

**BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

-----

**TRẦN MẠNH HÙNG**

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU  
DÙNG TẠI NGÂN HÀNG PHÁT TRIỂN NHÀ  
ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG -  
CHI NHÁNH KHÁNH HOÀ**

**Chuyên ngành: Tài chính 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 Võ Thị Thúy Anh**

Phản biện 1: .....

Phản biện 2: .....

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh hợp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 23 tháng 09 năm 2012.

*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

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong điều kiện nền kinh tế nước ta ngày một phát triển, đời sống người dân đang dần được nâng cao, thị trường hàng hóa cũng ngày càng đa dạng và phong phú với nhiều mẫu mã và chủng loại khác nhau đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng. Tuy nhiên, không phải lúc nào người tiêu dùng cũng có thể chi trả cho tất cả các nhu cầu mua sắm cho mình. Nắm bắt được thực tế đó, các ngân hàng đã phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng nhằm tạo điều kiện cho khách hàng của mình thỏa mãn các nhu cầu mua sắm trước khi có khả năng thanh toán. Và chỉ trong một thời gian ngắn sau khi sản phẩm này ra đời, số lượng khách hàng tìm đến ngân hàng tăng lên, không ngừng tạo ra nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng.

Ngân hàng Phát triển Nhà ĐBSCL (MHB) tham gia vào lĩnh vực này sau nhiều ngân hàng khác nhưng cũng đã phát triển một số sản phẩm cho vay tiêu dùng như: cho vay mua và sửa chữa nhà ở, cho vay mua xe ô tô, cho vay cán bộ công nhân viên chức không có tài sản đảm bảo... Trải qua một quá trình triển khai và rút kinh nghiệm, MHB đã thu được những kết quả khả quan. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay, để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng một cách an toàn và hiệu quả nhằm hướng tới mục tiêu trở thành một trong những chi nhánh ngân hàng có uy tín trong việc cung ứng sản phẩm cho vay tiêu dùng không phải là điều đơn giản. Phát triển cho vay tiêu dùng là mục tiêu trước mắt và

lâu dài của MHB nhằm phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ cũng như giữ vững vị trí một trong những NHTM hàng đầu của Việt Nam.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc Phát triển cho vay tiêu dùng, đồng thời mong muốn tìm hiểu về thực trạng và khả năng phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng trong tương lai tại Ngân hàng Phát triển Nhà ĐBSCL – Chi nhánh Khánh Hòa, nên tôi đã lựa chọn: *“Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Phát triển Nhà ĐBSCL – Chi nhánh Khánh Hòa”* làm đề tài nghiên cứu cho luận văn cao học của mình từ đó đưa ra các kiến nghị và đề xuất để phát triển hoạt động này.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Luận văn hướng vào 3 mục tiêu sau:

+ Hệ thống hóa cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng và phát triển cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

+ Đánh giá thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Phát triển Nhà ĐBSCL – Chi nhánh Khánh Hòa

+ Đề xuất giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Phát triển Nhà ĐBSCL – Chi nhánh Khánh Hòa.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

Căn cứ vào ba mục tiêu trên, đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn tập trung vào hoạt động cho vay tiêu dùng ở MHB Khánh Hòa trong 3 năm 2009, 2010 và 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 làm việc trực tiếp tại chi nhánh, phỏng vấn các cán bộ công nhân viên của 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 phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng ở MHB Chi nhánh Khánh Hòa.

## **5. Kết cấu của đề tài**

Ngoài phần Lời mở đầu, Kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, đề tài được kết cấu thành 3 chương:

**CHƯƠNG I: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI MHB CHI NHÁNH KHÁNH HÒA**

**CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI MHB CHI NHÁNH KHÁNH HÒA**

## **CHƯƠNG I: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG**

### **1.1 HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM:**

#### **1.1.1 Khái niệm về vay tiêu dùng**

Cho vay tiêu dùng được hiểu là các khoản cấp tín dụng nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm cá nhân và hộ gia đình.

