

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

NGUYỄN THỊ NAM PHƯƠNG

**PHÁT TRIỂN CHO VAY CÁ NHÂN KINH DOANH
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM, CHI NHÁNH 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 2013

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học : **PGS.TS. NGUYỄN HÒA NHÂN**

Phản biện 1: PGS. TS. Nguyễn Trường Sơn

Phản biện 2: TS. Tống Thiện Phước

Luận văn đã 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 16 tháng 12 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

Với phương châm “đi vay để cho vay” trong hoạt động kinh doanh tiền tệ của mình, ngành ngân hàng quan tâm hàng đầu là làm sao để ngày càng phát triển doanh số, đó là yếu tố quyết định hiệu quả kinh doanh của ngân hàng thương mại.

Thực tế cho thấy, những năm qua một số ngân hàng thương mại quốc doanh vì chạy theo doanh số, tăng cường đầu tư mở rộng tín dụng mà xem nhẹ chất lượng tín dụng, đầu tư vào các dự án sản xuất kinh doanh kém hiệu quả, vào các khách hàng yếu kém, thua lỗ, lừa đảo... dẫn đến rủi ro mất vốn, nợ tồn đọng cao, ảnh hưởng hiệu quả, chất lượng kinh doanh, đến uy tín và khả năng cạnh tranh của ngành Ngân hàng nói chung, hệ thống NHTM nhà nước nói riêng. Hệ thống Ngân hàng TMCP Công thương là hệ thống ngân hàng bán lẻ tiêu biểu đã xác định khách hàng cá nhân kinh doanh là một trong những đối tượng khách hàng tiềm năng.

Là cán bộ công tác trong ngành ngân hàng, tôi nhận thức sâu sắc rằng việc nghiên cứu biện pháp giúp ngân hàng phát triển cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh là việc làm cần thiết. Với lý do đó, tôi chọn đề tài: “*Phát triển cho vay cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng*” làm luận văn thạc sĩ khoa học kinh tế của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hoá những vấn đề lý luận về phát triển cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh của Ngân hàng thương mại .

- Phân tích thực trạng về phát triển cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng.

- Nghiên cứu những giải pháp để phát triển cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng.

*** Câu hỏi nghiên cứu**

- Về lý luận, phát triển cho vay cá nhân kinh doanh bao gồm những nội dung gì? Các tiêu chí đánh giá kết quả và nhân tố ảnh hưởng phát triển cho vay cá nhân kinh doanh của NHTM là gì?

- Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng hiện nay như thế nào? Có những thành công và hạn chế gì? Nguyên nhân nào ảnh hưởng đến thực trạng đó?

- Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng phải làm gì để phát triển cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh tại ngân hàng mình?

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:* Toàn bộ các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng.

- *Phạm vi nghiên cứu:*

+ Về nội dung nghiên cứu: Nghiên cứu cho vay *chỉ đối với khách hàng cá nhân kinh doanh* tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng.

+ Về không gian: nghiên cứu thực trạng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, *chi nhánh Đà Nẵng* cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh trên địa bàn Đà Nẵng.

+ Về thời gian: nghiên cứu thực trạng *từ năm 2010 đến 2012* và có những giải pháp đề xuất cho đến năm 2015.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp điều tra, phỏng vấn thống kê
- Phương pháp so sánh, phân tích và đánh giá

5 . Bố cục đề tài

Ngoài mở đầu và kết luận, luận văn được trình bày thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển cho vay cá nhân kinh doanh của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng phát triển cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp phát triển cho vay cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng.

6 . Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Để có cơ sở phát triển đề tài, tôi đã nghiên cứu và kế thừa một số đề tài có liên quan đến hoạt động cho vay cá nhân như sau:

Luận văn thạc sĩ kinh tế “*Nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương chi nhánh Huế*” năm 2012 của tác giả Lê thị Quỳnh Thương tại Học viện Hành chính.

Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh “*Phát triển dịch vụ cho vay đối với hộ sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Thành phố Đà Nẵng*” năm 2012 của tác giả Nguyễn Ngọc Hoàng tại Đại học Đà Nẵng.

Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh “*Giải pháp mở rộng cho vay kinh doanh tại chi nhánh Ngân hàng Nông Nghiệp và phát triển Nông thôn quận Liên Chiểu Thành phố Đà Nẵng*” năm 2012 của tác giả Lê Quang Vinh tại Đại học Đà Nẵng.

Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh “*Mở rộng tín dụng đối với khu vực kinh tế tư nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn chi nhánh Quảng Nam*” năm 2010 của tác giả Nguyễn Trần Khôi An tại Đại học Đà Nẵng.

Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh “*Mở rộng cho vay kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Quảng Trị*” năm 2013 của tác giả Trần Quang Thanh tại Đại học Đà Nẵng.

