

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

-----

**NGUYỄN THỊ ĐỖ QUYÊN**

**MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN  
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU  
ĐẮKLẮK**

**Chuyên ngành: Tài Chính – Ngân Hàng**

**Mã số: 60.34.20**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN  
THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng - Năm 2014**

**Công trình được hoàn thành tại**

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. Lê Văn Huy**

**Phản biện 1: TS. Hồ Hữu Tiến**

**Phản biện 2: PGS. TS. Nguyễn Trường Sơn**

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng, họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 01 tháng 11 năm 2014

***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

Cho vay là một hoạt động mang lại nhiều lợi nhuận đối với NHTM. Nghiệp vụ cho vay luôn là mối quan tâm hàng đầu của các ngân hàng cũng như chính phủ bởi nó ảnh hưởng lớn đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng cũng như đảm bảo cung ứng vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh trong toàn bộ nền kinh tế. Cho vay khách hàng cá nhân có vai trò quan trọng trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Nó tồn tại và phát triển song song với các loại hình tín dụng khác. Cho vay khách hàng cá nhân đem lại lợi ích cho người tiêu dùng, cho bản thân ngân hàng và cho cả nền kinh tế. Do đó việc mở rộng cho vay đang là xu thế của các ngân hàng thương mại.

Đắk Lắk là một tỉnh trung tâm, là vùng kinh tế trọng điểm của khu vực Tây Nguyên với nền kinh tế phát triển đa dạng ngành nghề . Tốc độ phát triển kinh tế năm 2013 đạt 9.37% cao hơn tốc độ phát triển chung của cả nước, phần đầu trong năm 2014 đạt 11% . Đắk Lắk đang ngày càng phát triển về mọi mặt, quá trình đô thị hóa phát triển mạnh mẽ, dân cư tập trung ngày càng đông đúc hơn, do đó nhu cầu về vốn để phát triển kinh tế của tỉnh rất lớn, đặc biệt là đối với nhóm đối tượng khách hàng cá nhân, cho nên đối với các ngân hàng trên địa bàn đây là một mảnh đất màu mỡ để phát triển kinh doanh.

Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Đắk Lắk là một trong những ngân hàng tiên phong được thành lập và hoạt động tại tỉnh Đắk Lắk đã sớm nắm bắt được nhu cầu về vốn tại địa bàn nên trong những năm qua ngân hàng đã hoạt động và thu được những thành quả lớn do đó tôi muốn đi sâu nghiên cứu đề tài về cho vay để có thể tìm

hiệu thêm về thực trạng và giải pháp mở rộng cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Đắk Lắk.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Đề tài làm rõ lý luận về KHCN, mở rộng hoạt động cho vay đối với KHCN và các yếu tố tác động đến mở rộng cho vay khách hàng cá nhân

Nghiên cứu thực trạng mở rộng cho vay đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Đắk Lắk, chỉ ra những ưu điểm cũng như hạn chế, nguyên nhân trong mở rộng cho vay KHCN tại ngân hàng.

Đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm mở rộng hoạt động cho vay đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Đắk Lắk

## **3. Câu hỏi hay giả thuyết nghiên cứu**

Trong luận văn này, tôi nghiên cứu vấn đề xoay quanh các câu hỏi sau:

+ Nội dung mở rộng hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng gồm những vấn đề gì?

+ Thực trạng mở rộng cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Đắk Lắk như thế nào?

+ Đâu là nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho KHCN ?

+ Những giải pháp cần thiết cho việc mở rộng cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Đắk Lắk

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

+ Đối tượng nghiên cứu: Những vấn đề lý luận và thực tiễn về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Đắk Lắk

+ Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi nội dung: Đề tài tập trung phân tích hoạt động mở rộng cho vay đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu Đắk Lắk và đề xuất giải pháp mở rộng cho vay.

- Phạm vi không gian: Đề tài được tiến hành nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Á Châu CN Đắk Lắk .

- Phạm vi thời gian: Đề tài sử dụng số liệu của 3 năm từ 2011 - 2013

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn nghiên cứu sử dụng chủ yếu phương pháp nghiên tài liệu, phương pháp quan sát, phương pháp so sánh, phương pháp phân tích và phương pháp tổng hợp.

## **6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

Đề tài đi sâu nghiên cứu thực trạng cho vay và giải pháp mở rộng cho vay đối với nhóm KHCN của ngân hàng TMCP Á Châu – CN Đắk Lắk nhằm phần nào giúp Ban lãnh đạo ngân hàng có cái nhìn tổng thể đối với nhóm khách hàng này để qua đó nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh và định hướng phát triển trong tương lai của ngân hàng. Đề tài có thể trở thành tài liệu tham khảo đối với những nghiên cứu có liên quan đến chủ đề này.

## **7. Bố cục của đề tài**

Ngoài lời mở đầu và phần kết luận, luận văn gồm có 3 chương:

Chương I: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của NHTM đối với khách hàng cá nhân.

Chương II Thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh ngân hàng TMCP Á Châu Đắk Lắk.

Chương III: Giải pháp kiến nghị nhằm mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh ngân hàng TMCP Á Châu Đắk Lắk.

## **8. Tổng quan tài liệu**

## CHƯƠNG 1

# CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

### 1.1 TỔNG QUAN VỀ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

#### 1.1.1 Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

Theo điều 2, mục 3 quyết định 2627/2001/QĐ-NHNN về quy chế cho vay của tổ chức tín dụng ta có định nghĩa: Cho vay là một hình thức cấp tín dụng theo đó tổ chức tín dụng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời hạn nhất định theo thỏa thuận hoàn trả cả gốc lẫn lãi.

