

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

NGUYỄN THỊ THẢO NHƯ

**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI CÔNG TY TÀI CHÍNH TNHH MTV
NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG**

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng

Mã số: 60.34.02.01

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2016

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS. HOÀNG TÙNG**

Phản biện 1: TS. Đinh Bảo Ngọc

Phản biện 2: TS. Phạm Long

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 17 tháng 01 năm 2016.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Cùng với sự tăng trưởng và phát triển không ngừng của nền kinh tế và nhu cầu cuộc sống của người dân ngày càng cao, nhu cầu về nguồn vốn tiêu dùng ngày càng tăng cao nhằm phục vụ nâng cao chất lượng cuộc sống. Từ đó, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ở thị trường Việt Nam trở nên sôi động với sự tham gia của các ngân hàng thương mại trong và ngoài nước, ngoài ra các công ty tài chính trong nước và có đầu tư nước ngoài cũng đang vào cuộc để tranh giành mảng thị trường còn khá nhiều tiềm năng này.

Trong những năm qua, VPB FC – Công Ty Tài chính TNHH MTV Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng với thương hiệu FE Credit đã triển khai và thực hiện tốt nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân, song việc hoàn thiện và phát triển nghiệp vụ này còn gặp không ít khó khăn, bất cập. Vì thế, nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, dựa trên thực tiễn của đối tượng nghiên cứu và trên cơ sở những kiến thức đã học, tôi đã chọn đề tài: *“Phân tích tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Công ty Tài chính TNHH MTV Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng”*.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về cho vay khách hàng cá nhân của tổ chức tín dụng

- Phân tích tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại VPB FC để có những nhận định về những thành công và hạn chế cũng như nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân

- Trên cơ sở kết quả phân tích, đề xuất các khuyến nghị về giải pháp nhằm đạt được các mục tiêu cho vay khách hàng cá nhân mà VPB FC đề ra cho thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân và các vấn đề liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân tại VPBFC.

Phạm vi nghiên cứu:

- Về nội dung: tập trung nghiên cứu phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong ba năm 2012, 2013, 2014 của VPB FC

- Về không gian: Tại Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

- Về thời gian: Từ đầu năm 2012 đến hết năm 2014 và các đề xuất cho những năm tiếp theo.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp phân tích và tổng hợp

- Phương pháp thống kê

5. Bố cục của đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, bố cục của luận văn bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về cho vay khách hàng cá nhân

Chương 2: Phân tích tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại VPB FC

Chương 3: Các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPB FC

CHƯƠNG 1

CÔNG TY TÀI CHÍNH VÀ PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.1. KHÁI NIỆM CÔNG TY TÀI CHÍNH

Công ty tài chính là loại hình tổ chức phi ngân hàng, với chức năng là sử dụng vốn tự có, vốn huy động và các nguồn vốn khác để cho vay, đầu tư, cung ứng các dịch vụ tư vấn về tài chính, tiền tệ và thực hiện một số dịch vụ khác theo quy định của pháp luật, nhưng không được làm dịch vụ thanh toán, không được nhận tiền gửi dưới 1 năm.

1.2. CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY TÀI CHÍNH

1.2.1. Hoạt động huy động vốn

Các hoạt động huy động vốn của công ty tài chính:

- Nhận tiền gửi có kỳ hạn từ một năm trở lên của tổ chức, cá nhân theo quy định của ngân hàng nhà nước.
- Phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi, và các loại giấy tờ có giá khác.
- Vay các tổ chức tín dụng, tài chính trong nước, ngoài nước và các tổ chức tài chính quốc tế.
- Tiếp nhận vốn ủy thác của chính phủ, các tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước.

1.2.2. Hoạt động tín dụng

a. Hoạt động cho vay

Công ty Tài chính được cho vay dưới các hình thức:

- Cho vay ngắn hạn, cho vay trung và dài hạn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

- Cho vay theo uỷ thác của Chính phủ, của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định hiện hành của Luật Các tổ chức tín dụng và hợp đồng uỷ thác.

- Cho vay tiêu dùng bằng hình thức cho vay mua trả góp.

b. Hoạt động chiết khấu, tái chiết khấu, cầm cố thương phiếu, trái phiếu và các giấy tờ có giá khác.

Chiết khấu là việc tổ chức tín dụng mua giấy tờ có giá chưa đến hạn thanh toán của khách hàng.

Tái chiết khấu là việc tổ chức tín dụng mua lại giấy tờ có giá chưa đến hạn thanh toán và đã được chiết khấu theo phương thức mua hần.