Qua việc tham khảo các luận văn nêu trên, tôi cũng đã nhận định được một số ưu điểm, nhược điểm của các đề tài và từ đó giúp tôi có thêm nhiều định hướng cho luận văn của mình để việc thực hiện những nghiên cứu trong luận văn của mình sâu sát với thực tiễn hơn, các giải pháp đưa ra phù hợp và có ý nghĩa vận dụng vào hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN CHO VAY CÁ NHÂN KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. CHO VAY CÁ NHÂN KINH DOANH

1.1.1. Tín dụng ngân hàng và phân loại tín dụng ngân hàng

a. Khái niệm tín dụng ngân hàng

b. Phân loại tín dụng ngân hàng

- Căn cứ vào thời gian sử dụng vốn vay
- Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay
- Căn cứ vào tính chất đảm bảo của các khoản cho vay
- Căn cứ vào hình thức tín dụng

1.1.2. Hoạt động cho vay cá nhân kinh doanh của ngân hàng thương mại

a. Khái niệm cho vay cá nhân kinh doanh

Cho vay cá nhân kinh doanh là cho các khách hàng cá nhân, hộ gia đình kinh doanh vay để thực hiện một hoặc một số công đoạn của quá trình đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm hoặc kinh doanh dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích tạo ra lợi nhuận.

b. Vai trò cho vay cá nhân kinh doanh

Cho vay cá nhân kinh doanh đáp ứng nhu cầu vốn cho cá nhân để duy trì quá trình sản xuất liên tục và có cơ hội đổi mới công nghệ, mở rộng quy mô, tăng hiệu quả kinh doanh, cải thiện đời sống. Bên cạnh đó CVCNKD giúp cho ngân hàng phát triển quy mô kinh doanh, mở rộng thị trường, phát triển quan hệ khách hàng, tăng thu nhập và cuối cùng là góp phần thúc đẩy tăng trưởng nền kinh tế.

c. Phân loại cho vay cá nhân kinh doanh

- Phân loại theo thời gian
- Phân loại theo phương thức cho vay
- Phân loại theo hình thức đảm bảo

d. Đặc điểm cho vay cá nhân kinh doanh của NHTM

- Cho vay cá nhân kinh doanh để khách hàng là cá nhân kinh doanh sử dụng vốn vay với mục đích tạo ra lợi nhuận.

- Khách hàng cá nhân vay kinh doanh thường ngành nghề kinh doanh thuần túy, nguồn trả nợ của khách hàng là lợi nhuận tạo ra từ việc kinh doanh và các nguồn thu hợp pháp khác có liên quan đến việc kinh doanh của khách hàng.

- So với cho vay doanh nghiệp, số lượng khách hàng cá nhân kinh doanh thường lớn nhưng các khoản vay của họ thường nhỏ.

- Khoản vay của cá nhân kinh doanh thường được bảo đảm bằng tài sản.

- Thời gian giải quyết thủ tục hồ sơ và quy trình cho vay

thường ngắn gọn hơn.

- Kiểm tra giám sát việc sử dụng vốn vay mất nhiều thời gian công sức hơn cho vay doanh nghiệp.

- Tổng thất do rủi ro cho vay CNKD thường không lớn vì các khoản vay thường có tài sản đảm bảo và dư nợ không lớn.

1.2. PHÁT TRIỂN CHO VAY CÁ NHÂN KINH DOANH TẠI NHTM

1.2.1. Nội dung phát triển cho vay cá nhân kinh doanh tại NHTM

Trong lĩnh vực ngân hàng, phát triển cho vay KHCN kinh doanh phải hội tụ đủ các yếu tố đó là tăng trưởng quy mô, hoàn thiện về chất lượng cho vay và kiểm soát rủi ro.

- Tăng trưởng quy mô và chiếm lĩnh thị phần đem lại những lợi ích cụ thể cho ngân hàng. Để tăng trưởng quy mô, ngân hàng không ngừng thu hút và duy trì khách hàng đồng thời sàng lọc khách hàng theo phân đoạn thị trường. Muốn đạt được như thế ngân hàng phải vận dụng tổng hợp các nội dung của hoạt động marketing.

- Chất lượng cho vay quyết định sự tồn tại và phát triển của từng NHTM. Tình hình tài chính của ngân hàng được cải thiện nhờ nâng cao chất lượng cho vay, đáp ứng nhu cầu khách hàng và cuối cùng đem lại sự hài lòng cho khách hàng. Muốn đạt được điều đó ngân hàng phải đa dạng hoá sản phẩm với giá cả hợp lý.

- Để kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay, ngân hàng phải nắm bắt các loại nguyên nhân có thể gây ra rủi ro từ nhiều phía khác nhau nhằm có biện pháp để hạn chế và phòng ngừa rủi ro, gia tăng hiệu quả kinh doanh.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá kết quả phát triển cho vay cá nhân kinh doanh

a. Tăng trưởng về quy mô cho vay cá nhân kinh doanh

- Tăng trưởng dư nợ CVCNKD
- Tăng trưởng số lượng khách hàng CVCNKD
- Tăng trưởng dư nợ bình quân CVCNKD

b. Tăng trưởng thị phần cho vay cá nhân kinh doanh

c. Hợp lý hoá cơ cấu cho vay cá nhân kinh doanh

- Mở rộng danh mục các sản phẩm dịch vụ CVCNKD
- Chỉ tiêu này dùng để phản ánh thực trạng về dư nợ của chi nhánh có hợp lý không so với thực tế của thị trường tại thời điểm đó và khả năng bản thân của chi nhánh.

d. Tăng cường chất lượng cung ứng dịch vụ

Cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua mức độ cảm nhận của khách hàng:

