

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

**NGUYỄN THỊ YẾN**

**MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG  
VIỆT NAM – CHI NHÁNH NGŨ HÀNH SƠN**

**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 Thị Như Liêm

Phản biện 2: PGS. TS Đỗ Tất Ngọc

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 một nền kinh tế ngày càng phát triển, đời sống người dân ngày được nâng cao, quá trình mở rộng sản xuất kinh doanh cũng như nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống khu vực tư nhân, dẫn đến tình trạng thiếu hụt các nhu cầu về vốn. Để đáp ứng được nhu cầu thiếu hụt đó thì các tổ chức tín dụng – ngân hàng mà đặc biệt là ngân hàng, là địa chỉ tin cậy để tháo gỡ các khó khăn. Ngân hàng cung cấp vốn để đáp ứng nhu cầu khách hàng, giúp cho quá trình sản xuất kinh doanh được liên tục, nhu cầu tiêu dùng được giải quyết, giúp nâng cao hơn chất lượng cuộc sống, góp phần vào sự phát triển xã hội.

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Ngũ Hành Sơn (Vietinbank Ngũ Hành Sơn) là một NHTM lớn trên địa bàn quận Ngũ Hành Sơn, hoạt động chủ yếu của Vietinbank Ngũ Hành Sơn là cung cấp các sản phẩm tín dụng, huy động vốn, tài trợ thương mại, thế .... Tuy nhiên, quy mô tín dụng của Vietinbank Ngũ Hành Sơn chủ yếu tập trung dư nợ vào đối tượng khách hàng doanh nghiệp, nhất là doanh nghiệp lớn. Thị trường tín dụng cá nhân chưa được chi nhánh chú trọng cao nên quy mô tín dụng cá nhân còn thấp so với nhiều NHTM khác trên địa bàn Đà Nẵng.

Với lý do trên nên tôi quyết định chọn đề tài ***“Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Ngũ Hành Sơn”*** để thực hiện luận văn cao học.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận liên quan mở rộng hoạt động cho vay KHCN của NHTM
- Phân tích thực trạng mở rộng cho vay KHCN tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn, đánh giá những kết quả và nhất là những hạn chế của thực trạng này.

- Nghiên cứu và đề xuất các giải pháp mở rộng cho vay KHCN tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn.

### **3. Câu hỏi nghiên cứu**

- Về lý luận, mở rộng cho vay KHCN của NHTM là gì? Các nội dung của mở rộng cho vay bao hàm các vấn đề gì, các nhân tố ảnh hưởng mở rộng cho vay?

- Thực trạng mở rộng cho vay KHCN tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn đã diễn ra như thế nào? Có những thành công gì? Hạn chế và nguyên nhân nào?

- Những giải pháp gì có thể giúp Ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay KHCN?

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

+ Đối tượng nghiên cứu: Bao gồm những vấn đề liên quan cho vay KHCN tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn

+ Phạm vi nghiên cứu: Luận văn tập trung nghiên cứu thực trạng hoạt động cho vay chỉ đối với KHCN của Vietinbank Ngũ Hành Sơn từ năm 2010 đến 2012 từ đó đưa ra những giải pháp mở rộng cho vay KHCN cho đến năm 2015.

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Trên cơ sở phương pháp luận duy vật biện chứng, luận văn sử dụng kết hợp nhiều phương pháp cụ thể khác nhau như phương pháp điều tra, tổng hợp, so sánh thống kê, khảo sát trực tiếp hoạt động kinh doanh của Vietinbank Ngũ Hành Sơn... nhằm phân tích, đánh giá hoạt động mở rộng cho vay KHCN tại Chi nhánh.

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

Trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết, luận văn đã góp phần hệ thống những vấn đề lý luận về mở rộng cho vay KHCN. Đề tài nghiên cứu thực trạng của hoạt động cho vay tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn,

những thành quả cùng những tồn tại, tìm ra những nguyên nhân cơ bản dẫn đến những tồn tại. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đưa ra những giải pháp thiết thực góp phần mở rộng hơn nữa hoạt động cho vay KHCN tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn.

## **7. Kết cấu luận văn**

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

Chương 1: Cơ sở lý luận mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn

Chương 3: Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn

## **8. Tổng quan tài liệu nghiên cứu**

Để nghiên cứu sâu hơn về đề tài của mình tôi có nghiên cứu thêm các luận văn thạc sỹ có liên quan đến hoạt động cho vay KHCN nhằm để hoàn thiện luận văn của mình có ý nghĩa thực tiễn cao:

- Luận văn cao học *“Giải pháp phát triển dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2011 – 2015”* của Nguyễn Đức Điệp năm 2012.

- Luận văn cao học *“Mở rộng cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn quận Liên Chiểu”* Nguyễn Thị Kiều Trinh năm 2012.

- Luận văn cao học *“Mở rộng hoạt động cho vay đối với hộ kinh doanh cá thể tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Tài”* của tác giả Hồ Lâm Sơn năm 2012

- Luận văn cao học *“Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp thành phố Đà Nẵng”* của tác giả Lê Doãn Thịnh năm 2012.