#### **1.1.2 Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng**

##### *1.1.2.1 Đặc điểm về món vay:*

Đối với cho vay tiêu dùng ta có thể thấy một đặc điểm là số lượng khách hàng vay thì rất lớn nhưng giá trị mỗi khoản vay thì thường là nhỏ.

##### *1.1.2.2 Đặc điểm về lãi suất*

Lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với lãi suất các loại cho vay trong các lĩnh vực khác.

##### *1.1.2.3 Khó thu thập thông tin khách hàng và rủi ro cao*

- Quá trình thẩm định và quyết định cho vay đối với các khoản vay tiêu dùng thường gặp rất nhiều khó khăn về vấn đề thông tin khách hàng.

- Loại hình cho vay tiêu dùng luôn chứa đựng những nguy cơ rủi ro khá lớn, cao hơn loại hình cho vay tài trợ sản xuất kinh doanh.

#### **1.1.3 Phân loại cho vay tiêu dùng**

Có nhiều hình thức cho vay tiêu dùng dựa trên những tiêu thức khác nhau để phân loại. Sau đây là một số căn cứ để chúng ta có thể phân chia cho vay tiêu dùng:

### *1.1.3.1 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn của khách hàng*

- Cho vay tiêu dùng cư trú: Là các khoản cho vay nhằm tài trợ nhu cầu xây dựng, mua sắm hoặc cải tạo nhà ở của cá nhân, hộ gia đình.

- Cho vay tiêu dùng không cư trú:

### *1.1.3.2 Căn cứ vào cách thức hoàn trả*

- Cho vay tiêu dùng trả góp: Là hình thức đi vay trong đó người đi vay trả nợ (gồm số tiền cả gốc và lãi) làm nhiều lần theo những kì hạn nhất định trong thời hạn cho vay.

- Cho vay tiêu dùng phi trả góp: Theo phương thức này tiền vay được khách hàng thanh toán cho Ngân hàng chỉ một lần khi đến hạn.

- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: Là các khoản cho vay trong đó Ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hay các loại Séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai.

### *1.1.3.3 Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ*

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

- Cho vay tiêu dùng trực tiếp: là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ người vay

### *1.1.3.4 Căn cứ vào biện pháp bảo đảm tiền vay*

Căn cứ theo hình thức đảm bảo, cho vay tiêu dùng được chia thành 3 loại:

- Cho vay đảm bảo bằng lương hay thu nhập

- Cho vay cầm cố, thế chấp
- Cho vay có bảo đảm bằng tài sản hình thành từ khoản vay

### **1.1.4 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng**

- Đối với khách hàng
- Đối với doanh nghiệp
- Đối với ngân hàng
- Đối với nền kinh tế

## **1.2 PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM**

### **1.2.1. Quan điểm về phát triển cho vay tiêu dùng của NHTM**

Phát triển cho vay tiêu dùng là việc NHTM tăng quy mô cho vay tiêu dùng nhằm tăng dư nợ và tăng thu nhập cho vay tiêu dùng trên cơ sở kiểm soát rủi ro, phục vụ cho chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.

### **1.2.2. Nội dung của phát triển cho vay tiêu dùng**

Phát triển cho vay tiêu dùng là việc các NHTM thực hiện các mục tiêu sau:

- Phát triển về quy mô CVTD
- Mở rộng thị phần CVTD
- Đa dạng hóa cơ cấu các sản phẩm CVTD
- Kiểm soát rủi ro CVTD

### **1.2.3 Các tiêu chí của phát triển cho vay tiêu dùng**

#### *1.2.3.1 Phát triển về quy mô*

#### **- Tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng**

- + Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tuyệt đối



Chỉ tiêu này cho biết dư nợ năm t tăng (giảm) so với năm (t-1) về số tuyệt đối là bao nhiêu. Chỉ tiêu này tăng lên cho thấy số tiền ngân hàng cho khách hàng vay tăng lên.

+ Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng tương đối

Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng (giảm) dư nợ cho vay tiêu dùng năm t so với năm (t-1). Chỉ tiêu này tăng chứng tỏ khách hàng vay NH để tiêu dùng ngày càng nhiều.

+ Chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu này được tính bằng tỉ lệ % giữa tổng dư nợ cho vay tiêu dùng với tổng dư nợ cho vay chung của toàn ngân hàng.

