



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

HOÀNG TÚ ANH

HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM
THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

TÓM TẮT
LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
MÃ SỐ: 60.34.02.01

Đà Nẵng - Năm 2018

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

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN HÒA NHÂN

Phản biện 1: TS. Đặng Tùng Lâm

Phản biện 2: TS. Võ Duy Khương

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ ngành Tài Chính – Ngân Hàng họp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 11 tháng 08 năm 2018

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

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

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hoạt động cho vay tiêu dùng hiện nay đã trở thành mục tiêu của nhiều TCTD, nhất là các TCTD ngoài nhà nước. Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế, đời sống của nhân dân đã được cải thiện đáng kể, nhu cầu chi tiêu phục vụ đời sống ngày càng cao, đó là điều kiện thuận lợi cho hoạt động ngân hàng nói chung, lĩnh vực cho vay tiêu dùng nói riêng phát triển. Với tốc độ phát triển kinh tế mạnh mẽ như hiện nay và với số dân trên 90 triệu người cho thấy tiềm năng phát triển của thị trường cho vay tiêu dùng ở Việt Nam là rất lớn, đây là điều kiện vô cùng thuận lợi và là thị trường tiềm năng to lớn để cho vay tiêu dùng phát triển. Mặt khác, việc Chính phủ tiếp tục có nhiều nỗ lực trong cải thiện các thủ tục hành chính, thuế quan cùng với tình hình an ninh chính trị ổn định cũng sẽ tạo điều kiện thuận lợi để nhà đầu tư nước ngoài yên tâm phát triển và thu hút các nhà đầu tư mới, trong đó có đầu tư vào lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng từ lâu đã đặt mục tiêu phấn đấu là một Ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam, trong đó có những nỗ lực nghiên cứu, xây dựng và triển khai các gói sản phẩm cho vay mới và các chương trình ưu đãi lớn dành cho khách hàng cá nhân. Là một trong những chi nhánh lớn của hệ thống VPBank, chi nhánh Đà Nẵng nằm trên địa bàn có tốc độ đô thị hóa mạnh mẽ, có tốc độ tăng trưởng cao, các cơ quan, doanh nghiệp liên tiếp được thành lập, các khu dân cư tập trung ngày càng nhiều và đông hơn, nhu cầu về đời sống không ngừng gia tăng nên đây là điều kiện thuận lợi để ngân hàng đầu tư vào lĩnh vực tín dụng tiêu dùng.

Mặt khác, Ngân hàng nhà nước Việt Nam đã ban hành thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 “Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng”, thông tư có hiệu lực kể từ ngày 15/03/2017 và có những điểm mới về cho vay cho vay tiêu dùng.

Từ tất cả tình hình trên, để tín dụng tiêu dùng có thể phát triển, hoàn thiện cho vay tiêu dùng là một trong những yêu cầu cấp thiết đối với VPBank – chi nhánh Đà Nẵng. Đặc biệt, với sức ép cạnh tranh mạnh mẽ từ nhiều TCTD trên địa bàn thành

phổ. Đó cũng là lý do tôi chọn đề tài: “*Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng*” cho luận văn cao học của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung:

Nghiên cứu thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng và đề xuất các khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

- Nhiệm vụ nghiên cứu:

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

+ Làm rõ thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng và có những đánh giá chung.

+ Nghiên cứu đề xuất các khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

- Câu hỏi nghiên cứu:

+ Đặc điểm cho vay tiêu dùng là gì?

+ Hoạt động cho vay tiêu dùng bao hàm các nội dung gì? Tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động công tác cho vay tiêu dùng của NHTM là gì?

+ Tình hình cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng các năm qua như thế nào? Có những kết quả và hạn chế gì?

+ Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng cần phải làm gì để hoàn thiện công tác cho vay tiêu dùng tại đơn vị?

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

a. Đối tượng nghiên cứu

Thực tiễn hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng VPBank – chi nhánh Đà Nẵng. Việc nghiên cứu thực tiễn hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng VPBank – chi nhánh Đà Nẵng được khảo sát ở các phòng. Bao gồm: Phòng khách hàng cá nhân, phòng quản lý nợ, Phòng kiểm toán nội bộ miền Trung, Phòng kế toán.

Tại các phòng/bộ phận nêu trên, tác giả sẽ thực hiện các hoạt động nghiên cứu quy trình cho vay, thu thập số liệu liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng VPBank – chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2015 - 2017. Điều tra, khảo sát ngẫu nhiên một số khách hàng vay vốn tiêu dùng cũng như phỏng vấn nhanh để thu thập những ý kiến đánh giá liên quan đến công tác cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng VPBank – chi nhánh Đà Nẵng.