## CHƯƠNG 1

### CƠ SỞ LÝ LUẬN MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1 CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

##### 1.1.1 Hoạt động của Ngân hàng thương mại

###### *a. Khái niệm*

NHTM là một tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi của khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện các nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán

###### *b. Chức năng của Ngân hàng thương mại*

- ❖ Trung gian tín dụng
- ❖ Trung gian thanh toán
- ❖ Tạo tiền

###### *c. Các hoạt động chính của NHTM*

- ❖ Hoạt động huy động vốn
- ❖ Hoạt động tín dụng
- ❖ Hoạt động thanh toán và Ngân quỹ
- ❖ Các hoạt động khác

##### 1.1.2 Hoạt động cho vay KHCN tại NHTM

###### *a. Cho vay KHCN và vai trò cho vay KHCN*

❖ Khái niệm cho vay KHCN: Là một hình thức cấp tín dụng, theo đó NHTM giao cho đối tượng KHCN là các cá nhân, hộ gia đình một khoản tiền để sử dụng vào mục đích cụ thể và thời gian nhất định theo thỏa thuận, với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi.

### ❖ **Vai trò cho vay khách hàng cá nhân**

Cho vay KHCN không chỉ đóng vai trò đáp ứng nhu cầu vốn cho KHCN mà nó còn đóng vai trò quan trọng đối với hoạt động của NHTM, đối với nền kinh tế.

#### ***b. Đặc điểm của hoạt động cho vay KHCN***

- Khách hàng vay: Số lượng lớn, nhu cầu vốn rất đa dạng tùy theo thu nhập và thói quen, giới tính, độ tuổi, địa vị xã hội.

- Mục đích vay vốn: Chủ yếu là đáp ứng nhu cầu chi tiêu nhằm cải thiện đời sống, bổ sung vốn cho hoạt động SXKD.

- Nguồn trả nợ: Từ hoạt động SXKD, lương, thu nhập khác của KHCN

- Quy mô khoản vay: Số lượng khoản vay lớn, quy mô khoản vay nhỏ

- Thời hạn khoản vay: Đa dạng (ngắn hạn, trung hạn, dài hạn)

- Chất lượng khoản vay: Phần lớn khi vay vốn KHCN phải thế chấp tài sản bảo đảm nên chất lượng khoản vay và mức độ rủi ro khoản vay thường thấp hơn, phân tán hơn so với cho vay KHDN.

#### ***c. Phân loại các khoản vay KHCN***

- ❖ Phân theo mục đích vay vốn
- ❖ Phân loại theo thời hạn khoản vay
- ❖ Phân loại theo phương thức cho vay
- ❖ Phân loại theo hình thức bảo đảm

## **1.2 MỞ RỘNG CHO VAY KHCN CỦA NHTM**

### **1.2.1 Nội dung mở rộng cho vay KHCN**

#### ***a. Tăng trưởng quy mô***

Biểu hiện trực tiếp của quá trình mở rộng cho vay KHCN chính là tăng trưởng quy mô cho vay và đây cũng là mục tiêu hoạt động của NHTM. Nó thể hiện thông qua việc tăng số lượng KHCN

vay vốn để tăng trưởng dư nợ, tăng tỷ trọng cho vay, tăng thị phần. Muốn được kết quả như vậy, đòi hỏi NHTM phải đa dạng hóa sản phẩm, lãi suất cho vay, phí dịch vụ phải cạnh tranh so với các ngân hàng đối thủ, đặc biệt là vấn đề chăm sóc khách hàng.

### ***b. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay***

Việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay KHCN giúp cho NHTM tăng khả năng cạnh tranh và phát triển hoạt động cho vay KHCN. NHTM cần phải có những sản phẩm tín dụng, hình thức cấp tín dụng, loại hình cho vay phù hợp với điều kiện thực tiễn của từng đối tượng khách hàng nhằm đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của khách hàng.

### ***c. Nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay***

Chất lượng dịch vụ có vai trò quan trọng trong việc quyết định thành công hay thất bại của NHTM. Khách hàng rất hài lòng và sẽ giới thiệu cho ngân hàng thêm những khách hàng mới nếu họ được phục vụ tận tình, chu đáo, nhanh chóng và chất lượng ngay từ khi bước chân đến ngân hàng. Chất lượng dịch vụ tốt mang đến hiệu quả thành công lớn cho ngân hàng và ngược lại.

### ***d. Kiểm soát rủi ro hoạt động cho vay KHCN***

Song song với việc mở rộng cho vay KHCN ngân hàng phải kiểm soát khoản vay để phòng ngừa rủi ro, hạn chế phát sinh nợ quá hạn, nợ xấu bằng những quy trình kiểm tra, giám sát bằng cách:

- *Trước khi cho vay* : Ngân hàng thẩm định, thu thập thông tin và phân tích khách hàng để lựa chọn cấp tín dụng.

- *Trong khi cho vay*: Ngân hàng đối chiếu việc đáp ứng các điều kiện giải ngân vốn vay, về mục đích sử dụng vốn vay, chứng từ chứng minh sử dụng vốn..... nhằm hạn chế được rủi ro trong tương lai.

- *Sau khi cho vay*: Ngân hàng phải kiểm tra, giám sát khoản vay thường xuyên việc sử dụng vốn vay đúng mục đích của khách



hàng, hàng hóa, thu tiền bán hàng ... đảm bảo món vay được sử dụng vốn đúng mục đích, có khả năng thu nợ .

Bên cạnh đó, NHTM cũng cần thiết lập cho mình một khung quản lý rủi ro tác nghiệp nhằm quản lý rủi ro tác nghiệp.

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

Một trong những mục tiêu cuối cùng của NHTM chính là thu nhập từ hoạt động cho vay nói chung cũng như thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN nói riêng mang lại nhằm đem lại kết quả lợi nhuận cao cho ngân hàng.

