

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

LÊ NGUYỄN THẢO

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO
VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG
NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
QUẬN CẨM LỆ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

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: **GS.TS TRƯƠNG BÁ THANH**

Phản biện 1: PGS.TS Lâm Chí Dũng

Phản biện 2: TS. Tống Thiện Phước

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp
thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại Học Đà Nẵng vào ngày 11
tháng 08 năm 2012

Có thể tìm 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

Xã hội ngày càng phát triển, mức sống của người dân cũng được nâng cao. Tuy nhiên, không phải lúc nào họ cũng có thể chi trả cho tất cả các nhu cầu của mình. Nắm bắt được điều này, các NHTM đã phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ như một phương thức giải quyết các nhu cầu cấp bách của người dân mà còn tạo thêm thu nhập cho chính bản thân ngân hàng.

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng trong những năm gần đây không ngừng phát triển, tuy nhiên do kinh nghiệm về lĩnh vực này chưa nhiều, bên cạnh đó cơ chế quản lý của NHTM Nhà nước vẫn chưa có sự linh hoạt và trong thực tế loại hình cho vay này cũng còn một số tồn tại những vướng mắc khách quan, chủ quan đã làm ảnh hưởng đến khả năng tăng trưởng tín dụng tiêu dùng tại Chi nhánh. Với thực tế nêu trên, việc nghiên cứu để đưa ra giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng là vô cùng cần thiết. Đó cũng là lý do tôi chọn đề tài **“Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Quận Cẩm Lệ Thành phố Đà Nẵng”** làm đề tài nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn về hoạt động đẩy mạnh cho vay tiêu dùng để đề xuất một số giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng.

3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là hoạt động đẩy mạnh cho vay tiêu dùng của Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu là nghiên cứu thực tiễn đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng trong giai đoạn từ 2009 đến 2011.

4. Phương pháp nghiên cứu

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Việc nghiên cứu đẩy mạnh cho vay tiêu dùng nhằm đánh giá một cách đầy đủ nhất về thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng, từ đó đưa ra những giải pháp để đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng.

6. Cấu trúc của luận văn

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung nghiên cứu của luận văn được trình bày gồm 3 chương:

Chương 1 : Lý luận chung về đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại NHTM

Chương 2 : Thực trạng hoạt động đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng

Chương 3 : Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng

Chương 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ ĐẨY MẠNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

1.1.1 Khái niệm và đặc điểm của cho vay tiêu dùng

1.1.1.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng

CVTD là hình thức cho vay trong đó ngân hàng thỏa thuận để khách hàng là cá nhân, hộ gia đình sử dụng một khoản tiền cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt và các nhu cầu phục vụ đời sống khác, với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi sau một thời gian nhất định.

1.1.1.2 Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

- Quy mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ nên chi phí tổ chức cho vay cao. Vì vậy, lãi suất CVTD thường cao hơn so với lãi suất của các loại cho vay trong lĩnh vực thương mại, công nghiệp.

- Nhu cầu của khách hàng thường phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế.

- Nhu cầu tiêu dùng của khách hàng hầu như ít co giãn với lãi suất.

- Chất lượng các thông tin tài chính của khách hàng vay thường không cao.

- Mức thu nhập và trình độ học vấn là hai biến số có quan hệ rất mật thiết với nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng.

1.1.2 Phân loại cho vay tiêu dùng

1.1.2.1 Căn cứ vào mục đích vay

- Cho vay tiêu dùng cư trú
- Cho vay tiêu dùng phi cư trú

1.1.2.2 Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Cho vay tiêu dùng trả góp
- Cho vay tiêu dùng phi trả góp
- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn
- Cho vay theo thẻ tín dụng

1.1.2.3 Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ

- Cho vay tiêu dùng gián tiếp

- Cho vay tiêu dùng trực tiếp

1.1.3 Quy trình cho vay tiêu dùng

- Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ tín dụng và kiểm tra sơ bộ các thông tin khách hàng đưa ra trên hồ sơ

- Bước 2: Thẩm định tín dụng

- Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay

- Bước 4: Hoàn tất các thủ tục pháp lý trước khi giải ngân

- Bước 5: Kiểm tra sau khi giải ngân và phát hiện nhu cầu mới của khách hàng

- Bước 6: Thu nợ và xử lý nợ quá hạn

1.1.4 Lợi ích của cho vay tiêu dùng

1.1.4.1 Đối với NHTM

- CVTD giúp NHTM mở rộng quan hệ với khách hàng, từ đó tăng khả năng huy động các loại tiền gửi cho NHMT.

- CVTD giúp NHTM nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

- CVTD cũng giúp NHTM thu hút thêm khách hàng sử dụng các hình thức dịch vụ khác.

- CVTD còn tạo điều kiện cho ngân hàng đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, nhờ vậy nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho ngân hàng.

1.1.4.2 Đối với người tiêu dùng

Thông qua hoạt động CVTD của NHTM, họ được hưởng các tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền, hơn nữa, giúp họ đáp ứng được nhu cầu chi tiêu bức thiết (thường cho y tế và giáo dục).