Ngoài ra tác giả còn tham khảo một số tài liệu, tạp chí, website chính thức của các tổ chức kinh tế, xã hội liên quan.

b. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Luận văn nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng nhưng không bao gồm hoạt động vay thấu chi qua tài khoản.

- Về không gian: Việc nghiên cứu thực tiễn hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng VPBank – chi nhánh Đà Nẵng.

- Về thời gian: Luận văn nghiên cứu trong phạm vi từ năm 2015 đến năm 2017

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng một số phương pháp nghiên cứu sau:

+ Phương pháp điều tra, thu thập thông tin, số liệu:

Chủ yếu là thu thập dữ liệu thứ cấp phục vụ cho phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.

Ngoài ra, còn áp dụng phương pháp điều tra, khảo sát trực tiếp, dùng bảng câu hỏi nhằm khảo sát ý kiến. Phiếu khảo sát được phát ngẫu nhiên cho khách hàng có mối quan hệ tín dụng tiêu dùng để nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình tiếp cận vốn vay dành cho cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng.

+ Phương pháp tổng hợp dữ liệu, sử dụng ứng dụng excel để xử lý dữ liệu thông tin theo các hướng phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng.

+ Phương pháp phân tích, đánh giá: tính toán, so sánh các chỉ tiêu đã được trình bày trong các báo cáo về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2015-2017. Ngoài ra cũng sử dụng cả phương pháp tham vấn trong phần đánh giá thực trạng và khuyến nghị.

5. Bộ cục của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, phụ lục, nội dung chính của luận văn bao hàm 3 chương:

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 Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng

Chương 3: Khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng

CHƯƠNG 1

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

1.1. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

Theo QĐ 1627/2001/QĐ-NHNN về việc ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng, cho vay được hiểu như sau: *Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó, tổ chức tín dụng giao cho khách hàng sử dụng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và trong thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.*

1.1.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng

- Số lượng các món vay lớn nhưng giá trị mỗi món vay nhỏ.
- Các khoản cho vay tiêu dùng có độ rủi ro cao.
- Chi phí cho vay tiêu dùng cao.
- Cho vay tiêu dùng có khả năng sinh lời cao.

1.1.3. Phân loại cho vay tiêu dùng

a. Cho vay cầm cố

b. Cho vay bảo đảm bằng lương hay thu nhập

c. Cho vay có bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay

1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng

a. Các yếu tố bên ngoài ngân hàng

- Môi trường kinh tế - xã hội
- Môi trường pháp lý
- Hệ thống chính sách và chương trình kinh tế của Nhà nước.
- Các yếu tố thuộc về khách hàng.

b. Các yếu tố bên trong ngân hàng

Nội quy làm việc và chế độ thưởng phạt nghiêm minh

Đội ngũ cán bộ tín dụng có trình độ và đạo đức nghề nghiệp

*Kỹ thuật và thủ tục thẩm định hiệu quả và không rườm rà, phức tạp
Vốn của ngân hàng*

1.2. NỘI DUNG CỦA HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

1.2.1. Mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng

Mọi hoạt động của ngân hàng đều có mục tiêu chính đó là tối đa hóa lợi nhuận, gia tăng khả năng sinh lời và mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng đó là tăng thu nhập từ hoạt động cho vay, chiếm lĩnh thị phần, kiểm soát, cân bằng giữa các chi phí và lợi ích trong hoạt động vay vốn, qua đó tăng lợi nhuận từ việc cho vay, tăng tỷ suất sinh lời trên dư nợ cho vay. Tùy vào mỗi thời kỳ mà ngân hàng phải tiến hành phân tích các yếu tố trong môi trường kinh doanh như: môi trường kinh tế, môi trường địa lý, chính trị, pháp luật và xu hướng tiêu dùng chung của xã hội, đối thủ cạnh tranh; Từ đó Ngân hàng sẽ đưa ra những chiến lược phù hợp với những ưu tiên khác nhau về mục tiêu. Các mục tiêu không chỉ được Ngân hàng chú ý và phát triển nhất định mà thường được kết hợp các mục tiêu với nhau. Dưới đây là những mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng mà ngân hàng có thể hướng đến:

- *Mục tiêu về quy mô*
- *Mục tiêu về phát triển thị phần.*
- *Mục tiêu về nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay*
- *Mục tiêu kiểm soát rủi*
- *Mục tiêu về gia tăng thu nhập*