### **1.2.2 Các tiêu chí đánh giá kết quả mở rộng cho vay KHCN**

#### ***a. Tăng trưởng quy mô cho vay***

##### ***a1. Tăng trưởng dư nợ cho vay***

Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN: Nó phản ánh được quy mô và xu hướng tín dụng KHCN tăng trưởng hay thu hẹp trong một thời kỳ nhất định, thường là một năm.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ CV KHCN} = \frac{\text{Dư nợ KHCN kỳ sau} - \text{Dư nợ KHCN kỳ trước}}{\text{Dư nợ KHCN kỳ trước}} \times 100\%$$

##### ***a2. Tăng số lượng khách hàng vay***

Nó thể hiện rõ số lượng KHCN ngân hàng đã cho vay qua các thời kỳ.

##### ***a3. Tăng dư nợ bình quân trên một khách hàng***

Đây là chỉ tiêu được các NHTM đánh giá dư nợ bình quân trên một khách hàng kỳ này tăng hay giảm so với kỳ trước. Chỉ tiêu này được đánh giá như sau:

$$\text{Dư nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Dư nợ bình quân/KHCN}}{\text{Số lượng KHCN}} \times 100\%$$

*a4. Tăng trưởng tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN*

Cho biết dư nợ cho vay KHCN chiếm tỷ trọng bao nhiêu trong tổng dư nợ cho vay của NHTM.

$$\text{Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Dư nợ CV KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$$

*b. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay KHCN*

Căn cứ nội dung đa dạng hóa sản phẩm bên trên, thực trạng đa dạng hóa sản phẩm ở đây được thể hiện ở sự biến động chủng loại sản phẩm và tỷ trọng dư nợ của sản phẩm này trong tổng dư nợ.

*c. Nâng cao lượng dịch vụ cho vay*

Tiêu chí chất lượng dịch vụ cho vay biểu hiện tập trung qua kết quả khảo sát, đánh giá, cảm nhận của khách hàng về chất lượng phục vụ, sự hài lòng của khách hàng đối với NHTM.

*d. Kiểm soát rủi ro hoạt động cho vay KHCN*

Để đánh giá và kiểm soát được rủi ro của việc mở rộng cho vay KHCN, ngân hàng sử dụng tiêu chí đánh giá như:

- Tỷ lệ nợ xấu KHCN/tổng dư nợ KHCN: Đây là chỉ tiêu phản ánh tỷ lệ của các khoản nợ xấu cho vay KHCN của ngân hàng so với tổng dư nợ KHCN

- Tỷ lệ xóa nợ rỗng KHCN/tổng dư nợ KHCN: Phản ánh tổng số nợ xóa KHCN trên tổng dư nợ cho vay KHCN của NHTM.

- Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro cho vay KHCN/tổng dư nợ KHCN

*e. Tăng trưởng thu nhập của cho vay KHCN*

Đây là kết quả cuối cùng của việc mở rộng cho vay KHCN của ngân hàng. Thu nhập cao thể hiện công tác mở rộng hiệu quả và ngược lại.

$$\text{TN từ CV KHCN} \frac{\text{TN KHCN kỳ sau} - \text{TN KHCN kỳ trước}}{\text{TN KHCN kỳ trước}} \times 100\%$$

### **1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho vay KHCN**

#### ***a. Các nhân tố bên ngoài***

##### *a1. Tình hình khách hàng*

Khách hàng có tư cách đạo đức tốt, có khả năng tài chính vững chắc, có thu nhập ổn định, có tài sản bảo đảm chắc chắn ... sẽ đảm bảo trả nợ đầy đủ cho ngân hàng, giúp ngân hàng có được chất lượng nợ tốt, nâng cao hiệu quả mở rộng cho vay KHCN.

##### *a2. Thị trường và đối thủ cạnh tranh*

Các đối thủ cạnh tranh thường xuyên đưa ra những sản phẩm mới, chính sách tín dụng mới ... để lôi kéo khách hàng, giành giật thị trường. Ngân hàng phải thường xuyên nghiên cứu thị trường, tìm hiểu thông tin về đối thủ và thị trường để đưa ra những ứng xử tín dụng kịp thời.

##### *a3. Môi trường kinh tế- xã hội*

Khi nền kinh tế ổn định tạo điều kiện cho việc phát triển tín dụng, chất lượng tín dụng được nâng cao và ngược lại.

##### *a4. Môi trường pháp lý*

Hiện nay, hệ thống văn bản pháp lý của Việt Nam chưa đồng bộ, còn nhiều chồng chéo lẫn nhau gây khó khăn cho ngân hàng trong việc ký kết hợp đồng bảo đảm, hợp đồng tín dụng, văn bản đăng ký giao dịch bảo đảm ... nên dễ bị kẻ gian trục lợi.

#### ***b. Các nhân tố bên trong Ngân hàng***

##### *b1. Mục tiêu phát triển, triển khai tín dụng của ngân hàng*

Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng. Chính

sách tín dụng phải linh hoạt, phù hợp với sự thay đổi của nền kinh tế trong từng thời kỳ, đảm bảo khả năng sinh lời, phân tán rủi ro, tuân thủ pháp luật, chính sách của Nhà nước.