1.1.4.3 Đối với nền kinh tế

Việc ngân hàng thực hiện CVTD không chỉ làm thỏa mãn nhu cầu thiết yếu, nâng cao chất lượng cuộc sống của người tiêu dùng mà còn kích thích người dân mua sắm hàng hóa, dịch vụ, giúp thúc đẩy

sản xuất phát triển, tạo công ăn việc làm, từ đó tạo điều kiện thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

1.2 Đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

1.2.1 Quan niệm về đẩy mạnh cho vay tiêu dùng

Đẩy mạnh CVTD là sự mở rộng về quy mô CVTD và chất lượng CVTD được nâng cao đồng thời phải kiểm soát được rủi ro trong CVTD.

1.2.2 Cơ sở đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng

- Nhu cầu tiêu dùng của dân cư tăng nhanh
- Rủi ro của hoạt động cho vay tiêu dùng đã được hạn chế
- Sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng

1.2.3 Các chỉ tiêu đánh giá đẩy mạnh CVTD tại NHTM

1.2.3.1 Các chỉ tiêu gia tăng quy mô

- *Chỉ tiêu phản ánh dư nợ CVTD*

Là chỉ tiêu phản ánh khối lượng tín dụng ngân hàng cấp cho nền kinh tế nhằm mục đích tiêu dùng tại một thời điểm. Tăng trưởng dư nợ CVTD là chỉ tiêu cốt lõi để đánh giá quá trình mở rộng CVTD. Mức độ tăng trưởng dư nợ được đánh giá qua mức tăng dư nợ CVTD qua các thời kỳ so sánh và tốc độ tăng dư nợ CVTD qua các thời kỳ.

- *Chỉ tiêu phản ánh số lượng khách hàng vay tiêu dùng của ngân hàng*

Mức độ tăng trưởng số lượng khách hàng vay tiêu dùng cũng được đánh giá qua hai chỉ tiêu: mức tăng tuyệt đối và tốc độ tăng. Cả hai chỉ tiêu đều nhằm phản ánh sự mở rộng số lượng khách hàng mà ngân hàng đã CVTD qua các thời kỳ.

- *Chỉ tiêu phản ánh dư nợ bình quân cho vay tiêu dùng trên một khách hàng vay*

Dư nợ bình quân CVTD trên một khách hàng được xác định bằng tổng dư nợ CVTD ở một thời điểm chia cho số khách hàng vay tiêu dùng có ở thời điểm đó. Chỉ tiêu này vừa phản ánh sự tăng trưởng trong nhu cầu vay tiêu dùng của các khách hàng vừa phản ánh những nỗ lực của ngân hàng trong việc tiếp cận khách hàng để đáp ứng những nhu cầu đó.

- Mức độ đa dạng hóa sản phẩm, đối tượng CVTD

Đây là chỉ tiêu liên quan đến khả năng đáp ứng sản phẩm và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Ngân hàng chỉ có thể đẩy mạnh CVTD khi cung cấp cho thị trường một số lượng phong phú các sản phẩm CVTD cũng như đa dạng những khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng.

- Mức độ tăng trưởng của thị phần CVTD của ngân hàng trên thị trường mục tiêu

Thị phần CVTD là tỷ trọng dư nợ CVTD của ngân hàng so với tổng dư nợ CVTD của tất cả các ngân hàng trên thị trường mục tiêu. Chỉ tiêu tăng trưởng thị phần cho thấy năng lực cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực CVTD.

1.2.3.2 Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng CVTD

- Độ an toàn, chính xác trong quá trình thực hiện nghiệp vụ CVTD, thủ tục giao dịch khi khách hàng đến vay nhằm mục đích tiêu dùng.

- Tốc độ xử lý các giao dịch là nhanh hay chậm : Thủ tục thẩm định về mục đích sử dụng vốn vay, tài chính và tài sản đảm bảo tiền vay.

- Hiệu quả của hoạt động CVTD phản ánh thông qua lợi nhuận CVTD và tỷ trọng thu lãi từ CVTD trên tổng thu lãi từ hoạt động cho vay. Tiêu chí này cho biết hoạt động CVTD đem lại lợi nhuận bao

nhieu và đóng góp bao nhiêu vào tổng thu lãi từ hoạt động cho vay. Ngoài ra, tiêu chí này giúp ngân hàng trong việc xây dựng định hướng phát triển hoạt động CVTD.

1.2.3.3 Kiểm soát rủi ro trong quá trình đẩy mạnh hoạt động CVTD

Hoạt động CVTD là một hoạt động đem lại nguồn lợi nhuận cao cho ngân hàng nhưng đồng thời cũng là một hoạt động chứa đựng nhiều rủi ro. Chính vì vậy, muốn đẩy mạnh hoạt động CVTD một cách có hiệu quả thì phải kiểm soát tốt rủi ro trong hoạt động này, trong đó quản lý nợ xấu là một vấn đề cực kỳ quan trọng. Việc quản lý tốt nợ xấu nhằm giúp ngân hàng đạt được các mục tiêu an toàn, hiệu quả và phát triển bền vững;

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVTD} = \frac{\text{Nợ xấu CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}}$$

1.2.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến đẩy mạnh cho vay tiêu dùng

1.2.4.1 Nhóm nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng

- Năng lực tài chính của ngân hàng: Khi ngân hàng có sức mạnh tài chính lớn thì sẽ có khả năng cung cấp nhiều sản phẩm đa dạng và các món vay có giá trị lớn.

