BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

PHẠM VĂN HƯNG

PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN - CHI NHÁNH ĐẮK NÔNG

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng
Mã số: 60.34.02.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ
TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

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: TS. ĐẶNG TÙNG LÂM

Phản biện 2: TS. NGUYỄN NGỌC THAO

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Tài chính - Ngân hàng họp tại Đắk Lắk vào ngày 3 tháng 10 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

Cho vay tiêu dùng là một loại dịch vụ vừa đáp ứng được nhu cầu của khu vực dân cư vừa phù hợp với lợi ích của các NHTM. Vì vây, hoạt động cho vay tiêu dùng là một hoạt động đang được các NHTM quan tâm phát triển nằm trong xu hướng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ.

Tại NH TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Đak Nông hoạt động cho vay tiêu dùng cũng rất được chú trọng theo định hướng chung của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt nam. Hoạt động này đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng, đóng góp đáng kể vào tăng trưởng tín dụng cũng như năng lực sinh lời của Chi nhánh. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số điểm bất cập, hạn chế cần được nhận thức thấu đáo để có giải pháp phù hợp nhằm đảm bảo hoàn thành các mục tiêu mà NH đề ra cho hoạt động này.

Đề có cơ sở hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh BIDV Đak Nông nhằm làm cho hoạt động này đạt được các mục tiêu phù hợp với chiến lược kinh doanh của NH trong thời gian tới, cần tiến hành phân tích toàn diện thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh trong thời gian qua. Do đó, học viên đã chọn đề tài ***"Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đak Nông***" làm đề tài luận văn tốt nghiệp.

2. 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 BIDV Đăk 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 BIDV Đăk Nông?

- BIDV Đak Nông cần tiến hành những giải pháp chủ yếu gì để hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng?

3. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại;

- Phân tích các khía cạnh khác nhau qua đó đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đak 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 Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đak Nôn đề ra cho thời gian tới.

4. 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 chi nhánh BIDV Đăk Nông

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về nội dung: Nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Đak Nông

+ Về thời gian: Luận văn chỉ giới hạn phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng trong phạm vi thời gian từ năm 2013 đến năm 2015.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp luận: phương pháp chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử.

- Phương pháp cụ thể :

Vì đây là một đề tài phân tích nên luận văn chủ yếu sử dụng các phương pháp phân tích số liệu phổ biến. Ngoài ra, đối với dữ liệu định tính, đề tài vận dụng tổng hợp các phương pháp phân tích diễn giải, thống kê mô tả, phương pháp tổng hợp, phương pháp so sánh, tư duy logic, phân tích hệ thống, …, kết hợp giữa lý luận với thực tiễn để giải quyết các vấn đề liên quan của luận văn.

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

- Về 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 thực tiễn: Đề tài đã thu thập dữ liệu, phân tích, đánh giá các mặt của hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Đak 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. Kết quả nghiên cứu của đề tài cũng có giá trị tham khảo nhất định đối với những Chi nhánh NH có điều kiện tương tự.

7. Kết cấu luận văn

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

Chương 2: Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đăk Nông.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đăk Nông.

8. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG VÀ PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM

1.1.1. Tín dụng Ngân hàng

a. Khái niệm và bản chất của tín dụng

b. Các nguyên tắc cơ bản của TD

- Vốn vay phải có mục đích, đảm bảo sử dụng đúng mục đích và có hiệu quả:
- Vốn vay phải hoàn trả đầy đủ, đúng hạn cả vốn và lãi
- Cho vay có bảo đảm

c. Tín dụng ngân hàng

Tín dụng ngân hàng là hoạt động mà ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng dưới hình thức cho vay, bảo lãnh, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá, cho thuê tài chính và các hình thức khác.

Bản chất của tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định với một khoản chi phí nhất định.