*b2. Chất lượng và tính đa dạng hóa sản phẩm cho vay KHCN*

Một ngân hàng cung cấp cho khách hàng những sản phẩm KHCN đơn điệu, chất lượng không cao, đáp ứng chưa tốt nhu cầu khách hàng thì ngân hàng đó ít có khả năng phát triển mạnh, quy mô hoạt động rộng lớn trong lĩnh vực này. Với mỗi đối tượng khách hàng thì ngân hàng phải có nhóm sản phẩm phù hợp.

*b3. Quy trình thực hiện cấp tín dụng*

NHTM có quy trình nghiệp vụ tín dụng khoa học, chặt chẽ và thuận lợi cho cả khách hàng cũng như NHTM thì có thể thu hút được nhiều số lượng khách hàng đến với ngân hàng.

*b4. Nguồn lực của ngân hàng:*

Ngân hàng phải có đội ngũ lãnh đạo và những người quản lý có năng lực, năng động, sáng tạo trong kinh doanh, có phẩm chất đạo đức tốt, có tâm huyết với nghề. Ngoài ra, còn phải có cán bộ am hiểu nghiệp vụ, kỹ năng trong giao tiếp ứng xử và phải thực sự là người bạn đồng hành của khách hàng.

*b5. Cơ sở vật chất, công nghệ:*

+ Cơ sở vật chất: Trang thiết bị đầy đủ và hiện đại giúp cho ngân hàng có thể phục vụ tốt các nhu cầu của khách hàng và ngược lại.

+ Công nghệ: Ngày càng đóng vai trò quan trọng trong các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, các tiện ích, tốc độ xử lý thông tin và đưa ra các quyết định phù hợp với khách hàng, luôn đảm bảo thành công trong công việc tín dụng.

*b6. Mạng lưới của các ngân hàng:*

Phát triển mạng lưới hoạt động rộng khắp sẽ giúp Ngân hàng thu hút được nhiều hơn mọi đối tượng khách hàng.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH NGŨ HÀNH SƠN GIAI ĐOẠN 2010 - 2012

#### 2.1 TỔNG QUAN VỀ VIETINBANK NGŨ HÀNH SƠN

##### 2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng Chi nhánh Ngũ Hành Sơn được thành lập theo quyết định số 33/QĐ-NHCT ngày 28/05/1990, được gọi là Ngân hàng Công Thương khu vực III thuộc tỉnh Quảng Nam – Đà Nẵng. Đến năm 1997 được đổi tên thành NHCT Ngũ Hành Sơn theo quyết định số 133 ngày 03/03/1997 của NHCT Việt Nam và trực thuộc Ngân hàng Công thương Việt Nam.

##### 2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của các Phòng ban

##### 2.1.3 Cơ cấu tổ chức, hoạt động

##### 2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh

###### *a. Hoạt động huy động vốn*

Nguồn vốn của Vietinbank Ngũ Hành Sơn tăng trưởng qua các năm. Năm 2010, số dư nguồn vốn là 768.845 triệu đồng, năm 2011 là 947.936 triệu đồng, tăng 179.091 triệu đồng so với năm 2010, ứng với tỷ lệ tăng là 23%. Sang năm 2012, nguồn vốn tiếp tục tăng trưởng cao, đến cuối năm đạt 1.123.810 triệu đồng, tăng 175.874 triệu đồng so với năm 2011, ứng với tỷ lệ tăng là 19%.

###### *b. Hoạt động sử dụng vốn*

Dư nợ Chi nhánh tăng trưởng qua các năm. Năm 2011, đạt 1.025.721 triệu đồng, tăng 83.335 triệu đồng so với năm 2010, với tốc độ tăng trưởng là 8,84%. Năm 2012, dư nợ đạt 1.131.797 triệu đồng, tăng 106.070 triệu đồng, tỷ lệ tăng 10% so 2011.

***c. Kết quả hoạt động kinh doanh***

Lợi nhuận năm 2011 là 47.633 triệu đồng, tăng 25.550 triệu đồng, ứng với tỷ lệ tăng là 115%. Tuy nhiên, sang năm 2012, lợi nhuận giảm 19.194 triệu đồng so với năm 2011, ứng tỷ lệ giảm 40%.

**2.2. THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHCN TẠI VIETINBANK NGŨ HÀNH SƠN**

**2.2.1 Quy định cho vay KHCN tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn**

***a. Các sản phẩm cho vay chính hiện đang triển khai đối với KHCN***

***b. Quy định đối với cho vay KHCN***

***c. Quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân***

**2.2.2 Thực trạng các biện pháp mở rộng cho vay KHCN đã triển khai tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn**

***a. Thực trạng các biện pháp tăng trưởng quy mô***

Vietinbank Ngũ Hành Sơn có triển khai bán sản phẩm cho vay KHCN tại làng đá Non nước – quận Ngũ Hành Sơn, cho vay cửa hàng, cửa hiệu; cho vay kinh doanh tại chợ. Khai thác khách hàng vay mới từ bạn hàng hay người thân của chính những khách hàng hiện hữu.

Tuy nhiên, Chi nhánh chưa lập kế hoạch rõ ràng, triển khai cụ thể, bài bản, chưa có người dẫn đầu để tổng hợp, kiểm tra, đánh giá, phân tích tình hình thực hiện rút ra những kết quả đạt được cũng như những hạn chế nên hiệu quả mở rộng đạt được chưa thực sự cao.

Đội ngũ QHKK cho vay KHCN còn mỏng (7 cán bộ QHKK), họ còn phải kiêm nhiệm thêm nhiều mảng nghiệp vụ khách như cho vay KHDN, huy động vốn, phát hành thẻ ... nên chưa dành nhiều thời gian cho việc tìm kiếm, thu hút khách hàng mới.