**- Tăng trưởng số lượng khách hàng trong cho vay tiêu dùng**

**- Chỉ tiêu phản ánh bình quân dư nợ CVTD/khách hàng**

Chỉ tiêu này cho biết bình quân dư nợ/khách hàng năm t tăng (giảm) so với năm (t-1) về số tuyệt đối là bao nhiêu. Chỉ tiêu này được so sánh qua các năm nhằm đánh giá mức độ phát triển CVTD của 01 Ngân hàng.

**- Tăng trưởng trong thu nhập CVTD**

Thu nhập từ CVTD càng lớn cũng một phần thể hiện hoạt động CVTD của Ngân hàng đang ngày càng được phát triển.

+ Chỉ tiêu phản ánh tốc độ tăng trưởng thu nhập qua các thời kỳ

### *1.2.3.2 Mở rộng thị phần*

Chỉ tiêu này phản ánh thị phần mà NHTM chiếm lĩnh được trên thị trường so với các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn.

### 1.2.3.3 Đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm cho vay

Chỉ tiêu này phản ánh sự đa dạng về loại hình cho vay tiêu dùng mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng bao gồm: cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay CBCNV, cho vay NLD... Khi các loại hình cho vay trên được phát triển thì sẽ thỏa mãn tốt hơn nhu cầu, mong muốn của khách hàng qua đó thể hiện cho vay của ngân hàng đang có sự tăng trưởng, cách thức mà ngân hàng cung cấp dịch vụ cho vay tiêu dùng cho khách hàng cũng đa dạng hơn.

### 1.2.3.4 Kiểm soát rủi ro

- Tỷ lệ nợ xấu:

Định nghĩa nợ xấu của Việt Nam tại Quyết định 493/2005/QĐ – Ngân hàng Nhà nước ngày 22/4/2005 của Ngân hàng Nhà nước như sau: “Nợ xấu là những khoản nợ được phân loại vào nhóm 3 (dưới chuẩn), nhóm 4 (nghi ngờ) và nhóm 5 (có khả năng mất vốn)”.

- Tỷ lệ nợ có khả năng mất vốn

Nợ có khả năng mất vốn (CKNMV) trong hoạt động cho vay là các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

- Cơ cấu của nợ xấu:

Cơ cấu nợ xấu: là việc các Ngân hàng cơ cấu lại các khoản vay theo đó những khoản vay hiệu quả sẽ được cơ cấu lại.

## 1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM

### 1.3.1 Nhân tố khách quan

#### 1.3.1.1 Môi trường pháp lý

#### 1.3.1.2 Môi trường kinh tế

*1.3.1.3 Nhóm khách hàng mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng*

### **1.3.2 Nhân tố chủ quan**

*1.3.2.1 Chính sách tín dụng của NHTM*

- Công tác thẩm định
- Chính sách tín
- Nguồn vốn của Ngân hàng

*1.3.2.2 Mạng lưới hoạt động của ngân hàng*

*1.3.2.3 Chất lượng nhân sự và cơ sở vật chất:*

- Trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên ngân hàng
- Công nghệ ngân hàng:

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI MHB CHI NHÁNH KHÁNH HÒA**

### **2.1 TỔNG QUAN VỀ MHB CHI NHÁNH KHÁNH HÒA**

#### **2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của MHB Chi nhánh Khánh Hòa**

##### *2.1.1.1 Sơ lược về ngân hàng MHB*

Ngày 18 tháng 9 năm 1997, Ngân hàng phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long (MHB) được thành lập theo Quyết định số 796/TTg ngày 18/09/1997 của Thủ tướng Chính phủ, vốn điều lệ là 800 tỷ đồng dưới hình thức Ngân hàng thương mại nhà nước, được xếp hạng doanh nghiệp nhà nước hạng đặc biệt.