Cho vay KHCN là hình thức cho vay mà Ngân hàng chuyển nhượng quyền sở hữu vốn cho khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình với mục đích tiêu dùng hay hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân hoặc hộ gia đình đó với những điều kiện nhất định được thỏa thuận trong hợp đồng

#### 1.1.2 Đặc điểm cho vay KHCN

- Các khoản cho vay đối với khách hàng cá nhân thường là các khoản có giá trị nhỏ, nhưng số lượng các khoản vay là rất lớn.
- Mục đích vay chủ yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh nhỏ của cá nhân và hộ gia đình.
- Cho vay KHCN có mức độ rủi ro tương đối cao.
- Do quy mô của các khoản vay thường nhỏ dẫn đến chi phí để cho vay cao, đồng thời rủi ro của các khoản vay này cũng rất cao. Do vậy, lãi suất cho vay KHCN thường cao hơn lãi suất các khoản cho vay khác của NHTM.
- Thời hạn khoản vay KHCN chủ yếu là trung hạn và ngắn hạn, một phần nhỏ là dài hạn.

### **1.1.3 Vai trò của cho vay KHCN của NHTM**

- *Thứ nhất* hoạt động cho vay mang lại lợi nhuận lớn cho Ngân hàng và thúc đẩy các hoạt động khác của Ngân hàng

- *Thứ hai* hoạt động cho vay góp phần điều hoà cung- cầu dịch vụ hàng hoá

- *Thứ ba* hoạt động cho vay góp phần điều tiết và phân phối các nguồn vốn

- *Thứ tư* hoạt động cho vay góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hoá, hiện đại hoá .

- *Thứ năm* hoạt động cho vay góp phần giúp các thành phần kinh tế mở rộng ứng dụng công nghệ mới.

### **1.1.4 Các hình thức cho vay KHCN của NHTM**

#### ***a. Căn cứ theo mục đích sử dụng tiền vay***

- Cho vay tiêu dùng
- Cho vay kinh doanh

#### ***b. Căn cứ theo phương thức cho vay gồm***

- Cho vay từng lần
- Cho vay theo hạn mức tín dụng
- Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng
- Cho vay theo hạn mức thấu chi

#### ***c. Căn cứ theo thời hạn cho vay***

- Cho vay ngắn hạn
- Cho vay trung hạn
- Cho vay dài hạn

#### ***d. Căn cứ theo hình thức đảm bảo***

- Cho vay có bảo đảm bằng tài sản:
- Cho vay có bảo đảm không bằng tài sản

## **1.2 MỞ RỘNG CHO VAY CỦA NHTM ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

### **1.2.1 Mở rộng cho vay của NHTM đối với khách hàng cá nhân**

#### ***a. Quan niệm về mở rộng cho vay***

Đối với ngân hàng thương mại: Mở rộng cho vay KHCN được hiểu là việc gia tăng về quy mô khoản vay, thị phần cho vay, đối tượng, hình thức, thu nhập và chất lượng cho vay của ngân hàng đối với KHCN. Mở rộng cho vay phải quan tâm đến chiều rộng và cả chiều sâu tức là không những quan tâm đến việc mở rộng quy mô mà còn là sự tăng lên về chất lượng và kiểm soát được rủi ro

Đối với khách hàng: Mở rộng cho vay là thoả mãn tối đa các nhu cầu hợp lý của khách hàng về khối lượng tín dụng, đa dạng hoá về đối tượng và các hình thức tín dụng.

Đối với sự phát triển kinh tế xã hội: Mở rộng cho vay phản ánh khả năng đáp ứng nhu cầu vốn cho nền kinh tế theo một cơ cấu hợp lý và phù hợp với tốc độ phát triển kinh tế, xã hội từng thời kỳ. Qua đó cho thấy sự tăng trưởng của nền kinh tế cũng như sự phát triển của ngân hàng.

#### ***b. Sự cần thiết của mở rộng cho vay đối với KHCN***

Hoạt động tín dụng nói chung và cho vay đối với khách hàng cá nhân nói riêng đáp ứng nhu cầu vốn cần thiết cho nền kinh tế, là kênh dẫn vốn gián tiếp, đóng vai trò quan trọng trong việc chuyển dịch một khối lượng lớn các nguồn lực tài chính trong xã hội, để đầu tư cho phát triển kinh tế xã hội.

Hiện nay tín dụng vẫn còn là nghiệp vụ chính, đem lại nguồn thu chủ yếu cho các NHTM, trong đó doanh thu từ cho vay khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng không nhỏ trong tổng doanh thu của ngân



hàng, nó mang tính quyết định sự tồn tại và phát triển của các NHTM trong giai đoạn hiện nay.

Mở rộng cho vay đối với khách hàng cá nhân tạo tiền đề cho ngân hàng mở rộng và phát triển các hoạt động dịch vụ khác, từng bước thay đổi cơ cấu doanh thu theo hướng giảm dần tỷ trọng doanh thu từ hoạt động cấp tín dụng, tăng dần tỷ trọng doanh thu từ các hoạt động dịch vụ, đây là một hướng đi mới mà các NHTM đang lựa chọn.

### **1.2.2 Nội dung mở rộng cho vay**

#### ***a. Mở rộng quy mô cho vay***

Mở rộng quy mô cho vay được hiểu là việc tăng lên về dư nợ cho vay và số lượng khách hàng. Dư nợ càng lớn, số lượng khách hàng càng nhiều thì càng chứng tỏ ngân hàng đã thu hút được sự quan tâm, mở rộng phạm vi tiếp cận với khách hàng, tăng thêm nhiều cơ hội để mở rộng tín dụng.

