thu được bao nhiêu nợ, điều đó thể hiện chất lượng của hoạt động cho vay. Do đó, hệ số này càng cao thì càng tốt.

(5) Chỉ tiêu vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân

Là chỉ tiêu thể hiện tốc độ luân chuyển vốn vay mà ngân hàng cấp cho khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình; hay nói cách khác, chỉ tiêu này cho biết khả năng ngân hàng thu được nợ từ khách hàng là bao nhiêu để có thể lại cho vay mới. Đây là

chỉ tiêu quan trọng được các ngân hàng tính toán hàng năm để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn vay và chất lượng cho vay trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Hệ số này phản ánh số vòng chu chuyển vốn cho vay và được xác định như sau:

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

Trong đó dư nợ bình quân cho vay khách hàng cá nhân trong kỳ được tính theo công thức sau: $\text{Dư nợ bình quân trong kỳ} = (\text{Dư nợ đầu kỳ} + \text{Dư nợ cuối kỳ})/2$

Hệ số này càng cao chứng tỏ nguồn vốn cho vay của ngân hàng luân chuyển càng nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất, lưu thông hàng hoá và tiêu dùng. Vòng quay vốn càng lớn thì càng cho thấy tình hình quản lý vốn tín dụng tốt, chất lượng cho vay ngày càng được cải thiện và nâng cao. Bên cạnh đó, nó còn thể hiện khả năng thu nợ tốt và hiệu quả cho vay của ngân hàng. Chính vì vậy, một đồng vốn khi cho vay được nhiều lần sẽ đem lại lợi nhuận cao hơn. Tuy nhiên, cần xét đến một nhân tố quan trọng là dư nợ bình quân. Khi dư nợ bình quân thấp sẽ làm cho vòng quay vốn lớn nhưng lại không phản ánh chính xác chất lượng khoản vay là cao bởi nó thể hiện khả năng cho vay kém của ngân hàng.

(6) Chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn và nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân

Theo Điều 6, Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22/04/2005 và Quyết định 18/2007/QĐ-NHNN ngày 25/04/2007 của Thống đốc NHNN về sửa đổi, bổ sung một số điều về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng có quy định như sau:

Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn)

- Các khoản nợ trong hạn và ngân hàng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn.
- Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và ngân hàng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ gốc và lãi đúng thời hạn còn lại.

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý)

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày.
- Các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu.

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu.
- Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng.

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai.

Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn.
- Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý.

Trong đó nợ quá hạn (khoản nợ mà một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi đã quá hạn) bao gồm nợ nhóm 2, 3, 4, 5. Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, 4, 5.

Khi phân tích tình hình nợ quá hạn ta xem xét một số chỉ tiêu sau đây:

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

Việc xác định tỷ lệ nợ quá hạn là yếu tố rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng cho vay của ngân hàng nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng, nhằm phản ánh những khoản cho vay có khả năng hoàn trả kém. Nếu tỷ lệ trên thấp chứng tỏ tình hình cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng là tốt, hầu hết các khoản cho vay khách hàng cá nhân đều sinh lãi và có khả năng thu hồi. Ngược lại, nếu tỷ lệ này cao thì ngân hàng cần có những biện pháp kiểm soát nợ quá hạn, hạn chế những rủi ro có thể mất vốn do những khoản nợ quá hạn gây ra.

Để đánh giá chính xác và thực tế hơn về nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân, ta xem xét chỉ tiêu nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng nợ quá hạn cho vay của ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng nợ quá hạn cho vay KHCN} = \frac{\text{Nợ quá hạn cho vay KHCN}}{\text{Tổng nợ quá hạn}} \times 100\%$$

Nếu tỷ trọng này cao chứng tỏ chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng còn nhiều yếu kém. Một phần là do công tác thẩm định không nghiêm ngặt, phần khác là do ngân hàng không kiểm soát chặt chẽ các khoản cho vay khách hàng cá nhân

dẫn đến việc khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, không đảm bảo được khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4, 5 theo quy định tại Điều 6 Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22/4/2005 của Thống đốc NHNN và được sửa đổi, bổ sung bằng Quyết định 18/2007/QĐ-NHNN. Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân là chỉ tiêu nhằm đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng, nó cho biết trong 100 đồng nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu.

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

Chỉ tiêu này phản ánh nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Thông thường các khoản nợ này được xử lý bằng cách trích lập dự phòng để xóa nợ. Khoản dự phòng này được tính toán dựa trên tình hình dư nợ quá hạn và trên cơ sở các khoản vay được bảo đảm hay không. Chỉ tiêu này càng thấp thể hiện chất lượng cho vay khách hàng cá nhân ngày càng được nâng cao, rủi ro của các khoản cho vay khách hàng cá nhân ngày càng được giảm thiểu.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn cho vay KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu cho vay KHCN}}{\text{Nợ quá hạn cho vay KHCN}} \times 100\%$$

Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn cho biết trong 100 đồng là nợ quá hạn thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu. Tỷ lệ này còn cho biết được khả năng thu hồi nợ của ngân hàng là cao hay thấp.

Cả bốn chỉ tiêu trên đều giúp ngân hàng quản lý rủi ro các khoản cho vay và đều càng nhỏ càng tốt. Như vậy, giải quyết nợ quá hạn và nợ xấu là mối quan tâm thường trực của tất cả các NHTM. Do đó, các NHTM ngay từ đầu phải có chính sách đầu tư, chính sách khách hàng, quy chế cho vay, kiểm soát chặt chẽ các khoản vay và có các biện pháp xử lý nợ quá hạn và nợ xấu một cách hiệu quả.

(7) Thu nhập trong cho vay khách hàng cá nhân

Đây là chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của một khoản vay. Thu nhập phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố. Lãi suất cho vay là nhân tố quyết định đầu tiên đến lợi nhuận đạt được. Khoản cho vay với lãi suất cao thì thu lãi của ngân hàng cũng vì thế mà tăng lên. Tuy nhiên, lãi vay cũng phải hợp lý vì nếu cao quá sẽ làm giảm tính cạnh tranh của ngân hàng trong khi các ngân hàng Việt Nam vẫn còn đang cạnh tranh với

nhau về lãi suất. Mặt khác, lãi suất cho vay cao làm hoạt động kinh doanh của người vay gặp khó khăn hay thu nhập cá nhân không đủ trả nợ do chi phí trả lãi quá lớn.

$$\text{Thu nhập từ lãi cho vay} = \text{Dư nợ cho vay} * \text{Lãi suất cho vay} * \text{Thời hạn cho vay}$$

Dư nợ cho vay tăng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng tăng thu nhập. Với khách hàng cá nhân, món vay thường có giá trị nhỏ hơn rất nhiều so với món vay của các doanh nghiệp nhưng quy mô các khoản vay lại lớn chính là yếu tố quan trọng để dư nợ cho vay tăng lên, thể hiện tính hiệu quả trong cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Tuy nhiên, nếu chỉ đề cập đến lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay thì chưa thấy rõ được hiệu quả của khoản vay đó. Vì vậy, cần xem xét chỉ tiêu tỷ lệ thu nhập từ lãi trong cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Chỉ tiêu này cho biết một đồng vốn cho vay khách hàng cá nhân bình quân thu được bao nhiêu đồng lợi nhuận từ lãi cho ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng kiểm soát chi phí trong cho vay cũng như mức độ sinh lời của khoản vay.

$$\text{Tỷ lệ thu nhập từ lãi cho vay KHCN} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi cho vay KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} \times 100\%$$

Bên cạnh đó, để đánh giá một cách chính xác hơn về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân cần xem xét đến chỉ tiêu thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao chứng tỏ thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân đóng góp vào tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng càng lớn, cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chiếm một vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Từ đó, đưa ra các chính sách nhằm thu hút thêm các khách hàng mới, đồng thời nâng cao hơn nữa chất lượng của hoạt động cho vay này.

$$\text{Tỷ trọng thu nhập từ lãi cho vay KHCN trên tổng thu nhập từ lãi} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi cho vay KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ lãi}} \times 100\%$$

Như vậy, mỗi chỉ tiêu đều có những ý nghĩa và tính năng ưu việt riêng, tùy vào điều kiện cụ thể mà các ngân hàng có thể sử dụng và kết hợp các chỉ tiêu khác nhau để đưa ra những kết quả đánh giá chất lượng một cách chính xác và khách quan nhất.

1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân

1.3.4.1. Nhóm nhân tố khách quan

Môi trường kinh tế

Sự ổn định kinh tế vĩ mô sẽ tạo cơ hội mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của các NHTM. Đặc biệt là sự ổn định về chính sách tiền tệ với các chỉ tiêu giá cả, lãi suất, tỷ giá, lạm phát sẽ làm các NHTM yên tâm khi cho vay vốn. Bên cạnh đó, khách hàng cá nhân luôn duy trì được việc làm cũng như thu nhập một cách ổn định tạo ra sự yên tâm về giá cả, chi phí đi vay, chi phí mua sắm, sửa chữa nhà cửa, các hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng hay chi phí sản xuất kinh doanh, từ đó gia tăng các khoản vay của các khách hàng cá nhân, đồng thời tạo điều kiện phát triển bền vững mối quan hệ vay vốn và trả nợ song phẳng giữa ngân hàng và khách hàng.

Ngược lại, khi nền kinh tế vĩ mô phát triển chậm chạp hay bất ổn định, một mặt sẽ tác động gây hạn chế việc cho vay khách hàng cá nhân của các NHTM, mặt khác khiến thu nhập trong tương lai của khách hàng cá nhân trở nên bấp bênh, các chi phí biến động, khó kiểm soát do đó các cá nhân phải giảm các khoản vay của họ. Ngoài ra, các khoản vay tại các NHTM cũng chịu tác động tiêu cực của những biến động trên thị trường tài chính có thể dẫn tới đổ vỡ tín dụng.

Những thay đổi tích cực trong nền kinh tế vĩ mô diễn ra quá nhanh cũng gây ra những xáo trộn nhất định. Chẳng hạn tỷ lệ lạm phát và lãi suất giảm quá nhanh có thể dẫn tới tình trạng vỡ nợ đối với các món vay có lãi suất dựa vào tỷ lệ lạm phát cao trước đó. Tỷ giá hối đoái kém linh hoạt, không phản ánh được sự biến động của kinh tế vĩ mô, làm méo mó những tín hiệu giá cả bên ngoài cũng ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập của khách hàng và của các NHTM.

Môi trường pháp luật

Một hệ thống pháp luật hoàn thiện là cơ sở để bảo vệ sự phát triển của thị trường tài chính an toàn và ổn định, thúc đẩy các NHTM nâng cao năng lực cung cấp sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân một cách hiệu quả và có chất lượng cao. Đồng thời, bảo vệ sự phát triển bền vững quan hệ hợp tác bình đẳng giữa ngân hàng và khách hàng vì lợi ích của hai bên.

Môi trường văn hóa - xã hội

Những yếu tố thuộc về văn hoá xã hội như thói quen sử dụng các sản phẩm ngân hàng, trình độ dân trí, thị hiếu... ảnh hưởng rất lớn đến việc đưa ra quyết định lựa chọn sản phẩm cho vay của khách hàng cá nhân tại các NHTM. 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 tác động rất lớn đến các sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng đang cung cấp trong đó có loại hình cho vay khách hàng cá nhân.

Môi trường tự nhiên

Những rủi ro do tự nhiên gây ra là những rủi ro hoặc là khó tránh hoặc là không thể tránh khỏi, luôn mang lại những thiệt hại nặng nề như lũ lụt, hạn hán, động đất... gây tác hại đến hoạt động sản xuất kinh doanh (hư hại cơ sở vật chất, phá hoại mùa màng...) và gây cho con người hoặc thương tích hoặc tử vong. Gặp phải những rủi ro trên khiến khách hàng hoặc mất khả năng thanh toán nợ cho ngân hàng hoặc nợ trở thành nợ xấu, từ đó làm ảnh hưởng tới chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Khách hàng

Thiện chí từ phía khách hàng: Sự thiếu thiện chí của khách hàng vay vốn được biểu hiện trong quan hệ cho vay giữa ngân hàng với khách hàng như việc không cung cấp đầy đủ thông tin, đưa thông tin sai lệch, cố tình lừa đảo chiếm dụng vốn hay kinh doanh trái pháp luật, cố tình sử dụng vốn vay sai mục đích hay gián tiếp tác động làm ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của ngân hàng. Những hành vi cố ý này đều mang lại rủi ro và gây khó khăn cho ngân hàng trong hoạt động cho vay nói chung và trong cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Vì thế, ngân hàng thường hướng đến những khách hàng có uy tín, bằng cách dựa trên mối quan hệ với khách hàng trong quá khứ hoặc từ các nguồn thông tin khác đối với những khách hàng mới để đánh giá mức độ tin cậy và uy tín của khách hàng đó.

Mức thu nhập, trình độ học vấn của khách hàng: Đây là hai nhân tố ảnh hưởng nhất đến quyết định vay vốn của khách hàng. Những người có thu nhập cao có xu hướng vay nhiều hơn so với thu nhập hàng năm của mình. Những gia đình mà người chủ gia đình hay người tạo thu nhập chính có học vấn cao cũng vậy. Với họ, việc vay mượn được xem là một công cụ để đạt được mức sống như mong muốn hơn là một lựa chọn chỉ được dùng trong tình trạng khẩn cấp. Trong khi đó, đứng về phía ngân hàng, thu nhập của khách hàng ảnh hưởng đến vấn đề quyết định có cho vay hay không của ngân hàng. Bởi vì ngân hàng khi cho vay sẽ căn cứ vào mức thu nhập trong tương lai của khách hàng, đó là nguồn trả nợ đầu tiên cho ngân hàng. Do đó, thu nhập có ảnh hưởng rất lớn đến nhu cầu vay vốn của khách hàng, đến quy mô của khoản vay và đến việc phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Khách hàng vay cần có thu nhập ổn định để đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng và đặc biệt là cần có thiện chí trả nợ một cách đầy đủ và đúng hạn.

Khả năng đáp ứng các điều kiện cho vay của khách hàng: Có nghĩa là khách hàng có đáp ứng được các điều kiện như ngân hàng đã quy định hay không. Các điều kiện như tài sản đảm bảo, các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu và sử dụng hợp pháp tài sản... Nếu ngân hàng xét thấy khách hàng không thể hoặc không đủ khả năng đáp ứng thì sẽ không cấp vốn hoặc trong quá trình cho vay phát sinh những vấn đề tiêu cực

thì ngân hàng có thể ngừng giải ngân. Chính vì thế mà khả năng của khách hàng trong việc đáp ứng các điều kiện cho vay sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của các NHTM.

1.3.4.2. Nhóm nhân tố chủ quan

Định hướng phát triển của ngân hàng

Là điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Nếu trong kế hoạch phát triển của mình các ngân hàng không quan tâm đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thì các khách hàng cá nhân có nhu cầu vay tiêu dùng, vay sản xuất kinh doanh cũng sẽ không được quan tâm và đáp ứng. Ngược lại, nếu ngân hàng muốn phát triển hoạt động cho vay này thì họ sẽ đưa ra các chiến lược cụ thể để thu hút nhiều hơn các khách hàng cá nhân có nhu cầu đến vay vốn. Và khi đó cung cầu sẽ có điều kiện thuận lợi để gặp nhau cũng có nghĩa là cho vay khách hàng cá nhân từ đó được mở rộng và phát triển.

Năng lực tài chính của ngân hàng

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

Chính sách cho vay của ngân hàng

Là hệ thống các chủ trương, định hướng quy định chi phối hoạt động cho vay do hội đồng quản trị đưa ra nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn để tài trợ cho các doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân. Thông thường chính sách cho vay có các khoản mục như hạn mức cho vay, các loại hình cho vay mà ngân hàng thực hiện, quy định về tài sản đảm bảo, kỳ hạn của các khoản cho vay, hướng giải quyết phần cho vay vượt quá hạn mức cho vay, cách thức thanh toán nợ... Chính sách cho vay vạch ra cho các cán bộ tín dụng hướng đi và khung tham chiếu rõ ràng về những căn cứ để xem xét các nhu cầu vay vốn. Vì vậy, những yếu tố trong chính sách cho vay đều tác động một cách mạnh mẽ tới việc mở rộng cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói

riêng. Nếu như có những hình thức cho vay không nằm trong chính sách cho vay của ngân hàng thì chắc chắn các khách hàng cá nhân chẳng thể mong đợi vay được những khoản tiền từ ngân hàng để đáp ứng cho nhu cầu chi tiêu hay sản xuất kinh doanh của mình. Do tính chất cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt thì một chính sách cho vay hợp lý là yếu tố đầu tiên thu hút khách hàng hiệu quả. Ngân hàng càng đa dạng hoá các mức lãi suất phù hợp với từng loại khách hàng, từng kỳ hạn cho vay và cách xử lý đúng đắn các khoản nợ của khách hàng, đồng thời có các chính sách sản phẩm hấp dẫn thì càng thu hút được đông đảo khách hàng đến với ngân hàng, từ đó thực hiện thành công việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân, chính là cơ sở để có một chất lượng cho vay tốt.

Chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có đạt được hiệu quả hay không một phần chính nhờ vào cán bộ nhân viên ngân hàng. Bởi vậy, trước tiên muốn hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có chất lượng tốt thì cần phải quan tâm đến việc đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên, đặc biệt là các cán bộ tín dụng. Nếu như đạo đức khách hàng được xếp vào vị trí hàng đầu trong các nhân tố khách quan thì đạo đức cán bộ tín dụng được xếp vào vị trí hàng đầu trong các nhân tố chủ quan. Nếu cán bộ tín dụng không có đạo đức nghề nghiệp, vì lợi ích cá nhân mà sẵn sàng làm tổn hại đến lợi ích của tập thể ngân hàng thì dù có giỏi đến mấy cũng vô giá trị. Tuy nhiên, đạo đức không thôi chưa đủ, cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, trình độ hiểu biết rộng thì mới thẩm định chính xác khách hàng và dự án vay vốn, từ đó đưa ra các quyết định đúng đắn. Một cán bộ tín dụng có trình độ nghiệp vụ cao, có khả năng giao tiếp tốt, có trình độ ngoại ngữ, vi tính thành thạo, nhiệt tình trong công việc và có đạo đức nghề nghiệp sẽ tạo được ấn tượng đẹp trong mắt khách hàng khi đến ngân hàng vay vốn. Hơn nữa, các cán bộ tín dụng có mối quan hệ rộng rãi trong xã hội cũng có thể thu hút thêm các khách hàng mới, từ đó mở rộng và đa dạng hoạt động cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng.

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 hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của mỗi NHTM. Nếu một ngân hàng được trang bị các công nghệ hiện đại thì ngân hàng đó có thể tăng tiện ích cho khách hàng và các dịch vụ của ngân hàng sẽ được biết đến nhiều hơn. Hơn nữa, nhờ áp dụng khoa học công nghệ tiên tiến, các ngân hàng có thể quản lý danh sách khách hàng một cách dễ dàng, tiết kiệm được nhân lực cũng như chi phí quản lý, góp phần giảm giá thành dịch vụ. Thêm vào đó, khi có các công nghệ hiện đại hỗ trợ thì việc giải quyết các thủ tục của ngân hàng sẽ nhanh chóng, chính xác, giảm bớt sự rườm rà và lãng phí thời gian cho khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Toàn bộ chương 1 là những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng của NHTM, trong đó đề cập chủ yếu tới chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM - đối tượng nghiên cứu xuyên suốt trong đề tài của khóa luận. Từ những vấn đề mang tính khái quát về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đến những vấn đề cụ thể về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân như khái niệm, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng, sự cần thiết cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân đều được đề cập trong chương này. Đồng thời, chương cũng nêu lên các đặc điểm và vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đối với NHTM, khách hàng và nền kinh tế. Bên cạnh đó, chương 1 cũng là cơ sở lý luận đưa ra cách thức nghiên cứu thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân và giải pháp nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân sẽ được trình bày trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐỒNG ĐA

2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Tên đầy đủ: Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa.

Tên viết tắt: VietinBank Đồng Đa

Địa chỉ: 183 Nguyễn Lương Bằng, quận Đống Đa, Hà Nội.

Tiền thân của VietinBank Đồng Đa là Phòng Thương nghiệp khu Đống Đa, được thành lập năm 1955. Đến năm 1957, từ địa chỉ số 173 Khâm Thiên, phòng chuyển sang số 237 Khâm Thiên và đổi thành Chi điểm NHNN khu Đống Đa.

Năm 1987, Chi điểm NHNN khu Đống Đa được đổi thành Chi nhánh NHNN quận Đống Đa và hai năm sau được bầu là Trưởng Chi nhánh NHNN trên địa bàn Hà Nội. Ngày 03/08/1987, Hội đồng Bộ trưởng ban hành Quyết định số 218/HĐBT cho phép hệ thống Ngân hàng Việt Nam thí điểm chuyển hoạt động sang cơ chế hạch toán kinh doanh, thực hiện hệ thống ngân hàng hai cấp bao gồm hệ thống NHNN và hệ thống các NHTM.

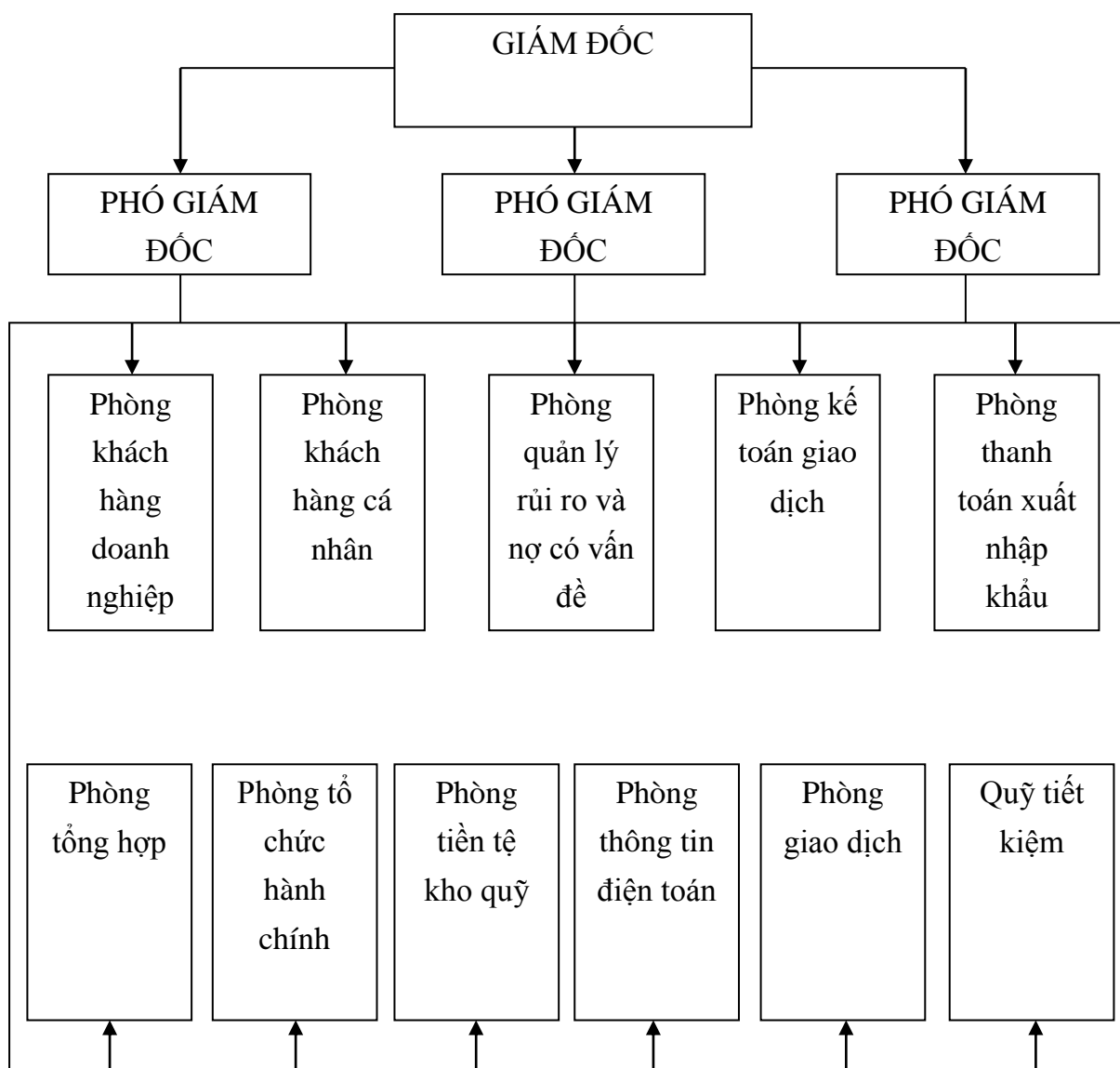
Ngân hàng Công thương (NHCT) Việt Nam lúc đó là một trong bốn hệ thống NHTM quốc doanh lớn nhất tại Việt Nam theo Quyết định số 53/HĐBT ngày 26/03/1988. Ngày 29/03/1993, NHCT chi nhánh Đống Đa chính thức là một thành viên của hệ thống NHCT Việt Nam và ngày 24/07/1993, chi nhánh bắt đầu đi vào hoạt động theo giấy phép kinh doanh 108565 của Trọng tài kinh tế Hà Nội.

Trong hai năm 1997 và 1998, thành phố Hà Nội được Nhà nước cho phép mở rộng địa bàn. Lúc này, NHCT Việt Nam chưa thể tổ chức được các chi nhánh cho quận mới. Vì vậy, NHCT chi nhánh Đống Đa được chuyển sang hoạt động ở quận Thanh Xuân, mở một chi nhánh phụ thuộc. Năm 1999, NHCT chi nhánh Thanh Xuân được tách ra thành một chi nhánh độc lập, hoạt động ngang hàng với NHCT chi nhánh Đống Đa và 1/3 nguồn lực hiện có của NHCT chi nhánh Đống Đa được tách cho chi nhánh Thanh Xuân. Ngày 20/02/1999, Tổng Giám đốc NHCT Việt Nam đã ra quyết định số 13/NHCT, nâng NHCT chi nhánh Đống Đa trở thành chi nhánh cấp 1, thực hiện chức năng kinh doanh tiền tệ và các dịch vụ ngân hàng theo giấy phép và ủy quyền của NHCT Việt Nam.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Chi nhánh VietinBank Đồng Đa được xây dựng theo mô hình hiện đại hóa ngân hàng, theo hướng đổi mới tiên tiến, phù hợp với mô hình và đặc điểm hoạt động của chi nhánh. Đứng đầu là Ban Giám đốc, tiếp đó là các phòng ban trực thuộc thẩm quyền quản lý của Ban Giám đốc. Cơ cấu tổ chức của chi nhánh được thể hiện qua sơ đồ sau.

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa



(Nguồn: Phòng Tổng hợp)

2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận

Ban Giám đốc

- Chức năng: Giám đốc và 03 Phó Giám đốc thực hiện chức năng quản trị điều hành toàn bộ hoạt động của chi nhánh.

- Nhiệm vụ: Giám đốc, người trực tiếp điều hành mọi hoạt động tổ chức. Các Phó Giám đốc có trách nhiệm giúp đỡ Giám đốc trong việc phân công, chỉ đạo từng phòng ban theo hai mảng kinh doanh và hành chính trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật và của VietinBank.

Phòng Khách hàng Doanh nghiệp

- Chức năng: Trực tiếp giao dịch với khách hàng là các doanh nghiệp lớn, các doanh nghiệp vừa và nhỏ để khai thác vốn bằng VND và ngoại tệ.

- Nhiệm vụ: Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của VietinBank. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các khách hàng doanh nghiệp.

Phòng Khách hàng Cá nhân

- Chức năng: Trực tiếp giao dịch với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình để khai thác vốn bằng VND và ngoại tệ.

- Nhiệm vụ: Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của VietinBank. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các khách hàng cá nhân.

Phòng Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề

- Chức năng: Thực hiện việc báo cáo liên quan đến tình hình tín dụng tại chi nhánh theo quy định của VietinBank.

- Nhiệm vụ: Quản lý, giám sát thực hiện các danh mục cho vay, đầu tư đảm bảo tuân thủ các giới hạn tín dụng cho từng khách hàng. Quản lý và xử lý các khoản nợ có vấn đề. Quản lý, khai thác và xử lý các tài sản đảm bảo theo quy định của Nhà nước và NHNN nhằm thu hồi nợ gốc và lãi tiền vay. Quản lý, theo dõi và thu hồi các khoản nợ đã được xử lý rủi ro.

Phòng Kế toán giao dịch

- Chức năng: Quản lý tài chính, điều hoà thanh khoản, quản lý trạng thái ngoại hối, hạch toán kế toán tại chi nhánh theo quy định của VietinBank và pháp luật.

- Nhiệm vụ: Thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng, các nghiệp vụ và các công việc liên quan đến công tác quản lý hành chính, chỉ tiêu nội bộ tại chi nhánh. Cung cấp các dịch vụ ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý hạch toán các giao dịch. Quản lý và chịu trách nhiệm đối với hệ thống giao dịch trên máy, quản lý quỹ tiền mặt. Thực hiện nghiệp vụ tư vấn cho khách hàng về sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Phòng Thanh toán xuất nhập khẩu

- Chức năng: Phụ trách các hoạt động liên quan đến đối ngoại tại chi nhánh.

- Nhiệm vụ: Thực hiện kinh doanh ngoại tệ và các nghiệp vụ ngân hàng trong thanh toán quốc tế như cho vay ngoại tệ, quản lý các khoản tiền bằng ngoại tệ gồm tiền gửi, tiền vay, chuyển tiền, nhờ thu, mở hoặc thanh toán thư tín dụng quốc tế, mua bán ngoại tệ...

Phòng Tổng hợp

- Chức năng: Thực hiện chức năng tổng hợp, lập kế hoạch tại chi nhánh và các công tác hành chính, quản trị khác.

- Nhiệm vụ: Tham mưu cho Giám đốc chi nhánh dự kiến kế hoạch kinh doanh, tổng hợp phân tích, đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh, thực hiện báo cáo và lưu trữ báo cáo hàng năm của chi nhánh.

Phòng Tổ chức - Hành chính

- Chức năng: Quản lý về nhân sự, công tác cán bộ, đào tạo, tiền lương và công tác hành chính quản trị theo đúng chủ trương, chính sách của Nhà nước và quy định của VietinBank.

