

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

HUỶNH QUANG HƯNG

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM GIA LAI**

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. ĐÌNH BẢO NGỌC

Phản biện 2: PGS.TS. LÊ HUY TRỌNG

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Tài chính - Ngân hàng họp tại Kon Tum vào ngày 17 tháng 9 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 những năm trở lại đây tốc độ tăng trưởng và phát triển của Việt Nam luôn ở mức cao trong khu vực. Từ đó mà đời sống của người dân cũng ngày càng được cải thiện, thu nhập của người dân ngày càng ổn định, nhu cầu trong sinh hoạt ngày càng cao. Nắm bắt được vấn đề đó các ngân hàng thương mại trong nước đang đua nhau thực hiện dịch vụ tín dụng tiêu dùng nhằm phát triển dịch vụ rất mới mẻ và đầy tiềm năng này. Năng động nhất chính là các ngân hàng thương mại cổ phần liên tục đưa ra các sản phẩm tiện ích như: cho vay siêu tốc, đăng ký vay qua mạng internet, lãi suất cho vay hấp dẫn, kỳ hạn vay dài, cho vay tới 80% giá trị của ngôi nhà hay xe ô tô. Đồng thời các Ngân hàng thương mại cổ phần chủ động tiếp thị qua nhiều kênh khách nhau nhằm phát triển dịch vụ mới mẻ này.

Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng của các Ngân hàng chưa thực sự hiệu quả do nhiều nguyên nhân. Quy mô tăng trưởng cho vay tiêu dùng của các Ngân hàng chưa tương xứng với mức tăng thu nhập người lao động. Trên thực tế người đi vay gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận với nguồn vốn của các Ngân hàng.

Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Nam Gia Lai là một trong những đơn vị tuy chỉ mới thành lập nhưng đã vươn lên Chi nhánh hạng 1 trong hệ thống NHTMCP ĐT&PT Việt Nam và luôn đi đầu trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại vào phát triển dịch vụ của mình. Việc phát triển cho vay tiêu dùng là mục tiêu trước mắt và lâu dài của ngân hàng, nhằm mục tiêu phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ cũng như giữ vững vị trí là một trong những ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam.

Với mong muốn nâng cao tính hiệu quả, khả năng cạnh tranh

của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Nam Gia Lai trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng, học viên lựa chọn đề tài “***Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Nam Gia Lai***” nhằm giúp ngân hàng tìm ra các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động CVTD
- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động CVTD tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam-Chi nhánh Nam Gia Lai;
- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Nam Gia Lai.

3. Câu hỏi nghiên cứu:

- Nội dung hoạt động cho vay tiêu dùng và tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng là gì?
- Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Nam Gia Lai có trở ngại gì, những vấn đề gì cần giải quyết?
- Giải pháp chủ yếu để hoàn thiện cho vay tiêu dùng tại chi nhánh?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:* Luận văn tập trung nghiên cứu những vấn đề lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM và thực tiễn hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Nam Gia Lai.

- *Phạm vi nghiên cứu:*

+ Về nội dung: Nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Nam Gia Lai.

+ Về thời gian: Luận văn chỉ giới hạn nghiên cứu, 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: sử dụng tổng hợp các phương pháp phân tích diễn giải, thống kê mô tả, phương pháp tổng hợp, phương pháp so sánh, suy luận 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 mặt lý luận: Luận văn hệ thống hóa nội dung cơ bản về hoạt động tín dụng Ngân hàng và cho vay tiêu dùng của Ngân hàng.

- Về thực tiễn: Luận văn khái quát được thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Nam Gia Lai. Từ đó xây dựng một số giải pháp và kiến nghị đối với các cơ quan hữu quan nhằm xử lý những khó khăn, vướng mắc giúp cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Nam Gia Lai có điều kiện để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng theo đúng định hướng.

7. Kết cấu của luận văn

- Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

- Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Nam Gia Lai.

- Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV.

8. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

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 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 kí kết (về số tiền cấp; thời gian cấp; lãi suất phải trả ...)

1.1.3. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là một hoạt động tất yếu hình thành do yêu cầu của nền kinh tế. Nó có những đặc điểm riêng khác với tín dụng ngân hàng nói chung.

a. Về qui mô: Đối với CVTD ta có thể thấy một đặc điểm là: “qui mô các khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay rất lớn”.

b. Về lãi suất: Không như hầu hết các khoản cho vay SXKD hiện nay có lãi suất thay đổi theo điều kiện thị trường, lãi suất CVTD thường được cố định.

c. 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. Do đó, nó có tính nhạy cảm theo chu kỳ.

d. Về rủi ro: Hoạt động CVTD phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế. Khi nền kinh tế suy thoái thì người tiêu dùng sẽ không thấy tin tưởng vào tương lai và cùng với những lo lắng về thu nhập, nguy cơ thất nghiệp, họ sẽ hạn chế việc vay mượn từ ngân hàng. Ngoài ra, CVTD còn chịu một số rủi ro chủ quan như tình trạng sức khoẻ, khả năng

trả nợ của cá nhân và hộ gia đình...

