

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

TRƯỜNG THANH HIỀN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM
THỊNH VƯỢNG - CN BÌNH ĐỊNH**

Chuyên ngành: Tài chính và Ngân hàng

Mã số: 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng, Năm 2012

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS.NGUYỄN THỊ NHƯ LIÊM

Phản biện 1: PGS.TS.LÂM CHÍ DŨNG

Phản biện 2: PGS.TS. ĐỖ NGỌC MỸ

Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại Học Đà Nẵng vào ngày 26 tháng 01 năm 2013.

** Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

- Trung tâm Thông tin-Học liệu, Đại Học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh Tế, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Kinh doanh có hiệu quả và từng bước phát triển ngành ngân hàng là mục tiêu của mỗi ngân hàng trong hoạt động kinh doanh của mình. Trong đó, tín dụng là hoạt động cơ bản của các NHTM. Tuy nhiên, từ xưa tới nay, các ngân hàng mới chỉ quan tâm đến cho vay các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh hàng hóa mà chưa thực sự chú ý tới nhu cầu vay tiêu dùng của người dân. Nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống là vô hạn tuy nhiên, để nhu cầu được đáp ứng đúng lúc, đúng thời điểm không phải lúc nào cũng dễ dàng thực hiện được bởi nó còn phụ thuộc vào một nhân tố rất quan trọng, đó là khả năng thanh toán. Và tất yếu các NHTM nhanh chóng nắm bắt được nhu cầu đó và đã phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng nhằm tạo điều kiện cho khách hàng của mình thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

Xuất phát từ thực tế nêu trên, tôi đã chọn đề tài ***“Phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam thịnh vượng - CN Bình Định”*** làm đề tài nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Nghiên cứu lý luận cơ bản phát triển cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.

- Đề tài đánh giá thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định từ đó đề xuất một số giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng - Chi nhánh Bình Định trong những năm tiếp theo.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng - Chi nhánh Bình Định.

- Phạm vi nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng, thực trạng cho vay tiêu dùng trong giai đoạn từ 2009-2011.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập thông tin - số liệu và phương pháp xử lý thông tin số liệu

5. Bố cục Luận văn

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn gồm 3 chương được trình bày như sau

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP VPBank - Chi nhánh Bình Định.

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP VPBank - Chi nhánh Bình Định.

6. Tổng quan tài liệu

Hoạt động cho vay tiêu dùng đã được nhiều tác giả nghiên cứu và xuất bản nhiều giáo trình, nội dung những giáo trình này mang tính chất cơ sở lý luận về tài chính ngân hàng nói chung và lĩnh vực cho vay tiêu dùng nói riêng.

“Phát triển cho vay tiêu dùng” là một đề tài không mới nhưng được nhiều sự quan tâm và được nhiều tác giả nghiên cứu ở nhiều góc độ khác nhau như các đề tài “*Giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn thành phố Đà Nẵng*” của tác giả Đỗ Thị Thùy Trang - Đại học Đà Nẵng, Luận văn đã phân tích được các chỉ tiêu đánh giá phát triển cho vay tiêu dùng, từ đó đánh giá, phân tích thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại Agribank Đà Nẵng và đưa ra các giải pháp cụ thể đó là: Hoàn thiện chính sách khách hàng, thị trường, đa dạng hóa sản phẩm, tăng cường quảng cáo tiếp thị. Hay tương tự như đề tài “*Phát*

triển cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Quảng Nam” của tác giả Phạm Doãn Quốc - Đại học Đà Nẵng, tác giả cũng đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản về cho vay tiêu dùng và phát triển cho vay tiêu dùng; phân tích thực trạng, đánh giá kết quả và những hạn chế, đối với hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Quảng Nam từ đó, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển cho vay tiêu dùng tại đơn vị. Hay luận văn “*Giải pháp phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt nam chi nhánh 6*” của tác giả Triều Mạnh Đức - Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh; Trong luận văn của mình tác giả vẫn chưa đi sâu phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động tín dụng bán lẻ mà chỉ đánh giá thực trạng chung của hoạt động tín dụng bán lẻ.

Các luận văn trên đều đưa người đọc có cái nhìn tổng quan về cho vay tiêu dùng và phát triển cho vay tiêu dùng, và cũng là một mục tiêu, chiến lược phát triển quan trọng của tất cả các ngân hàng trong giai đoạn đi theo định hướng ngân hàng bán lẻ trong giai đoạn hiện nay. Từ đó, mỗi tác giả đều đưa ra các giải pháp khác nhau nhưng nhìn chung đều nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Tất cả các nội dung trên phần nào giúp tôi có thêm định hướng cho luận văn của mình.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. KHÁI QUÁT DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM

1.1.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là hình thức cho vay trong đó ngân hàng thỏa thuận để khách hàng là cá nhân và hộ gia đình sử dụng một khoản tiền với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi theo một cách thức nhất định trong một thời gian xác định, để sử dụng vào các nhu cầu phục vụ đời sống như mua nhà ở, sửa chữa nhà ở, mua sắm phương tiện đi lại, đồ dùng gia đình, chi phí chữa bệnh, giáo dục và du lịch,...

