



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

LÊ THỊ MINH TÂM

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
BẢO ĐẢM KHÔNG BẰNG TÀI SẢN TẠI NGÂN
HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM
- CHI NHÁNH BẮC ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

Mã số: 60.34.02.01

Đà Nẵng - Năm 2017

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐHN

Người hướng dẫn khoa học: TS. HỒ HỮU TIẾN

Phản biện 1: TS. Đinh Bảo Ngọc

Phản biện 2: TS. Nguyễn Hữu Dũng

Luận văn đã được bảo vệ trước hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp
Thạc sĩ Tài chính – Ngân hàng tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà
Nẵng vào ngày 26 tháng 3 năm 2017

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin – học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, ĐHQĐHN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nền kinh tế nước ta đang trên đà phát triển, thu nhập của người dân tăng cao, nhu cầu chi tiêu và hưởng thụ cuộc sống cũng tăng lên tương ứng. Bên cạnh đó, sản phẩm cung cấp cho xã hội cũng ngày càng phong phú và đa dạng, thay đổi và nâng cấp liên tục càng kích thích nhu cầu mua sắm, tiêu dùng của người dân. Tuy vậy, giữa thu nhập và nhu cầu chi tiêu của họ thường có độ lệch về thời gian nên phát sinh nhu cầu vay vốn NH để trang trải các khoản chi tiêu, mua sắm cấp thiết hoặc mua sắm các vật dụng, máy móc, phương tiện để đáp ứng nhu cầu sinh hoạt, làm việc rồi sau đó trả góp dần.

Nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế cũng như để đẩy mạnh sức cạnh tranh với các NH khác trên địa bàn, NH TMCP Công thương Việt Nam- CN Bắc Đà Nẵng đã triển khai các sản phẩm CVTD bảo đảm không bằng TS. Tuy nhiên, dư nợ của hoạt động cho vay này của CN còn rất thấp so với tổng dư nợ; việc phát triển tín dụng trên địa bàn thành phố còn gặp nhiều khó khăn bất cập làm ảnh hưởng đến khả năng phát triển hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS của CN.

Xuất phát từ thực tiễn hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS đang diễn ra tại Vietinbank Bắc Đà Nẵng, tôi chọn vấn đề “*Hoàn thiện hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại NHTMCP Công thương Việt Nam - CN Bắc Đà Nẵng.*” làm luận văn tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Luận văn nghiên cứu nhằm đạt 3 mục tiêu:

- Hệ thống hóa lý luận cơ bản về hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS của NHTM.
- Phân tích thực trạng hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại NH TMCP Công thương Việt Nam – CN Bắc Đà Nẵng.

- Đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại NH TMCP Công thương Việt Nam – CN Bắc Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

a. Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Những vấn đề lý luận và thực tiễn về hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại Vietinbank Bắc Đà Nẵng.

b. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi thời gian: Từ năm 2014-2016

- Phạm vi không gian: Nghiên cứu tại Vietinbank – CN Bắc Đà Nẵng.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Đề tài sử dụng phương pháp thu thập thông tin về tình hình hoạt động thực tế của Vietinbank Bắc Đà Nẵng từ năm 2014 đến năm 2016, thông tin từ sách báo, tài liệu, các bài viết liên quan.

- Đề tài sử dụng phương pháp lịch sử, thống kê, phân tích, tổng hợp, so sánh,... để đánh giá, nhận định,...

5. Bố cục luận văn

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Tài liệu tham khảo, Luận văn gồm các chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại NHTM

Chương 2: Thực trạng hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại NH TMCP Công thương Việt nam – CN Bắc Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại NH TMCP Công thương Việt nam – CN Bắc Đà Nẵng.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, tôi đã tìm đọc và tham khảo một số tài liệu sau đây:

- Đề tài “Phát triển CVTD tại các NH thương mại trên địa bàn tỉnh Tiền Giang” của Lê Thị Thu Hà (năm 2009).

- Đề tài “Phát triển dịch vụ CVTD tại NH TMCP VPbank- CN Bình Định” của tác giả Trương Thanh Hiền – Đại học Đà Nẵng - 2012

- Đề tài “Mở rộng hoạt động CVTD tại NH TMCP Ngoại thương-CN Kon Tum” của tác giả Vương Thị Nga – Đại học Đà Nẵng - 2012.

- Đề tài “Phân tích tình hình CVTD tại NH TMCP Quân Đội - CN Đắk Lắk” của tác giả Nguyễn Thị Chiến – Đại học Đà Nẵng – 2012.

- Đề tài “Phân tích tình hình CVTD tại NH TMCP Hàng Hải - CN Đà Nẵng” của tác giả Lương Thị Nhật Thương – 2015.

- Đề tài “Giải pháp phát triển loại hình CVTD tín chấp đối với cán bộ công nhân viên có lương trả qua thẻ ATM của Ngân hàng BIDV CN Quảng Nam” của tác giả Đoàn Ngọc Nữ Tú – Đại học Kinh tế Huế - 2012.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG BẢO ĐẢM KHÔNG BẰNG TÀI SẢN CỦA NHTM

1.1. CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM

1.1.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng

CVTD là khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng bao gồm cá nhân, hộ gia đình. Đây là nguồn tài chính quan trọng giúp họ trang trải nhu cầu về nhà ở, đồ dùng gia đình và xe cộ,... Bên cạnh đó, CVTD còn đáp ứng những chi tiêu cho nhu cầu giáo dục, y tế và du lịch.