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

1.1.4. Vai trò của Cho vay tiêu dùng

a. Đối với khách hàng

b. Đối với ngân hàng

c. Đối với nền kinh tế

1.1.5. Phân loại cho vay tiêu dùng

a. Căn cứ vào mục đích vay vốn.

Nếu căn cứ vào “mục đích vay vốn” thì CVTD được chia làm hai loại là: Cho vay tiêu dùng cư trú và cho vay tiêu dùng phi cư trú.

b. Căn cứ theo phương thức hoàn trả

Nếu dựa trên tiêu thức này thì CVTD được phân thành: Cho vay tiêu dùng trả góp và cho vay tiêu dùng phi trả góp.

c. Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay

Nếu căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay thì CVTD được phân làm 3 loại: Cho vay cầm đồ; cho vay thế chấp lương; và cho vay có đảm bảo tài sản hình thành từ vốn vay.

d. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ

* Cho vay tiêu dùng gián tiếp

* Cho vay tiêu dùng trực tiếp

Các phương thức cho vay tiêu dùng trực tiếp: *Tín dụng trả theo định kỳ; Thấu chi; Thẻ tín dụng*

1.2. NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM

1.2.1. Nội dung của hoạt động cho vay tiêu dùng (CVTD)

Mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng:

- Mục tiêu về quy mô CVTD

- Mục tiêu về cạnh tranh trong CVTD thể hiện qua mục tiêu về

thị phần CVTD trên địa bàn.

- Mục tiêu về kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVTD

- Mục tiêu về hiệu quả sinh lời từ hoạt động CVTD

Để đạt được các mục tiêu trong hoạt động CVTD, các hoạt động chủ yếu của ngân hàng bao gồm:

- Các hoạt động nhằm đạt mục tiêu về dư nợ CVTD và phát triển thị phần:

- Đa dạng hóa sản phẩm, đối tượng khách

1.2.2 Tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động CVTD

a. Quy mô cho vay tiêu dùng

Được đánh giá qua các chỉ tiêu

- *Dư nợ cho vay tiêu dùng*

- *Số lượng khách hàng vay tiêu dùng*

- *Dư nợ bình quân cho vay tiêu dùng trên một khách hàng vay*

b. Thị phần cho vay tiêu dùng của ngân hàng trên thị trường

mục tiêu

Chỉ tiêu thị phần của ngân hàng, thể hiện kết quả cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực CVTD trên thị trường mục tiêu. Thị phần được tính bằng tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng của ngân hàng so với tổng dư nợ cho vay tiêu dùng của tất cả các ngân hàng trên thị trường mục tiêu.

c. Cơ cấu cho vay tiêu dùng

Cơ cấu CVTD được đánh giá qua các tiêu thức: cơ cấu dư nợ theo kỳ hạn; cơ cấu dư nợ theo hình thức bảo đảm; cơ cấu dư nợ theo sản phẩm CVTD, theo đối tượng khách hàng,...

d. Chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng

Được đánh giá qua 2 phương thức:

- Ngân hàng tự đánh giá

- Khảo sát đánh giá của khách hàng: Phát phiếu điều tra trực tiếp tới khách hàng đã vay vốn.

e. Kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng

Về lý thuyết, các chỉ tiêu đánh giá kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng bao gồm:

- Tỷ lệ nợ từ nhóm 2 – nhóm 5
- Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay tiêu dùng/tổng dư nợ cho vay tiêu dùng
- Tỷ lệ xóa nợ rỗng trong cho vay tiêu dùng/dư nợ cho vay tiêu dùng
- Tỷ lệ trích lập dự phòng/tổng dư nợ

f. Hiệu quả từ hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng

1.3. CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

1.3.1. 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

1.3.2. Nhóm các nhân tố bên trong

a. Chính sách tín dụng

b. Quy trình cấp tín dụng

c. Hoạt động thu thập 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

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM GIA LAI

2.1. TỔNG QUAN VỀ CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TU VÀ PHÁT TRIỂN – CHI NHÁNH NAM GIA LAI (BIDV NAM GIA LAI).

2.1.1. Giới thiệu sơ lược về ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam

BIDV là một trong những ngân hàng chủ lực thực thi chính sách tiền tệ quốc gia và phục vụ đầu tư phát triển. Quá trình 58 năm xây dựng, trưởng thành và phát triển luôn gắn liền với từng giai đoạn lịch sử của đất nước.

2.1.2. Khái quát về Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Nam Gia Lai

a. Sơ lược quá trình hình thành và phát triển.

BIDV Nam Gia Lai là một Chi nhánh trực thuộc Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Từ ngày 01/07/2013, Chi nhánh được thành lập mới trên cơ sở chia tách từ chi nhánh BIDV Gia Lai. Có trụ sở tại 117 Trần Phú – TP.Pleiku - tỉnh Gia Lai, BIDV Nam Gia Lai là chi nhánh thành lập mới lớn nhất của hệ thống.

b. Cơ cấu bộ máy quản lý

- *Về mạng lưới hoạt động:* BIDV Nam Gia Lai có 05 điểm giao dịch trên địa bàn TP Pleiku và các huyện thuộc khu vực phía Tây-Nam của tỉnh Gia Lai,

- *Tổng số CBNV:* 116 người, trong đó có trên 90% cán bộ có trình độ từ đại học trở lên.