- Nhiệm vụ: Bộ phận tổ chức nhân sự có nhiệm vụ bố trí, sắp xếp và tổ chức nhân lực của chi nhánh. Bộ phận hành chính quản trị chịu trách nhiệm về hậu cần gồm quản lý tài sản cố định, trang thiết bị, bảo vệ an toàn chi nhánh.

Phòng Tiền tệ - Kho quỹ

- Chức năng: Quản lý an toàn kho quỹ, quản lý quỹ tiền mặt theo quy định của NHNN và VietinBank.

- Nhiệm vụ: Ứng và thu tiền cho các quỹ tiết kiệm, các điểm giao dịch trong và ngoài quầy, thu chi tiền mặt cho các doanh nghiệp có thu chi tiền mặt lớn.

Phòng Thông tin điện toán

- Chức năng: Quản lý, duy trì hệ thống thông tin điện toán, đảm bảo thông suốt hoạt động của hệ thống mạng, máy tính tại chi nhánh.

- Nhiệm vụ: Hướng dẫn, đào tạo, hỗ trợ, kiểm tra các phòng, tổ, đơn vị thuộc chi nhánh; tham mưu với Giám đốc và làm đầu mối phối hợp với các đơn vị liên quan; thực hiện lưu trữ, bảo quản, phục hồi dữ liệu và hệ thống chương trình phần mềm theo quy định.

Phòng Giao dịch

- Chức năng: Thực hiện chức năng kinh doanh trực tiếp, tổ chức, triển khai thực hiện hiệu quả việc tiếp thị và cung cấp các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng cho khách hàng trong phạm vi hoạt động theo phân cấp, uỷ quyền của Giám đốc chi nhánh và quy định của pháp luật.

- Nhiệm vụ: Huy động vốn bằng VND và ngoại tệ có kỳ hạn và không có kỳ hạn dưới hình thức tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm; phát hành giấy tờ có giá và các hình thức tiền gửi khác bằng VND và ngoại tệ; thực hiện tín dụng thông qua cho vay

cầm cố bằng thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá do VietinBank phát hành; cung cấp các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền trong nước, chi trả kiều hối, thu đổi ngoại tệ...

Quỹ Tiết kiệm

- Chức năng: Thực hiện chức năng kinh doanh trực tiếp, tổ chức, triển khai thực hiện hiệu quả việc tiếp thị và cung cấp các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng cho khách hàng trong phạm vi hoạt động theo phân cấp, uỷ quyền của Giám đốc chi nhánh và quy định của pháp luật.

- Nhiệm vụ: Huy động vốn bằng VND và ngoại tệ có kỳ hạn và không có kỳ hạn dưới hình thức tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm; phát hành giấy tờ có giá và các hình thức tiền gửi khác bằng VND và ngoại tệ; chiết khấu giấy tờ có giá ngắn hạn do VietinBank uỷ quyền hoặc phân cho chính quỹ tiết kiệm đó phát hành; cung cấp các dịch vụ chuyển tiền trong nước, chi trả kiều hối...

2.1.4. Hoạt động kinh doanh chủ yếu

Hiện nay, VietinBank chi nhánh Đồng Đa đang cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật và của VietinBank, cụ thể như sau:

Huy động vốn: Nhận tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn bằng VNĐ và ngoại tệ của các tổ chức kinh tế và dân cư. Nhận tiền gửi tiết kiệm với nhiều hình thức phong phú và hấp dẫn như tiết kiệm không kỳ hạn và có kỳ hạn bằng VNĐ và ngoại tệ, tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm tích lũy..., phát hành kỳ phiếu, trái phiếu...

Cho vay và đầu tư: Cho vay ngắn hạn bằng VNĐ và ngoại tệ, cho vay trung, dài hạn bằng VNĐ và ngoại tệ. Tài trợ xuất, nhập khẩu; chiết khấu bộ chứng từ hàng xuất. Đồng tài trợ và cho vay hợp vốn đối với những dự án lớn, thời gian hoàn vốn dài. Cho vay tài trợ, uỷ thác theo chương trình Đài Loan (SMEDF), Việt Đức (DEG, KFW) và các hiệp định tín dụng khung. Thấu chi, cho vay tiêu dùng. Hùn vốn liên doanh, liên kết với các tổ chức tín dụng và các tổ chức tài chính trong nước và quốc tế. Đầu tư trên thị trường vốn, thị trường tiền tệ trong nước và quốc tế.

Bảo lãnh: Bảo lãnh, tái bảo lãnh (trong nước và quốc tế) như bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thanh toán...

Thanh toán và tài trợ thương mại: Phát hành, thanh toán thư tín dụng nhập khẩu; thông báo, xác nhận, thanh toán thư tín dụng nhập khẩu. Nhờ thu xuất, nhập khẩu (Collection), nhờ thu hồi phiếu trả ngay (D/P) và nhờ thu chấp nhận hồi phiếu (D/A). Chuyển tiền trong nước và quốc tế. Chuyển tiền nhanh Western Union. Thanh toán uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi, séc. Chi trả lương cho doanh nghiệp qua tài khoản, qua ATM, chi trả kiều hối...

Ngân quỹ: Mua, bán ngoại tệ (Spot, Forward, Swap...). Mua, bán các chứng từ có giá (trái phiếu chính phủ, tín phiếu kho bạc, thương phiếu...). Thu, chi hộ tiền mặt

VND và ngoại tệ... Cho thuê két sắt, cất giữ bảo quản vàng, bạc, đá quý, giấy tờ có giá, bằng phát minh sáng chế.

Thẻ và ngân hàng điện tử: Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng nội địa, thẻ tín dụng quốc tế (Visa, Master Card...), dịch vụ thẻ ATM, thẻ tiền mặt (Cash Card), Internet Banking, Phone Banking, SMS Banking...

Hoạt động khác: Khai thác bảo hiểm nhân thọ, phi nhân thọ; tư vấn đầu tư và tài chính, cho thuê tài chính. Môi giới, tự doanh, bảo lãnh phát hành, quản lý danh mục đầu tư, tư vấn, lưu ký chứng khoán. Tiếp nhận, quản lý và khai thác các tài sản xiết nợ qua Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản.

Để hoàn thiện các dịch vụ liên quan hiện có nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, đồng thời tạo đà cho sự phát triển và hội nhập với các nước trong khu vực và quốc tế, chi nhánh Đồng Đa dưới sự chỉ đạo của VietinBank luôn có tầm nhìn chiến lược trong đầu tư và phát triển, tập trung ở ba lĩnh vực đó là phát triển nguồn nhân lực, phát triển công nghệ và phát triển kênh phân phối.

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

2.2.1. Hoạt động huy động vốn

Trong giai đoạn năm 2009 - 2011, thị trường tiền tệ gặp nhiều biến động về lãi suất, đặc biệt là sự gia nhập của các ngân hàng 100% vốn nước ngoài vào thị trường tài chính Việt Nam đã ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động huy động vốn của các NHTM nói chung trong đó có VietinBank nói riêng. Mặc dù phải đối mặt với môi trường kinh doanh đầy thách thức, VietinBank Đồng Đa vẫn đạt được những thành công nhất định và có những kết quả đáng khích lệ trong công tác huy động vốn.

Với 8 phòng giao dịch và 7 quỹ tiết kiệm trải rộng trên khắp địa bàn quận Đồng Đa chính là yếu tố thuận lợi giúp VietinBank Đồng Đa có thể huy động vốn một cách dễ dàng. Bên cạnh đó, mật độ dân cư tập trung đông đúc cùng nhiều doanh nghiệp lớn, nhỏ trên địa bàn quận là một ưu thế chiến lược giúp chi nhánh có thể áp dụng những chương trình khuyến mãi, những ưu đãi đặc biệt và các sản phẩm huy động rất đa dạng và phong phú dành cho khách hàng như tiết kiệm thông thường, tiết kiệm lãi suất bậc thang theo số dư tiền gửi, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn rút gốc linh hoạt, tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm có kỳ hạn lãi suất siêu thả nổi, tiền gửi ưu đãi tỷ giá... đã thu hút được rất nhiều khách hàng. Điều này làm cho nguồn vốn của chi nhánh tăng lên nhanh chóng.

**Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa
giai đoạn 2009 - 2011**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2009 - 2010		2010 - 2011	
							Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng nguồn vốn huy động	4.000	100,00	4.350	100,00	6.543	100,00	350	8,75	2.193	50,41
1. Phân theo kỳ hạn										
Tiền gửi không kỳ hạn	850	21,25	650	14,94	980	14,98	(200)	(23,53)	330	50,77
Tiền gửi có kỳ hạn	3.150	78,75	3.700	85,06	5.563	85,02	550	17,46	1.863	50,35
2. Phân theo loại tiền										
Tiền gửi nội tệ	3.480	87,00	3.850	88,51	5.736	87,67	370	10,63	1.886	48,99
Tiền gửi ngoại tệ (quy đổi)	520	13,00	500	11,49	807	12,33	(20)	(3,85)	307	61,40
3. Phân theo đối tượng										
Tiền gửi từ dân cư	1.740	43,50	2.650	60,92	3.211	49,08	910	52,30	561	21,17
Tiền gửi từ các TCKT	1.880	47,00	1.500	34,48	2.975	45,47	(380)	(20,21)	1.475	98,33
Tiền gửi từ các TCTC	380	9,50	200	4,60	357	5,45	(180)	(47,37)	157	78,50

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

VietinBank Đông Đa mặc dù phải đứng trước sự cạnh tranh gay gắt từ các NHTM khác trên cùng địa bàn nhưng nguồn vốn huy động của chi nhánh vẫn có sự gia tăng đáng kể qua các năm, đặc biệt tăng mạnh vào năm 2011. Cụ thể, tổng nguồn vốn huy động năm 2009 đạt 4.000 tỷ đồng, năm 2010 đạt 4.350 tỷ đồng, tăng 350 tỷ đồng, tương đương 8,75% so với năm 2009. Năm 2011, tổng nguồn vốn huy động đạt 6.543 tỷ đồng, tăng 2.193 tỷ đồng, với tốc độ đạt 50,41% so với năm 2010. Những yếu tố dẫn đến điều này là do lãi suất huy động vốn trong những tháng cuối năm 2010 tăng lên mạnh mẽ tới 17%/năm, theo đó các NHTM trong nền kinh tế bắt đầu cạnh tranh lẫn nhau về lãi suất và VietinBank cũng không nằm ngoài cuộc đua này. Năm 2011, NHNN ban hành thông tư 02/2011/TT-NHNN quy định mức lãi suất huy động vốn tối đa bằng đồng Việt Nam, nhờ đó đã có sự điều chỉnh lãi suất xuống còn 14%/năm, tuy nhiên lãi suất này vẫn còn rất hấp dẫn và tiếp tục duy trì cho đến cuối năm khiến cho đại đa số dân cư gửi tiết kiệm nhiều hơn. Bên cạnh đó, tỷ lệ lạm phát cả năm 2011 lên tới 18,6% khiến cho tâm lý người dân không muốn giữ tiền mặt mà có xu hướng gửi tiết kiệm ngân hàng nhằm có được một khoản sinh lời. Để làm rõ hơn tình hình huy động vốn của chi nhánh ta có thể xét theo cơ cấu nguồn vốn huy động qua các năm như sau:

Xét theo kỳ hạn

Tiền gửi không kỳ hạn năm 2009 đạt 850 tỷ đồng, năm 2010 đạt 650 tỷ đồng, giảm 200 tỷ đồng, tương đương 23,53% so với năm 2009. Năm 2011, con số này đạt 980 tỷ đồng, tăng trưởng vượt trội lên 50,77% so với năm 2010 là do chi nhánh đã thực hiện nhiều chính sách nhằm thu hút số lượng lớn khách hàng mở tài khoản qua thẻ ATM, khách hàng mở tài khoản nhằm mục đích thanh toán, chuyển tiền nhờ đó mà có sự gia tăng đáng kể về loại tiền gửi này.

Tiền gửi có kỳ hạn năm 2009 đạt 3.150 tỷ đồng, năm 2010 đạt 3.700 tỷ đồng, tăng 550 tỷ đồng, tương đương 17,46% so với năm 2009. Năm 2011, tiền gửi có kỳ hạn tăng lên 1.863 tỷ đồng với tốc độ tăng trưởng 50,35% so với năm 2010, đạt 5.563 tỷ đồng. Có sự tăng trưởng qua các năm như vậy là do lãi suất huy động vốn cao, các sản phẩm huy động của chi nhánh lại rất phong phú và đa dạng, ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu cũng như đem lại sự tiện ích cho khách hàng.

Ngoài ra, tiền gửi có kỳ hạn trong ba năm luôn chiếm tỷ trọng lớn trên tổng nguồn vốn huy động là do chi nhánh nhận thấy tiền gửi không kỳ hạn là nguồn vốn có độ ổn định thấp nên đã thực hiện nhiều biện pháp nhằm tăng cường lượng tiền gửi có kỳ hạn, là nguồn vốn có độ ổn định cao. Bằng chứng là lãi suất tiền gửi có kỳ hạn luôn hấp dẫn hơn nhiều so với lãi suất tiền gửi không kỳ hạn nhờ đó đã thu hút được đông đảo khách hàng đến gửi tiền. Cụ thể, năm 2009 tiền gửi có kỳ hạn chiếm 78,75%, năm 2010 chiếm 85,06% và năm 2011 chiếm 85,02% trên tổng nguồn vốn huy động.

Xét theo loại tiền

Tiền gửi bằng nội tệ tăng nhanh qua các năm. Năm 2009 đạt 3.480 tỷ đồng, năm 2010 đạt 3.850 tỷ đồng, tăng 370 tỷ đồng, tương đương 10,63% so với năm 2009. Năm 2011, nguồn vốn huy động bằng nội tệ vẫn có sự tăng trưởng mạnh mẽ đạt 48,99%, tăng lên 1.886 tỷ đồng so với năm 2010. Trong khi đó, tiền gửi bằng ngoại tệ đã quy đổi năm 2009 chỉ đạt 520 tỷ đồng, năm 2010 đạt 500 tỷ đồng, giảm 20 tỷ đồng với tốc độ giảm 3,85% so với năm 2009. Tuy nhiên đến năm 2011, tiền gửi bằng ngoại tệ đã có sự gia tăng đáng kể lên tới 307 tỷ đồng, tương đương 61,40%, đạt 807 tỷ đồng so với năm 2010.

Điều này cũng phù hợp với tình hình tài chính năm 2011, do lạm phát tăng làm đồng nội tệ mất giá, nên người gửi tiền có xu hướng chuyển sang gửi bằng ngoại tệ để bảo toàn sức mua của đồng tiền (đặc biệt là USD). Một nguyên nhân khác nữa là do lãi suất huy động bằng ngoại tệ không phải là USD trên thị trường ngân hàng cũng tăng mạnh, trong đó các đồng EUR, AUD, CAD,...có kỳ hạn lên tới 4%/năm vì trong thời điểm đó lãi suất của các đồng tiền này trên thị trường thế giới đang rất cao nên hầu hết các ngân hàng đều điều chỉnh tăng và VietinBank cũng không phải ngoại lệ.

Xét theo đối tượng

Nguồn tiền gửi từ dân cư năm 2009 đạt 1.740 tỷ đồng, năm 2010 đạt 2.650 tỷ đồng, tăng 910 tỷ đồng, tương đương 52,30% so với năm 2009. Năm 2011, nguồn tiền này đạt 3.211 tỷ đồng, tuy nhiên chỉ tăng 561 tỷ đồng với tốc độ đạt 21,17%, không cao bằng tốc độ tăng trong năm 2010. Điều này có thể lý giải là do vào những tháng cuối năm 2010, lãi suất huy động tăng mạnh 17%/năm khiến người dân ồ ạt gửi tiết kiệm để hưởng lãi cao, tuy nhiên đến năm 2011 đã có sự điều chỉnh lãi suất của NHNN xuống còn 14%/năm; ngoài ra, giá vàng và tỷ giá cũng tăng mạnh khiến một bộ phận dân cư không muốn gửi tiết kiệm tại ngân hàng mà chuyển sang các dạng đầu tư khác sinh lời hơn.

Nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế (TCKT) có xu hướng giảm trong năm 2010 sau đó đã tăng trưởng trở lại trong năm 2011. Cụ thể, năm 2009 đạt 1.880 tỷ đồng, năm 2010 đạt 1.500 tỷ đồng, giảm 380 tỷ đồng, tương đương 20,21% so với năm 2009; năm 2011 đạt 2.975 tỷ đồng, tăng 1.475 tỷ đồng, tăng trưởng lên tới 98,33% so với năm 2010. Điều này chính là nhờ vào việc tạo ra các sản phẩm huy động dành cho đối tượng là các TCKT của VietinBank rất hấp dẫn, tiêu biểu là 2 loại sản phẩm; thứ nhất là loại sản phẩm tiền gửi thanh toán - lãi suất bậc thang là hình thức tiền gửi thanh toán không kỳ hạn theo đó khách hàng được hưởng lãi suất bậc thang theo nguyên tắc số dư cuối ngày duy trì trên tài khoản càng lớn lãi suất càng cao phù hợp với các doanh nghiệp có dòng tiền ra vào thường xuyên. Thứ hai là loại tiền gửi đầu tư - lãi suất thả nổi là loại hình tiền gửi có kỳ hạn mà lãi suất tiền gửi được

điều chỉnh theo tần suất xác định lãi suất nghĩa là khách hàng được lựa chọn lãi suất tiền gửi tùy thuộc vào kỳ hạn tiền gửi của khách hàng thì cứ 3 - 6 tháng lại điều chỉnh lãi suất 1 lần hòa nhập vào sự biến động lãi suất của thị trường.

Nguồn tiền gửi từ các tổ chức tài chính (TCTC) có dấu hiệu giảm trong năm 2010 tuy nhiên đã tăng trở lại trong năm 2011. Cụ thể, năm 2009 đạt 380 tỷ đồng, năm 2010 đạt 200 tỷ đồng, giảm 180 tỷ đồng với tốc độ giảm 47,37% so với năm 2009; năm 2011 đạt 357 tỷ đồng, tăng 157 tỷ đồng, tương đương 78,50% so với năm 2010. Tuy nhiên, nhìn vào bảng số liệu ta thấy, tỷ trọng nguồn vốn huy động từ các TCTC lại nhỏ hơn rất nhiều so với tỷ trọng của hai nguồn vốn huy động còn lại. Thể hiện, nguồn vốn huy động từ các TCTC năm 2009 chiếm 9,50%, năm 2010 chiếm 4,60% và năm 2011 chiếm 5,45% trên tổng nguồn vốn huy động. Điều này là hợp lý bởi nếu khoản tiền gửi từ các TCTC quá lớn thì có thể dẫn đến nguy cơ rủi ro cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh như mất khả năng thanh toán trong trường hợp các TCTC bất ngờ rút một khoản vốn lớn do đây là một khoản vay ngắn hạn sẽ gây bất ổn cho nguồn vốn của ngân hàng.

Như vậy, từ tình hình huy động vốn của chi nhánh qua ba năm 2009, 2010 và 2011 trên đây, ta có thể thấy được phần nào các chính sách huy động vốn, cũng như các sản phẩm huy động đang được áp dụng một cách hiệu quả cùng với đó là việc quản lý nguồn vốn huy động của chi nhánh ngày càng được cải thiện và nâng cao.

2.2.2. Hoạt động cho vay

Trong những năm qua, hoạt động cho vay của VietinBank Đống Đa luôn tuân thủ đúng quy chế quản lý vốn do VietinBank ban hành và quy định, thực hiện tốt phương châm an toàn và hiệu quả. Ngoài việc tiếp tục đảm bảo cung ứng vốn cho khách hàng truyền thống, chi nhánh còn tích cực mở rộng, tìm kiếm và lựa chọn các khách hàng mới.

Thông tin về tình hình hoạt động cho vay của VietinBank Đống Đa được thể hiện qua bảng số liệu ở trang tiếp theo.

**Bảng 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa
giai đoạn 2009 - 2011**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							2009 - 2010		2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng dư nợ cho vay	1.700	100,00	2.000	100,00	3.500	100,00	300	17,65	1.500	75,00
1. Phân theo thời gian										
Cho vay ngắn hạn	1.396	82,12	1.650	82,50	3.085	88,14	254	18,19	1.435	86,97
Cho vay trung, dài hạn	304	17,88	350	17,50	415	11,86	46	15,13	65	18,57
2. Phân theo loại tiền										
Cho vay bằng nội tệ	1.540	90,59	1.750	87,50	3.030	86,57	210	13,64	1.180	73,14
Cho vay bằng ngoại tệ (quy đổi)	160	9,41	250	12,50	470	13,43	90	56,25	220	88,00
3. Phân theo đảm bảo tiền vay										
Có tài sản đảm bảo	1.020	60,00	1.300	65,00	2.520	72,00	280	27,45	1.220	93,85
Không có tài sản đảm bảo	680	40,00	700	35,00	980	28,00	20	2,94	280	40,00

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Qua bảng 2.2 ta thấy, tổng dư nợ cho vay của chi nhánh có xu hướng tăng dần qua các năm. Cụ thể, năm 2009 đạt 1.700 tỷ đồng, năm 2010 đạt 2.000 tỷ đồng, tăng 300 tỷ đồng, tương đương 17,65% so với năm 2009; năm 2011 tăng 1.500 tỷ đồng, đạt 3.500 tỷ đồng với tốc độ đạt 75,00% so với năm 2010. Sở dĩ có sự tăng trưởng mạnh mẽ như vậy là do bắt đầu từ năm 2010 đến năm 2011, nước ta đã dần thoát khỏi tình trạng suy giảm, từng bước phục hồi và trên đà tăng trưởng, gắn với phát triển đầu tư do đó hoạt động cấp vốn cho nền kinh tế được VietinBank cũng như chi nhánh Đồng Đa hết sức quan tâm, bên cạnh đó, tổng nguồn vốn huy động trong hai năm 2010 và 2011 cũng tăng lên đáng kể. Để phân tích rõ hơn tình hình sử dụng vốn của chi nhánh, ta có thể xét theo cơ cấu dư nợ cho vay qua các năm như sau:

Xét theo thời gian

Trong cả ba năm, dư nợ cho vay ngắn hạn đều chiếm tỷ trọng lớn nhất trên tổng dư nợ cho vay, năm 2009 chiếm 82,12%, năm 2010 chiếm 82,50%, năm 2011 chiếm 88,14% cao hơn rất nhiều so với dư nợ cho vay trung và dài hạn. Do trong giai đoạn này, lãi suất trên thị trường khá biến động nên rủi ro lãi suất là điều khó tránh khỏi, nhất là đối với hoạt động cho vay trung và dài hạn. Ngoài ra, đối tượng khách hàng chủ yếu của chi nhánh là các doanh nghiệp, tổ chức thường chỉ vay vốn để đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh trong thời gian ngắn. Vì thế quy mô cho vay trung và dài hạn tại chi nhánh không cao.

Dư nợ cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn đều gia tăng nhanh chóng qua các năm. Năm 2010, dư nợ cho vay ngắn hạn đạt 1.650 tỷ đồng, dư nợ cho vay trung và dài hạn đạt 350 tỷ đồng, tương đương tăng 254 tỷ đồng và 46 tỷ đồng với tốc độ đạt 18,19% và 15,13% so với năm 2009. Năm 2011, tăng trưởng dư nợ cho vay ngắn hạn lên tới 86,97%, tăng trưởng dư nợ cho vay trung và dài hạn lên tới 18,57%, tương đương tăng 1.435 tỷ đồng và 65 tỷ đồng so với năm 2010. Điều này cho thấy chi nhánh đã tăng các khoản cho vay ngắn hạn nhằm đảm bảo thu hồi nợ nhanh, góp phần phòng ngừa rủi ro tín dụng, qua đó cũng thể hiện nguồn vốn mà chi nhánh huy động được ngày càng ổn định và gia tăng, đảm bảo việc cho vay của chi nhánh luôn được đáp ứng.

Xét theo loại tiền

Dư nợ cho vay bằng nội tệ và ngoại tệ cũng đều tăng nhanh qua các năm. Dư nợ cho vay bằng nội tệ năm 2009 đạt 1.540 tỷ đồng, năm 2010 đạt 1.750 tỷ đồng, tăng 210 tỷ đồng, tương đương 13,64% so với năm 2009. Năm 2011, con số này đạt 3.030 tỷ đồng, tăng 1.180 tỷ đồng với tốc độ đạt 73,14% so với năm 2010. Có sự tăng trưởng vượt trội như vậy là do ngoài cho vay các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh trong lĩnh vực công thương nghiệp, dịch vụ là chủ yếu thì những năm trở lại đây chi nhánh cũng

đã chú trọng hơn cho vay trong lĩnh vực sản xuất nông nghiệp, nông thôn và cho vay cá nhân, hộ gia đình.

Dư nợ cho vay bằng ngoại tệ năm 2009 đạt 160 tỷ đồng, năm 2010 đạt 250 tỷ đồng, tăng 90 tỷ đồng, tương đương 56,25% so với năm 2009. Năm 2011 đạt 470 tỷ đồng, tăng 220 tỷ đồng, với tốc độ lên tới 88,00% so với năm 2010. Do trong hai năm, chi nhánh đã tăng cường cho vay đối với lĩnh vực kinh doanh hàng hóa xuất, nhập khẩu khiến cho dư nợ cho vay bằng ngoại tệ gia tăng đáng kể. Tuy nhiên, dư nợ cho vay bằng ngoại tệ chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trên tổng dư nợ cho vay là do nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ của chi nhánh vẫn còn thấp, chưa đáp ứng đủ nhu cầu vay vốn.

Nhìn vào bảng 2.2, ta có thể thấy tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay bằng nội tệ trong cả hai năm 2010 và 2011 đều nhỏ hơn tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay bằng ngoại tệ. Nguyên nhân chính có thể xuất phát từ chênh lệch giữa lãi suất cho vay bằng ngoại tệ so với lãi suất cho vay bằng nội tệ. Do lãi suất huy động vốn bằng nội tệ tăng kéo theo lãi suất cho vay cũng bị đẩy lên. Trong hai năm 2010 và 2011, VietinBank áp dụng lãi suất cho vay nông nghiệp, nông thôn ở mức 12 - 13%/năm, các lĩnh vực sản xuất kinh doanh khác từ 14 - 18%/năm, đối với lĩnh vực phi sản xuất từ 18% - 20%/năm. Lãi suất cho vay USD phổ biến ở mức 6 - 7,5%/năm đối với ngắn hạn, 7,5 - 8%/năm đối với trung và dài hạn. Sang đến năm 2011, mặc dù NHNN đã áp trần lãi suất huy động 14%/năm tuy nhiên lại chưa áp trần lãi suất cho vay bằng nội tệ do đó lãi suất cho vay bằng nội tệ cao đã hạn chế nhu cầu vay vốn khiến tăng trưởng dư nợ cho vay bằng nội tệ tăng chậm còn ngoại tệ thì tăng cao.

Xét theo đảm bảo tiền vay

Trong ba năm 2009, 2010 và 2011, tình hình dư nợ có khả quan khi mà dư nợ cho vay có TSDB luôn chiếm tỷ trọng lớn trên tổng dư nợ và có xu hướng tăng từ 60 - 72%. Năm 2009, dư nợ cho vay có đảm bảo bằng tài sản đạt 1.020 tỷ đồng, năm 2010 đạt 1.300 tỷ đồng, tăng 280 tỷ đồng, tương đương 27,45% so với năm 2009; năm 2011 đạt 2.520 tỷ đồng, tăng trưởng 93,85% so với năm 2010. Qua đây ta thấy, chi nhánh đã có những thay đổi quan trọng trong nhận thức về đảm bảo tiền vay và an toàn tín dụng, nhờ đó công tác thẩm định được tiến hành chặt chẽ hơn nhằm hạn chế tối đa những tổn thất đáng tiếc có thể xảy ra.

Dư nợ cho vay không có TSDB năm 2009 đạt 680 tỷ đồng, năm 2010 đạt 700 tỷ đồng, tăng 20 tỷ đồng, tương đương 2,94% so với năm 2009; năm 2011 đạt 980 tỷ đồng, tăng 280 tỷ đồng với tốc độ đạt 40,00% so với năm 2010. Sở dĩ có sự tăng trưởng cao như vậy là do chi nhánh đang ngày càng có nhiều hơn các khách hàng truyền thống tín nhiệm, ngoài ra chi nhánh cũng muốn thu hút thêm các khách hàng mới bằng cách dựa trên uy tín vay nợ của họ từ các ngân hàng khác mà có thể cho vay không cần đảm bảo bằng tài sản. Tuy nhiên, ta cũng thấy dư nợ cho vay có đảm bảo

bằng tài sản vẫn chiếm tỷ trọng cao hơn chứng tỏ chi nhánh vẫn luôn quan tâm đến mức độ an toàn của các khoản vay và giảm thiểu tối đa rủi ro tín dụng.

2.2.3. Hoạt động kinh doanh khác

2.2.3.1. Hoạt động kinh doanh ngoại tệ

Việc thay đổi bất ổn của tỷ giá trong những năm qua đã ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh ngoại tệ của chi nhánh, tuy nhiên chi nhánh luôn tăng cường công tác quản lý ngoại tệ, đáp ứng mọi nhu cầu mua bán ngoại tệ của khách hàng. Ngoài thu đổi, mua bán qua các đại lý, qua thị trường tự do và thị trường liên ngân hàng, chi nhánh còn khai thác, thu mua từ các đơn vị có nguồn ngoại tệ lớn, các doanh nghiệp xuất khẩu, đồng thời theo dõi sát sao chặt chẽ luồng tiền đi - đến, tỷ giá, hạn mức, điều chuyển vốn... Do vậy đã hạn chế được nhiều rủi ro, trạng thái ngoại tệ được khắc phục, tuân thủ đúng quy định của VietinBank đề ra.

Dưới đây là bảng số liệu thể hiện tình hình kinh doanh ngoại tệ của chi nhánh qua ba năm 2009, 2010 và 2011.