1.1.2. Phân loại cho vay tiêu dùng

a. Căn cứ vào mục đích vay

- CVTD cư trú
- CVTD phi cư trú

b. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- CVTD trả góp
- CVTD phi trả góp
- CVTD tuần hoàn

c. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ

- CVTD gián tiếp
- CVTD trực tiếp

d. Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay

- CVTD bảo đảm bằng tài sản
- CVTD bảo đảm không bằng tài sản

e. Căn cứ vào thời hạn vay

- CVTD ngắn hạn
- CVTD trung hạn
- CVTD dài hạn

1.1.3. Vai trò của CVTD

1.1.4. Rủi ro tín dụng trong CVTD

CVTD có rủi ro tín dụng cao vì:

- CVTD có tính nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế;
- Công tác thẩm định KH vay khó chính xác
- Nguồn trả nợ của KH chịu ảnh hưởng của biến cố bất ngờ

1.1.5. Bảo đảm tín dụng trong CVTD

1.2. HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG BẢO ĐẢM KHÔNG BẰNG TÀI SẢN CỦA NHTM

1.2.1. Cho vay tiêu dùng bảo đảm không bằng TS

a. Khái niệm và đặc điểm của CVTD bảo đảm không bằng TS

CVTD bảo đảm không bằng TS là loại cho vay mà các khoản cho vay phát ra được bảo đảm bằng uy tín và năng lực tài chính của người đi vay hoặc của người bảo lãnh, bằng tính khả thi và hiệu quả của mục đích sử dụng vốn vay mà không cần bảo đảm bằng tài sản.

Đặc điểm CVTD bảo đảm không bằng TS:

- Các khoản CVTD bảo đảm không bằng tài sản thường có độ rủi ro cao
- Giá trị mỗi khoản vay tiêu dùng bảo đảm không bằng TS thường nhỏ nhưng số lượng khoản vay nhiều
- Các khoản CVTD bảo đảm không bằng TS có chi phí khá lớn
- Lãi suất CVTD bảo đảm không bằng TS thường cao

b. Các phương thức CVTD bảo đảm không bằng TS thông dụng

- CVTD trả góp không có TSBĐ
- Cho vay thấu chi tài khoản thẻ ghi nợ không có TSBĐ
- Cho vay thông qua phát hành thẻ tín dụng không có TSBĐ

1.2.2. Mục tiêu hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS

- Tăng trưởng quy mô và phát triển thị phần
- Bán chéo sản phẩm
- Nâng cao chất lượng dịch vụ CVTD bảo đảm không bằng TS
- Kiểm soát tốt rủi ro trong CVTD bảo đảm không bằng TS
- Gia tăng thu nhập

1.2.3. Tổ chức bộ máy quản lý hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS

- Mô hình tập trung
- Mô hình chuyên môn hóa

1.2.4. Các hoạt động NHTM thường vận dụng triển khai CVTD bảo đảm không bằng TS

a. Hoạt động khai thác thị trường, thu hút KH và gia tăng thị phần

b. Hoạt động bảo đảm chất lượng dịch vụ cung ứng trong CVTD bảo đảm không bằng TS

Chất lượng dịch vụ cung ứng trong CVTD bảo đảm không bằng TS thể hiện qua các yếu tố sau:

- Đảm bảo sự tin cậy của khách hàng khi đến giao dịch với NH;
- Giảm thiểu thời gian giao dịch của khách hàng;
- Đào tạo nhân viên chuyên nghiệp
- Chú trọng nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa công nghệ

c. Hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVTD bảo đảm không bằng TS

Các NH thường sử dụng các phương thức kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay sau: Né tránh rủi ro; ngăn ngừa rủi ro; giảm thiểu tổn thất do rủi ro cho vay gây ra.

1.2.5. Các tiêu chí phản ánh kết quả hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS

a. Quy mô CVTD bảo đảm không bằng TS

- Số lượng KH vay tiêu dùng bảo đảm không bằng TS
- Dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS

b. Thị phần CVTD bảo đảm không bằng TS

c. Cơ cấu dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS: Cơ cấu cho vay theo sản phẩm; Cơ cấu cho vay theo thời hạn; Cơ cấu cho vay theo đối tượng khách hàng; Cơ cấu cho vay theo khu vực địa lý.

d. Chất lượng cung ứng dịch vụ trong CVTD bảo đảm không bằng TS

- Tiêu chí đánh giá bên trong ngân hàng: Thái độ phục vụ và tính chuyên nghiệp của nhân viên ngân hàng; Cơ sở vật chất và trình độ khoa học công nghệ; Thủ tục hồ sơ CVTD bảo đảm không bằng TS; Chính sách chăm sóc khách hàng vay.