#### ***b. Mở rộng thị phần cho vay khách hàng cá nhân***

Thị phần dư nợ KHCN của một ngân hàng là tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN của ngân hàng đó so với dư nợ cho vay KHCN của toàn bộ các ngân hàng trên cùng địa bàn.

#### ***c. Đa dạng hóa cơ cấu cho vay***

Việc mở rộng cho vay hộ kinh doanh không đơn giản chỉ là sự tăng lên về quy mô mà yếu tố quan trọng nữa là phải tạo được sự đa dạng hóa dịch vụ, sản phẩm cho vay. Đa dạng hóa sản phẩm ngân hàng là việc tạo ra nhiều sản phẩm, nhiều sự lựa chọn mới lạ, phù hợp với từng hoàn cảnh, từng đối tượng khách hàng.

#### ***d. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ***

Bên cạnh việc tăng lên về số lượng thì nâng cao chất lượng dịch vụ cũng là một nội dung của mở rộng cho vay KHCN.

Ngoài ra chất lượng dịch vụ cũng được thể hiện qua quy trình thủ tục cho vay. Quy trình thủ tục cho vay đơn giản, nhanh chóng, thuận tiện sẽ mang lại hiệu quả cao cho hoạt động tín dụng ngân hàng.

#### ***e. Tăng trưởng thu nhập cho vay***

Việc mở rộng cho vay chi thật sự được gọi là hiệu quả nếu nó đem về nguồn thu nhập nhất định cho ngân hàng.

#### ***f. Kiểm soát rủi ro***

Các tiêu chí để đánh giá kết quả kiểm soát rủi ro như: Mức giảm tỷ lệ nợ xấu, mức giảm tỷ lệ trích lập dự phòng, mức giảm tỷ lệ nợ xóa ròng.

### **1.2.3 Các tiêu chí đánh giá mở rộng cho vay**

#### ***a. Chỉ tiêu về mở rộng quy mô cho vay KHCN***

##### *- Mở rộng dư nợ cho vay*

Tăng trưởng dư nợ là một nhân tố quan trọng đánh giá việc mở rộng cho vay của ngân hàng. Để tăng trưởng dư nợ thì phải tăng doanh số cho vay lớn hơn doanh số thu nợ. Muốn tăng trưởng dư nợ bền vững thì mức tăng trưởng dư nợ phải được duy trì ổn định quá các năm. .

##### *- Mở rộng số lượng khách hàng*

Việc gia tăng số lượng khách hàng một cách bền vững đồng nghĩa với việc ngân hàng đang ngày càng thu hút, từ đó mở ra nhiều cơ hội phát triển, kinh doanh, gia tăng hoạt động tín dụng cho ngân hàng. Chỉ tiêu số lượng khách hàng gia tăng phản ánh đơn vị đã hoạt động hiệu quả, tăng trưởng về số lượng khách hàng, do đó là một trong những tiêu chí quan trọng để mở rộng cho vay.

#### ***b. Mở rộng thị phần dư nợ cho vay***

Thị phần dư nợ cho vay KHCN của một ngân hàng là tỷ trọng

của dư nợ cho vay KHCN của ngân hàng đó so với dư nợ cho vay KHCN của tổng các ngân hàng trên cùng địa bàn.

***c. Chỉ tiêu đa dạng hóa cơ cấu cho vay***

Cơ cấu cho vay bao gồm cơ cấu sản phẩm, loại hình cho vay, phương thức cho vay, cơ cấu khách hàng. Đa dạng hóa cơ cấu giúp ngân hàng mở rộng cho vay và hạn chế bớt rủi ro trong kinh doanh.

***d. Chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ***

- Một là, sự thỏa mãn của khách hàng về quy trình cho vay của ngân hàng.

- Hai là, sự hài lòng của khách hàng về công nghệ và sự thuận tiện của ngân hàng.

- Ba là, sự hài lòng của khách hàng về năng lực và kỹ năng của nhân viên ngân hàng.

***e. Chỉ tiêu về tăng trưởng thu nhập từ cho vay***

- *Tăng trưởng thu nhập về cho vay*

Tăng trưởng thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN là thu nhập từ hoạt động cho vay đối với KHCN năm sau cao hơn năm trước. Chỉ tiêu tăng trưởng thu nhập về cho vay này càng cao thì ngân hàng càng được đánh giá cao về chất lượng mở rộng cho vay.

***f. Chỉ tiêu về kiểm soát rủi ro***

Rủi ro trong cho vay là tiêu chí đánh giá mức độ an toàn của hoạt động cho vay, thể hiện qua các chỉ tiêu:

- ***Tỷ lệ nợ xấu***

+ Nợ xấu hay là các khoản nợ dưới chuẩn, có thể quá hạn và bị nghi ngờ về khả năng trả nợ lẫn khả năng thu hồi vốn của chủ nợ.

+ Tỷ lệ nợ xấu là tỷ lệ số nợ xấu trên tổng dư nợ cho vay của ngân hàng, tỷ lệ nợ xấu càng cao thì ngân hàng càng gặp nhiều rủi ro.

- ***Tỷ lệ nợ có khả năng mất vốn***

**- Tỷ lệ trích lập dự phòng**

Tỷ lệ trích lập dự phòng được tính bằng tỷ số giữa số tiền trích lập dự phòng cho các khoản vay KHCN và tổng dư nợ cho vay KHCN.