1.1.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng của NHTM

- a. Giá trị mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn*
- b. Các khoản cho vay tiêu dùng có chi phí khá lớn*
- c. Các khoản cho vay tiêu dùng thường có độ rủi ro cao*
- d. Các khoản cho vay tiêu dùng có lãi suất cao và cứng nhắc*
- e. Cho vay tiêu dùng là một trong những khoản mục có khả năng sinh lời cao*

1.1.3. Vai trò của cho vay tiêu dùng

a. Vai trò đối với người tiêu dùng

Nhờ vào dịch vụ cho vay tiêu dùng mà khách hàng cá nhân có thể nâng cao chất lượng cuộc sống, sẵn sàng cho mọi nhu cầu chi tiêu bất chợt, thỏa mãn các nhu cầu mua sắm khi chưa có đủ nguồn tài chính, thậm chí đáp ứng kịp thời nhu cầu chi tiêu cấp bách như khám chữa bệnh.

b. Vai trò đối với người sản xuất

Việc khuyến khích người dân mua sắm sẽ giúp cho nhà sản xuất tiêu thụ sản phẩm được thuận lợi hơn, quay vòng vốn nhanh, mở rộng sản xuất và lợi nhuận cũng sẽ tăng lên do vậy nó thúc đẩy sản xuất phát triển.

c. Vai trò đối với NHTM

Hoạt động cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Bên cạnh đó, với xu hướng tiến đến mục tiêu ngân hàng bán lẻ hiện nay thì hoạt động này góp phần giúp cho ngân hàng thu hút thêm được một lượng lớn khách hàng sử dụng thêm nhiều dịch vụ khác của ngân hàng.

d. Vai trò đối với nền kinh tế

Từ vai trò của cho vay tiêu dùng đối với người dân, nhà sản xuất ta có thể thấy được vai trò đối với nền kinh tế. Dịch vụ cho vay tiêu dùng sẽ góp phần làm ổn định thị trường giá cả trong nước, một xã hội phát triển mạnh, đời sống ổn định, ... đó là tiền đề quan trọng để ổn định trật tự xã hội, thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

1.1.4. Phân loại cho vay tiêu dùng

a. Phân loại theo mục đích vay

- Cho vay tiêu dùng cư trú (Residential Mortgage Loan)
- Cho vay tiêu dùng phi cư trú (Nonresidential Loan)

b. Phân loại theo phương thức hoàn trả

- Cho vay tiêu dùng trả góp
- Cho vay tiêu dùng phi trả góp
- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn

c. Căn cứ vào nguồn gốc khoản nợ

- Cho vay tiêu dùng gián tiếp (Indirect Consumer Loan)
- Cho vay tiêu dùng trực tiếp (Direct Consumer Loan)

1.2. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM

1.2.1. Quan niệm phát triển cho vay tiêu dùng

Phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng là sự tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ, hợp lý hóa cơ cấu dịch vụ, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ đảm bảo tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trên cơ sở kiểm soát rủi ro và gia tăng hiệu quả kinh doanh phù hợp với mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ. Kết quả của sự phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng này là mang lại hiệu quả cho ngân hàng cả về doanh thu và vị thế của ngân hàng trên thị trường NHTM.

1.2.2. Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng

a. Sự tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ và thu nhập cho vay tiêu dùng

- *Tăng số lượng khách hàng vay tiêu dùng*: đó là tổng số khách hàng vay vốn tiêu dùng tại một thời kỳ nhất định, một thời điểm nào đó và những khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng mà ngân hàng đang hướng tới và chăm sóc.

- *Tăng dư nợ cho vay tiêu dùng*: Dư nợ tín dụng phản ánh số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng tại một thời điểm nhất định. Dư nợ tín dụng cho vay tiêu dùng tăng chứng tỏ quy mô cho vay tiêu dùng phát triển, khả năng cho vay tiêu dùng của ngân hàng tăng.

- Tăng trưởng thu nhập cho vay tiêu dùng:

Tăng thu nhập cho vay là kết quả đánh giá sự phát triển về mặt lượng của quá trình phát triển cho vay tiêu dùng.

b. Đa dạng hóa dịch vụ cho vay tiêu dùng

Để đánh giá sự đa dạng hóa trong cơ cấu cho vay tiêu dùng chúng ta cần xem xét các tiêu chí sau:

- Mở rộng danh mục các sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng
- Kết cấu dư nợ theo hướng hợp lý

c. Sự hoàn thiện chất lượng dịch vụ

Hoàn thiện chất lượng dịch vụ về các mặt thời gian nhanh chóng, thủ tục đơn giản thuận tiện và nâng cao sự hài lòng khách hàng trong dịch vụ cho vay tiêu dùng. Có thể đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua các bảng câu hỏi điều tra.

