

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

**NGUYỄN QUANG TÚ**

**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY TIÊU DÙNG**  
**TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP & PHÁT TRIỂN**  
**NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH ĐẮK NÔNG**

**Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng**  
**Mã số: 60.34.02.01**

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

**Đà Nẵng – Năm 2016**

Công trình được hoàn thành tại

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. LÂM CHÍ DŨNG**

**Phản biện 1: PGS.TS. NGUYỄN HÒA NHÂN**

**Phản biện 2: PGS.TS. PHAN THỊ BÍCH NGUYỆT**

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 17 tháng 01 năm 2016

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

Trong xu thế hội nhập, nền kinh tế không ngừng phát triển, kèm theo đó các ngành nghề cũng chuyển mình liên tục. Ngành ngân hàng cũng vậy, với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, đa dạng hóa và mở rộng thị trường là điều kiện cần thiết để hạn chế rủi ro và cung cấp cho khách hàng những sản phẩm tốt nhất. Kinh doanh có hiệu quả và từng bước phát triển ngành ngân hàng là mục tiêu của mỗi ngân hàng trong hoạt động kinh doanh của mình. Trong đó, tín dụng là hoạt động cơ bản của các Ngân hàng Thương mại. Đứng trước những yêu cầu ngày càng cao của nền kinh tế cũng như của người tiêu dùng, các ngân hàng phải tìm ra nhiều hướng đi để đứng vững trong cơ chế thị trường... Và mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng là một hướng đi như thế. Nhận thức được điều đó, trong thời gian qua, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Chi nhánh tỉnh Đắk Nông trong những năm gần đây đã không ngừng đẩy mạnh dư nợ cho vay tiêu dùng, từng bước cải thiện quy trình, quy chế và chính sách cho vay phù hợp nhu cầu của người dân, nhưng đảm bảo an toàn về tín dụng. Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần tìm kiếm các giải pháp khả thi có cơ sở khoa học và thực tiễn nhằm hoàn thiện hơn nữa. Xuất phát từ thực tiễn như trên, tác giả đã chọn đề tài “Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh tỉnh Đắk Nông” là đề tài nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp của mình.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của NHTM.
- Phân tích, đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh tỉnh Đắk Nông.

- Trên cơ sở kết quả phân tích, đề xuất các khuyến nghị về giải pháp nhằm đạt được các mục tiêu cho vay tiêu dùng mà Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Đắk Nông đề ra cho thời gian tới.

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

- Đối tượng: Những vấn đề lý luận về cho vay tiêu dùng của NHTM và thực tiễn cho vay tiêu dùng tại Agribank Đắk Nông.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về nội dung, đề tài chỉ giới hạn nghiên cứu về đối tượng cho vay tiêu dùng vay vốn theo các sản phẩm cho vay hiện có tại ngân hàng và tiếp tục áp dụng trong thời gian tới.

+ Về thực trạng, luận văn nghiên cứu về thực tế hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Đắk Nông trong thời gian từ năm 2012 - 2014.

### **4. Các câu hỏi nghiên cứu**

- Đặc điểm cho vay tiêu dùng là gì? Những nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng? Nội dung, tiêu chí, phương pháp phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng là gì?

- Kết quả và diễn biến của hoạt động cho vay tiêu dùng của Agribank Đắk Nông thời gian qua như thế nào? Những mặt thành công và những vấn đề còn hạn chế trong quá trình cho vay tiêu dùng tại chi nhánh Agribank Đắk Nông?

- Trên cơ sở phân tích, để đạt được các mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng thì Chi nhánh Agribank Đắk Nông cần tiến hành những giải pháp nào?

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Trên cơ sở phương pháp luận nghiên cứu cơ bản của phép duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử, luận văn vận dụng một số phương pháp nghiên cứu như: Phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp, phương pháp thống kê, nghiên cứu tham khảo tư liệu của

các tác giả liên quan đến đề tài để phân tích và suy luận đánh giá tính dụng tiêu dùng tại Agribank Đắk Nông và tìm ra các giải pháp phù hợp.

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

- Về mặt lý luận: Hệ thống hoá, phân tích, lý giải một số khía cạnh lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng và phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM.

- Về mặt thực tiễn: Đánh giá những mặt đạt được và hạn chế của hoạt động cho vay tiêu dùng của Agribank Đắk Nông, trên cơ sở đó đề xuất những giải pháp cũng như kiến nghị có khả năng ứng dụng vào hoạt động của Chi nhánh đồng thời có thể để các ngân hàng khác có cùng điều kiện tham khảo nhằm mở rộng và nâng cao chất lượng cũng như hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Đắk Nông.

### **7. Kết cấu luận văn**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn được kết cấu gồm 3 chương

Chương 1: Cơ sở lý luận về phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng

Chương 2: Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh tỉnh Đắk Nông.

Chương 3: Các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh tỉnh Đắk Nông.