1.3. LÝ LUẬN VỀ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.3.1. Tín dụng

a. Khái niệm và bản chất của tín dụng

Tín dụng là một phạm trù kinh tế phản ánh mối quan hệ giao dịch giữa hai chủ thể, trong đó một bên chuyển giao một lượng giá trị sang cho bên kia được sử dụng trong một thời gian nhất định, đồng thời bên nhận được phải cam kết hoàn trả theo thời hạn đã thoả thuận.

b. Các nguyên tắc cơ bản của tín dụng

- Tín dụng là có lòng tin
- Tín dụng là có tính thời hạn
- Tín dụng là có tính hoàn trả

1.3.2. Hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân

a. Tổng quan về cho vay khách hàng cá nhân

(i) Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

Cho vay khách hàng cá nhân là hình thức tín dụng cấp phát cho cá nhân, hộ gia đình để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, như: nhu cầu

mua sắm nhà ở, đồ dùng gia đình, xe cộ, chi phí học hành, giải trí,...

(ii) *Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân*

Đối tượng cho vay là cá nhân và các hộ gia đình

Quy mô khoản vay: hầu hết các khoản cho vay khách hàng cá nhân có quy mô nhỏ nhưng số lượng khoản vay lớn.

Mục đích vay: nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh nhỏ của cá nhân, hộ gia đình.

b. Các hình thức cho vay khách hàng cá nhân

(i) *Dựa vào mục đích cho vay* : bao gồm cho vay tiêu dùng cư trú và tiêu dùng phi cư trú.

(ii) *Dựa vào phương thức hoàn trả*:

- Cho vay có thời hạn
- Cho vay không có thời hạn

(iii) *Dựa vào nguồn gốc khoản nợ* :

- Cho vay trực tiếp
- Cho vay gián tiếp

c. Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân

(i) *Đối với TCTD*

Cho vay khách hàng cá nhân giúp tổ chức tín dụng khai thác thị trường tín dụng cá nhân rất có tiềm năng trong cuộc sống hiện đại.

(ii) *Đối với người tiêu dùng*

- Cho vay tiêu dùng là hoạt động cung cấp các khoản vay cho cá nhân để mua hàng hóa, dịch vụ phục vụ cho các mục đích tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình.

- Cho vay tiêu dùng nâng cao cơ hội tiếp cận tài chính cho người dân góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống và gia tăng công bằng xã hội.

(iii) Đối với nền kinh tế

Tín dụng tiêu dùng phát triển, kích thích người dân tăng chi tiêu mua sắm, ngoài những nhu cầu thiết yếu(ăn , ở, phương tiện đi lại) còn có những nhu cầu cao hơn như: giải trí, du lịch, học hành, xe cộ... làm sản lượng hàng hóa tăng, tiêu dùng trong xã hội tăng. Tiêu dùng xã hội tăng kích thích nền kinh tế phát triển.

1.4. NỘI DUNG PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Nội dung cơ bản của phân tích tình hình cho vay khách hàng cá nhân bao gồm:

a) Kết quả kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

b) Kết quả huy động vốn

c) Kết quả hoạt động tín dụng:

* Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ

* Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay (%)

* Tỷ lệ thu nợ (%)

* Tỷ lệ nợ quá hạn (%)

* Tỷ lệ nợ xấu (%)

d) Phân tích bối cảnh kinh tế vĩ mô

e) Phân tích bối cảnh thị trường mục tiêu cho vay khách hàng cá nhân của Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

f) Phân tích sản phẩm và quy trình cho vay khách hàng cá nhân của công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

g) Nhận định mục tiêu cho vay tiêu dùng cá nhân của VPPB FC trong thời gian qua

h) Phân tích các hoạt động mà VPB FC đã triển khai nhằm đạt mục tiêu cho vay khách hàng cá nhân bao gồm

- Hoạt động phát triển khách hàng, gia tăng dư nợ
- Kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân
- Triển khai và mở rộng nhiều loại hình sản phẩm mới
- Các hoạt động nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ cho

vay tiêu dùng cá nhân.

i) Phân tích kết quả hoạt động cho vay bao gồm:

- Quy mô khách hàng cá nhân
- Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân
- Thị phần cho vay khách hàng cá nhân
- Chất lượng cung ứng dịch vụ cho khách hàng cá nhân
- Kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng

cá nhân

- Kết quả tài chính cho vay khách hàng cá nhân

1.5. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.5.1. Nhóm nhân tố bên ngoài

a. Môi trường kinh tế vĩ mô

b. Môi trường pháp lý

c. Môi trường kinh tế, chính trị - xã hội

d. Đặc điểm của địa bàn hoạt động

e. Nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân

f. Tình hình cạnh tranh trên thị trường cho vay khách hàng cá nhân

1.5.2. Nhóm nhân tố bên trong

a. Các nguồn lực

b. Chính sách tín dụng áp dụng trong cho vay khách hàng cá nhân

c. Khả năng tiếp cận thị trường cho vay khách hàng cá nhân

d. Chính sách tín dụng

e. Năng lực quản trị hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

f. Thương hiệu

CHƯƠNG 2

PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÔNG TY TNHH MTV NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VPB FC)

2.1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH MTV NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG

2.1.1. Khái quát lịch sử hình thành và phát triển

- Tên đầy đủ: Công ty Tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

- Tên giao dịch: FE Credit

- Trụ sở chính: Tầng 2, Tòa nhà REE Tower, số 9 Đoàn Văn Bơ, P.12, Quận 4, TP.Hồ Chí Minh.