1.1.2. Tổng quan về cho vay tiêu dùng của NHTM

a. Quá trình hình thành và phát triển cho vay tiêu dùng

b. Khái niệm cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng 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, tạo điều kiện cho họ có thể hưởng một cuộc sống cao hơn.

c. Đối tượng của cho vay tiêu dùng

- Nhóm đối tượng có thu nhập thấp là cán bộ công chức hưởng lương từ Ngân sách nhà nước
- Nhóm đối tượng có thu nhập trung bình
- Nhóm đối tượng có thu nhập cao

d. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

- Qui mô các khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay rất lớn.
- Lãi suất CVTD thường được cố định.
- Tính nhạy cảm theo chu kỳ. Số lượng các khoản CVTD phụ thuộc vào nhu cầu tiêu dùng của dân cư và cầu có khả năng thanh toán của họ.
- Yếu tố đạo đức cá nhân người tiêu dùng cũng là nhân tố tác động trực tiếp vào việc trả nợ cho ngân hàng.
- Đặc điểm về chi phí và lợi nhuận của cho vay tiêu dùng

e. Vai trò của cho vay tiêu dùng

- Đối với khách hàng
- Đối với ngân hàng
- Đối với nền kinh tế

f. Phân loại cho vay tiêu dùng

- Căn cứ vào mục đích vay vốn.

- Căn cứ theo phương thức hoàn trả

- Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay

d. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ

1.2. CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM

1.2.1. Nhóm các nhân tố bên ngoài

a. Môi trường xã hội

b. Môi trường chính trị - pháp luật

c. Môi trường kinh tế

d. Môi trường công nghệ

1.2.2. Nhóm các nhân tố bên trong

a. Chiến lược và chính sách tín dụng của ngân hàng

Đây là nhân tố có ảnh hưởng quyết định đến sự tồn tại và mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng đó. Chính sách tín dụng bao gồm: các yếu tố giới hạn mức cho vay đối với khách hàng; kỳ hạn của khoản tín dụng; mức lãi suất cho vay; mức lệ phí; hướng giải quyết những khoản nợ khó đòi. Những nhân tố nói trên sẽ ảnh hưởng có tính quyết định đến hoạt động CVTD. Một chính sách tín dụng tốt sẽ đem lại thành công cho NH trong hoạt động CVTD và ngược lại.

b. Quy mô vốn và khả năng phát triển của ngân hàng

Đối tượng kinh doanh của ngân hàng là tiền tệ, nên quy mô vốn và tình hình tài chính của một ngân hàng đóng vai trò quan trọng. Với quy mô vốn lớn, ngân hàng không những tạo cho mình thế chủ động trước mọi hoạt động, mà còn tạo cho mình khả năng đứng vững trước các đối thủ cạnh tranh.

c. Chất lượng nguồn nhân lực

Việc mở rộng hoạt động CVTD có thành công hay không phụ thuộc phần lớn vào trình độ cán bộ, nhân viên. Dưới con mắt của khách hàng thì cán bộ, nhân viên ngân hàng Chính vì thế, ban lãnh đạo ngân hàng cần có chính sách khơi dậy năng lực lao động, sáng tạo cho đội ngũ cán bộ QHKH; đặc biệt phát huy hiệu quả của chính sách

khen thưởng, động viên thỏa đáng đối với nhân viên có thái độ phục vụ tốt và thu hút được nhiều khách hàng.

d. Năng lực quản trị tín dụng của ngân hàng

Năng lực quản trị tín dụng là điều kiện tiền đề cho việc giải quyết mối quan hệ đánh đổi giữa rủi ro và khả năng sinh lời. Qua đó, tạo nên sự phát triển bền vững của hoạt động tín dụng. Ngược lại, hoặc ngân hàng vì sợ gia tăng rủi ro nên thu hẹp quy mô tín dụng hoặc ngân hàng mở rộng quy mô vượt quá khả năng quản trị của mình nên làm gia tăng mức rủi ro. Trong cả hai trường hợp, quá trình mở rộng tín dụng sẽ bị hạn chế, hiệu quả kinh doanh tín dụng sẽ sút giảm, ở mức độ nghiêm trọng NH sẽ có thể phải đối diện với nhiều rủi ro có quan hệ với nhau và thậm chí có thể phải đối diện với rủi ro vỡ nợ.

1.3. NỘI DUNG, TIÊU CHÍ, PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NHTM

1.3.1. Mục đích phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

- Nhận thức được thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM, thấy rõ những diễn biến, xu hướng, nêu lên được ý nghĩa của những dữ kiện trong tài liệu phân tích, chỉ rõ những mặt tích cực cũng như những mặt hạn chế của hoạt động cho vay tiêu dùng và nguyên nhân của những hạn chế.

- Từ kết quả phân tích đề xuất các giải pháp nhằm giúp NHTM khắc phục được những hạn chế, hoàn thiện hoạt động cho vay HKD nhằm đạt các mục tiêu trong hoạt động cho vay hộ kinh doanh của NHTM.