- Mức độ tin tưởng (Reliability)
- Mức độ bảo đảm (Assurance)
- Yếu tố hữu hình (Tangibles)
- Sự thấu hiểu (Empathy)
- Khả năng đáp ứng (Responsiveness)

e. Mức độ kiểm soát rủi ro trong cho vay cá nhân kinh doanh

Mức độ kiểm soát rủi ro tín dụng được đánh giá qua các tiêu chí:

- Mức giảm tỷ lệ nợ xấu trong cho vay cá nhân kinh doanh
- Mức giảm tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro
- Mức giảm tỷ lệ xoá nợ rỗng

g. Tăng trưởng thu nhập từ cho vay cá nhân kinh doanh

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển cho vay cá nhân kinh doanh

a. Các nhân tố bên ngoài

- Các nhân tố từ bản thân khách hàng

- Các nhân tố thuộc về môi trường kinh tế
- Các nhân tố thuộc về môi trường pháp lý
- Các nhân tố thuộc về môi trường an ninh, chính trị, xã hội

b. Các nhân tố bên trong

- Chính sách cho vay của ngân hàng
- Quy mô nguồn vốn của ngân hàng
- Chất lượng và tính đa dạng của các hình thức cho vay
- Quy trình cho vay và thực hiện nghiệp vụ cho vay
- Trình độ của cán bộ nhân viên trong ngân hàng và ứng dụng công nghệ

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Như vậy, trong Chương 1 chúng ta đã tìm hiểu những khái niệm về tín dụng ngân hàng, cho vay cá nhân kinh doanh và các tiêu chí đánh giá kết quả phát triển cho vay cá nhân kinh doanh. Qua đó, chúng ta có thể thấy khách hàng cá nhân kinh doanh là một trong những đối tượng tiềm năng mà các NHTM đang nhắm đến. Việc phát triển cho vay cá nhân kinh doanh có vai trò quan trọng, vừa giúp cho việc mở rộng quy mô kinh doanh của NHTM đồng thời giúp cho khách hàng có vốn để đầu tư kinh doanh.

Từ những nội dung được trình bày ở Chương 1 chúng ta thấy được tầm quan trọng của việc phát triển cho vay cá nhân kinh doanh của các NHTM. Trong thời gian qua, Vietinbank Đà Nẵng đã thực hiện việc phát triển cho vay cá nhân kinh doanh trong ba năm trở lại đây như thế nào và các giải pháp nào sẽ góp phần giúp cho Vietinbank Đà Nẵng đạt kết quả cao hơn, tất cả các vấn đề đó sẽ được trình bày tại Chương 2 và Chương 3.

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1.1. Sự hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng

Tháng 11/1988, Ngân hàng Công thương được thành lập cùng với những chi nhánh phụ thuộc. Năm 1991, Ngân hàng Công thương Việt Nam tại tỉnh Quảng Nam đổi tên thành Ngân hàng Công thương Quảng Nam - Đà Nẵng. Ngày 01/01/1997, Chi nhánh Ngân hàng Công thương Quảng Nam - Đà Nẵng tách thành hai chi nhánh trực thuộc Ngân hàng Công thương Việt Nam là Chi nhánh Đà Nẵng và Chi nhánh Quảng Nam. Ngày 03/07/2009, Chi nhánh Ngân hàng Công thương Đà Nẵng được đổi thành Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng.

2.1.2. Tư cách pháp lý và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng

a. Tư cách pháp lý

b. Cơ cấu tổ chức

Mỗi phòng ban trong chi nhánh đều thực hiện những chức năng nhiệm vụ khác nhau và hỗ trợ cho nhau tạo nên sự liên kết chặt chẽ trong bộ máy của Ngân hàng.

2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng

- Huy động vốn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ
- Đầu tư vốn tín dụng bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ đối với các thành phần kinh tế.
- Làm đại lý và dịch vụ uỷ thác cho các tổ chức Tài chính, Tín dụng và cá nhân
- Thực hiện thanh toán bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ
- Chi trả kiều hối, mua bán ngoại tệ, chiết khấu, cho vay cầm cố các chứng từ có giá.
- Bảo lãnh bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ dưới nhiều hình thức khác nhau.
- Thực hiện các dịch vụ khác.

2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng những năm gần đây

a. Về công tác huy động vốn

Công tác huy động vốn những năm gần đây đặc biệt được chú trọng, là chỉ tiêu quan trọng hàng đầu đánh giá kết quả hoạt động của Vietinbank Đà Nẵng.

b. Về công tác tín dụng

Qua các năm, tổng dư nợ đều có sự gia tăng, trong đó tăng mạnh là năm 2012, tốc độ tăng của năm 2011 so với năm 2010 là 8.96%, sang năm 2012 tốc độ tăng so với năm 2010 là 15%.

c. Các hoạt động khác

d. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank Đà Nẵng

Cũng theo tình hình chung của các NHTM tại Việt Nam, thu nhập từ tín dụng của Vietinbank Đà Nẵng luôn chiếm tỷ trọng cao

trong tổng thu nhập; từ 2010 đến 2012, thu nhập từ tín dụng chiếm tỷ trọng từ 77% đến 84%, còn lại thu từ hoạt động khác chiếm từ 16% đến 23%. Qua các năm nhận thấy tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng có tỷ trọng ngày càng giảm và thu nhập từ hoạt động phi tín dụng ngày càng tăng.