**- Tỷ lệ nợ xóa ròng**

**1.3 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỞ RỘNG CHO VAY KHCN**

**1.3.1 Nhân tố bên trong**

**a. Hệ thống tổ chức và cơ cấu vận hành của bộ máy ngân hàng**

**b. Chiến lược kinh doanh**

**c. Quy mô vốn của ngân hàng**

**d. Năng lực điều hành của ban lãnh đạo**

**e. Năng lực, phẩm chất của đội ngũ nhân viên**

**f. Công nghệ ngân hàng**

**1.3.2 Nhân tố bên ngoài**

**a. Môi trường chính trị xã hội**

**b. Môi trường phát triển kinh tế**

**c. Môi trường pháp lý**

**d. Đối thủ cạnh tranh**

Như vậy, việc mở rộng cho vay đối với KHCN chịu tác động bởi rất nhiều nhân tố như: Môi trường pháp lý, kinh tế xã hội, chính sách tín dụng, quy mô vốn, năng lực, phẩm chất đội ngũ nhân viên, kỹ thuật công nghệ, sự thuận tiện trong giao dịch, đa dạng hóa sản phẩm, chất lượng dịch vụ... Do đó để mở rộng cho vay đối với KHCN thì ngân hàng cần phải nắm vững các nhân tố ảnh hưởng đến nó để từ đó tìm ra các giải pháp mở rộng phù hợp và hiệu quả.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHCN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU ĐẮK LẮK

#### 2.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CN ĐẮK LẮK

##### 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng ACB – CN ĐakLak

*a. Tên, địa chỉ của Ngân hàng*

*b. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng*

##### 2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng

*a. Chức năng*

*b. Nhiệm vụ*

##### 2.1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Chi nhánh ACB Đăklăk

##### 2.1.4. Bộ máy hoạt động tín dụng tại ACB Đăk Lăk

##### 2.1.5 Kết quả hoạt động kinh doanh của ACB Đăklăk

*a. Tình hình huy động vốn của chi nhánh ACB Đăklăk*

*b. Tình hình hoạt động tín dụng*

*c. Kết quả hoạt động kinh doanh của ACB Đăk Lăk giai*

*đoạn 2011 -2013*

#### 2.2 THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CN ĐAK LAK

##### 2.2.1. Sơ lược thị trường cho vay KHCN tại địa bàn tỉnh Đăk Lăk

##### 2.2.3 Các biện pháp mà ACB Đăk Lăk áp dụng nhằm mở rộng cho vay KHCN

- Tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng bằng cách mở rộng quy mô hoạt động, mở thêm các phòng giao dịch.

- Luôn nhiệt tình, chu đáo trong việc tiếp cận, tư vấn cho khách hàng vay

- Chi nhánh triển khai tốt các chương trình cho vay ưu đãi lãi suất, phương thức cho vay
- Tuyên truyền quảng bá hình ảnh của ACB:
- Đào tạo, bổ sung nhân lực nhằm đáp ứng nhu cầu cho việc phát triển hoạt động cho vay đối với KHCN
- Thay đổi phương châm bán hàng thụ động sang bán hàng chủ động.
- Thực hiện giao chỉ tiêu cụ thể cho từng nhân viên kinh doanh

## 2.2.4 Kết quả mở rộng cho vay KHCN của CN ACB Đắk Lắk

### a. Mở rộng quy mô cho vay KHCN

**Bảng 2.5: Dư nợ cho vay KHCN theo kỳ hạn**

*Đvt: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	2012/2011		2013/2012	
				+/-	%	+/-	%
Tổng dư nợ CV KHCN	622,612	519,872	915,390	-102,740	-17%	395,518	76%
Ngắn hạn	580,376	488,622	840,362	-91754	-16%	351,740	72%
Trung dài hạn	42,236	31250	75,028	-10986	26%	43,778	140%

*Nguồn: Phòng tổng hợp Chi nhánh ACB Đăklăk*

Qua bảng 2.5 ta thấy dư nợ cho vay KHCN của ACB Đắk Lắk không ổn định qua các năm. Năm 2011 dư nợ cho vay KHCN của chi nhánh hơn 622 tỷ đồng tuy nhiên đến năm 2012 dư nợ giảm 17% so với năm 2011 xuống còn gần 520 tỷ đồng. Tuy nhiên đến năm 2013 tình hình đã khởi sắc trở lại khi ACB đã dần vượt qua được biến cố, lấy lại lòng tin nơi khách hàng và dư nợ tăng lên 76% so với năm 2012 đạt hơn 915 tỷ đồng. Tỷ trọng cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao qua các năm với tỷ lệ từ 93% - 97%. Các khoản

vay trung và dài hạn có thời gian thu hồi vốn lâu và có độ rủi ro lớn nên ngân hàng rất cẩn trọng trong công tác thẩm định và xét duyệt cho vay.