1.3.2. Nội dung, tiêu chí và phương pháp phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM theo từng nội dung

* Phân tích bối cảnh hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM. Bối cảnh bao gồm: môi trường bên ngoài và đặc điểm nội tại của Ngân hàng có ảnh hưởng quan trọng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của NH.

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

* Phân tích về các hoạt động NH đã thực hiện nhằm đạt các mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng

Phương pháp phân tích các nội dung trên là phương pháp thu thập các dữ liệu thứ cấp, kết hợp các phương pháp phân tích logic, tổng hợp từ các tài liệu báo cáo của ngân hàng và các tài liệu khác.

* Phân tích kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng

Phân tích kết quả hoạt động cho vay hộ kinh doanh tập trung vào các nội dung sau:

- Phân tích về tăng trưởng quy mô cho vay tiêu dùng thể hiện qua các tiêu chí:

+ Dư nợ cho vay tiêu dùng của Chi nhánh

+ Số lượng khách hàng vay vốn

+ Dư nợ bình quân trên một khách hàng

- Phân tích về thị phần cho vay tiêu dùng của NH trên thị trường mục tiêu.

- Phân tích về cơ cấu cho vay tiêu dùng, cơ cấu cho vay có thể được phân tích qua các tiêu thức sau:

+ Cơ cấu cho vay theo kỳ hạn

+ Cơ cấu cho vay theo sản phẩm

+ Cơ cấu cho vay theo hình thức bảo đảm tiền vay

+ Cơ cấu cho vay theo quy mô

+ Cơ cấu cho vay theo địa bàn

+ Cơ cấu cho vay theo loại tiền tệ

- Phân tích về tăng trưởng thu nhập cho vay tiêu dùng

- Phân tích chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng

Tiêu chí về chất lượng cung ứng dịch vụ thể hiện trước hết qua sự hài lòng của khách hàng trong quá trình NH cung ứng dịch vụ cho vay. Tiêu chí này có thể được đánh giá qua 2 phương thức:

+ Đánh giá trong: là đánh giá nội bộ của Ngân hàng về chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng

+ Đánh giá ngoài: là đánh giá của khách hàng thông qua khảo sát ý kiến.

- Phân tích kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng

Nợ xấu là các khoản nợ được phân loại từ nhóm 3 đến nhóm 5, tức là các khoản nợ được phân loại vào các nhóm nợ :

- Nhóm nợ dưới tiêu chuẩn.

- Nhóm nợ nghi ngờ.

- Nhóm nợ có khả năng mất vốn.

Tỷ lệ nợ xấu trên dư nợ là một chỉ tiêu phản ảnh khá chuẩn xác mức độ rủi ro tín dụng hiện tại của một Ngân hàng, vì nó tập trung chú ý các khoản nợ đã có biểu hiện rủi ro tín dụng ở mức cao.

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.

Kết luận Chương 1

CHƯƠNG 2
PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐĂK NÔNG

2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐĂK NÔNG

2.1.1. Quá trình hình thành Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đak Nông

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của Chi nhánh

2.1.3. Kế quả các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng TMCP Đầu tư - chi nhánh Đak Nông thời gian qua (2013-2015)

a. Hoạt động huy động vốn

Bảng 2.1. Kết quả huy động vốn của BIDV – CN Dak Nông trong giai đoạn 2013 – 2015

Đơn vị: tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	2013	2014	2015
1.	Nguồn vốn huy động đến 31/12	702	931,3	1039
2	Chỉ tiêu kế hoạch huy động vốn đên 31/12 theo kế hoạch		900	1100
3.	Tỷ trọng số dư huy động của Chi nhánh/Tổng số dư huy động của toàn dịa bàn	19,4	19,6	18,9

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2013, 2014, 2015 của BIDV Dak Nông)

Với sự nỗ lực cố gắng của toàn Chi nhánh, hoạt động huy động vốn của Chi nhánh đã có sự tăng trưởng tốt cả về quy mô và thị phần huy động vốn. Nguồn vốn huy động tăng trưởng trong cả hai năm 2014 và 2015. Cụ thể, năm 2014 huy động vốn bình quân tăng 14% so với năm 2013 và năm 2015 tăng 14% so với năm 2014. So

với kế hoạch, năm 2014 vượt 2% nhưng năm 2015 không đạt kế hoạch đề ra.

b. Kết quả hoạt động cho vay

Bảng 2.2. Dư nợ và chất lượng tín dụng của hoạt động cho vay của BIDV Dak Nông từ 2013 - 2015