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

Hoạt động “Cho vay tiêu dùng” là một đề tài không mới nhưng được nhiều sự quan tâm và được nhiều tác giả nghiên cứu ở nhiều góc độ khác nhau như:

1. Luận văn “ Giải pháp mở rộng tín dụng tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Chi Nhánh Đà Nẵng” của Lưu Thị Minh Hà (2011) và Luận văn: “Mở rộng hoạt động cho tín dụng tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam- CN Đà Nẵng” đã trình bày vấn đề, ngắn gọn, súc tích và logic những vấn đề cơ bản về cho vay tiêu dùng. Tác giả đã đưa ra được những điểm đặc biệt của cho vay tiêu dùng, từ đó đánh giá, phân tích những yếu tố liên quan để xây dựng hệ thống các tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng. Trên cơ sở đánh giá những vấn đề ảnh hưởng đến hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng, tác giả đã đề xuất các giải pháp có tính khả thi, phù hợp với thực tế giúp đẩy mạnh hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng sát với mục tiêu chung của Ngân hàng.

2. Luận văn: “Giải pháp mở rộng tín dụng tiêu dùng tại Chi Nhánh NHTMCP Ngoại Thương tỉnh Quảng Bình” của tác giả Bùi Khắc Hoài Phương (2011) đã khái quát cụ thể các khái niệm cơ bản về hoạt động Ngân hàng và hoạt động cho vay tiêu dùng. Trên cơ sở lý thuyết đó, tác giả đã xây dựng hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng cũng như nhận diện các nhân tố tác động đến hoạt động mở rộng CVTD.

3. Đề tài: Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Trung Việt TP Đà Nẵng (Tác giả Lê Hồ Tuyết Minh, 2011).

Nội dung của luận văn đã nêu hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến việc phát triển cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại. Luận văn đã đưa ra định hướng phát triển hoạt động kinh doanh nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng tại Ngân hàng Phương Đông vì đây là vấn đề cấp bách bởi ngân hàng không chỉ tăng cường vốn đáp ứng cho nhu cầu phát triển kinh tế mà còn là vấn đề quyết định sự tồn tại và phát triển của bản thân ngân hàng. Ngoài ra, luận văn cũng chỉ ra được hai nhược điểm quan trọng khi

tiến hành cho vay tiêu dùng là rủi ro và chi phí quá cao để từ đó có thể đưa ra giải pháp phù hợp nhất cho ngân hàng. Thông qua việc phân tích thực trạng của hoạt động cho vay tiêu dùng bằng cách dựa vào các chỉ tiêu đánh giá cần thiết đã làm nổi bật vấn đề trong phát triển cho vay tiêu dùng tại đơn vị. Luận văn đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu phân tích số liệu, so sánh số liệu qua các năm, tổng hợp để đưa ra kết quả tốt nhất phục vụ cho công tác nghiên cứu.

Bên cạnh việc nêu lên vấn đề quan trọng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng và các định hướng phát triển cho ngân hàng trong thời gian tới thì luận văn vẫn chưa phân tích sâu các chỉ tiêu đánh giá phát triển CVTD tại Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Trung Việt Đà Nẵng, các nội dung có liên quan còn chưa chặt chẽ. Các giải pháp mà luận văn đưa ra còn mang tính liệt kê theo cảm tính chưa thật sự phù hợp và chính xác với thực trạng ngân hàng hiện nay.

4. Luận văn “Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Đắk Lắk“, Tác giả Nguyễn Thị Chiến, Đại học Đà Nẵng, 2014.

Luận văn đã triển khai bảo đảm tính nhất quán và logic kết nối giữa các chương. Nội dung phân tích đề cập khá toàn diện và kết hợp với tiêu chí đánh giá và trên cơ sở đó đã đề xuất được những giải pháp có cơ sở thực tiễn và phù hợp với mục tiêu và phạm vi nghiên cứu của đề tài. Tuy nhiên, đề tài được nghiên cứu ở một đơn vị khác với nhiều điểm đặc thù.

5. Luận văn Thạc sỹ “Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Đắk Lắk” Tác giả: Nguyễn Đỗ Phương Vỹ, Đại học Đà Nẵng, bảo vệ năm 2014.

Tác giả tiếp cận đề tài dưới góc độ hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại một Chi nhánh của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển

Việt Nam. Theo đó, trong chương 1, tác giả đã nêu các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Trong chương 2, luận văn cũng đã bám sát cách tiếp cận trên khi đặt trọng tâm vào việc đánh giá các hoạt động mà ngân hàng đã triển khai nhằm đạt mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng. Các giải pháp ở chương 3 cũng bám sát trọng tâm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh, nhất quán với logic đã được trình bày ở chương 1.

Tuy có một số kết quả nghiên cứu mà luận văn có thể tiếp thu, kế thừa nhưng do cách tiếp cận đề tài khác với cách tiếp cận của luận văn nên đòi hỏi luận văn phải có những phát triển mới.

## **CHƯƠNG 1**

### **CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG**

#### **CHO VAY TIÊU DÙNG**

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

##### **1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển cho vay tiêu dùng**

##### **1.1.2. Khái niệm về cho vay tiêu dùng**

CVTD là một hình thức cho vay, qua đó Ngân hàng chuyển cho khách hàng (cá nhân hay hộ gia đình) quyền sử dụng một lượng giá trị (tiền) trong một khoảng thời gian nhất định, với những thoả thuận mà hai bên đã ký kết (về số tiền cấp; thời gian cấp; lãi suất phải trả ...) nhằm giúp cho khách hàng có thể sử dụng những hàng hoá và dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả.