d. Kiểm soát rủi ro trong dịch vụ cho vay tiêu dùng

Mỗi hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng đều tiềm ẩn những nguy cơ rủi ro, việc kiểm soát rủi ro sẽ góp phần nâng cao hiệu quả của việc phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng, đảm bảo cho ngân hàng hoạt động an toàn, hiệu quả.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng phát triển cho vay tiêu dùng

a. Các nhân tố bên ngoài

- Môi trường kinh tế xã hội
- Môi trường pháp lý và chính sách kinh tế của Nhà nước
- Nhân tố về bản thân khách hàng
- Đối thủ cạnh tranh

b. Các nhân tố bên trong

- Chính sách tín dụng của ngân hàng
- Năng lực tài chính của ngân hàng
- Chính sách Marketing của ngân hàng
- Trình độ nghiệp vụ và đạo đức nghề nghiệp của các cán bộ tín dụng
- Trình độ khoa học công nghệ và khả năng quản lý của ngân hàng

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong xu hướng kinh tế hội nhập với thế giới, nền kinh tế Việt Nam đã không ngừng tăng trưởng mạnh, mức sống người dân được nâng cao, nhu cầu tiêu dùng trở nên đa dạng và phong phú. Do vậy thị trường cho vay tiêu dùng là một thị trường đầy tiềm năng mà các ngân hàng thương mại phải tập trung mở rộng.

Chương 1 đã trình bày những cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại như: khái niệm cho vay tiêu dùng, đặc điểm, vai trò và phân loại cho vay tiêu dùng. Ngoài ra, chương 1 còn đưa ra quan niệm phát triển cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng và các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển cho vay tiêu dùng.

Có thể nói chương 1 đã khái quát về dịch vụ cho vay tiêu dùng và phát triển cho vay tiêu dùng, là cơ sở cho việc đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ này tại Ngân hàng TMCP VPBank - CN Bình Định.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VPBANK - CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH

2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VPBANK) - CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH

2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Bình Định đi vào hoạt động ngày 12/01/2008 căn cứ văn bản số 1877/QĐ-NHNN ngày 10/08/2007 của NHNN Việt Nam. Chi nhánh là đơn vị cấp 1 trực thuộc Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank), có con dấu riêng, thực hiện chức năng, nhiệm vụ theo quy định của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng và Ngân hàng Nhà nước.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của NH TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - chi nhánh Bình Định

a. Cơ cấu tổ chức

b. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban tại chi nhánh

Mỗi một phòng ban có trách nhiệm và hoạt động riêng nhưng vẫn tạo ra sự liên kết, đồng thời không thể tách rời hệ thống bộ máy của Ngân hàng.

c. Các hoạt động chính của NH TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - chi nhánh Bình Định

** Hoạt động huy động vốn*

** Hoạt động tín dụng*

** Hoạt động trung gian*

2.1.3. Môi trường kinh doanh ảnh hưởng đến phát triển cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định

a. Môi trường kinh tế xã hội

Nền kinh tế ổn định, không có khủng hoảng người dân sẽ thấy yên tâm về công việc của mình và lạc quan về tương lai. Từ đó họ có xu hướng muốn thoả mãn nhu cầu tiêu dùng của mình để đạt được mức sống như mong muốn và tìm đến ngân hàng như một nguồn tài trợ hiệu quả. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái và bất ổn, dân cư có xu hướng tích lũy hơn là tiêu dùng. Điều này làm ảnh hưởng nhiều đến hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng nói chung và VPBank Bình Định nói riêng.

b. Pháp luật và chính sách Nhà nước

Mọi hoạt động trong nền kinh tế đều dưới sự điều chỉnh của các quy định pháp luật, CVTD của NHTM cũng như vậy. Bên cạnh những quy định của Ngân hàng Nhà nước, hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung và CVTD nói riêng đều liên quan đến rất nhiều quy định của các ngành, lĩnh vực khác có liên quan.

c. Khách hàng

Khách hàng là yếu tố ảnh hưởng quan trọng nhất đối với mọi tổ chức kinh doanh cũng như đối với ngân hàng. Trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng, có nhiều yếu tố thuộc về phía khách hàng ảnh hưởng đến chất lượng của một khoản CVTD như: đạo đức, năng lực pháp lý, khả năng tài chính, tài sản đảm bảo.

d. Đối thủ cạnh tranh

Trong môi trường ngân hàng luôn có sự cạnh tranh khốc liệt cả về khách hàng lẫn con người ở tất cả các dịch vụ ngân hàng nói chung và dịch vụ cho vay tiêu dùng nói riêng.