1.2.2. Các hoạt động thực hiện mục tiêu cho vay tiêu dùng của NHTM

Với chức năng thực hiện các nghiệp vụ của Ngân hàng bán lẻ, các Ngân hàng xác định hoạt động cho vay tiêu dùng là hoạt động quan trọng trong việc phát triển mảng dịch vụ cá nhân, góp phần thu hút một lượng lớn khách hàng đến với Ngân hàng, giúp Ngân hàng tăng lợi nhuận. Do vậy, các NHTM tiến hành đồng bộ nhiều biện pháp sau đây để thực hiện mục tiêu cho vay tiêu dùng:

- a. Khảo sát thị trường*
- b. Nghiên cứu kế hoạch cung ứng sản phẩm cho vay tiêu dùng*
- c. Quảng bá và kênh phân phối*
- d. Duy trì và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng*

e. Kiểm soát rủi ro

1.3. TIÊU CHÍ PHẢN ÁNH KẾT QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG

1.3.1. Tiêu chí phản ánh quy mô

a. Dự nợ cho vay tiêu dùng

Là tổng giá trị các khoản cho vay tiêu dùng tại một thời điểm nhất định của ngân hàng. Chỉ tiêu này lớn hay bé phản ánh quy mô cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Tốc độ tăng trưởng dự nợ cho vay tiêu dùng năm N+1 được tính bằng dự nợ cho vay tiêu dùng năm N+1 chia cho dự nợ cho vay tiêu dùng năm N. Chỉ tiêu này cho thấy sự tăng lên hay thu hẹp của quy mô cho vay tiêu dùng qua các năm của ngân hàng.

b. Tỷ lệ dự nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dự nợ

$$\% \text{ Dự nợ cho vay tiêu dùng} = \text{Dự nợ cho vay tiêu dùng} / \text{Tổng dự nợ}$$

Đây là một chỉ tiêu định lượng, xác định cơ cấu cho vay tiêu dùng (phân theo tiêu chí mục đích vay vốn) so với tổng dự nợ của ngân hàng. Qua đó đánh giá được sự tăng lên hoặc thu hẹp của hoạt động cho vay tiêu dùng.

c. Số lượng khách hàng vay tiêu dùng

Thông qua việc ghi chép lại các giao dịch trong hoạt động cho vay tiêu dùng từ các kênh cung ứng, ngân hàng sẽ nắm được số lượng khách hàng đang sử dụng sản phẩm cho vay tiêu dùng của ngân hàng cụ thể là bao nhiêu. Từ đó, việc so sánh số lượng khách hàng năm nay so với năm trước cho thấy sự tăng trưởng hay giảm sút trong quy mô cho vay tiêu dùng của NHTM. Như vậy, để mở rộng cho vay tiêu dùng, ngân hàng phải tìm biện pháp để làm gia tăng các chỉ tiêu nêu trên.

d. Dự nợ bình quân trên một khách hàng

Dự nợ bình quân trên một khách hàng được xác định bằng tổng dự nợ ở một thời điểm so với số khách hàng có ở thời điểm đó. Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ khách hàng trên địa bàn có nhu cầu tiêu dùng cao.

1.3.2. Tiêu chí phản ánh thị phần

1.3.3. Tiêu chí đánh giá cơ cấu cho vay tiêu dùng

1.3.4. Tiêu chí về chất lượng cung ứng dịch vụ

1.3.5. Tiêu chí kiểm soát rủi ro trong cho vay tiêu dùng

a. Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng

Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN cũng quy định nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 là nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu trong tổng dư nợ ở vào khoảng từ 2% đến 5% là một tỷ lệ chấp nhận được.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVTD} = \text{Dư nợ xấu CVTD} / \text{Tổng dư nợ CVTD} \times 100\%$$

b. Tiêu chí biến động kết cấu nhóm nợ

Trong cơ cấu nhóm nợ, nợ nhóm 1, 2 tăng, nợ nhóm 3,4,5 giảm thì cơ cấu nợ đang có chiều hướng tốt. Ngược lại, nếu nợ nhóm 1, 2 giảm, nợ nhóm 3,4,5 tăng thì cơ cấu nợ đang có chiều hướng tiêu cực.