##### **1.1.3. Đối tượng của cho vay tiêu dùng**

Đối tượng của CVTD rất đa dạng, nhưng có thể khái quát thành các nhóm như sau:

- Nhóm đối tượng có thu nhập thấp
- Nhóm đối tượng có thu nhập trung bình



- Nhóm đối tượng có thu nhập cao

#### **1.1.4. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng**

*a. Về qui mô*

*b. Về lãi suất*

*c. Tính nhạy cảm theo chu kỳ*

*d. Về rủi ro*

*e. Về chi phí và lợi nhuận của cho vay tiêu dùng*

#### **1.1.5. Vai trò của cho vay tiêu dùng**

*a. Đối với khách hàng*

CVTD là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của khách hàng. Nhờ những khoản vay tiêu dùng từ ngân hàng, họ có thể mua sắm những hàng hoá cần thiết, các hàng hoá xa xỉ, có giá trị cao, giúp thoả mãn nhu cầu tiêu dùng và cải thiện cuộc sống ngay cả khi khả năng tài chính hiện tại của họ chưa cho phép.

*b. Đối với ngân hàng*

- Cho vay tiêu dùng tạo điều kiện đa dạng hoá hoạt động kinh doanh, nhờ đó góp phần giúp các NHTM tăng khả năng cạnh tranh, nâng cao thu nhập và phân tán được rủi ro.

- CVTD giúp các NHTM mở rộng quan hệ với khách hàng.

*c. Đối với nền kinh tế*

Với việc thực hiện hoạt động CVTD có thể thực hiện tốt nhiệm vụ kích cầu cho nền kinh tế, tạo nên sự hoà hợp giữa cung và cầu tiêu dùng tạo điều kiện cho nền kinh tế phát triển cao hơn.

#### **1.1.6. Phân loại cho vay tiêu dùng**

*a. Căn cứ vào mục đích vay vốn*

\* Cho vay tiêu dùng cư trú

\* Cho vay tiêu dùng phi cư trú

***b. Căn cứ theo phương thức hoàn trả***

- \* Cho vay tiêu dùng trả góp
- \* Cho vay tiêu dùng phi trả góp.
- Cho vay tiêu dùng trả một lần.
- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn.

***c. Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay***

- \* Cho vay cầm đồ
- \* Cho vay thế chấp lương
- \* Cho vay có đảm bảo tài sản hình thành từ tiền vay

***d. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ***

Cho vay tiêu dùng gồm:

- \* Cho vay tiêu dùng gián tiếp
- \* Cho vay tiêu dùng trực tiếp

**1.2. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CVTD****1.2.1. Nhóm các nhân tố bên ngoài**

- a. Môi trường kinh tế***
- b. Môi trường pháp lý***
- c. Môi trường văn hoá-xã hội***
- d. Chủ trương chính sách của Nhà nước***

**1.2.2. Nhóm các nhân tố bên trong**

- a. Chính sách tín dụng***
- b. Quy trình cấp tín dụng***
- c. Thông tin tín dụng***
- d. Về chất lượng cán bộ và cơ sở vật chất thiết bị***
- e. Năng lực quản trị tín dụng của ngân hàng***
- f. Chất lượng và tính đa dạng của các sản phẩm cho vay***

### **1.3. PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CVTD TẠI NHTM**

#### **1.3.1. Mục đích phân tích hoạt động CVTD của NHTM**

Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng đánh giá được thực tế tình hình cho vay ngắn hạn của ngân hàng, những mục tiêu đề ra được thực hiện đến đâu, rút ra những tồn tại, nguyên nhân khách quan và chủ quan để tìm ra biện pháp khắc phục

Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ dừng lại ở việc so sánh các chỉ tiêu trên các báo cáo kế toán, thống kê mà cần đi sâu xem xét nhiều lĩnh vực, khía cạnh khác nhau, đồng thời là căn cứ để đề ra các quyết định cho vay đúng đắn và đây cũng là biện pháp quan trọng trong việc phòng ngừa rủi ro trong hoạt động cho vay ngắn hạn.

#### **1.3.2. Nội dung phân tích hoạt động CVTD của NHTM**

*a. Phân tích bối cảnh môi trường bên ngoài và đặc điểm cơ bản của Ngân hàng có ảnh hưởng quan trọng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của NH.*

*b. Phân tích về công tác tổ chức thực hiện quá trình cho vay tiêu dùng của ngân hàng*

*c. Phân tích về các hoạt động NH đã thực hiện nhằm đạt các mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng, bao gồm phân tích về các hoạt động chủ yếu sau*

*d. Phân tích kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM*

#### **1.3.3. Phương pháp phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng**

Phương pháp phân tích chủ yếu được sử dụng đối với nội dung phân tích kết quả cho vay tiêu dùng là tính toán các chỉ tiêu, so sánh với mục tiêu đặt ra và/hoặc so sánh theo thời gian để chỉ ra xu hướng, mức độ hoàn thành, phát hiện các vấn đề tồn tại, bất cập.