- *Mô hình tổ chức hoạt động:* BIDV Nam Gia Lai có 13 phòng

và 04 đơn vị trực thuộc, về cơ bản đã được sắp xếp theo mô hình dự án hiện đại hoá ngân hàng, chia theo các khối như sơ đồ dưới đây:

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh giai đoạn 2013 – 2015

Với những chỉ đạo điều hành sát sao, Chi nhánh luôn có mức tăng trưởng tốt, hoàn thành vượt mức tất cả các chỉ tiêu KHKD đối với Chi nhánh chủ lực, cụ thể:

***Bảng 2.1. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV
Nam Gia Lai từ năm 2013-2015***

DVT: Tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	TH	TH	TH
		2013	2014	2015
I	Chỉ tiêu về quy mô			
1	Dư nợ tín dụng cuối kỳ	3.593	4.488	5.889
2	Dư nợ trung và dài hạn	894	1.377	1.701
3	Dư nợ bán lẻ	761	1.157	1.795
4	Dư nợ tín dụng bình quân	3.327	4.086	5.002
5	Huy động vốn cuối kỳ	1.435	2.391	2.871
6	Huy động vốn bình quân	1.013	1.905	2.568
7	Định biên lao động	110	110	116
II	Chỉ tiêu về cơ cấu, chất lượng			
1	Tỷ lệ dư nợ / Huy động vốn	2.52	1.88	2.05
2	Tỷ trọng DN bán lẻ/Tổng DN	21,2%	25,8%	30,5%
3	Tỷ lệ nợ xấu	0.61%	1,13%	0.78%
III	Các chỉ tiêu hiệu quả			
1	Lợi nhuận trước thuế	51,69	91,1	129,5
2	Thu dịch vụ ròng (BG KDNT)	17,01	17,15	22,98

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh BIDV Nam Gia Lai năm 2013-2015)

- Chất lượng tín dụng được kiểm soát quyết liệt, chặt chẽ qua từng năm.

Bảng 2.2. Tình hình hoạt động tín dụng từ năm 2013 đến năm 2015*ĐVT: tỷ đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
1. Doanh số cho vay	1.828	100%	2.137	100%	3.295	100%
- Ngắn hạn	1.424	78%	1.577	74%	2.432	74%
- Trung, dài hạn	404	22%	560	26%	863	26%
2. Doanh số thu nợ	1.205	100%	1.243	100%	1.894	100%
- Ngắn hạn	1.013	84%	1.200	96%	1.355	72%
- Trung, dài hạn	192	16%	43	4%	539	28%
3. Dư nợ cuối kỳ	3.593	100%	4.488	100%	5.889	100%
- Ngắn hạn	2.699	75%	3.110	69%	4.188	71%
- Trung dài hạn	894	25%	1.377	31%	1.701	29%
4. Chất lượng tín dụng						
Tỷ lệ nợ xấu	0,61%		1,13%		0,78%	
Tỷ lệ nợ nhóm 2	1,22%		0,19%		0,56%	

+ Hoạt động dịch vụ:

Bảng 2.3. Tình hình thu dịch vụ từ năm 2013 đến năm 2015*ĐVT: Triệu đồng*

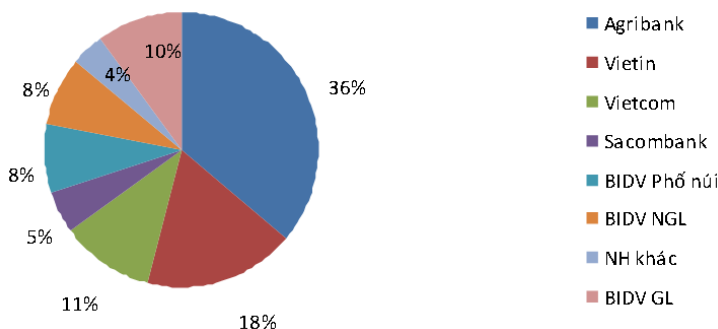
Nội dung	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng thu dịch vụ	6.859	100%	13.438	100%	19.863	100%
- Thu dịch vụ thanh toán	2.096	30%	3.348	25%	3.951	20%
- Thu dịch vụ bảo lãnh	776	11%	1.525	11%	1.806	9%
- Thu dịch vụ hoạt động tín dụng	1.448	21%	3.491	26%	3.142	16%
- Thu dịch vụ thẻ	689	10%	1.736	13%	2.046	10%
- Thu dịch vụ ngân quỹ	127	1.8%	191	2%	96	1%
- Thu dịch vụ ủy thác	0	0%	0	0%	3.750	19%
- Thu phí NH điện tử	727	10.6%	913	7%	903	4%
- Thu dịch vụ tài trợ thương mại	508	7.4%	2.071	15%	3.145	16%
- Thu dịch vụ khác	488	8.2%	163	1%	1.024	5%

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV NAM GIA LAI

2.2.1. Bối cảnh của hoạt động CVTD tại BIDV Nam Gia Lai trong thời gian qua

Trong bối cảnh nền kinh tế đang có dấu hiệu phục hồi, hàng hóa đã được tiêu thụ trở lại, sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp được nhà nước quan tâm hơn đến vấn đề lãi suất ngân hàng, nhiều doanh nghiệp đã bắt đầu đi vay để hoạt động đầy mạnh sản xuất trở lại.