- Tiêu chí đánh giá bên ngoài ngân hàng: Sự hài lòng của KH khi sử dụng dịch vụ CVTD bảo đảm không bằng TS của Ngân hàng.

e. Mức độ RRTD trong CVTD bảo đảm không bằng TS

- + Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của CVTD bảo đảm không bằng TS
- + Tỷ lệ trích lập dự phòng XLRR cụ thể trong CVTD bảo đảm không bằng TS
- + Tỷ lệ xóa nợ rỗng trong CVTD bảo đảm không bằng TS

f. Thu nhập từ CVTD bảo đảm không bằng TS

1.2.6. Các nhân tố ảnh hưởng hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS

a. Nhóm nhân tố bên trong ngân hàng: Chiến lược kinh doanh của ngân hàng; Quy mô hoạt động của ngân hàng; Chính sách tín dụng; Nguồn vốn của ngân hàng; Năng lực điều hành của ban lãnh đạo; Chất lượng cán bộ tín dụng và cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, công nghệ của ngân hàng

b. Nhóm nhân tố bên ngoài ngân hàng: Môi trường kinh tế xã hội, pháp lý, chính trị; Đối thủ cạnh tranh; Nhân tố thuộc về khách hàng vay vốn; Chính sách của Nhà nước

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Ở chương 1, tác giả đã trình bày tổng quan cơ sở lý luận về CVTD của ngân hàng thương mại và cụ thể là hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS. Trong đó, tác giả đã tiến hành phân tích khái niệm, đặc điểm và mục tiêu của hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS đối với NHTM, công tác tổ chức quản lý cũng như các biện pháp NH áp dụng để triển khai mảng hoạt động cho vay này. Chương 1 cũng đã nêu một số chỉ tiêu dùng để đánh giá hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS, trong đó bao gồm các nhóm chỉ tiêu về quy mô (đánh giá thông qua dư nợ, số lượng khách hàng, thị phần,...), chỉ tiêu về cơ cấu dư nợ (theo sản phẩm vay, thời hạn, khu vực địa lý,...), chỉ tiêu về thu nhập, chỉ tiêu về mức độ kiểm soát rủi ro. Đây là những chỉ tiêu được sử dụng để đánh giá thực trạng hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại Vietinbank Bắc Đà Nẵng trong chương 2. Cuối chương 1, tác giả cũng đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS, trong đó chia theo 2 nhóm nhân tố chính là nhân tố bên trong ngân hàng và nhân tố bên ngoài ngân hàng. Những nội dung tác giả phân tích ở chương 1 sẽ làm cơ sở lý luận cho việc phân tích và đánh giá tình hình thực tiễn hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS của Vietinbank Bắc Đà Nẵng ở chương 2.

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CVTD BẢO ĐẢM KHÔNG
BẰNG TÀI SẢN TẠI NH TMCP CÔNG THƯƠNG VN- CN
BẮC ĐÀ NẴNG

2.1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ NH TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CN BẮC ĐÀ NẴNG (VIETINBANK BẮC ĐÀ NẴNG)

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Vietinbank và Vietinbank Bắc Đà Nẵng

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Vietinbank Bắc Đà Nẵng

2.1.3. Cơ cấu tổ chức quản lý của NH TMCP Công thương Việt nam – CN Bắc Đà Nẵng

2.1.4. Kết quả hoạt động của NH TMCP Công thương Việt nam – CN Bắc Đà Nẵng giai đoạn 2014-2016

a. Huy động vốn

Trong năm 2014, tổng nguồn vốn huy động là 733 tỷ đồng. Trong năm 2015, tổng nguồn vốn huy động đã tăng 53,75% đạt mức 1127 tỷ đồng. Tuy nhiên, đến năm 2016, tốc độ tăng trưởng huy động vốn bị chậm lại ở mức tăng trưởng 8,78%.

b. Hoạt động cho vay:

Năm 2015, dư nợ cho vay đạt 2326 tỷ đồng, tăng 403 tỷ đồng so với năm 2014, tương đương tốc độ tăng trưởng 20,96%. Đến năm 2016, dư nợ cho vay tăng 23,47% so với năm 2015, tương ứng mức tăng 546 tỷ đồng. Trong đó, dư nợ cho vay KHDN luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng dư nợ, lần lượt là 79,41%; 73,86% và 73,12%.

c. Kết quả hoạt động kinh doanh

CN luôn làm ăn có lãi, chênh lệch thu chi tăng qua từng năm, đạt 26 tỷ năm 2014, tăng lên 40 tỷ năm 2015, với tốc độ tăng 53.85%. Tuy nhiên, đến năm 2016, lợi nhuận của CN suy giảm, chỉ còn 34 tỷ đồng. Điều này là do năm 2016, nợ xấu của CN tăng trưởng vượt bậc (648,05%) làm tăng chi phí trích lập DPRR, kéo theo chi phí hoạt động của CN tăng lên, trong khi đó, thu nhập cũng có tăng nhưng với tốc độ thấp hơn.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CVTD BẢO ĐẢM KHÔNG BẰNG TÀI SẢN TẠI NH TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CN BẮC ĐÀ NẴNG