Đối với các nội dung phân tích còn lại, phương pháp chủ yếu là vận dụng các tài liệu thứ cấp, kết hợp các phương pháp suy luận logic, lịch sử, so sánh, đối chiếu.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

### **CHƯƠNG 2**

## **PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH ĐẮK NÔNG**

### **2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH ĐẮK NÔNG**

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

*a. Giới thiệu chung về Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Chi nhánh tỉnh Đắk Nông*

*b. Nhiệm vụ và chức năng của Agribank tỉnh Đắk Nông*

*c. Cơ cấu tổ chức quản lý và điều hành*

**2.1.2. Tình hình hoạt động của Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Chi nhánh tỉnh Đắk Nông**

*a. Tình hình huy động vốn*

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Đắk Nông đã luôn bám sát chỉ đạo điều hành của Hội sở chính, tăng cường quảng bá tiếp thị, chăm sóc khách hàng, tạo phong cách phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện nhằm gia tăng huy động vốn. Qua từng năm Agribank Đắk Nông vẫn giữ được thị phần huy động vốn của mình, là cách chim đầu đàn trong lĩnh vực huy động vốn tại địa bàn, duy trì được thị phần so với tất cả các đơn vị TCTD khác.

### ***b. Tình hình hoạt động cho vay***

Trong các năm qua, tình hình kinh tế khó khăn gây ảnh hưởng đến hoạt động của ngân hàng. Bám sát chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước và của Ngân hàng Nông nghiệp Nông thôn Việt Nam, Chi nhánh Đắk Nông đã triển khai đồng bộ và có hiệu quả các biện pháp để tăng trưởng tín dụng có chọn lọc, hiệu quả và bền vững. Cơ cấu tín dụng luôn đảm bảo theo đúng định hướng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam. Tăng trưởng tín dụng bình quân hàng năm tại Agribank chiếm trên 40% thị phần trên địa bàn, cụ thể năm 2012 (42%), năm 2013 (43%) và năm 2014 (40%).

### ***c. Hoạt động dịch vụ***

Mặc dù nền kinh tế còn đối mặt với nhiều khó khăn và ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động ngân hàng nói chung và dịch vụ nói riêng. Tuy nhiên, hoạt động dịch vụ tại Agribank Đắk Nông đã có những chuyển biến tích cực. Năm 2014, tổng thu dịch vụ đạt 32 tỷ đồng, tăng so với năm 2012 là 12 tỷ tương ứng tăng 60% và tăng so với năm 2013 là 9 tỷ đồng tương ứng tăng 39%.

### ***d. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Agribank Đắk Nông***

Kết quả, lợi nhuận trước thuế năm 2012, 2013, 2014 lần lượt đạt 103, 91, 85 tỷ đồng. Mặc dù lợi nhuận trước thuế qua các năm đều giảm tương ứng 2014/2013 là 6 tỷ, 2014/2012 là 18 tỷ, tuy nhiên trong điều kiện kinh tế như đã phân tích ở trên đạt được kết quả trên là một thành tích đáng khích lệ của Agribank Đắk Nông. Chỉ tiêu lợi nhuận trước thuế bình quân đầu người tương đối ổn định qua các năm đây là chỉ tiêu ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của người lao động vì Hội sở chính căn cứ vào chỉ tiêu này để tính hệ số lương kinh doanh cho từng Chi nhánh. Qua phân tích kết quả ta thấy, hoạt

động kinh doanh của ngân hàng có hiệu quả, đảm bảo kinh doanh có hiệu quả và có thương hiệu trên địa bàn.

## **2.2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH ĐẮK NÔNG**

### **2.2.1. Bối cảnh môi trường của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh tỉnh Đắk Nông**

- Bối cảnh kinh tế vĩ mô:

+ Chủ trương kiềm chế lạm phát

+ Chủ trương của Chính phủ và NHNN trong việc thực hiện chính sách tiền tệ linh hoạt, thận trọng.

+ Chủ trương đẩy mạnh tái cấu trúc hệ thống ngân hàng

+ Việc khống chế lãi suất huy động của Ngân hàng Nhà nước

- Bối cảnh trên địa bàn tỉnh Đắk Nông:

Đến 31/12/2014, trên địa bàn trú đóng của Chi nhánh, hiện nay có 9TCTD bao gồm: Agribank, BIDV, VietinBank, SCB, NH Đông Á, NH Bưu Điện Liên Việt, NH CSXH, Quỹ tín dụng Cao Su, Quỹ tín dụng ĐắkMil. Trên nền tảng nông nghiệp nông thôn, hoạt động kinh doanh cần tăng trưởng nhưng phải bền vững và dựa vào các thế mạnh sẵn có của mình, Agribank Đắk Nông thường xuyên đưa ra các hình thức cho vay đa dạng, linh hoạt, chủ động tìm kiếm khách hàng và phân loại khách hàng theo từng nhóm để có chính sách riêng, phù hợp đối với mỗi nhóm. Bên cạnh đó, nhu cầu vốn để sử dụng cho mục đích tiêu dùng trên địa bàn hiện nay rất lớn, Chi nhánh đã mở rộng cho vay đến nhiều đối tượng khách hàng. Cùng với sự gia tăng về số lượng khách hàng, doanh số cho vay bình quân trên mỗi khách hàng cũng có sự tăng lên qua các năm. Từ đó dẫn đến tốc độ tăng

trường dư nợ tín dụng tại Chi nhánh tương đối cao, đảm bảo hoạt động kinh doanh có hiệu quả và ổn định.

### **2.2.2. Công tác tổ chức thực hiện quá trình cho vay tiêu dùng của NH**

Theo mô hình cấp tín dụng mới, các khâu trong chu trình xử lý tín dụng đề xuất, phê duyệt, giải ngân và theo dõi khoản vay được tách bạch và phân cấp rõ ràng, tăng tính độc lập, minh bạch và an toàn trong hoạt động tín dụng.