Bảng 2.3: Tình hình kinh doanh ngoại tệ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Triệu USD

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch			
				2009 - 2010		2010 - 2011	
				+/-	%	+/-	%
Doanh số mua vào	8,65	6,94	8,91	(1,71)	(19,77)	1,97	28,39
Doanh số bán ra	84,32	81,68	83,97	(2,64)	(3,13)	2,29	2,80

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Doanh số mua ngoại tệ năm 2009 đạt 8,65 triệu USD, năm 2010 đạt 6,94 triệu USD, giảm 1,71 triệu USD, tương đương 19,77% so với năm 2009. Doanh số bán ngoại tệ năm 2009 đạt 84,32 triệu USD, năm 2010 biến động giảm 2,64 triệu USD, đạt 81,68 triệu USD, tăng trưởng âm 3,13% so với năm 2009. Điều này bắt nguồn từ nguyên nhân do sự bất ổn của tỷ giá trên thị trường tự do và những thay đổi trong chính sách điều chỉnh tỷ giá của NHNN, chỉ trong vòng 10 tháng đầu năm 2010, NHNN đã ba lần điều chỉnh tỷ giá USD/VND liên ngân hàng, tăng tổng cộng 11,17% đã dẫn đến biến động khó lường trong hoạt động kinh doanh ngoại tệ. Tuy nhiên, chi nhánh đã chủ động tìm kiếm và khai thác tốt các nguồn mua từ các doanh nghiệp có

nguồn thu ngoại tệ, vận dụng linh hoạt các hình thức kinh doanh ngoại tệ như chuyển đổi, mua bán kỳ hạn... và phối hợp với các phòng ban liên quan, đảm bảo cân đối đủ ngoại tệ để phục vụ cho nhu cầu thanh toán và trả nợ cho các doanh nghiệp. Ngoài ra, bộ phận Tiền tệ - kho quỹ chuyên trách đã theo dõi sát sao sự biến động của tỷ giá, quản lý chặt chẽ trạng thái ngoại tệ không để xảy ra rủi ro, thất thoát hoặc vi phạm quy chế, quy định của NHNN cũng như VietinBank đề ra, đảm bảo kinh doanh an toàn và hiệu quả. Nhờ đó đến năm 2011 đã có những tín hiệu khả quan trong hoạt động kinh doanh này, cụ thể doanh số mua vào năm 2011 đã tăng lên 1,97 triệu USD với tốc độ lên tới 28,39%, đạt 8,91 triệu USD trong khi doanh số bán ra không có sự chênh lệch quá lớn, chỉ tăng 2,29 triệu USD, tương đương 2,80% và đạt 83,97 triệu USD.

Trong cả ba năm, doanh số ngoại tệ mua vào đều nhỏ hơn doanh số ngoại tệ bán ra bởi nguồn ngoại tệ huy động được của chi nhánh còn thấp trong khi nhu cầu khách hàng mua ngoại tệ để thanh toán lại cao. Trước tình hình đó, để đáp ứng nhu cầu mua ngoại tệ của khách hàng, chi nhánh đã nhận ngoại tệ điều chuyển từ các chi nhánh khác trong cùng hệ thống VietinBank để phục vụ kịp thời các nhu cầu đó.

2.2.3.2. Hoạt động thanh toán quốc tế

VietinBank là một trong các NHTM lớn, có mạng lưới kinh doanh rộng khắp, sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng, có chất lượng cao, hệ thống máy tính và truyền thông hiện đại, công nghệ xử lý thông tin ngân hàng tiên tiến, có uy tín đối với khách hàng trong nước và quốc tế và là thành viên của Hiệp hội Tài chính Viễn thông liên Ngân hàng Toàn cầu (SWIFT). Trong những năm qua, VietinBank đã đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng về các nghiệp vụ liên quan đến thanh toán xuất, nhập khẩu hàng hoá cho khách hàng một cách nhanh chóng, chính xác, an toàn và hiệu quả, có thể kể đến một số hoạt động tiêu biểu như phát hành, thanh toán thư tín dụng nhập khẩu, thông báo, xác nhận, thanh toán thư tín dụng nhập khẩu; nhờ thu xuất, nhập khẩu (Collection), nhờ thu hồi phiếu trả ngay (D/P) và nhờ thu chấp nhận hồi phiếu (D/A); thanh toán uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi, séc, chi trả kiều hối...

Sau đây là tình hình hoạt động thanh toán quốc tế tại VietinBank Đồng Đa qua ba năm 2009, 2010 và 2011 được thể hiện qua bảng số liệu ở trang tiếp theo.

Bảng 2.4: Tình hình thanh toán quốc tế tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch			
					2009 - 2010		2010 - 2011	
					+/-	%	+/-	%
Thanh toán nhập khẩu	Triệu USD	71,82	64,38	78,45	(7,44)	(10,36)	14,07	21,85
Thanh toán xuất khẩu	Triệu USD	6,76	5,95	6,98	(0,81)	(11,98)	1,03	17,31
Thu phí hoạt động TTQT	Tỷ VND	3,45	3,76	4,35	0,31	8,99	0,59	15,69

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Qua bảng 2.4 ta thấy, doanh số thanh toán nhập khẩu năm 2009 đạt 71,82 triệu USD, năm 2010 đạt 64,38 triệu USD, giảm 7,44 triệu USD, tương đương 10,36% so với năm 2009; năm 2011 đã có sự phục hồi nhanh chóng tăng 14,07 triệu USD, đạt 78,45 triệu USD, tăng trưởng 21,85% so với năm 2010. Doanh số thanh toán xuất khẩu năm 2009 đạt 6,76 triệu USD, năm 2010 đạt 5,95 triệu USD, giảm 0,81 triệu USD, tương đương 11,98% so với năm 2009; năm 2011 con số này đạt 6,98 triệu USD, tăng 1,03 triệu USD với tốc độ đạt 17,31% so với năm 2010. Thu phí từ hoạt động thanh toán quốc tế cũng không ngừng gia tăng qua các năm, cụ thể năm 2009 đạt 3,45 tỷ đồng, năm 2010 đạt 3,76 tỷ đồng, tăng trưởng 8,99% so với năm 2009; năm 2011 đạt 4,35 tỷ đồng, tăng 0,59 tỷ đồng, tương đương 15,69% so với năm 2010. Như vậy, tốc độ tăng trưởng của mức phí thu từ hoạt động thanh toán quốc tế năm 2011 cao hơn 6,70% so với năm 2010, sở dĩ có điều này là do doanh số thanh toán xuất, nhập khẩu trong năm 2010 đều giảm, lượng ngoại tệ của chi nhánh cũng không đủ đáp ứng nhu cầu thanh toán xuất, nhập khẩu của các doanh nghiệp nên khối lượng giao dịch tại chi nhánh đã giảm đáng kể. Bên cạnh đó, năm 2010, tỷ giá ngoại tệ biến động thất thường, hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp cũng gặp nhiều khó khăn cùng với đó là sự cạnh tranh khốc liệt của các NHTM trên cùng địa bàn đã ảnh hưởng không nhỏ đến doanh số thanh toán xuất, nhập khẩu của chi nhánh. Tuy nhiên, nhờ việc chú trọng chăm sóc khách hàng nên chi nhánh đã duy trì và phát triển được một số lượng khách hàng ổn định, kinh doanh có uy tín, luôn đảm bảo được quyền lợi cho các bên mua bán trong thanh toán xuất, nhập khẩu; các giao dịch thanh toán được thực hiện nhanh chóng, kịp thời, chính xác và không để xảy ra bất kỳ sai sót

nào nhờ đó hoạt động thanh toán quốc tế đã đạt được kết quả tương đối khả quan trong năm 2011.

2.2.3.3. Một số hoạt động dịch vụ khác

Bên cạnh các hoạt động kinh doanh chủ yếu, chi nhánh cũng đa dạng hóa các hoạt động dịch vụ của mình và thu được một số kết quả khả quan.

Bảng 2.5: Tình hình hoạt động dịch vụ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch			
				2009 - 2010		2010 - 2011	
				+/-	%	+/-	%
Thu phí dịch vụ Visa/Master	135	248	414	113	83,70	166	66,94
Thu phí dịch vụ ATM	143	239	407	96	67,13	168	70,29
Thu phí dịch vụ chuyển tiền	4.233	5.469	7.191	1.236	29,20	1.722	31,49
Thu phí dịch vụ khác	1.324	1.789	2.607	465	35,12	818	45,72

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Qua bảng 2.5 ta thấy, thu phí từ các hoạt động dịch vụ có xu hướng tăng dần qua các năm. Năm 2009, thu phí từ dịch vụ thẻ Visa, Master đạt 135 triệu đồng, năm 2010 tăng lên 113 triệu đồng với tốc độ tăng trưởng đạt 83,70% so với năm 2009. Năm 2011, dịch vụ thẻ này vẫn tiếp tục phát triển với mức thu phí đạt 414 triệu đồng, tăng 166 triệu đồng, tuy nhiên về tăng trưởng lại không cao như năm 2010, thấp hơn 16,76% là do số lượng thẻ phát hành trong năm 2011 ít hơn năm 2010 nhưng các chủ thẻ hiện tại lại có lượng giao dịch trên thẻ khá lớn nhằm phục vụ nhu cầu thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, rút tiền mặt... Ngoài ra, năm 2011, VietinBank còn liên kết sử dụng thanh toán thẻ tại các siêu thị lớn như BigC, Nguyễn Kim... và không ngừng triển khai thêm nhiều máy POS, số lượng máy đã lên đến trên 12.800 máy, chiếm hơn 25,50% thị phần toàn ngành nhờ đó thu phí từ thẻ Visa, Master vẫn giữ được mức tăng trưởng cao và ổn định. Năm 2009, thu phí từ dịch vụ thẻ ATM đạt 143 triệu đồng, năm 2010 đạt 239 triệu đồng, tăng trưởng 67,13% so với năm 2009; năm 2011 mức thu phí này tiếp tục tăng với tốc độ 70,29% và đạt 407 triệu đồng so với năm 2010. Điều này bắt nguồn từ thực tế, trong năm 2010 và 2011, VietinBank không ngừng triển khai các

sản phẩm thẻ ghi nợ mới hướng tới đối tượng là giới trẻ và phụ nữ nhiều hơn như thẻ E-Partner S-Card, thẻ E-Partner 12 con giáp, thẻ E-Partner Pink Card... với những thiết kế sành điệu và hiện đại, kèm theo các tính năng vượt trội đã đem lại nhiều tiện ích từ đó thu hút được đông đảo khách hàng tham gia.

Trong ba năm 2009, 2010 và 2011, thu phí từ dịch vụ chuyển tiền cũng không ngừng gia tăng. Cụ thể, năm 2009 đạt 4.233 triệu đồng, năm 2010 tăng lên 1.236 triệu đồng, đạt 5.469 triệu đồng với tốc độ tăng 29,20% so với năm 2009. Năm 2011, con số này đạt 7.191 triệu đồng, tăng lên 1.722 triệu đồng, tương đương 31,49% so với năm 2010. Sở dĩ có sự tăng trưởng qua các năm như vậy là do chi nhánh luôn chú trọng các dịch vụ chuyển tiền trong nước và quốc tế, chuyển tiền nhanh Western Union, thực hiện với phương châm nhanh chóng, an toàn và hiệu quả. Với hệ thống công nghệ hiện đại, giao dịch chuyển tiền kiều hối được xử lý tự động, nhanh chóng và chính xác, tài khoản của người nhận được ghi có ngay trong vòng 10 phút khi chi nhánh nhận được điện chuyển tiền từ nước ngoài đến, nhờ đó đã tạo được sự tin nhiệm và uy tín đối với khách hàng.

Bên cạnh đó, thu phí từ các hoạt động dịch vụ khác cũng tăng trưởng không kém. Năm 2009, thu phí từ hoạt động dịch vụ khác đạt 1.324 triệu đồng, năm 2010 đạt 1.789 triệu đồng, tăng 465 triệu đồng với tốc độ 35,12% so với năm 2009; năm 2011, có dấu hiệu tăng khả quan lên 818 triệu đồng, đạt 2.607 triệu đồng, tương đương 45,72% so với năm 2010. Do trong hai năm này, VietinBank đã có những bước chuyển biến đáng kể trong hoạt động ngân hàng điện tử. Một số sản phẩm mới được triển khai như dịch vụ thu Ngân sách Nhà nước qua mạng, dịch vụ thu phí cầu đường không dừng, dịch vụ thanh toán xăng dầu qua thẻ, dịch vụ thanh toán qua ví điện tử MOMO, chuyển khoản bằng SMS (Mobile Bank Plus) và thanh toán qua mạng iPay dành cho khách hàng cá nhân...

Nhìn chung, các loại hình dịch vụ của chi nhánh so với các ngân hàng trên địa bàn và trong hệ thống có thể đánh giá ở mức độ khá tốt. Đặc biệt có độ tin nhiệm cao trong các dịch vụ về thẻ.

2.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

Trong những năm qua, mặc dù hoạt động kinh doanh trong tình hình kinh tế có nhiều diễn biến phức tạp, nhưng lợi nhuận đạt được của VietinBank Đống Đa vẫn liên tục gia tăng. Diễn biến thu chi và tăng trưởng lợi nhuận từ năm 2009 đến năm 2011 tại chi nhánh được thể hiện qua bảng số liệu ở trang tiếp theo.

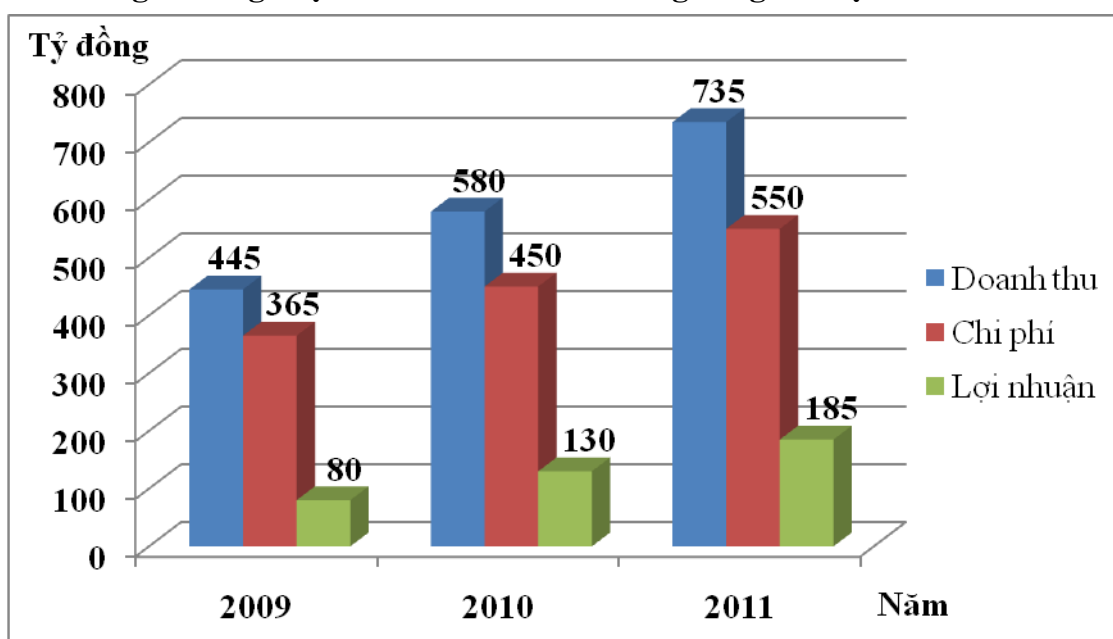
**Bảng 2.6: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần
Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch			
				2009 - 2010		2010 - 2011	
				+/-	%	+/-	%
Tổng thu nhập	445	580	735	135	30,34	155	26,72
Tổng chi phí	365	450	550	85	23,29	100	22,22
Lợi nhuận	80	130	185	50	62,50	55	68,75

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

**Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần
Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011**



Trong ba năm 2009, 2010 và 2011, nhờ thực hiện các chính sách kinh doanh hiệu quả và hợp lý mà tổng thu nhập của chi nhánh không ngừng tăng lên. Thể hiện, tổng thu nhập năm 2009 đạt 445 tỷ đồng, năm 2010 đạt 580 tỷ đồng, tăng 135 tỷ đồng, tương đương 30,34% so với năm 2009; năm 2011, tổng thu nhập đạt 735 tỷ đồng, tăng 155 tỷ đồng với tốc độ tăng 26,72% so với năm 2010. Có thể thấy, hoạt động cho vay vẫn là một trong những hoạt động kinh doanh chủ đạo của chi nhánh thể hiện bằng những khoản thu nhập từ lãi tương đối cao do tổng dư nợ cho vay trong ba năm đều

liên tục tăng lên, đặc biệt là năm 2011. Ngoài ra, thu nhập từ hoạt động dịch vụ cũng đóng góp một phần không nhỏ vào tổng thu nhập chung của chi nhánh.

Bên cạnh đó, để gia tăng sức mạnh cạnh tranh của mình, trong những năm qua VietinBank Đồng Đa không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, đồng thời sửa chữa, nâng cấp một số phòng giao dịch trực thuộc, xây mới trụ sở chi nhánh hiện đại hơn do đó phải đầu tư một khoản chi phí lớn. Ngoài ra, sự gia tăng đáng kể trong tổng nguồn vốn huy động hai năm 2010 và 2011 đã làm cho chi phí trả lãi tiền gửi cũng ngày càng tăng lên. Cụ thể, tổng chi phí năm 2009 đạt 365 tỷ đồng, năm 2010 đạt 450 tỷ đồng, tăng 85 tỷ đồng, tương đương 23,29% so với năm 2009; năm 2011 đạt 550 tỷ đồng, tăng 100 tỷ đồng, tuy nhiên tốc độ tăng lại thấp hơn năm 2010 chỉ đạt 22,22%. Lợi nhuận đạt được của chi nhánh trong ba năm luôn có dấu hiệu tăng trưởng khả quan là do tốc độ tăng của tổng thu nhập vẫn cao hơn nhiều so với tốc độ tăng của tổng chi phí. Cụ thể, lợi nhuận năm 2009 đạt 80 tỷ đồng, năm 2010 đạt 130 tỷ đồng, tăng 50 tỷ đồng, tương đương 62,50% so với năm 2009; năm 2011 lợi nhuận tăng đáng kể đạt 185 tỷ đồng, tăng trưởng 68,75% so với năm 2010. Có được kết quả như vậy, chứng tỏ hoạt động kinh doanh của chi nhánh đã đạt được những bước phát triển bền vững. Trong thời gian tới, chi nhánh cần nỗ lực hơn nữa để nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh nói chung và chú trọng tới hoạt động cho vay nói riêng nhằm hướng tới tối đa hóa mục tiêu lợi nhuận.

2.2.5. Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Là một chi nhánh ngân hàng lâu đời, VietinBank Đồng Đa luôn phát huy những thành tích sẵn có, không ngừng cải thiện những mặt yếu kém, cùng với sự cố gắng của toàn thể cán bộ công nhân viên, luôn cam kết thực hiện đúng quy định cũng như những chính sách do NHNN và VietinBank đề ra, nhờ vậy trong những năm qua chi nhánh đã đạt được nhiều thành công nhất định trong hoạt động kinh doanh của mình. Có thể kể đến một số kết quả như sau:

Nguồn vốn không ngừng tăng lên do chi nhánh đã nắm bắt được tình hình thực tế, có những biện pháp phù hợp nhằm thu hút khách hàng gửi tiền hoặc mở tài khoản giao dịch tại chi nhánh.

Tổng dư nợ cho vay qua các năm đã có sự gia tăng đáng kể, bên cạnh đó là những chính sách nhằm duy trì nhiều hơn các khách hàng truyền thống có độ tín nhiệm cao, đồng thời thu hút thêm các khách hàng mới có uy tín đã làm chất lượng cho vay của chi nhánh ngày càng được cải thiện và nâng cao.

Trong quá trình hoạt động kinh doanh, chi nhánh đã rất chú trọng đến việc nghiên cứu, tìm hiểu và đưa ra những sản phẩm dịch vụ, những hình thức huy động

vốn mới, hấp dẫn nhằm thu hút và thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng. Ngoài ra, việc theo dõi các khoản vay và đôn đốc việc trả nợ đúng hạn cũng được chú trọng hơn nhờ đó đã có sự cải thiện đáng kể trong thu nhập.

Trình độ nghiệp vụ, thái độ và phương thức phục vụ của đội ngũ nhân viên ngân hàng cũng ngày càng chuyên nghiệp, thích nghi kịp thời với sự thay đổi của môi trường làm việc hiện đại.

Về công tác kiểm tra, kiểm soát, chi nhánh luôn có kế hoạch kiểm tra hàng tháng, hàng quý trên các hoạt động nghiệp vụ, trong đó chú trọng việc triển khai các biện pháp kiểm tra về bảo vệ kho quỹ, an ninh mạng. Riêng trong hoạt động thanh toán điện tử, mã thẩm quyền của từng cán bộ theo phân cấp được yêu cầu bảo mật nghiêm ngặt do đó các sai sót trong tác nghiệp đã được hạn chế, tài sản nhìn chung được bảo đảm an toàn. Các kiến nghị của các đoàn kiểm tra thuộc tín dụng, tài trợ thương mại, kế toán tài chính... đều được chỉnh sửa và khắc phục kịp thời.

Nhìn chung, VietinBank Đồng Đa đã có được uy tín nhất định trong hoạt động kinh doanh ngân hàng, các loại hình dịch vụ của chi nhánh so với các ngân hàng trên địa bàn và trong hệ thống cũng được đánh giá ở mức độ khá tốt. Vì vậy, trong những năm tới chi nhánh luôn phải tận dụng những ưu thế và khắc phục những hạn chế còn tồn tại để giữ vững sự tăng trưởng, đồng thời thỏa mãn hơn nữa nhu cầu khách hàng.

2.3. Tình hình chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

2.3.1. Những quy định chung trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

2.3.1.1. Nguyên tắc cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

VietinBank Đồng Đa tuân thủ các nguyên tắc tín dụng cơ bản trong cho vay khách hàng cá nhân như sau:

Tiền vay được sử dụng đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Nguyên tắc này đảm bảo tính hiệu quả của đồng vốn, tạo điều kiện cho khách hàng cá nhân thực hiện hoàn trả nợ vay đúng hạn cả gốc và lãi. Khi cho vay, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải ghi rõ mục đích xin vay trên giấy đề nghị vay vốn và kèm theo phương án sản xuất kinh doanh khả thi, có hiệu quả hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống khả thi.

Hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng do đặc trưng của cho vay khách hàng cá nhân là sự ứng trước vốn cho khách hàng, ngân hàng chỉ chuyển giao quyền sử dụng vốn cho khách hàng. Để thực hiện tốt nguyên tắc này,

ngân hàng định kỳ hạn nợ thật chính xác, căn cứ để định kỳ hạn nợ có thể là báo cáo thu nhập, thời gian kinh doanh, sản xuất...

Việc đảm bảo tiền vay được thực hiện theo quy định của Nhà nước và của NHNN trong từng thời kỳ, nghĩa là khi vay vốn, khách hàng cá nhân cần phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba nếu ngân hàng xét thấy cần phải cho vay theo hình thức này. VietinBank Đồng Đa hiện nay khi cho vay có đảm bảo bằng tài sản hay cho vay không có đảm bảo bằng tài sản đều căn cứ vào Nghị định 178/1999/NĐ-CP ngày 29/12/1999 về bảo đảm tiền vay của các tổ chức tín dụng và Nghị định 85/2002/NĐ-CP ngày 25/10/2002 về sửa đổi, bổ sung Nghị định 178/1999/NĐ-CP ngày 29/12/1999 và Nghị định 163/2006/NĐ-CP ngày 29/12/2006 về giao dịch bảo đảm và các văn bản hướng dẫn thực hiện của NHNN và của VietinBank quy định.

2.3.1.2. Điều kiện cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

Khi tiến hành giao dịch với ngân hàng, khách hàng cá nhân phải hội đủ các điều kiện cơ bản sau:

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

Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp, tức là vốn vay được sử dụng đúng mục đích đã nêu trong giấy đề nghị vay vốn, phù hợp điều kiện và khả năng sử dụng của người đi vay mà những đối tượng và phạm vi hình thành từ việc sử dụng vốn vay không bị ngăn cấm bởi pháp luật.

Khách hàng phải có dự án, phương án sản xuất kinh doanh khả thi, có hiệu quả hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống khả thi phù hợp với các quy định của pháp luật và của VietinBank. Đồng thời, khách hàng phải có đủ khả năng tài chính để đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết, cụ thể như sau:

- Có vốn tự có tham gia vào dự án, phương án sản xuất kinh doanh hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống. Vốn tự có được tính trên tổng nhu cầu vốn sản xuất kinh doanh trong kỳ hoặc từng lần cho dự án, phương án sản xuất kinh doanh hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống được thực hiện theo quy định của NHNN và của VietinBank.
- Kinh doanh có hiệu quả. Trường hợp có thua lỗ thì phải có phương án khả thi khắc phục lỗ, đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết. Đối với khách hàng vay vốn phục vụ nhu cầu tiêu dùng phải có nguồn thu nhập ổn định để trả nợ cho ngân hàng.
- Không có nợ khó đòi hoặc nợ quá hạn tại ngân hàng khác và tại các chi nhánh VietinBank.

- Khách hàng mua bảo hiểm tài sản đầy đủ trong suốt thời gian vay vốn của ngân hàng.

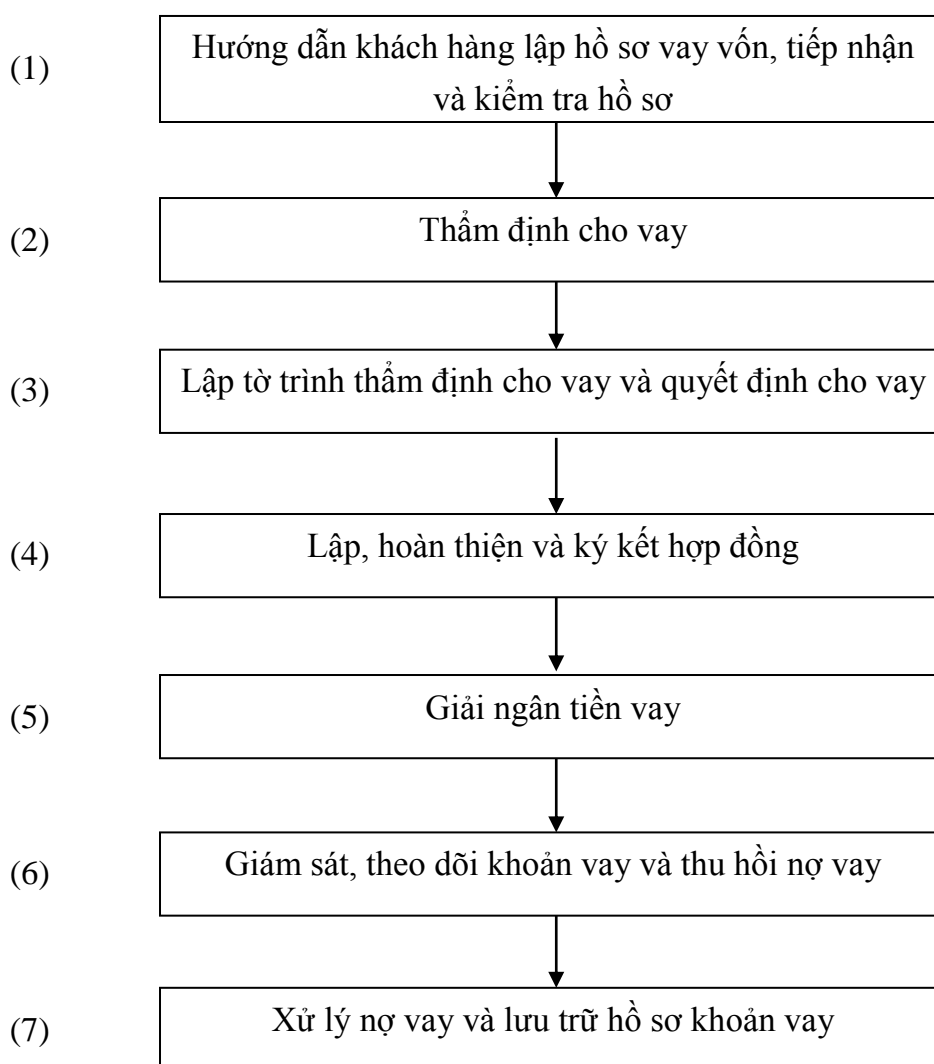
Khách hàng phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về đảm bảo tiền vay theo quy định của pháp luật và của VietinBank.

Không thuộc trường hợp không cho vay theo quy định hiện hành của VietinBank.

2.3.1.3. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

VietinBank Đồng Đa luôn thực hiện tốt và chấp hành nghiêm chỉnh mọi quy định của NHNN và của VietinBank, nhất là trong việc tiến hành thu thập thông tin, thẩm định các bộ hồ sơ xin vay vốn. Sau đây là quy trình cho vay khách hàng cá nhân được áp dụng tại chi nhánh.

Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa



(Nguồn: Tổng kết của tác giả dựa trên những tìm hiểu thực tế)

Bước 1: Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn, tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ

Cán bộ tín dụng tiếp xúc và hướng dẫn khách hàng về các thủ tục, điều kiện vay vốn, lập hồ sơ đề nghị vay vốn. Khách hàng lập và nộp vào ngân hàng các hồ sơ sau:

- Hồ sơ pháp lý bao gồm:
 - + Giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu, sổ hộ khẩu, giấy chứng nhận đăng ký thường trú hay tạm trú.
 - + Đối với cho vay tiêu dùng phải có thư bảo lãnh hoặc thư cam kết của thủ trưởng đơn vị. Giấy tờ chứng minh việc làm, mức thu nhập của khách hàng như hợp đồng lao động, quyết định bổ nhiệm, nâng bậc lương, bảng lương...
 - + Đối với cho vay sản xuất kinh doanh hộ gia đình hay cá nhân cần phải có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh có điều kiện, chứng chỉ hành nghề đối với những khách hàng kinh doanh ngành nghề mà theo quy định của pháp luật cần phải có.
- Hồ sơ khoản vay gồm:
 - + Giấy đề nghị vay vốn: Khách hàng vay vốn sản xuất kinh doanh phải gửi giấy đề nghị vay vốn kèm phương án sản xuất kinh doanh. Khách hàng vay vốn phục vụ tiêu dùng phải gửi giấy đề nghị vay vốn kèm phương án tiêu dùng.
 - + Các tài liệu liên quan đến dự án/phương án (DA/PA) vay vốn gồm: Tài liệu chứng minh mục đích sử dụng tiền vay như phiếu báo giá, hóa đơn... Các tài liệu liên quan đến nguồn thu của DA/PA hoặc tài liệu liên quan đến thu nhập cá nhân, người kế thừa, nghĩa vụ trả nợ.
 - Hồ sơ bảo đảm tiền vay gồm các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu, quyền sử dụng tài sản và các giấy tờ khác có liên quan, hợp đồng bảo hiểm tài sản, bảo hiểm con người kết hợp tín dụng (hoặc giấy chứng nhận bảo hiểm), giấy ủy quyền nhận tiền bồi thường (nếu có).

Tùy theo đối tượng khách hàng và đặc điểm của khoản vay, cán bộ tín dụng xác định cụ thể danh mục hồ sơ cho phù hợp. Sau đó, báo cáo sơ bộ với Phó phòng Khách hàng cá nhân để phụ trách phòng biết thông tin về khách hàng và sắp xếp tiến độ xử lý hồ sơ.