### ***b. Thực trạng đa dạng hóa sản phẩm***

Vietinbank Ngũ Hành Sơn cung cấp sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh thông thường đối với KHCVN. Bên cạnh đó, chi nhánh có đưa ra một số chương trình cho vay lãi suất ưu đãi như “chương trình khách hàng mục tiêu” ưu đãi giảm lãi suất 2%/năm so với sản lãi suất thông thường, thời gian ưu đãi 3 tháng; chương trình “xuân phát tài” ưu đãi lãi suất cho vay giảm 1,5%/năm, thời hạn ưu đãi 6 tháng nhân dịp tết ....

Nhìn chung, các sản phẩm cho vay của Vietinbank Ngũ Hành Sơn còn đơn thuần, chưa có tính khác biệt so với các NHTM khác trên địa bàn.

### ***c. Thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ***

Có thể nói, Vietinbank Ngũ Hành Sơn rất chú trọng trong việc ứng xử và giao tiếp với khách hàng. Khách hàng luôn nhận được thái độ chân tình, cởi mở, thân thiện từ phía cán bộ ngân hàng ngay từ khâu tiếp cận hồ sơ và xuyên suốt cả quá trình vay vốn, đem đến cho khách hàng sự thỏa mãn nhất khi đến với chi nhánh.

Quy trình thủ tục cho vay của Chi nhánh còn phải thực hiện qua nhiều khâu nên thời gian xử lý hồ sơ còn khá dài.

### ***d. Thực trạng kiểm soát rủi ro hoạt động cho vay KHCVN***

Công tác kiểm soát rủi ro đối với từng khoản cấp tín dụng được thực hiện trên từng khâu:

- Thu thập thông tin KHCVN
- Sàng lọc, xác thực các thông tin khách hàng
- Thực hiện cấp tín dụng

### 2.2.3 Thực trạng kết quả mở rộng cho vay KHCN

#### a. Thực trạng tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN

**Bảng 2.4 Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN giai đoạn 2010 – 2012**

STT	Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012		So sánh	
		Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	2011/ 2010 (%)	2012/ 2011 (%)
1	Ngắn hạn	96.503	77	109.147	78	116.330	72	13	7
2	Trung hạn	12.314	10	9.520	7	13.885	9	-23	46
3	Dài hạn	17.283	14	22.074	16	31.999	20	28	45
<b>Tổng cộng:</b>		<b>126.100</b>	<b>100</b>	<b>140.741</b>	<b>100</b>	<b>162.214</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

*Nguồn số liệu: Vietinbank Ngũ Hành Sơn*

Dư nợ cho vay KHCN liên tục tăng trưởng trong 03 năm qua. Năm 2011, là 14.741 triệu đồng, tăng 14.641 triệu đồng so với năm 2010, ứng với tỷ lệ tăng là 12%. Năm 2012, là 162.214 triệu đồng, tăng 21.473 triệu đồng, ứng với tỷ lệ tăng 15% so với năm 2011.

#### b. Tăng trưởng số lượng KHCN

Số lượng KHCN tăng trưởng. Năm 2011, tổng số lượng KHCN là 597 khách hàng, tăng 110 khách hàng so 2010. Năm 2012, là 756 khách hàng, tăng 159 khách hàng, tỷ lệ tăng 27% so 2011.



**c. Tăng trưởng dư nợ quân khách hàng cá nhân**

**Bảng 2.6 Dư nợ KHCN bình quân giai đoạn 2010 – 2012.**

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
1	Dư nợ KHCN	Triệu đồng	126.100	140.741	162.214
2	Số lượng KHCN	Khách hàng	487	597	756
3	Dư nợ bình quân/khách hàng	Triệu đồng/khách hàng	259	243	214

*Nguồn số liệu: Vietinbank Ngũ Hành Sơn*

Dư nợ bình quân/KHCN tại Chi nhánh từ năm 2010 – 2012 có xu hướng giảm nhẹ. Năm 2011 dư nợ bình quân/KHCN là 243 triệu đồng/khách hàng, giảm 16 triệu đồng/khách hàng. Năm 2012 là 214, giảm 29 triệu đồng/khách hàng.

**d. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay KHCN**

**Bảng 2.7 Cơ cấu sản phẩm cho vay KHCN giai đoạn 2010 - 2012**

TT	Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012		So sánh	
		Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	2011/2010 (%)	2012/2011 (%)
1	Cho vay phục vụ SXKD	54.426	43	75.290	53	59.355	37	38	-21
2	Cho vay mua nhà ở, đất ở	31.540	25	28.995	21	39.173	24	-8	35
3	Cho vay xây dựng, sửa chữa nhà	20.082	16	20.208	14	25.938	16	1	28
4	Cho vay mua ô tô	5.738	5	4.166	3	7.078	4	-27	70
5	Cho vay CMTC	6.391	5	6.405	5	19.208	12	0	200
7	Cho vay phát hành Thẻ TDQT	1.182	1	1.488	1	3.220	2	26	116
8	Các loại khác	6.742	5	4.190	3	8.242	5	-38	97
<b>Tổng cộng:</b>		<b>126.101</b>	<b>100</b>	<b>140.742</b>	<b>100</b>	<b>162.214</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

*Nguồn số liệu: Vietinbank Ngũ Hành Sơn*

Qua bảng số liệu 2.7 cho thấy, dư nợ cho vay KHCN theo cơ cấu sản phẩm phát triển chưa đồng đều. Năm 2012, dư nợ cho vay KHCN phục vụ SXKD giảm 21% so với năm 2011. Các sản phẩm cho vay KHCN khác của chi nhánh nhìn chung năm 2012 đều tăng trưởng hơn so với năm 2011, cho thấy hoạt động mở rộng cho vay KHCN của Chi nhánh khá hiệu quả.