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY CÁ NHÂN KINH DOANH TẠI NH TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.2.1. Thực trạng biện pháp ngân hàng đã tiến hành để phát triển cho vay cá nhân kinh doanh tại NH TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng

Trước bất ổn về kinh tế vĩ mô và diễn biến thị trường phức tạp, NHNN điều hành chính sách tiền tệ theo hướng chặt chẽ, kiểm soát tín dụng, các phương tiện thanh toán. Vietinbank đã thực hiện việc chuyển đổi mô hình tổ chức kinh doanh, cơ cấu lại nhân sự theo hướng hiện đại hoá nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh.

- Chi nhánh chú trọng tăng trưởng tín dụng nói chung và cho vay KHCNKD nói riêng trên cơ sở phát triển chọn lọc khách hàng, tuân thủ chấp hành đúng các cơ chế, quy định tín dụng và định hướng chỉ đạo của Vietinbank. Hoạt động tín dụng tại chi nhánh đã đáp ứng kịp thời nhu cầu sản xuất kinh doanh của các thành phần kinh tế góp phần phát triển kinh tế xã hội tại địa phương.

- Công tác triển khai các sản phẩm dịch vụ, bán chéo sản phẩm giữa các phòng ban còn nhiều hạn chế và việc mở rộng khách hàng mới chưa tương xứng với tầm vóc, vị thế của Vietinbank.

- Mạng lưới hoạt động của Chi nhánh tương đối rộng, thuận tiện cho việc giao dịch của khách hàng nhưng kết quả hoạt động của các phòng giao dịch loại 2 mang lại chưa cao.

- Công tác huy động vốn được đặc biệt chú trọng, các sản phẩm huy động vốn được triển khai đa dạng nhưng một số khách hàng vẫn bị lôi kéo chia sẻ sang ngân hàng khác do sự cạnh tranh bằng công cụ lãi suất và các chương trình khuyến mại nên tình hình huy động vốn của chi nhánh có tăng trưởng nhưng chưa cao.

- Chi nhánh thường xuyên cập nhật và ứng dụng các chương trình mới. Bên cạnh đó, chi nhánh rất quan tâm đến cơ sở vật chất để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn. Chi nhánh đã trẻ hoá đội ngũ cán bộ nhất là đội ngũ cán bộ tín dụng. Mặt khác, vẫn chưa có sự phối hợp và thống nhất giữa các phòng ban trong việc cung ứng các dịch vụ cho khách hàng.

- Vietinbank đã thành lập các bộ phận kiểm tra giám sát thuộc hội sở đóng tại chi nhánh để theo dõi hoạt động của chi nhánh sát sao hơn góp phần hạn chế rủi ro cho Chi nhánh.

2.2.2. Thực trạng kết quả cho vay cá nhân kinh doanh tại Vietinbank - Đà Nẵng

a. Tăng trưởng về quy mô cho vay cá nhân kinh doanh:

Bảng 2.5. Tăng trưởng dư nợ và số lượng CVCNKD năm 2010-2012

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2010	2011	2012	+/- 2011/2010 (%)	+/- 2012/2011 (%)
Dư nợ cho vay	1,893	2,128	2,450	12.41	15.13
Dư nợ CVCNKD	379	468	613	23.48	30.88
Tỷ trọng dư nợ CVKD/ Tổng dư nợ CV	20%	22%	25%		

(Nguồn: Phòng tổng hợp NHCT Đà Nẵng)

Dư nợ của chi nhánh tăng đều qua các năm với mức tăng trưởng ổn định và dư nợ cho vay cá nhân kinh doanh cũng tăng. Từ năm 2010 đến nay nền kinh tế toàn cầu gặp nhiều khó khăn nhưng dư nợ vẫn tăng đó là dấu hiệu tốt của chi nhánh.

Bảng 2.7. Tăng trưởng số lượng CVCNKD năm 2010-2012

Đơn vị: tỷ đồng, khách hàng

Chỉ tiêu	2010	2011	2012	+/- 2011/2010 (%)	+/- 2012/2011 (%)
Dư nợ cho vay	1,893	2,128	2,450	12.41	15.13
Dư nợ CVCNKD	379	468	613	23.48	30.88
Số lượng khách hàng cá nhân vay kinh doanh	904	1032	1114	14.16	7.95

(Nguồn: Phòng tổng hợp NHCT Đà Nẵng)

Số lượng KHCN vay kinh doanh cũng tăng qua các năm cả về số lượng và dư nợ nhưng số lượng khách hàng tăng không đáng kể, so với địa bàn Đà Nẵng thì số lượng khách hàng cá nhân vay kinh doanh còn quá ít.

b. Tăng trưởng về thị phần cho vay cá nhân kinh doanh:

Hiện tại trên địa bàn Đà Nẵng có đến 60 tổ chức tín dụng đang hoạt động. Thị phần của Vietinbank Đà Nẵng còn quá thấp, chỉ chiếm dưới 5% so với địa bàn Đà Nẵng

c. Cơ cấu cho vay cá nhân kinh doanh

- Cơ cấu dư nợ theo mục đích sử dụng vốn vay

Dư nợ cho vay vốn lưu động tăng qua các năm do Ngân hàng có nhiều chương trình ưu đãi lãi suất dành cho khách hàng cá nhân.