Bước 2: Thẩm định cho vay

- Cán bộ tín dụng xử lý hồ sơ vay vốn của khách hàng, tiến hành kiểm tra tính trung thực, hợp lệ, hợp pháp của các tài liệu, thông tin do khách hàng cung cấp, xác minh nhân thân khách hàng, thu thập thêm thông tin từ bộ phận lưu trữ hồ sơ trước đây của khách hàng (nếu có), thẩm tra các nguồn thu nhập dự kiến được sử dụng để trả nợ vay, tìm hiểu các thông tin khác nếu thấy cần thiết.
- Cán bộ tín dụng xem xét, xử lý các giấy tờ liên quan đến TSĐB, kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ, tiến hành kiểm tra thực tế tài sản và xác định giá trị tài sản.

- Cán bộ tín dụng lập biên bản định giá tài sản nêu rõ các nội dung về pháp lý, mô tả chi tiết tài sản và giá trị tài sản được định giá, kết hợp với các thông tin từ bộ phận lưu trữ hồ sơ khách hàng cung cấp để tiến hành lập tờ trình thẩm định tín dụng, trong đó đề xuất đồng ý hoặc không đồng ý cho vay, trình lên Trưởng phòng Khách hàng cá nhân để phê duyệt, xem xét trình lên Ban Giám đốc chi nhánh.

Bước 3: Lập tờ trình thẩm định cho vay và quyết định cho vay

- Cán bộ tín dụng trình bày ý kiến đề xuất về tình hình khách hàng trong tờ trình thẩm định cho vay với Ban Giám đốc chi nhánh gồm có:

- + Thông báo đồng ý hay không đồng ý cho vay và nêu rõ lý do.
- + Phương thức cho vay.
- + Số tiền cho vay.
- + Lãi suất cho vay.
- + Thời hạn cho vay.
- + Cách thức trả nợ gốc và lãi vay.

- Quyết định của Ban Giám đốc chi nhánh được đánh thành văn bản và lưu vào hồ sơ tín dụng.

- Thông báo cho khách hàng về nội dung phê duyệt của cấp có thẩm quyền quyết định cho vay.

Bước 4: Lập, hoàn thiện và ký kết hợp đồng

- Sau khi có quyết định của Ban Giám đốc chi nhánh đồng ý cho vay, cán bộ tín dụng tiến hành các thủ tục công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản.

- Soạn thảo hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm phù hợp với loại hình vay vốn của khách hàng.

- Tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng.

- Chuyển bản sao hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm đã ký cho phòng Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề.

- Nhập dữ liệu và các thông tin liên quan đến khoản vay và TSDB vào hệ thống INCAS và tạo tài khoản vay cho khách hàng trên hệ thống INCAS.

Bước 5: Giải ngân tiền vay

- Cán bộ tín dụng lập giấy nhận nợ (ghi rõ thời hạn cho vay cụ thể) theo mẫu của ngân hàng.

- Kiểm tra các căn cứ giải ngân, khách hàng phải có các giấy tờ chứng minh việc sử dụng vốn vay, phù hợp với hợp đồng tín dụng và giấy nhận nợ tại thời điểm tiến hành giải ngân.

- Cán bộ tín dụng trình Ban Giám đốc chi nhánh ký duyệt giấy nhận nợ của khách hàng.

- Cán bộ tín dụng chuyển giấy nhận nợ cho bộ phận Kế toán để tiến hành giải ngân tiền vay cho khách hàng.

Bước 6: Giám sát, theo dõi khoản vay và thu hồi nợ vay

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

- Định kỳ hàng tháng, bộ phận Kế toán tính số tiền lãi vay phát sinh trong kỳ và thông báo cho cán bộ tín dụng để cán bộ tín dụng thông báo đến khách hàng, nhắc nhở khách hàng thanh toán lãi vay.

- Đến kỳ trả nợ gốc, cán bộ tín dụng thông báo kỳ hạn trả nợ cho khách hàng vay bằng văn bản trong vòng 7 ngày trước ngày đến hạn cuối cùng và theo dõi, đôn đốc khách hàng thanh toán nợ đúng hạn.

Bước 7: Xử lý nợ vay và lưu trữ hồ sơ khoản vay

- Sau ngày đến hạn thanh toán nợ gốc 10 ngày, nếu khách hàng vẫn chưa thanh toán nợ vay hoặc khoản vay không được gia hạn thì sẽ bị chuyển sang nợ quá hạn. Ngoài lãi suất cho vay trong hạn được tính cho toàn bộ dư nợ gốc, áp dụng thêm lãi suất phạt quá hạn (bằng 50% lãi suất cho vay trong hạn đã được ký kết trong hợp đồng tín dụng).

- Phân loại toàn bộ số dư nợ gốc của khách hàng vay có nợ quá hạn vào nhóm nợ tương ứng. Cán bộ tín dụng phối hợp với cán bộ phòng Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề gặp gỡ khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân phát sinh nợ quá hạn, thuyết phục khách hàng trả nợ vay, thông báo trình tự xử lý TSDB để thu hồi nợ. Thực hiện các biện pháp xử lý nợ, xử lý vi phạm hợp đồng tín dụng theo quyết định và chỉ đạo của lãnh đạo VietinBank Đồng Đa, nghiên cứu hồ sơ TSDB để tiến hành xử lý tài sản theo qui định của pháp luật, thu hồi nợ vay cho ngân hàng.

- Cán bộ tín dụng lưu lại hồ sơ khoản vay để đánh giá, xếp loại và có thể làm căn cứ để thẩm định trong những lần vay tiếp theo của khách hàng hoặc để giải quyết khiếu nại cho khách hàng (nếu có).

2.3.1.4. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

(1) Cho vay kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu

Đối tượng áp dụng: Cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vay vốn lưu động để hoạt động kinh doanh.

Điều kiện vay vốn:

- Có kinh nghiệm trong ngành nghề kinh doanh tối thiểu 01 năm.
- Có phương án kinh doanh, dịch vụ khả thi, có hiệu quả, phù hợp với quy định của pháp luật.

- Vốn tự có tham gia tối thiểu 20% tổng nhu cầu vốn.

Thời hạn cho vay: Tối đa 12 tháng.

Mức cho vay: Tối đa lên tới 70% giá trị TSDB.

Lãi suất cho vay: Áp dụng lãi suất hiện hành của VietinBank theo từng thời kỳ.

Phương thức cho vay: Cho vay từng lần hoặc cho vay theo hạn mức tín dụng.

Bảo đảm tiền vay: TSDB là chính cửa hàng, cửa hiệu kinh doanh hoặc các TSDB khác.

(2) Cho vay kinh doanh tại chợ

Đối tượng áp dụng: Cá nhân kinh doanh tại các chợ (chợ loại 1 và chợ loại 2 theo phân loại chợ của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền), có nhu cầu vay vốn để kinh doanh thường xuyên tại chợ.

Điều kiện vay vốn:

- Có độ tuổi ở thời điểm kết thúc thời hạn cho vay không quá 65 tuổi.
- Có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh ghi rõ địa điểm kinh doanh tại chợ.
- Đối với trường hợp TSDB là quyền tài sản phát sinh từ hợp đồng góp vốn/ mua/ thuê điểm kinh doanh tại chợ (ĐKDTC):
 - + Là người trực tiếp ký hợp đồng góp vốn/ mua/ thuê ĐKDTC với Đơn vị quản lý chợ (ĐVQLC).
 - + Chấp nhận nội dung hợp đồng liên kết giữa Vietinbank và ĐVQLC.
- Có vốn tự có tối thiểu bằng 30% nhu cầu vốn thực hiện dự án/phương án.
- Mua bảo hiểm tài sản là đối tượng vay vốn hoặc ĐKDTC (nếu TSDB là quyền tài sản phát sinh từ hợp đồng góp vốn/ thuê/ mua ĐKDTC) trong trường hợp pháp luật quy định hoặc người có thẩm quyền quyết định cho vay yêu cầu. Trường hợp mua bảo hiểm thì ưu tiên mua tại công ty Bảo hiểm Bảo Ngân.

Thời hạn cho vay:

- Đối với cho vay từng lần: Tối đa 12 tháng.
- Đối với cho vay trả góp: Tối đa 3 tháng. Trường hợp khách hàng có nhu cầu vay vốn trả góp ổn định trong thời gian không quá 12 tháng, ngân hàng có thể ký hợp đồng tín dụng nguyên tắc xác định hạn mức cho vay trong thời gian không quá 12 tháng, hợp đồng tín dụng cụ thể ở từng lần rút tiền vay. Thời hạn hợp đồng tín dụng cụ thể không quá 3 tháng.

Mức cho vay:

- Căn cứ nhu cầu vay vốn, khả năng trả nợ của khách hàng, loại TSDB, giá trị TSDB và tỷ lệ cho vay tối đa so với giá trị TSDB theo quy định về bảo đảm tiền vay hiện hành của Vietinbank.

- Trường hợp dùng TSĐB là quyền tài sản phát sinh từ hợp đồng góp vốn/ mua/ thuê ĐKDTTC, mức cho vay tối đa 50% giá trị TSĐB, nhưng không quá 200 triệu đồng, 150 triệu đồng, 100 triệu đồng, 50 triệu đồng, 20 triệu đồng tùy từng trường hợp.

Lãi suất cho vay: Áp dụng lãi suất thỏa thuận, tuân thủ quy định về lãi suất cho vay do VietinBank quy định trong từng thời kỳ.

Phương thức cho vay: Cho vay từng lần hoặc cho vay trả góp.

Bảo đảm tiền vay: Thế chấp quyền tài sản phát sinh từ hợp đồng góp vốn/ mua/ thuê ĐKDTTC hoặc TSĐB khác.

(3) Cho vay du học

Đối tượng áp dụng: Cá nhân có nhu cầu vay vốn để trang trải chi phí du học nước ngoài gồm học phí, sinh hoạt phí và các chi phí của khóa học do tổ chức đào tạo thông báo, tiền vé máy bay, chứng minh tài chính xin cấp hoặc gia hạn VISA.

Điều kiện vay vốn:

- Khách hàng vay phải có quan hệ nhân thân với người đi du học nước ngoài.
- Có hộ khẩu thường trú hoặc tạm trú trên địa bàn thành phố Hà Nội và không quá 60 tuổi ở thời điểm kết thúc thời hạn cho vay.
- Có vốn tự có tham gia tối thiểu 30% chi phí du học.
- Có nguồn thu và phương án vay - trả nợ đảm bảo khả năng trả nợ gốc, lãi, phí trong thời gian cam kết.

Thời hạn cho vay:

- Đối với cho vay chi phí du học: Tối đa bằng thời gian của khóa học + 03 năm.
- Đối với chứng minh tài chính: Bằng thời hạn của Sổ/ Thẻ tiết kiệm/ Giấy tờ có giá hình thành từ vốn vay ngân hàng và tối đa bằng thời gian còn lại của khóa học.

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

Lãi suất cho vay:

- Đối với cho vay chi phí du học: Lãi suất thỏa thuận, điều chỉnh định kỳ trong thời hạn vay.
- Đối với cho vay chứng minh tài chính: Lãi suất cho vay bằng (=) Lãi suất trên Sổ/ Thẻ tiết kiệm/ Giấy tờ có giá cộng (+) Phí chứng minh tài chính.

Phương thức cho vay: Cho vay từng lần.

Bảo đảm tiền vay: Sổ/ Thẻ tiết kiệm/ Giấy tờ có giá và/hoặc bất động sản thuộc sở hữu hợp pháp, hợp lệ của khách hàng vay hay bảo lãnh của bên thứ ba.

(4) Cho vay mua ô tô

Đối tượng áp dụng: Cá nhân có nhu cầu vay vốn mua ô tô để phục vụ mục đích tiêu dùng hoặc kinh doanh.

Điều kiện vay vốn:

- Có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự, độ tuổi tại thời điểm kết thúc thời hạn cho vay không quá 60 tuổi đối với nam và 55 tuổi đối với nữ.
- Có hộ khẩu thường trú hoặc sổ tạm trú (đã được đăng ký từ 01 năm trở lên) trên địa bàn thành phố Hà Nội.
- Sử dụng vốn vay để thanh toán tiền mua xe ô tô với mục đích tiêu dùng hoặc kinh doanh.
- Mua bảo hiểm vật chất xe ô tô trong suốt thời gian vay vốn với số tiền bảo hiểm không thấp hơn dư nợ cho vay và VietinBank là người đứng tên thụ hưởng trên Hợp đồng/Giấy chứng nhận bảo hiểm hoặc có văn bản ủy quyền cho VietinBank là người đầu tiên nhận tiền bồi thường của bảo hiểm trong trường hợp xảy ra rủi ro.
- Đã được cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (đối với nhu cầu vay vốn kinh doanh).
- Mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại ngân hàng.
- Có vốn tự có tham gia vào phương án mua ô tô tối thiểu 30% giá trị xe đối với xe mới và 50% giá trị xe đối với xe đã qua sử dụng.
- Thu nhập thường xuyên tối thiểu 05 triệu đồng/tháng.

Thời hạn cho vay:

- Tối đa lên tới 05 năm đối với xe mới được nhập khẩu có nguồn gốc từ các hãng của Mỹ, Nhật, Liên minh Châu Âu.
- Tối đa 04 năm đối với xe mới được nhập khẩu có nguồn gốc từ các hãng của các nước khác trừ Trung Quốc.
- Tối đa 03 năm đối với xe mới được nhập khẩu có nguồn gốc từ các hãng của Trung Quốc, xe mới được lắp ráp trong nước và xe đã qua sử dụng.

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

Lãi suất cho vay: Áp dụng lãi suất cho vay tiêu dùng thỏa thuận.

Phương thức cho vay: Cho vay từng lần hoặc cho vay trả góp hoặc cho vay theo dự án đầu tư.

Bảo đảm tiền vay: Có thể là chính chiếc xe ô tô được mua từ vốn vay ngân hàng và/hoặc TSDB khác.

(5) Cho vay mua nhà, nhận quyền sử dụng đất ở, xây dựng, sửa chữa nhà ở

Đối tượng áp dụng: Cá nhân có nhu cầu vay vốn để mua nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở; xây dựng mới hoặc sửa chữa nhà ở.

Điều kiện vay vốn:

- Đối với nhu cầu mua nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở:
- + Có thu nhập tối thiểu 03 triệu đồng/tháng.

+ Đủ điều kiện để được cấp Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà theo quy định của pháp luật.

+ Có vốn tự có tham gia tối thiểu 20% giá trị hợp đồng mua nhà (đối với vay vốn ngắn hạn) và 30% giá trị hợp đồng mua nhà (đối với vay vốn trung, dài hạn).

- Đối với nhu cầu xây dựng, sửa chữa nhà ở:

+ Có thu nhập tối thiểu 03 triệu đồng/tháng.

+ Có hộ khẩu thường trú hoặc tạm trú trên địa bàn thành phố Hà Nội.

+ Tại thời điểm xem xét cho vay, không có nợ xấu tại bất kì tổ chức tín dụng nào.

Thời hạn cho vay:

- Đối với xây dựng nhà: Tối đa 10 năm.

- Đối với sửa chữa nhà: Tối đa 05 năm.

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

Mức cho vay:

- Đối với mua nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở: Tùy theo thời hạn cho vay, địa bàn, thu nhập của khách hàng, mức cho vay tối đa bằng 70% giá trị hợp đồng mua bán (đối với trung, dài hạn) và 80% giá trị hợp đồng mua bán (đối với ngắn hạn). Trường hợp TSDB là Sổ/Thẻ tiết kiệm/ Giấy tờ có giá thuộc danh mục các tổ chức phát hành, quản lý do Vietinbank công bố trong từng thời kỳ, mức cho vay lên tới 100% nhu cầu.

- Đối với xây dựng, sửa chữa nhà ở: Xác định theo nhu cầu vốn, khả năng trả nợ của khách hàng và giá trị của TSDB. Trong đó mức cho vay tối đa là 80% tổng nhu cầu vốn và không vượt quá tỷ lệ cho vay so với giá trị TSDB do Vietinbank quy định.

Lãi suất cho vay: Áp dụng lãi suất thỏa thuận, không thấp hơn sàn lãi suất cho vay tiêu dùng của VietinBank hiện hành.

Phương thức cho vay: Cho vay từng lần hoặc cho vay trả góp hoặc cho vay theo dự án đầu tư.

Bảo đảm tiền vay: Dùng chính căn nhà mua, quyền sử dụng đất ở làm TSDB cho khoản vay.

(6) Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng

Đối tượng áp dụng: Khách hàng là công dân Việt nam, người nước ngoài cư trú tại Việt nam.

Điều kiện vay vốn: Khách hàng sở hữu Thẻ tín dụng quốc tế hay Thẻ tín dụng nội địa do VietinBank phát hành.

Thời hạn cho vay: Tối đa 12 tháng.

Mức cho vay: Tối đa 80% hạn mức chi tiêu trên thẻ. Hạn mức chi tiêu tối đa là 500 triệu đồng đối với thẻ Platinum, 300 triệu đồng đối với thẻ vàng, 50 triệu đồng đối với thẻ chuẩn và không quá 30 triệu đồng đối với thẻ tín dụng nội địa.

Lãi suất cho vay: Cố định hoặc thả nổi.

Phương thức cho vay: Cho vay thấu chi.

Phương thức trả nợ: Mức thanh toán tối thiểu hàng tháng linh hoạt từ 10% đến 100% số tiền đã chi tiêu trên thẻ.

Bảo đảm tiền vay: Ký quỹ bằng tiền mặt, Sổ tiết kiệm hoặc Giấy tờ có giá do VietinBank phát hành hoặc được cấp tín chấp tùy theo đối tượng.

2.3.2. Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

Ngày nay, khách hàng cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển kinh doanh của mỗi ngân hàng. Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng dành cho cá nhân, đặc biệt là các sản phẩm cho vay đều được các ngân hàng cung cấp đa dạng, phong phú và trở thành những công cụ cạnh tranh chủ yếu. Vì vậy, trong những năm qua, VietinBank luôn xác định khách hàng cá nhân là đối tượng khách hàng mục tiêu trong định hướng phát triển kinh doanh của mình.

Với những thành công nhất định đã đạt được, những năm trở lại đây VietinBank Đồng Đa luôn phát huy là một chi nhánh ngân hàng tiên phong trong phát triển và mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, đồng thời chi nhánh luôn quan tâm đến việc đảm bảo chất lượng các khoản cho vay một cách an toàn và hiệu quả. Vì vậy, để có thể kiểm chứng và đánh giá chính xác thực tế công tác cho vay và chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh, ta xem xét trên hai tiêu thức chính là các chỉ tiêu định tính và các chỉ tiêu định lượng.

2.3.2.1. Các chỉ tiêu định tính

Đây là các chỉ tiêu không thể cân đo đong đếm được nhưng mức độ ảnh hưởng tới việc đánh giá chất lượng trong hoạt động cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng của nó thì không nhỏ chút nào, cụ thể như sự ảnh hưởng của các cơ chế chính sách và quy trình, thủ tục cho vay, thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên ngân hàng, mức độ tín nhiệm hay uy tín của ngân hàng, hoạt động Marketing, quảng bá...

Cơ sở pháp lý: Nhìn chung các khoản cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Đồng Đa đều tuân thủ và chấp hành theo đúng quy định của Nhà nước và NHNN, không có khoản cho vay nào vi phạm quy định của pháp luật. Khách hàng cá nhân được chấp nhận cho vay đều là những người có đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và tự chịu trách nhiệm về khoản vay. Các khoản cho vay khách hàng cá nhân đều có mục đích sử dụng vốn vay rõ ràng và hợp pháp.

Quy trình cho vay: Hiện nay, chi nhánh đang áp dụng văn bản hướng dẫn cán bộ tín dụng thực hiện quy trình cho vay theo hướng vừa tuân thủ quy định của NHNN

và vừa phù hợp với xu hướng kinh doanh của VietinBank, tạo điều kiện thuận lợi trong phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh. Quy trình này vừa đúng nguyên tắc song đã loại bỏ những thủ tục rườm rà, công tác thẩm định, đánh giá được tiến hành tương đối nhanh chóng để đưa ra quyết định cho vay sớm nhất nhằm phục vụ nhu cầu giải ngân kịp thời cho khách hàng vay vốn. Theo kết quả giám sát thường xuyên thì chi nhánh luôn tuân thủ quy trình cho vay nghiêm ngặt, sự thích ứng với quy trình mới khá cao, tuy nhiên còn thiếu tính linh hoạt tức là cán bộ tín dụng phải thực hiện cả hai khâu thẩm định khoản vay lẫn thẩm định TSDB nên đôi khi còn chậm chễ trong quá trình xử lý hồ sơ, gây không ít khó khăn cho khách hàng vay vốn.

Uy tín của ngân hàng: Quận Đống Đa là địa bàn tập trung dân cư đông đúc, với nhiều trung tâm thương mại, trường học, nhà hàng, khách sạn, các cửa hàng, cửa hiệu kinh doanh nhiều mặt hàng phong phú như hệ thống cửa hàng xe máy Kường Ngân, hệ thống cửa hàng xe đạp Thống Nhất, hệ thống các hãng cửa hàng ô tô nổi tiếng như Ford, Toyota, Honda...; trung tâm thương mại Parkson, Pico Mall, Star Bowl hay các siêu thị điện máy Media Mart, Trần Anh... Dựa vào uy tín trước đây là một NHTM của Nhà nước nhưng đã cổ phần hóa nên VietinBank Đống Đa cũng có được những sự tín nhiệm nhất định vì thế hoạt động cho vay tiêu dùng và cho vay sản xuất kinh doanh cá nhân, hộ gia đình của chi nhánh cũng được người dân hết sức quan tâm và tin cậy. Đây cũng là yếu tố quan trọng và là cơ sở của một chất lượng cho vay tốt.

Chất lượng cán bộ nhân viên ngân hàng: Cán bộ nhân viên toàn chi nhánh nói chung và cán bộ nhân viên phòng Khách hàng cá nhân nói riêng được đánh giá là những cán bộ nhiệt tình với công việc, có tinh thần trách nhiệm cao, có năng lực chuyên môn, chuyên nghiệp trong giao tiếp, làm việc khá nhanh chóng và hiệu quả. Tuy nhiên, số lượng cán bộ nhân viên phòng Khách hàng cá nhân còn ít nên khi khối lượng công việc phải xử lý nhiều dẫn đến không thể thực hiện kịp thời, nhiều lúc nhân viên dễ nóng nảy, tiếp xúc với khách hàng không được thoải mái do đó ít nhiều ảnh hưởng đến hình ảnh của ngân hàng.

Hoạt động Marketing: Các chương trình Marketing của chi nhánh vẫn còn nhiều hạn chế, chưa thực sự quảng bá sâu rộng hình ảnh và các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân đến từng người dân so với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn. Đó thực sự là một bất lợi cho chi nhánh trong việc mở rộng hoạt động cho vay đến đối tượng khách hàng này trước sự cạnh tranh vô cùng gay gắt của các NHTM khác trong thời buổi hiện nay.

2.3.2.2. Các chỉ tiêu định lượng

(1) Doanh số cho vay và doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân

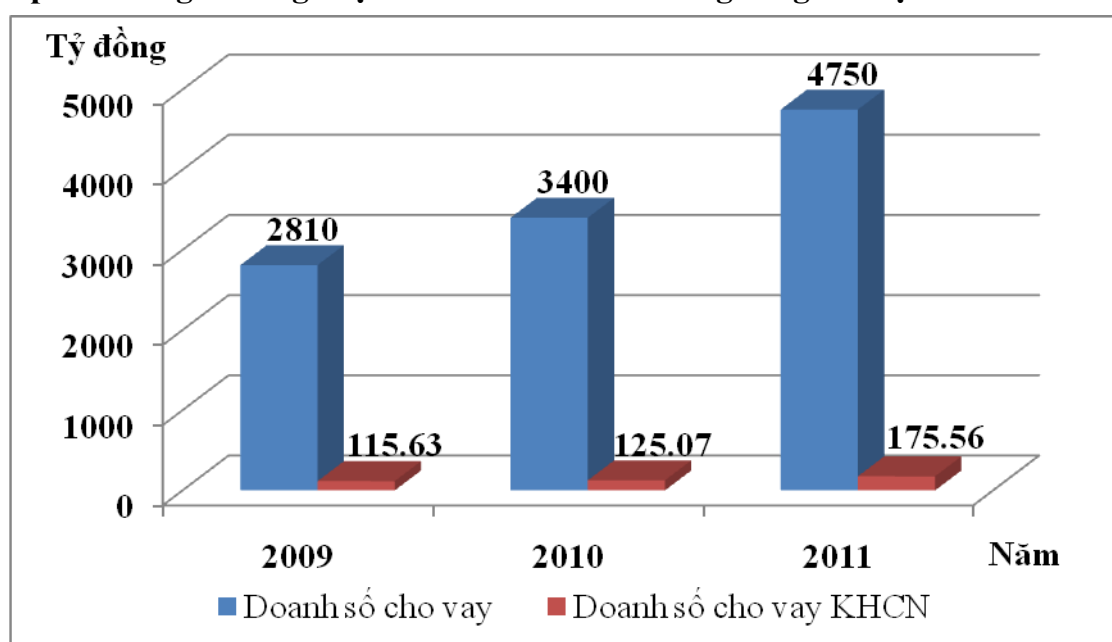
Bảng 2.7: Doanh số cho vay và doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							2009 - 2010		2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
1. Về doanh số cho vay										
Doanh số cho vay	2.810	100,00	3.400	100,00	4.750	100,00	590	21,00	1.350	39,71
Doanh số cho vay KHCN	115,63	4,11	125,07	3,68	175,56	3,70	9,44	8,16	50,49	40,37
2. Về doanh số thu nợ										
Doanh số thu nợ	3.160	100,00	3.100	100,00	3.250	100,00	(60)	(1,90)	150	4,84
Doanh số thu nợ KHCN	101,52	3,21	132,84	4,29	165,02	5,08	31,32	30,85	32,18	24,22

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Biểu đồ 2.2: Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011



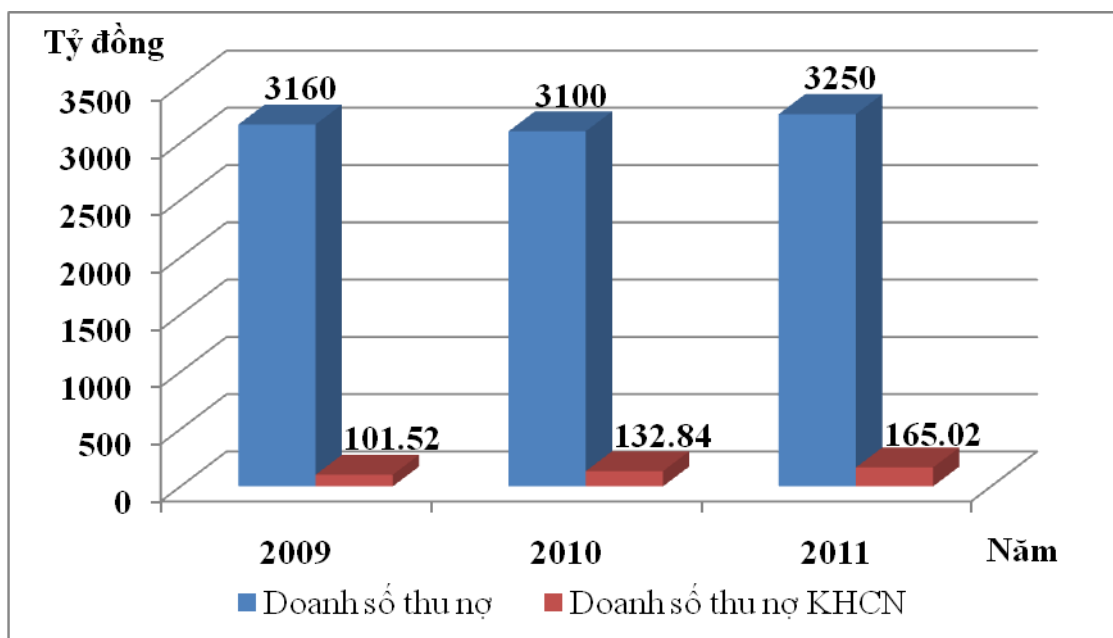
Nhìn vào bảng số liệu 2.7 và biểu đồ 2.2 ta thấy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Đồng Đa chưa thực sự phát triển. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân vẫn chiếm tỷ trọng khá nhỏ trên tổng doanh số cho vay. Cụ thể, năm 2009, doanh số cho vay khách hàng cá nhân đạt 115,63 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 4,11% trên tổng doanh số cho vay. Năm 2010, con số này đạt 125,07 tỷ đồng, tăng 9,44 tỷ đồng, tương đương 8,16% so với năm 2009, tuy nhiên chỉ chiếm tỷ trọng 3,68% trên tổng doanh số cho vay. Sở dĩ có sự tụt giảm về tỷ trọng doanh số cho vay khách hàng cá nhân trong năm này là do chi nhánh đã thực hiện cho vay hầu hết khách hàng là các doanh nghiệp nhằm thúc đẩy đầu tư, góp phần phục hồi nền kinh tế sau khủng hoảng nên tăng trưởng của tổng doanh số cho vay nói chung cao hơn hẳn so với tăng trưởng của doanh số cho vay khách hàng cá nhân. Sang đến năm 2011 đã có dấu hiệu khả quan trong hoạt động cho vay này, thể hiện doanh số cho vay khách hàng cá nhân đạt 175,56 tỷ đồng, tăng 50,49 tỷ đồng, tương đương 40,37% so với năm 2010. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân năm 2011 tăng trưởng cao như vậy là do nhu cầu vay vốn của các khách hàng cá nhân trong năm này đặc biệt tăng lên mạnh mẽ cùng với các chính sách cho vay hợp lý của chi nhánh, đã tăng gấp hơn 5 lần so với năm 2010 và cao hơn cả tăng trưởng của tổng doanh số cho vay. Tuy nhiên, chi nhánh vẫn giữ mức ổn định trong cho vay đối với các thành phần kinh tế khác nên chênh lệch về tăng trưởng giữa doanh số cho vay khách hàng cá nhân và tổng doanh số cho vay không quá cao là 0,66%. Điều này lý giải cho việc vì sao tỷ trọng doanh số cho vay khách

hàng cá nhân trên tổng doanh số cho vay năm 2011 chỉ tăng nhẹ 0,02% so với năm 2010, chiếm 3,70% trên tổng doanh số cho vay.