- Chính sách tín dụng của ngân hàng: Chỉ khi một NHTM xác định mở rộng CVTD thì ngân hàng mới dồn nỗ lực và khả năng để tập trung phát triển lĩnh vực này.

- Trình độ của cán bộ tín dụng: Nếu ngân hàng xây dựng được một đội ngũ cán bộ tín dụng giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức tốt thì sẽ nâng cao chất lượng và thuận lợi trong việc mở rộng các khoản CVTD.

1.2.4.2 Nhóm các nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng

- Môi trường kinh tế: Trong thời kỳ kinh tế tăng trưởng và ổn

định, thu nhập và mức sống của người dân được cải thiện, do đó hoạt động tiêu dùng có xu hướng tăng lên.

- Môi trường luật pháp: Nếu các quy định về tổ chức hoạt động hoạt động CVTD đầy đủ, chặt chẽ, hợp lý, không rườm rà chồng chéo sẽ tạo điều kiện cho CVTD phát triển.

- Sự phát triển của khoa học công nghệ: Nhờ sự phát triển của khoa học công nghệ mà ngân hàng có thể mở rộng cho vay và đưa ra các sản phẩm mới, ứng dụng các thành tựu đó như là sản phẩm thẻ tín dụng.

- Môi trường văn hoá- xã hội: 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 chúng cũng là yếu tố có tác động rất lớn.

1.2.4.3 Nhóm các nhân tố thuộc về khách hàng

- Khả năng đáp ứng các điều kiện khi vay của khách hàng: đó là các điều kiện quy định của ngân hàng về tài sản bảo đảm cũng như các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu và sử dụng hợp pháp, về tư cách đạo đức, quy mô thu nhập thường xuyên của khách hàng,...

- Nhu cầu vốn của khách hàng: Những khách hàng có nghề nghiệp khác nhau, tình trạng gia đình và hôn nhân, độ tuổi khác nhau có những nhu cầu được tài trợ khác nhau.

Chương 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG ĐẦY MẠNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG No & PTNT QUẬN CẨM LỆ, THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.1 Đặc điểm cơ bản của Chi nhánh ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng ảnh hưởng đến hoạt động CVTD

2.1.1 Đặc điểm về phân cấp ngân hàng

Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ là một đơn vị phụ thuộc Ngân hàng No & PTNT thành phố Đà Nẵng nhưng mọi chiến lược hoạt động nói chung và hoạt động CVTD nói riêng của Chi nhánh tương đối độc lập, mức quyền phán quyết lớn so với các ngân hàng khác trên địa bàn (CVTD tối đa 50 triệu đồng trên 1 khách hàng đối với hình thức cho vay tín chấp và không giới hạn đối với cho vay có tài sản đảm bảo mà phụ thuộc vào giá trị tài sản đảm bảo). Đây là nhân tố thuận lợi để Chi nhánh mở rộng phát triển CVTD.

2.1.2 Đặc điểm về mạng lưới hoạt động

Ngoài trụ sở chính đóng tại địa chỉ 349 đường Cách Mạng Tháng Tám, quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng, Chi nhánh có 03 phòng giao dịch trực thuộc: phòng giao dịch Hòa Phát, phòng giao dịch Khuê Trung và phòng giao dịch An Hòa. Hơn nữa, Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ có vị trí giao dịch khá thuận lợi nằm sát các khu dân cư tạo điều kiện thuận lợi trong việc trực tiếp tiếp xúc, nắm thông tin, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng.

2.1.3 Đặc điểm về cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ được sắp xếp một cách hợp lý, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh có hiệu quả hơn. Các phòng ban có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, cùng phối hợp với nhau để thực hiện tốt các hoạt động của Chi nhánh.

2.1.4 Đặc điểm về nguồn nhân lực

Hiện nay, đội ngũ cán bộ nhân viên tại Chi nhánh gồm 27 người (3 thạc sỹ, 22 đại học và 2 cao đẳng). Trong đó, số lượng CBTD chỉ có 6 người, trong khi Chi nhánh có đến 3 phòng giao dịch. Với số lượng CBTD ít ỏi như vậy không thể có CBTD chuyên trách

về CVTD, đây là một điểm hạn chế khi Chi nhánh muốn đẩy mạnh CVTD trong thời gian đến.

2.1.5 Đặc điểm về công nghệ

Công tác hiện đại hóa hoạt động ngân hàng đã được tích cực triển khai. Việc nhập số liệu từ hệ thống IPCAS rất nhanh cung cấp thông tin rất kịp thời và chính xác đã giúp cho CBTD theo dõi các khoản vay hiệu quả và có biện pháp kịp thời xử lý những món nợ xấu phát sinh.