- Biểu tượng (Logo):



2.1.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

a. Kết quả hoạt động huy động vốn

Bảng 1.1: Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng

cá nhân tại Công ty tài chính TNHH MTV Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng (trình bày tại Phụ lục 1).

Nguồn vốn dùng để cho vay của VPB FC bao gồm 2 nguồn là nguồn vốn tự có từ công ty mẹ và nguồn vốn huy động từ tổ chức. Năm 2012 và 2013 do mới đi vào hoạt động nên VPB FC chủ yếu sử dụng nguồn vốn từ có từ Ngân Hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, năm 2012 là 10,65 tỷ đồng và 19,57 tỷ đồng. Năm 2014, VPB FC đã có vị thế vững chắc trên thị trường cho vay khách hàng cá nhân và 2 năm 2012 và 2013 hoạt động kinh doanh đạt được hiệu quả cao nên ở 2014 VPB FC đã có nguồn vốn huy động từ các tổ chức tăng vượt bậc so với 2 năm trước lên đến 1.105,9 tỷ đồng.

b. Kết quả hoạt động tín dụng

(i) Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ

Bảng 1.5 Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	2012	2013	2014	2013/2012		2014/2013	
					Mức tăng giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Mức tăng giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Tổng dư nợ	Tỷ đồng	1105.89	1976.68	3634.96	870.79	78.7%	1658.27	83.9%

Dư nợ VPBFC năm 2012 đạt mức 1105.89 tỷ đồng và tăng vọt lên 1976.68 tỷ đồng trong năm 2013, đạt mức tăng trưởng dư nợ là 78.7%. Kế tiếp năm 2014 lại là một năm phồn thịnh và tăng trưởng dư nợ cực kỳ mạnh mẽ của VPBFC khi đạt ngưỡng 3634.96 tỷ đồng và tỷ lệ tăng trưởng dư nợ ở mức lên đến 83.9%.

(ii) Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay

Bảng 1.6 Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	2012	2013	2014	2013/2012		2014/2013	
					Mức tăng giảm	Tỷ lệ Tăng trưởng (%)	Mức tăng giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Doanh số cho vay	Tỷ đồng	1,245.31	1,976.68	3,595.56	731.3732	58.7%	1618.87	81.9%

Tổng doanh số cho vay của VPBFC trong năm 2012 là 1,245.31 tỷ đồng, năm 2013 là 1,976.68 tỷ đồng, tỷ lệ tăng trưởng tương ứng là 58.7%, năm 2014 tổng doanh số cho vay tăng lên mức 3,595.56 tỷ đồng, tăng 81.9% so với năm 2013.

(ii) Tỷ lệ thu nợ

Bảng 1.7. Tỷ lệ thu nợ

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	2012	2013	2014
Doanh số thu nợ	Tỷ đồng	274.79	626.69	1553.37
Tổng dư nợ	Tỷ đồng	1105.90	1976.68	3634.96
Tỷ lệ thu nợ(%)	%	24.85%	31.70%	42.73%

- Năm 2012 tỷ lệ thu nợ của VPBFC ở mức 24.85%, năm 2013 là 31.70% và năm 2014 là 42.73%. Qua mỗi năm tỷ lệ thu nợ của

VPBFC đều gia tăng chứng tỏ khả năng thu nợ của VPBFC đã có sự phát triển rất tốt.

(iii) Tình hình nợ quá hạn trong cho vay ở VPB FC

Bảng 1.3: Tình hình nợ quá hạn trong cho vay tại Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng (trình bày tại phụ lục 1)

Năm 2012 nợ quá hạn nằm ở mức 162.79 tỷ đồng (chiếm 14.72% dư nợ), năm 2013 nợ quá hạn là 320.62 tỷ đồng chiếm 16.22% dư nợ, tăng 157.83 tỷ đồng (tương ứng tăng 96.95%) so với năm 2012, năm 2014 nợ quá hạn là 292.87 tỷ đồng chiếm 8.06% dư nợ, giảm 27.75 tỷ đồng (tương ứng giảm 8.66%) so với năm 2013.