Mạng lưới các phòng giao dịch của các ngân hàng trên địa bàn



Với đặc thù của hệ thống, NH Nông nghiệp hiện có một mạng lưới rộng khắp đến từng xã phường trên toàn tỉnh, chiếm 36% số lượng phòng giao dịch trên địa bàn, tạo cơ hội phát triển hoạt động huy động vốn cũng như tín dụng bán lẻ đến gần hơn với khách hàng ở các vùng xa xôi.

Mạng lưới PGD của BIDV Nam Gia Lai chỉ chiếm 8% chưa đủ để chiếm lĩnh thị trường bán lẻ do địa bàn hoạt động của chi nhánh còn hạn chế, chỉ có PGD ở 2 huyện Đức Cơ và Chư Sê.

Bên cạnh đó, nhu cầu vốn để sử dụng cho mục đích tiêu dùng trên địa bàn rất lớn, Chi nhánh đã mở rộng cho vay đến nhiều đối tượng khách hàng, kể cả cho vay đối với những đối tượng hưu trí.

2.2.2. Thực trạng triển khai các hoạt động cơ bản trong CVTD tại BIDV Nam Gia Lai

BIDV thường xuyên triển khai các gói sản phẩm cho vay tiêu dùng đặc thù như: Công văn số 7316/CV-NHBL ngày 21/11/2013; Công văn số 6026/CV-NHBL ngày 01/10/2013,...

Xác định được định hướng hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong tương lai tập trung vào bán lẻ, để đảm bảo các mục tiêu đã đề ra, BIDV Nam Gia Lai đã triển khai các biện pháp liên quan đến các hoạt động chủ yếu sau:

- i) Tập trung mục tiêu tăng dư nợ, tăng thị phần
- ii) Nâng cao năng lực cạnh tranh.
- iii) Nâng cao hiệu quả sinh lời từ hoạt động CVTD.
- iv) Tăng cường kiểm soát rủi ro trong hoạt động CVTD.
- v) Hoạt động phát triển nguồn nhân lực
- vi) Triển khai cơ chế động lực khuyến khích hoạt động bán lẻ

2.2.3. Kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Nam Gia Lai

a. Về quy mô cho vay tiêu dùng

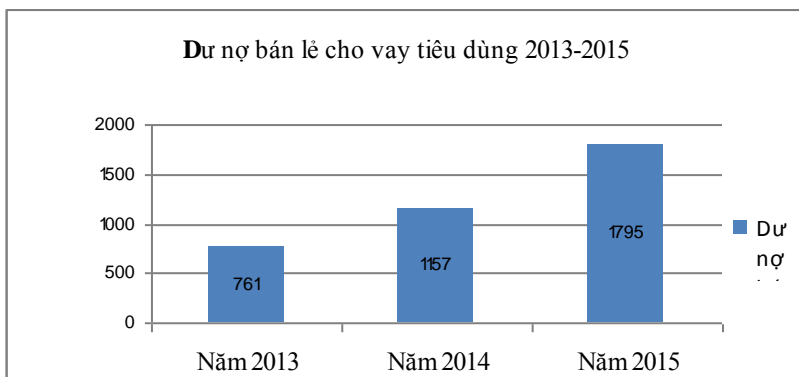
i) Về dư nợ CVTD

Bảng 2.5. Dư nợ cho vay tiêu dùng tại BIDV Nam Gia Lai

Đvt: tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2013			Năm 2014			Năm 2015		
	Thực hiện	KH	% KH	Thực hiện	KH	% KH	Thực hiện	KH	% KH
Tổng dư nợ cho vay	3.593			4.488			5.889		
Dư nợ CVTD	761	611	124,5	1.157	1.100	105	1.795	1.740	103
Cho vay thông thường	732.78			1.058,35			1.707		
Thấu chi	28			98			85		
Visa	0.22			0.65			3		
Tỷ trọng dư nợ CVTD/ Tổng DN	20,4%			24%			30,5%		

Qua bảng 2.5 cho ta thấy, tổng dư nợ CVTD liên tục tăng qua các năm và chiếm tỷ trọng trên tổng dư nợ ngày càng lớn.