2.1.6 Đặc điểm hoạt động

2.1.6.1 Tình hình huy động vốn

Ngay từ khi được thành lập, công tác huy động vốn tại Chi nhánh luôn được đặt lên hàng đầu. Mặc dù đã và đang gặp một số khó khăn, nhất là là sự cạnh tranh quyết liệt của các tổ chức tín dụng khác trên địa bàn nhưng tốc độ tăng trưởng huy động vốn của Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ luôn ổn định.

2.1.6.2 Tình hình cho vay

Chi nhánh có nguồn vốn huy động khá tốt nhưng tỷ trọng dư nợ trên tổng nguồn vốn huy động quá thấp, chỉ chiếm khoảng từ 26 – 30%.

2.1.6.3 Kết quả hoạt động kinh doanh

Lợi nhuận từ hoạt động CVTD tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ có mức độ tăng trưởng ổn định qua các năm.

2.2 Thực trạng đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng

2.2.1 Khái quát chung về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng

2.2.1.1 Nhu cầu vay tiêu dùng hiện nay

2.2.1.2 Một số quy định đối với CVTD tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ

2.2.1.3 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng đã triển khai

Hiện nay các sản phẩm CVTD của Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ bao gồm các loại sau:

- Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng vật dụng gia đình
- Cho vay xây dựng mới, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà
- Cho vay mua phương tiện đi lại
- Cho vay dưới hình thức thấu chi tài khoản
- Cho vay phát hành thẻ tín dụng
- Các nhu cầu tiêu dùng khác

2.2.1.4 Quy trình cho vay tiêu dùng

Quy trình CVTD của Chi nhánh là quy định chuẩn, bắt buộc mỗi CBTD khi xem xét cho khách hàng vay đều phải tuân thủ theo, nên trên thực tế thì không có sự khác biệt giữa thực tế với quy trình của Chi nhánh.

2.2.2 Phân tích thực trạng đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ

2.2.2.1 Phân tích đẩy mạnh dư nợ cho vay tiêu dùng

a. Dư nợ cho vay tiêu dùng theo đối tượng vay vốn

Bảng 2.5: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo đối tượng khách hàng

(ĐVT: Tỷ đồng)

Đối tượng cho vay	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. CBCNV nhà nước	29,8	39,87	32,48	37,5	33	35,68
2. CBCNV doanh nghiệp	0	0	0	0	0	0
3. CB hưu trí	0	0	0	0	0	0
4. Cá nhân, hộ gia đình	44,94	60,13	54,13	62,5	59,5	64,32
Tổng cộng	74,74	100	86,61	100	92,5	100

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh CN Cẩm Lệ năm 2009-2011)

Cho vay cá nhân và hộ gia đình luôn chiếm tỷ trọng lớn trên 60% trong tổng cho vay và có xu hướng tăng dần. Cho vay CBCNV nhà nước chiếm tỷ trọng từ 35% đến 40% trong tổng CVTD qua các năm và có xu hướng giảm. Chi nhánh không thực hiện CVTD đối với CBCNV doanh nghiệp và CB hưu trí. Các đối tượng CVTD tại Chi nhánh phát triển không đồng đều và chỉ nhắm đến hai đối tượng vay vốn là CBCNV Nhà nước, cá nhân và hộ gia đình.

b. Dự nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn

Bảng 2.6: Dự nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	% tăng	
				2010/2009	2011/2010
Dự nợ CVTD	74,74	86,61	92,5	15,88	6,8
- Ngắn hạn	47,7	55	62,12	15,3	50,96
- Trung hạn	27,04	31,61	30,38	16,9	- 3,89

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh CN Cẩm Lệ năm 2009-2011)

CVTD của Chi nhánh tài trợ cho các khoản vay ngắn và trung hạn, không tài trợ cho các khoản vay dài hạn. Trong đó, dự nợ CVTD ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trên tổng dự nợ CVTD, chiếm trên 60% qua các năm.

2.2.2.2 Phân tích đẩy mạnh CVTD qua việc khai thác khách hàng

a. Phân tích số lượng khách hàng vay tiêu dùng

Bảng 2.7: Số lượng khách hàng vay tiêu dùng

(ĐVT: người)

Đối tượng cho vay	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ trọng (%)
1. CBCNV nhà nước	174	42,23	186	41,89	188	40,87
2. Cá nhân, hộ gia đình	238	57,77	258	58,11	271	58,91
Tổng cộng	412	100	444	100	460	100

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh CN Cẩm Lệ 2009-2011)

Qua các năm, số lượng khách hàng vay tiêu dùng có sự chuyển biến tăng nhưng không có bước đột phá. Số lượng khách hàng vay chiếm tỷ lệ cao nhất trong các năm là cá nhân, hộ gia đình chiếm trên 57%. Đối tượng vay là CBCNV nhà nước là khách hàng mang tính chất thường xuyên, ổn định của Chi nhánh nhưng tốc độ tăng lại không cao.

b. Phân tích dư nợ bình quân theo số lượng khách hàng vay tiêu dùng

Dư nợ bình quân trên một khách hàng năm 2009 là 181 triệu đồng, năm 2010 là 195 triệu đồng, năm 2011 là 201 triệu đồng. Như vậy, qua các năm dư nợ bình quân trên một khách hàng đều ở mức trên 180 triệu đồng, là khá cao.