(iii) Tình hình nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân ở VPB FC

Bảng 1.8. Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân ở VPBFC

Chỉ tiêu	ĐVT	2012	2013	2014
Nợ xấu	Tỷ đồng	66.80	131.45	127.61
Tổng dư nợ	Tỷ đồng	1,105.90	1,976.68	3,634.96
Nợ xấu/ Tổng dư nợ (%)	%	6.04%	6.65%	3.51%

VPBFC đã kiểm soát rất tốt dư nợ và kết quả là tỷ lệ nợ xấu/có khả năng mất vốn đang ở mức rất thấp so với tất cả các tổ chức tín dụng khác có hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân. Năm 2012 tỷ lệ nợ xấu chỉ ở mức 6.04%, có sự tăng nhẹ lên 6.65% ở năm 2013 và giảm đáng kể ở năm 2014 với tỷ lệ là 3.51%.

c. Kết quả tài chính

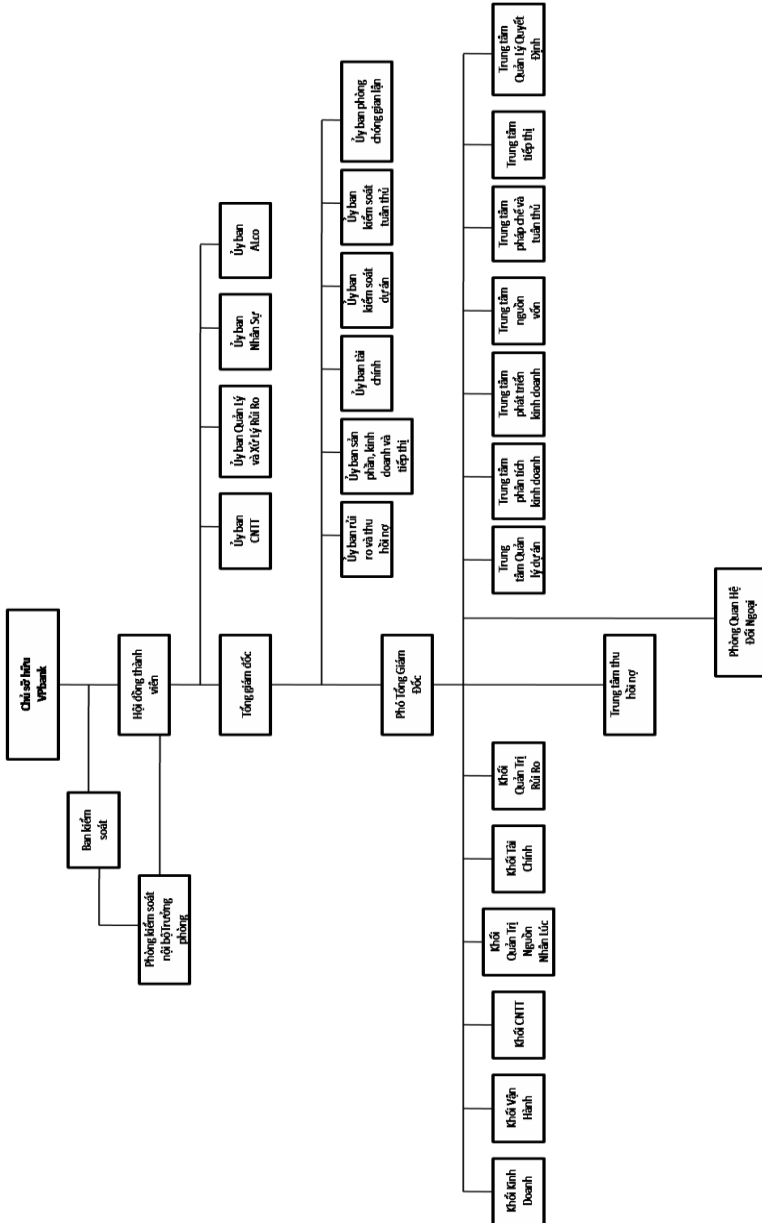
Năm 2015 đánh dấu cột mốc tăng trưởng vượt bậc của FE Credit . Nhờ vào tinh thần phục vụ của nhân viên, sự quyết tâm của

bộ máy lãnh đạo, FE Credit đã vượt xa kỳ vọng được đặt ra trong kế hoạch kinh doanh với tốc độ tăng trưởng đạt tới 331% ở dịch vụ vay điện thoại điện máy, 121% ở dịch vụ vay mua xe máy và 185% ở dịch vụ vay tiền mặt so với cùng kỳ năm ngoái.

2.2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÔNG TY TÀI CHÍNH TNHH MTV NGÂN HÀNG VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG

2.2.1. Bộ máy hoạt động của Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

a. Sơ đồ tổ chức của Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng



Hình 1. Sơ đồ tổ chức VPBank

b. Bối cảnh kinh tế vĩ mô

Kinh tế - xã hội nước ta 6 tháng đầu năm 2015 diễn ra trong bối cảnh kinh tế thế giới được dự báo tiếp tục đà phục hồi nhưng chưa bền vững với tốc độ tăng trưởng giữa các khu vực ngày càng khác biệt, một phần do giá dầu và giá một số hàng hóa giảm tác động ở mức khác nhau đến từng khu vực.

c. Bối cảnh thị trường mục tiêu cho vay khách hàng cá nhân của Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