**\*Cơ cấu dư nợ theo sản phẩm cho vay**

**Bảng 2.6: Dư nợ cho vay KHCN theo sản phẩm**

*Dvt: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	2012/2011		2013/2012	
				+/-	%	+/-	%
Mua xe trả góp	942	477	4,578	-465	-49%	4,101	860%
Mua tài sản cố định	3,028	742	5,493	-2,286	-75%	4,751	640%
Bổ sung vốn lưu động	587,544	473,968	795,566	-113,576	-19%	321,598	68%
Mua nhà/Sửa nhà để ở	17,844	12,758	38,446	-5,086	-29%	25,688	201%
Cầm cố GTCG	6,924	25,433	50,346	18,509	267%	24,913	98%
Cán bộ CNV ACV	2,672	3,244	9,153	572	21%	5,909	182%
Sinh hoạt tiêu dùng	3,142	2,926	10,984	-216	-7%	8,058	275%
Khác	515	324	823	-191	-37%	499	154%
<b>Tổng dư nợ CV KHCN</b>	<b>622,612</b>	<b>519,872</b>	<b>915,390</b>	<b>-102,740</b>	<b>-17%</b>	<b>395,518</b>	<b>76%</b>

*Nguồn: Phòng tổng hợp Chi nhánh ACB Đắk Lắk*

Qua bảng 2.6 ta thấy dư nợ cho vay KHCN theo sản phẩm chưa được phát triển mạnh, dư nợ cho vay theo sản phẩm chiếm tỷ trọng cao nhất là cho vay bổ sung vốn lưu động chiếm tỷ trọng từ 87% đến 94% tổng dư nợ cho vay KHCN. Các sản phẩm còn lại chỉ chiếm 6% - 13 %

**\* Cơ cấu cho vay theo đối tượng khách hàng**

**Bảng 2.7: Dư nợ cho vay KHCN đối tượng khách hàng**

*Dvt: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011	Tỷ lệ %	Năm 2012	Tỷ lệ %	Năm 2013	Tỷ lệ %
Cá nhân	32,040	5%	45,162	9%	119,001	13%
Hộ kinh doanh	590,572	95%	474,710	91%	796,389	87%
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>622,612</b>	<b>100%</b>	<b>519,872</b>	<b>100%</b>	<b>915,390</b>	<b>100%</b>

*Nguồn: Phòng tổng hợp Chi nhánh ACB Đắk Lắk*

Tỷ trọng cho vay chủ yếu thuộc về nhóm khách hàng hộ kinh doanh. Năm 2011 và 2012 cho vay hộ kinh doanh chiếm tỷ trọng từ 91% - 95%, đến năm 2013 tỷ lệ này giảm nhưng vẫn chiếm tỷ lệ cao lên đến 87%.

**\*Cơ cấu dư nợ theo hình thức bảo đảm tiền vay**

**Bảng 2.8: Dư nợ cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo**

*Dvt: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2011	Tỷ lệ %	Năm 2012	Tỷ lệ %	Năm 2013	Tỷ lệ %
1. Dư nợ có tài TSĐB bằng:	621,942	99.89%	518,999	99.83%	913,925	99.84%
a. Bất động sản	613,553	98.54%	492,727	94.78%	857,995	93.73%
b. Động sản	1465	0.24%	839	0.16%	5,584	0.61%
c. Giấy tờ có giá	6,924	1.11%	25,433	4.89%	50,346	5.50%
2. Dư nợ không có TSĐB	670	0.11%	873	0.17%	1,465	0.16%
3. Tổng dư nợ	622,612	100%	519872	100%	915390	100%

*Nguồn: Phòng tổng hợp Chi nhánh ACB Đắk Lắk*

Qua bảng 2.8 Có thể thấy gần như 100% khoản cấp tín dụng của ngân hàng đều có tài sản đảm bảo và ổn định qua các năm. Hình thức đảm bảo bằng bất động sản chiếm tỷ trọng cao từ 93% đến 98%. Hình thức đảm bảo an toàn được ngân hàng ưa chuộng là bảo đảm bằng giấy tờ có giá có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2011 chỉ có khoảng 6.9 tỷ được bảo đảm bằng giấy tờ có giá nhưng đã nhanh chóng tăng lên vào năm 2012 và năm 2013 tỷ lệ này đã lên đến 5.5% tổng dư nợ

**- Thực trạng mở rộng về số lượng khách hàng**

Số lượng KHCN tại ACB Đắk Lắk tăng đều qua các năm. Năm 2011 là 1489 khách hàng, năm 2012 số lượng KHCN là 1722 đạt tốc độ tăng trưởng 15% và tăng đột biến vào năm 2013 là đạt 3263 khách hàng với tốc độ tăng trưởng 89%.



### ***b. Thực trạng mở rộng thị phần dư nợ***

Thị phần dư nợ của ACB Đắk Lắk luôn chiếm vị trí cao trong khối các ngân hàng TMCP trên địa bàn. Năm 2011 tổng dư nợ của ACB Đắk Lắk chiếm khoảng 21% tổng dư nợ của khối NH TMCP và chiếm hơn 4% so với tổng dư nợ của các TCTD trên địa bàn. Năm 2012 do có nhiều biến động nên dư nợ của ACB Đắk Lắk sụt giảm do đó chỉ đạt 1106 tỷ đồng chiếm 3.54% tổng dư nợ và chiếm khoảng 19% tổng dư nợ nhóm ngân hàng TMCP. Năm 2013 dư nợ cho vay lên đến 1788 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 5.15% so với các TCTD và chiếm tới gần 29% so với nhóm các NHTMCP.

### ***c. Chỉ tiêu đa dạng hóa cơ cấu cho vay***

\* **Cơ cấu sản phẩm:** Các sản phẩm cho vay tại ACB nói chung rất phong phú, tuy nhiên tại địa bàn tỉnh Đắk Lắk chi nhánh mới chỉ triển khai những sản phẩm cho vay quen thuộc. Đến năm 2013 chi nhánh mới triển khai sản phẩm cho vay chăm sóc cây cà phê, cao su, tiêu... Với sản phẩm mới này ACB Đắk Lắk đã nhận được sự phản hồi tích cực từ phía khách hàng, dư nợ tăng lên đáng kể trong thời gian ngắn.