##### *2.1.1.2 Đối với MHB Khánh Hòa*

Được thành lập được thành lập theo Quyết định số 64/2003/QĐ-NHN-HĐQT ngày 23.7.2003 của Hội đồng Quản trị Ngân hàng PT Nhà ĐBSCL, chuyên hoạt động trên lĩnh vực kinh doanh tiền tệ, tín dụng, thanh toán & dịch vụ Ngân hàng và chính thức đi vào hoạt động từ đầu năm 2004, đến nay MHB chi nhánh Khánh Hòa đã gặt hái được những kết quả nhất định trong điều kiện hoạt động các TCTD trên địa bàn rất sôi động, cạnh tranh hết sức quyết liệt trong mọi lĩnh vực về huy động vốn, đầu tư tín dụng, thanh toán, dịch vụ và công nghệ ngân hàng.

#### **2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng MHB Chi nhánh Khánh Hòa**

*\* Chức năng và nhiệm vụ*

Ngân hàng có trách nhiệm thực hiện chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của MHB Hội Sở, cũng như các pháp lệnh, chế độ của Ngân hàng Nhà nước ban hành, cụ thể:

Ngân hàng có trách nhiệm công bố, niêm yết và thực hiện các mức lãi suất tiền gửi, cho vay, tỷ lệ hoa hồng, lệ phí trong hoạt động tiền tệ và dịch vụ ngân hàng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Ngân hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của mình, chịu trách nhiệm vật chất đối với khách hàng, giữ bí mật hoạt động của khách hàng, ngoại trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan pháp luật...

*\* Tổ chức quản lý tại MHB Khánh Hoà*

Hầu hết các nhân viên đều có trình độ và kinh nghiệm, luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Trên 70% nhân viên của MHB Khánh Hoà có trình độ từ cao đẳng và đại học trở lên với các chuyên ngành: ngân hàng, kinh tế, tài chính, kế toán, ngoại ngữ, tin học và quản trị kinh doanh.

## **2.1.3 Môi trường kinh doanh của MHB Chi nhánh Khánh Hòa**

### *2.1.3.1 Tình hình kinh tế xã hội trên địa bàn Khánh Hòa*

Tình hình kinh tế xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa trong năm 2011 như sau: giá trị công nghiệp - xây dựng tăng 15,5%, nông - lâm-thủy sản tăng 2,5% và giá trị dịch vụ tăng 14,5%. Đặc biệt, tuy chịu tác động của nhiều yếu tố khách quan bất lợi nhưng toàn tỉnh vẫn giữ vững tốc độ tăng trưởng GDP ở mức 11,5% - nếu không tính

khoản miễn giảm thuế nhập khẩu dầu theo chỉ đạo của Chính phủ, là một cố gắng rất lớn

### *2.1.3.2 Hoạt động của các NHTM trên địa bàn*

Trong năm 2011, các TCTD huy động vốn tăng 15,28%, dư nợ cho vay bình quân tăng 16,8%. Vốn tín dụng cho nhu cầu sản xuất (SX) kinh doanh được đáp ứng, góp phần tăng trưởng giá trị hàng hóa xuất khẩu trên địa bàn.

- Tổng dư nợ cho vay toàn tỉnh đạt 19.607 tỷ đồng, so với đầu năm tăng 1.092 tỷ đồng, với tỷ lệ 5,90%, so với cùng kỳ năm trước tăng 14,21%. Trong đó, cho vay bằng đồng Việt Nam 16.073 tỷ đồng, chiếm 81,97% trong tổng dư nợ, so với đầu năm giảm 237 tỷ đồng, với tỷ lệ giảm 1,45%; cho vay bằng ngoại tệ 3.534 tỷ đồng, chiếm 18,03% trong tổng dư nợ, so với đầu năm tăng 1.139 tỷ đồng, với tỷ lệ 47,57%....

### **2.1.4 Khái quát hoạt động kinh doanh của MHB Khánh Hòa trong các năm gần đây:**

#### *- Hoạt động huy động vốn:*

Hoạt động huy động vốn của MHB Khánh Hòa không ngừng tăng lên về quy mô và có sự thay đổi tích cực trong cơ cấu huy động. Trong đó, lượng vốn huy động từ dân cư tăng trưởng mạnh trong các năm.