2.2.1. Môi trường hoạt động CVTD bảo đảm không bằng tài sản tại Vietinbank Bắc Đà Nẵng

a. Môi trường pháp lý của hoạt động CVTD bảo đảm không bằng tài sản

Hiện nay, theo quy định tại Nghị định số 163/2006/NĐ-CP ngày 29/12/2006 của Chính phủ về bảo đảm tiền vay thay thế Nghị định số 178 nêu trên thì không có quy định cụ thể về việc cho vay không có bảo đảm bằng tài sản, mà chỉ có quy định về hình thức tín chấp. Như vậy, về mặt pháp lý thì NHTM có quyền xét cho vay không có TSBĐ theo quy chế của từng ngân hàng.

b. Môi trường kinh tế - xã hội của thành phố Đà Nẵng

- **Về vị trí chiến lược:** Đà Nẵng là một thành phố thuộc vùng Nam Trung Bộ, Việt Nam. Đây là trung tâm kinh tế, văn hoá, giáo dục, khoa học và công nghệ lớn của khu vực miền Trung - Tây Nguyên.

- **Về dân số - lao động:** Theo thống kê dân số năm 2014 từ Cục thống kê Đà Nẵng, dân số khu vực thành thị của Đà Nẵng là gần 88 vạn dân chiếm 87,3% tổng dân số toàn thành phố. Lực lượng lao

động xã hội năm 2014 là 538,17 nghìn người, chiếm 53,41% dân số, trong đó số lao động có việc làm gần 519 nghìn người, chiếm 96,43% lực lượng lao động. Tỷ lệ lao động qua đào tạo là 64,87%, trong đó cao đẳng, đại học là 38,57%.

- **Về Kinh tế - thu nhập:** Đời sống dân cư Đà Nẵng tiếp tục tăng trưởng, tốc độ tăng thu nhập bình quân hàng năm giai đoạn 2014-2016 là 8%. Thu nhập bình quân dân cư khu vực thành thị là 4,42 triệu đồng/người/tháng, tăng 15,66%, trong khi đó thu nhập bình quân dân cư khu vực nông thôn là 2,23 triệu đồng/người/tháng, tăng 3,47% so năm 2015. Khoảng cách chênh lệch về thu nhập bình quân giữa nhóm dân cư có thu nhập cao và nhóm dân cư có thu nhập thấp những năm gần đây giảm xuống cho thấy đời sống dân nghèo đang được cải thiện tốt hơn.

2.2.2. Công tác tổ chức quản lý hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại NH TMCP Công thương Việt nam – CN Bắc Đà Nẵng

CN tổ chức quản lý hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS theo mô hình chuyên môn hóa. Mô hình này đã giúp CN sử dụng tối ưu các năng lực sở trường của cán bộ nhân viên, từ đó nâng cao hiệu quả làm việc của họ. Tuy nhiên, mô hình này mới được vận hành trong hệ thống Vietinbank nên tồn tại một số hạn chế sau:

- CBTĐ không trực tiếp tiếp xúc với khách hàng mà thông qua CB QHKH.

- Nhiều khoản vay CB QHKH thực hiện luôn khâu phân tích tín dụng, có thể dẫn đến kết quả phân tích không chính xác.

- Nhân viên chưa quen với mô hình làm việc mới nên phối hợp chưa nhịp nhàng

2.2.3. Những biện pháp CN đã áp dụng để triển khai hoạt động CVTD bảo đảm không bằng tài sản trong thời gian qua

a. Hoạt động khai thác thị trường, thu hút KH, gia tăng thị phần

- *KH mục tiêu:* thời gian qua thực tế KH của CN chỉ là CBCNV làm việc tại Vietinbank hoặc tại các đơn vị/doanh nghiệp được trả lương qua Vietinbank.

- *Thực hiện chính sách sản phẩm:*

Danh mục sản phẩm CVTD bảo đảm không bằng TS mà Vietinbank đã ban hành bao gồm: CVTD đối với cán bộ công nhân viên không có TSBĐ, và cho vay thông qua phát hành thẻ tín dụng không có TSBĐ. Đây là những sản phẩm truyền thống, chưa có những sản phẩm khác biệt so với các NH khác.

- *Thực hiện chính sách giá:*

+ Chính sách lãi suất: Đối với sản phẩm CVTD đối với CBCNV, Vietinbank ban hành chính sách lãi suất linh hoạt đối với những nhóm đối tượng KH khác nhau. Đối với sản phẩm Cho vay thông qua phát hành thẻ tín dụng không có TSBĐ, lãi suất được áp dụng như nhau với mọi đối tượng KH. Hiện Vietinbank chưa áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt theo kết quả xếp hạng tín dụng của từng khách hàng.

+ Chính sách phí: Đối với CBCNV trong hệ thống, Vietinbank miễn phí trả nợ trước hạn. Còn đối với CBCNV ngoài hệ thống, Vietinbank quy định chặt chẽ đối với phí phạt trước hạn, mức phí phạt từ 0,5% - 2% tùy theo thời điểm khách hàng trả nợ trước hạn.

- *Thực hiện chính sách phân phối:*

+ Mạng lưới hoạt động: gồm 5 phòng giao dịch: Thanh Khê 1, Thanh Khê 2, Thanh Bình, Hòa Khánh, Nam Hải Châu. CN sử dụng

dịch vụ NH điện tử giúp KH cá nhân có tài khoản mở tại Vietinbank giao dịch qua kênh Internet Banking (<https://ebanking.vietinbank.vn>), hoặc qua ATM. Hiện tại, CN vẫn chưa có đội ngũ nhân viên bán hàng trực tiếp và cộng tác viên.