2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của VPBank Bình Định trong 3 năm

Lợi nhuận của ngân hàng gia tăng qua các năm. Năm 2009, ngân hàng mới khai trương nên còn khó khăn về thị phần khách hàng nên lợi nhuận không cao, chỉ đạt 6 triệu/năm. Nhưng đến năm

2010, lợi nhuận tăng lên vượt bậc đến 3.808 triệu đồng, năm 2011 là con số 6.014 triệu đồng, gấp 2 lần so với năm trước.

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI VPBANK - CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH

2.2.1. Khái quát chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định

Dư nợ cho vay tiêu dùng điều tăng qua các năm, nhưng tốc độ tăng chưa cao, sự phát triển cho vay theo chiều hướng thận trọng. So với huy động vốn thì chưa phát triển đúng tầm. Việc này cũng dễ thấy rằng trong giai đoạn từ năm 2009 đến năm 2011 do tình hình chung là bị ảnh hưởng từ khủng hoảng kinh tế toàn cầu nên việc phát triển dư nợ cũng bị ảnh hưởng, tốc độ tăng trưởng tín dụng khá thận trọng.

2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định

Quy trình cho vay tiêu dùng được quy định rõ tại Hội sở và tất cả các chi nhánh VPBank trên toàn quốc, thực hiện qua tám bước từ khi khách hàng biết và đến với dịch vụ ngân hàng đến khi khách hàng được giải ngân và theo dõi thu nợ, tất toán hợp đồng vay.

2.2.3. Thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại VPBank - Chi nhánh Bình Định

a. Sự tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ và thu nhập cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu này đánh giá sự phát triển của dịch vụ thông qua các chỉ tiêu về mặt lượng, đó là sự tăng trưởng lượng khách hàng vay tiêu dùng qua các năm; là sự tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng; là tốc độ mở rộng thị phần và sự tăng trưởng thu nhập cho vay tiêu dùng qua các năm.

*** Số lượng khách hàng:**

**Bảng 2.3: Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại VPBank
Bình Định qua các năm**

Đơn vị tính: khách hàng

Chỉ tiêu	2009	2010	2011	2010/2009	2011/2010
Số lượng khách hàng vay tiêu dùng	52	85	135	163%	158%

(Nguồn: báo cáo tổng kết năm của VPBank - CN Bình Định)

Lượng khách hàng vay tiêu dùng qua các năm vẫn chưa cao so với các NHTM khác trên địa bàn nhất là các ngân hàng cổ phần thương mại với lợi thế dịch vụ thanh toán lương qua tài khoản như các, điều này tạo điều kiện cho dịch vụ cho vay tiêu dùng phát triển dễ dàng, thuận lợi.

*** *Dư nợ cho vay tiêu dùng:***

Dư nợ cho vay tiêu dùng của VPBank Bình Định đã tăng lên với tốc độ khá nhanh và chất lượng tương đối ổn định nhưng vẫn là con số khá khiêm tốn nếu so với tổng dư nợ nói chung. VPBank Bình Định vẫn chưa thật sự chú trọng trong công tác cho vay tiêu dùng, vẫn còn e ngại rủi ro cao nên hạn chế cho vay tín chấp chỉ ưu tiên vay thế chấp nhưng cũng chỉ giải ngân từ 50-65% giá trị tài sản thế chấp bảo đảm.

*** *Tốc độ mở rộng thị phần dịch vụ cho vay tiêu dùng:***

Kinh tế thị trường ngày càng phát triển, thu nhập người dân tăng theo cũng như chất lượng cuộc sống ngày càng tăng kéo theo nhu cầu tiêu dùng tăng lên. Tuy nhiên, dư nợ cho vay tiêu dùng của VPBank tuy cao hơn ngân hàng Đông Á và Quốc tế nhưng chỉ chiếm tỷ lệ thấp so với tổng dư nợ, thể hiện quy mô tăng trưởng dư nợ chưa cao so với các ngân hàng thương mại trên toàn tỉnh.

*** Tăng trưởng thu nhập:**

Bảng 2.7: Thu nhập từ lãi CVTD tại VPBank Bình Định

Đơn vị tính: triệu đồng

CHỈ TIÊU	2009	2010	2011
Tổng dư nợ CVTD	10.425	15.250	21.850
TN từ lãi cho vay	12.042	21.438	31.705
TN từ lãi CVTD	1.445	1.950	2.730
Mức sinh lời CVTD	0,14	0,13	0,12

(Nguồn: báo cáo tổng kết năm của VPBank - CN Bình Định)

b. Đa dạng hóa dịch vụ cho vay tiêu dùng

Nhìn chung danh mục các sản phẩm cho vay tiêu dùng của VPBank khá hợp lý, ngân hàng đã tập trung cho vay những lĩnh vực có nhu cầu cao, đáp ứng được thị hiếu người tiêu dùng. Hiện tại, ngân hàng đã và đang phát triển nhiều sản phẩm cho vay tiêu dùng đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng cá nhân.