### ***\* Cơ cấu thời hạn cho vay***

Thời hạn cho vay tại ACB Đắk Lắk khá linh hoạt, đặc biệt là với các sản phẩm vay bổ sung vốn sản xuất kinh doanh.

### ***\* Cơ cấu lãi suất:***

Lãi suất cho vay của ACB Đắk Lắk luôn cạnh tranh được với thị trường.

### ***d. Chất lượng dịch vụ***

Những năm qua CN luôn tìm cách giảm thiểu những thủ tục rườm rà, phức tạp, tạo điều kiện tốt nhất cho KH đến vay vốn.

*Sự hài lòng của khách hàng về công nghệ và sự thuận tiện của*

*ngân hàng*: Chi nhánh rất chú trọng đến việc mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động dịch vụ và đây cũng là điểm mạnh nhất của ACB.

*Sự hài lòng của khách hàng về năng lực và kỹ năng của nhân viên ngân hàng*: Nhân viên ACB được tổ chức đào tạo dưới sự giảng dạy của các chuyên viên có trình độ và kinh nghiệm thực tiễn lâu năm, được bổ sung các kiến thức chuyên môn, các chính sách cũng như định hướng hoạt động của ngân hàng. Ngoài ra nhân viên ACB còn được đào tạo kỹ năng mềm, tiêu chuẩn phục vụ khách hàng...nhờ đó nhân viên ACB luôn được khách hàng cũng như các ngân hàng bạn đánh giá cao về năng lực cũng như tinh thần phục vụ.

#### **d. Về tăng thu nhập**

**Bảng 2.11: Thu nhập cho vay KHCN**

*ĐVT: tỷ đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>	<b>Năm 2013</b>	<b>So sánh 2012/2011</b>		<b>So sánh 2013/2012</b>	
Thu nhập thuần từ CV KHCN	16.6	14.25	25.05	-2.35	-14%	10.8	76%

*Nguồn: Phòng tổng hợp Chi nhánh ACB Đắk Lắk*

Thu nhập thuần từ lãi cho vay KHCN của ACB Đắk Lắk năm 2011 đạt 16.6 tỷ đồng, năm 2012 thu nhập giảm 2.35 tỷ đồng, do dư nợ vay giảm, tuy nhiên sang năm 2013 thì thu nhập thuần từ lãi cho vay KHCN tăng mạnh 76% đạt 25.5 tỷ đồng.

#### **e. Về kiểm soát rủi ro**

##### **\* Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu**

Nợ xấu của chi nhánh hầu hết từ các món cho vay ngắn hạn bổ sung vốn lưu động. Tỷ lệ nợ xấu của các khoản vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ lệ cao từ 82 đến 86%. Nợ xấu của ACB Đắk Lắk năm 2011

chỉ có nợ nhóm 3, không phát sinh nợ nhóm 4 và nhóm 5. Năm 2011 tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN của chi nhánh là 0.64%, năm 2012 là 1.19% , năm 2013 là 0.64 % so với tổng dư nợ cho vay KHCN. Nhìn chung với tỷ lệ nợ xấu trên cho thấy việc mở rộng cho vay KHCN của chi nhánh đang tiến triển tốt, chất lượng tín dụng không ngừng được nâng cao.

#### **\* Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro**

Tỷ lệ trích lập DPRR trong cho vay KHCN của ACB Đắk Lắk năm 2011 là 0.11% trên tổng dư nợ cho vay KHCN, năm 2012 là 0.25% và năm 2013 là 0.107%. Điều này cho thấy việc xảy ra rủi ro trong cho vay KHCN là có, nhưng số tiền mà chi nhánh phải bỏ ra để trích lập DPRR là nhỏ so với dư nợ cho vay KHCN

### **2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHCN TẠI CN NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU ĐẮK LẮK TRONG THỜI GIAN QUA**

#### **2.3.1. Kết quả đạt được**

- Hoạt động cho vay KHCN đạt kết quả cao về tốc độ tăng trưởng và góp phần tăng thu nhập cho ngân hàng .
- Số lượng sản cho vay gia tăng danh mục sản phẩm đa dạng hơn
- Cung cách phục vụ chuyên nghiệp, bài bản, quy trình thủ tục rõ ràng, thường xuyên đổi mới máy móc thiết bị, áp dụng công nghệ tiên tiến
- Việc kiểm soát rủi ro trong công tác cho vay phát huy được hiệu quả, điều này thể hiện ở tỷ lệ nợ quá hạn của của ACB Đắk Lắk luôn ở mức thấp qua các năm.
- Về phát triển mạng lưới: Kênh phân phối của ACB Đắk Lắk không ngừng được mở rộng.
- Tạo sự ổn định và phát triển kinh tế tỉnh nhà, góp phần ổn định

an ninh xã hội

### **2.3.2 Những hạn chế**

- Thị phần dư nợ của ACB Đắk Lắk chỉ chiếm phần nhỏ trong tổng dư nợ cho vay của các tổ chức tín dụng trên địa bàn.
- Quy trình cho vay còn rườm rà, phức tạp, hồ sơ thủ tục vay vốn phải qua nhiều bước mới giải ngân được cho khách hàng
- Mạng lưới giao dịch của ACB Đắk Lắk quá ít ỏi, trong khi đó số lượng các ngân hàng trên địa bàn ngày càng tăng.
- Chưa có sự sàng lọc khách hàng để có chính sách cho từng khách hàng phù hợp
- Lãi suất cho vay KHCN vẫn còn quá cao so với các ngân hàng TMCP nhà nước
- Cán bộ tín dụng tại ACB Đắk Lắk phải thực hiện quá nhiều công việc về tín dụng
- Phân quyền thẩm định tài sản cho nhân viên tín dụng quá thấp
- Đội ngũ nhân viên tín dụng thiếu kinh nghiệm thực tế
- Chất lượng các khoản cho vay vẫn còn tiềm ẩn nhiều rủi ro, nợ quá hạn vẫn gia tăng và chưa được giải quyết một cách hiệu quả.