### **2.2.3. Phân tích các hoạt động ngân hàng đã thực hiện nhằm đạt các mục tiêu của cho vay tiêu dùng**

#### ***a. Mục tiêu cho vay tiêu dùng của Chi nhánh***

- Về dư nợ cho vay tiêu dùng:

Kế hoạch kinh doanh của Chi nhánh từng năm đặt ra mục tiêu phấn đấu về dư nợ cho vay tiêu dùng như sau: Năm 2012: 350 tỷ; Năm 2013: 400 tỷ; Năm 2014: 1100 tỷ.

- Về chất lượng tín dụng: Mục tiêu phấn đấu của từng năm của Chi nhánh về tỷ lệ nợ xấu là: Năm 2012: 0,4%; Năm 2013: 0,4%, Năm 2014: 0,5%

- Về thị phần: Phấn đấu đạt thị phần cho vay tiêu dùng trên địa bàn đến năm 2014 là trên 45%.

- Về cơ cấu: Tăng tỷ trọng cho vay trung - dài hạn;

- Về thu nhập: Phấn đấu mức tăng thu nhập lãi từ cho vay tiêu dùng bình quân/năm đạt 10% so với năm trước.

#### ***b. Các hoạt động đã triển khai***

(i) Hoạt động phát triển khách hàng, gia tăng dư nợ

(ii) Về các chính sách cạnh tranh nhằm đạt mục tiêu thị phần

(iii) Hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVTD

(iv) Về hoạt động nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ

(v) Triển khai cơ chế động lực khuyến khích hoạt động bán lẻ

(vi) Chính sách khách hàng

***c. Phân tích về cơ cấu cho vay tiêu dùng***

*- Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn*

Dư nợ cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao. Mức cao nhất là 73% (năm 2013) và năm thấp nhất là 65% (2014). Nhìn chung, tỷ trọng dư nợ cho vay ngắn hạn, dài hạn của Chi nhánh tương đối đồng đều qua các năm thể hiện xu hướng mà mục tiêu phấn đấu của NH đã đề ra.

*- Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo*

Đặc điểm nổi bật là tất cả các khoản cho vay tiêu dùng là dựa trên uy tín, bảo đảm do đó không có hình thức bảo đảm bằng tài sản. Qua bảng ta thấy việc cho vay tiêu dùng tại đơn vị đều không có tài sản đảm bảo nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng so với các NHTM trên địa bàn.

*- Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo sản phẩm*

Dư nợ CVTD tập trung chủ yếu vào mục đích cho vay tiêu dùng khác và cho vay CBCNV: Là những khoản vay phục vụ mua sắm ti vi, máy giặt, tủ lạnh, sửa chữa nhà,... để phục vụ cho nhu cầu tất yếu của con người. Đối với đối tượng cho vay mua ô tô chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ do mức sống trên địa bàn chưa cao và nhu cầu chưa nhiều.

***d. Phân tích về thị phần cho vay tiêu dùng***

Thị phần cho vay tiêu dùng đã tăng đáng kể qua các năm, tính đến 31/12/2014 thị phần CVTD đạt 44% trên tổng dư nợ CVTD trên địa bàn. Để đạt được kết quả đó là cả một quá trình phấn đấu và nỗ lực vô cùng to lớn của toàn thể CBCNV Chi nhánh, qua đó chứng tỏ định hướng mở rộng cho vay bán lẻ là hướng đi rất đúng đắn của Chi



nhánh trong thời gian qua. Bên cạnh đó, thị phần CVTD cũng cho thấy khả năng cạnh tranh của Chi nhánh đã được nâng lên đáng kể, xứng đáng với thương hiệu trên địa bàn.

***e. Phân tích về chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay***

Hàng năm, Chi nhánh đều tổ chức phát phiếu điều tra đo lường sự hài lòng của khách hàng liên quan đến 4 mảng sản phẩm dịch vụ chính: Tín dụng, tiền gửi, chuyển tiền và thẻ ATM. Sau khi kết thúc đợt phát phiếu điều tra, Chi nhánh đã chỉ đạo các bộ phận tập trung cải tiến các vấn đề khách hàng góp ý để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

***f. Phân tích về kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay***

- Tình hình rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng của Chi nhánh vẫn còn nằm trong mức độ kiểm soát được.

- Tỷ lệ nợ xấu có xu hướng gia tăng (dưới 1%), tuy nhiên vẫn nằm ở mức an toàn theo quy định của Hội sở chính. Sở dĩ có điều này, phần lớn bắt nguồn từ những khó khăn chung của kinh tế vĩ mô.

***g. Phân tích về kết quả tài chính cho vay tiêu dùng***

Hiệu quả từ hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh qua các năm tương đối ổn định, luôn duy trì được chênh lệch lãi suất bình quân trên 3%/năm.