Hình 2.1. Dư nợ bán lẻ cho vay tiêu dùng 2013-2015

ii) Về số lượng khách hàng và dư nợ bình quân

Bảng 2.6. Số lượng khách hàng và dư nợ cho vay tiêu dùng bình quân

ĐVT: tỷ đồng

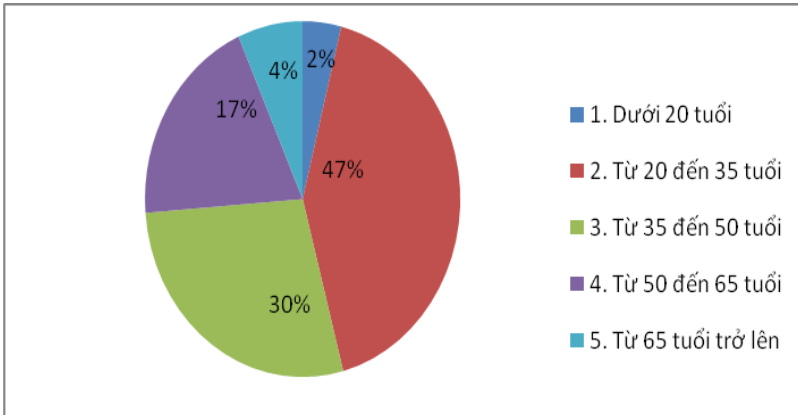
Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	So sánh 2013-2014	So sánh 2014-2015
Số lượng khách hàng (người)	29.975	37.805	43.042	7.830	5.273
Dư nợ bán lẻ BQ	0,025	0,031	0,042	0,06	0,011

Bên cạnh việc tăng quy mô dư nợ CVTD thì số lượng khách hàng VTD cũng tăng qua các năm, cụ thể tại thời điểm 31/12/2015, số lượng KH đạt 43.042 KH so với thời điểm 31/12/2014 thì trong năm 2015 số lượng khách hàng tăng thêm 5.273 KH, tương đương tốc độ tăng trưởng 14%, năm 2014 đạt 37.805 khách hàng tăng 327 khách hàng so với năm 2013, tương đương tỷ lệ tăng trưởng 29%.

Qua bảng 2.6 cho ta thấy, Chi nhánh đã chú trọng phát triển mở rộng cho vay tiêu dùng và đã đạt được kết quả đáng khích lệ, thể hiện qua số lượng khách hàng vay tiêu dùng tương đối lớn, dư nợ tín

dụng bán lẻ tăng qua các năm và đều có sự tăng trưởng mạnh.

** Cơ cấu đội tuổi khách hàng cá nhân tại BIDV Nam Gia Lai*



Hình 2.4. Cơ cấu độ tuổi khách hàng vay tiêu dùng

b. Thị phần CVTD của ngân hàng trên thị trường mục tiêu

Bảng 2.7. Thị phần CVTD của ngân hàng trên địa bàn.

CHỈ TIÊU	Năm	Năm	Năm	Tăng trưởng	
	2013	2014	2015	2014-2015	
Dư nợ CVTD của BIDV Nam Gia Lai (tỷ đồng)	761	1.157	1.795	638	55%
Tổng dư nợ CVTD các NH trên địa bàn (tỷ đồng)	18.000	20.000	23.000	3.000	15%
Tỷ trọng dư nợ CVTD của BIDV NGL/toàn tỉnh	4%	5,7%	7,8%		

(Nguồn: Tham khảo số liệu của Ngân hàng Nhà nước tỉnh Gia Lai)

Mặc dù thị phần dư nợ của BIDV Nam Gia Lai so với toàn ngành NH trên địa bàn là khá cao: trung bình khoảng 25%, nhưng thị phần dư nợ CVTD lại chiếm tỷ lệ quá thấp: trung bình dưới 6%.

c. Cơ cấu cho vay tiêu dùng:

i) Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn:

Bảng 2.8. Cơ cấu dư nợ CVTD theo kỳ hạn

ĐVT: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Dư nợ CVTD	761	100	1.157	100	1.795	100
Ngắn hạn	650	85	877	76	1.381	77
Trung dài hạn	111	15	280	24	414	23

(Nguồn: Báo cáo BIDV Nam Gia Lai)

ii) Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

Bảng 2.9. Cơ cấu dư nợ CVTD theo hình thức đảm bảo

Chi tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Dư nợ CVTD	761	100	1.157	100	1.795	100
Có TSĐB	642	84	891	77	1448	81%
Không có TSĐB	119	16	266	23	347	19%

(Nguồn: Báo cáo BIDV Nam Gia Lai)

Bảng 2.9 ta thấy, tỷ lệ dư nợ CVTD có tài sản đảm bảo năm 2013, 2014 và 2015 lần lượt là 84%, 77% và 81%, một tỷ lệ tương đối cao và an toàn. Bên cạnh đó, phần dư nợ CVTD không có TSĐB chủ yếu thuộc đối tượng CBCNV vay trừ lương hàng tháng, chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ trong các năm 2013, 2014 và 2015 lần lượt là 16%, 23% và 19%. Tuy nhiên nếu duy trì tỷ lệ cho vay không có TSĐB ở mức an toàn quá sẽ ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của ngân hàng so với các NHTM trên địa bàn.

iii) Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Bảng 2.10. Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Chi tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Dư nợ CVTD	761	100	1.157	100	1.795	100
CBCNV	90	12	221	19	259	14
Mua nhà	15	2	34	3	89	5
Mua ô tô	2	0	11	1	28	2
Vay tiêu dùng khác	654	86	891	77	1.419	79