c. Tỷ lệ xóa nợ rỗng

Tỷ lệ xóa nợ rỗng trong cho vay tiêu dùng/dư nợ cho vay tiêu dùng; Khoản nợ xấu mà ngân hàng xóa khỏi sổ sách (theo dõi ngoại bảng) được gọi là khoản cho vay được xóa nợ. Nếu một trong các khoản cho vay đó mà cuối cùng ngân hàng cũng thu được thì khoản thu nhập đó sẽ khấu trừ tổng các khoản xóa nợ tạo thành khoản xóa nợ rỗng. Khoản xóa nợ rỗng là chỉ tiêu phản ánh kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay của ngân hàng.

d. Tỷ lệ trích lập dự phòng/tổng dư nợ

Theo Thông tư 02/2013/TT-NHNN ngày 22/01/2013 của Thống đốc NHNN Việt Nam quy định về việc phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Theo đó, nhóm nợ và tỷ lệ trích DPRR cụ thể, gồm có:

- Nợ đủ tiêu chuẩn (Nhóm 1): tỷ lệ trích lập dự phòng 0%
- Nợ cần chú ý (Nhóm 2): tỷ lệ trích lập dự phòng 5%
- Nợ dưới tiêu chuẩn (Nhóm 3): tỷ lệ trích lập dự phòng 20%
- Nợ nghi ngờ (Nhóm 4): tỷ lệ trích lập dự phòng 50%

- Nợ có khả năng mất vốn (Nhóm 5): tỷ lệ trích lập dự phòng 100%

Bên cạnh đó, tất cả các NHTM phải thực hiện trích lập dự phòng chung với tỷ lệ là: 0.75%/giá trị các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 4.

1.3.6. Tiêu chí thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng

Hiệu quả từ hoạt động cho vay tiêu dùng là khả năng sinh lời từ hoạt động cho vay tiêu dùng. Thông thường, thu nhập đánh giá của kết quả kinh doanh qua lợi nhuận. Và ở đây là kết quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Để hoạch toán lợi nhuận, đơn vị một chi nhánh là không thể tự thực hiện được. Do vậy, có thể đánh giá qua thu nhập tức là thu lãi từ cho vay tiêu dùng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, đề tài tổng hợp và trình bày tổng quan lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, đặc điểm, phân loại, vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng. Thêm vào đó, đề tài đã trình bày những nội dung và chi tiết hóa các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng làm cơ sở cho việc phân tích các thông tin, dữ liệu thực tế trong chương 2 tiếp theo về thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng.

CHƯƠNG 2

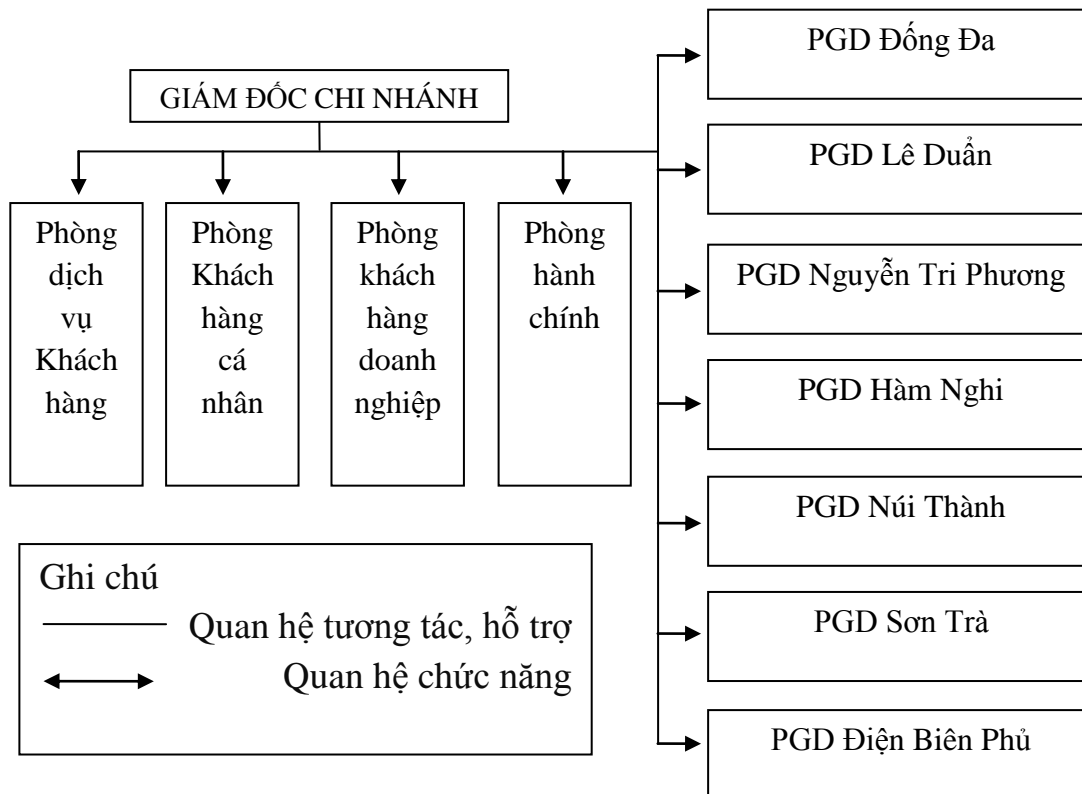
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng – Chi nhánh Đà Nẵng