- Thực hiện chính sách quảng bá:

CN thực hiện việc quảng cáo các sản phẩm CVTD bảo đảm không bằng TS qua băng rôn, tờ rơi, bảng biểu tại quầy giao dịch, trên website của NH, đồng thời thông qua tư vấn trực tiếp của nhân viên NH. Ngoài ra, CN cũng đã quảng bá hình ảnh bằng cách tham gia các hoạt động đóng góp cho cộng đồng và xã hội.

- Thực hiện chính sách nhân sự:

Phòng Bán lẻ có 3 CBTĐ và 2 CB QHKH đảm trách các khoản CVTD bảo đảm không bằng TS. CN thường xuyên bố trí cho CBTĐ tham gia các buổi hội thảo do Vietinbank tổ chức như “Hội nghị bán lẻ” mỗi năm một lần. Hàng năm, CN tạo điều kiện cho nhân viên được tham gia các cuộc thi do Vietinbank tổ chức và các hoạt động xã hội, hoạt động từ thiện.

b. Hoạt động bảo đảm chất lượng dịch vụ cung ứng trong CVTD bảo đảm không bằng TS

Cán bộ QHKH thường xuyên điện thoại, gửi mail thăm hỏi KH. Nhân dịp lễ Tết, sinh nhật, CN có tặng hoa, quà, gửi mail chúc mừng đến KH. Hàng năm, CN tổ chức Hội nghị tri ân KH. Ngoài ra, định kỳ mỗi năm một lần, CN tổ chức khảo sát ý kiến khách hàng.

Các phòng giao dịch trực thuộc CN chủ yếu là tài sản đi thuê, kiểu dáng kiến trúc và trang trí nội- ngoại thất không thống nhất theo chuẩn mực để nhận diện thương hiệu. Phòng ốc giao dịch chật chội, thiếu bãi giữ xe riêng cho KH, trang thiết bị cũ kỹ,...

Đến nay, Vietinbank đã xây dựng rất nhiều hệ thống hỗ trợ cán bộ nhân viên trong việc tra cứu thông tin, quản lý khách hàng ,... như BDS (triển khai từ 11/2003), CLOS, CLIM, Salediary, MIS. Bắt đầu từ năm 2014, Vietinbank Bắc Đà Nẵng đã dùng phần mềm Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng VCRM, một công cụ rất hữu ích giúp CN thống nhất quản lý thông tin, hỗ trợ hoạt động bán hàng và quản lý rủi ro đối với từng khách hàng.

c. Hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVTD bảo đảm không bằng TS

CN thực hiện việc xếp hạng tín dụng theo Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của Vietinbank để đánh giá mức độ rủi ro của từng KH riêng lẻ. Hoạt động giám sát sau cho vay tại CN còn rất ít và nếu có thì cũng làm sơ sài, chủ yếu có biên bản để báo cáo.

CN trích lập dự phòng theo đúng quy định.

2.2.4. Kết quả hoạt động CVTD bảo đảm không bằng tại NH TMCP Công thương Việt nam – CN Bắc Đà Nẵng giai đoạn 2014-2016

a. Đánh giá quy mô CVTD bảo đảm không bằng TS

- Dư nợ CVTD bảo đảm không bằng tài sản:

Dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS đang tăng dần qua các năm nhưng còn chiếm tỷ lệ khá nhỏ so với tổng dư nợ của Vietinbank Bắc Đà Nẵng. Năm 2014, dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS chỉ đạt 3.523 triệu đồng, chiếm 0,18% tổng dư nợ. Đến năm 2015, tổng dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS tăng 2.577 triệu đồng, tương ứng mức tăng 73.15% so với năm 2014, tỷ trọng dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS đạt 0,26% tổng dư nợ cho vay, đạt mức 6.100 triệu đồng.

- Số lượng KH có dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS:

Trong những năm qua, số lượng khách hàng vay biến động cùng chiều với dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS. Cụ thể, năm 2015, số lượng KH là 199, tăng 67 KH, tương ứng 50,76% so với năm 2014. Đến năm 2016, tốc độ tăng giảm dần, chỉ ở mức 16,08%.

- Dư nợ bình quân/khách hàng

Trong 3 năm 2014-2016, dư nợ bình quân KH CVTD bảo đảm không bằng TS tăng nhẹ từ 26,69 năm 2014 đến 30,65 năm 2015 và 31,23 năm 2016. Điều này chứng tỏ CN có nỗ lực trong việc mở rộng CVTD bảo đảm không bằng TS trên địa bàn.

b. Đánh giá cơ cấu dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS

- Cơ cấu dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS theo sản phẩm:

Dư nợ cho vay CBCNV qua ba năm luôn chiếm tỷ trọng cao hơn, chiếm gần 60% trong tổng dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS. Nguyên nhân một phần do sự thành công của chương trình “Associate banking – NH của tôi” được triển khai từ năm 2013. Mặt khác, những năm qua, CN còn dè dặt trong việc mở rộng đối tượng sử dụng thẻ tín dụng.