Đơn vị tính: tỷ đồng

	Chỉ tiêu	2013	2014	2015
1	Tổng dư nợ cho vay đến 31/12	1723	2282	3195
2	Tốc độ tăng so với năm trước (%)		32,4	40,08
2	Tỷ lệ nợ nhóm 2 trên tổng dư nợ (%)	11,5	8,7	6
3	Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ (%)	0,8	0,61	0,76
4	Tỷ trọng dư nợ cho vay của Chi nhánh / Tổng dư nợ cho vay của các Chi nhánh NH trên toàn tỉnh Đak Nông (%)	18,5	20,5	22,3

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2013, 2014, 2015 của BIDV Dak Nông)

Kết quả tổng hợp ở bảng trên cho thấy hoạt động cho vay của Chi nhánh BIDV Đak Nông có tăng trưởng khá cao và liên tục và cao hơn rất nhiều so với hoạt động huy động vốn.

c. Kết quả tài chính

Bảng 2.3. Kết qủa tài chính của Chi nhánh qua 3 năm 2013 – 2015

ĐVT: tỷ đ

Chỉ tiêu	2013	2014	2015
Chênh lệch thu – chi ròng tại Chi nhánh	33,8	40,34	70,847
Tỷ lệ % hoàn thành kế hoạch (%)	105	106	109
Tốc độ tăng so với năm trước (%)	18	19	70

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2013, 2014, 2015 của BIDV Dak Nông)

Trong điều kiện hoạt động kinh doanh ngân hàng vẫn còn

nhiều khó khăn, chênh lệch thu – chi ròng của Chi nhánh có mức tăng khá cao. Năm 2014 chênh lêch thu nhập – chi phí đã tăng 19% tương ứng số tuyệt đối là 6,54 tỷ đ so với năm 2013, hoàn thành vượt mức kế hoạch đề ra 6%. Đặc biệt, năm 2015, chênh lệch thu nhập – chi phí đã tăng 70% so với năm 2014, một mức tăng rất cao, tương ứng với mức tăng tuyệt đối là 30,5 tỷ đ, vượt mức kế hoạch là 9%.

2.2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV - CHI NHÁNH ĐĂK NÔNG

2.2.1. Bối cảnh môi trường của hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Đăk Nông trong thời gian qua

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

2.2.3. Phân tích tình hình triển khai các hoạt động nhằm đạt các mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng đã đề ra

a. Mục tiêu cho vay tiêu dùng của Chi nhánh

b. Các hoạt động đã triển khai

2.2.4. Phân tích kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV - Chi nhánh Đắk Nông

a. Phân tích về quy mô cho vay tiêu dùng

Bảng 2.4. cho thấy, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng liên tục tăng qua các năm và chiếm tỷ trọng trên tổng dư nợ ngày càng lớn. Tại thời điểm 31/12/2015, dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 333 tỷ đồng, tương ứng chiếm tỷ trọng 24% trên tổng dư nợ. Mức tăng tỷ trọng là rất cao gần gấp đôi so với năm 2013 mặc dù năm 2014 mức tăng tỷ trọng là thấp.

Bảng 2.4. Dư nợ cho vay tiêu dùng tại BIDV Đak Nông

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013			Năm 2014			Năm 2015		
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	%KH	Số tiền	Tỷ trọng (%)	%KH	Số tiền	Tỷ trọng (%)	%KH
Tổng dư nợ cho vay	1.139	100	98	1.239	100	99	1.406	100	100
Dư nợ cho vay tiêu dùng	132	13	105	171	14	120	333	24	125

(Nguồn: Báo cáo BIDV Đak Nông)

So với kế hoạch đặt ra thì tỷ lệ hoàn thành kế hoạch dư nợ cho vay tiêu dùng là có xu hướng tăng. Năm 2013 tỷ lệ vượt kế hoạch là 5%, năm 2014 tỷ lệ này là 20%, năm 2015 tỷ lệ này là 25%.

Xét về số lượng khách hàng và dư nợ bình quân/ khách hàng

Bảng 2.5. Số lượng khách hàng và dư nợ bình quân/KH

Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	So sánh 2014-2013	So sánh 2015-2014
Dư nợ cho vay tiêu dùng	Tỷ đồng	132	171	333	29	95
Số lượng khách hàng	Khách hàng	1.052	1.585	3.298	533	1.713
Dư nợ bình quân/KH	Triệu đồng	125,4	108	101	- 17,4	-7

(Nguồn: Báo cáo BIDV Đăk Nông)

Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tăng khá mạnh. Năm 2014

số KH tăng thêm là 533 tức tăng 50,7% và năm 2015 tăng 1.733 KH tương đương 109%. Nói chung mức tăng số lượng KH là rất ấn tượng.