- Cơ cấu dư nợ theo hình thức đảm bảo

Tất cả các khoản vay của cá nhân kinh doanh tại chi nhánh đều có tài sản đảm bảo, điều này hạn chế rất lớn khả năng mất vốn khi việc kinh doanh của khách hàng gặp rủi ro nhưng ngược lại cũng làm hạn chế một phần nào việc phát triển quy mô của chi nhánh .

- Cơ cấu cho vay theo kỳ hạn:

Tại Vietinbank Đà Nẵng, tỷ trọng cho vay KHCN kinh doanh ngắn hạn luôn lớn hơn tỷ trọng cho vay KHCN dài hạn. KHCN vay dài hạn chủ yếu đầu tư vào máy móc thiết bị và xây dựng dự án lớn như nhà hàng, khách sạn...

- Cơ cấu dư nợ theo phương thức cho vay

Tại chi nhánh phương thức cho vay từng lần và phương thức cho vay hạn mức qua các năm đều tăng trong đó phương thức cho vay hạn mức ngày càng chiếm tỷ trọng lớn hơn.

- Cơ cấu dư nợ theo ngành, lĩnh vực kinh doanh

Vietinbank ngày càng triển khai nhiều sản phẩm cho vay dành cho KHCN. Trong một vài năm gần đây chi nhánh đã bổ sung thêm các sản phẩm như: cho vay nông dân, cho vay cửa hàng cửa hiệu, cho vay cá nhân kinh doanh ở chợ...

d. Đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay của ngân hàng

Chất lượng dịch vụ cho vay của Vietinbank Đà Nẵng ngày càng được nâng cao, đáp ứng nhu cầu của khách đủ khả năng cạnh tranh tốt với các Ngân hàng khác trên địa bàn, uy tín và thương hiệu của Vietinbank Đà Nẵng được khách hàng đánh giá cao.

Với những lợi thế về nguồn vốn, Vietinbank Đà Nẵng luôn chấp hành đúng các quy định về lãi suất của NHNN nên mức lãi suất cho vay của ngân hàng đưa ra luôn là lãi suất cạnh tranh nhất. Vietinbank đã cải tiến quy trình giao dịch đối với khách hàng vay vốn nhằm rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ vay vốn và giúp cho

khách hàng cảm thấy đơn giản hơn đối với các thủ tục vay vốn. Bên cạnh đó, Chi nhánh đã trang bị đầy đủ cơ sở vật chất kết hợp với đội ngũ cán bộ tận dụng nhiệt tình khách hàng luôn được phục vụ chu đáo, tận tình.

e. Kiểm soát rủi ro trong cho vay cá nhân kinh doanh:

Nợ xấu của chi nhánh tăng cao nhất trong năm 2012, tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu CVCNKD của chi nhánh chiếm tỷ thấp so với tổng dư nợ CVCNKD. Để kiểm soát nợ xấu, chi nhánh đã tích cực triển khai đồng bộ nhiều giải pháp để kiểm soát nợ xấu mới phát sinh và quyết liệt trong việc xử lý các khoản nợ quá hạn. Trong điều kiện hệ thống ngân hàng đang gặp nhiều khó khăn như hiện nay nhưng tỷ lệ trích lập dự phòng/ Tổng dư nợ của chi nhánh chỉ chiếm tỷ lệ 0.13%, đây là tỷ lệ thấp so với hệ thống ngân hàng.

g. Tăng trưởng thu nhập từ CVCNKD

Bảng 2.15 Tăng trưởng thu nhập từ CVCNKD năm 2010-2012

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu	2010	2011	2012	+/- 2011/2010 (%)	+/- 2012/2011 (%)
Thu từ cho vay khách hàng cá nhân KD	56,731	92,442	112,606	62.95	21.81
Chi từ cho vay khách hàng cá nhân KD	46,942	81,271	104,173	73.13	28.18
Chênh lệch thu nhập lãi ròng	9,789	11,171	8,432	14.12	-24.51

(Nguồn: Phòng tổng hợp NHCT Đà Nẵng)

Qua ba năm từ 2010 đến 2012, ta thấy năm 2011 là năm có sự

biến động lớn về lãi suất nên thu nhập thu được cũng tăng mạnh. Năm 2012, nền kinh tế khó khăn đã làm cho lợi nhuận từ hoạt động cho vay cá nhân kinh doanh giảm so với năm 2011, cạnh tranh giữa các ngân hàng đã làm cho lãi cận biên rỗng thấp hơn năm 2011.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN KINH DOANH TẠI NH TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CN ĐÀ NẴNG.

2.3.1. Kết quả đạt được

- Xu hướng phát triển dịch vụ cho vay tại Vietinbank Đà Nẵng đang đi theo chiều hướng tốt, dư nợ tăng trưởng qua các năm, góp phần nâng cao lợi nhuận cho các năm.

- Vietinbank đã nghiên cứu và ban hành ra nhiều sản phẩm cho vay để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trên địa bàn.

- Cung cấp các sản phẩm và dịch vụ đa dạng nhằm tăng giá trị cho khách hàng.

- Có cơ sở vật chất về công nghệ, nguồn nhân lực có trình độ để lựa chọn khách hàng tốt và đưa các giải pháp hỗ trợ khách hàng cũng như trong hoạt động tín dụng của chi nhánh.