(Nguồn: Báo cáo BIDV Nam Gia Lai)

Qua bảng 2.10 cho ta thấy, dư nợ CVTD tập trung chủ yếu vào mục đích cho vay tiêu dùng khác, là những khoản vay phục vụ cho mua sắm ti vi, máy giặt, tủ lạnh, sửa chữa nhà. Tính đến 31/12/2015, cho vay tiêu dùng khác chiếm tỷ lệ 79% trên dư nợ CVTD.

d. Chất lượng cung ứng dịch vụ

e. Thực trạng rủi ro tín dụng hoạt động cho vay tiêu dùng

Bảng 2.11. Thực trạng rủi ro tín dụng trong CVTD

DVT: Tỷ đồng

Chi tiêu	2013	2014	2015
Dư nợ cho vay tiêu dùng	761	1.157	1.795
Nợ xấu CVTD	22	25	19,2
Tỷ lệ nợ xấu CVTD/Dư nợ CVTD	2,9%	2,2%	1,07%
Tỷ lệ nợ nhóm 2/Dư nợ CVTD	2.28%	0.47%	1,56%

(Nguồn: Báo cáo BIDV Nam Gia Lai)

Qua bảng số liệu 2.11, ta thấy tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm qua các năm và vẫn chiếm tỷ trọng nhỏ trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Cụ thể, năm 2013 là 2,9% và giảm đều qua các năm lần lượt là 2,2% năm 2014 và giảm còn 1,07% năm 2015.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

2.3.1. Những điểm thành công

- Hoàn thành xuất sắc kế hoạch kinh doanh hàng năm.
- Quy mô cho vay tiêu dùng tăng trưởng đều qua các năm.
- Nhận thức chỉ đạo điều hành đối với hoạt động CVTD.
- Rủi ro tín dụng đã được kiểm soát ngày một tốt hơn.
- Chất lượng dịch vụ được khách hàng đánh giá cao ở các tiêu chí
- Các hoạt động phát triển KH, gia tăng năng lực cạnh tranh.
- Triển khai các cơ chế động lực có tác động tích cực.

2.3.2. Một số hạn chế trong CVTD

Tăng trưởng quy mô CVTD vẫn chưa đạt được mức tiềm năng theo yêu cầu đầy mạnh mẽ của BIDV.

Chỉ tiêu dư nợ bình quân CVTD/khách hàng có xu hướng giảm.

Về khía cạnh cạnh tranh, thị phần tuy có tăng nhưng vẫn còn khiêm tốn.

Tỷ lệ nợ xấu được kéo giảm nhưng tỷ lệ nợ nhóm 2 lại tăng.

Cơ cấu cho vay vẫn còn một số mặt bất cập.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

a. Nguyên nhân bên ngoài

- Do tác động chung của nền kinh tế thế giới, đặc biệt là tăng trưởng kinh tế thấp của Trung Quốc, dẫn đến giá cả một số mặt hàng chủ lực của địa bàn sụt giảm

- Mức độ cạnh tranh trong cho vay tiêu dùng ngày càng gay gắt hơn.

- Ý thức tuân thủ pháp lý của các chủ thể liên quan trong giao dịch vay tiêu dùng vẫn còn những mặt bất cập.

b. Nguyên nhân bên trong Ngân hàng

- Đội ngũ nhân sự cho hoạt động bán lẻ còn mỏng và thiếu
- Mặc dù ngân hàng đã có định hướng phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ, nhưng chưa có được sự đầu tư thoả đáng cho hoạt động tiếp thị và quảng cáo
- Một số vấn đề bất cập chưa được lãnh đạo quan tâm, giải quyết kịp thời
- Chưa có phần mềm hỗ trợ bóc tách số liệu CVTD

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV NAM GIA LAI

3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV NAM GIA LAI

3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của NH trong thời gian tới

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

Kiểm soát được mọi hoạt động, đảm bảo minh bạch, an toàn, hiệu quả.

- Phân đầu hoàn thành tốt các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh hàng năm và trở thành Chi nhánh có hoạt động tín dụng bán lẻ tốt nhất địa bàn.

- Đa dạng hóa sản phẩm, phát triển mạnh các dịch vụ tiện ích,

phát triển mạnh tín dụng bán lẻ, góp phần tích cực vào quá trình phát triển của địa phương

3.1.2. Định hướng hoàn thiện hoạt động Cho vay tiêu dùng

a. Bối cảnh của hoạt động CVTD trong thời gian tới

Chi nhánh sẽ chọn lọc khách hàng, tăng trưởng trong điều kiện an toàn và hiệu quả đồng thời cạnh tranh lành mạnh, ưu đãi về lãi suất, về thủ tục hồ sơ, về thời gian vay,...