c. Chất lượng dịch vụ

Công tác chăm sóc khách hàng mới và khách hàng mục tiêu được ngân hàng chú trọng bằng các chính sách tặng thưởng quà nhân dịp ngày lễ, sinh nhật,... Chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng cũng được thể hiện qua kết quả khảo sát đo lường mức độ hài lòng khách hàng. Kết quả khảo sát tổng quan về dịch vụ cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định cho thấy mức độ rất hài lòng chỉ chiếm 23,5 %, mức độ hài lòng chiếm 33,3 % và mức độ bình thường chiếm đến 36,4 %, ngoài ra ở mức độ kém hài lòng là 6,8 %. Kết quả này cho thấy chất lượng dịch vụ này tuy đã có nhiều cải thiện nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu và thị hiếu của khách hàng.

d. Sự kiểm soát rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng

Rủi ro trong cho vay tại VPBank là khá thấp và tương đối an toàn, tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ cho vay nói chung và mảng tiêu dùng nói riêng luôn ở mức thấp có thể kiểm soát được. Cuối năm 2010, tỷ lệ nợ xấu chỉ là 0,16 % và 0,06 % năm 2011 trên tổng dư nợ cho vay. Riêng mảng cho vay tiêu dùng, tỷ lệ nợ xấu chiếm 0,079 % năm 2010 và năm 2011 là 0,078 %. Có thể nói, dư nợ cho vay tiêu dùng hiện tại chưa cao nên rủi ro trong cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định là khá thấp và tương đối an toàn.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI VPBANK BÌNH ĐỊNH

2.3.1. Những mặt thuận lợi và kết quả đạt được

a. Những mặt thuận lợi

- Nhân tố khách quan

Sự tăng trưởng phát triển của nền kinh tế cả nước nói chung và tỉnh Bình Định nói riêng dẫn đến chất lượng cuộc sống ngày càng được nâng lên, thu nhập của người dân ngày càng được cải thiện tạo điều kiện nâng cao mức sống người dân, kéo theo nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng cao.

- Nhân tố chủ quan

Đội ngũ nhân viên của VPBank Bình Định đều là những nhân viên có đạo đức nghề nghiệp và có tâm huyết với ngân hàng. Hoạt động với mục tiêu được hướng đến là ngân hàng bán lẻ hàng đầu, VPBank Bình Định tập trung phát triển các dịch vụ cá nhân nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng với dịch vụ chu đáo, tận tình tạo uy tín và hình ảnh tốt cho khách hàng.

b. Kết quả đạt được

- Xu hướng phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng tại ngân hàng VPBank Bình Định đang đi theo chiều hướng tốt, dư nợ tăng trưởng

qua các năm, năm sau luôn cao hơn năm trước, góp phần nâng cao lợi nhuận cho chi nhánh.

- Dịch vụ cho vay tiêu dùng góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân trong tỉnh.

2.3.2. Những mặt hạn chế và nguyên nhân

a. Hạn chế

- Lượng khách hàng đến với dịch vụ cho vay tiêu dùng còn hạn chế so với các NHTM khác trên địa bàn.

- Việc mở rộng các sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng còn hạn chế, chưa chú trọng các sản phẩm mới, tiện ích.

- Con số dư nợ cho vay tiêu dùng của VPBank Bình Định chiếm tỷ trọng quá ít trong tổng dư nợ cho vay, tốc độ tăng trưởng qua các năm tuy có tăng nhưng không cao, tốc độ tăng còn yếu so với các NHTM khác trên địa bàn.

- Mức cho vay tiêu dùng dựa trên tài sản đảm bảo còn thấp, giá trị mỗi khoản vay chỉ đạt 50% - 65% giá trị tài sản đảm bảo.

- Khâu xét duyệt hồ sơ và thẩm định tài sản đảm bảo chưa thật sự linh động vì phải phụ thuộc nhiều vào công tác kiểm soát rủi ro của ngân hàng.

- Ngân hàng vẫn chưa mạnh dạn trong việc cho vay tiêu dùng với hình thức tín chấp.

b. Nguyên nhân

- Do khách hàng cho vay tiêu dùng là những thể nhân nên việc thu thập thông tin để xác định các khoản thu trả nợ là khó, dẫn đến công tác kiểm soát rủi ro không dễ dàng.

- Hoạt động marketing về truyền thông quảng cáo, thị trường các sản phẩm tiện ích của ngân hàng còn hạn chế.

- Hoạt động trong môi trường có nhiều đối thủ cạnh tranh mạnh về cho vay tiêu dùng nên ít nhiều ảnh hưởng đến việc chiếm lĩnh thị phần cho vay tiêu dùng trên địa bàn.

- Các chính sách pháp luật của Nhà nước về cho vay tiêu dùng chưa rõ ràng, các quy định về tài sản thế chấp, về giá nhà đất, chuyển quyền sở hữu, quy định về thủ tục đăng ký còn phức tạp gây ảnh hưởng đến công tác thẩm định, xét duyệt hồ sơ vay của khách hàng.