- Xây dựng và hoàn thiện các qui trình tác nghiệp nội bộ theo quy chế của Vietinbank tại tất cả các phòng nghiệp vụ.

- Trong công tác kiểm tra nội bộ, Chi nhánh đã thực hiện tốt việc chấp hành các chủ trương, chính sách, chế độ tín dụng để có biện pháp hỗ trợ kịp thời.

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân

a. Những hạn chế

- Mặc dù dư nợ CVCNKD và nguồn vốn của chi nhánh vẫn tăng đều qua các năm nhưng chưa tương xứng với quy mô và thương hiệu của Vietinbank, thị phần của chi nhánh còn thấp.

- Chưa có chính sách cụ thể để tìm kiếm, khai thác khách hàng vay CNKD mới; công tác phân loại khách hàng vay CNKD để xác định khách hàng mục tiêu còn đơn giản, chưa đánh giá được đúng giá trị khách hàng vay CNKD mang lại, vì vậy việc xác định khách hàng vay CNKD mục tiêu của ngân hàng chưa thống nhất.

- Chi nhánh chưa có bộ phận tư vấn trực tuyến giải đáp thắc mắc cho khách hàng.

- Hiện nay, tại Vietinbank Đà Nẵng việc chăm sóc khách hàng cá nhân kinh doanh được phòng khách hàng cá nhân hay phòng giao dịch cho vay khách hàng đó thực hiện nhưng không theo một tiêu chuẩn nhất định.

- Chưa xây dựng được một văn hoá làm việc thực sự hướng về khách hàng.

- Hoạt động dịch vụ chủ yếu vẫn là dịch vụ truyền thống, các dịch vụ mới hiện đại như chưa được khách hàng vay cá nhân kinh doanh sử dụng phổ biến.

- Hệ thống thông tin còn nhiều bất cập, chưa có hệ thống số liệu, thông tin lưu giữ về khách hàng cá nhân kinh doanh vay vốn tại chi nhánh nên cũng ảnh hưởng đến quá trình thẩm định, quyết định cho vay. Việc cho vay chủ yếu dựa trên tài sản đảm bảo.

- Công tác thẩm định và cho vay KHCNKD còn vướng mắc ở nhiều khâu, nhiều thủ tục rườm rà khiến thời gian giải ngân kéo dài, ảnh hưởng đến vòng quay vốn của khách hàng.

b. Nguyên nhân

** Nguyên nhân thuộc về ngân hàng*

- Các hình thức huy động vốn dành cho khách hàng cá nhân của Chi nhánh hiện nay tuy khá đa dạng nhưng chưa có sự khác biệt nhiều so với ngân hàng khác.

- Việc phát mại tài sản thế chấp để thu nợ gặp rất nhiều khó khăn và trở ngại.

- Chiến lược khách hàng đối với khách hàng cá nhân vay kinh doanh còn chưa mang tính năng động.

- Công tác thẩm định trước khi cho vay chưa thực sự hiệu quả.

- Một số cán bộ tín dụng còn chưa thích nghi trong khả năng vận dụng, áp dụng phương tiện, trang thiết bị hiện đại và chưa thực sự bám sát khách hàng vay.

** Những nguyên nhân bên ngoài ngân hàng*

- Nguyên nhân từ phía khách hàng:

+ Phương án kinh doanh của khách hàng cá nhân thường được lập khá sơ sài, khó khả thi và mang tính thương vụ hoặc ngắn hạn, chưa có định hướng phát triển lâu dài.

+ Việc quyết định cho vay KHCNKD thường phải dựa trên tài sản đảm bảo và kế hoạch kinh doanh của khách hàng.

+ Hiện tượng khá phổ biến hiện nay là vốn đăng ký kinh doanh của các khách hàng cá nhân thấp hơn rất nhiều so với thực tế.

+ Trình độ công nghệ kỹ thuật của khách hàng cá nhân kinh doanh phần lớn còn lạc hậu và trình độ tự động hoá thấp hạn chế sức cạnh tranh của hàng hoá.

- Nguyên nhân khác:

+ Tình trạng cạnh tranh không lành mạnh của các ngân hàng nhỏ về lãi suất huy động, chi hoa hồng gửi tiền.

+ Công tác kiểm tra giám sát của NHNN chưa thực sự có những biện pháp hữu hiệu để đảm bảo tính chặt chẽ của việc chấp hành các quy chế, thể lệ tín dụng.

+ Chưa có quy chế bán đấu giá tài sản áp dụng riêng cho ngân hàng thương mại.

+ Thủ tục mà người mua tài sản phát mại của ngân hàng phải thực hiện rất phiền hà, tốn nhiều thời gian, làm giảm hiệu quả xử lý tài sản đảm bảo của ngân hàng thương mại.

+ Khoản vốn dành cho quỹ hiện đại hoá hệ thống ngân hàng còn ít.

+ Các biện pháp quản lý nhà nước đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng còn lỏng lẻo, có thể tăng khả năng xảy ra rủi ro tín dụng đối với các ngân hàng thương mại.

+ Các NHTM trong nước phải đối đầu với sự cạnh tranh của các ngân hàng đối thủ và hội nhập của các ngân hàng nước ngoài.

+ Trong tương lai gần một số sản phẩm dịch vụ của các TCTD khác có thể thay thế một phần quan trọng các sản phẩm của NH.