FE Credit tập trung vào phân khúc khách hàng có thu nhập trung bình không được các ngân hàng phục vụ trên khắp Việt Nam, hỗ trợ khách hàng thông qua hình thức cung cấp tài chính để mua sắm vật dụng theo lựa chọn và nhu cầu của khách hàng, hỗ trợ người dân tiếp cận nguồn tín dụng và cải thiện chất lượng sống.

d. Đặc điểm cơ bản của công ty tài chính ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

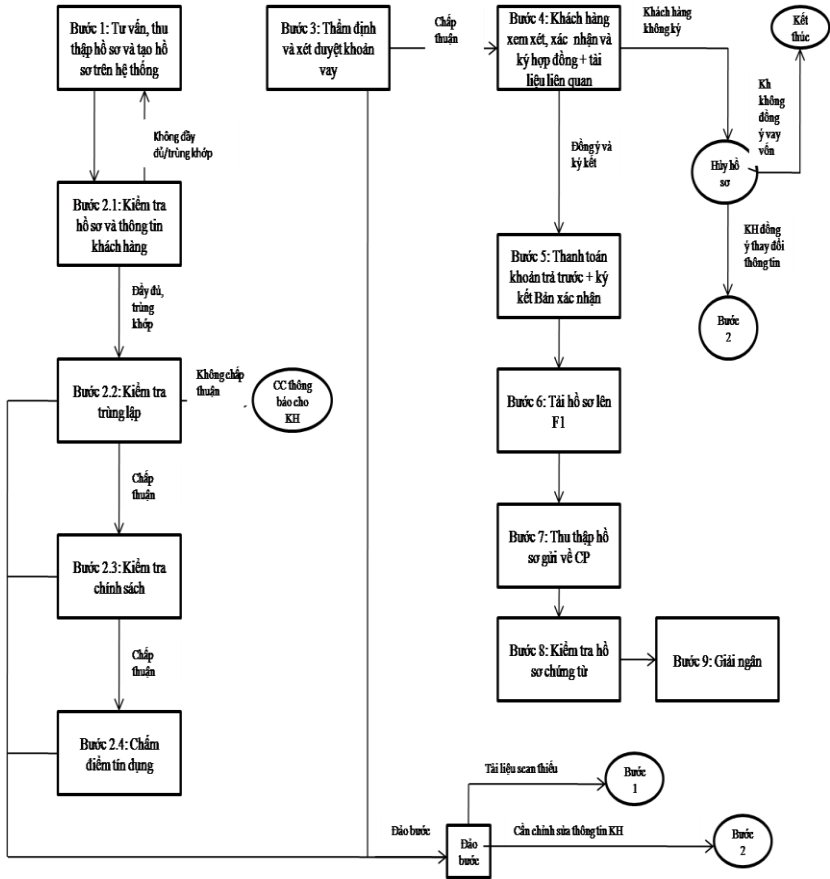
Công ty tài chính bị hạn chế trong huy động vốn, đến cả nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân có kỳ hạn từ một năm trở lên. Công ty tài chính cũng không được thực hiện các dịch vụ thanh toán cho khách hàng.

2.2.2 Tổng quan quy trình cho vay khách hàng cá nhân của VPB FC

a. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng

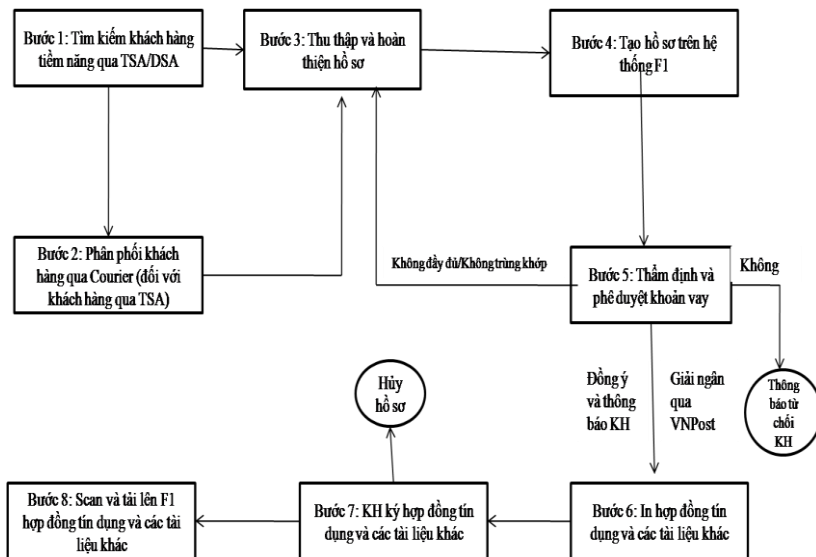
- Cho vay mua hàng gia dụng trả góp
- Cho vay mua xe máy trả góp
- Cho vay tiền mặt

b. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng
- Quy trình cho vay mua hàng gia dụng/ xe máy trả góp