Như vậy, qua ba năm 2009, 2010 và 2011, tổng doanh số cho vay của chi nhánh nói chung đều biến động theo chiều hướng tăng lên, trong đó doanh số cho vay khách hàng cá nhân năm 2010 có xu hướng giảm nhưng đã dần phục hồi trở lại trong năm 2011. Đây là một tín hiệu rất đáng mừng cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đang được chi nhánh quan tâm, chú trọng và nâng cao hơn cả về quy mô lẫn chất lượng, đồng thời luôn duy trì một chính sách cho vay hợp lý và hấp dẫn vì nếu có thể mở rộng và luôn đảm bảo tốt chất lượng của các khoản cho vay khách hàng cá nhân thì sẽ tạo ra cho chi nhánh một khoản thu nhập không nhỏ do lãi suất cho vay khách hàng cá nhân luôn ở mức khá cao.

Song song với việc cho vay thì công tác thu nợ là một nhiệm vụ vô cùng quan trọng của tất cả các ngân hàng. Các khoản nợ được thu hồi đúng hạn cả gốc và lãi sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng bổ sung nguồn lực tiếp tục tiến hành hoạt động kinh doanh của mình. Việc thu hồi nợ tốt cũng góp phần thể hiện chất lượng của các khoản vay mà ngân hàng đã cấp cho khách hàng.

Biểu đồ 2.3: Doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011



Bảng số liệu 2.7 và biểu đồ 2.3 phản ánh tình hình thu hồi nợ trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Đồng Đa giai đoạn từ năm 2009 đến năm 2011. Năm 2009, tổng doanh số thu nợ đạt 3.160 tỷ đồng, trong đó doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân đạt 101,52 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 3,21% trên tổng doanh

số thu nợ. Năm 2010, tổng doanh số thu nợ đạt 3.100 tỷ đồng, giảm 60 tỷ đồng, tương đương 1,90% so với năm 2009. Do trong năm này, chi nhánh đặc biệt cho vay hầu hết khách hàng là các doanh nghiệp trong khi nền kinh tế mới bước ra khỏi cuộc khủng hoảng khiến một số doanh nghiệp vay vốn kinh doanh còn gặp nhiều khó khăn nên việc trả nợ thường xuyên bị trì hoãn. Trong khi đó, việc thu hồi nợ cho vay khách hàng cá nhân lại luôn được đảm bảo, thể hiện doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân năm 2010 đạt 132,84 tỷ đồng, tăng 31,32 tỷ đồng, với tốc độ đạt 30,85% cao hơn hẳn so với mức tăng trưởng của tổng doanh số thu nợ. Đây chính là nguyên nhân khiến cho doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân năm 2010 chiếm tỷ trọng cao hơn hẳn so với năm 2009 lên đến 4,29% trên tổng doanh số thu nợ cho vay. Năm 2011, tổng doanh số thu nợ đạt 3.250 tỷ đồng, tăng trưởng nhẹ 4,84%, còn doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân đạt 165,02 tỷ đồng, tăng 32,18 tỷ đồng, tương đương 24,22% so với năm 2010. Như vậy, tổng doanh số thu nợ năm 2011 đã có dấu hiệu khả quan hơn là do chi nhánh đã tăng cường thực hiện thắt chặt chính sách thu hồi nợ. Bên cạnh đó, doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân vẫn tăng về quy mô song tốc độ tăng trưởng lại thấp hơn năm 2010 là do các khoản cho vay khách hàng cá nhân năm 2011 đều tập trung vào những tháng cuối năm để phục vụ nhu cầu tiêu dùng nên việc thu hồi nợ phải tiến hành vào năm sau. Tuy nhiên xét cho cùng thì tăng trưởng của doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân vẫn cao hơn nhiều so với tăng trưởng của tổng doanh số thu nợ nên doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân năm 2011 vẫn chiếm tỷ trọng cao hơn so với năm 2010 là 5,08% trên tổng doanh số thu nợ cho vay.

Trong ba năm 2009, 2010 và 2011, VietinBank Đồng Đa ngoài việc tăng cường công tác cho vay thì nhiệm vụ thu hồi các khoản nợ vay cũng được ban lãnh đạo chi nhánh hết sức quan tâm. Bằng chứng là tình hình thu nợ trong cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng đã có những bước chuyển biến rõ rệt, khả quan hơn qua từng năm. Điều này có thể minh chứng về chất lượng của các khoản vay, trong đó có cho vay khách hàng cá nhân ngày càng được cải thiện và nâng cao bởi khi khách hàng sử dụng vốn vay hiệu quả, đúng mục đích thì thông qua đó ngân hàng thu hồi được nợ, hạn chế tối đa rủi ro trong hoạt động cho vay của mình.

(2) Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

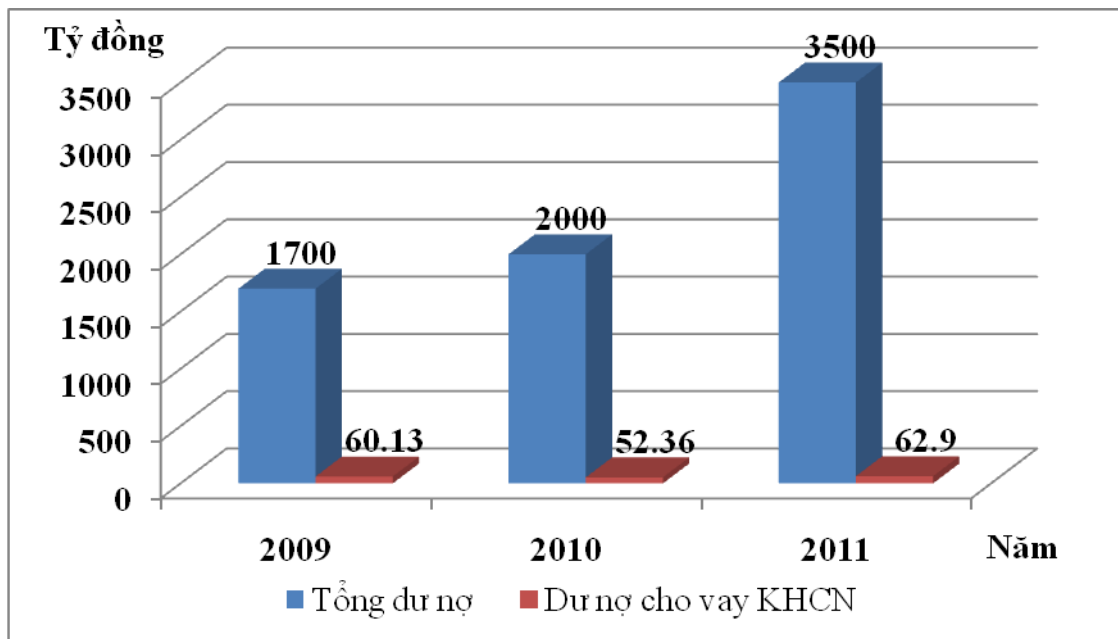
**Bảng 2.8: Tổng kết dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh
Đống Đa giai đoạn 2009 - 2011**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							2009 - 2010		2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng dư nợ cho vay	1.700	100,00	2.000	100,00	3.500	100,00	300	17,65	1.500	75,00
Dư nợ cho vay KHCN	60,13	3,54	52,36	2,62	62,90	1,80	(7,77)	(12,92)	10,54	20,13

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đống Đa)

Biểu đồ 2.4: Tổng kết dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011



Qua bảng số liệu 2.8 và biểu đồ 2.4 ta thấy, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân vẫn chiếm tỷ trọng khá thấp trên tổng dư nợ cho vay của chi nhánh và có xu hướng biến động qua từng năm từ năm 2009 đến năm 2011. Năm 2009, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đạt 60,13 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 3,54% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2010, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chỉ đạt 52,36 tỷ đồng, giảm 7,77 tỷ đồng, tương đương 12,92% so với năm 2009. Do năm 2010, doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng cao 30,85% trong khi doanh số cho vay khách hàng cá nhân chỉ tăng trưởng nhẹ 8,16%, điều này làm cho dư nợ cho vay khách hàng cá nhân giảm xuống, bên cạnh đó tổng dư nợ cho vay vẫn trên đà tăng trưởng 17,65% đã khiến tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong năm này giảm còn 2,62% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2011, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đạt 62,90 tỷ đồng, tăng 10,54 tỷ đồng, có bước tăng trưởng dương khả quan lên đến 20,13% so với năm 2010. Do năm 2011, doanh số cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng mạnh mẽ 40,37% trong khi doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân luôn đảm bảo mức tăng trưởng khá 24,22%. Ngoài ra, chi nhánh vẫn duy trì mức ổn định trong cho vay đối với khách hàng là các doanh nghiệp nên tổng doanh số cho vay nói chung vẫn tăng trưởng cao 39,71% trong khi hoạt động thu hồi nợ lại gặp nhiều khó khăn, tổng doanh số thu nợ từ tăng trưởng âm trong năm 2010 chỉ tăng nhẹ lên 4,84% trong năm 2011 vì thế tổng dư nợ cho vay tiếp tục tăng trưởng vượt trội lên tới 75,00%. Qua đây ta thấy, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đã có dấu hiệu tăng trưởng nhưng vẫn thấp hơn mức tăng trưởng của tổng dư nợ cho vay khá nhiều, chính là nguyên nhân khiến tỷ trọng dư nợ

cho vay khách hàng cá nhân tiếp tục giảm trong năm 2011, chỉ chiếm 1,80% trên tổng dư nợ cho vay.

Có thể thấy qua ba năm 2009, 2010 và 2011, cùng với doanh số cho vay, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Đồng Đa cũng có xu hướng gia tăng. Nguyên nhân chính là chất lượng cho vay khách hàng cá nhân so với chất lượng cho vay nói chung tại chi nhánh ngày càng được chú trọng và quan tâm nhiều hơn. Tuy có sự gia tăng về quy mô và tốc độ tăng trưởng, song khi nhìn vào biểu đồ 2.4 ta thấy, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân vẫn liên tục chiếm tỷ trọng thấp dần trên tổng dư nợ cho vay của chi nhánh. Điều này đặt ra cho chi nhánh bài toán làm sao để tăng được dư nợ cho vay trong khi vẫn đảm bảo được mức độ an toàn cũng như chất lượng của các khoản cho vay khách hàng cá nhân.

(3) Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo thời gian và theo đảm bảo tiền vay

Việc cho vay tại các tổ chức tín dụng được dựa trên cơ sở sự tin cậy hay uy tín của khách hàng vay vốn. Khi cho vay, các tổ chức tín dụng luôn xác định thời gian của khoản vay và kỳ vọng khách hàng sẽ hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi khi đến hạn. Tuy nhiên, trong bất cứ hoạt động tài chính nào cũng đều xuất hiện các khoản “trả chậm” mà hầu hết các tổ chức tín dụng đều không thể tránh khỏi. Để phòng ngừa những rủi ro xấu nhất do các khoản “trả chậm” mang lại, người ta đã thực hiện nhiều cơ chế có tính khả thi cao và sử dụng TSĐB là một ví dụ.

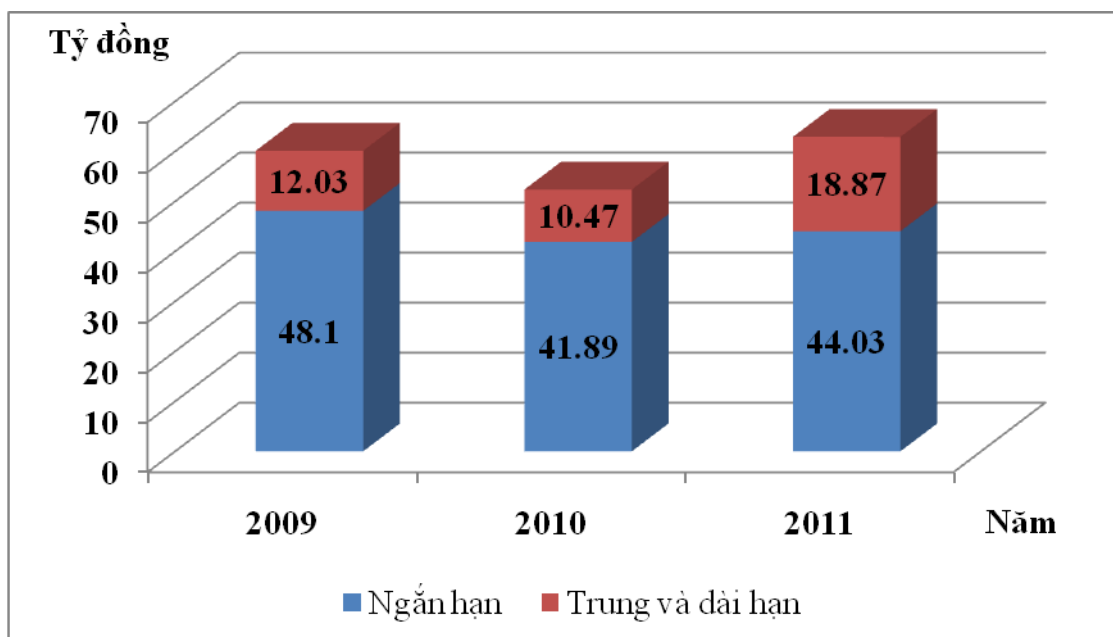
Bảng 2.9: Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							2009 - 2010		2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng dư nợ cho vay KHCN	60,13	100,00	52,36	100,00	62,90	100,00	(7,77)	(12,92)	10,54	20,13
1. Phân theo thời gian										
Cho vay ngắn hạn	48,10	79,99	41,89	80,00	44,03	70,00	(6,21)	(12,91)	2,14	5,11
Cho vay trung, dài hạn	12,03	20,01	10,47	20,00	18,87	30,00	(1,56)	(12,97)	8,40	80,23
2. Phân theo đảm bảo tiền vay										
Có tài sản đảm bảo	49,51	82,34	40,89	78,09	47,02	74,75	(8,62)	(17,41)	6,13	14,99
Không có tài sản đảm bảo	10,62	17,66	11,47	21,91	15,88	25,25	0,85	8,00	4,41	38,45

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Biểu đồ 2.5: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo thời gian tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

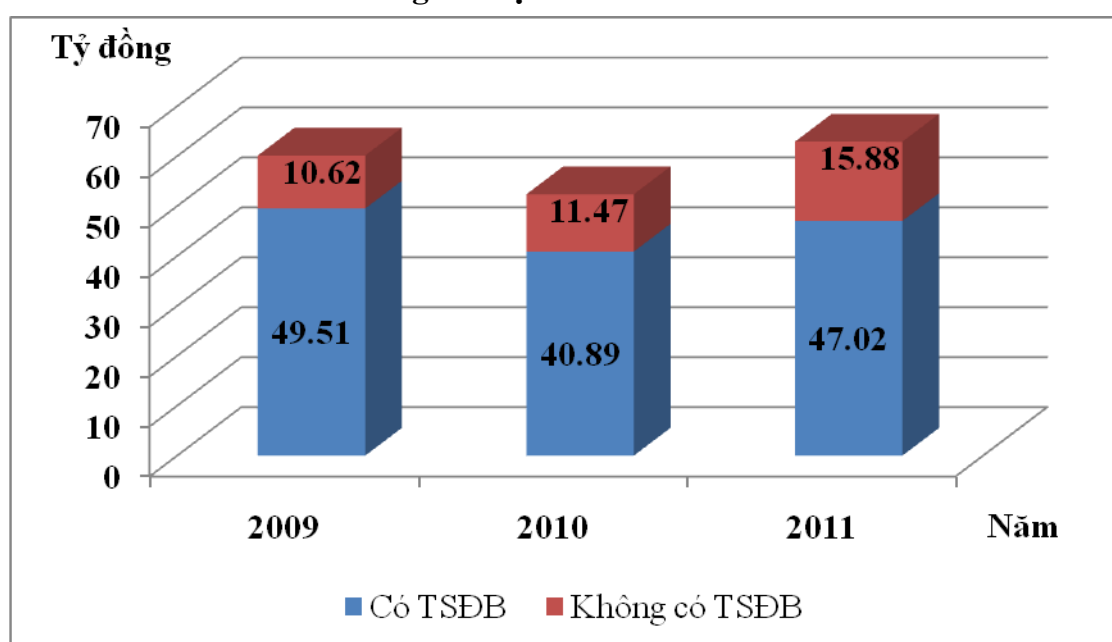


Dựa vào bảng số liệu 2.9 và biểu đồ 2.5 ta thấy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh nghiêng về cho vay ngắn hạn nhiều hơn cho vay trung và dài hạn. Tỷ trọng cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân luôn chiếm trên 70% tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Năm 2009, cho vay ngắn hạn đạt 48,10 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 79,99% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2010, con số này đã giảm còn 41,89 tỷ đồng do tổng dư nợ cho vay trong năm này cũng giảm. Xét về tốc độ giảm thì cho vay ngắn hạn giảm nhẹ hơn tổng dư nợ cho vay là 0,01% nên tỷ trọng cho vay ngắn hạn năm 2010 vẫn chiếm khá quan trọng 80,00% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2011, cho vay ngắn hạn đạt 44,03 tỷ đồng, tăng 2,14 tỷ đồng, tương đương 5,11% so với năm 2010, tuy nhiên vẫn thấp hơn tăng trưởng của tổng dư nợ tới 15,02% nên tỷ trọng cho vay ngắn hạn giảm, chỉ chiếm 70,00% trên tổng dư nợ cho vay. Sở dĩ, cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng khá cao trên tổng dư nợ cho vay là do chi nhánh muốn đảm bảo độ an toàn cho các khoản vay nên thực hiện cho vay hầu hết đến đối tượng khách hàng là các cá nhân có giá trị khoản vay không quá lớn, khách hàng chủ yếu là cán bộ công nhân viên, người có thu nhập ổn định và thường trả nợ ngay khi đến tháng lương do đó luôn đảm bảo việc thu hồi nợ cho chi nhánh.

Mặt khác, chi nhánh hạn chế cho vay trung, dài hạn do e ngại mức độ rủi ro cao trong thời gian dài, nhất là khi nguồn trả nợ không đáp ứng kịp thời để hoàn trả nguồn vốn vay, chịu ảnh hưởng bởi nhiều nhân tố khách quan nên cho vay trung, dài hạn chỉ chiếm từ 20 - 30% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2009, cho vay trung, dài hạn đạt

12,03 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 20,01% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2010, cho vay trung, dài hạn giảm còn 10,47 tỷ đồng do tổng dư nợ cho vay trong năm này cũng giảm. Tuy nhiên về tốc độ giảm thì cho vay trung, dài hạn lại giảm nhiều hơn 0,05% so với tổng dư nợ cho vay nên tỷ trọng cho vay trung, dài hạn năm 2010 chỉ chiếm 20,00% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2011, cho vay trung, dài hạn tăng 8,40 tỷ đồng, đạt 18,87 tỷ đồng, tăng trưởng vượt trội 80,23% cao hơn nhiều so với tăng trưởng của tổng dư nợ cho vay khiến tỷ trọng cho vay trung, dài hạn năm này tăng lên đáng kể, chiếm 30,00% trên tổng dư nợ cho vay. Trong những năm qua, cho vay trung, dài hạn đã chiếm tỷ lệ dần khả quan hơn, điều này cho thấy chi nhánh cũng đang chú trọng đến cho vay trung, dài hạn để phù hợp với nhiều người có mức thu nhập thấp và trung bình, nhằm đáp ứng tối đa mọi nhu cầu vay vốn của các tầng lớp dân cư trong xã hội.

Biểu đồ 2.6: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo đảm bảo tiền vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011



Qua bảng số liệu 2.9 và biểu đồ 2.6 ta thấy, cho vay khách hàng cá nhân có đảm bảo bằng tài sản luôn chiếm tỷ trọng cao hơn so với cho vay khách hàng cá nhân không có đảm bảo bằng tài sản trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, từ năm 2009 đến năm 2011, tỷ trọng cho vay có TSĐB đang dần thu hẹp lại và tỷ trọng cho vay không có TSĐB lại được mở rộng hơn. Cụ thể, năm 2009, cho vay có TSĐB đạt 49,51 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 82,34% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2010, con số này giảm còn 40,89 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 78,09% thấp hơn năm 2009 là do tốc độ giảm của cho vay có TSĐB lớn hơn nhiều so với tốc độ giảm của tổng dư nợ

cho vay là 4,49%. Năm 2011, cho vay có TSDB đã tăng lên 6,13 tỷ đồng, đạt 47,02 tỷ đồng, tuy nhiên tăng trưởng chỉ đạt 14,99% trong khi tăng trưởng của tổng dư nợ cho vay lên tới 20,13% đã khiến cho tỷ trọng cho vay có TSDB tiếp tục giảm, chỉ còn 74,75% trên tổng dư nợ cho vay.

Về cho vay khách hàng cá nhân không có đảm bảo bằng tài sản, năm 2009 đạt 10,62 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 17,66% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2010, cho vay không có TSDB đạt 11,47 tỷ đồng, tăng trưởng dương 8,00%, trong khi tổng dư nợ cho vay tăng trưởng âm 12,92% đã khiến tỷ trọng cho vay không có TSDB tăng khả quan lên tới 21,91% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2011, cho vay không có TSDB vẫn có xu hướng tăng lên 4,41 tỷ đồng, đạt 15,88 tỷ đồng, tăng trưởng mạnh mẽ 38,45% cao hơn nhiều so với tăng trưởng của tổng dư nợ cho vay, điều này đã làm cho tỷ trọng dư nợ cho vay không có TSDB tiếp tục tăng và chiếm 25,25% trên tổng dư nợ cho vay.

Cơ cấu dư nợ theo đảm bảo tiền vay qua ba năm của chi nhánh đã có sự thay đổi rõ rệt. Điều này được lý giải là do trong công tác thẩm định hồ sơ vay vốn, chi nhánh đã thực hiện tốt và đầy đủ các thủ tục, chỉ chấp nhận cho những khách hàng có tài chính lành mạnh, có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự vay vốn nên đa phần khách hàng được tiếp cận hình thức cho vay mà không cần TSDB. Bên cạnh đó, một số lượng khách hàng vay vốn trước đây cũng dần tạo được uy tín đối với chi nhánh nên chi nhánh muốn tiếp tục giữ chân các khách hàng này. Tuy nhiên, đảm bảo độ an toàn cho các khoản vay vẫn là một nhiệm vụ quan trọng vì thế cho vay có TSDB vẫn luôn được duy trì và đẩy mạnh nhằm phòng ngừa rủi ro trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh.

(4) Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích sử dụng vốn vay

Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam có 24 loại hình cho vay khách hàng cá nhân khác nhau. Tuy nhiên, trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh Đồng Đa chỉ tiến hành cho vay 6 loại hình, đó là: cho vay kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu, cho vay kinh doanh tại chợ, cho vay du học, cho vay mua ô tô, cho vay mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở và cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng. Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích sử dụng vốn vay của chi nhánh được thể hiện qua bảng 2.10 ở trang tiếp theo.

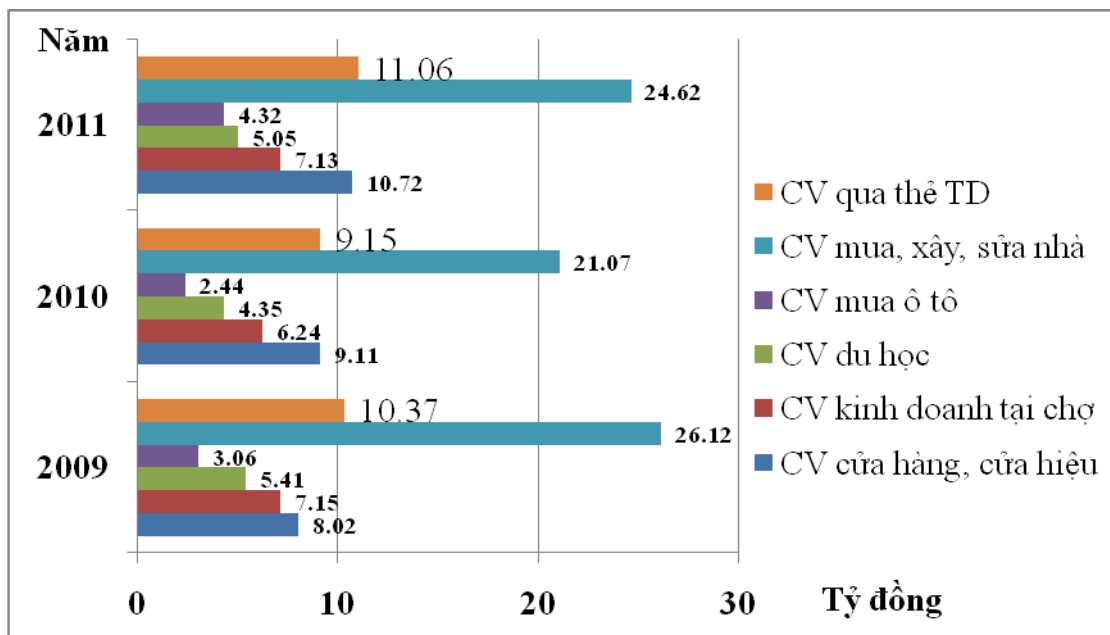
Bảng 2.10: Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích sử dụng vốn vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011		Chênh lệch			
							2009 - 2010		2010 - 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng dư nợ cho vay KHCN	60,13	100,00	52,36	100,00	62,90	100,00	(7,77)	(12,92)	10,54	20,13
Cho vay cửa hàng, cửa hiệu	8,02	13,34	9,11	17,39	10,72	17,04	1,09	13,59	1,61	17,67
Cho vay kinh doanh tại chợ	7,15	11,89	6,24	11,92	7,13	11,34	(0,91)	(12,73)	0,89	14,26
Cho vay du học	5,41	8,99	4,35	8,31	5,05	8,03	(1,06)	(19,59)	0,70	16,09
Cho vay mua ô tô	3,06	5,09	2,44	4,66	4,32	6,87	(0,62)	(20,26)	1,88	77,05
Cho vay mua, xây, sửa chữa nhà	26,12	43,44	21,07	40,24	24,62	39,14	(5,05)	(19,33)	3,55	16,85
Cho vay qua thẻ tín dụng	10,37	17,25	9,15	17,48	11,06	17,58	(1,22)	(11,76)	1,91	20,87

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Biểu đồ 2.7: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích sử dụng vốn vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011



Nhìn vào biểu đồ trên ta thấy, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích sử dụng vốn vay qua ba năm của chi nhánh không đồng đều, chủ yếu tập trung cho vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở, sau đó đến cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng, cho vay kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu và cho vay kinh doanh tại chợ. Cho vay mua ô tô và cho vay du học chiếm tỷ lệ khá thấp.

Cho vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở chiếm tỷ trọng lớn nhất trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Năm 2009, cho vay mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở đạt 26,12 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 43,44% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2010, con số này đạt 21,07 tỷ đồng, giảm 5,05 tỷ đồng, tương đương 19,33% so với năm 2009. Ngoài ra do tốc độ giảm của dư nợ cho vay mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở cao hơn nhiều so với tốc độ giảm của tổng dư nợ cho vay đã khiến tỷ trọng dư nợ cho vay của loại hình này thấp hơn năm 2009, chiếm 40,24% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2011, cho vay mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở có xu hướng tăng lên 3,55 tỷ đồng, đạt 24,62 tỷ đồng, tăng trưởng 16,85% so với năm 2010. Điều này xuất phát từ nguyên nhân, trong năm này VietinBank đã thực hiện các chương trình cho vay như cho vay mua nhà trả góp lãi suất hấp dẫn, cho vay từ 70 - 100% tổng chi phí ngôi nhà, thời hạn cho vay cũng được đẩy lên đến 20 năm đã khiến mảng tín dụng bất động sản nhộn nhịp trở lại. Tuy nhiên, tăng trưởng trong cho vay mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở vẫn thấp hơn tăng trưởng của tổng dư nợ cho vay nên tỷ trọng vẫn tiếp tục giảm, chỉ chiếm 39,14% trên tổng dư nợ cho vay.

Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng cũng được chi nhánh đặc biệt quan tâm. Tỷ trọng dư nợ cho vay của loại hình này chiếm ở mức tương đối cao trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Năm 2009, cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng đạt 10,37 tỷ đồng, chiếm 17,25% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2010, con số này đạt 9,15 tỷ đồng, giảm 1,22 tỷ đồng, tương đương 11,76% so với năm 2009. Ta thấy năm 2010, tốc độ giảm của dư nợ cho vay thông qua phát hành thẻ tín dụng thấp hơn tốc độ giảm của tổng dư nợ cho vay nên tỷ trọng chiếm cao hơn năm 2009 là 17,48% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2011, nhờ vào sự thay đổi trong chính sách kinh doanh thẻ của VietinBank đã khiến cho khối lượng giao dịch trên thẻ tăng lên nhiều hơn vì thế dư nợ cho vay thông qua phát hành thẻ tín dụng đạt 11,06 tỷ đồng, tăng trưởng khả quan 20,87% cao hơn tăng trưởng của tổng dư nợ cho vay nên tỷ trọng chiếm khá cao 17,58% trên tổng dư nợ cho vay.

Cho vay kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu và cho vay kinh doanh tại chợ chiếm tỷ trọng khá trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Năm 2009 và 2010, nền kinh tế mới bắt đầu bước ra khỏi cuộc khủng hoảng, đang dần phục hồi và trên đà tăng trưởng, do đó Nhà nước đã có nhiều chính sách nhằm kích thích đầu tư, vì thế cho vay kinh doanh là nghiệp vụ không thể thiếu trong hoạt động của mỗi ngân hàng nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Bên cạnh đó, Đống Đa là một quận tập trung dân cư đông đúc, cuộc sống sôi động, đường phố, nhà cửa mọc lên san sát, một bộ phận dân cư có nhu cầu muốn tìm đến ngân hàng vay vốn nhằm kinh doanh, buôn bán hàng hóa, dịch vụ tại hộ gia đình để có thêm một khoản thu nhập. Nhận thấy những nhu cầu đó, VietinBank Đống Đa đã thực hiện các chính sách hợp lý nhằm tăng cường và thu hút cho vay kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu, cho vay kinh doanh tại chợ nên trong năm 2009 và 2010, cho vay hai loại hình này đều chiếm tỷ trọng ngày càng cao trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Cho vay kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu năm 2009 và 2010 lần lượt chiếm 13,34% và 17,39% trên tổng dư nợ cho vay; cho vay kinh doanh tại chợ lần lượt chiếm 11,89% và 11,92% trên tổng dư nợ cho vay. Tuy nhiên, tỷ trọng này lại giảm trong năm 2011, cụ thể cho vay kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu chỉ còn 17,04%, cho vay kinh doanh tại chợ còn 11,34% trên tổng dư nợ cho vay. Do trong năm này, hàng loạt chi nhánh NHTM khác đã bắt đầu tập trung nhiều hơn trên địa bàn quận Đống Đa, các ngân hàng này đã nhận thấy đây là một quận có nhiều tiềm năng và điều kiện kinh tế - xã hội thuận lợi. Bên cạnh đó, họ lại có thế mạnh trong hoạt động kinh doanh ngân hàng bán lẻ ngay từ khi bước chân vào thị trường này nên chiến lược Marketing được thực hiện vô cùng hiệu quả. Thực trạng này đã đặt ra cho VietinBank Đống Đa một vấn đề cần giải quyết là làm sao để có thể đáp ứng nhu cầu khách hàng vượt trội hơn trong khi dịch vụ ngân hàng giờ đây đã trở nên bão hòa, đặc biệt là mảng kinh doanh cho vay khách hàng cá nhân.