+ Ảnh hưởng của các tập đoàn kinh tế lớn đối với ngân hàng ngày càng nhiều, sự mặc cả về lãi suất tiền gửi, lãi suất tiền vay, giá dịch vụ của ngân hàng sẽ ngày càng cao hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Sự tăng trưởng tín dụng của Vietinbank Đà Nẵng phù hợp với sự tăng trưởng của nền kinh tế cả nước nói chung và của nền kinh tế thành phố nói riêng. Việc phải triển tín dụng luôn đi đôi với chất lượng tín dụng.

Bên cạnh thực trạng Vietinbank Đà Nẵng đã làm để phát triển cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh vẫn còn những hạn chế như: công tác thẩm định còn gặp vướng mắc, mức độ tín nhiệm của ngân hàng đối với khách hàng chưa cao.....Điều này làm hạn chế việc phát triển cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh của chi nhánh.

Vì vậy các giải pháp để phát triển cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh là vấn đề rất được Vietinbank quan tâm để mở rộng quy mô kinh doanh, tăng trưởng tín dụng xứng tầm với vị thế của mình.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY CÁ NHÂN KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. ĐỊNH HƯỚNG, MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CHO VAY CÁ NHÂN KINH DOANH TẠI NH TMCP CÔNG THƯƠNG VN CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1.1. Định hướng phát triển cho vay cá nhân kinh doanh

Cho vay khách hàng cá nhân là hoạt động Ngân hàng TMCP Công thương đang nhắm đến. Do vậy, việc nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân cũng phải dựa trên những định hướng phát triển của chi nhánh trong thời gian tới. Trên cơ sở những đánh giá chung về thuận lợi và khó khăn trong hoạt động kinh doanh của mình trong những năm qua và tiếp tục thực hiện phương châm “phát triển - an toàn - hiệu quả”.

3.1.2. Mục tiêu phát triển cho vay cá nhân kinh doanh của NH TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng.

Đến với Ngân Hàng TMCP Công thương Việt Nam, Quý khách sẽ hài lòng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ và phong cách phục vụ chuyên nghiệp, nhiệt tình với tiêu chí *Nâng giá trị cuộc sống*.

3.1.3. Nhu cầu của khách hàng vay cá nhân kinh doanh

Đà Nẵng đang mở rộng thị trường nội địa, cân bằng hơn giữa thị trường nội địa và thị trường xuất khẩu đối với những mặt hàng như: dệt may, giày, thủy sản...Thành phố cũng thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính và thực hiện mô hình các đơn vị phân phối, bán lẻ liên kết và hợp tác với các ngân hàng, các tổ chức tín dụng để hình thành cơ chế tín dụng khuyến khích phát triển cá nhân dưới nhiều hình thức khác nhau. Bên cạnh những thuận lợi và những mục tiêu phát triển của thành phố, Vietinbank Đà Nẵng có rất nhiều cơ hội

để phát triển cho vay cá nhân kinh doanh, tạo điều kiện cho chi nhánh chiếm lĩnh thị phần.

Căn cứ về số lượng khách hàng vay CNKD và dư nợ cho vay CNKD tăng/giảm tại Vietinbank Đà Nẵng từ năm 2010 đến 2012 ta có thể thấy nhu cầu khách hàng vay CNKD trên địa bàn thành phố Đà Nẵng ngày càng nhiều, Vietinbank Đà Nẵng luôn đặt ra mục tiêu tăng trưởng và áp dụng các biện pháp để thu hút khách hàng.

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY CÁ NHÂN KINH DOANH TẠI NH TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.

3.2.1. Mở rộng đối tượng khách hàng và hoàn thiện chính sách khách hàng

- Khảo sát, nghiên cứu các đối tượng khách hàng mục tiêu mới để có biện pháp tăng cường thu hút

- Phân tích khả năng mở rộng hay thu hẹp hoạt động tín dụng trong từng thời kỳ

- Nghiên cứu chính sách thích hợp với từng đối tượng khách hàng

- Tăng cường công tác tư vấn, chăm sóc khách hàng và có sự phối hợp giữa các Phòng Kế toán, Phòng Khách hàng cá nhân và các Phòng giao dịch trong việc chăm sóc khách hàng

- Chú trọng lưu trữ và khai thác hồ sơ khách hàng

3.2.2. Hợp lý hoá cơ cấu dư nợ cho vay

- Xây dựng chiến lược sản phẩm thu hút khách hàng, bên cạnh đó tùy thuộc vào địa bàn hoạt động chi nhánh có thể trình hội sở các sản phẩm đặc thù để thu hút khách hàng.

- Đa dạng hoá các hình thức cho vay, xây dựng kỳ hạn cho vay phù hợp với các khách hàng cá nhân vay kinh doanh

3.2.3 Nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng trong cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh

- Xây dựng văn hoá doanh nghiệp hướng vào khách hàng
- Nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin
- Tăng cường các dịch vụ tiện ích Ngân hàng và hoàn thiện thủ tục pháp lý trong hoạt động tín dụng của ngân hàng
- Xây dựng một hình ảnh ngân hàng mới năng động, biết tìm kiếm các khách hàng chiến lược, làm ăn có hiệu quả.