- Với một thực tế là người dân miền Trung với tâm lý tiết kiệm, không muốn vay mượn tiêu dùng còn nặng nề nên một lượng lớn khách hàng vẫn chưa tiếp cận với dịch vụ này.

- Các chính sách về lãi suất, tiền tệ của ngân hàng nhà nước và Chính phủ gây khó khăn trong việc cho vay và đi vay của NHTM lẫn khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Với cơ sở lý luận đã trình bày ở chương 1, chương 2 đã đi sâu phân tích thực trạng phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định các năm 2009 - 2011 theo các tiêu chí đánh giá đã được nêu. Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng của VPBank Bình Định qua các năm có sự phát triển nhưng chưa mạnh, chưa có được sự đầu tư phát triển. Kết quả phân tích dựa vào các số liệu thống kê hàng năm của ngân hàng, từ đó đánh giá được thực trạng cũng như những mặt hạn chế trong phát triển cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định. Điều này đặt ra cần phải có những giải pháp thiết thực để phát triển dịch vụ này.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG

- CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH

3.1. CÁC CĂN CỨ TIỀN ĐỀ CHO SỰ PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI VPBANK BÌNH ĐỊNH

3.1.1. Định hướng phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Bình Định trong thời gian đến

Với các chỉ tiêu đánh giá có thể nói kinh tế - xã hội Bình Định trong thời gian đến có nhiều khả quan, thu nhập người dân càng cao và ổn định đồng nghĩa với việc chất lượng cuộc sống ngày càng được nâng cao kéo theo nhu cầu vay tiêu dùng sẽ ngày càng phát triển.

3.1.2. Phân tích về tiềm năng và nhu cầu của khách hàng cá nhân

Khách hàng cá nhân chính là nhân tố quan trọng trong việc phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng. Nhóm khách hàng tiềm năng mà VPBank cần hướng đến đó là hộ gia đình, kinh doanh cá thể; CBCNV VPBank; CBCNV các cơ quan, doanh nghiệp; CB lãnh đạo và điều hành các cơ quan, doanh nghiệp; Nhóm khách hàng trẻ như sinh viên, sinh viên mới tốt nghiệp.

3.1.3. Phân tích các yếu tố cạnh tranh và thị phần cho vay tiêu dùng của VPBank Bình Định trên địa bàn

Trên địa bàn tỉnh Bình Định, VP Bank là thương hiệu mới, chưa được phủ rộng, hiện tại chỉ mới phát triển một phòng giao dịch. Bên cạnh đó, tâm lý khách hàng vẫn tin tưởng các ngân hàng thương mại lớn nên khó khăn trong việc thu hút khách hàng. Quy mô cho vay tiêu dùng của ngân hàng còn thấp so với các ngân hàng khác trên địa bàn, danh mục sản phẩm và chính sách phân phối chưa đa dạng, định giá tài sản đảm bảo cho vay thấp,...

3.1.4. Định hướng chiến lược phát triển cho vay tiêu dùng của VPBank nói chung và chi nhánh Bình Định nói riêng

Thực hiện mục tiêu chung của Hội sở đó là trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam, và mục tiêu xây dựng VPBank Bình Định phát triển, tăng trưởng lành mạnh và hiệu quả, ngân hàng đã và đang có những định hướng phát triển cho vay tiêu dùng phù hợp với tình hình mới hiện nay.

3.2. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG TRONG THỜI GIAN TỚI

3.2.1. Nhóm giải pháp về Marketing và thị trường

Giải pháp này là tiền đề quan trọng trong việc phát triển cho vay tiêu dùng, nếu có hướng đi tốt sẽ giúp ngân hàng tăng số lượng khách hàng, tăng dư nợ cho vay tiêu dùng, mở rộng phát triển thị phần, và tăng trưởng thu nhập.

a. Tăng cường tiếp cận và thu hút khách hàng

- VPBank cần phải thực hiện chế độ cập nhật, lưu trữ thông tin khách hàng, thường xuyên đánh giá chất lượng tín dụng của khách hàng để chọn lọc khách hàng tốt, hạn chế phát triển khách hàng có kết quả xếp hạng tín dụng thấp (rủi ro tín dụng cao) hoặc không phù hợp định hướng chiến lược của ngân hàng.

- Phát triển đội ngũ bán hàng trực tiếp: Ngân hàng nên bố trí một bộ phận phụ trách mảng cho vay tiêu dùng và thực hiện việc hợp đồng với cộng tác viên riêng biệt cho mảng dịch vụ này, trả lương trên tỷ lệ phần trăm của hợp đồng cho vay. Biện pháp này rất hiệu quả cho công tác marketing của ngân hàng không chỉ cho mảng cho vay tiêu dùng mà còn có tác dụng trong việc xây dựng và phục vụ một mối quan hệ lâu dài và bán chéo các sản phẩm khác.