**2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ TÌNH HÌNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN ĐẮK NÔNG**

**2.3.1. Những mặt thành công**

- Hoàn thành tốt kế hoạch kinh doanh hàng năm
- Nhận thức chỉ đạo điều hành đối với hoạt động CVTD tại Chi nhánh

- Công tác đào tạo cán bộ
- Công tác bán hàng và chăm sóc khách hàng
- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ
- Công tác tuyên truyền, quảng cáo tiếp thị
- Công tác kiểm soát rủi ro trong CVTD

### **2.3.2. Một số hạn chế cần khắc phục**

- Xây dựng chiến lược kinh doanh CVTD
- Tiếp tục mở rộng thị trường cho vay và kênh phân phối
- Hoàn thiện chính sách sản phẩm và chất lượng cung ứng dịch

vụ

- Ứng dụng đổi mới công nghệ và liên kết với các đơn vị cho

vay

- Tăng cường công tác truyền thông, cổ động trong CVTD

chưa thực sự hiệu quả

- Nâng cao chất lượng hoạt động quản trị rủi ro
- Đổi mới linh hoạt chính sách lãi suất, đơn giản hóa quy trình

thủ tục vay vốn

- Tăng cường công tác đào tạo nguồn nhân lực

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

#### ***a. Nguyên nhân bên ngoài***

- Môi trường xã hội
- Môi trường pháp lý
- Yếu tố cạnh tranh

#### ***b. Nguyên nhân bên trong Ngân hàng***

- Chính sách cho vay của ngân hàng
- Cơ cấu tổ chức và đội ngũ nhân sự
- Hệ thống công nghệ ngân hàng còn hạn chế
- Hoạt động truyền thông

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Trong chương 2, luận văn đã trình bày các kết quả nghiên cứu chủ yếu sau:

- Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh tỉnh Đắk Nông và kết quả hoạt động của Chi nhánh qua 3 năm 2012, 2013 và 2014.

- Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng trong thời gian qua. Qua đó rút ra các nhận định về những mặt thành công, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh.

Những kết quả nghiên cứu được trình bày trong chương 2 là cơ sở quan trọng nhằm đề xuất giải pháp hoàn thiện cho vay tiêu dùng trong chương 3.

## **CHƯƠNG 3**

### **GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN CHI NHÁNH ĐẮK NÔNG**

#### **3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP**

##### **3.1.1. Xuất phát từ kết quả phân tích thực trạng CVTD**

##### **3.1.2. Bối cảnh thị trường và định hướng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển chi nhánh Đắk Nông**

###### ***a. Bối cảnh thị trường***

- Kinh tế vĩ mô đã từng bước ổn định, tăng trưởng và sản xuất đã có chuyển biến khá tích cực về cuối năm.

- Tuy nhiên, vẫn tồn tại rất nhiều khó khăn như tăng trưởng vẫn ở mức thấp, sức mua của người dân chưa được cải thiện, hàng

tồn khó vẫn nhiều, tín dụng tăng trưởng chậm, thu ngân sách không đạt kế hoạch.

- Về địa bàn tỉnh Đắk Nông, tình hình KT - XH của tỉnh nói chung là có những phát triển ổn định. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều khó khăn như: Thu NSNN đạt thấp; các khoản nợ XDCCB còn lớn nhưng chưa có nguồn bố trí; số lượng dự án đầu tư trên địa bàn tỉnh giảm sút....

- Hiện nay, toàn tỉnh có 09 TCTD bao gồm: Agribank, BIDV, VietinBank, SCB, NH Đông Á, NH Bưu Điện Liên Việt, NH CSXH, Quỹ tín dụng Cao Su, Quỹ tín dụng ĐắkMil và không ngừng mở rộng trong tương lai với một thị trường đầy tiềm năng.

***b. Định hướng cho vay tiêu dùng của NH trong thời gian tới***

- Xây dựng chiến lược kinh doanh cho vay tiêu dùng.

- Liên kết với các đơn vị chủ quản, đẩy mạnh cho vay tiêu dùng đối tượng là lực lượng vũ trang, giáo viên, cán bộ công chức,... đang nhận lương qua thẻ ATM của Agribank.

- Đa dạng hoá sản phẩm và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo, phát tờ rơi hướng dẫn thực hiện nghiệp vụ tín dụng tiêu dùng đến tận tay người tiêu dùng.

- Tiếp tục đổi mới công nghệ, liên kết với các đơn vị cho vay để hoạt động cho vay tiêu dùng thực sự mạnh mẽ.

- Tiếp tục nghiên cứu thị trường để mở rộng mạng lưới hoạt động tại các khu vực trọng điểm để người tiêu dùng có điều kiện tiếp cận, giao dịch với ngân hàng một cách thuận tiện, thông qua đó tăng số lượng khách hàng và doanh số cho vay cũng như phát triển các sản phẩm dịch vụ khác.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát khoản vay, cho vay và thường xuyên phân tích tình hình tài chính, phân loại khách hàng cũng như nắm bắt kịp thời thông tin về khách hàng để có thể xử lý khi cần thiết, kiểm soát được vốn vay.

- Tiếp tục hoàn thiện cơ chế chính sách, thủ tục hồ sơ, có cơ chế với từng đối tượng khách hàng, áp dụng lãi suất linh hoạt đảm bảo nâng cao năng lực cạnh tranh với các NHTM trên địa bàn.

- Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ và đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ làm công tác bán lẻ, cả nghiệp vụ và phong cách phục vụ khách hàng.