- Cơ cấu dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS theo thời hạn vay:

Cho vay trung dài hạn chiếm tỷ trọng cao hơn nhiều so với cho vay ngắn hạn, lần lượt ở các mức 84,22%; 82,85%; 64,71% cho các năm 2014,2015,2016. Nguyên nhân là do mục đích vay của KH chủ yếu để mua, xây, sửa chữa nhà, mua đất ở hoặc mua sắm một số vật dụng có giá trị lớn, trong khi đó nguồn trả nợ của KH tại CN là từ tiền lương, tiền công và các thu nhập đều đặn hàng tháng khác, nên đa số chọn giải pháp trung dài hạn để đảm bảo trả nợ đầy đủ, đúng hạn.

c. Mức độ rủi ro tín dụng trong CVTD bảo đảm không bằng TS:

Tỷ lệ nợ xấu CVTD bảo đảm không bằng TS của CN giảm dần qua 3 năm. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu CVTD bảo đảm không bằng TS năm 2014 là 0,65% thì đến cuối năm 2016 chỉ ở mức 0,35%, đáp ứng mục tiêu dưới 1% mà CN đề ra.

Tỷ lệ dự phòng XLRR cụ thể CVTD bảo đảm không bằng TS giảm dần qua 3 năm và ở mức thấp, tương ứng 0,47%; 0,42% và 0,27%. Điều này thể hiện những nỗ lực đáng kể của CN trong công tác thu hồi nợ CVTD bảo đảm không bằng TS thời gian qua.

d. Chất lượng dịch vụ CVTD bảo đảm không bằng TS:

Theo kết quả khảo sát năm 2016, thời gian tiến hành 5/7/2016-15/7/2016, số lượng mẫu khách hàng cá nhân 270 mẫu, với các tiêu chí đánh giá về cơ sở vật chất; về nhân viên, về quá trình giao dịch và sau giao dịch; về sản phẩm, chương trình khuyến mãi, truyền thông.

Trong các nội dung khảo sát thì mức độ hài lòng về nhân viên cao hơn so với các nội dung khác. Nội dung được đánh giá thấp về mức độ hài lòng đó là cách bố trí quầy giao dịch (chỉ 35% đồng ý và hoàn toàn đồng ý) và công tác chăm sóc sau giao dịch (37%).

e. Thu nhập từ hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS

Thu từ hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng thu từ hoạt động tín dụng của toàn CN nhưng tỷ lệ đóng góp ngày càng tăng. Cụ thể, trong năm 2014, thu nhập CVTD bảo đảm không bằng TS là 405 triệu đồng, chiếm 0,175% trong tổng thu nhập từ hoạt động tín dụng của CN. Đến năm 2015, thu nhập từ CVTD bảo đảm không bằng TS tăng 80,74% đạt mức 732 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 0,205%. Năm 2016, CVTD bảo đảm không

bằng TS mang lại 945 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 0,21%, tăng 29,1% so với năm 2015.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG THỰC TRẠNG CVTD BẢO ĐẢM KHÔNG BẰNG TÀI SẢN TẠI NH TMCP CÔNG THƯƠNG CN BẮC ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2013-2015

2.3.1. Những thành công đạt được:

Dư nợ CVTD bảo đảm không bằng TS tuy còn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ cho vay của CN nhưng có sự tăng trưởng, đặc biệt tăng trưởng mạnh vào năm 2015.

CN cũng đã vận dụng thành công mô hình mới trong công tác tổ chức quản lý hoạt động bán lẻ cũng như mảng CVTD bảo đảm không bằng TS.

Cơ cấu CVTD bảo đảm không bằng TS theo thời hạn có sự điều chỉnh theo hướng hợp lý hơn, không tập trung nhiều vào cho vay trung dài hạn nhằm hạn chế rủi ro.

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân

a. Hạn chế

- Đối tượng CVTD bảo đảm không bằng TS chưa được mở rộng
- Các hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng còn nhiều bất cập. Chất lượng kiểm soát chưa được đảm bảo.

- Cơ cấu cho vay chưa đa dạng. Dư nợ cho vay vẫn chỉ tập trung xoay quanh các sản phẩm truyền thống.

- Các chương trình quảng bá sản phẩm của CN trên địa bàn còn hạn chế trên truyền hình và các phương tiện truyền thông khác

- Thu từ CVTD bảo đảm không bằng TS tăng dần qua các năm nhưng còn chiếm tỷ trọng khá thấp trong tổng thu từ hoạt động tín dụng của CN.

b. Nguyên nhân

- *Nguyên nhân bên trong:*

+ Phòng bán lẻ tại CN hoạt động thiếu nhất quán, không có phương thức cụ thể để phát triển hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS.

+ Cán bộ bán lẻ e ngại rủi ro đối với các khoản CVTD bảo đảm không bằng TS

+ Tâm lý mong muốn nhanh đạt được doanh số nên CN tập trung hơn vào các khoản cho vay bảo đảm bằng TS với giá trị lớn hơn.

+ Đội ngũ nhân viên tín dụng hầu hết tuổi nghề còn trẻ, kinh nghiệm công tác còn hạn chế.