Thực tế cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng của người dân Việt Nam nói chung và người dân trên địa bàn nói riêng là rất lớn, nhưng để “gỡ” được cửa ngân hàng vay tiêu dùng vẫn còn là điều khó khăn đối với người dân. Điều này cho thấy, tiềm năng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng hiện nay là rất lớn nên hầu hết các ngân hàng đang tập trung mở rộng phát triển cho vay đối với loại hình này.

b. Định hướng hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng

- Tiếp tục phát triển CVTD theo mục tiêu chung về tăng trưởng tín dụng với phương châm “tăng trưởng dư nợ phải đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng”.

- Đẩy mạnh CVTD với đối tượng là lực lượng vũ trang, giáo viên, cán bộ công chức,...đang nhận lương qua thẻ ATM của BIDV.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo, phát tờ rơi

- Thực hiện nghiên cứu, phân tích thị trường, phân loại KH

- Tăng cường kiểm tra, giám sát khoản vay và thường xuyên phân tích tình hình tài chính, phân loại khách hàng

- Tiếp tục nghiên cứu thị trường, mở rộng mạng lưới hoạt động

- Không ngừng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ

- 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.

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV NAM GIA LAI

3.2.1. Bảo đảm sự phù hợp giữa chính sách sản phẩm với nhu cầu thị trường, phát triển khách hàng chủ động, điều chỉnh linh hoạt chính sách cạnh tranh

Cần điều tra nghiên cứu thị trường CVTD để có thể phát triển các sản phẩm có tiềm năng nhưng vẫn còn hạn chế về quy mô như: cho vay xuất khẩu lao động, du học, du lịch, chữa bệnh...

Chi nhánh cần hết sức coi trọng công tác bán hàng. Dưới áp lực cạnh tranh hiện nay, đặc biệt khi chuyển trọng tâm sang bán lẻ, cần chuyển từ chính sách bán hàng thụ động sang chủ động tiếp cận khách hàng.. Ngoài ra, cũng cần lưu ý tăng cường khai thác triệt để việc bán chéo sản phẩm, hướng đến việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ khép kín.

Chi nhánh cần phản ứng chủ động và linh hoạt đối với các chính sách của các TCTD đang hoạt động trên cùng thị trường nhằm bảo đảm lợi thế cạnh tranh, trên cơ sở tận dụng thế mạnh của CN.

3.2.2. Khắc phục các mặt bất cập trong chất lượng dịch vụ và tăng cường các hoạt động chăm sóc khách hàng vay tiêu dùng

Đối với vấn đề thái độ phục vụ của nhân viên cần tiến hành các biện pháp:

- Sắp xếp, bố trí lại không gian giao dịch
- Chú trọng khâu giao tiếp với các KH
- Tạo tâm lý thoải mái, nhẹ nhàng cho KH khi giao dịch.
- Thường xuyên quán triệt tinh thần phục vụ tốt khách hàng, xây dựng các hướng dẫn cụ thể về quy trình xử lý các vấn đề phát sinh trong giao dịch với khách hàng.
- Gắn cơ chế thi đua, khen thưởng và các biện pháp chế tài với vấn đề thái độ phục vụ.

- Đối với vấn đề nâng cao tốc độ xử lý giao dịch, giảm bớt thời gian xử lý, Chi nhánh cần tiến hành rà soát toàn bộ các thao tác nghiệp vụ, phân tích chi rõ những khâu có thể tiết giảm hoặc tổ chức lại.

Định kỳ cần thực hiện phân đoạn khách hàng, xác định nhóm khách hàng quan trọng, nhóm khách hàng thân thiết, nhóm khách hàng phổ thông để có các chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp.

3.2.3. Tăng cường liên kết với các đối tác, đổi mới công tác truyền thông, cổ động trong cho vay tiêu dùng

- Các đơn vị hành chính sự nghiệp, các doanh nghiệp và các đơn vị có người lao động được trả thu nhập và là đối tượng của cho vay tiêu dùng

- Các doanh nghiệp cung cấp hàng hóa và dịch vụ là những đối tác mà CN có thể khai thác cho các quan hệ tín dụng tiêu dùng.

- Các cơ quan chức năng là những đối tác có thể hỗ trợ Chi nhánh tìm kiếm thông tin, hỗ trợ tư pháp.

- Các hội đoàn thể, chính quyền cơ sở, hỗ trợ thông tin, tiếp cận khách hàng hỗ trợ xử lý các khoản vay có vấn đề.

- Phát triển mạng lưới công tác viên

- Tiến hành xây dựng quy chế cụ thể trong việc hỗ trợ, phối hợp với từng đối tác liên kết.

- Xây dựng và áp dụng các chính sách có tính cạnh tranh và tương thích với từng đối tác liên kết

Tăng cường quảng bá thương hiệu BIDV với một hình ảnh thân thiện, gần gũi

3.2.4. Nâng cao chất lượng hoạt động quản trị rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng

Để nâng cao chất lượng của hoạt động quản trị rủi ro tín dụng, việc cần làm đầu tiên của Chi nhánh là tiến hành công tác thu thập,

xử lý, hệ thống hóa thông tin về khách hàng để trên cơ sở đó xây dựng một hệ thống cơ sở dữ liệu về các khách hàng hiện hữu và khách hàng tiềm năng của cho vay tiêu dùng.