Tuy nhiên, dư nợ bình quân/KH lại có xu hướng giảm nhẹ. Năm 2014 giảm 17,4 tr.đ/KH so với năm 2013, năm 2015 giảm 7 tr.đ so với năm 2014.

b. Phân tích về cơ cấu cho vay tiêu dùng

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

Bảng 2.6. Cơ cấu dư nợ CVTD theo kỳ hạn

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
		Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Dư nợ CVTD	Tỷ đồng	132	100	171	100	333	100
Ngắn hạn		107	81	148	86	276	83
Trung dài hạn		25	19	23	14	57	17

(Nguồn: Báo cáo BIDV Đak Nông)

Dư nợ cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao. Mức cao nhất là 86% (năm 2014) và năm thấp nhất là 81% (2013). Mặt khác, xu hướng tăng là khá rõ. Nhìn chung, cơ cấu cho vay theo kỳ hạn không đạt được mục tiêu phấn đấu mà Chi nhánh đã đặt ra.

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

Tỷ trọng cho vay có bảo đảm bằng tài sản cũng khá cao. Thấp nhất là năm 2014 – 82% nhưng qua năm 2015 tỷ trọng này lên đến 92%. Tỷ trọng cho vay bảo dảm không bằng tài sản vẫn còn thấp. Nói cách khác, xu hướng cho vay bảo đảm bằng tài sản vẫn chiếm ưu

thế tuyệt đối. Điều này là do Chi nhánh quá chú trọng yếu tố hạn chế rủi ro tín dụng. Tuy nhiên đây là một yếu tố cần có giải pháp khắc phục và nó cho thấy tiềm năng mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng.

- 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. Đó là những khoản vay phục vụ cho mua sắm ti vi, máy giặt, tủ lạnh, sữa chữa nhà,…. Sản phẩm cho vay mua ôtô chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ do mức sống trên địa bàn chưa cao và nhu cầu chưa nhiều. Tỷ trọng cho vay mua nhà cũng chiếm một tỷ trọng đáng kể nhưng không dao động nhiều. Mục tiêu đa dạng hóa danh mục cho vay theo sản phẩm cơ bản không đạt được.

c. Phân tích về thị phần cho vay tiêu dùng

Bảng 2.9. Thị phần CVTD của BIDV Đak Nông trên địa bàn

Chỉ tiêu	Đvt	2013	2014	2015
Dư nợ cho vay Tiêu dùng của BIDV Dak Nông.	Triệu đồng	132.000	171.000	333.000
Tổng dư nợ CVTD của tất cả các TCTD trên địa bàn.	Triệu đồng	610.000	650.000	770.000
Tỷ trọng dư nợ CVTD của BIDV Dak Nông/Tổng dư nợ CVTD trên địa bàn.	%	22	26	43

(Nguồn: Tham khảo số liệu của Ngân hàng Nhà nước tỉnh Đak Nông)

Thị phần cho vay tiêu dùng đã tăng đáng kể qua các năm, tính đến 31/12/2015 thị phần CVTD đạt 43% trên tổng dư nợ CVTD trên địa bàn.

Sự tăng trưởng thị phần chứng tỏ năng lực cạnh tranh của Chi

nhánh BIDV Đak Nông là rất mạnh và cũng cho thấy tiềm năng mở rộng cho vay tiêu dùng của Chi nhánh trong thời gian tới.

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

- Đa số đánh gía tốt nhất về thái độ phục vụ, không gian giao dịch; thủ tục

- Đa số đánh giá ở mức khá các vấn đề về lãi suất

- Đa số đánh giá ở mức trung bình về thời gian xử lý hồ sơ, chất lượng tư vấn hỗ trợ.

e. Phân tích về kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVTD

Bảng 2.10. Thực trạng rủi ro tín dụng trong CVTD

Chỉ tiêu	ĐVT	2013	2014	2015
Dư nợ cho vay tiêu dùng	Tỷ đồng	132	171	333
Nợ xấu CVTD	Tỷ đồng	3.3	3.8	2.4
Tỷ lệ nợ xấu CVTD/Dư nợ CVTD	%	2.5	2.2	0.7
Tỷ lệ nợ nhóm 2/Dư nợ CVTD	%	2.7	2.3	0.8
Số tiền trích lập DPRR hoạt động cho vay tiêu dùng	Tỷ đồng	0.98	1.27	2.47
Tỷ lệ trích DPRR/Dư nợ CVTD	%	0.74	0.74	0.74

(Nguồn: Báo cáo BIDV Đăk Nông)

- Tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm nhưng chưa đạt mục tiêu phấn đấu mà NH đề ra.