Hình 2. Sơ đồ miêu tả quy trình cho vay mua xe máy/ đồ gia dụng trả góp

- Quy trình cho vay tiền mặt



Hình 3. Sơ đồ miêu tả quy trình cho vay tiền mặt

2.2.3. Phân tích quá trình hoàn thiện hóa hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của VPB FC

a. Mục tiêu cho vay tiêu dùng cá nhân của VPB FC trong thời gian qua

Đối tượng khách hàng của các khoản vay tiêu dùng là cá nhân. Quy mô vay tiêu dùng thường nhỏ, kỳ hạn khoản vay thường là ngắn hạn và trung hạn. Phần lớn các khoản vay tiêu dùng được cung cấp dưới hình thức cho vay trả góp và không có tài sản đảm bảo.

b. Phân tích các hoạt động mà VPB FC đã triển khai nhằm đạt mục tiêu cho vay khách hàng cá nhân

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

Công ty đã liên tục hoàn thiện chính sách và quy trình để mang lại những sản phẩm và dịch vụ tốt nhất cho khách hàng nhưng

vẫn đảm bảo khuôn khổ quản trị rủi ro chắc chắn và tạo lập “nguồn nhân lực vững mạnh phục vụ kinh doanh nhằm đảm bảo lợi nhuận ổn định lâu dài trong tương lai.

(ii) Hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân

Fe Credit áp dụng biện pháp giảm rủi ro là áp lãi suất cao (so với lãi suất tín dụng ngân hàng), nói cách khác là tăng phần bù rủi ro. Các mức lãi suất có thể áp dụng khác nhau đối với các khách hàng khác nhau, tùy theo đánh giá của tổ chức cho vay về khách hàng.

(iii) Triển khai và mở rộng nhiều loại hình sản phẩm mới

FE Credit đã nghiên cứu, phát triển và áp dụng rất nhiều sản phẩm tiêu dùng căn cứ vào những đối tượng khách hàng khác nhau. Trong năm 2014, sản phẩm mới thẻ tín dụng FE Credit dành cho khách hàng có thu nhập thấp và trung bình dự kiến sẽ được phát hành rộng rãi trên toàn quốc.

(iv) Về hoạt động nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng cá nhân

Khách hàng có thể thanh toán các khoản trả góp hàng tháng thông qua kênh Payoo gồm thanh toán trực tiếp tại hệ thống với hơn 800 điểm thu cước (siêu thị, cửa hàng tiện lợi, cửa hàng công nghệ...) và thanh toán trực tuyến trên 2 trang web www.paybill.vn, www.fecredit.com.vn

2.2.4. Phân tích kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPB FC

a. Phân tích về quy mô cho vay khách hàng cá nhân

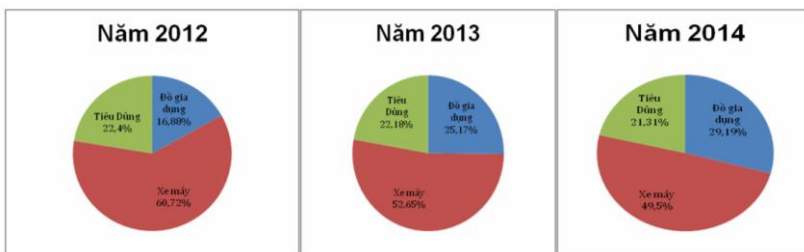
Tính đến cuối năm 2013, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng trong hệ thống các tổ chức tín dụng Việt Nam đạt khoảng 188.000 tỷ đồng, tăng 12% so với cuối năm 2012 và chiếm 5,4% trong tổng dư nợ của

toàn hệ thống, tương đương khoảng 5,2% GDP, và 7% tổng giá trị tiêu dùng cuối cùng.

b. Phân tích về cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 1.2: Cơ cấu dư nợ cho vay tại Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng(trình bày tại Phụ lục 1).

Qua bảng số liệu Cơ cấu dư nợ theo mục đích vay ta có thể thấy ở năm 2012 thì cho vay mua xe máy trả góp chiếm tỷ lệ cao nhất 61.21%, cho vay mua đồ gia dụng là 19.46% và cho vay tiền mặt là 19.33%. Năm 2013 cho vay mua xe máy vẫn chiếm nhu cầu cao nhất là 52,65%, cho vay mua đồ gia dụng là 25,17% và cho vay tiền mặt là 22,18%. Năm 2014 cho vay mua xe máy là 52.88%, cho vay mua đồ gia dụng là 26.17% và cho vay tiền mặt là 20.76%.



Hình 4. Sơ đồ mô tả cơ cấu dư nợ theo mục đích vay

c. Phân tích về thị phần cho vay khách hàng cá nhân

Hiện nay, chiếm thị phần lớn nhất trên thị trường cho vay tiêu dùng là FE Credit. Ước tính, FE Credit chiếm 40-45% thị trường cho vay tiêu dùng kim khí điện máy và 35% thị trường cho vay mua xe máy.

d. Phân tích về chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân

Đối với người đi vay thì tiện ích của dịch vụ này khá rõ ràng, thủ tục, thời gian và điều kiện tài sản bảo đảm được rút gọn. VPB FC

xét duyệt, giải ngân tiền vay chỉ trong 24h kể từ khi tiếp nhận hồ sơ.