3.2.4 Hoàn thiện công tác kiểm soát rủi ro một cách có hiệu quả

- Nâng cao chất lượng đánh giá và xếp hạng khách hàng
- Tăng cường kiểm tra và giám sát đối với các khoản tín dụng
- Tích cực ngăn ngừa nợ xấu phát sinh và xử lý dứt điểm các khoản nợ quá hạn
- Nâng cao chất lượng, thu thập, xử lý thông tin trong hoạt động tín dụng của khách hàng cá nhân kinh doanh

3.2.5 Hoàn thiện công tác đào tạo và chính sách đối với đội ngũ cán bộ cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh

- Chú trọng công tác tuyển chọn nhân viên tín dụng có phẩm chất đạo đức tốt, trình độ nghiệp vụ cao
- Đối với cán bộ tín dụng cần áp dụng cơ chế khoán về các chỉ tiêu như: doanh số cho vay, thu nợ, dư nợ quá hạn
- Từng bước chuyên môn hoá cán bộ tín dụng
- Phân công nhiệm vụ cho bộ phận cho vay khách hàng cá nhân phải phù hợp cả về số lượng cán bộ và chất lượng cán bộ, kết hợp hài hòa giữa cán bộ trẻ và cán bộ lớn tuổi có kinh nghiệm

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước

- Tăng cường hiệu quả các hoạt động thanh tra giám sát với

các tổ chức tín dụng

- Tổ chức hệ thống thông tin ngân hàng có hiệu quả

- Ngân hàng Nhà Nước nên có văn bản chỉ đạo và có can thiệp kịp thời về lãi suất đối với các NHTM

- Ngân hàng Nhà Nước cần có khuyến khích cho các NHTM trong việc hỗ trợ các CNKD, hộ gia đình gặp khó khăn trong thiên tai, dịch bệnh để có hướng xử lý giúp khách hàng tiếp tục kinh doanh

- Ngân hàng Nhà nước cần đẩy nhanh quá trình chi tiêu không dùng tiền mặt của các cá nhân trong lãnh thổ Việt Nam

3.3.2 Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam

- Khuyến khích các chi nhánh mở rộng quy mô cho vay, đa dạng hoá hình thức cho vay và dịch vụ ngân hàng

- Tăng cường công tác thông tin giữa các chi nhánh trong hệ thống Vietinbank

- Hỗ trợ các chi nhánh trong việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ.

- Cần tăng thêm mức chi hoa hồng cho các tổ chức và cá nhân thu được nợ tồn đọng cho ngân hàng

3.3.3 Đối với Nhà nước

- Tăng cường quản lý các cá nhân kinh doanh, nâng cao hiệu quả hoạt động của cá nhân kinh doanh.

- Từng bước hoàn thiện cơ chế hoạt động của hệ thống NHTM góp phần nâng cao chất lượng tín dụng.

KẾT LUẬN

Hoạt động Ngân hàng hiện đang vấp phải không ít khó khăn và thử thách lớn cần phải nỗ lực vượt qua. Điều đó thể hiện ở cả hai phía: Quản lý Nhà nước của Ngân hàng Nhà nước và hoạt động kinh doanh của các tổ chức tín dụng. Mặc dù đã có nhiều đổi mới so với trước đây

song vẫn còn không ít những tồn tại chưa được tháo gỡ, cả về tổ chức điều hành thực tế; Từ hoạch định cơ chế, chính sách cho đến chỉ đạo thực hiện; Từ kiến thức đến kỹ năng thực hành.

Trong điều kiện hoạt động kinh doanh hiện tại của các NHTM chất lượng tín dụng đóng vai trò quan trọng quyết định sự thành công hay thất bại của các ngân hàng. Ngành ngân hàng là huyết mạch của nền kinh tế, nó đòi hỏi sự quan tâm của Đảng, chính phủ, các ngành, các cấp để có môi trường thuận lợi nhất cho hoạt động kinh doanh của các ngân hàng.

Việc nghiên cứu các giải pháp phát triển cho vay cá nhân kinh doanh có ý nghĩa đối với bản thân các NHTM và nền kinh tế xã hội giúp cho việc đời sống của người dân ngày càng được nâng cao. Phát triển cho vay cá nhân kinh doanh là một vấn đề không quá khó nhưng rất đa dạng nên những giải pháp và kiến nghị đề xuất nêu trong luận văn chỉ là một đóng góp nhỏ trong tổng thể các biện pháp nhằm phát triển cho vay cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công thương VN chi nhánh Đà Nẵng nói riêng và các NHTM nói chung. Chúng có thể phát huy tác dụng nếu có sự phối hợp đồng bộ giữa các cấp, các ngành liên quan trong quá trình thực hiện, tạo điều kiện cho đề tài có thể triển khai ứng dụng vào thực tiễn đạt kết quả.

Qua thời gian nghiên cứu và thực tế công tác tại Ngân hàng TMCP Công thương VN chi nhánh Đà Nẵng, tôi lựa chọn nghiên cứu đề tài trên và xin đề xuất một số giải pháp phát triển cho vay cá nhân kinh doanh đối với Ngân hàng TMCP Công thương VN chi nhánh Đà Nẵng, hy vọng nội dung của đề tài sẽ góp phần vào việc “ Phát triển - An toàn - Hiệu quả “ của Ngân hàng.