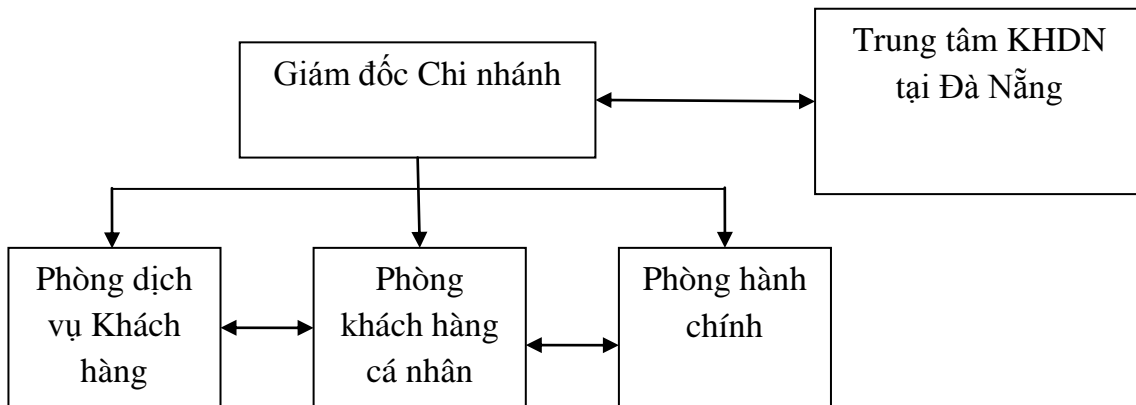
- Tên giao dịch: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
- Chi nhánh Đà Nẵng
- Trụ sở: 112 Phan Châu Trinh, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng.
- Điện thoại : 02363.565.419 - Fax : 02363.565.418

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng – Chi nhánh Đà Nẵng



Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý tại VPBank – chi nhánh Đà Nẵng (về mặt pháp lý)

Về mặt hệ thống quản lý kinh doanh theo hệ thống VPBank thì từ ngày 01/04/2014 VPBank Đà Nẵng chỉ quản lý trực tiếp như sau:



Sơ đồ 1.2. Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý tại VPBank – chi nhánh Đà Nẵng (về mặt hệ thống quản lý kinh doanh)

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn từ 2015-2017

a. Hoạt động huy động vốn

Bảng 2.1. Kết quả hoạt động huy vốn tại VPBank – chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2015 – 2017

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017		Tăng/Giảm so với năm 2015	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	%
1. Tiền gửi KHCN	2,196,475	63.09	2,832,862	66.7	3,011,353	67.07	814,878	37.10%
2. Tiền gửi KHTC	1,285,020	36.91	1,432,570	33.73	1,568,521	32.93	283,501	22.06%
4. Tổng NVHD	3,481,495		4,265,432		4,579,874		1,098,379	31.55%

(Nguồn: VPBank chi nhánh Đà Nẵng)

Huy động vốn là hoạt động được chi nhánh rất chú trọng, với mục tiêu bảo đảm vốn vay, an toàn và tăng nhanh tài sản, nâng cao vị thế của mình trong hệ thống

ngân hàng, VPBank chi nhánh Đà Nẵng đã tích cực đẩy mạnh công tác huy động vốn từ nhiều nguồn khác nhau và đạt được kết quả nhất định

b. Hoạt động cho vay

Bảng 2.2. Tình hình cho vay tại VPBank – chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2015–2017