***d. Kết quả dư nợ KHCN được bảo đảm bằng tài sản***

***Bảng 2.8 Cơ cấu tài sản bảo đảm cho vay KHCN giai đoạn 2010 – 2012***

STT	Chi tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
		Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)
I	Có bảo đảm bằng tài sản	125.223	99,30	139.790	99,32	160.250	98,79
1	Nhà ở, đất ở	111.413	88,97	128.247	91,74	131.069	81,79
2	Xe ô tô	1.435	1,15	1.042	0,75	1.770	1,10
3	Thẻ tiết kiệm/giấy tờ có giá	12.376	9,88	10.501	7,51	27.412	17,11
II	Không có bảo đảm bằng tài sản	877	0,70	951	0,68	1.964	1,21
<b>Tổng cộng:</b>		<b>126.100</b>	<b>100</b>	<b>140.741</b>	<b>100</b>	<b>162.214</b>	<b>100</b>

*Nguồn số liệu: Vietinbank Ngũ Hành Sơn*

Nhìn chung, dư nợ cho vay KHCN của Chi nhánh được đảm bảo bằng tài sản lớn (chiếm 98,79%), dư nợ không có tài sản bảo đảm chiếm tỷ lệ thấp 1,21%, các loại tài sản chi nhánh nhận là những tài sản có tính thanh khoản cao.

***e. Thực trạng nâng cao chất lượng cho vay KHCN***

Chi nhánh đã đề ra nhiều quy trình, phương pháp nhận diện rủi ro, kiểm soát rủi ro trước, trong và sau khi cho vay đối với từng

món hồ sơ vay từ giá trị thấp đến giá trị lớn nhằm đảm bảo khoản vay được thu hồi đầy đủ, đúng hạn không xảy ra tổn thất.

**f. Thực trạng kết quả kiểm soát rủi ro**

Có thể nhận thấy chất lượng cho vay KHCN tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn rất tốt. Đến năm 2012, dư nợ xấu của Chi nhánh là 80 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 0,0005% tổng dư nợ KHCN.

**e. Kết quả thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN**

**Bảng 2.10 Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN giai đoạn 2010 – 2012**

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)
Thu nhập từ hoạt động cho vay KHDN	160.276	75	190.556	73	160.363	77
Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN	53.425	25	68.852	27	47.397	23
<b>Tổng cộng:</b>	<b>213.702</b>	<b>100</b>	<b>259.408</b>	<b>100</b>	<b>207.760</b>	<b>100</b>

*Nguồn số liệu: Vietinbank Ngũ Hành Sơn*

Năm 2011, thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN là 68.852 triệu đồng, tăng 15.427 triệu đồng, tỷ lệ tăng là 29%. Tuy nhiên, qua năm 2012, thu nhập từ cho vay KHCN giảm 31% so với 2011.

**2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VIETINBANK NGŨ HÀNH SƠN**

**2.3.1 Những kết quả đạt được**

- Quy mô chi nhánh ngày được mở rộng, khẳng định vị trí và thương hiệu trên địa bàn.
- Dư nợ cho vay KHCN có xu hướng gia tăng qua các năm.

- Việc mở rộng cho vay KHCN đã tạo thêm thu nhập đáng kể cho Chi nhánh

- Các gói sản phẩm cho vay đối với KHCN tương đối đa dạng
- Chất lượng dịch vụ không ngừng được cải thiện,
- Công tác kiểm soát rủi ro hoạt động cho vay KHCN được chú trọng đúng mức.

- Công nghệ hoạt động cho vay được tăng cường, hiện đại hóa.

### **2.3.2 Hạn chế và nguyên nhân**

#### ***a. Hạn chế***

- Công tác khai thác và chăm sóc khách hàng chưa được chú trọng đúng mức.

- Danh mục sản phẩm chậm bổ sung, thiếu sức hấp dẫn đối với khách hàng.

- Lãi suất chưa thực sự cạnh tranh

- Bảo đảm tiền vay chưa đa dạng và hiệu quả

- Quy trình nghiệp vụ cho vay còn một số bất cập

- Trụ sở chính của Chi nhánh tại số 49 Ngũ Hành Sơn khá cũ kỹ chưa bắt mắt.

#### ***b. Nguyên nhân***

##### *b1. Những nguyên nhân bên ngoài:*

- ❖ Nguyên nhân từ khách hàng

- ❖ Nguyên nhân từ đối thủ cạnh tranh

##### *b2. Những nguyên nhân bên trong:*

- ❖ Chính sách tín dụng

- ❖ Quy trình tín dụng

- ❖ Quy trình nghiệp vụ

- ❖ Trình độ cán bộ

- ❖ Sản phẩm cho vay

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

## CHƯƠNG 3

### GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY

#### KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VIETINBANK NGŨ HÀNH SƠN

### 3.1 CĂN CỨ MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VIETINBANK NGŨ HÀNH SƠN THỜI GIAN ĐẾN 2015

#### 3.1.1 Tình hình kinh tế địa phương và nhu cầu vay vốn KHCN.

##### *a. Tình hình kinh tế địa phương*

##### *b. Nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân trên địa bàn*

Đà Nẵng tập trung nhiều làng nghề truyền thống và trung tâm thương mại nên nhu cầu vay vốn phục vụ hoạt động SXKD lớn.