## **3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH TỈNH ĐẮK NÔNG**

**3.2.1. Tiếp tục mở rộng thị trường cho vay phát triển mạng lưới, mở rộng kênh phân phối**

**3.2.2. Hoàn thiện chính sách sản phẩm và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ CVTD**

**3.2.3. Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và đẩy mạnh liên kết với các đơn vị cho vay**

**3.2.4. Tăng cường công tác truyền thông, cổ động trong CVTD**

**3.2.5. Nâng cao chất lượng hoạt động quản trị rủi ro tín dụng**

**3.2.6. Vận dụng linh hoạt và có hiệu quả hơn nữa chính sách lãi suất, tiếp tục hoàn thiện quy trình thủ tục**

**3.2.7. Tăng cường công tác đào tạo nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng cán bộ làm công tác CVTD**

### 3.3. KIẾN NGHỊ

#### 3.3.1. Với Chính phủ và các Bộ, ngành liên quan

*Thứ nhất*, Ổn định môi trường vĩ mô của nền kinh tế, ổn định giá cả, duy trì tỷ lệ lạm phát ở mức hợp lý, và thực hiện chính sách kích cầu đầu tư và tiêu dùng được coi là những nhiệm vụ hàng đầu và thường xuyên

*Thứ hai*, Các bộ ngành cần cải tiến thủ tục hành chính và tạo điều kiện cho các tổ chức cho vay trong việc xử lý tài sản bảo đảm tiền vay để thu hồi nợ. Thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo việc thực thi trách nhiệm dân sự của khách hàng trong quan hệ cho vay với ngân hàng.

*Thứ ba*, Ủy ban nhân dân các Tỉnh, Thành phố cần xây dựng khung giá nhà đất sát giá thị trường để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng và ngân hàng.

*Thứ tư*, Cơ quan công chứng, cơ quan đăng ký giao dịch bảo đảm cần tạo điều kiện thuận lợi hơn cho khách hàng trong quá trình công chứng, đăng ký hồ sơ giao dịch bảo đảm.

*Thứ năm*, đề nghị các cơ quan, doanh nghiệp có đối tượng vay tiêu dùng tại Chi nhánh tích cực kết hợp với Chi nhánh trong việc xác nhận hồ sơ xin vay vốn và thu hồi nợ.

#### 3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

*Thứ nhất*, hoàn chỉnh hệ thống các văn bản pháp quy về hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng sẽ tạo nền tảng cơ sở cần thiết cho hoạt động CVTD phát triển.

*Thứ hai*, NHNN cần phối hợp với các bộ ngành liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng để từ đó ban hành các Thông tư liên bộ, tạo điều kiện pháp lý thuận lợi cho hoạt động CVTD phát triển.

*Thứ ba*, NHNN cần tiếp tục hoàn thiện trung tâm thông tin tín

dụng (CIC) để thường xuyên cập nhập kịp thời thông tin khách hàng.

*Thứ năm*, Ngân hàng Nhà nước cần linh hoạt hơn trong việc điều hành và quản lý những công cụ tỷ giá, tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

*Thứ sáu*, NHNN cần tăng cường kiểm tra và có chế tài xử phạt nghiêm minh các ngân hàng vi phạm các quy định cho vay của NHNN, góp phần làm cho sự phát triển hoạt động cho vay cá nhân của các ngân hàng thương mại trở nên an toàn và bền vững.

### **3.3.3. Đối với Hội sở chính Agribank**

*Một là*, xây dựng chiến lược kinh doanh CVTD trong toàn hệ thống Agribank.

*Hai là*, mở rộng thị trường cho vay: Agribank nghiên cứu mở rộng thị trường cho vay tiêu dùng ở các thị trường khác trong cả nước, đặc biệt là thị trường ở các vùng nông thôn, đây là một thị trường đầy tiềm năng mà Agribank hoàn toàn có lợi thế về mạng lưới được bao phủ đến các huyện, thậm chí đến các xã, phường trên toàn quốc chính là những lợi thế không nhỏ để mở rộng thị trường cho vay tiêu dùng trên phạm vi cả nước.

*Ba là*, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ: Nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, tiếp tục nghiên cứu và cho ra đời nhiều sản phẩm dịch vụ vay tiêu dùng mới như: Sản phẩm cho vay du học, khám chữa bệnh, du lịch, thanh toán thuế thu nhập cá nhân, cưới hỏi, xây dựng nhà cửa... Cần nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ của mình, chẳng hạn như: Đăng ký vay online, đặt lịch hẹn online, hỗ trợ trực tuyến, dịch vụ cho vay trực tuyến, giảm hồ sơ thủ tục giấy tờ...

*Bốn là*, tiếp tục đổi mới công nghệ ngân hàng: Để tạo ra nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại dựa trên nền tảng công nghệ thông tin, tăng cường tính bảo mật và giảm được việc làm thủ công

cho đội ngũ cán bộ, Agribank cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin của mình, từ đó sẽ mở rộng sản phẩm dịch vụ, gia tăng tiện ích của sản phẩm và đảm bảo tính bảo mật thông tin cho khách hàng và ngân hàng.

**Năm là,** tăng cường hoạt động cổ động, truyền thông: Để sản phẩm vay tiêu dùng được nhiều khách hàng biết đến, Agribank cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng bá sản phẩm dịch vụ ngân hàng nói chung, cho vay tiêu dùng nói riêng đến với khách hàng nhiều hơn. Hình thức quảng cáo cần bắt mắt, ngắn gọn, dễ hiểu, nội dung đi sâu vào tiềm thức của mỗi người dân. Nội dung quảng cáo cần được thực hiện trên nhiều kênh thông tin khác nhau. Đa dạng hóa các kênh quảng cáo như: Báo nói, báo hình, Internet, tờ rơi...