+ Nhân sự còn thiếu, nhất là đội ngũ tiếp thị, bán hàng.

+ CN chưa chú trọng đầu tư cơ sở vật chất, trong khi đây là yếu tố rất quan trọng để thu hút KH bán lẻ.

+ Sự tuân thủ quy trình tín dụng của CN có những thời điểm chưa nghiêm và thiếu thận trọng hoạt động cho vay vẫn để xảy ra sai sót.

- *Nguyên nhân bên ngoài:*

+ Tâm lý ngại đến vay NH của người dân;

+ Thói quen dùng tiền mặt mà chưa quen thanh toán bằng thẻ, qua Internet.

+ Sự phát triển hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS của CN chịu ảnh hưởng khá nhiều từ chính sách tín dụng của Hội sở;

+ Môi trường kinh tế vẫn còn nhiều biến động.

+ Tính minh bạch, chính xác và kịp thời của thông tin và độ tin cậy của các cơ quan cung cấp tại Việt Nam còn nhiều hạn chế.

+ CN gặp nhiều vấn đề với cán bộ công nhân viên (là đối tượng vay vốn chủ yếu của CN)

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã nêu lên bức tranh toàn cảnh về hoạt động kinh doanh nói chung và thực trạng hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS nói riêng tại Vietinbank Bắc Đà Nẵng. Thông qua việc phân tích thực trạng hoạt động này tại CN, chương 2 đã ghi nhận những kết quả mà CN đã đạt được sau những năm đề ra chiến lược hoạt động bán buôn song hành với phát triển bán lẻ. Đồng thời, cũng nêu lên những hạn chế cần khắc phục trong thời gian tới. Hạn chế cơ bản của hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại Vietinbank là chưa mở rộng đối tượng cho vay theo chỉ đạo của Hội sở, chưa tạo được sản phẩm dịch vụ mang tính đột phá, khâu quảng bá, tiếp thị còn yếu... Ngoài những nguyên nhân khách quan thì nguyên nhân chủ quan là do Vietinbank Bắc Đà Nẵng chưa chú trọng đúng mức đến vấn đề hoàn thiện và phát triển hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS một cách toàn diện, hạn chế do trình độ của cán bộ, mạng lưới kênh phân phối hoạt động hiệu quả chưa cao,... Những nguyên nhân này là cơ sở cho những định hướng, chiến lược và giải pháp cụ thể ở chương 3 để phát triển mảng CVTD không có TSBĐ, góp phần thực hiện chiến lược phát triển bán lẻ song hành với bán buôn nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của Vietinbank Bắc Đà Nẵng trong giai đoạn hội nhập.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CVTD BẢO ĐẢM KHÔNG BẰNG TÀI SẢN TẠI NHTMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM – CN BẮC ĐÀ NẴNG

3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Vietinbank CN Bắc Đà Nẵng

3.1.2. Định hướng hoạt động CVTD bảo đảm không bằng tài sản của Vietinbank CN Bắc Đà Nẵng

- Thực hiện nghiêm túc hướng dẫn của Hội Sở về các sản phẩm CVTD bảo đảm không bằng TS.

- Tiếp tục duy trì mối quan hệ tín dụng với KH truyền thống và mở rộng KH mới theo hướng an toàn và hiệu quả.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông, quảng bá, tiếp thị các sản phẩm CVTD bảo đảm không bằng TS tới với đông đảo người dân. Phát triển đội ngũ bán hàng và tiếp thị.

- Cải cách phong cách làm việc với KH

- Bồi dưỡng năng lực chuyên môn và tư tưởng đạo đức cho từng cán bộ.

- Kiểm soát tốt rủi ro tín dụng, nâng cao chất lượng các khoản vay không có TSBĐ.

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CVTD BẢO ĐẢM KHÔNG BẰNG TÀI SẢN TẠI VIETINBANK CN BẮC ĐÀ NẴNG.

3.2.1. Mở rộng đối tượng CVTD bảo đảm không bằng TS

3.2.2. Tăng cường hoạt động kiểm soát rủi ro

- Gia tăng số lượng và chất lượng thông tin thu thập được phục vụ cho công tác thẩm định

- Cần đưa nội dung phân tích rủi ro như là một nội dung bắt buộc trong báo cáo thẩm định.

- Tăng cường các hoạt động kiểm tra giám sát sau khi cho vay

- Ngân hàng nên có các biện pháp để có thể ràng buộc trách nhiệm của người xác nhận thu nhập của khách hàng vay

- CN cần phải có những chuyên gia nghiên cứu về rủi ro và phòng ngừa rủi ro.

3.2.3. Tăng cường các hoạt động tiếp thị, quảng cáo

- Đẩy mạnh các công tác khảo sát nghiên cứu thị trường về nhu cầu khách hàng và dịch vụ của đối thủ trên địa bàn

- Nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, quảng cáo

- Tăng cường bán chéo sản phẩm

- Phát triển dịch vụ trả lương qua thẻ trên địa bàn

3.2.4. Mở rộng hệ thống kênh phân phối

- Xây dựng đội ngũ bán hàng trực tiếp sản phẩm CVTD bảo đảm không bằng TS và thực hiện việc hợp đồng với cộng tác viên cho mảng dịch vụ cho vay này.