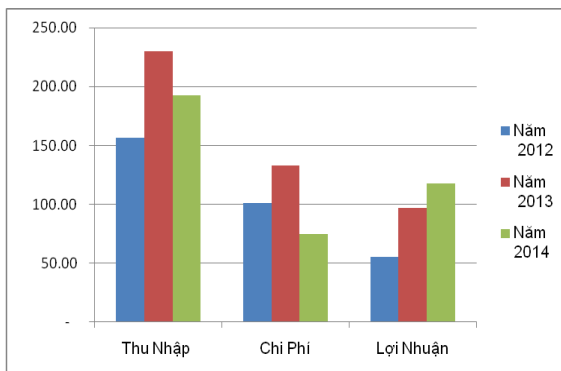
e. Phân tích về kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 1.3: Tình hình nợ quá hạn trong cho vay tại Công ty tài chính TNHH MTV Ngân Hàng Việt Nam Thịnh Vượng (trình bày tại phụ lục 1)

Năm 2012 nợ quá hạn nằm ở mức 162.79 tỷ đồng (chiếm 14.72% dư nợ), năm 2013 nợ quá hạn là 320.62 tỷ đồng chiếm 16.22% dư nợ, tăng 157.83 tỷ đồng (tương ứng tăng 96.95%) so với năm 2012, năm 2014 nợ quá hạn là 292.87 tỷ đồng chiếm 8.06% dư nợ, giảm 27.75 tỷ đồng (tương ứng giảm 8.66%) so với năm 2013.

f. Phân tích về kết quả tài chính cho vay khách hàng cá nhân

VPB FC đã đạt được lợi nhuận là 55,26 tỷ đồng trong năm 2012, năm 2013 đạt 96,94 và mức tăng trưởng lên đến 75,43% so với năm 2012, năm 2014 lợi nhuận cán mức 117,62 tỷ đồng và mức tăng là 21,34% so với năm 2013.



Hình 5. Biểu đồ minh họa kết quả hoạt động tài chính VPB FC

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ TÌNH HÌNH CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPB FC

Qua kết quả phân tích tình hình cho vay khách hàng cá nhân

ở trên có thể rút ra một số kết luận tổng quát sau đây:

2.3.1. Những mặt tích cực trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Vay tiêu dùng nâng cao cơ hội tiếp cận tài chính cho người dân. Góp phần gia tăng sự hiểu biết về tài chính cho các nhóm khách hàng mới, tầng lớp dân cư ít tiếp cận các dịch vụ ngân hàng

Cho vay tiêu dùng làm giảm nhu cầu đối với các dịch vụ tín dụng phi chính thức, hạn chế cho vay nặng lãi, “tín dụng đen”.

CVTD là một công cụ quan trọng làm kích cầu tiêu dùng.

2.3.2. Hạn chế và những nguyên nhân hạn chế

a. Những mặt còn hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

- Tỷ lệ rủi ro cao
- Tỷ lệ nợ xấu cao
- Lãi suất cho vay cao
- Thị trường mang tính cạnh tranh cao

b. Nguyên nhân của những hạn chế

Nhân tố TCTD

- Chiến lược kinh doanh
- Các chính sách, quy định
- Chất lượng cán bộ tín dụng
- Công tác thông tin
- Công nghệ của TCTD

Nhân tố khách hàng

- Năng lực tài chính của khách hàng
- Nhu cầu, thói quen và đạo đức khách hàng

Nhân tố ngoài TCTD

- Đặc điểm thị trường nơi TCTD hoạt động

- Môi trường kinh tế, chính trị

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPB FC

3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

3.1.1. Kết quả phân tích thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại VPB FC

FE Credit đã liên tục “tung ra” thị trường những sản phẩm cho vay với nhiều ưu đãi và tiện ích trong việc tiếp cận vốn, thời gian trả nợ và đặc biệt là lãi suất tương đối phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

FE Credit áp dụng nhiều mức lãi suất cho khách hàng dựa vào lịch sử tín dụng, khả năng chi trả của khách hàng, đặc thù sản phẩm vay... FE Credit liên kết với những siêu thị điện máy, các thương hiệu điện tử, tiêu dùng để có những sản phẩm cho vay phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng.

FE Credit kết nối thành công với mạng lưới 2.000 buro điện tại các xã, huyện, tỉnh thành để phục vụ thanh toán trả góp của khách hàng.

3.1.2. Bối cảnh thị trường và định hướng cho vay khách hàng cá nhân tại VPB FC

a. Bối cảnh thị trường

Việt Nam được xem là thị trường tài chính tiêu dùng đầy tiềm năng khi vẫn còn nhiều người dân chưa được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ tài chính.