2.2.2.3 Phân tích đẩy mạnh cho vay tiêu dùng qua việc đa dạng hóa sản phẩm

Bảng 2.9 Dư nợ CVTD phân theo mục đích sử dụng vốn

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chi tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Xây dựng mới, sửa chữa, mua nhà ở	45,07	60,3	54,32	62,72	57,95	62,65
2. Mua sắm phương tiện đi lại, vật dụng gia đình	27,12	36,29	29,6	34,18	31,94	34,53
3. Thấu chi tài khoản	2,03	2,72	2,02	2,33	2,02	2,18
4. Phát hành thẻ tín dụng	0,13	0,17	0,29	0,33	0,36	0,39
5. Nhu cầu tiêu dùng khác	0,39	0,52	0,38	0,44	0,23	0,25
Tổng cộng	74,74	100	86,61	100	92,5	100

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh CN Cẩm Lệ năm 2009-2011)

Dư nợ cho vay xây dựng mới, sửa chữa, mua nhà ở luôn chiếm trên 60% trong tổng dư nợ CVTD. Dư nợ cho vay mua sắm phương tiện đi lại và vật dụng gia đình cũng chiếm một tỷ trọng đáng kể trên 34%. Các sản phẩm CVTD còn lại chiếm tỷ trọng không đáng kể. Có thể thấy cơ cấu dư nợ CVTD dùng theo mục đích của Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ có sự chênh lệch khá lớn giữa các sản phẩm đang được cung ứng cho khách hàng.

2.2.2.4 Phân tích đẩy mạnh CVTD theo hình thức đảm bảo

Bảng 2.10: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

(DVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Dư nợ CVTD	74,74	100	86,61	100	92,5	100
2. Dư nợ có TSDB	47,04	62,94	60,68	70,06	68,05	73,57
3. Dư nợ không có TSDB	27,7	37,06	25,93	29,94	24,45	26,43

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh CN Cẩm Lệ năm 2009-2011)

Dư nợ không có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng chưa cao và đang có chiều hướng giảm dần qua các năm.

2.2.2.5 Phân tích đẩy mạnh cho vay tiêu dùng qua tăng trưởng thị phần

Trên địa bàn quận Cẩm Lệ hiện có 5 ngân hàng mở chi nhánh và phòng giao dịch, bao gồm Agribank, Viettinbank, Sacombank, DongA Bank và MB Bank. Thị phần của Chi nhánh trong CVTD chiếm một tỷ trọng rất nhỏ chỉ khoảng 10% trên tổng dư nợ CVTD trên địa bàn quận. Nguyên nhân là do Chi nhánh chủ yếu là bán buôn chưa chú trọng đến thị trường bán lẻ. Trong khi đó các NHTM cổ

phần trên địa bàn xác định thị trường mục tiêu là thị trường bán lẻ đã tạo nên đối trọng cạnh tranh khá quyết liệt.

2.2.2.6 Phân tích tăng trưởng lợi nhuận CVTD

Thực tế, Chi nhánh không thể tính riêng lợi nhuận thu được từ CVTD. Vì vậy, để đánh giá khả năng sinh lời của Chi nhánh do hoạt động CVTD mang lại có thể sử dụng chỉ tiêu thu lãi từ CVTD.

Bảng 2.11: Thu lãi cho vay tiêu dùng

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	% tăng	
				2010/2009	2011/2010
Thu lãi CVTD	8,36	10,74	15,2	28,47	41,53

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh CN Cẩm Lệ năm 2009-2011)

Lãi thu được từ hoạt động CVTD của Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ tăng đều qua các năm. Đặc biệt, năm 2011 trong bối cảnh nền kinh tế chung gặp nhiều khó khăn đã ảnh hưởng đến hoạt động CVTD nhưng tốc độ tăng trưởng của chỉ tiêu này khá ấn tượng.

2.2.2.7 Phân tích khả năng kiểm soát rủi ro trong hoạt động CVTD qua chỉ tiêu nợ xấu

Bảng 2.12: Nợ xấu trong cho vay tiêu dùng

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	% tăng	
				2010/2009	2011/2010
1. Dư nợ CVTD	74,74	86,61	92,5	15,88	6,8
2. Nợ xấu CVTD	1,475	1,415	1,255	- 4,07	- 11,31
3. Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	1,97	1,63	1,36		

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh CN Cẩm Lệ năm 2009-2011)

Trong thời gian qua, tình hình nợ xấu CVTD của Chi nhánh được cải thiện đáng kể, tỷ lệ nợ xấu CVTD được duy trì dưới 2% và giảm dần qua các năm.

2.3 Đánh giá hoạt động đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng

2.3.1 Những kết quả đạt được

- Đã có sự tăng trưởng trong hoạt động CVTD.
- CVTD góp phần nâng cao hình ảnh của Chi nhánh và tăng khả năng huy động vốn.
- Sản phẩm CVTD của Chi nhánh phần nào đáp ứng được nhu cầu vay của người tiêu dùng.
- Chất lượng CVTD tại Chi nhánh hiện nay tương đối tốt.
- CVTD góp phần làm tăng kỹ năng nghiệp vụ của bộ phận tín dụng.