**Sáu là,** liên kết với các đơn vị để cho vay: Để hoạt động cho vay tiêu dùng thực sự phát triển mạnh, thiết nghĩ hệ thống các Chi nhánh Agribank nên liên kết đối với các đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ như các doanh nghiệp kinh doanh bất động sản, trường học, siêu thị, bệnh viện, các công ty tài chính tiêu dùng... để mở rộng hoạt động CVTD.

**Bảy là,** tăng cường kiểm soát, trước, trong và sau khi cho vay: Nhằm hạn chế rủi ro đến mức thấp nhất, trước khi cho vay cán bộ cho vay phải kiểm tra, thẩm định trước thông tin về thân nhân, tình hình tài chính của khách hàng, yếu tố pháp lý của khách hàng, thông tin về quan hệ tín dụng trước đây... Khi giải ngân, cán bộ cho vay cần kiểm soát kỹ mục đích sử dụng vốn vay, đối chiếu toàn bộ hồ sơ giấy tờ của khách hàng; sau khi cho vay cần kiểm tra mục đích sử dụng khoản vay, kiểm tra khả năng tài chính của khách hàng vay, tình hình tài sản đảm bảo... Nếu khoản vay được kiểm soát chặt chẽ sẽ giảm thiểu được rủi ro phát sinh trong hoạt động tín dụng cho Agribank.



**Tám là,** đơn giản hóa qui trình, thủ tục vay vốn: Thủ tục vay vốn rườm rà, phức tạp bao nhiêu sẽ làm cho khách hàng ngại tiếp cận nguồn vốn vay bấy nhiêu. Do đó, Agribank nên xem xét giảm bớt một số thủ tục giấy tờ, giảm thời gian xét duyệt cho vay.

**Chín là,** áp dụng linh hoạt hình thức đảm bảo tiền vay: Đảm bảo tiền vay đang là một trong những rào cản đối với phát triển hoạt động CVTD trong thời gian qua. Để có thể mở rộng cho vay, đồng thời giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cấp tín dụng, Agribank cần áp dụng linh hoạt hình thức đảm bảo tiền vay, chẳng hạn trên cơ sở xếp hạng tín dụng nội bộ có thể cho vay không có đảm bảo một phần hoặc tài sản đảm bảo hình thành trong tương lai và các đối tượng còn lại thì bắt buộc phải có tài sản đảm bảo.

**Mười là,** nâng cao trình độ và đạo đức nghề nghiệp đối với cán bộ: Để có đội ngũ cán bộ giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có kỹ năng giao tiếp tốt, Agribank cần chuẩn hóa qui định trình độ tối thiểu đầu vào; Công tác đào tạo lại cần được thực hiện một cách thường xuyên, liên tục, cán bộ yếu về mảng nghiệp vụ nào thì tăng cường đào tạo nghiệp vụ đó, Bên cạnh đó, Agribank cần thường xuyên giáo dục trình độ đạo đức nghề nghiệp đối với cán bộ, giáo dục bằng nhiều hình thức khác nhau.

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

## KẾT LUẬN

Sau 10 năm thành lập và phát triển. Agribank Đắk Nông luôn nỗ lực hết mình nhằm nâng cao uy tín ngân hàng trong hệ thống Agribank Việt Nam nói riêng và hệ thống NHTM nói chung. Cùng với sự phát triển và hội nhập của nền kinh tế. Ngân hàng luôn cố gắng làm tốt mọi nhiệm vụ được giao, năng động linh hoạt trong hoạt động kinh doanh. Ngân hàng luôn chủ động mở rộng thị trường, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ nhằm mang đến khách hàng nhiều tiện ích và tối đa hóa lợi nhuận.

Trong xu thế phát triển ngày càng nhanh của xã hội, với dân số hơn 90 triệu dân, Việt Nam đang là thị trường tương đối hấp dẫn để mở rộng cho vay tiêu dùng của bất kỳ NHTM nào. Là một Ngân hàng Thương mại hàng đầu có ưu thế về vốn, mạng lưới giao dịch. thì mở rộng cho vay tiêu dùng là một hướng đi đúng đắn, phù hợp cho quá trình của mình. Ngân hàng đã vạch ra chiến lược nhằm khai thác một cách có hiệu quả đối tượng khách hàng này. Trong thời gian qua, hoạt động cấp tín dụng đối với đối tượng CVTD của ngân hàng đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ, tuy nhiên vẫn còn tồn tại nhiều khó khăn. Để giải quyết được những hạn chế này thì rất cần sự nỗ lực của toàn bộ Ngân hàng cùng với sự giúp đỡ, hỗ trợ đồng bộ giữa các cơ quan Nhà nước, Chính phủ, NHNN cũng như sự giúp đỡ của Agribank Việt Nam.

Qua thời gian nghiên cứu đề tài, tôi đã học hỏi được rất nhiều điều về cho vay tiêu dùng cũng như hoạt động tín dụng của hệ thống NHTM đối với CVTD. Xin chân thành cảm ơn thầy giáo hướng dẫn PGS.TS. Lâm Chí Dũng và các cán bộ tại Agribank Đắk Nông đã giúp đỡ tôi hoàn thành đề tài này.