### **2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế**

- Thứ nhất nguyên nhân từ phía khách hàng và đối thủ cạnh tranh
- Thứ hai là Kênh phân phối chưa thật sự hiệu quả
- Thứ ba là Chính sách khách hàng, hoạt động marketing, tiếp thị, chăm sóc khách hàng vẫn còn chưa rõ ràng, thực hiện không thường xuyên, hiệu quả thấp. .
- Thứ tư là, do trình độ, kinh nghiệm, sự nhạy bén của đội ngũ nhân viên tín dụng còn nhiều hạn chế
- Thứ năm là, chưa có sự đồng nhất giữa chính sách tín dụng của ACB Hội sở và chi nhánh .

### **CHƯƠNG 3**

## **GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CN ĐAK LAK**

### **3.1 ĐỊNH HƯỚNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CN ĐAK LAK TRONG THỜI GIAN TỚI**

#### **3.1.1 Thuận lợi và khó khăn**

*a. Thuận lợi*

*b. Khó khăn*

#### **3.1.2 Mục tiêu phát triển kinh tế xã hội tỉnh Đaklak đến năm 2020**

#### **3.1.3 Định hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu – CN Đăk Lăk**

a. Định hướng chung trong hoạt động kinh doanh của ACB

b. Định hướng hoạt động cho vay KHCN tại ACB Đăk Lăk

### **3.2 GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐĂK LĂK**

#### **3.2.1 Sàng lọc và lựa chọn khách hàng mục tiêu**

Việc lựa chọn những khách hàng tốt nhất “ khách hàng uy tín, quan hệ lâu năm” để làm đối tác chiến lược, thiết lập mối quan hệ bạn hàng có uy tín, trên tinh thần hợp tác lâu dài, đôi bên cùng có lợi, dựa trên cơ sở các khách hàng đã được lựa chọn, ngân hàng phải xây dựng và thực hiện các chính sách khách hàng một cách linh hoạt và phù hợp dựa trên những triển vọng về sự phát triển của hộ kinh doanh trong tương lai.

Có nhiều hình thức lựa chọn sau đây là một số cách lựa chọn :

- *Lựa chọn theo ngành nghề của khách hàng:*

- *Lựa chọn theo phân loại khách hàng*

\* Nhóm khách hàng hiện tại

\* Nhóm khách hàng mới tiềm năng:

### **3.2.2 Tăng cường công tác quản lý rủi ro**

- Xây dựng cơ chế, quy chế nghiệp vụ hoạt động kinh doanh đảm bảo đồng bộ, chặt chẽ, hạn chế đến mức thấp nhất khả năng xảy ra rủi ro.

- Nâng cao năng lực quản lý rủi ro đối với các cán bộ quản trị điều hành các cấp

- Xây dựng, bồi dưỡng đội ngũ chuyên viên giỏi, chuyên nghiên cứu về rủi ro và phòng ngừa rủi ro

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ,

- Cần sớm xây dựng tiêu chí chấm điểm và xếp hạng khách hàng cá nhân

- Có quy chế làm việc cụ thể cho cán bộ tín dụng

- Thông qua công nghệ thông tin để kiểm tra kiểm soát nhằm hạn chế đi lại và sự chậm trễ không kịp thời.

- Thực hiện đầy đủ và thường xuyên việc đánh giá lại quy trình cho vay,

- Thực hiện nghiêm túc quy trình kiểm tra, giám sát quá mục đích sử dụng vốn vay và trả nợ của khách hàng,

- Nghiêm túc thực hiện đánh giá, rà soát khoản vay cũng như tài sản đảm bảo theo định kỳ

- Xây dựng đội ngũ nhân viên xử lý nợ tại chi nhánh

### **3.2.3 Tăng cường công tác quảng bá, tiếp thị**

Tăng cường quảng bá trên những phương tiện truyền thông phổ biến như tivi, báo đài, internet,... để đưa ACB đến với mọi nhà.

Xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình quảng cáo theo các sự kiện trong năm.

Tăng cường đưa thông tin đến khách hàng bằng các phương thức phù hợp với trình độ tiếp nhận thông tin. Đẩy mạnh công tác marketing nội bộ.

Huấn luyện công tác marketing cho nhân viên

### **3.2.4 Nâng cao tỷ trọng cho vay không phải bảo đảm, cho vay bằng TSBD hình thành từ món vay**

Việc mở rộng cho vay không phải bảo đảm bằng tài sản một phần hoặc toàn bộ, Cho vay có đảm bảo bằng tài sản hình thành từ vốn vay sẽ làm tăng số lượng khách hàng cho ngân hàng do đó sẽ tăng doanh thu và lợi nhuận cho ngân hàng và giải quyết được khó khăn lớn nhất về vốn và tài sản thế chấp của khách hàng cá nhân.