2.3.2 Những hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1 Những hạn chế

- Đối tượng cho vay hạn hẹp: Chi nhánh không thực hiện cho vay đối với CBCNV doanh nghiệp và CB hưu trí.
- Về thời hạn các khoản vay: Hiện tại Chi nhánh chưa thực hiện hình thức CVTD dài hạn.
- Các sản phẩm CVTD chưa có sức hấp dẫn với khách hàng: Chi nhánh chỉ tập trung vào hai loại sản phẩm CVTD chính là xây dựng mới, sửa chữa, mua nhà ở và mua sắm phương tiện đi lại, vật dụng gia đình.
- Về cơ cấu tổ chức và đội ngũ nhân sự của phòng tín dụng còn thiếu.
- Hoạt động marketing trong CVTD chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển.

2.3.2.2 Nguyên nhân

Nguyên nhân khách quan

- Môi trường kinh tế chưa thật sự ổn định, suy thoái kinh tế và lạm phát liên tục tăng cao đã ảnh hưởng trực tiếp tới việc đẩy mạnh CVTD của Chi nhánh.

- Điều kiện pháp lý cho sự tồn tại và phát triển của nghiệp vụ này còn chung chung và chưa rõ ràng.

- Do thói quen và tâm lý của người Việt Nam không thích vay ngân hàng hay ngại tiếp xúc với nguồn vốn của ngân hàng vì cho rằng nó phức tạp, đồng thời e ngại trong việc công khai thu nhập với ngân hàng.

- Sự cạnh tranh của các NHTM và các các tổ chức tín dụng khác trên địa bàn ngày càng gay gắt.

Nguyên nhân chủ quan

- Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ với lợi thế rất lớn trong việc cung cấp dịch vụ bán buôn, từ đó hình thành tác phong coi trọng bán buôn và xem thường bán lẻ.

- Số lượng CBTD của Chi nhánh quá ít cho mảng tín dụng nói chung và hoạt động CVTD nói riêng.

- Công tác marketing, thông tin tuyên truyền, quảng bá hình ảnh, thương hiệu chi nhánh còn yếu, thiếu chuyên nghiệp.

Chương 3

GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NH No & PTNT QUẬN CẨM LỆ, THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ trong thời gian tới

3.1.1 Định hướng chung cho chiến lược phát triển của Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ

3.1.2 Định hướng chiến lược đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng trong năm 2012

3.2 Các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng No&PTNT Quận Cẩm Lệ

3.2.1 Đẩy mạnh dư nợ CVTD qua đa dạng hóa đối tượng vay vốn

Hiện tại, Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ chỉ thực hiện cho vay đối với đối tượng khách hàng là CBCNV nhà nước và cá nhân, hộ gia đình. Chi nhánh cần mạnh dạn đẩy mạnh CVTD đối với CBCNV doanh nghiệp và CB hưu trí. Đặc biệt, CBCNV doanh nghiệp có thu nhập bình quân hàng tháng ở mức cao và đạt trình độ nhất định, là nhóm khách hàng đầy tiềm năng. Chi nhánh có thể cho vay thông qua người đại diện và thực hiện trích tỉ lệ phần trăm hoa hồng trên số lãi thu được cho người đại diện nhằm khuyến khích và bù đắp cho việc hợp tác của họ với chi nhánh.

3.2.2 Mở rộng thời hạn cho vay tiêu dùng

Hiện thời gian CVTD tại chi nhánh tối đa là 5 năm đối với những khách hàng cá nhân vay với mục đích xây mới, sửa chữa, mua nhà ở. Trong khi đó, các NHTM cổ phần hiện nay thời gian vay lên đến 15, 20, 25 năm. Do đó để có thể cạnh tranh với các ngân hàng bạn thì tùy từng đối tượng khách hàng, loại tài sản đảm bảo mà Chi nhánh cần có những chính sách mở rộng, nâng thời hạn cho vay lên hơn 5 năm.

3.2.3 Hoàn thiện chính sách thu hút khách hàng

- Chi nhánh phải xác định rõ đối tượng CVTD tập trung là các cá nhân, hộ gia đình có thu nhập ổn định và có khả năng thanh toán.

- Cần thắt chặt hơn nữa mối quan hệ với khách hàng đã và đang có giao dịch với Chi nhánh thông qua phát triển dịch vụ tư vấn tiêu dùng khi cấp tín dụng, lãi suất ưu đãi, có chính sách chăm sóc

như tặng quà, gửi điện chúc mừng mỗi dịp lễ tết..., tìm hiểu xem khách hàng mong muốn gì, cần gì để có thể đưa ra sản phẩm và chính sách khách hàng hợp lý hơn.

- Đối với khách hàng mới, Chi nhánh cần nêu rõ cho khách hàng thấy những lợi ích có được từ giao dịch với Chi nhánh cũng như đi sâu vào nghiên cứu về đặc điểm, khả năng thu nhập, thói quen trong chi tiêu, sinh hoạt ở từng khu vực, nhóm đối tượng khách hàng.