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017		Chênh lệch 2016/2015		Chênh lệch 2017/2016	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. DNBQ	1,289,987	100	1,718,645	100	2,339,933	100	428,658	33.23%	621,288	36.15%
- Ngắn hạn	889,833	68.98	1,053,358	61.29	1,525,403	65.19	163,524	18.38%	472,045	44.81%
- Dài hạn	400,154	31.02	665,287	38.71	814,531	34.81	265,134	66.26%	149,243	22.43%
2. NXBQ	19,603	100	25,435	100	35,335	100	5,832	29.75%	9,900	38.92%
- Ngắn hạn	12,646	64.51	15,330	60.27	20,307	57.47	2,684	21.22%	4,977	32.47%
- Dài hạn	6,957	35.49	10,105	39.73	15,028	42.53	3,148	45.25%	4,923	48.71%
3. Tỷ lệ nợ xấu bình quân (%)	1.520%		1.480%		1.510%					

(Nguồn: VPBank chi nhánh Đà Nẵng)

Cùng với sự tăng trưởng về nguồn vốn, hoạt động tín dụng của VPBank chi nhánh Đà Nẵng cũng tăng trưởng tốt. Phát huy vai trò chủ đạo của VPBank chi nhánh Đà Nẵng trong sự nghiệp đầu tư vốn cho nền kinh tế để phát triển đất nước và thực hiện chủ trương khuyến khích phát triển mảng bán lẻ, chi nhánh tập trung chủ yếu vào phát triển đối tượng khách hàng là các khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh và các loại hình doanh nghiệp có quy mô nhỏ và vừa, hoạt động trong các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh thương mại, dịch vụ.

c. Kết quả hoạt động kinh doanh

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TRONG GIAI ĐOẠN 2015 – 2017.

2.2.1. Bối cảnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng – Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian qua

a. Môi trường bên ngoài

+ Môi trường pháp lý: NHNN đã ban hành các quy định để kiểm soát rủi ro trong hoạt động cấp tín dụng của NHTM. Đặc biệt mới đây, NHNN đã ban hành thông tư 39/2016/TT – NHNN có hiệu lực từ ngày 01/03/2017 “ Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng”. Thông tư trên đã điều chỉnh từ đối tượng khách hàng cho vay, lãi suất... góp phần giúp cho hoạt động kiểm soát rủi ro trong cho vay tiêu dùng.

+ Đối thủ cạnh tranh: Hiện nay, trên địa bàn thành phố Đà Nẵng có khoảng 60 chi nhánh, tổ chức tín dụng đang hoạt động với hơn 200 phòng giao dịch... Chính vì vậy, chi nhánh chịu sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng khác trên địa bàn.

b. Môi trường bên trong

+ Về nguồn lực: Đây là yếu tố quan trọng, quyết định sự thành bại của hoạt động cho vay tiêu dùng, đòi hỏi tổ chức phải chú ý đến việc sử dụng con người, phát triển nhân sự, xây dựng văn hóa và tổ chức trong ngân hàng. Tổng số lao động hiện nay tại chi nhánh là 85 người, trong đó trình độ đại học là 60 người, chiếm trên 70,59% tổng số lao động. Số cán bộ làm công tác tín dụng hiện nay tại chi nhánh là 55 người, đều là trình độ đại học. Trong thời gian qua, chi nhánh luôn chú trọng phát triển, nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng của các cán bộ thông qua các chương trình đào tạo, gắn công tác đào tạo với kết quả thực hiện nhiệm vụ, chú trọng tăng cường công tác đào tạo đội ngũ cán bộ nguồn, cán bộ lãnh đạo các cấp nhằm nâng cao trình độ về mọi mặt cho cán bộ và người lao động nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển của chi nhánh

+ Về các sản phẩm: hiện nay, chi nhánh đang thực hiện cung ứng các sản phẩm, dịch vụ tài chính ngân hàng theo định hướng của VPBank trên nhiều mặt như tín dụng, huy động vốn, dịch vụ ngân hàng bán lẻ gồm dịch vụ thẻ, ngân hàng bán lẻ, các loại sản phẩm bảo hiểm tín dụng... Các sản phẩm của ngân hàng đa dạng, được

nghiên cứu, hoàn thiện liên tục với chính sách lãi suất, phí linh hoạt, hợp lý, đáp ứng nhu cầu vay tiêu dùng của các cá nhân trong lĩnh vực tại thành phố Đà Nẵng và các tỉnh lân cận.