- Cơ cấu nợ quá hạn chủ yếu là nợ xấu.

- Tất cả các khoản nợ xấu đều có tài sản bảo đảm và giá trị tài sản bảo đảm trên 100% giá trị khoản vay nên tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro cụ thể bằng 0.

f. Phân tích về kết quả tài chính cho vay hộ kinh doanh

Chênh lệch lãi suất bình quân cho vay tiêu dùng và huy động vốn qua các năm đều đạt trên 4%. Tuy nhiên, mức chênh lệch lãi suất bình quân giảm nhẹ qua các năm. Điều này phần lớn là do nguyên nhân khách quan, trong đó lý do chính là mặt bằng lãi suất huy động có xu hướng tăng nhẹ.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV ĐĂK NÔNG

2.3.1. Những mặt thành công

- Chi nhánh đã chủ động tiếp cận khách hàng, tìm hiểu, gợi mở nhu cầu để tư vấn các sản phẩm cho vay phù hợp.

- Vận dụng các chính sách cạnh tranh khá tốt, linh hoạt về chính sách sản phẩm; chính sách truyền thông, cổ động; chính sách lãi suất nên đã tạo nên kết quả tốt về thị phần. Thị phần cho vay tiêu dùng của Chi nhánh trong ba năm qua đã tăng trưởng mạnh.

- Hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng đã quản lý việc tuân thủ chặt chẽ quy trình tín dụng; tăng cường các hoạt động giám sát sau vay khách hàng, tập trung giám sát sử dụng vốn đúng mục đích, phát hiện sớm các trường hợp nguy cơ; tăng cường khâu bảo đảm tài sản trong cho vay tiêu dùng cao; gắn trách nhiệm xử lý nợ quá hạn, nợ xấu với cán bộ quan hệ khách hàng và các cán bộ liên quan theo từng hồ sơ nên đã mang lại kết quả tốt là làm giảm tỷ lệ nợ xấu.

- Chất lượng dịch vụ có một số mặt được đánh giá tốt.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

a. Hạn chế

- Quy mô cho vay tiêu dùng bình quân/khách hàng của Chi nhánh có xu hướng giảm. Năm 2014 giảm 17,4 tr.đ/KH so với năm

2013, năm 2015 giảm 7 tr.đ so với năm 2014.

- Cơ cấu cho vay tiêu dùng vẫn còn những mặt bất cập, chưa đạt mục tiêu phấn đấu.

- Chất lượng dịch vụ vẫn còn một vài mặt chưa được khách hàng đánh giá tốt, đáng chú ý là về thời gian xử lý hồ sơ, chất lượng tư vấn hỗ trợ.

- Tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh trong năm 2015 nhưng chủ yếu là do tăng quy mô dư nợ, mức giảm nợ xấu tuyệt đối ít.

- Hiệu quả tài chính có xu hướng giảm thể hiện ở mức chênh lệch lãi suất bình quân giảm nhẹ qua các năm.

b. Nguyên nhân của những hạn chế

- Nguyên nhân bên ngoài

- Nguyên nhân bên trong

Kết luận Chương 2

CHƯƠNG 3
GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN CHI NHÁNH ĐĂK NÔNG

3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

3.1.1. Chiến lược phát triển đến năm 2020 của BIDV

Theo Nghị quyết số 1155/NQ-HĐQT ngày 22/8/2012 của Hội đồng quản trị BIDV phê duyệt Chiến lược phát triển của BIDV đến năm 2020.

Chiến lược phát triển đến năm 2020 của BIDV là:

- *Sứ mệnh:* BIDV luôn đồng hành, chia sẻ và cung cấp dịch vụ tài chính ngân hàng hiện đại, tốt nhất cho khách hàng; cam kết mang lại giá trị tốt nhất cho các cổ đông; tạo lập môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, cơ hội phát triển nghề nghiệp và lợi ích xứng đáng cho mọi nhân viên; và là ngân hàng tiên phong trong hoạt động phát triển cộng đồng.