3.2.4 Đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm CVTD và phát triển các sản phẩm CVTD mới

Hiện nay, Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ chỉ chú trọng tới các sản phẩm CVTD phục vụ mục đích xây mới, sửa chữa, mua nhà ở và mua sắm phương tiện đi lại, vật dụng gia đình. Tuy nhiên, nhu cầu vay tiêu dùng của người dân là rất đa dạng và phong phú như: vay để thanh toán hàng hóa dịch vụ, thanh toán tiền đi du học của con, thanh toán tiền khám chữa bệnh, đi du lịch,... Trong thời gian tới, Chi nhánh cần chú trọng mở rộng cho vay theo các mục đích này, không những để thu hút thêm khách hàng, mở rộng thị phần mà còn tăng sức cạnh tranh so với các ngân hàng trong cùng địa bàn.

Phát triển sản phẩm mới là nội dung vô cùng quan trọng trong chiến lược phát triển sản phẩm của mỗi ngân hàng. Để làm được điều này, Chi nhánh cần tập trung vào việc phát triển các sản phẩm CVTD mới như: sử dụng gói sản phẩm cho CBCNV vay trọn gói bộ ba sản phẩm (cho vay tiêu dùng, thấu chi và phát hành thẻ tín dụng) mang lại tiện ích thuận lợi và nhanh chóng cho người vay.

3.2.5 Phát triển thị phần cho vay tiêu dùng

Dư nợ CVTD tại Ngân hàng No & PTNT Quận Cẩm Lệ chiếm tỷ trọng rất nhỏ so với tổng dư nợ CVTD của các NHTM khác trên địa bàn quận. Chi nhánh nên tiến hành phân khúc thị trường để xác

định một cách hợp lý cơ cấu thị trường và khách hàng để từ đó tiến hành giới thiệu sản phẩm, quảng bá dịch vụ phù hợp với từng đối tượng khách hàng đồng thời có chính sách tiếp cận, phục vụ mọi đối tượng khách hàng hiệu quả, là một việc hết sức cần thiết. Bên cạnh đó kết hợp với các công ty bán lẻ là giải pháp có tính chiến lược nhằm tạo khả năng cạnh tranh của Chi nhánh trong tương lai về hoạt động đẩy mạnh CVTD.

3.2.6 Các giải pháp hỗ trợ

3.2.6.1 Linh hoạt mức cho vay đối với từng đối tượng khách hàng

Hiện nay, Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ đang giải quyết cho vay tín chấp đối với CBCNV làm việc tại các cơ quan đóng trên địa bàn có mở tài khoản chi trả lương tại chi nhánh với mức cho vay tối đa là 50 triệu đồng, đối với CBCNV không mở tài khoản tại chi nhánh tối đa là 30 triệu đồng, những trường hợp đặc biệt vượt quá 50 triệu đồng sẽ do Ban Giám đốc quyết định. Số tiền này là quá thấp. Nếu một khách hàng có thu nhập cao và họ chứng minh được thu nhập của họ là dài hạn thông qua các hợp đồng lao động thì Chi nhánh có thể xem xét cho vay với mức cao hơn và với thời hạn dài hơn.

3.2.6.2 Xử lý nợ xấu

CBTD cần tiếp xúc, đôn đốc khách hàng trả nợ, tìm hiểu nguyên do trễ hạn của khách hàng và đưa ra giải pháp cụ thể. Thêm vào đó, Chi nhánh cần linh động giải quyết trong từng tình huống phát sinh cụ thể ví dụ như gia hạn nợ nhằm giúp khách hàng vượt qua hoàn cảnh khó khăn trước mắt, tiếp tục ổn định công việc.

3.2.6.3 Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao năng lực nghiệp vụ của cán bộ tín dụng

- Thường xuyên tổ chức các buổi học huấn luyện về nghiệp vụ chuyên môn.

- Ban lãnh đạo chi nhánh cần có những quy trình chặt chẽ buộc CBTD phải có thói quen làm việc năng động, phải có trách nhiệm cao hơn, đề ra chế độ xử phạt nghiêm minh để từ đó khuyến khích tất cả cán bộ làm việc nhiệt tình hăng say trong công việc.

3.2.6.4 Cải thiện quy trình, quy chế cho vay hợp lý, rút ngắn thời gian giao dịch

- Quy định mức khống chế thời gian thực hiện đối với từng loại nghiệp vụ trong từng khâu, cần có sự phối hợp nhịp nhàng và hỗ trợ lẫn nhau giữa các bộ phận, phòng ban có liên quan trong công tác tín dụng, đơn giản hóa thủ tục giấy tờ.

- Duy trì liên hệ thường xuyên với khách hàng để kịp thời có thông tin về tình hình tài chính của khách hàng (như việc làm có thay đổi không, có chuyển chỗ ở, tình hình thu nhập,...).

- Quy định phải thực hiện tái thẩm định tài sản đảm bảo tiền vay định kỳ 6 tháng hoặc 12 tháng một lần tùy vào từng loại tài sản đảm bảo. Nếu giá trị tài sản giảm thì phải yêu cầu khách hàng bổ sung tài sản đảm bảo khác hoặc giảm dư nợ cho vay xuống nhằm đảm bảo an toàn tín dụng.