Ngay cả khi nền kinh tế vĩ mô chưa hoàn toàn hồi phục như hiện nay, thì ngành tài chính tiêu dùng vẫn đang phát triển rất mạnh mẽ và có tỷ lệ tăng trưởng đều đặn mỗi năm.

b. Định hướng cho vay khách hàng cá nhân tại VPB FC

FE Credit luôn tuân thủ chính sách cho vay có trách nhiệm với khách hàng: đảm bảo khách hàng hiểu rõ về lãi suất, các loại phí khi sử dụng dịch vụ. Các nhân viên tư vấn tín dụng của Công ty cùng khách hàng xem xét các khoản mục được nêu trong hợp đồng và hỗ trợ giải đáp tận tình những thắc mắc của khách hàng. Bộ phận Chăm sóc khách hàng gọi điện đến từng khách hàng để giải thích các điều khoản hợp đồng và đảm bảo khách hàng hiểu rõ các vấn đề này.

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN TẠI VPB FC

3.2.1. VPB FC cần thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ

3.2.2. VPB FC cần thực hiện tốt công tác giám sát, xếp hạng tín nhiệm và những biện pháp xử lý thu hồi nợ

3.2.3. VPB FC cần phân tán rủi ro

3.2.4. VPB FC cần trích lập dự phòng rủi ro

3.2.5. VPB FC cần tăng cường và nâng cao chất lượng

TSA/DSA

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

- Đề nghị các cơ quan chức năng, ngành có phân tích đánh giá nguyên nhân tác động tăng giá hàng hóa và dự báo cho thời gian

- Đề nghị các chuyên ngành chức năng, chính quyền các huyện, quận, TP... phối hợp, tạo điều kiện giúp ngành tài chính đẩy nhanh tiến độ xử lý, cưỡng chế, phát mại tài sản để thu hồi các khoản nợ xấu, nợ đọng.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước

- Quy định bắt buộc tất cả các TCTD phải cung cấp thông tin KH định kỳ hàng tháng quý cho CIC và có những quy định xử phạt

nếu không chấp hành.

- Thông tin về KH vay vốn phải được thu thập toàn diện, đầy đủ và không giới hạn bất kỳ mức vay nào.

- CIC cần tiến hành phân chia và quản lý thông tin KH theo vùng, miền, khu vực cũng như ngành.

- Cần phối hợp, chia sẻ, cập nhật thông tin với các cơ quan thuế, cơ quan thống kê.

- Liên kết, hợp tác với các định chế tài chính nước ngoài nhằm mở rộng công tác thu thập thông tin, cập nhật thông tin liên quan đến các KH có vốn đầu tư nước ngoài tại Việt Nam.

- NHNN cần khuyến khích các TCTD liên kết với nhau, thành lập trung tâm thông tin tín dụng độc lập với CIC, tạo nguồn thông tin đa dạng phục vụ cho công việc xếp hạng.

3.3.3. Kiến nghị với VPB FC

a. VPB FC cần phát triển hệ thống thông tin tín dụng nội bộ

b. VPB FC cần hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín nhiệm

c. VPB FC cần cơ cấu lại hệ thống trong điều kiện cạnh

tranh

KẾT LUẬN

- Nền kinh tế Việt Nam đang trong quá trình hội nhập nền kinh tế khu vực và thế giới. Điều này cũng đi đôi với việc người dân có nhu cầu ngày càng cao đối với cuộc sống của mình.

- Trên cơ sở sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, luận văn đã hoàn thành các nhiệm vụ sau:

- Nghiên cứu các lý luận cơ bản về thẻ, nghiệp vụ thẻ Ngân hàng và những lý luận về việc phân tích hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM. Đây là những kiến thức cần thiết đối với các Ngân hàng kinh doanh thẻ.

- Bằng phương pháp tiếp cận thực tế, thu thập thông tin, phân tích, đánh giá luận văn đã nêu rõ được thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ của Eximbank cho thấy những kết quả mà Eximbank đạt được trong hoạt động kinh doanh thẻ là đáng kể song chưa tương xứng với tiềm năng của Việt Nam nói chung cũng như Eximbank nói riêng.

- Đưa ra những giải pháp có tính thực tiễn nhằm nâng cao hoạt động kinh doanh thẻ và Kiến nghị một số giải pháp nhằm tạo môi trường thuận lợi tại thị trường thẻ Việt Nam nói chung và Eximbank nói riêng.

- Với những nội dung được nghiên cứu trong luận văn, Tác giả hy vọng rằng những giải pháp đề ra sẽ sớm được áp dụng không chỉ tại Eximbank mà còn có thể là một sự lựa chọn giải pháp phù hợp cho các ngân hàng tham gia kinh doanh thẻ trên chặng đường hội nhập kinh tế khu vực và thế giới.