#### *- Hoạt động sử dụng vốn*

Như các Ngân hàng thương mại khác, hoạt động tín dụng chiếm một tỷ trọng cao trong danh mục đầu tư của Ngân hàng. Năm 2011, tổng dư nợ đạt 349 tỷ đồng.

Trong điều kiện hoạt động kinh doanh Ngân hàng trong các năm qua gặp nhiều khó khăn, hoạt động của MHB Khánh Hòa đang từng bước được khắc phục. Việc chấp hành nghiêm túc quy chế hoạt động về tiền tệ, kế toán, tín dụng Ngân hàng, thực hiện chỉnh sửa các sai sót tồn tại sau thanh tra, kiểm tra đã và đang được thực hiện.

*- Kết quả kinh doanh*

Lợi nhuận của Ngân hàng tăng dần trong các năm, và đặc biệt tăng cao trong những năm gần đây. Có được kết quả như trên là thành công từ việc Ngân hàng MHB Khánh Hòa đã mạnh dạn phát triển các dịch vụ mới, đa dạng hóa các sản phẩm, nâng cao chất lượng các sản phẩm, dịch vụ.

## **2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI MHB CHI NHÁNH KHÁNH HÒA**

### **2.2.1. Quy trình cho vay tiêu dùng tại MHB Chi nhánh Khánh Hòa**

Quy trình này gồm 8 bước, chia làm 3 giai đoạn thực hiện. Cụ thể như sau:

- Giai đoạn 1: Tiếp nhận, thẩm định và xét duyệt khoản vay
- Giai đoạn 2: Thực hiện cho vay
- Giai đoạn 3: Quản lý khoản vay và thu hồi nợ

### **2.2.2 Thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại MHB Khánh Hòa**

#### **2.2.2.1 Thực trạng phát triển về quy mô CVTD**

**\* Dư nợ cho vay tiêu dùng và tăng trưởng cho vay tiêu dùng**

Dư nợ cho vay và dư nợ cho vay tiêu dùng của chi nhánh tăng đều trong những năm vừa qua. Dư nợ cho vay năm 2010 đạt 320.489 triệu đồng, tăng 2% so với năm 2009, dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 43.125 triệu đồng, tăng 33% so với năm 2009. Đến năm 2011 đạt dư nợ 349.482 triệu đồng, tăng 9% so với năm 2010, dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 51.758 triệu đồng, tăng 20% so với năm 2010. Như vậy, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng của chi nhánh không ngừng tăng lên trong suốt 03 năm qua từ năm 2009 – 2011, cùng với đó là tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ có xu hướng tăng dần trong các năm gần đây (10% -> 13% -> 15%).

**\* Số lượng khách hàng và tăng trưởng số lượng khách hàng trong CVTD**

Có thể thấy số lượng khách hàng cá nhân đến Chi nhánh ngày một tăng lên. Năm 2010 số lượng khách hàng cá nhân tăng lên 29% so với năm 2009 (tương ứng với 160 khách hàng), đến năm 2011 số lượng khách hàng cá nhân tăng 18% (tương ứng với 130 khách hàng) so với năm 2010. Điều đó chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng của Chi nhánh đang ngày càng thu hút được nhiều khách hàng.

**\* Chỉ tiêu phản ánh bình quân dư nợ CVTD/khách hàng**

Dư nợ bình quân CVTD của MHB Khánh Hòa tăng dần qua từng năm. Tuy nhiên, mức tăng trưởng cũng như tốc độ tăng trưởng là không cao. Có thể thấy những cố gắng nhất định trong hoạt động cho vay tiêu dùng của Chi nhánh nhưng kết quả là chưa cao.