- *Tầm nhìn:* Trở thành Tập đoàn Tài chính Ngân hàng có chất lượng, hiệu quả, uy tín hàng đầu tại Việt Nam; là 1 trong 5 ngân hàng hiệu quả hàng đầu Đông Nam Á

- *Giá trị cốt lõi:* Hướng đến khách hàng; Đổi mới - Phát triển; Chuyên nghiệp - Sáng tạo; Chất lượng - Tin cậy; Trách nhiệm - Xã hội.

Định hướng của BIDV là nâng cao vai trò dẫn dắt, vị trí chủ đạo của BIDV trên thị trường với tư cách là một NHTM cổ phần có vốn Nhà nước chi phối, có năng lực quản trị tiên tiến, có phạm vi và qui mô hàng đầu, kinh doanh an toàn, hiệu quả.

Phấn đấu đến năm 2020 trở thành Ngân hàng đạt quy mô và trình độ tương đương với các Ngân hàng trong khu vực về quản trị,

công nghệ và khả năng cạnh tranh, có thương hiệu uy tín, phát huy vai trò là đối tác kinh tế lớn và tin cậy trong các mối quan hệ kinh tế quốc tế quan trọng trong quá trình hội nhập của Việt Nam.

Về hoạt động tín dụng, BIDV sẽ kiểm soát tăng trưởng tín dụng phù hợp với qui mô và cơ cấu kỳ hạn của nguồn vốn cũng như tuân thủ theo chỉ đạo điều hành của NHNN trong từng thời kỳ; đảm bảo tăng trưởng tín dụng thấp hơn tăng trưởng huy động vốn từ 3% đến 4% để tỷ lệ tín dụng/huy động vốn kiểm soát thấp hơn 100% theo khuyến nghị của Moody's vào năm 2015. Cụ thể là tăng trưởng tín dụng bình quân 22%/năm và tăng trưởng huy động vốn bình quân 25%/năm.

Nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát tỷ lệ nợ xấu dưới 3 % đến 2018 và đến 2020 kiểm soát dưới 2%.

Về phát triển hoạt động Ngân hàng bán lẻ: nắm giữ thị phần lớn thứ 2 trên thị trường về dư nợ tín dụng, huy động vốn và dịch vụ bán lẻ.

3.1.2. Bối cảnh kinh tế vĩ mô và bối cảnh thị trường mục tiêu trong thời gian tới

3.1.3. Định hướng cho vay tiêu dùng của BIDV Đak Nông

Chi nhánh BIDV – Đak Nông đã đề ra những định hướng cho hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới như sau:

- Tăng trưởng tín dụng: Chi nhánh phấn đấu đạt mức tăng trưởng 25%.

- Tỷ lệ nợ xấu: Kiểm soát ở mức $\leq$ 2%/tổng dư nợ theo đúng định hướng của BIDV và mục tiêu của chung của ngành ngân hàng trên địa bàn tỉnh (< 3%).

- Điều hành tăng trưởng tín dụng theo hướng mở rộng có hiệu quả gắn với cơ cấu lại danh mục tín dụng, kiểm soát chặt chẽ chất

lượng tín dụng, cơ cấu tín dụng.

- Phát triển, đa dạng hóa danh mục sản phẩm dịch vụ, tối đa hóa bán chéo sản phẩm dịch vụ ngân hàng

- Phối hợp với các cấp có thẩm quyền để thành lập mới PGD Đắk Song nhằm mở rộng mạng lưới, phát triển thị phần, đồng thời đẩy mạnh triển khai đa dạng hóa các kênh phân phối sản phẩm Ngân hàng hiện đại nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của Chi nhánh.

- Phân bổ cán bộ mới làm việc ở một số vị trí còn thiếu nhân sự ưu tiên nguồn nhân lực cho bộ phận bán hàng trực tiếp

- Tăng cường và nâng cao hơn nữa chất lượng công tác kiểm tra, giám sát nhằm phòng ngừa và hạn chế rủi ro trong quá trình tác nghiệp.

- Tiếp tục tuyên truyền, quảng bá, xây dựng thương hiệu, giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ mới .

3.1.4. Kết luận rút ra từ phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian qua.

- Quy mô cho vay tiêu dùng bình quân/khách hàng của Chi nhánh có xu hướng giảm.