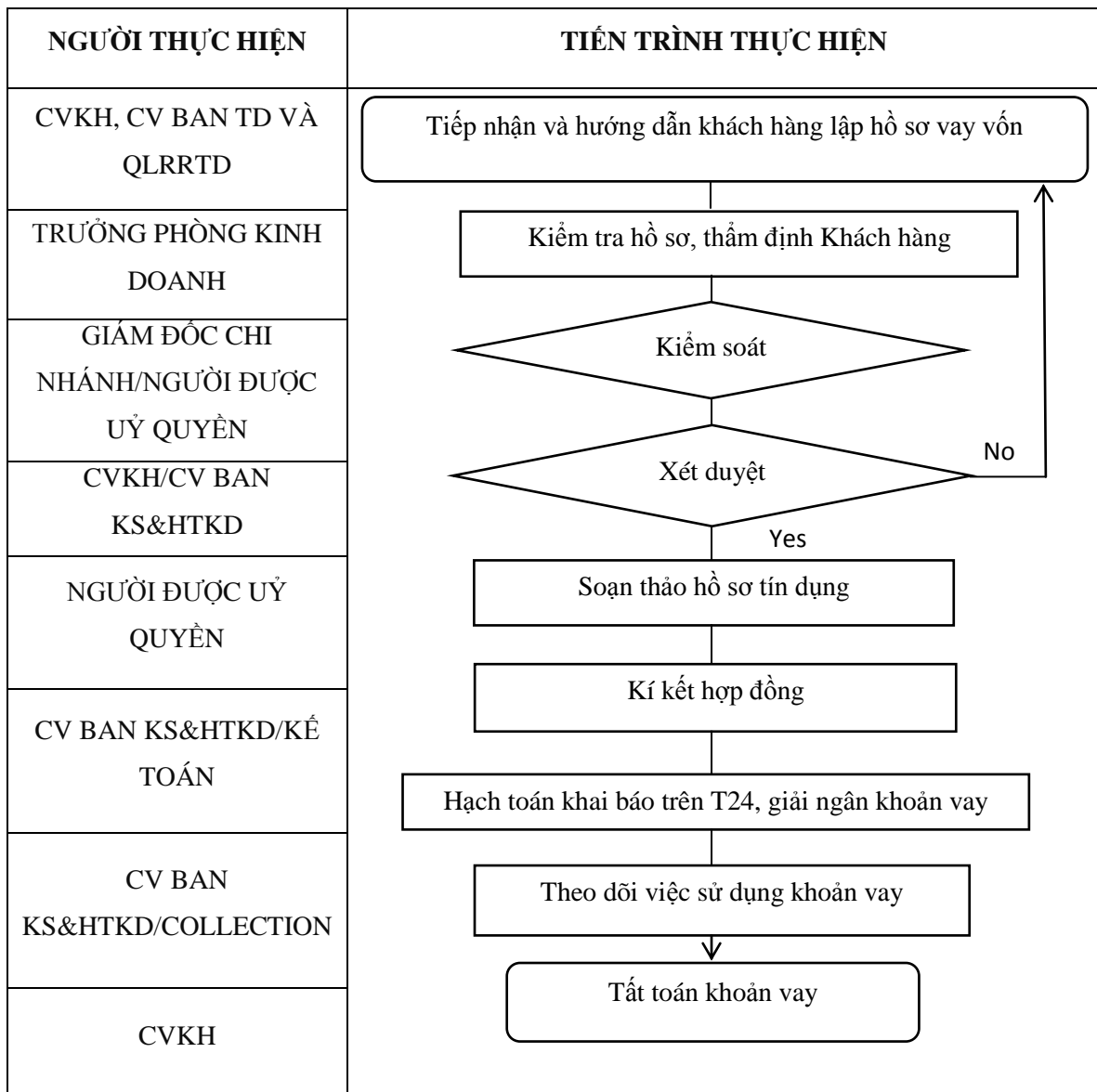
+ Về chính sách marketing, chăm sóc khách hàng: Toàn bộ các hoạt động quảng bá các sản phẩm, dịch vụ đều được thực hiện bởi Hội sở. Hàng tháng, quý, chi nhánh có tổ chức các chương trình thực tế; Các nhân viên ngân hàng đi khảo sát nhu cầu và giới thiệu sản phẩm ở các vùng lân cận và trong địa bàn thành phố

+ Về công nghệ: Để đáp ứng yêu cầu công việc của cán bộ nhân viên cũng như cung cấp các dịch vụ, tiện ích cho khách hàng, chi nhánh luôn chú trọng đầu tư về mặt công nghệ, đảm bảo tất cả các máy tính có kết nối internet và có đường truyền ổn định.

Các chương trình ứng dụng hỗ trợ công việc chi nhánh đang áp dụng dựa trên chương trình của hội sở cung cấp về cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu công việc, góp phần nâng cao năng suất lao động của cán bộ nhân viên. Các máy ATM, máy POS của VPBank do chi nhánh lắp đặt trên địa bàn thành phố đảm bảo hoạt động tốt và đem lại sự tiện lợi cho khách hàng khi có nhu cầu sử dụng các dịch vụ liên quan đến tài khoản, thẻ...