Mặt khác, đời sống người dân trên địa bàn ngày được cải thiện và nâng cao. Do đó, nhu cầu chi tiêu cải thiện đời sống nhằm hưởng thụ chất lượng cuộc sống cao của người dân không ngừng gia tăng, nhu cầu vay vốn tiêu dùng cũng khá lớn.

#### 3.1.2 Mục tiêu phát triển của Vietinbank Ngũ Hành Sơn

##### *a. Mục tiêu chung*

##### *b. Mục tiêu cụ thể*

- ❖ Định vị thị trường và thị phần tín dụng
- ❖ Xác định khách hàng mục tiêu
- ❖ Sản phẩm tín dụng
- ❖ Các chỉ tiêu kế hoạch chủ yếu đến năm 2015

### 3.2 GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VIETINBANK NGŨ HÀNH SƠN ĐẾN NĂM 2015

#### 3.2.1 Tăng cường hoạt động khai thác, quảng bá sản phẩm và chăm sóc khách hàng

##### *a. Tăng cường hoạt động khai thác khách hàng*

- Thực hiện nghiên cứu, khảo sát, điều tra, thu thập thông tin và phân khúc khách hàng, tìm kiếm khách hàng mục tiêu.

- Khai thác khách hàng và thông tin về khách hàng một cách hiệu quả từ các cơ quan ban ngành.

-Thành lập một bộ phận chuyên nghiên cứu về khách hàng.

- Tổ chức huấn luyện, đào tạo nghiệp vụ cho cán bộ.

- Tổ chức các cuộc thi nhằm chuẩn hóa kỹ năng giao tiếp, phong cách phục vụ khách hàng.

### ***b. Tăng cường hoạt động quảng bá sản phẩm***

Trong thời gian tới Chi nhánh nên triển khai thêm một số kênh quảng bá khác như qua tivi, báo chí, internet, tin nhắn qua điện thoại, email ... để người dân có thể tiếp cận thông tin một cách rộng rãi nhất.

Vietinbank Ngũ Hành Sơn có thể áp dụng hình thức quảng bá thương hiệu gắn với chủ trương xã hội hóa, công tác truyền thông của chính quyền địa phương.

### ***b. Tăng cường chăm sóc khách hàng***

Chăm sóc khách hàng nhằm để thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng Vietinbank Ngũ Hành Sơn cần:

- Xây dựng chiến lược chăm sóc khách hàng sao cho phù hợp với từng địa bàn, tâm lý văn hóa của từng khách hàng.

- Phải cụ thể và sâu sát với từng đối tượng khách hàng

- Cần có chính sách chăm sóc khách hàng thường xuyên vào những dịp lễ, tết, sinh nhật ...

- Ứng dụng khoa học công nghệ hiện đại, thương mại điện tử vào việc chăm sóc khách hàng

## **3.2.2 Hoàn thiện và phát triển sản phẩm, dịch vụ cho vay KHCN**

### ***a. Hoàn thiện sản phẩm đang có***

❖ Đối với cho vay tiêu dùng

- Về mức cho vay:

+ Đối với cho vay SXKD: Áp dụng linh hoạt đối với từng đối tượng vay SXKD cụ thể.

+ Đối với mảng cho vay cán bộ CNV: Chi nhánh cần linh hoạt về mức cho vay cũng như đối tượng cho vay.

- Về thời hạn cho vay: Cần đa dạng các thời hạn cho vay đối với từng sản phẩm khác nhau:

+ Đối với hình thức cho vay cán bộ CNV: Chi nhánh cần nghiên cứu áp dụng cho vay dài hạn như 7 năm hoặc 10 năm.

+ Đối với khoản cho vay du học: Chi nhánh cũng cần nghiên cứu tăng thời gian cho vay đối với sản phẩm này lên 05 năm.

- Lãi suất vay vốn: Nên giảm lãi suất cho vay tương đương với lãi suất cho vay của BIDV Đà Nẵng và VCB Đà Nẵng.

- Các chương trình ưu đãi:

Chi nhánh có thể áp dụng các chương trình ưu đãi cho khách hàng khi khách hàng được Ngân hàng đánh giá: có uy tín, tình hình tài chính và tình hình hoạt động SXKD tốt, xếp hạng tín dụng từ A trở lên. Mặt khác, các chương trình ưu đãi sẽ cho phép khách hàng được quyền trả nợ trước hạn mà không bị thu phí trả nợ trước hạn cũng như không cần sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

- Phí tín dụng:

Vietinbank cần áp dụng chính sách không thu phí trả nợ trước hạn đối với các khoản vay SXKD ngắn hạn áp dụng theo phương thức cho vay từng lần hoặc vay đầu tư TSCĐ phục vụ SXKD

### ***b. Phát triển sản phẩm dịch vụ mới***

- Sản phẩm cho vay đối với CNV Vietinbank: Trình Vietinbank xem xét giao cho Chi nhánh chủ động cho vay cán bộ CNV của Vietinbank trên địa bàn.

- Cho vay cán bộ quản lý điều hành: Áp dụng cho vay đối với các cán bộ, lãnh đạo của các TCKT, đơn vị hành chính sự nghiệp, trường học trên địa bàn.