- Cơ cấu cho vay tiêu dùng vẫn còn những mặt bất cập, chưa đạt mục tiêu phấn đấu, cụ thể:

- Chất lượng dịch vụ vẫn còn một vài mặt chưa được khách hàng đánh giá tốt, đáng chú ý là về thời gian xử lý hồ sơ, chất lượng tư vấn hỗ trợ.

- Tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh trong năm 2015 nhưng chủ yếu là do tăng quy mô dư nợ, mức giảm nợ xấu tuyệt đối ít.

- Hiệu quả tài chính có xu hướng giảm thể hiện ở mức chênh lệch lãi suất bình quân giảm nhẹ qua các năm.

Ngoài ra, các phân tích về nguyên nhân của những hạn chế cũng là căn cứ quan trọng cho việc đề xuất giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV ĐĂK NÔNG

3.2.1. Chủ động tiếp cận khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng, đáp ứng tốt với động thái cạnh tranh trên thị trường

3.2.2. Đổi mới cơ cấu cho vay tiêu dùng theo hướng khắc phục các mặt bất cập trong cơ cấu

3.2.3. Hoàn thiện một số mặt trong chất lượng dịch vụ và đẩy mạnh các hoạt động chăm sóc khách hàng vay tiêu dùng

3.2.4. Đổi mới công tác quảng bá sản phẩm, củng cố quan hệ với các đối tác liên kết trong cho vay tiêu dùng

3.2.5. Hoàn thiện hoạt động quản trị rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng

3.2.6. Chú trong hơn công tác nhân sự, tiếp tục hoàn thiện cơ chế khuyến khích cũng như chế độ trách nhiệm

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Với Chính phủ và các cơ quan liên quan

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.

Cần sớm ban hành Luật tín dụng tiêu dùng, tạo nền tảng pháp lý vững chắc cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển.

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.

Các cơ quan tư pháp cần triệt để cải cách thủ tục hành chính và

tạo điều kiện cho các tổ chức tín dụng trong việc xử lý tài sản bảo đảm tiền vay để thu hồi nợ, đồng thời có các biện pháp cần thiết để đảm bảo việc thực thi trách nhiệm dân sự của khách hàng trong việc thi hành các quyết định của toà án liên quan đến hoạt động vay vốn với Ngân hàng.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

Tiếp tục hoàn thiện 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 cho vay tiêu dùng phát triển.

NHNN cần tiếp tục hoàn thiện trung tâm thông tin tín dụng (CIC) để thường xuyên cập nhập kịp thời thông tin khách hàng. Chấm dứt và xử lý các trường hợp cạnh tranh không lành mạnh, che dấu thông tin giữa các TCTD.

Thường xuyên tổ chức các hội thảo, chuyên đề khóa học nâng cao nghiệp vụ cho các NHTM để các ngân hàng giao lưu, học hỏi lẫn nhau, tăng cường hợp tác.

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 BIDV

- Tăng cường hổ trợ Chi nhánh trong công tác đào tạo đội ngũ cán bộ tín dụng nói chung và cán bộ tín dụng tiêu dùng nói riêng thông qua việc tổ chức các khoá học ngắn hạn, dài hạn tại ngân hàng,

- Tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm soát nội bộ hơn nữa, nhằm chấn chỉnh những sai sót, phòng ngừa rủi ro, lành mạnh hoá hoạt động của ngân hàng, đặc biệt là trong hoạt động tín dụng.

- Tiếp tục đổi mới công nghệ ngân hàng 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.

- Làm đầu mối liên kết với các đơn vị để cho vay.

Kết luận Chương 3

KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu, Luận văn đã đạt được một số kết quả nghiên cứu chủ yếu sau đây:

- Hệ thống hoá các vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

- Luận giải các vấn đề liên quan đến nội dung phân tích tình hình cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

- Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng trong thời gian qua về bối cảnh môi trường; về công tác tổ chức quy trình cho vay; về tình hình triển khai các hoạt động và kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian qua.

- Đánh giá về những mặt thành công, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh.

- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Đăk Nông. Luận văn đã đề xuất 6 giải pháp chính.

- Đề xuất các kiến nghị với Chính phủ, Bộ ngành; Ngân hàng Nhà nước; với hội sở của BIDV. Các kiến nghị này nhằm tạo tiền đề thuận lợi cho việc triển khai thực hiện các giải pháp đã đề xuất.