- Có chính sách liên kết với các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp trả lương qua thẻ để tạo tiền đề cho việc cho vay tiêu dùng để

dàng hơn. Hơn nữa, việc trả lương qua thẻ sẽ giúp cho công tác kiểm soát rủi ro thuận lợi và hiệu quả hơn.

b. Phát triển thương hiệu

- Đẩy mạnh hơn nữa công tác phát tờ rơi, quảng cáo rầm rộ các chương trình cho vay tiêu dùng để đến gần với người dân hơn. Hoặc gửi thư giới thiệu sản phẩm mới đến nhóm khách hàng tiềm năng để giới thiệu sản phẩm trực tiếp.

- Tổ chức các chương trình liên kết, tài trợ hoạt động cho các trường đại học, cao đẳng, cơ quan ban ngành nhằm tạo mối quan hệ và khuyến khích trưng thương hiệu.

3.2.2. Chính sách sản phẩm cho vay tiêu dùng

Hiện nay, cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng tại VPBank nhỏ, sản phẩm chưa phong phú, dư nợ chiếm tỷ lệ thấp so với tổng dư nợ nên cần phải có sự chuyển dịch về cơ cấu cho vay. Việc phát triển các sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng được thực hiện trên cơ sở đa dạng hóa danh mục sản phẩm dịch vụ tiện ích đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

- VPBank cần xây dựng các sản phẩm liên kết với đại lý để cho vay mua sắm các vật dụng thiết yếu như xe máy, vi tính, thiết bị điện tử gia dụng,...

- Ngân hàng cần đẩy mạnh việc cho vay thấu chi qua tài khoản lương cho nhóm khách hàng CBCNV cơ quan, doanh nghiệp.

- VPBank cần xây dựng các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp tập trung vào khối khách hàng có thu nhập tương đối cao và ổn định với trình độ học vấn nhất định tại các cơ quan nhà nước và các doanh nghiệp làm ăn hiệu quả.

- VPBank cần phát triển thêm nhiều sản phẩm mới nhiều tiện ích vượt trội như: Sản phẩm cho vay Hỗ trợ tài chính du học; sản phẩm cho vay du lịch, khám chữa bệnh nước ngoài. Bên cạnh đó,

Ngân hàng cũng cần liên kết cùng các nhà đầu tư bất động sản như Hoàng Anh Gia Lai, An Phú, Kim Triều, An Phú Thịnh để bán các sản phẩm cho vay mua nhà dự án của các chủ đầu tư,...

3.2.3. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng

a. Chất lượng dịch vụ

- VPBank Bình Định nên thành lập thêm một bộ phận tiếp tân kiêm tư vấn tài chính riêng biệt có chức năng tiếp khách hàng, tư vấn khách hàng về tiện ích của các sản phẩm nói chung và sản phẩm cho vay tiêu dùng nói riêng.

- Theo định kỳ 6 tháng hoặc qua 1 năm hoạt động, ngân hàng nên có một cuộc thăm dò ý kiến khách hàng để đánh giá sự hài lòng của khách hàng về hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng để từ đó kịp thời chấn chỉnh khuyết điểm, phát huy ưu điểm để nâng cao chất lượng dịch vụ của ngân hàng, tạo hình ảnh đẹp trong lòng khách hàng, để khách hàng luôn thấy mình là thượng đế và có ấn tượng tốt cho VPBank.

b. Cải thiện hệ thống quy trình, thủ tục cho vay

- Việc thực hiện quy chế quy định về cấp định giá tài sản bảo đảm và hạn mức phê duyệt tín dụng nhằm hạn chế và kiểm soát rủi ro tín dụng đồng nghĩa với việc gây bất lợi cho khách hàng về mặt thời gian và thủ tục. Vì vậy, VPBank Bình Định nên có cách thức làm việc khoa học để thực hiện các quy trình đúng quy định mà vẫn nhanh chóng, kịp thời, làm hài lòng khách hàng.

- Các bộ phận trong hệ thống phải phối hợp nhịp nhàng, thống nhất đảm bảo việc hoàn thành các thủ tục nhanh chóng cho khách hàng, từ khi khách hàng đến ngân hàng đến khi giải ngân.

c. Tăng cường công tác kiểm soát rủi ro

- Dựa vào quy định về kiểm soát rủi ro của Hội sở, VPBank Bình Định sẽ có định hướng về các đối tượng không được ưu tiên cấp tín dụng trong từng thời kỳ, từ đó ngân hàng có thể sàng lọc khách hàng, lựa chọn những đối tượng khách hàng phù hợp với sản phẩm nào nhất để ngân hàng có hướng tiếp thị.

- Phát huy công tác xếp hạng tín dụng khách hàng cá nhân ban đầu nhằm mục đích thẩm định, phân tích và định lượng rủi ro, quyết định cấp tín dụng, hạn mức tín dụng phù hợp cho từng đối tượng khách hàng cụ thể.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát vốn vay theo quy trình cụ thể và nhất quán trước, trong và sau khi giải ngân.