**\* Tăng trưởng trong thu nhập CVTD:**



Thu cho vay và thu cho vay tiêu dùng của Chi nhánh liên tục tăng lên trong những năm vừa qua. Năm 2010, thu cho vay và thu cho vay tiêu dùng tăng lên gần 13% so với năm 2009. Tỷ trọng thu cho vay tiêu dùng luôn chiếm trên 22% trong tổng số thu cho vay của Chi nhánh, điều đó chứng tỏ đây là một khoản mục đóng góp khá lớn vào tổng thu của Chi nhánh trong thời gian qua nên việc phát triển cho vay tiêu dùng là hướng đi rất đúng đắn của Chi nhánh

#### *2.2.2.2 Thực trạng mở rộng thị phần*

Tình hình cho vay tiêu dùng ở các ngân hàng thương mại nhà nước cũng như cổ phần trong những năm vừa qua tăng trưởng mạnh, chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ CVTD trên địa bàn. Tuy chỉ chiếm thị phần tương đối nhỏ nhưng MHB Khánh Hòa cũng đã có những cố gắng nhất định trong việc phát triển CVTD trên địa bàn với dư nợ ngày càng tăng. Điều đó cho thấy rằng, chất lượng đời sống của người dân tăng cao, nhu cầu tiêu dùng của cuộc sống ngày càng đa dạng, phong phú; ngoài những nhu cầu thiết yếu (như: ăn ở, áo quần mặc, đi lại) con người còn có những nhu cầu cao hơn: học hành, du lịch, ăn ngon mặc đẹp, được người khác tôn trọng, vị trí trong xã hội,...

#### *2.2.2.3 Đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng*

Trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng của MHB Khánh Hòa, dư nợ cho vay hỗ trợ nhu cầu nhà ở luôn chiếm tỷ trọng cao nhất (chiếm từ 80% trở lên), còn sản phẩm cho vay du học hầu như không tăng trưởng (dưới 2-3%). Các sản phẩm khác như: cho vay cán bộ công nhân viên (CBCNV), vay mua ô tô, cho vay khác... thì mức độ tăng

trường vừa phải. Đây cũng là phù hợp với nhu cầu tự nhiên của xã hội cũng như định hướng phát triển CVTD của MHB.

#### *2.2.2.4 Thực trạng kiểm soát rủi ro CVTD*

Việc theo dõi tình hình nợ quá hạn, nợ xấu đã và đang được Ban lãnh đạo MHB Khánh Hòa luôn sâu sát và kiểm soát chặt chẽ.

Tỷ lệ nợ xấu CVTD trên dư nợ CVTD có xu hướng giảm dần qua từng năm, năm 2009 là 0.4%, đến năm 2011 chỉ còn 0.2%. Cho thấy Chi nhánh đang ngày càng có những biện pháp, chính sách về quản lý rủi ro hiệu quả hơn.

### **2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG MHB KHÁNH HÒA**

#### **2.3.1 Kết quả đạt được của tín dụng tiêu dùng tại MHB Khánh Hòa**

- Góp phần làm tăng trưởng dư nợ cho vay
- Góp phần làm tăng lợi nhuận cho vay của Chi nhánh
- Chất lượng của các khoản vay đang ngày càng được nâng cao
- Góp phần đa dạng hoá cơ cấu các sản phẩm cho vay đồng thời khẳng định thương hiệu, hình ảnh của Chi nhánh trên địa bàn

#### *Kết luận:*

Như vậy thông qua phân tích kết quả cho vay tiêu dùng của Ngân hàng MHB Khánh Hòa trong giai đoạn 2009 - 2011 ta nhận thấy Ngân hàng triển khai phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng là một chính sách hoàn toàn hợp lý. Hoạt động này đã thu được một số thành công đáng kể như sau:

- Tốc độ tăng trưởng dư nợ, lợi nhuận từ CVTD trong tổng dư nợ cao và ổn định

- Tỷ lệ nợ xấu thấp
- Mức thu lãi trên một đồng vốn vay cao
- Số lượng khách hàng ngày càng tăng

Có được những thành tựu như trên một phần là do Ngân hàng đã có những chiến lược kinh doanh phù hợp với từng giai đoạn, biết thu hút khách hàng, các nhân viên kinh doanh đã cố gắng khắc phục những khó khăn hiện có, cùng với đó là sự ủng hộ của các đối tác, các khách hàng.