### **3.2.5. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ và chăm sóc khách hàng**

#### ***a. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ***

- Thay đổi nhận thức, quan điểm bán hàng vì mục tiêu “hoàn thành kế hoạch kinh doanh và đạt lợi nhuận cao” sang mục tiêu “thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng”

- Chuyển hoạt động cung cấp dịch vụ theo cách truyền thống là trung tâm tác nghiệp sang thành trung tâm tư vấn dịch vụ khách hàng

- Nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên

#### ***b. Chăm sóc khách hàng***

Việc chăm sóc khách hàng sau khi vay vốn là một bước hết sức quan trọng nhằm giữ chân khách hàng. Chăm sóc một khách hàng hiện hữu không chỉ giúp ngân hàng giữ được mối quan hệ lâu dài với khách hàng mà có thể giúp ngân hàng thu hút thêm nhiều khách hàng

khác qua sự giới thiệu của khách hàng hiện hữu. Do đó để duy trì mối quan hệ bền vững, lâu dài chi nhánh cần thực hiện:

- + Xây dựng cơ sở dữ liệu về khách
- + Xây dựng các chương trình khách hàng thân thiết,
- + Tạo dựng mối quan hệ bền vững với khách hàng

### **3.2.6 Đa dạng hoá các hình thức cung ứng vốn và nâng cao chất lượng các sản phẩm cho vay đối với khách hàng cá nhân**

- Duy trì các sản phẩm cho vay truyền thống và đẩy mạnh các sản phẩm tiềm năng.

- Tạo sự khác biệt trong quá trình cung cấp sản phẩm tín dụng
- Đa dạng các hình thức trả nợ

### **3.2.7 Các giải pháp khác**

#### ***a. Nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên***

+ Sắp xếp bố trí đúng năng lực, sở trường của từng nhân viên tại đơn vị.

+ Động viên cán bộ công nhân viên nâng cao ý thức, trách nhiệm, tính tự giác, sáng tạo và nhiệt tình trong công việc.

+ Thường xuyên đào tạo và đào tạo lại nhân viên để theo kịp tiến trình hoạt động và hội nhập, yêu cầu hiện đại hóa ngân hàng.

+ Có chế độ đãi ngộ tương xứng, chế độ thưởng phạt nghiêm minh,

#### ***b. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng***

## **3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

### **3.3.1 Kiến nghị với ngân hàng nhà nước Việt Nam**

- Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật có liên quan đến hoạt động ngân hàng và khách hàng cá nhân



- NHNN đảm bảo cung cấp thông tin tín dụng một cách nhanh chóng, kịp thời cho các ngân hàng để các ngân hàng mở rộng và nâng cao hoạt động tín dụng.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm toán hoạt động của NHTM .

- Khuyến khích các NHTM khác mở thêm chi nhánh, phòng giao dịch nhất là ở vùng nông .

- Có chính sách hỗ trợ, ưu tiên, giảm thuế cho các NHTM phát triển kinh doanh trong lĩnh vực sản xuất nông nghiệp, nông thôn...

### **3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam**

- Mở rộng mạng lưới hoạt động là điều kiện để KH tiếp cận và sử dụng các dịch vụ ngân hàng từ đó để mở rộng cho vay.

- Nghiên cứu thu gọn lại hồ sơ cho vay đặc biệt là các món vay của KHCN thường nhỏ tuy nhiên vẫn phải đảm bảo an toàn pháp lý.

- Tạo điều kiện về cơ sở vật chất để từng bước hiện đại hoá công nghệ, nâng cao vị thế của ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam.

- Nâng quyền phán quyết cho vay và giảm lãi, phí phạt,...cho chi nhánh

- Tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát nhằm phát hiện sớm các sai phạm để chấn chỉnh, xử lý.

- Phân bổ nhân sự phù hợp với từng vùng miền

## KẾT LUẬN

Mở rộng cho vay là xu thế tất yếu của NHTM trong thời kỳ hội nhập. Mở rộng cho vay KHCN đang trở thành mục tiêu chiến lược quan trọng của các NHTM. Mở rộng cho vay KHCN góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển, mang lại thu nhập cho ngân hàng và KH, tạo điều kiện nâng cao đời sống vật chất tinh thần của người dân, thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển, thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng của người dân.

Với những nỗ lực nghiên cứu luận văn đã đạt được một số kết quả nghiên cứu sau đây:

- Hệ thống hóa các cơ sở lý luận mở rộng cho vay KHCN, nêu lên vai trò, đặc điểm cũng như sự cần thiết của mở rộng cho vay KHCN.

- Phân tích, đánh giá thực trạng mở rộng cho vay KHCN tại CN Ngân hàng TMCP Á Châu – Đắk Lắk, nêu ra những thành tựu đã đạt được cũng như những hạn chế và chỉ ra những nguyên nhân tồn tại trong công tác mở rộng cho vay KHCN tại chi nhánh.

Qua kết quả nghiên cứu cơ sở lý luận và tình hình thực tế về cho vay KHCN, luận văn đề xuất một số giải pháp mở rộng cho vay KHCN tại chi nhánh trong thời gian tới cũng như đề xuất những ý kiến đối với NHNN và Ngân hàng TMCP Á Châu hội sở nhằm giúp CN phát huy những thế mạnh và khắc phục những hạn chế để mở rộng cho vay KHCN ngày càng đạt được kết quả cao hơn.

Những giải pháp này nếu được ACB Đắk Lắk áp dụng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng thực hiện chính sách mở rộng cho vay KHCN trên địa bàn một cách bền vững, thúc đẩy sự phát triển mạnh mẽ nền kinh tế đất nước nói chung và kinh tế tư nhân nói riêng, tăng thu nhập và hạn chế nợ xấu cho ngân hàng.