Cho vay mua ô tô và cho vay du học chiếm tỷ trọng khá thấp trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Tỷ trọng cho vay du học biến động giảm qua từng năm, năm 2009 là 8,99%, năm 2010 là 8,31% và năm 2011 là 8,03% trên tổng dư nợ cho vay. Tỷ trọng cho vay mua ô tô trên tổng dư nợ cho vay năm 2009 là 5,09%. Năm 2010, Nhà nước áp thuế nhập khẩu ô tô lên đến 91% nhằm hỗ trợ ngành công nghiệp ô tô trong nước phát triển đã khiến nhu cầu mua ô tô nhập khẩu của một bộ phận dân cư giảm đi đáng kể do đó nhu cầu vay vốn cũng giảm theo. Hơn nữa, tốc độ giảm của dư nợ cho vay mua ô tô lại cao hơn nhiều so với tốc độ giảm của tổng dư nợ cho vay đã khiến tỷ trọng cho vay mua ô tô năm 2010 thấp hơn năm 2009, chỉ chiếm 4,66% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2011, dư nợ cho vay mua ô tô đã có dấu hiệu tăng khả quan lên 4,32 tỷ đồng, tăng trưởng 77,05% cao hơn hẳn so với tăng trưởng của tổng dư nợ cho vay, đã làm cho tỷ trọng cho vay mua ô tô chiếm 6,87% trên tổng dư nợ cho vay, cao hơn so với năm 2010. Điều này xuất phát từ thực tế, trong những tháng đầu năm 2011, thị trường kinh doanh loại hình Taxi trở lên bùng nổ, các hãng mới liên tục mở ra khiến nhu cầu mua ô tô kinh doanh tăng lên nhanh chóng. Hơn thế, việc các nhà quản lý Nhà nước điều chỉnh tăng mức thu phí trước bạ lên 20% và 15% từ ngày 01/01/2012, đã làm nhu cầu mua ô tô cá nhân cuối năm tăng vọt, những người có thu nhập khá và cao không còn muốn trì hoãn trong việc tiêu dùng mặt hàng này nữa. Bên cạnh đó, VietinBank Đồng Đa cũng thực hiện nhiều chính sách cho vay hợp lý vì thế đã thu hút được đông đảo khách hàng tham gia loại hình vay vốn này.

(5) Hệ số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 2.11: Hệ số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh số cho vay KHCN	115,63	125,07	175,56
Doanh số thu nợ KHCN	101,52	132,84	165,02
Hệ số thu nợ KHCN	0,878	1,062	0,939

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Nhìn vào bảng 2.11 ta thấy, hệ số thu nợ trong cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh có sự biến động qua từng năm. Hệ số thu nợ năm 2009 là 0,878, năm 2010 tăng lên 1,062, năm 2011 giảm xuống chỉ còn 0,939. Nhìn chung, hệ số này

trong ba năm vẫn đạt mức khá cao. Hệ số thu nợ tăng trong năm 2010 đã thể hiện sự cố gắng trong việc đảm bảo chất lượng các khoản cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh, minh chứng là các khoản cho vay có đảm bảo bằng tài sản và cho vay ngắn hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Trong năm này, chi nhánh tiếp tục duy trì cho vay khách hàng cá nhân ở mức khá, bên cạnh đó, công tác thu hồi nợ lại được tiến hành một cách chặt chẽ hơn nên tăng trưởng của doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân cao hơn nhiều so với tăng trưởng của doanh số cho vay khách hàng cá nhân, hệ số thu nợ đạt cao nhất trong ba năm là 1,062. Đến năm 2011, nhờ thực hiện các chính sách cho vay hợp lý và hấp dẫn mà hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ngày càng được mở rộng, doanh số cho vay khách hàng cá nhân tăng lên nhanh chóng. Công tác thu hồi nợ vẫn được tiến hành thường xuyên và liên tục tuy nhiên tăng trưởng của doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân lại không cao bằng năm 2010 nên hệ số thu nợ năm này có sự giảm xuống nhưng không đáng kể là 0,939. Vì thế, trong mục tiêu tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của mình, chi nhánh vẫn cần quản lý chặt chẽ hơn nữa các khoản cho vay này để đạt hiệu quả chất lượng một cách cao nhất.

(6) Vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 2.12: Vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh số thu nợ KHCN	101,52	132,84	165,02
Dư nợ bình quân KHCN	60,13	52,36	62,90
Vòng quay vốn KHCN	1,69	2,54	2,62

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Chỉ tiêu vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân phản ánh số vòng chu chuyển của vốn cho vay. Như vậy, với một đồng vốn nếu quay vòng được càng nhiều thì thu được lợi nhuận càng lớn. Chỉ tiêu này càng cao càng tốt.

Qua bảng 2.12 ta thấy, vòng quay vốn trong các năm từ năm 2009 đến năm 2011 đều có xu hướng tăng lên và lớn hơn 1. Vòng quay vốn cao chứng tỏ các khoản cho vay khách hàng cá nhân luôn được thu hồi một cách ổn định, một đồng vốn bỏ ra được sử dụng với tần suất lớn. Bên cạnh vòng quay vốn cao thì dư nợ cho

vay khách hàng cá nhân cũng luôn phải tăng trưởng khả quan mới chứng tỏ đồng vốn của chi nhánh bỏ ra được sử dụng một cách hiệu quả. Tuy nhiên, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân vẫn còn biến động tăng giảm không đều qua các năm, tỷ trọng lại chiếm khá thấp trên tổng dư nợ cho vay của chi nhánh nên vẫn chưa thể đánh giá các khoản cho vay khách hàng cá nhân có chất lượng thật tốt. Do đó, chi nhánh vẫn cần có các biện pháp nhằm tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo hướng ổn định, đồng thời luôn đảm bảo vòng quay vốn ở mức cao để có thể sử dụng đồng vốn hiệu quả, đem lại nguồn thu lợi nhuận lớn và đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng.

(7) Nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân

Nợ quá hạn và nợ xấu 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. 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 xử lý TSDB, chi phí trích lập dự phòng rủi ro... Do đó, các chỉ tiêu nợ quá hạn và nợ xấu là những chỉ tiêu điển hình, quan trọng và được sử dụng phổ biến nhất khi đánh giá rủi ro tín dụng cũng như chất lượng cho vay của mỗi ngân hàng.

Bảng 2.13: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Dư nợ CV KHCN	60,13	100,00	52,36	100,00	62,90	100,00
Nợ quá hạn KHCN	3,42	5,69	2,84	5,42	3,38	5,37
Nợ xấu KHCN	1,61	2,68	1,36	2,59	1,65	2,62
Tổng nợ quá hạn	59,17	100,00	73,21	100,00	68,12	100,00
Nợ quá hạn KHCN	3,42	5,78	2,84	3,88	3,38	4,96
Nợ quá hạn KHCN	3,42	100,00	2,84	100,00	3,38	100,00
Nợ xấu KHCN	1,61	47,08	1,36	47,89	1,65	48,82

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Qua bảng 2.13 ta thấy, nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh biến động qua từng năm. Nếu như năm 2009, tỷ lệ nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân là 5,69% và nợ xấu là 2,68% trên dư nợ cho vay khách hàng cá nhân thì năm 2010, tỷ lệ này chiếm tương ứng là 5,42% và 2,59%, có sự giảm nhẹ so với năm 2009. Do năm 2010 chi nhánh đã thực hiện thắt chặt chính sách thu hồi nợ khiến các khoản cho vay khách hàng cá nhân được thu hồi đầy đủ và đúng hạn, doanh số thu nợ tăng trưởng cao 30,85%. Đến năm 2011, chi nhánh bắt đầu mở rộng cho vay khách hàng cá nhân nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng và kinh doanh nhiều hơn, doanh số cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng mạnh mẽ 40,37% khiến dư nợ cho vay khách hàng cá nhân cũng tăng vượt trội lên tới 20,13%. Tuy nhiên, doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân lại tăng trưởng chậm hơn do một vài yếu tố tác động như giá cả, tỷ lệ lạm phát cao, tỷ giá và lãi suất thay đổi liên tục... dẫn đến một số khách hàng vay vốn gặp khó khăn về tài chính, ảnh hưởng đến việc trả nợ cho ngân hàng. Hơn nữa, chi nhánh lại bắt đầu tăng cường cho vay không có TSDB và cho vay trung, dài hạn nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của nhiều đối tượng khách hàng cá nhân khác nhau nên đã làm cho nợ quá hạn và nợ xấu tăng trở lại trong năm 2011.

Ngoài ra, nếu phân tích kỹ hơn, từ năm 2010 đến năm 2011, tỷ lệ nợ quá hạn giảm xuống trong khi tỷ lệ nợ xấu vẫn tăng lên cho thấy thực chất thì chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh vẫn chưa thực sự được cải thiện. Tỷ lệ nợ quá hạn sở dĩ giảm xuống vì có những món nợ là nợ quá hạn thực sự nhưng có những món nợ được xếp vào nhóm nợ quá hạn chỉ do tiền lãi không được trả đúng hạn. Vì thế, nếu chỉ dựa vào tỷ lệ nợ quá hạn tăng hay giảm ta chưa thể kết luận gì về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh có chuyển biến hay không.

Bên cạnh đó, để đánh giá chính xác hơn về nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân, ta xem xét tỷ trọng nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân trên tổng nợ quá hạn cho vay của chi nhánh là cao hay thấp. Qua bảng 2.13 ta thấy, tổng nợ quá hạn năm 2009 là 59,17 tỷ đồng, năm 2010 tăng 73,21 tỷ đồng là do trong hai năm này nền kinh tế vẫn còn gặp nhiều khó khăn sau khủng hoảng, một vài doanh nghiệp kinh doanh không có lãi khiến cho việc trả nợ luôn bị trì hoãn. Năm 2011, kinh tế bắt đầu phục hồi, các doanh nghiệp kinh doanh hiệu quả hơn, đảm bảo hoàn trả nợ cho ngân hàng đầy đủ và đúng hạn nên tổng nợ quá hạn trong năm này giảm còn 68,12 tỷ đồng. Qua ba năm ta thấy, mặc dù nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân chỉ chiếm một tỷ trọng rất nhỏ trên tổng nợ quá hạn nhưng lại cao hơn nhiều so với tỷ trọng của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay của chi nhánh. Năm 2009, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm 3,54%, năm 2010 là 2,62% và năm 2011 là 1,80% trên tổng dư nợ cho vay. Trong

khi đó, tỷ trọng nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân trên tổng nợ quá hạn năm 2009 là 5,78%, năm 2010 là 3,88% và năm 2011 có xu hướng tăng lên 4,96%. Điều này cho thấy chất lượng cho vay khách hàng cá nhân hiện tại của chi nhánh vẫn còn nhiều hạn chế do đó cần có các biện pháp khắc phục kịp thời, hướng tới việc cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng của hoạt động cho vay này.

Một chỉ tiêu nữa cũng cần xem xét đến, đó là nợ xấu chiếm bao nhiêu phần trăm trên nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân. Nhìn vào bảng 2.13 ta thấy, tỷ lệ này chiếm khá cao và có sự gia tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2009 tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân là 47,08%. Năm 2010, trong khi dư nợ cho vay khách hàng cá nhân giảm thì dư nợ cho vay khách hàng cá nhân không có TSDB lại tăng lên khiến phát sinh thêm các khoản nợ xấu, do đó tốc độ giảm của nợ xấu (15,53%) thấp hơn so với tốc độ giảm của nợ quá hạn (16,96%) nên tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân tăng 47,89%. Năm 2011, tỷ lệ này tăng đáng kể 48,82% là do dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng mạnh mẽ 20,13% cùng với tốc độ tăng của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân không có TSDB là 38,45% đã khiến các khoản nợ xấu phát sinh nhiều hơn, vì vậy tăng trưởng của nợ xấu (21,32%) cao hơn nhiều so với tăng trưởng của nợ quá hạn (19,01%) trong cho vay khách hàng cá nhân. Ngoài ra, nợ xấu đều chiếm gần 50% trên nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân ở cả ba năm, chứng tỏ chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh đang có dấu hiệu giảm sút, đòi hỏi chi nhánh cần quan tâm hơn nữa đến công tác thẩm định, công tác thu hồi nợ và kiểm soát vốn vay của khách hàng cá nhân một cách chặt chẽ và hiệu quả hơn.

(8) Thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 2.14: Tình hình thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa giai đoạn 2009 - 2011

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Dư nợ CV KHCN	60,13	100,00	52,36	100,00	62,90	100,00
Thu lãi CV KHCN	35,12	58,41	42,03	80,27	54,24	86,23
Tổng thu lãi CV	218,54	100,00	242,25	100,00	300,50	100,00
Thu lãi CV KHCN	35,12	16,07	42,03	17,35	54,24	18,05

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa)

Tỷ lệ thu lãi cho vay khách hàng cá nhân trên dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong những năm qua đều ở mức khá cao và có dấu hiệu tăng qua từng năm. Như vậy, cứ một đồng vốn cho vay khách hàng cá nhân thì chi nhánh lại thu về được 0,5841 đồng lợi nhuận trong năm 2009, 0,8027 đồng lợi nhuận trong năm 2010 và 0,8623 đồng lợi nhuận trong năm 2011. Năm 2010, mặc dù dư nợ cho vay khách hàng cá nhân giảm nhưng lãi suất cho vay khách hàng cá nhân cao, công tác thu hồi nợ lại được tiến hành một cách chặt chẽ đã khiến thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân gia tăng nhanh chóng. Năm 2011, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân từ tăng trưởng âm đã có bước tăng trưởng dương khả quan lên tới 20,13%, bên cạnh đó hoạt động thu hồi nợ vẫn được duy trì và đảm bảo nên thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân tăng cao hơn so với năm 2010. Chứng tỏ đồng vốn mà chi nhánh bỏ ra được sử dụng dần có hiệu quả, mức độ sinh lời cao, góp phần vào tổng lợi nhuận chung của chi nhánh.

Nhìn vào bảng 2.14 ta thấy, tỷ trọng thu lãi cho vay khách hàng cá nhân trên tổng thu lãi cho vay có dấu hiệu tăng đáng kể trong ba năm. Năm 2009, tỷ trọng này chiếm 16,07%, năm 2010 tăng lên 17,35% và năm 2011 tăng cao hơn 18,05%. Tuy nhiên, thu lãi cho vay khách hàng cá nhân chỉ chiếm một phần rất nhỏ trên tổng thu lãi cho vay của chi nhánh là do hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn chưa thực sự được quan tâm và chú trọng nhiều. Điều này đòi hỏi chi nhánh cần có các biện pháp để mở rộng và phát triển hơn nữa hoạt động cho vay này, đây cũng chính là cơ sở để có một chất lượng cho vay tốt.

2.4. Đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

2.4.1. Kết quả đạt được

Mặc dù phải đứng trước sự cạnh tranh vô cùng gay gắt của nhiều NHTM khác trên cùng địa bàn nhưng VietinBank Đồng Đa vẫn luôn phát huy là một chi nhánh ngân hàng lớn mạnh. Trong những năm qua, chi nhánh đã đạt được những thành công nhất định trong hoạt động kinh doanh nói chung và trong cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Cụ thể như sau:

Năm 2011, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đã có dấu hiệu tăng trưởng khả quan lên 20,13% từ tăng trưởng âm năm 2010 là 12,92%. Đây là mức tăng trưởng đáng ghi nhận, chứng tỏ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh ngày càng được mở rộng và tạo uy tín hơn đối với khách hàng.

Công tác thu hồi nợ cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh cũng luôn được quan tâm và thắt chặt. Thể hiện, doanh số thu nợ cho vay không ngừng tăng trưởng qua các năm, vòng quay vốn tín dụng cũng ngày càng lớn, minh chứng cho thấy thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân trên dư nợ cho vay khách hàng cá nhân luôn ở mức cao, đồng vốn chi nhánh bỏ ra được sử dụng một cách hiệu quả và thu về nhiều đồng lợi nhuận hơn.

Cán bộ nhân viên phòng Khách hàng cá nhân đã thực hiện công tác thẩm định tương đối chặt chẽ, loại bỏ những khách hàng không có đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và mục đích vay vốn không chính đáng. Với những khách hàng đáp ứng đủ điều kiện cho vay nhưng lại gặp khó khăn trong việc trả nợ, cán bộ nhân viên cũng tìm các biện pháp giúp đỡ khách hàng, thực hiện cơ cấu lại khoản nợ một cách hợp lý nhất.

Mặc dù cơ cấu cho vay chưa đồng đều nhưng chi nhánh cũng đã chú trọng tới việc mở rộng danh mục cho vay. Chủ yếu tập trung cho vay mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở, kế đến là cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng, sau đó là cho vay kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu, kinh doanh tại chợ và thấp hơn nữa là cho vay mua ô tô và cho vay du học. Việc cho vay tiêu dùng và cho vay kinh doanh khách hàng cá nhân làm phong phú thêm loại hình và đối tượng cho vay của chi nhánh, tạo điều kiện để chi nhánh phân tán và giảm thiểu rủi ro tín dụng chung.

Chi nhánh đều tập trung cho vay có TSDB và cho vay ngắn hạn nên các khoản vay hầu hết có khả năng thu hồi được nợ do đó tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu luôn ở mức an toàn, con số này rất nhỏ so với quy định của NHNN. Bên cạnh đó, chi nhánh cho vay phần lớn đối với loại hình cho vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở, đây là khoản vay phải trả góp vốn, lãi hàng tháng hoặc hàng quý nên chi nhánh có thể kiểm soát được nguồn thu nhập của khách hàng từ đó hạn chế rủi ro của các khoản vay.

Cho vay khách hàng cá nhân đã giúp cho các khách hàng làm quen và sử dụng các dịch vụ, tiện ích mà chi nhánh đang thực hiện. Đồng thời, cho vay khách hàng cá nhân đem lại cơ hội tiếp thị, quảng cáo, đưa hình ảnh của ngân hàng gần gũi hơn tới khách hàng.

Ngoài ra, chi nhánh còn cho phép người vay có thể trả nợ dần hàng tháng, trích một phần từ thu nhập tiền lương nên việc cho vay này phù hợp với khả năng tài chính của nhiều khách hàng, gia tăng thêm số lượng khách hàng vì khách hàng dễ dàng tiếp cận vốn vay hơn. Bên cạnh đó, chi nhánh cũng đang dần mở rộng cho vay trung, dài hạn và cho vay không cần đảm bảo bằng tài sản để đáp ứng đa dạng hơn nữa nhu cầu xã hội cũng như nâng cao uy tín và thương hiệu của ngân hàng.

2.4.2. Hạn chế còn tồn tại

Trong những năm qua, VietinBank Đống Đa đã có nhiều cố gắng mở rộng đầu tư vốn cho vay tới các thành phần kinh tế khác nhau, đa dạng hoá các hình thức cho vay nhất là đối với kinh tế hộ gia đình và cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, trong hoạt động cho vay nói chung, đặc biệt là cho vay khách hàng cá nhân nói riêng của chi nhánh vẫn còn một số mặt hạn chế sau đây:

Nợ quá hạn chiếm tỷ lệ từ 5,37% đến 5,69%, nợ xấu chiếm từ 2,59% đến 2,68% trên dư nợ cho vay khách hàng cá nhân được coi là khá thấp. Tuy nhiên, trong khi nợ quá hạn có xu hướng giảm thì nợ xấu lại tăng trở lại, chứng tỏ chất lượng cho vay khách hàng cá nhân đã bắt đầu có dấu hiệu xấu đi, ngoài ra tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân cũng ngày càng gia tăng. Điều này đặt ra cho chi nhánh vấn đề cần giải quyết là làm sao để quản lý chặt chẽ hơn các khoản nợ và giảm tỷ lệ này xuống mức thấp nhất có thể trong khi vẫn đảm bảo được mức tăng của tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân.

Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay của chi nhánh còn ở mức rất thấp, số lượng khách hàng đến với chi nhánh thì nhiều nhưng vay tiêu dùng và vay kinh doanh thường là những món vay manh mún, nhỏ lẻ. Hiện tại có nhiều khách hàng muốn vay vốn kinh doanh để cải thiện đời sống như xây dựng, sửa chữa nhà cửa, mua sắm tài sản có giá trị lớn nhưng qua thẩm định của cán bộ tín dụng thì khả năng trả nợ của họ còn thấp, giá trị TSDB có tính thanh khoản không cao... vì vậy cán bộ tín dụng không thể đáp ứng những yêu cầu vay vốn đó. Hoặc các quy định về phương pháp cho vay, quy trình thủ tục hồ sơ cho vay còn nhiều điều chưa phù hợp, chưa đáp ứng được các yêu cầu chính đáng của người vay như hồ sơ vay vốn còn quá nhiều giấy tờ, mỗi lần vay hồ sơ gần như làm lại từ đầu dẫn đến khách hàng cảm thấy phiền hà... Chính những điều này làm cho

các khoản cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng chậm, không mở rộng được đối tượng khách hàng vay vốn dẫn đến tỷ trọng cho vay thấp.

Số lượng cán bộ nhân viên phòng Khách hàng cá nhân còn khá ít, hậu quả là phải quản lý và theo dõi quá nhiều khoản vay với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, khối lượng công việc phải giải quyết quá lớn do đó có thể dẫn đến những sai sót không đáng có như trong công tác thẩm định khách hàng, thẩm định tài sản đảm bảo, công tác kiểm tra, kiểm soát khách hàng vay vốn... dẫn đến việc gây tổn hại về chất lượng cũng như rủi ro trong cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh.

Lợi nhuận từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân khá cao tuy nhiên lại chỉ chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng lợi nhuận của chi nhánh. So sánh với khả năng phát triển của tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân thì cho thấy chất lượng cho vay khách hàng cá nhân chưa thực sự tốt.

Hoạt động Marketing vẫn chưa được chú trọng đúng mức, một phần do hạn chế về mặt nhân lực trong khi công việc phải giải quyết quá nhiều dẫn đến việc khách hàng không nhận được sự tư vấn đầy đủ của cán bộ nhân viên về các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng, vì vậy cũng ảnh hưởng không nhỏ đến việc mở rộng và phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

Đối tượng vay vốn chủ yếu là cán bộ công nhân viên, đây là đối tượng thuộc các thành phần kinh tế xã hội do Nhà nước quản lý. Đó là những người có thu nhập ổn định, có sự bảo lãnh của Thủ trưởng cơ quan, đại diện Công đoàn và nguồn trả nợ được trích một phần thu nhập hàng tháng do đó khả năng trả nợ khá cao, tuy nhiên, với đối tượng khách hàng này cũng nảy sinh nhiều vấn đề khiến cho chi nhánh gặp khó khăn trong việc thu hồi nợ, ảnh hưởng đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng khác trên cùng địa bàn về quy mô, chất lượng dịch vụ, sự đa dạng về sản phẩm... cũng mang đến nhiều khó khăn cho chi nhánh trong việc mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh. Trong môi trường cạnh tranh đó đòi hỏi VietinBank Đồng Đa phải có những thế mạnh, những ưu thế nổi trội của riêng mình trong chiến lược thu hút khách hàng. Tuy nhiên, trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, chi nhánh vẫn chưa tạo được cho mình nét nổi bật so với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn, nhất là trong điều kiện hiện nay khi thông tin ngày càng được phổ biến đến tận người dân thông qua nhiều kênh như tivi, sách, báo, áp-phích, internet...

2.4.3. Nguyên nhân

2.4.3.1. Nguyên nhân khách quan

Các vấn đề thủ tục hành chính, pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay. Điều đầu tiên phải nói đến là tốc độ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở và quyền sở hữu nhà ở và các thủ tục liên quan sang tên, nộp thuế... tại Hà Nội rất chậm nên gây khó khăn cho người có nhu cầu vay vốn, nhiều người mặc dù có tài sản hợp pháp là bất động sản nhưng chưa được cấp giấy chứng nhận, có nhu cầu vay vốn hợp lý và khả năng trả nợ nhưng không thể vay được vốn vì không có TSĐB. Mặt khác, các thủ tục pháp lý liên quan đến TSĐB như công chứng hợp đồng thế chấp, đăng ký/xoá đăng ký giao dịch bảo đảm hiện nay tại Hà Nội rất phiền hà, mất nhiều thời gian và chi phí, điều này gây tâm lý e ngại cho người dân mỗi khi có nhu cầu vay vốn, do đó họ thường tìm đến vay vốn của người thân hoặc thậm chí vay của tư nhân kể cả trong trường hợp lãi suất cao hơn nhiều so với ngân hàng do đó đã hạn chế và thu hẹp dần hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Một vấn đề khác khiến ngân hàng e ngại đối với chất lượng của các khoản cho vay khách hàng cá nhân trong đó có yếu tố TSĐB là hiện nay các thủ tục liên quan đến việc xử lý TSĐB để thu hồi nợ gặp rất nhiều khó khăn, chưa bảo vệ quyền lợi của người cho vay, sự hỗ trợ của các cơ quan liên quan trong việc thu hồi nợ như toà án, thi hành án chưa hiệu quả và nhanh chóng.

Quy mô cho vay khách hàng cá nhân còn thấp, ảnh hưởng đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân, có một phần nguyên nhân bắt nguồn từ thói quen và tâm lý của người Việt Nam. Người Việt Nam có xu hướng không thích ở trong tình trạng nợ nần và chịu gánh nặng tâm lý rất lớn khi chưa trả hết nợ, đôi khi người dân chấp nhận một cuộc sống không đầy đủ tiện nghi về sinh hoạt thay vì phải đi vay ngân hàng để mua sắm, bắt chấp những lợi ích thiết thực mà ngân hàng đem lại cho họ thông qua sự tài trợ của mình. Vì vậy mà ngân hàng không mở rộng được cho vay khách hàng cá nhân, làm giảm tỷ trọng cho vay đối tượng khách hàng này và ảnh hưởng lớn đến lợi nhuận của ngân hàng.

Do sự cẩu thả và thiếu trách nhiệm, một số cơ quan quản lý cán bộ đã ký xác nhận cho cán bộ vay tiền ở nhiều tổ chức tín dụng khác nhau nhưng nguồn lương để trả nợ lại chỉ có một, vì vậy ảnh hưởng nhiều đến khả năng trả nợ của khách hàng như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng đối với ngân hàng. Một số trường hợp sau khi vay tiền đã chuyển công tác từ đơn vị này sang đơn vị khác, từ địa phương này sang địa phương khác nhưng cơ quan không thông báo cho ngân hàng hoặc thông báo không kịp thời việc cán bộ nhân viên chuyển công tác hoặc thôi việc, dẫn đến khó khăn trong việc thu hồi nợ của ngân hàng. Ngoài ra, số tiền trả nợ mỗi lần không lớn, một số khách hàng chưa quen giao dịch với ngân hàng nên hay

quên trả nợ hoặc có tâm lý coi việc trễ quá hạn một, hai tháng là chuyện bình thường hoặc do bận đi học, công tác xa, gia đình gặp khó khăn mà không trả nợ cho ngân hàng đúng hạn. Việc quản lý cho vay tại ngân hàng có nhiều khó khăn khi khoản vay có bảo đảm hầu như chỉ bằng tiền lương. Nhiều trường hợp, khoản vay được xác nhận bảo lãnh bởi Thủ trưởng cơ quan, nhưng ngân hàng lại gặp nhiều khó khăn nếu cơ quan, người trả thay không có thiện chí trả nợ. Một số cơ quan, dù đã ký thỏa thuận trích một phần lương cán bộ nhân viên vay vốn để trả nợ vay của cá nhân đó, nhưng không thực hiện đúng thỏa thuận, không tạo điều kiện cho ngân hàng thu nợ, ảnh hưởng đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Hoạt động ngân hàng trên địa bàn Hà Nội có sự cạnh tranh vô cùng gay gắt. Hà Nội là nơi có mạng lưới hoạt động của ngân hàng dày đặc và là nơi đặt trụ sở chính của nhiều NHTM. Các ngân hàng thương mại cổ phần có trụ sở chính tại Hà Nội như Techcombank, MB, VIB, VPBank... trong thời gian qua đã có những bước phát triển vượt bậc trong hoạt động ngân hàng bán lẻ nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng nhờ việc tập trung nhiều nguồn lực như mạng lưới, nhân sự, tài chính và các hoạt động Marketing do đó đã tạo dựng được hình ảnh, danh tiếng và đạt được kết quả tốt trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của mình. Gần đây, các NHTM quốc doanh mới cổ phần trong đó có VietinBank mới bắt đầu chuyển mình và chú trọng hơn đến thị trường bán lẻ, trong đó có cho vay khách hàng cá nhân trước đây đã bỏ ngõ. Do đó, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn chưa thực sự phát triển mạnh vì thế cũng ảnh hưởng đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh Đống Đa. Một đặc điểm nữa, tạo ra sự cạnh tranh sôi động trên thị trường cho vay khách hàng cá nhân tại Hà Nội là sự tham gia của các ngân hàng nước ngoài vào thị trường tài chính Việt Nam như HSBC, ANZ, Standard Chartered Bank... Các ngân hàng nước ngoài với thế mạnh về công nghệ, kinh nghiệm, chất lượng dịch vụ đang dần thu hút được sự quan tâm của đông đảo khách hàng cá nhân vay vốn.