- Yêu cầu khách hàng mua bảo hiểm cho tài sản bảo đảm đi vay đối với các khoản vay có giá trị lớn.

- Tăng cường kiểm tra, kiểm soát nội bộ giữa cấp quản lý và nhân viên tín dụng định kỳ và đột xuất việc tuân thủ các quy chế, quy trình nghiệp vụ và thể lệ tín dụng hiện hành.

3.3. CÁC GIẢI PHÁP HỖ TRỢ VÀ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Các giải pháp hỗ trợ

a. Giải pháp về nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên và động lực hoạt động

Xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng hiệu quả đội ngũ nhân viên cả về chuyên môn lẫn nâng cao tinh thần trách nhiệm về đạo đức nghề nghiệp cũng như có chính sách khuyến khích cán bộ công nhân viên tự học tập nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn và rèn luyện bản thân để đáp ứng nhu cầu đòi hỏi ngày càng cao của ngành ngân hàng. Từ đó quy định chế độ thưởng phạt động viên nhân viên có thành tích, tâm huyết với ngân hàng. Ngoài ra, ngân hàng cần duy

trì và phát triển hơn nữa các phong trào đoàn thể tạo môi trường làm việc thoải mái, phấn chấn tinh thần làm việc của cán bộ công nhân viên.

b. Giải pháp về công nghệ thông tin

Công nghệ thông tin là yếu tố hết sức quan trọng và không thể thiếu ở bất kỳ lĩnh vực nào, đặc biệt là lĩnh vực ngân hàng. Một hệ thống ứng dụng công nghệ cần phải đáp ứng được các yêu cầu cơ bản sau về đảm bảo tiêu chuẩn hoá hệ thống thông tin, số liệu; có khả năng bảo quản, lưu trữ hồ sơ tốt; phân định rõ các chức năng, nhiệm vụ; có khả năng tích hợp nhiều ứng dụng; nhanh, chính xác, thuận tiện khi sử dụng.

3.3.2. Kiến nghị

a. Kiến nghị đối với Chính phủ

Chính phủ cần tạo môi trường kinh tế ổn định và hành lang pháp lý đầy đủ đồng bộ để hệ thống ngân hàng tài chính phát triển lành mạnh, hiệu quả và nhằm tạo cơ sở pháp lý vững chắc bảo vệ quyền lợi người đi vay và ngân hàng.

b. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước cần hoàn chỉnh và ban hành những cơ chế, quy trình và những văn bản hướng dẫn cụ thể về những mặt hoạt động của ngân hàng thương mại trên cơ sở không có sự chồng chéo, mâu thuẫn với nhau, gây khó khăn trong việc triển khai áp dụng tại các ngân hàng thương mại.

Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện hơn nữa hệ thống quản lý với kỹ thuật cao để công tác quản lý hoạt động của hệ thống các ngân hàng thương mại có hiệu quả.

Ngân hàng Nhà nước cần đổi mới cơ chế lãi suất phù hợp điều kiện thực tế, hoàn thiện hệ thống các văn bản pháp quy sẽ tạo nền tảng cơ sở cần thiết cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đi vào đề xuất một số giải pháp để góp phần phát triển cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định trong thời gian đến. Các đề xuất bao gồm 2 nhóm đó là nhóm giải pháp chính và nhóm giải pháp hỗ trợ. Tất cả các giải pháp đều hướng đến mục tiêu chung để phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng đó là: giúp tăng trưởng về quy mô cung ứng dịch vụ và tăng thu nhập; đa dạng hóa dịch vụ cho vay tiêu dùng; hoàn thiện nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường công tác kiểm soát rủi ro. Các giải pháp này góp phần nâng cao hiệu quả dịch vụ ngân hàng, góp phần vào sự phát triển bền vững của VPBank Bình Định trong giai đoạn hội nhập.

KẾT LUẬN

Phát triển cho vay tiêu dùng trở thành mục tiêu, chiến lược quan trọng đối với mỗi ngân hàng trong giai đoạn cạnh tranh khốc liệt hiện nay. Phát triển cho vay tiêu dùng là biện pháp hữu hiệu để đa dạng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, và là xu thế tất yếu do những lợi ích thiết thực mà cho vay tiêu dùng mang lại.

Ngân hàng TMCP Việt Nam thịnh vượng - chi nhánh Bình Định cũng đang trong quá trình thực hiện chiến lược này với mục tiêu tiến tới ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam. Trên cơ sở lý luận và phân tích, đánh giá thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại VPBank Bình Định, luận văn đã nêu được kết quả và những mặt hạn chế để từ đó đề xuất các giải pháp với hy vọng góp phần hoàn thiện và nhằm phát triển hơn nữa mảng cho vay tiêu dùng của VPBank Bình Định trong thời gian tới.