Một trong những hạn chế của công tác quản trị rủi ro tín dụng hiện nay ở Chi nhánh là tính thiếu hệ thống trong cách tiếp cận. Vì vậy, chi nhánh cần trong phạm vi thẩm quyền của mình, tiến hành thảo luận với chuyên gia, với các cấp quản trị và nhân viên liên quan để xây dựng một cách có hệ thống quy trình quản trị rủi ro

Hoàn thiện khâu thẩm định, kiên quyết loại trừ bệnh hình thức trong thẩm định. Cần chú trọng khâu thẩm định độ tin cậy của thông tin. Chất lượng thẩm định phụ thuộc chủ yếu vào độ tin cậy của thông tin.

Vận dụng tốt hơn các điều khoản hợp đồng như là một công cụ quản trị rủi ro tín dụng. Đây là một công cụ quản trị rủi ro tín dụng tiên tiến mà các NH ở các nước phát triển đã áp dụng từ lâu.

Tích cực đôn đốc xử lý nợ xấu, tránh tâm lý đã xử lý dự phòng thì không còn tích cực theo dõi, đôn đốc. Cần triển khai các biện pháp gắn trách nhiệm và quyền lợi của cán bộ tín dụng với việc thu hồi nợ xấu và nợ đã xử lý rủi ro.

Tăng cường chế độ trách nhiệm đối từng khoản vay cụ thể.

3.2.5. Tiếp tục hoàn thiện cơ cấu cho vay tiêu dùng một cách hợp lý

- Tăng tỷ trọng cho vay tiêu dùng trung, dài hạn, giảm dần tỷ trọng cho vay tiêu dùng ngắn hạn. Biện pháp cơ bản là chủ động gợi mở, tư vấn với khách hàng phương án vay trung, dài hạn khi thấy phù hợp, phân tích cho người vay các lợi ích khi lựa chọn phương án vay trung, dài hạn. Song song với điều này, cần xây dựng và triển khai đồng bộ các chính sách về lãi suất, về xúc tiến bán hàng.

- Đối với cơ cấu cho vay tiêu dùng theo sản phẩm cần khắc phục xu hướng tỷ trọng cho vay tiêu dùng khác quá cao, trong khi tỷ trọng cho vay tiêu dùng các sản phẩm chủ lực vẫn chiếm tỷ trọng thấp.

- Đa dạng hóa các hình thức bảo đảm tiền vay theo hướng tăng dần tỷ trọng cho vay tín chấp.

Ngoài việc tăng cường tỷ trọng cho vay bảo đảm không bằng tài sản, ngân hàng cũng cần đa dạng hóa hình thức bảo đảm bằng tài sản, theo hướng ngoài thế chấp quyền sử dụng đất cần phải áp dụng các hình thức cầm cố, bảo đảm bằng tài sản tương lai, bảo lãnh của bên thứ ba...

3.2.6. Làm tốt công tác đào tạo và huấn luyện nguồn nhân lực tham gia CVTD, hoàn thiện cơ chế động viên

- Về công tác đào tạo, huấn luyện: Tổ chức thường xuyên công tác tập huấn kết hợp với hoạt động đào tạo về kỹ năng phù hợp với từng công việc cụ thể

- Kết hợp công tác đào tạo, tập huấn với hoạt động khảo sát đánh giá chất lượng, hiệu quả của từng sản phẩm cho vay tiêu dùng.

- Phối hợp chặt chẽ giữa việc đào tạo, huấn luyện với việc phân công, bố trí sử dụng nhân sự theo đúng người, đúng việc,

- Tiến hành xem xét lại theo định kỳ việc phân công, phân nhiệm

3.3. KIẾN NGHỊ

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

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

3.3.3. Đối với BIDV

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu, luận văn đã hoàn thành được mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu đề ra qua việc giải quyết các vấn đề nghiên cứu sau đây:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM; đề xuất các tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng và phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của Chi nhánh BIDV Nam Gia Lai 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.

- Đề xuất các giải pháp nhằm mục tiêu hoàn thiện hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Nam Gia Lai, bao gồm: Bảo đảm sự phù hợp giữa chính sách sản phẩm với nhu cầu thị trường, phát triển khách hàng chủ động, điều chỉnh linh hoạt chính sách cạnh tranh; Khắc phục các mặt bất cập trong chất lượng dịch vụ và tăng cường các hoạt động chăm sóc khách hàng vay tiêu dùng; Tăng cường liên kết với các đối tác, đổi mới công tác truyền thông, cổ động trong cho vay tiêu dùng; Nâng cao chất lượng hoạt động quản trị rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng; Tiếp tục hoàn thiện cơ cấu cho vay tiêu dùng một cách hợp lý; Làm tốt công tác đào tạo và huấn luyện nguồn nhân lực tham gia CVTD, hoàn thiện cơ chế động viên. Ngoài ra, luận văn cũng đề xuất các kiến nghị đối với Hội sở chính BIDV, đối với Chính phủ, Ngân hàng nhà nước nhằm tạo điều kiện thực hiện tốt các giải pháp.