2.4.3.2. Nguyên nhân chủ quan

Trong những năm qua, chi nhánh vẫn chưa xác định rõ ràng và nghiêm túc việc cho vay khách hàng cá nhân là mục tiêu phát triển của mình, gần đây mới thực sự quan tâm đến khoản mục cho vay đối tượng khách hàng này nên chỉ tiêu kế hoạch của chi nhánh được phân bổ đối với các khoản tín dụng cá nhân chỉ mới tăng lên đôi chút. Bên cạnh đó, chi nhánh vẫn chưa có được sự cụ thể hoá dẫn đến hoạt động cho vay còn thiếu tính đồng bộ. Chính sách khách hàng mới chỉ dừng lại ở việc chấm điểm tín dụng, chưa đề cập một cách chi tiết về định hướng đối với từng nhóm khách hàng, từng ngành nghề cụ thể. Do đó, còn gây lúng túng cho cán bộ tín dụng trong việc thẩm định khi tiếp cận với các khách hàng ở các lĩnh vực mới, dẫn

đến hạn chế tăng trưởng quy mô cho vay khách hàng cá nhân cũng như ảnh hưởng tới chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh.

Chính sách cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng chưa thực sự hợp lý và thông thoáng, điều này dễ làm cho khách hàng giảm thiện chí khi đến với ngân hàng, cụ thể:

- Các hướng dẫn cho vay chưa được xây dựng một cách chuẩn mực, chưa mang tính dài hạn và tính thống nhất trong hệ thống VietinBank. Các quy trình cho vay được xây dựng theo nhu cầu phát sinh trong từng thời kỳ nên không thể tránh khỏi những bất cập. Bản thân nhiều quy chế cho vay hiện nay còn chưa thực sự hoàn thiện, hoạt động cho vay đang được tiến hành một cách thăm dò theo hướng vừa làm vừa hoàn thiện.

- Chi nhánh vẫn chưa xây dựng được chế độ ưu đãi đối với khách hàng truyền thống, trong khi đó các chi nhánh NHTM khác trên địa bàn lại thực hiện rất hiệu quả, khách hàng truyền thống có thể được hưởng mức lãi suất thỏa thuận, lãi suất ưu đãi và nhiều đặc ân khác. Chính chế độ này góp phần giúp cho chi nhánh luôn luôn giữ vững thị phần cho vay khách hàng cá nhân trên thị trường.

- Đối tượng khách hàng cá nhân cho vay còn bị giới hạn ở những khách hàng có hộ khẩu thường trú tại Hà Nội. Trên thực tế lực lượng người từ các tỉnh khác về định cư tại Hà Nội rất lớn. Chính những người này mới có nhu cầu lớn về vay vốn để trang trải các chi phí mua nhà ở, phương tiện đi lại và các chi phí khác thì họ lại không thuộc đối tượng cho vay của ngân hàng.

Việc thu thập thông tin để lưu trữ trở nên khó khăn đối với những khách hàng ở xa trụ sở của chi nhánh bởi cán bộ tín dụng không có sẵn các đầu mối tin cậy để phân tích, nắm bắt hoặc dễ rơi vào sự sắp đặt trước của những khách hàng thiếu trung thực. Các thông tin là do khách hàng cung cấp nên tính chính xác và khách quan của các tài liệu này rất khó được kiểm chứng nên việc thẩm định còn mang tính chủ quan.

Cán bộ tín dụng phải thực hiện tất cả các công việc từ tìm kiếm, giao dịch trực tiếp, kiểm tra hồ sơ, thẩm định khoản vay cho đến TSDB, kiểm tra đối tượng khách hàng vay vốn và tính khả thi của dự án, kiểm tra việc sử dụng vốn vay, đôn đốc khách hàng trả nợ đầy đủ, đúng hạn. Công việc này sẽ càng khó khăn hơn khi món vay nhiều và địa điểm cho vay rải rác.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã giới thiệu sơ qua về lịch sử hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức cũng như tình hình hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa trong đó có công tác huy động vốn, công tác sử dụng vốn, một số hoạt động dịch vụ và kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh qua ba năm 2009, 2010 và 2011.

Trên cơ sở các bảng số liệu và biểu đồ, chương 2 cũng đưa ra những đánh giá và nhận định về chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Đồng Đa thông qua phân tích một số chỉ tiêu căn bản như chỉ tiêu về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, hệ số thu nợ, dư nợ cho vay, vòng quay vốn và các chỉ tiêu về nợ quá hạn, nợ xấu, thu lãi trong cho vay khách hàng cá nhân. Từ những phân tích trên, ta có thể thấy được thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh, tìm ra những hạn chế còn tồn tại cũng như những nguyên nhân gây ra những hạn chế đó. Đó cũng chính là cơ sở cho việc đưa ra các giải pháp và kiến nghị với hy vọng nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Đồng Đa ở chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐỒNG ĐA

3.1. Định hướng phát triển kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

3.1.1. Định hướng kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam

Năm 2012, VietinBank chủ trương tiếp tục đẩy mạnh công tác cổ phần hóa, tăng vốn chủ sở hữu nhằm đảm bảo an toàn hoạt động kinh doanh, đồng thời sẽ tập trung thực hiện tái cấu trúc toàn diện ngân hàng theo hướng hiện đại hoá, nâng cao năng lực cạnh tranh. Tiếp tục đầu tư công nghệ hiện đại, chuẩn hóa toàn diện hoạt động quản trị điều hành, sản phẩm dịch vụ, cơ chế quy chế, từng bước hội nhập quốc tế để giá trị thương hiệu VietinBank được nâng cao trên cả thị trường trong nước và quốc tế, nhằm thực hiện mục tiêu tầm nhìn đến năm 2015 là trở thành Tập đoàn tài chính ngân hàng hiện đại, hiệu quả và chủ lực của nền kinh tế.

Chiến lược tài sản và vốn: Tăng quy mô tài sản hàng năm trung bình 20 - 22%. Tiếp tục đẩy nhanh lộ trình cổ phần hóa để tăng vốn chủ sở hữu, đảm bảo đáp ứng nhu cầu tăng trưởng và phát triển trong thời gian tới, đặc biệt là để đảm bảo tỷ lệ an toàn vốn. Đa dạng hóa cơ cấu sở hữu theo nguyên tắc Nhà nước sở hữu 51% trở lên.

Chiến lược tín dụng và đầu tư: Tín dụng là hoạt động kinh doanh chủ lực, cạnh tranh theo nguyên tắc thị trường. Điều chỉnh cơ cấu tín dụng hợp lý, phù hợp với thế mạnh của VietinBank. Tăng cường hạn chế rủi ro tín dụng, bảo đảm nợ xấu chiếm dưới 3%. Đa dạng hóa các hoạt động đầu tư tín dụng trên thị trường tài chính, giữ vai trò định hướng trong thị trường, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và quản lý thanh khoản của ngân hàng.

Chiến lược dịch vụ: Phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng thu phí, xác định nhóm dịch vụ mũi nhọn để tập trung phát triển. Dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại để phát triển dịch vụ, lấy mức độ thỏa mãn nhu cầu khách hàng là định hướng phát triển.

Chiến lược nguồn nhân lực: Tiêu chuẩn hóa nguồn nhân lực, tăng cường đào tạo nâng cao năng lực trình độ của cán bộ. Đổi mới và hoàn thiện cơ chế sử dụng lao động và cơ chế trả lương. Xây dựng đội ngũ cán bộ có năng lực và chuyên nghiệp. Quán triệt thực hiện Quy chế Nội quy lao động và Văn hóa Doanh nghiệp.

Chiến lược công nghệ: Coi ứng dụng công nghệ thông tin là yếu tố then chốt, hỗ trợ mọi hoạt động phát triển kinh doanh. Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin đồng bộ, hiện đại, an toàn, có tính thống nhất - tích hợp - ổn định cao.

Chiến lược bộ máy tổ chức và điều hành: Điều hành bộ máy tổ chức với cơ chế phân cấp rõ ràng, hợp lý. Phát triển và thành lập mới các công ty con theo định hướng cung cấp đầy đủ các sản phẩm dịch vụ tài chính ra thị trường. Mở rộng mạng lưới kinh doanh, thành lập mới chi nhánh, phát triển mạnh mạng lưới các phòng giao dịch. Phát triển mạnh hệ thống ngân hàng bán lẻ.

3.1.2. Định hướng kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

Năm 2011, hoạt động kinh doanh của VietinBank Đồng Đa đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Năm 2012, với những diễn biến phức tạp và khó lường của nền kinh tế, chi nhánh sẽ phải đối mặt với nhiều cơ hội và thách thức mới. Phát huy những kết quả đã đạt được, đồng thời nhận thức đầy đủ, sâu sắc những nguyên nhân của thành công và tồn tại trong hoạt động kinh doanh năm 2011, VietinBank Đồng Đa dưới sự chỉ đạo của Trụ sở chính đã đề ra những phương hướng, nhiệm vụ cụ thể trong năm 2012 như sau:

Phát triển nguồn vốn là nhiệm vụ trọng tâm: Tăng cường huy động vốn từ các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân kèm theo nhiều tiện ích nhằm thu hút các khách hàng mới. Tìm kiếm khách hàng tiềm năng, tích cực chăm sóc khách hàng truyền thống coi đó là nhóm khách hàng chiến lược để giữ ổn định và phát triển nguồn vốn theo hướng đa dạng hóa các hình thức huy động với kỳ hạn và lãi suất thích hợp. Giao chỉ tiêu cụ thể đến từng cán bộ, lãnh đạo của các phòng ban trong chi nhánh; đồng thời kiểm tra, đánh giá kịp thời tình hình huy động vốn theo từng tháng, quý, năm.

Tăng trưởng tín dụng bền vững, đảm bảo chất lượng: Mở rộng cho vay ở tất cả các hình thức với những cách thức và phương pháp khoa học hơn. Việc mở rộng cho vay bao hàm mở rộng về đối tượng cho vay, hình thức cho vay, đi đôi với nâng cao chất lượng cho vay và đảm bảo an toàn cho khoản vay (tỷ lệ nợ xấu luôn dưới 2%, tỷ lệ nợ quá hạn mới phát sinh trên tổng dư nợ tăng thêm không quá 1%). Đẩy mạnh phát triển các hình thức cho vay khách hàng cá nhân đa dạng, nâng cao năng lực cạnh tranh với các NHTM khác trên cùng địa bàn. Củng cố thị trường, tăng cường chặt chẽ quan hệ với các khách hàng truyền thống, thỏa mãn những khách hàng khó tính nhất để họ tiếp tục sử dụng các sản phẩm cho vay của ngân hàng. Tiếp tục đổi mới cơ cấu tín dụng theo hướng tích cực, tăng tỷ trọng cho vay ngắn hạn, cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ, cho vay cá nhân, cho vay có đảm bảo bằng tài sản.

Tăng cường công tác quản trị rủi ro tín dụng: Nâng cao trách nhiệm cán bộ tín dụng, đảm bảo tuân thủ đúng quy trình, quy chế cho vay. Thường xuyên theo dõi khách hàng vay vốn, đôn đốc khách hàng trong việc trả nợ, giảm tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu thấp nhất có thể, sớm phát hiện rủi ro và có các biện pháp khắc phục kịp thời.

Xây dựng phương án thu hồi nợ cụ thể với đặc thù từng khách hàng, hoàn thiện hồ sơ phát mại TSDB hoặc khởi kiện đối với khách hàng cố tình kéo dài, không trả nợ vay cho ngân hàng.

Tập trung phát triển dịch vụ ngân hàng: Tiếp tục nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ hiện có, đồng thời mở rộng khai thác các sản phẩm mới hiện đại nhằm tăng tính cạnh tranh cho chi nhánh. Tích cực quảng bá sản phẩm dịch vụ tới mọi đối tượng khách hàng, phát triển đa dạng các dịch vụ thu phí. Triển khai ứng dụng các gói sản phẩm dịch vụ như dịch vụ quản lý vốn tập trung, dịch vụ đầu tư tự động, dịch vụ trích nợ tài khoản tiền gửi thanh toán... Tăng cường phát triển loại hình dịch vụ thẻ và tổ chức trả lương qua tài khoản thẻ.

Đảm bảo thực hiện các công tác khác: Tăng cường kiểm tra, kiểm soát nội bộ, kiểm tra tại chỗ, tổ chức kiểm tra chéo để rà soát rủi ro. Tăng cường chất lượng thu thập thông tin, nắm bắt và xử lý kịp thời các biểu hiện ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả kinh doanh. Tăng cường kiểm tra TSDB, chất lượng của TSDB, kiểm tra giữa hồ sơ giấy và hồ sơ trên máy. Nâng cao năng lực quản trị điều hành, kiểm soát được việc áp dụng công nghệ hiện đại đi đôi với khả năng kiểm soát được rủi ro. Phát huy phong trào học tập nâng cao trình độ đối với CBCNV. Chú trọng hơn nữa công tác xây dựng đội ngũ cán bộ có phẩm chất tinh thần trách nhiệm cao, có năng lực chuyên môn để hoàn thành tốt công việc đảm nhiệm, nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển hoạt động kinh doanh do Trụ sở chính đề ra.

3.2. Định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

Ngày 23/01/2009, NHNN ban hành Thông tư 01/2009/TT-NHNN về Hướng dẫn về lãi suất thỏa thuận của tổ chức tín dụng đối với cho vay các nhu cầu vốn phục vụ đời sống, cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng. Đây là động lực thúc đẩy các NHTM nói chung và VietinBank nói riêng mạnh dạn trong cho vay đến đối tượng khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình. Bên cạnh đó, ngân hàng nhận thức rõ được tiềm năng của thị trường khách hàng này hiện nay thực sự dồi dào, cùng với lợi thế về công nghệ, lợi thế về sản phẩm dịch vụ phát triển nhất trong số các NHTM hiện nay, ban lãnh đạo VietinBank đã đề ra chiến lược phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, áp dụng tới từng chi nhánh trong đó có VietinBank Đồng Đa, cụ thể như sau:

Một là, ngoài việc phát triển các khách hàng doanh nghiệp, chi nhánh cần đặc biệt quan tâm đến phát triển cho vay khách hàng cá nhân bằng cách liên kết chặt chẽ với các nhà đầu tư, nhà cung cấp sản phẩm tiêu dùng, các văn phòng tư vấn du học...

nhằm thu hút khách hàng, đa dạng hóa các loại hình cho vay, góp phần tăng trưởng lợi nhuận của chi nhánh.

Hai là, đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro theo hướng ngân hàng hiện đại phù hợp tiêu chuẩn quốc tế. Tăng cường hiệu quả hoạt động tổ chức kiểm tra, kiểm soát rủi ro nhằm có biện pháp phòng tránh kịp thời.

Ba là, thực hiện quy trình cho vay linh hoạt, cụ thể đối với từng loại hình cho vay khách hàng cá nhân. Mỗi chi nhánh có thể áp dụng nhiều loại hình cho vay khác nhau sao cho phù hợp với hoàn cảnh thực tế của chi nhánh nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Bốn là, chi nhánh cần xây dựng một chiến lược về khách hàng lâu dài và bền vững. Chiến lược này phải đảm bảo vừa thu hút, vừa hấp dẫn và có khả năng thoả mãn các đối tượng khách hàng cá nhân khác nhau, những người đang có nhu cầu về sản phẩm cho vay hoặc hiện đang sử dụng các sản phẩm cho vay của chi nhánh.

Năm là, mở rộng mạng lưới có chọn lọc các phòng giao dịch, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng có đầy đủ phẩm chất, kiến thức, chuyên môn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh. Bên cạnh đó, hoàn thiện chính sách giao tiếp với khách hàng sẽ giúp một phần đáng kể vào việc làm hài lòng, thoả mãn nhu cầu của khách hàng. Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, phong cách phục vụ chuyên nghiệp, nhanh chóng của nhân viên sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp với khách hàng, góp phần xây dựng hình ảnh ngân hàng.

Sáu là, phát triển chính sách khuyến khích, đẩy mạnh việc quảng bá, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại địa bàn nơi chi nhánh đóng trụ sở. Mặt khác, nhân viên ngân hàng có thể tiếp cận với CBCNV, những người thực sự có nhu cầu vay vốn bằng cách liên hệ trực tiếp với Công đoàn, phòng Tổ chức của các doanh nghiệp, các Bộ, Ngành...

3.3. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa

3.3.1. Hoàn thiện chính sách cho vay khách hàng cá nhân

Chính sách cho vay của ngân hàng là một hệ thống các biện pháp liên quan đến việc mở rộng hoặc thu hẹp cho vay nhằm đạt mục tiêu kế hoạch của ngân hàng, đồng thời hạn chế rủi ro và đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Chính sách cho vay cũng là một bản hướng dẫn quan trọng để cán bộ tín dụng thực hiện cho vay một cách chuẩn xác và linh hoạt. Cần phải xác định đúng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay để đưa ra những chiến lược tốt nhất.

Xuất phát từ tình hình thực tế trong những năm qua, VietinBank nói chung trong đó có chi nhánh Đồng Đa nói riêng cần tập trung xây dựng một chính sách cho vay khách hàng cá nhân hợp lý và thực hiện theo các nội dung sau:

Mức cho vay phù hợp

Tùy theo nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng mà ngân hàng ấn định mức dư nợ cho vay đối với từng khách hàng. VietinBank Đồng Đa hiện nay đều thực hiện cho vay khách hàng cá nhân có TSDB, không có TSDB chiếm tỷ lệ rất thấp. Việc cho vay có TSDB với mức cho vay tối đa 50 - 70% giá trị phương án xin vay chưa thể đáp ứng đủ cho những nhu cầu vay vốn như mua sắm tài sản có giá trị lớn hoặc sản xuất kinh doanh hộ gia đình mà chủ hộ không có đủ khả năng tự đầu tư một khối lượng vốn lớn. Do vậy nhiều người có nhu cầu vay vốn nhưng nếu chỉ vay theo mức mà ngân hàng giới hạn thì khách hàng sẽ không vay nữa vì không những không đủ tiền phục vụ cho nhu cầu của mình mà còn có thể mất nhiều thời gian giao dịch với ngân hàng nếu được chấp nhận vay. Vì thế, ngân hàng nên 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 hoặc có phương án sản xuất kinh doanh hộ gia đình khả thi và hiệu quả thì ngân hàng có thể xem xét cho vay với mức cao hơn và với thời hạn dài hơn mà không sợ rủi ro.

Một tài sản được đem làm cầm cố, thế chấp phải được xem xét ở ba góc độ. Thứ nhất là tài sản đó phải thuộc quyền sở hữu hợp pháp của người vay, thứ hai là khả năng chuyển đổi được và thứ ba là giá cả. Trong đó, giá cả là yếu tố không ổn định, biến động theo thị trường bởi vậy đối với những tài sản cầm cố, thế chấp mà ngân hàng sợ rủi ro về giá cả thì chỉ nên cho vay 50 - 70% giá trị mức vốn xin vay để phòng tránh rủi ro. Những tài sản có khả năng chuyển đổi cao như trái phiếu Chính phủ, tín phiếu Kho bạc, Sổ tiết kiệm rất an toàn thì ngân hàng cần tăng mức cho vay 80 - 85% để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Thời hạn vay vốn đa dạng

Ngân hàng cần đa dạng hoá thời hạn cho vay để đảm bảo các nguyên tắc cho vay như khả năng hoàn trả, đảm bảo mục đích sử dụng vốn vay và có điều kiện đảm bảo khả năng trả nợ cũng như tạo điều kiện kiểm tra, theo dõi khoản vay. Độ rủi ro cho vay khách hàng cá nhân khá cao so với các loại hình cho vay của ngân hàng tuy nhiên lại thấp hơn nhiều so với cho vay các dự án lớn có thời hạn thu hồi dài vì với cho vay khách hàng cá nhân, ngân hàng có thể dự đoán được chính xác dòng tiền thu hồi được. Hiện nay, một số sinh viên ngoại tỉnh sau khi học xong đại học đã ở lại thành phố làm việc cho các công ty liên doanh, công ty nước ngoài, có thu nhập cao và có nhu cầu mua nhà, phương tiện, vật dụng. Đối với các đối tượng này, ngân

hàng có thể cho vay với mức cao và thời hạn dài vì khả năng thu hồi vốn là rất lớn. Bên cạnh đó, việc cho vay sản xuất kinh doanh đối với các hộ gia đình, ngân hàng cần xem xét đến chu kỳ sản xuất kinh doanh và khả năng trả nợ của khách hàng mà có thể cho vay trên 12 tháng đối với những khách hàng có khả năng tài chính mạnh. Do đó để có nguồn vốn cho vay với thời hạn đa dạng như trên, ngân hàng cần có định hướng thu hút thêm nguồn vốn trung và dài hạn để tránh rủi ro khi cho vay khách hàng cá nhân với thời hạn dài mà hiện tại ngân hàng chưa có đủ điều kiện để đáp ứng được.

Lãi suất linh hoạt

Hiện nay cho vay đối với sản xuất kinh doanh thường có lãi suất thấp hơn lãi suất cho vay tiêu dùng khoảng 2%/năm. Điều này là không phù hợp với thực tế vì mục đích của vay tiêu dùng không phải để sinh lời. Do vậy để xây dựng lãi suất hấp dẫn khách hàng mà lại phải hợp lý, vừa bù đắp được chi phí, vừa mang lại lợi nhuận thì ngân hàng nên áp dụng mức lãi suất đa dạng cho từng loại khách hàng, tạo được sự hài hoà, cân đối giữa lợi ích ngân hàng và lợi ích khách hàng. Cụ thể:

- Đa dạng hóa các hình thức trả lãi để tạo điều kiện phù hợp với đặc điểm nhu cầu của khách hàng. Dựa vào mức lãi suất, kỳ hạn, khách hàng có cơ hội lựa chọn các khoản vay thích hợp, phù hợp với năng lực tài chính cũng như đảm bảo trả nợ ngân hàng đúng hạn.
- Lãi suất phải linh hoạt theo đối tượng vay vốn. Với các khách hàng quen thuộc, có uy tín thì ngân hàng có thể áp dụng một mức lãi suất ưu đãi. Điều đó cũng có mối quan hệ lâu dài với khách hàng, vừa khuyến khích khách hàng tăng cường vay vốn ngân hàng, vừa tích cực làm ăn có hiệu quả, trả nợ gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.

Phương thức thu hồi nợ gốc và lãi vay hợp lý

Phương thức tốt nhất là trả góp theo kỳ hạn nợ cụ thể như trả nợ theo tháng, quý phù hợp với kỳ thu tiền bình quân của người vay như CBCNV lĩnh lương hàng tháng, hộ sản xuất kinh doanh thu tiền hàng ngày để việc kiểm tra sử dụng vốn vay và khả năng trả nợ được thường xuyên, liên tục.

Trong nhiều trường hợp ngân hàng cũng gặp khó khăn khi cho vay đối với CBCNV thông qua người đại diện như Thủ trưởng cơ quan, đại diện Công đoàn, vì vậy khi cho vay ngân hàng cần xác định rõ trách nhiệm và quyền lợi của các bên đó là ngân hàng - đại diện của bên vay - người vay cũng như việc phối hợp chặt chẽ giữa các bên trong quá trình thẩm định, xét duyệt cho vay, giải ngân và thu nợ.

Người đại diện trong phương thức cho vay này có trách nhiệm tập hợp các hồ sơ xin vay, tiến hành thu nợ gốc và lãi vay và các trách nhiệm khác có liên quan. Để đảm bảo quyền lợi của người đại diện, nhằm khuyến khích họ làm tốt trách nhiệm

được giao, ngân hàng có thể đưa ra những ưu đãi như hàng tháng trích thưởng theo phần trăm số lãi thực thu, đồng thời ưu tiên khi người đại diện cũng vay vốn tại ngân hàng... Tuy nhiên, ngân hàng cũng cần lưu ý về trách nhiệm của người đại diện theo hình thức cho vay này. Nếu ngân hàng không có sự giám sát và kiểm tra chặt chẽ thì có thể dẫn đến tình trạng người đại diện lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tiền trả nợ của người vay, gây ảnh hưởng đến việc cho vay và thu nợ. Chính vì vậy mà việc xác định rõ quyền lợi và trách nhiệm của mỗi bên tham gia rất quan trọng và cần phải được xem xét kỹ càng.

Cải thiện quy trình cho vay

Nhìn chung quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng là khá gọn nhẹ, khách hàng dễ tiếp cận với nguồn vốn, nếu các điều kiện vay được đáp ứng đầy đủ thì khách hàng nhanh chóng nhận được vốn giải ngân. Tuy nhiên, quy trình cho vay này có nhược điểm là cán bộ tín dụng phải xử lý tất cả các khâu trong quá trình cho vay, chỉ trừ thao tác giải ngân. Quy trình cho vay này đã làm hạn chế khả năng phát triển khách hàng mới của cán bộ tín dụng do phải thực hiện cả công tác thẩm định khoản vay, công tác thẩm định TSDB lẫn công tác thu hồi nợ, nhất là trong việc xử lý TSDB mất rất nhiều thời gian như phải làm việc với các cơ quan công quyền (cơ quan công chứng, cơ quan đăng ký giao dịch đảm bảo về nhà đất, cơ quan công an...). Bên cạnh đó là những sai sót khi lựa chọn khách hàng hay trong quá trình cho vay do trình độ nghiệp vụ, yếu tố chủ quan, kinh nghiệm của mỗi cán bộ tín dụng có thể dẫn đến biểu hiện tiêu cực trong việc thẩm định, xét duyệt cho vay, theo dõi và thu nợ. Để hạn chế các nhược điểm trên ngân hàng cần thành lập bộ phận hỗ trợ tác nghiệp thuộc phòng Khách hàng cá nhân. Bộ phận này có những nhiệm vụ sau:

- Xây dựng chính sách, phương án quản lý rủi ro đối với từng khoản cho vay khách hàng cá nhân cụ thể tại phòng.
- Quản lý, phân đoạn khách hàng cá nhân theo sản phẩm.
- Trực tiếp thẩm định rủi ro đối với từng khoản cho vay có hạn mức trên 2 tỷ đồng thuộc thẩm quyền của phòng.
- Thực hiện hỗ trợ trong khâu hoàn thiện hồ sơ TSDB như thủ tục công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo, phối hợp với các cán bộ phòng Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề trong khâu thu hồi nợ và xử lý tài sản khi phát sinh rủi ro.

Xây dựng quy trình quản lý nợ và thu hồi nợ chặt chẽ

Chi nhánh cần xây dựng và hoàn thiện một quy trình quản lý nợ vay chặt chẽ và bắt buộc bộ phận Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề phải thực hiện theo đúng quy trình để chủ động trong việc theo dõi và đôn đốc khách hàng trả nợ vay, đảm bảo khả năng thanh toán nợ vay đúng thời hạn.

Trong việc xây dựng quy trình quản lý nợ, cần đặc biệt chú ý đến yếu tố chủ động đôn đốc khách hàng thanh toán nợ vay đúng hạn. Thực tế phần lớn đối tượng khách hàng cá nhân không chú ý theo dõi kỳ hạn trả nợ của mình, dẫn đến việc thanh toán nợ vay không đúng thời hạn, làm giảm chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh. Vì vậy trong quy trình quản lý nợ vay cần quy định rõ những mốc thời gian, các công việc cụ thể phải làm để nhân viên quản lý nợ thực hiện; chẳng hạn như quy định trước ngày đến hạn thanh toán nợ vay 14 ngày thì gửi thư thông báo cho khách hàng, trước ngày đến hạn thanh toán nợ vay 7 ngày thì gọi điện thoại nhắc nhở khách hàng, tại ngày đến hạn thanh toán nợ vay thì gọi điện thoại hỏi thăm khách hàng để biết tình hình thanh toán nợ của khách hàng... từ đó đưa ra các hướng giải quyết đối với những trường hợp khách hàng không có đủ khả năng thanh toán để phòng ngừa rủi ro tín dụng, đảm bảo tốt chất lượng của các khoản cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

3.3.2. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng

Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng chính là cơ sở để hình thành các khoản vay tốt, có độ an toàn cao. Công việc này cần thực hiện theo các biện pháp cụ thể như sau:

Nâng cao khả năng thu thập, xử lý thông tin khách hàng

Chi nhánh nên thực hiện việc chuẩn hóa thông tin khách hàng để thuận lợi hơn cho việc tra cứu thông tin khách hàng khi cần thiết. Hiện tại trên giấy đề nghị vay vốn của khách hàng thiếu một số thông tin về cá nhân khách hàng, dựa trên cơ sở đó cán bộ tín dụng có thể chấm điểm theo hệ thống tính điểm cho vay khách hàng cá nhân để làm căn cứ thẩm định khoản vay. Như vậy, chi nhánh nên quy định cụ thể việc cập nhật các thông tin khách hàng khi tiến hành mở hợp đồng cho vay hay mở tài khoản vay phải khai báo một cách đầy đủ, chính xác thông tin khách hàng, các thông tin này rất quan trọng cho những lần vay sau của họ.

Ngoài ra, chi nhánh cũng cần xây dựng một cơ sở dữ liệu về việc quản lý các khách hàng đã từng có quan hệ vay vốn tại ngân hàng. Trên cơ sở đó, chi nhánh có thể theo dõi quá trình vay và trả của khách hàng để xem có uy tín hay không từ đó có thông tin để thẩm định cho những lần vay sau. Đồng thời có sự liên hệ với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn để nắm bắt thông tin về khách hàng vay vốn một cách chính xác nhất.

Nâng cao khả năng đánh giá, phân tích khách hàng

Từ những thông tin có được, cán bộ tín dụng phải tiến hành đánh giá, phân tích thông tin của khách hàng. Đây là công việc cần thực hiện nghiêm túc tuy nhiên phải

đảm bảo nhanh gọn, tiết kiệm chi phí đến mức thấp nhất. Trong quá trình phân tích, đánh giá cần chú ý những nội dung sau:

Năng lực pháp lý của khách hàng: Cần kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ pháp lý bao gồm Chứng minh nhân dân, Sổ hộ khẩu, các giấy tờ có liên quan đến dự án, phương án vay vốn, TSĐB...

Uy tín của khách hàng: Đây là yếu tố hết sức quan trọng mà cán bộ tín dụng cần phải đánh giá. Phần lớn các thông tin về khách hàng đều đã được ngân hàng biết đến. Đối với khách hàng cũ, những giao dịch trước đó của chi nhánh với họ sẽ đưa lại một lượng lớn thông tin về tính trung thực, năng lực tài chính, thông tin về tính nghiêm túc trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ của khách hàng ... Đối với khách hàng mới, phần nhiều phụ thuộc vào sự giới thiệu từ các cá nhân (CBCNV ngân hàng, khách hàng truyền thống) có quan hệ với khách hàng đó và dựa vào thông báo thực trạng khách hàng từ ngân hàng khác.