3.2.6.5 Tăng cường hoạt động marketing đối với cho vay tiêu dùng

- Tổ chức hội nghị khách hàng, các hoạt động tài trợ, từ thiện, các hoạt động khuyến mãi, hậu mãi khi cung cấp các sản phẩm,...

- Thiếp lập các đường dây nóng để tạo điều kiện cho người dân có thể tìm hiểu thông tin một cách thuận lợi nhất.

- Tiếp thị tận nhà, tận cơ quan đơn vị.

- Làm tốt công tác chăm sóc khách hàng, thường xuyên củng cố, duy trì mối quan hệ với khách hàng truyền thống và thu hút khách hàng mới.

- Duy trì mối quan hệ tốt với các tổ chức, các ngành, các hội đoàn thể, các cấp chính quyền địa phương.

- Tổ chức nghiên cứu, đánh giá thị trường, phân đoạn thị trường, nghiên cứu tính đặc thù từng ngành, phân loại khách hàng,... nhằm đưa ra những hình thức tiếp thị phù hợp, tương ứng cho từng loại khách hàng.

3.2.6.6 Đẩy mạnh công tác huy động nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu tín dụng của khách hàng

Công tác huy động vốn tại cơ sở, tổ chức tuyên truyền bằng các hình thức truyền thông đại chúng qua đài phát thanh các phường, xã các đợt huy động tiết kiệm dự thưởng do Ngân hàng No & PTNT Việt Nam và Ngân hàng No & PTNT quận Cẩm Lệ phát hành.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị đối với Chính phủ

3.3.1.1 Xây dựng hệ thống quản lý hành chính

3.3.1.2. Xây dựng hệ thống luật hỗ trợ ngân hàng thương mại

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà Nước

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng No & PTNT Việt Nam

- Chú trọng và tập trung xây dựng các chiến lược cụ thể nhằm tạo ra lợi thế và sự khác biệt cho sản phẩm cho vay tiêu dùng.

- Kịp thời có văn bản chỉ đạo, hướng dẫn nghiệp vụ khi có các văn bản mới của NHNN, của Chính phủ và của các ngành có liên quan.

3.3.4 Kiến nghị với Ngân hàng No & PTNT thành phố Đà Nẵng

- Có những kế hoạch hoạt động hợp lí, đưa ra định hướng chiến lược về thị trường, về khách hàng cho Chi nhánh.

- Chuyển một số cán bộ có kinh nghiệm và chuyên môn về nghiệp vụ hỗ trợ Chi nhánh.

- Hỗ trợ về kinh phí cho Chi nhánh xây dựng và ổn định cơ sở vật chất như mở rộng thêm phòng làm việc, xây dựng thêm địa điểm giao dịch, trang bị thêm phương tiện vận chuyển.

- Cần nghiên cứu, bổ sung và hoàn thiện qui trình CVTD cho phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội trên địa bàn.

KẾT LUẬN

Đẩy mạnh CVTD trở thành mục tiêu chiến lược mang tầm quan trọng đối với các NHTM trong điều kiện phát triển kinh tế hiện nay. Đẩy mạnh CVTD tạo điều kiện nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của người dân, thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng. Mặt khác, đẩy mạnh CVTD là biện pháp hữu hiệu để phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng, là một xu thế tất yếu do những lợi ích thiết thực mà cho vay tiêu dùng mang lại.

Mặc dù CVTD của NH No & PTNT quận Cẩm Lệ mới được triển khai vào những năm gần đây nhưng nó đã khẳng định vai trò tích cực không chỉ đối với Chi nhánh, người tiêu dùng mà còn đối với nền kinh tế trên địa bàn.

Trên cơ sở lý luận và phân tích tổng hợp số liệu thống kê, xuất phát từ thực trạng hoạt động và triển khai CVTD tại NH No & PTNT quận Cẩm Lệ, nội dung luận văn đã nêu lên những hạn chế và nguyên nhân tồn tại ảnh hưởng đến mức độ CVTD chưa xứng với tiềm năng của Chi nhánh, từ đó đưa ra một số giải pháp cụ thể với hy vọng góp phần hoàn thiện và phát triển hơn nữa mảng CVTD, nâng cao năng

lực cạnh tranh của NH No & PTNT quận Cẩm Lệ trong giai đoạn hiện nay.

Giải pháp đẩy mạnh cho vay tiêu dùng tại NH No & PTNT quận Cẩm Lệ là đề tài không mới nhưng là nội dung quan tâm của nhiều người, đặc biệt đối với những ai luôn trăn trở về phát triển dịch vụ tín dụng tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay. Do tính chất phong phú của lĩnh vực nghiên cứu nên nội dung luận văn còn nhiều khiếm khuyết và hạn chế cần được bổ sung. Xin cảm ơn sự tham gia đóng góp, chỉnh sửa của Quý thầy cô giáo để có thể tiếp tục hoàn thiện hơn nữa những nghiên cứu trong luận văn.

Em xin chân thành cảm ơn!