- Cho vay nhà dự án: Áp dụng cho vay đối với khách hàng mua nhà của một số dự án bất động sản lớn trên địa bàn như: chung cư cao cấp Hoàng Anh Gia Lai, chung cư cao cấp Azura, chung cư cao cấp Indochina ...

- Cho vay thấu chi tài khoản cá nhân: Áp dụng hình thức cho vay này đối với cán bộ CNV của các đơn vị chuyển lương qua tài khoản ATM tại Chi nhánh.

- Cho vay hỗ trợ kinh doanh làng nghề

### **3.2.3 Cải tiến công tác bảo đảm tiền vay**

Chi nhánh có thể linh hoạt xem xét cụ thể nhận tài sản đối với từng trường hợp cụ thể đối với những khách hàng được Chi nhánh đánh giá là khách hàng tốt như cho khách hàng vay tín chấp để cho khách hàng trả tiền nợ đất, sau đó dùng chính tài sản hình thành từ vốn vay để thế chấp cho Ngân hàng hoặc áp dụng biện pháp bảo đảm bổ sung như nhận thêm ô tô, máy móc thiết bị, ... nâng tỷ lệ cấp tín dụng lên đối với khách hàng từ 50% - 85% giá trị TSBĐ để cấp tín dụng đối với khách hàng.

### **3.2.4 Hoàn thiện quy trình, thủ tục cho vay**

Chi nhánh cần chỉ đạo bộ phận điện toán chi nhánh nghiên cứu và phát triển phần mềm tín dụng để hỗ trợ khâu tác nghiệp cho cán bộ, giúp ban lãnh đạo kiểm soát được chất lượng và nội dung thẩm định cũng như đẩy nhanh quá trình xử lý hồ sơ cho khách hàng.

### **3.2.5 Tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng**

- Kiểm tra chặt chẽ quá trình cấp tín dụng: Từ khâu trước khi cho vay, trong quá trình cho vay và sau khi cho vay.



- Thường xuyên đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp, kiến thức pháp luật cho cán bộ.
- Tăng cường công tác kiểm tra chéo giữa các phòng ban
- Cần phân định rõ quyền lợi, nhiệm vụ, trách nhiệm của từng cá nhân, phòng ban trong quá trình cấp tín dụng
- Cần có một phòng/tổ kiểm tra kiểm soát

### **3.2.6 Nâng cao hiệu quả phát triển và quản lý nguồn nhân lực**

- Tổ chức các đợt đào tạo chuyên môn cho cán bộ.
- Ban hành cơ chế khen thưởng phù hợp
- Ban lãnh đạo của chi nhánh cũng cần chủ động cùng các phòng trong công tác tiếp cận khách hàng

## **3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

### **3.3.1 Kiến nghị đối với Chính Phủ**

- *Nhà nước cần ổn định môi trường kinh tế vĩ mô*
- *Hoàn thiện môi trường pháp lý*

### **3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước**

*-Phát huy hơn nữa vai trò của Trung tâm thông tin tín dụng Ngân hàng nhà nước (CIC)*

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

### **3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam**

Giao thêm quyền chủ động cho Chi nhánh trong việc cho vay cán bộ CNV và định giá tài sản bảo đảm. Đẩy nhanh tiến độ xây dựng trụ sở chính của Chi nhánh tại số 49 Ngũ Hành Sơn –Đà Nẵng.

### **3.3.4 Kiến nghị với Vietinbank Ngũ Hành Sơn**

Tiếp tục mở rộng mạng lưới, tìm kiếm khách hàng mới, tuyển lao thêm cán bộ mới. Xây dựng chính sách phát triển KHCN một cách khoa học gắn với thực tiễn.

## KẾT LUẬN

Với sự phát triển của nền kinh tế hiện nay thì đòi hỏi các ngân hàng cũng như các tổ chức trung gian tài chính phải dần mở rộng cũng như khẳng định được vị thế của mình trong thị trường. Tín dụng là một hoạt động căn bản của bất cứ một ngân hàng nào và là hoạt động cốt lõi có ý nghĩa đến sự tồn tại phát triển của ngân hàng. Không chỉ thế nó còn có tác động mạnh mẽ đến sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam. Vì thế mà mở rộng tín dụng nói chung và mở rộng tín dụng cá nhân nói riêng là một vấn đề được ngân hàng, các cơ quan chính quyền quan tâm đến. Xung quanh vấn đề này có nhiều đề xuất cũng như giải pháp để mở rộng tín dụng cá nhân nhưng cũng phải là một vấn đề mới nhưng là một đề tài khá quan trọng hiện nay.

Qua gian nghiên cứu hoạt động kinh doanh tại Chi nhánh, bằng cách tìm hiểu lý luận và phân tích thực trạng công tác mở rộng cho vay KHCN tại chi nhánh, luận văn đã cho thấy, bên cạnh một số thành công trong công tác cho vay KHCN thì Chi nhánh vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định. Từ đó, luận văn có đưa ra một số giải pháp cụ thể để thực hiện mở rộng hoạt động tín dụng cá nhân. Hy vọng rằng với những giải pháp đã nêu có thể đóng góp một phần vào quá trình mở rộng cho vay KHCN tại Vietinbank Ngũ Hành Sơn. Mặc dù đã có nhiều cố gắng nghiên cứu để có được kết quả trên, song do trình độ còn hạn chế nên luận văn không nên tránh khỏi những thiếu sót, vì vậy, rất mong được đóng góp các nhà khoa học và Quý thầy cô để luận văn được hoàn thiện hơn.