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 chi nhánh có thể biết được khả năng trả nợ của khách hàng đồng thời xác định kỳ hạn nợ hợp lý, phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Thẩm định dự án, phương án đề nghị vay vốn: Khi tiếp nhận một dự án vay vốn do khách hàng gửi tới, đặc biệt là khách hàng mới, cán bộ tín dụng phải điều tra, phân tích kỹ lưỡng những thông tin do khách hàng cung cấp. Đây là yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng của các khoản cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh. Việc phân tích tín dụng trước hết do cán bộ tín dụng trực tiếp nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng có trách nhiệm đối chiếu danh mục hồ sơ theo quy định xem có đảm bảo đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ hay không. Sau đó báo cáo Trưởng phòng Khách hàng cá nhân và tiếp tục thẩm định điều kiện vay vốn.

Thẩm định đảm bảo tiền vay: Để đảm bảo an toàn vốn vay đòi hỏi khách hàng khi vay vốn phải có đảm bảo tiền vay dưới hình thức cầm cố, thế chấp tài sản hoặc bảo lãnh của bên thứ ba. Những tài sản dùng để cầm cố, thế chấp vay vốn phải được cán bộ tín dụng thẩm định về điều kiện tài sản dùng để cầm cố, thế chấp xem tài sản đó có thuộc quyền sở hữu hợp pháp của người vay vốn hay không, có bị cầm lưu thông và có tính thanh khoản cao trên thị trường hay không. Ngoài ra, phải thẩm định người bảo lãnh có đủ điều kiện để bảo lãnh hay không, người bảo lãnh phải có đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự, năng lực tài chính và có uy tín đối với ngân hàng.

3.3.3. Thực hiện nghiêm túc công tác kiểm tra, kiểm soát sau khi cho vay

Kiểm tra, kiểm soát sau khi cho vay không những có thể ngăn chặn được ý đồ sử dụng tiền vay không đúng mục đích của khách hàng mà còn có thể giúp chi nhánh

xác định được dấu hiệu của các khoản vay có vấn đề, từ đó có các biện pháp xử lý kịp thời, hạn chế đến mức thấp nhất tổn thất xảy ra. Do đó, để nâng cao chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân, chi nhánh cần phải thực hiện một cách nghiêm túc công tác kiểm tra, kiểm soát sau khi cho vay, tránh tình trạng qua loa, chiếu lệ.

Đối với TSĐB là máy móc thiết bị, nhà cửa, phương tiện đi lại, cán bộ tín dụng phải thường xuyên kiểm tra trên hồ sơ bảo đảm tiền vay và kiểm tra tài sản tại hiện trường để kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh như mất mát, hư hỏng làm giảm giá trị tài sản, cũng như có sự chuyển nhượng về người sở hữu, những biến động giá cả thị trường của tài sản... Còn đối với trường hợp đảm bảo là bảo lãnh của bên thứ ba, cán bộ tín dụng phải thường xuyên theo dõi năng lực tài chính của người bảo lãnh.

Bên cạnh công tác kiểm tra, kiểm soát khách hàng, chi nhánh cũng phải thường xuyên kiểm tra, kiểm soát nội bộ để có thể phát hiện và ngăn chặn kịp thời những sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân của các cán bộ tín dụng.

3.3.4. Giải quyết nợ quá hạn

Để hạn chế đến mức thấp nhất khả năng tổn thất của các khoản cho vay khách hàng cá nhân, song song với việc thực hiện nghiêm túc về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro, chi nhánh cần phân tích nguyên nhân, thực trạng nợ quá hạn để đưa ra các giải pháp khắc phục.

Trong trường hợp khách hàng có khả năng tài chính khó khăn tạm thời song vẫn còn khả năng và ý chí trả nợ, chi nhánh nên áp dụng các chính sách hỗ trợ như gia hạn nợ, cơ cấu lại thời hạn trả nợ... Điều này không những góp phần tạo điều kiện cho khách hàng trả nợ, mà còn góp phần củng cố mối quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng.

Trong trường hợp khách hàng không đủ khả năng trả nợ nữa, chi nhánh nên thực hiện chính sách thanh lý như phát mại tài sản cầm cố, thế chấp, phong toả tài sản cầm cố, thế chấp... Trường hợp tài sản cầm cố, thế chấp không đủ để xử lý rủi ro tín dụng thì dùng nguồn dự phòng để xử lý nhưng vẫn phải thường xuyên theo dõi để thu nợ của khách hàng.

Tuy nhiên, đối với các khoản nợ quá hạn mà khách hàng đã mất hoàn toàn khả năng trả nợ thì ngân hàng được phép sau khi sử dụng dự phòng để xử lý một phần nợ, phần còn lại sẽ được hạch toán ra nợ ngoại bảng hay nợ đã xử lý rủi ro để bảng cân đối tài sản của ngân hàng “sạch sẽ”. Tuy nhiên, trong trường hợp này, chi nhánh cần chú trọng vấn đề bảo mật thông tin, không được tiết lộ thông tin cho khách hàng biết về việc đã xử lý rủi ro tín dụng, tránh tình trạng khách hàng biết sẽ cố tình hoặc không tiếp tục cố gắng trả nợ cho ngân hàng nữa.

3.3.5. Xây dựng và hoàn thiện chính sách khách hàng

Cho vay khách hàng cá nhân có chất lượng hay không phụ thuộc rất nhiều vào quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng vì vậy xây dựng và hoàn thiện một chính sách khách hàng tốt là công việc hết sức quan trọng. Để thu hút được ngày càng đông đảo khách hàng đến với mình và giữ chân các khách hàng cũ, VietinBank Đống Đa cần xây dựng một chính sách khách hàng nhất quán, trong đó phải đặt chất lượng phục vụ là yếu tố hàng đầu, coi khách hàng là đối tác và mục tiêu hoạt động, tạo dựng được 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 chi nhánh. Để thực hiện được chính sách khách hàng phù hợp, chi nhánh cần tập trung vào các hoạt động sau:

- Xác định và tập trung vào nhóm khách hàng trọng tâm, đó là các cá nhân và hộ gia đình có thu nhập ổn định và có khả năng thanh toán. Từ đó tăng cường mối quan hệ mật thiết với khách hàng, xây dựng mối quan hệ ngày càng bền vững. Để làm được điều đó chi nhánh nên xây dựng các danh mục khách hàng vay vốn đã có quan hệ lâu dài với mình và có chính sách chăm sóc hướng tới đối tượng khách hàng này như tặng quà, gửi điện chúc mừng các dịp lễ tết, sinh nhật...

- Tăng cường hoạt động nghiên cứu khách hàng nhằm tìm hiểu xem khách hàng mong muốn điều gì, cần gì để có thể đưa ra các sản phẩm và các chính sách cho vay hợp lý. Chi nhánh có thể thực hiện việc nghiên cứu khách hàng thông qua các phiếu thu thập thông tin phản hồi từ phía khách hàng về chất lượng và mức độ hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm cho vay mà ngân hàng cung cấp cùng với phong cách phục vụ của cán bộ nhân viên ngân hàng để có thể cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

- Cán bộ tín dụng cần tư vấn cho khách hàng sử dụng các sản phẩm cho vay của chi nhánh nhằm đa dạng hóa sự lựa chọn cho khách hàng, đồng thời phải nêu rõ cho khách hàng thấy những lợi ích có được khi giao dịch vay vốn với ngân hàng. Công việc này của cán bộ tín dụng cũng thể hiện sự quan tâm của chi nhánh tới khách hàng và bảo vệ lợi ích của khách hàng. Từ đó, tạo mối quan hệ gắn kết lâu dài với khách hàng, nâng cao được hình ảnh của ngân hàng trong mắt khách hàng, đồng thời thu hút thêm các khách hàng mới và duy trì nhiều hơn các khách hàng truyền thống, cũng chính là nền tảng của một chất lượng cho vay tốt.

3.3.6. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân

Việc mở rộng đối tượng cho vay khách hàng cá nhân sẽ tạo điều kiện làm đa dạng các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân mà ngân hàng cung cấp, từ đó thu hút thêm các khách hàng mới, gia tăng thêm dư nợ và lợi nhuận cho ngân hàng. Nhu cầu vay vốn của mỗi cá nhân rất đa dạng và phong phú như vay để thanh toán chi phí hàng

hoá, dịch vụ, chi phí sản xuất kinh doanh, vay mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở hoặc các nhu cầu khác như du lịch, học hành, cưới hỏi... Chi nhánh cũng đã chú trọng đến những nhu cầu này tuy nhiên vẫn chưa thực sự đáp ứng tốt, chỉ phục vụ mục đích mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở và cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng là chủ yếu, trong khi các nhu cầu khác như mua ô tô để kinh doanh, kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu; kinh doanh tại chợ, du học... còn khá ít. Vì vậy, chi nhánh cần chú trọng mở rộng cho vay các loại hình này nhiều hơn vì không những sẽ thu hút thêm các khách hàng mới, mở rộng được thị phần mà còn tăng sức cạnh tranh của chi nhánh so với các NHTM khác trên cùng địa bàn.

Chi nhánh nên chủ động tiếp cận với những khách hàng này thông qua việc hợp tác nhiều hơn với các công ty, những người môi giới có liên quan đến nhu cầu của khách hàng. Cụ thể như hợp tác với các công ty sản xuất ô tô, xe máy, các trung tâm nhà đất, các trung tâm tư vấn du học, các công ty du lịch, các công ty xuất khẩu lao động... chắc chắn sẽ thu hút khách hàng đến với ngân hàng nhanh chóng và hiệu quả hơn.

Chi nhánh cũng nên có những buổi hội thảo để giới thiệu các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân đến các tầng lớp dân cư trong xã hội, để họ có thể hiểu và nhận biết được những lợi ích khi vay vốn tại ngân hàng. Tuy nhiên, để tiến hành được hoạt động này thì chi phí bỏ ra là không nhỏ nhưng kết quả thu được lại khá lớn, không chỉ là lợi nhuận mà hình ảnh của ngân hàng cũng ngày càng được khách hàng biết đến nhiều hơn.

3.3.7. Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ

Một trong những nhân tố quan trọng quyết định đến thành công của một ngân hàng là chất lượng nguồn nhân lực hay nói cách khác là chất lượng đội ngũ cán bộ. Đẩy mạnh công tác nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ được xem là chiến lược chủ yếu trong phát triển hoạt động kinh doanh của VietinBank nói chung và chi nhánh Đồng Đa nói riêng. Đi đôi với công tác đào tạo nguồn nhân lực là việc nâng cao đổi mới công nghệ vì thế ngân hàng cần phải đào tạo đội ngũ cán bộ có khả năng làm chủ công nghệ. Hơn nữa, để đáp ứng được nhu cầu, đòi hỏi ngày càng khó tính của thị trường trước xu thế hội nhập như hiện nay thì ngân hàng cần phải lên kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nguồn nhân lực. Trong đó hoạt động cho vay thường là hoạt động đem lại thu nhập chính cho ngân hàng nên ngân hàng cần quan tâm sâu sát tới hoạt động này. Cán bộ tín dụng thường xuyên phải đảm đương nhiệm vụ khó khăn hơn những cán bộ của các bộ phận khác trong ngân hàng. Hơn nữa, đây lại là bộ phận có độ rủi ro cao nhất nên đòi hỏi các cán bộ tín dụng phải có năng lực và phẩm chất tốt trong công việc.

Để giải quyết tốt công tác chuyên môn nghiệp vụ, những cán bộ tín dụng phải am hiểu về nghiệp vụ chính của mình là cho vay đồng thời phải có những kiến thức nhất định về các nghiệp vụ liên quan như thế, ngân quỹ, kế toán... Ngoài ra, cán bộ cần am hiểu pháp luật như Luật dân sự, Luật hôn nhân và gia đình, Luật đất đai, Luật chuyên ngành, Luật lao động... để đảm bảo an toàn trong công tác cho vay và có khả năng đánh giá, dự đoán sự phát triển cũng như triển vọng của các vấn đề kinh tế.

Khả năng giao tiếp và ứng xử trong các quan hệ xã hội cũng rất quan trọng đối với mỗi cán bộ tín dụng, đồng thời có ảnh hưởng đến việc thu hút khách hàng vay vốn. Cán bộ tín dụng cũng cần có ý thức tự học, tự nghiên cứu và làm việc độc lập. Ngân hàng cũng nên thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, các lớp đào tạo, đào tạo lại thông qua các hội nghị chuyên đề, các lớp tập huấn trong nước, các khóa học ngắn hạn, dài hạn ở nước ngoài.

Ngân hàng cũng nên thường xuyên tổ chức kiểm tra, sát hạch, đánh giá trình độ của các cán bộ tín dụng để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ nhằm hỗ trợ, nâng cao chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Đặc biệt, đối với cán bộ tín dụng trẻ nên có những buổi trao đổi kinh nghiệm về công tác cho vay cũng như những kiến thức mới trong nghiệp vụ như khả năng đánh giá, thẩm định khách hàng nhằm nâng cao kinh nghiệm thực tế cho cán bộ.

3.3.8. Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật công nghệ và các trang thiết bị

Cơ sở vật chất kỹ thuật là một trong những hình ảnh đầu tiên về ngân hàng khi khách hàng đến giao dịch. Do kinh doanh trong lĩnh vực đặc biệt, nhu cầu về thông tin và xử lý thông tin một cách chính xác là điều vô cùng quan trọng. Do đó, chi nhánh cần phải chú trọng trong việc áp dụng công nghệ ngân hàng một cách khoa học, hiệu quả và thích hợp từ đó phục vụ tốt hơn cho hoạt động kinh doanh trong đó có công tác cho vay khách hàng cá nhân của mình.

Về tâm lý, khách hàng mong muốn tiến hành giao dịch vay vốn với những ngân hàng có trụ sở kiên cố, bề thế, các trang thiết bị hiện đại. Những hình ảnh trên sẽ tạo cho khách hàng tin tưởng vào sự an toàn, thoải mái, thuận tiện khi giao dịch. Chính vì vậy, VietinBank Đống Đa cần nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật, các trang thiết bị hiện đại hơn, đồng bộ hơn nữa để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Đồng thời, nó cũng thu hút khách hàng đến với chi nhánh ngày một đông hơn cả về số lượng cũng như chất lượng khách hàng. Sự kết hợp giữa công nghệ và các trang thiết bị hiện đại tạo lợi thế giúp cho chi nhánh đứng vững trên thị trường, thu hút khách hàng cá nhân ngày càng đông hơn, giúp chi nhánh tăng lợi nhuận và tăng tính cạnh tranh với các chi nhánh NHTM khác.

3.3.9. *Đẩy mạnh hoạt động Marketing*

Hiện nay, nhu cầu vay tiêu dùng, vay sản xuất kinh doanh hộ gia đình rất lớn nhưng số lượng khách hàng đến với chi nhánh không nhiều. Nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng cá nhân chưa có những thông tin đầy đủ về hoạt động cho vay tại chi nhánh hoặc nếu biết được các thông tin này thì họ cũng chưa có được những nhận thức đầy đủ về những lợi ích mà sản phẩm đó đem lại. Vì vậy, để đẩy mạnh cho vay khách hàng cá nhân, VietinBank cũng như chi nhánh Đồng Đa cần phải khai thác triệt để các kênh thông tin nhằm giới thiệu sản phẩm cho vay đến người dân. Các kênh thông tin đều có những ưu, nhược điểm riêng. Để phát huy tối đa những ưu điểm và khắc phục những nhược điểm của từng kênh thông tin thì ngân hàng nên đẩy mạnh chiến lược xúc tiến quảng cáo hỗn hợp, bao gồm các hình thức như đăng tải quảng cáo trên các kênh thông tin đại chúng, áp-phích tại các phòng giao dịch, tuyên truyền hoạt động cho vay cá nhân tới mọi tầng lớp dân cư, các chương trình khuyến mãi, Marketing trực tiếp và các hoạt động tài trợ khác. Việc tạo ra các sản phẩm cho vay cá nhân phù hợp với nhu cầu của khách hàng đã khó, nhưng làm thế nào để khách hàng biết và sử dụng sản phẩm lại càng khó hơn. Do đó, đẩy mạnh chiến lược Marketing sẽ giúp cho người dân nắm bắt được các thông tin về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng, đồng thời hiểu và tin tưởng khi sử dụng các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

3.4. Một số kiến nghị

3.4.1. *Kiến nghị đối với Chính phủ và các Bộ, Ngành liên quan*

Chính phủ cần đầu tư phát triển công nghiệp sản xuất hàng tiêu dùng, phục vụ đời sống người dân. Từ đó sẽ góp phần đáng kể vào việc gia tăng mức cung về hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng nhằm đáp ứng được nhu cầu của người dân ngày một tốt hơn.

Chính phủ cần nghiên cứu để đưa ra các luật định và nghị định có liên quan về chính sách tài chính đối với nhà đất, phù hợp với điều kiện thực tế hiện nay và có giải pháp để hâm nóng thị trường bất động sản trong thời gian tới.

Bộ tư pháp nên hoàn thiện nhanh chóng và ban hành giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở các khu đô thị mới. Đối với cá nhân, hộ gia đình, tổ chức mua căn hộ, nhà tại các khu đô thị mới, không yêu cầu xuất trình giấy chứng nhận quyền sở hữu đất, giấy phép xây dựng, dự án đầu tư được duyệt, thay vào đó là hợp đồng mua bán căn hộ/nhà (gắn liền với quyền sử dụng đất)... giữa bên mua và bên bán. Mở các văn phòng đăng ký giao dịch bảo đảm, thêm các văn phòng công chứng, để tạo điều kiện cho người dân làm các thủ tục hành chính liên quan đến bất động sản và vay vốn nhanh chóng, thuận tiện hơn.

Hoạt động của hệ thống ngân hàng liên quan hầu hết tới các lĩnh vực trong nền kinh tế. Chính vì vậy việc tạo môi trường pháp lý thuận lợi cho ngân hàng không chỉ là việc ban hành sửa đổi các quy định trong hoạt động tín dụng mà là toàn bộ hệ thống pháp luật kinh tế nói chung. Vấn đề này đòi hỏi Nhà nước sớm giải quyết thông qua việc ban hành sửa đổi các văn bản pháp luật như về tài sản thế chấp, về hợp đồng kinh doanh, về quyền sử dụng tài sản... Sự đồng bộ, phù hợp của hệ thống pháp luật một mặt tạo ra hành lang pháp lý cho các ngân hàng, doanh nghiệp, cá nhân hoạt động, mặt khác đảm bảo an toàn hiệu quả cho hoạt động tín dụng của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nói riêng.

3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Hoàn chỉnh hệ thống các văn bản pháp quy tạo nền tảng cơ sở cần thiết cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phát triển. Trong thời gian tới, NHNN nên ban hành các văn bản hỗ trợ, khuyến khích loại hình cho vay này, đồng thời bảo vệ quyền lợi của các NHTM trong hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân.

NHNN cũng nên hỗ trợ cho các NHTM trong việc tổ chức những khóa học, hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về hoạt động ngân hàng nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng, đồng loạt hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

Tăng cường công tác thanh tra hoạt động tín dụng của các NHTM, thường xuyên giám sát hoạt động của các NHTM để sớm phát hiện và ngăn chặn kịp thời những sai phạm, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. Mặt khác tiếp tục đào tạo lại và tăng cường đội ngũ thanh tra một cách sâu sắc và toàn diện hơn nữa. Thông qua kiểm tra, giám sát nhằm tăng cường tính công khai, minh bạch trong hoạt động ngân hàng để củng cố lòng tin của nhân dân vào hệ thống ngân hàng Việt Nam.

Ngoài ra, NHNN cần phát triển hơn nữa hệ thống quản lý thông tin để các NHTM có cơ sở tra cứu khi cần thiết, cụ thể:

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

- Phát triển hơn nữa các Trung tâm Thông tin Tín dụng cá nhân: Việc nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân không chỉ có tác động tích cực tới hoạt động kinh doanh của các NHTM mà còn tác động tích cực tới sự phát triển kinh tế của đất nước. Tuy nhiên, để đảm bảo mở rộng và phát triển sự bền vững của loại hình cho vay khách hàng cá nhân cần phải có thông tin cụ thể và chính xác hơn nữa về đối tượng khách hàng này. NHNN cần tạo điều kiện cho sự ra đời và phát triển của các Trung tâm Thông tin Tín dụng cá nhân chuyên phục vụ cho mục đích cung cấp thông tin về khách hàng cá nhân cho các NHTM.

3.4.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam

VietinBank nên có những chính sách hỗ trợ cho các chi nhánh trong việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân sao cho mang tính đồng bộ, thống nhất trong toàn hệ thống cũng như linh hoạt với tình hình thực tế của từng chi nhánh về điều kiện cho vay, quy trình cho vay...

Ngoài ra, ngân hàng cũng nên tiến hành tổ chức, theo dõi, đánh giá phân tích định kỳ các món vay cũng như tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các chi nhánh theo sản phẩm vay, theo kỳ hạn vay, theo thời gian nhất định để có thể phân loại và đưa ra kế hoạch phát triển cho từng loại sản phẩm trong toàn hệ thống VietinBank.

Trước xu thế cạnh tranh gay gắt của các NHTM, VietinBank cần phải có một số giải pháp mang tính thực tế để nâng cao tính cạnh tranh của các sản phẩm dịch vụ nói chung và các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Mặc dù, VietinBank đã có quy định về cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức trả góp nhưng hầu như không còn khả thi trong thời điểm hiện nay. Hơn nữa, ngân hàng vẫn chưa có hướng cụ thể trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đối với các đối tượng khách hàng khác nhau nên nhiều chi nhánh còn gặp phải một số khó khăn như việc hợp tác với các nhà cung cấp, phân đoạn thị trường khách hàng cá nhân, không có tính tích hợp các sản phẩm, không bán kèm, bán chéo sản phẩm... do đó gây ra trở ngại cho các chi nhánh trong quá trình thực hiện.

VietinBank cũng nên tổ chức các lớp tập huấn quy trình thực hiện các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân mới cũng như kinh nghiệm trong quá trình thực hiện và những phương án giải quyết khi có tranh chấp hoặc rủi ro xảy ra, các biện pháp phòng tránh rủi ro, các lớp bồi dưỡng pháp luật nhằm nâng cao hiểu biết, kinh nghiệm cho các cán bộ tín dụng. Ngoài ra, ngân hàng cũng nên tăng cường các hoạt động kiểm tra, kiểm soát nội bộ nhằm chấn chỉnh kịp thời các sai sót trong hoạt động cho vay nhằm phòng ngừa rủi ro, lành mạnh hóa hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các chi nhánh ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Mặc dù, chi nhánh Đồng Đa là một trong những chi nhánh đi đầu của VietinBank nhưng vẫn không thể tránh khỏi những khó khăn và trở ngại trong hoạt động kinh doanh nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Chương 3 của khóa luận nêu ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh Đồng Đa, đồng thời cũng đưa ra các kiến nghị đối với Nhà nước, Chính phủ, đối với NHNN và đối với VietinBank. Tuy nhiên, các giải pháp nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân nêu trên có thể chưa đầy đủ song hy vọng rằng đó là những đóng góp tích cực vào việc nâng cao chất lượng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, góp phần vào tăng trưởng lợi nhuận cho chi nhánh, đồng thời tăng cường sức mạnh cạnh tranh trên địa bàn, hướng tới kinh doanh hiệu quả và đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng.

KẾT LUẬN

Việt Nam từ một nước nông nghiệp lạc hậu chuyển sang nền kinh tế thị trường theo hướng công nghiệp hóa - hiện đại hóa. Thực hiện chính sách mở cửa, nền kinh tế Việt Nam đã chuyển đổi mạnh mẽ, đời sống của người dân ngày càng cải thiện, tiến đến cuộc sống thoải mái về vật chất lẫn tinh thần, ngoài những nhu cầu thiết yếu như ăn, mặc, ở thì nhu cầu cuộc sống cũng được nâng cao hơn như nhà cửa đầy đủ tiện nghi, phương tiện đi lại hiện đại, du lịch, du học... và muốn có thêm những khoản thu nhập mới. Do đó nhu cầu chi tiêu cũng như sản xuất kinh doanh của người dân tăng lên đáng kể. Điều này đã khiến cho thị trường cho vay khách hàng cá nhân trở thành một thị trường đầy tiềm năng đối với không chỉ các NHTM trong nước mà còn cả các NHTM nước ngoài.

Cho vay khách hàng cá nhân là hoạt động ngày càng có vai trò và ý nghĩa quan trọng trong định hướng phát triển kinh doanh của các NHTM. Hoạt động này không chỉ có ý nghĩa đối với các NHTM trong việc đa dạng hoá sản phẩm, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và gia tăng thu nhập mà còn có ý nghĩa rất lớn đối với sự phát triển của xã hội, của nền kinh tế, góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân. Trong thời gian qua, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các NHTM Việt Nam nói chung và VietinBank Đống Đa nói riêng đã có những bước phát triển vượt bậc, tuy vậy hoạt động này vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần được giải quyết, khắc phục và hoàn thiện. Do đó nghiên cứu các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Đống Đa là rất cần thiết và có ý nghĩa không chỉ trong phạm vi một chi nhánh mà còn đối với các NHTM khác.

Do còn hạn chế về kiến thức lý luận cũng như thực tiễn, đồng thời về mặt tài liệu và thời gian nghiên cứu cũng không nhiều, một số vấn đề cần đi sâu phân tích và xem xét lại cũng như những vấn đề mới chưa được đề cập đến trong khóa luận. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến và nhận xét của các thầy cô, các cán bộ nhân viên ngân hàng và những người có cùng mối quan tâm về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân để em có thể hoàn thiện đề tài một cách tốt hơn. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới cô giáo Thạc sỹ Trần Thị Thùy Linh đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo cho em trong suốt thời gian thực hiện khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, Ngày 01 tháng 08 năm 2012

Sinh viên

Lưu Thùy Linh

PHỤ LỤC

PHÂN LOẠI CHỢ, NHÓM NGÀNH KINH DOANH TẠI CHỢ VÀ DANH MỤC CÁC QUẬN NỘI THÀNH HÀ NỘI, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

I. PHÂN LOẠI CHỢ

Việc phân loại chợ được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 02/2003/NĐ-CP ngày 14/01/2003 của Chính phủ về phát triển và quản lý chợ, theo đó:

1. Chợ loại 1

- Là chợ được UBND tỉnh ra quyết định thành lập và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức của Ban quản lý chợ.
- Là chợ có trên 400 điểm kinh doanh, được đầu tư xây dựng kiên cố, hiện đại theo quy hoạch.
- Được đặt ở các vị trí trung tâm kinh tế thương mại quan trọng của tỉnh, thành phố hoặc là chợ đầu mối của ngành hàng, của khu vực kinh tế và được tổ chức họp thường xuyên
- Có mặt bằng phạm vi chợ phù hợp với quy mô hoạt động của chợ và tổ chức đầy đủ các dịch vụ tại chợ: trông giữ xe, bốc xếp hàng hóa, kho bảo quản hàng hóa, dịch vụ đo lường, dịch vụ kiểm tra chất lượng hàng hóa, vệ sinh an toàn thực phẩm và các dịch vụ khác.

2. Chợ loại 2

- Là chợ được UBND Quận/Huyện ra quyết định thành lập và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức của Ban quản lý chợ.
- Là chợ có trên 200 điểm kinh doanh, được đầu tư xây dựng kiên cố hoặc bán kiên cố theo kế hoạch.
- Được đặt ở trung tâm giao lưu kinh tế của khu vực và được tổ chức họp thường xuyên hay không thường xuyên.
- Có mặt bằng phạm vi chợ phù hợp với quy mô hoạt động chợ và tổ chức các dịch vụ tối thiểu tại chợ: trông giữ xe, bốc xếp hàng hóa, kho bảo quản hàng hóa, dịch vụ đo lường.

II. PHÂN LOẠI NHÓM NGÀNH HÀNG KINH DOANH TẠI CHỢ

Việc phân loại nhóm ngành hàng kinh doanh tại chợ được thực hiện theo quy định của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam trong từng thời kỳ, theo đó chợ loại 1 và chợ loại 2 có nhóm ngành sau:

Ngành hàng nhóm 1	Ngành hàng nhóm 2	Ngành hàng nhóm 3
<ul style="list-style-type: none"> - Vải, quần áo. - Giày, guốc, dép. - Vàng, bạc, đá quý. - Hóa mỹ phẩm. - Bánh kẹo, mứt, bia, rượu, nước ngọt, thuốc lá. - Kim khí điện máy, điện tử, điện lạnh, điện dân dụng, máy móc thiết bị, phụ tùng thay thế. - Đồng hồ, kính. - Nhôm, nhựa gia dụng. - Vali, cặp, ví, túi sách. - Chăn, đệm, ga, gối, chiếu. - Bao bì 	<ul style="list-style-type: none"> - Nhang, đèn. - Trái cây, rau củ quả. - Thịt, hải sản tươi sống - Nông sản. - Hàng khô. - Phụ kiện may. - Sành sứ. - Mỹ nghệ. 	<p>Các ngành hàng kinh doanh hợp pháp còn lại, không nằm trong danh mục ngành hàng nhóm 1 và nhóm 2.</p>

III. DANH MỤC CÁC QUẬN NỘI THÀNH HÀ NỘI VÀ TP HỒ CHÍ MINH

1. Các Quận nội thành Hà Nội

Quận Ba Đình, Hoàn Kiếm, Đống Đa, Hai Bà Trưng, Cầu Giấy, Thanh Xuân, Hoàng Mai, Long Biên, Tây Hồ, Hà Đông.

2. Các Quận nội thành Thành phố Hồ Chí Minh

Quận 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12, Bình Tân, Bình Thạnh, Gò Vấp, Phú Nhuận, Tân Bình, Tân Phú, Thủ Đức.

Lưu ý: Trong quá trình thực hiện, nếu 2 thành phố trên có bổ sung, thay đổi danh mục các quận nội thành, chi nhánh NHCT đóng trên địa bàn thành phố đó báo cáo kịp thời về Trụ sở chính để bổ sung danh mục.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS. Mai Văn Bạ (2009), *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, NXB Tài Chính, Hà Nội, tr.40-73.
2. TS. Nguyễn Minh Kiều (2008), *Nghệp vụ ngân hàng*, NXB Thống Kê, Hà Nội, tr.54-71.
3. PGS.TS. Nguyễn Văn Tiến (2009), *Giáo trình ngân hàng thương mại*, NXB Thống Kê, Hà Nội, tr.343-440.
4. Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2009, 2010, 2011 của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đồng Đa.
5. Báo cáo thường niên các năm 2009, 2010, 2011 của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam.
6. Website của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam: www.vietinbank.vn
7. Website của Ngân hàng Nhà nước: www.sbv.gov.vn
8. Website tin tức kinh doanh và tài chính: www.vneconomy.vn
9. Các website khác: www.kienthuckinhte.com, www.dantri.com.vn,...