- Lắp đặt thêm máy ATM, POS trên địa bàn

- Thiết lập một trang web riêng cho CN

3.2.5. Nâng cấp cơ sở vật chất

3.2.6. Tăng cường hiệu quả hoạt động tổ chức và quản lý hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại CN.

- Tổ chức thảo luận các nội dung văn bản mới ban hành, tăng cường bán chéo sản phẩm;

- Tăng cường các buổi huấn luyện, trao đổi nghiệp vụ giữa các Phòng ban với nhau, đảm bảo hoạt động được diễn ra trôi chảy.

3.2.7. Xây dựng đội ngũ nhân sự chất lượng, nhiệt huyết với công việc

- Công tác tuyển dụng cần phải chủ động, có kế hoạch hành động cụ thể và gắn chặt với việc xây dựng các chính sách đãi ngộ hấp dẫn.

- Thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ nhân viên.

- Tăng cường đào tạo bổ sung các kỹ năng hỗ trợ cho công việc: kỹ năng bán hàng, bán chéo sản phẩm, kỹ năng phỏng vấn, lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, giải quyết tình huống...

- Thường xuyên tổ chức đánh giá hiệu quả công việc của từng nhân viên, có chế độ động viên, khen thưởng kịp thời.

- Luôn tạo bầu không khí làm việc thoải mái gần gũi giữa các nhân viên với lãnh đạo, giữa nhân viên với nhau.

3.2.8. Tăng cường các chính sách chăm sóc KH

- Duy trì các chương trình quà tặng đối với các KH nhân ngày lễ, tết, sinh nhật của Vietinbank, sinh nhật của KH...

- Thường xuyên gọi điện, ghé thăm khách hàng, tư vấn thêm các sản phẩm ưu đãi mới ban hành cho khách hàng

- Xây dựng các chương trình hoa hồng ưu đãi lãi suất đối với các KH giới thiệu các khoản vay cho Vietinbank Bắc Đà Nẵng

- CN cần thiết lập các hòm thư góp ý tại các quầy giao dịch, góp ý qua thư điện tử.

- Thực hiện nghiêm túc công tác khảo sát ý kiến KH về sản phẩm, dịch vụ CVTD bảo đảm không bằng TS của CN.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với NHNN Việt Nam

3.3.2. Kiến nghị với Vietinbank

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã trình bày những giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS của Vietinbank Bắc Đà Nẵng, bao gồm: Tăng cường hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng, tiếp tục phát triển khách hàng mục tiêu, đẩy mạnh các hoạt động tiếp thị, quảng cáo và một số giải pháp về nhân sự, kênh phân phối, công tác tổ chức quản lý hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS, cơ sở vật chất công nghệ,... Những giải pháp này được đưa ra dựa trên cơ sở phân tích, đánh giá thực tiễn hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại CN ở chương 2 và những định hướng cho hoạt động này trong thời gian tới. Bên cạnh đó, luận văn đã đưa ra những kiến nghị với Chính phủ, kiến nghị đối với NHNN và đối với Vietinbank.

KẾT LUẬN

Với mục tiêu nghiên cứu của đề tài là tổng hợp cơ sở lý luận, phân tích đánh giá thực trạng và đưa ra các giải pháp để hoàn thiện hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS, luận văn đã thực hiện được các nội dung chủ yếu sau:

+ Dựa trên các phương pháp nghiên cứu, các lý luận cơ bản, các thông tin số liệu tổng hợp, luận văn làm rõ những vấn đề có tính lý luận về hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS

+ Phân tích, đánh giá thực trạng tình hình hoạt động kinh doanh nói chung và CVTD bảo đảm không bằng TS; những kết quả đạt được; những hạn chế, tồn tại trong quá trình triển khai hoạt động này tại Vietinbank Bắc Đà Nẵng.

+Trên cơ sở các nguyên nhân, hạn chế và định hướng phát triển CVTD bảo đảm không bằng TS, luận văn đưa ra các nhóm giải pháp để hoàn thiện hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS tại CN như nhóm giải pháp tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng, nhóm giải pháp phát triển khách hàng mục tiêu, nhóm giải pháp đẩy mạnh công tác tiếp thị, quảng cáo, và một số giải pháp về nhân sự, cơ sở vật chất...

Thời gian qua, Vietinbank Bắc Đà Nẵng còn khá dè dặt mở rộng mảng cho vay này. Vì vậy trong thời gian tới, Vietinbank Bắc Đà Nẵng phải nhanh chóng tìm ra các hướng đi phù hợp và đúng đắn để phát triển hoạt động CVTD bảo đảm không bằng TS, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, từ đó duy trì và tăng cường khả năng cạnh tranh đối với các ngân hàng khác trên địa bàn.

Dù đã rất cố gắng nhưng ở góc độ cá nhân, luận văn sẽ không tránh khỏi sai sót. Tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp, xây dựng của quý thầy cô để những hạn chế của luận văn được bổ sung hoàn chỉnh hơn.

Khoa quản lý chuyên ngành tài chính và kế toán



PGS.TS. Lâm Chi Dũng