### **2.3.2 Những hạn chế cần khắc phục và nguyên nhân**

- Những hạn chế cần khắc phục

- + Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ còn nhỏ
- + Thu từ lãi của cho vay tiêu dùng còn thấp hơn các hình thức cho vay khác, chỉ chiếm một tỷ lệ vừa phải trong tổng thu lãi từ hoạt động tín dụng

+ Sản phẩm chưa đa dạng, chỉ mới triển khai các sản phẩm thông thường mà hầu hết các Ngân hàng khác đều có

- + Cơ cấu cho vay tiêu dùng chưa hợp lý
- Những nguyên nhân chủ yếu

+ Nguyên nhân chủ quan

Quy trình cho vay của Chi nhánh tuân theo quy trình chung của toàn hệ thống nên còn chưa đơn giản, khá nhiều loại giấy tờ

Nhân viên kinh doanh được phân bổ chưa đồng đều

+ Nguyên nhân khách quan

Một trong những vấn đề khó khăn mà Chi nhánh gặp phải khi cho vay tiêu dùng khách hàng khó chứng minh thu nhập và khả năng trả nợ.

Sự biến động của nền kinh tế có ảnh hưởng lớn đến hành vi tiêu dùng của người dân trong xã hội

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI MHB CHI NHÁNH KHÁNH HÒA**

#### **3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI MHB CHI NHÁNH KHÁNH HÒA**

##### **3.1.1 Định hướng chung**

+ Đảm bảo hiệu quả kinh doanh của Chi nhánh, tiếp tục đà tăng trưởng lợi nhuận.

+ Chủ động cơ cấu lại nguồn huy động và sử dụng vốn, đảm bảo cơ cấu tài sản hợp lý... chuyển dịch theo hướng tích cực, tiệm cận với chuẩn quốc tế.

+ Hoạt động quản trị điều hành chuyên nghiệp, kiểm soát được các hoạt động kinh doanh, đảm bảo thông tin minh bạch, an toàn, hiệu quả, chế độ thông tin báo cáo đảm bảo chất lượng tạo cơ sở các chỉ đạo được thông suốt kịp thời.

+ Tỷ lệ tăng trưởng năm 2012 không thấp hơn so với các chỉ tiêu bình quân của các chi nhánh tại khu vực miền Trung –Tây Nguyên.

+ Đảm bảo hiệu quả kinh doanh, đảm bảo thu nhập của cán bộ chi nhánh cao hơn năm 2011.

##### **3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của MHB Khánh Hòa**

- Tăng tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ của Chi nhánh.

- Hoàn thiện chính sách khách hàng, chính sách lãi suất và phí áp dụng cho các đối tượng khách hàng.

- Tiếp tục duy trì các mối quan hệ tín dụng với khách hàng truyền thống. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng không ngừng phát triển thêm các khối khách hàng mới.

- Đảm bảo chất lượng các khoản vay luôn ở mức cao và hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng, giúp khách hàng có thể được hưởng đầy đủ lợi ích từ các sản phẩm - dịch vụ Ngân hàng.

- Đa dạng hóa các sản phẩm trong loại hình này, nhất là các sản phẩm cho vay có độ rủi ro thấp như cho vay du học nước ngoài hoặc cho vay dưới dạng thẻ tín dụng ...

- Thực hiện nghiên cứu ngành hàng, phân loại thị trường và khách hàng để tìm hiểu nhu cầu của người tiêu dùng tạo dữ liệu thông tin ngành hàng nhằm đưa ra các sản phẩm cho vay tiêu dùng mới phù hợp với thị hiếu và yêu cầu của khách hàng và đề ra các chính sách cũng như những vấn đề cần lưu ý khi cho vay, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của họ.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm cho vay tiêu dùng đến đông đảo người dân.

- Xây dựng kế hoạch, nội dung để kiểm tra, giám sát khách hàng.

## **3.2 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN ĐỐI VỚI MHB CHI NHÁNH KHÁNH HÒA**

### **3.2.1 Xác định quan điểm kinh doanh mang tính chiến lược của MHB Khánh Hòa**

### **3.2.2 Đa dạng hoá các sản phẩm - dịch vụ, các phương thức và đối tượng của cho vay tiêu dùng**

### **3.2.3 Mở rộng chiến dịch quảng bá, tiếp thị cho vay tiêu dùng**

**3.2.4 Đơn giản hóa các thủ tục, quy trình liên quan đến cho vay tiêu dùng**

**3.2.5 Xây dựng chính sách khách hàng**

**3.2.6 Nâng cao chất lượng thu thập thông tin khách hàng**

**3.2.7 Nâng cao công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực**

### **3.3 KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI MHB HỘI SỞ**

- MHB cần có các văn bản hướng dẫn và định hướng phát triển cụ thể hơn đối với hình thức cho vay tiêu dùng trong tình hình cạnh tranh mạnh mẽ và cuộc sống ngày càng đa dạng như hiện nay như: hoàn thiện hệ thống văn bản hướng dẫn cho vay người đi lao động ở nước ngoài, cho vay mua ô tô ....

- Ngoài ra, MHB nên tạo điều kiện hỗ trợ để các Ngân hàng nói chung và Chi nhánh MHB Khánh Hòa nói riêng tổ chức đào tạo, nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh đặc biệt là nâng cao kiến thức về lý luận và nghiệp vụ cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu cho vay trong điều kiện mới.

- MHB phối hợp với MHB Khánh Hòa tổ chức thi tuyển cán bộ, kiểm tra trình độ và phân loại nhân viên kinh doanh nhằm tạo ra đội ngũ nhân viên kinh doanh có chất lượng cao, năng động sáng tạo trong cơ chế mới, được đối xử công bằng với trình độ và kiến thức tương ứng.

- MHB cần xem xét nâng mức cho vay và kéo dài thời hạn vay đối với các sản phẩm cho vay tiêu dùng cũng như cần xem xét, nâng mức cho vay đối với CBCNV tại các địa bàn là đô thị để Ngân hàng có thể chủ động hơn trong việc đáp ứng nhu cầu vay tiêu dùng của

dân cư, đồng thời cũng tạo điều kiện cho Ngân hàng phát triển quy mô cho vay.

- MHB cần rà soát để xác định đơn giản hóa các thủ tục cho vay tiêu dùng nhưng vẫn đảm bảo tính chặt chẽ và đúng pháp luật.

### **3.4 KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

- NHNN cần phát triển hơn nữa hệ thống thông tin liên ngân hàng

- NHNN cần tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm tra và giám sát các NHTM

- NHNN cần tiếp tục đổi mới cơ chế lãi suất phù hợp với mục tiêu chính sách tiền tệ, phù hợp với cung cầu tiền tệ và các điều kiện thực tế.



## KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây, phát triển cho vay tiêu dùng đang là xu thế tất yếu trong hoạt động kinh doanh của các NHTM nước ta nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu ngày càng cao của dân cư, đồng thời nó cũng là biện pháp hữu hiệu thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Trên cơ sở lý thuyết và thực trạng cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh Ngân hàng Phát triển Nhà ĐBSCL – Chi nhánh Khánh Hòa, đề tài “Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Phát triển Nhà ĐBSCL – Chi nhánh Khánh Hòa” đã tập trung giải quyết được một số vấn đề sau:

- Nêu một số cơ sở lý luận về hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng, tìm hiểu và vận dụng vào việc phân tích để làm rõ vấn đề nghiên cứu.

- Tìm hiểu hoạt động kinh doanh của chi nhánh MHB Khánh Hòa: lịch sử hình thành và phát triển, lĩnh vực hoạt động, tình hình hoạt động kinh doanh trong 3 năm nghiên cứu (2009 – 2011).

- Đi sâu phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng, phát hiện những điểm mạnh và điểm yếu của hoạt động này, trên cơ sở đó đề ra những giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, đồng thời khắc phục những mặt còn yếu kém.

- Đề xuất những giải pháp cụ thể nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, bao gồm những giải pháp về chính sách, nhân sự, phòng chống rủi ro và hoạt động marketing, dịch vụ.

Tôi xin chân thành cảm ơn Tiến sĩ Võ Thị Thúy Anh - giảng viên khoa Tài chính – Ngân hàng trường ĐH Đà Nẵng đã nhiệt tình

giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này. Tuy nhiên, trong quá trình hoàn thành luận văn không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tôi rất mong nhận được sự đóng góp của thầy cô để luận văn được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!