2.2.2. Các quy định, chính sách về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng – Chi nhánh Đà Nẵng

a. Quy trình CVTD tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng



b. Điều kiện để vay tiêu dùng tại VPBank Đà Nẵng

c. Chính sách sản phẩm CVTD của VPBank Đà Nẵng

c.1. Sản phẩm cho vay mua nhà đất

c.2. Sản phẩm cho vay mua ô tô

c.3. Sản phẩm cho vay tín chấp CBNV

c.4. Cho vay tiêu dùng bảo đảm bằng tài sản

2.2.3. Thực trạng các hoạt động triển khai cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng – Chi nhánh Đà Nẵng

a. Tình hình khảo sát thị trường

Nhu cầu của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ tài chính – ngân hàng tiếp tục diễn biến tích cực. Qua khảo sát cho thấy nhu cầu vay vốn tiêu dùng đang cao. Qua đó, VPBank Đà Nẵng có thể kỳ vọng nhu cầu này sẽ tiếp tục gia tăng trong tương lai.

Ngoài ra, với năng lực và thái độ của nhân viên Ngân hàng cũng ảnh hưởng lớn nhất đến quyết định vay và tiếp tục vay của người tiêu dùng.

b. Thực trạng chính sách cung ứng sản phẩm

Hiện nay, VPBank Đà Nẵng đang hướng đến cho vay tiêu dùng ở 3 dòng sản phẩm - dịch vụ chính: dịch vụ cho vay mua xe máy trả góp, dịch vụ cho vay mua sắm đồ điện tử gia dụng và dịch vụ cho vay tiền mặt (bao gồm: cho vay theo lương, theo hóa đơn tiền điện, giấy phép đăng ký kinh doanh, theo hợp đồng tín dụng của các tổ chức tín dụng khác hay cho vay tiền mặt tại quầy, cho vay tiền mặt tại bưu cục, cho vay du lịch trả góp, cho vay đám cưới tự lập...). Tuy nhiên, cơ cấu sản phẩm cần được đa dạng hoá hơn vào những ngành nghề, độ tuổi, thu nhập, nhu cầu khác nhau của mỗi khách hàng để gia tăng sản phẩm từ đó khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn các gói sản phẩm phù hợp với mình.

c. Quảng bá và kênh phân phối

Quảng bá là một xu hướng tất yếu khi các dịch vụ ngân hàng nói chung và lĩnh vực cho vay tiêu dùng nói riêng. Thực tế cho thấy, việc quảng cáo ngày càng phổ cập và đa dạng trong xã hội.

Nhưng trong hiện tại, quảng bá dịch vụ của VPBank – Đà Nẵng đang hoạt động đúng mục tiêu và kế hoạch đề ra nhưng chưa được triển khai một cách mạnh mẽ. Khách hàng chưa thật sự chủ động tìm đến Ngân hàng với nhu cầu vay tiêu dùng.

d. Duy trì và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng

Bảng 2.4. Những yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại VPBank – Đà Nẵng

Yếu tố	Trung bình đánh giá
Cơ sở vật chất	7.8
Thủ tục cho vay	8.3
Năng lực phục vụ	8.8
Khả năng đáp ứng nhu cầu	7.5
Hình ảnh nhân viên	9.0

(Nguồn: VPBank chi nhánh Đà Nẵng)

Có thể thấy, điểm đánh giá những yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân đều trên mức 7 điểm. Điều này đồng nghĩa với việc dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại VPBank Đà Nẵng được khách hàng đánh giá tương đối cao và đa số đều hài lòng với chất lượng dịch vụ hiện tại.

Đi sâu vào phân tích các yếu tố trong từng thành phần tác động đến chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại VPBank Đà Nẵng và kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng thông qua ý kiến khách hàng, ta sẽ thấy cụ thể những mặt đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế về chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng của VPBank Đà Nẵng.

2.2.4. Kết quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng – Chi nhánh Đà Nẵng

a. Quy mô cho vay tiêu dùng

a.1. Dư nợ cho vay tiêu dùng

a.2. Số lượng khách hàng và dư nợ bình quân cho vay tiêu dùng trên một

khách hàng

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

c. Cơ cấu cho vay tiêu dùng

c.1. Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn

c.2. Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

c.3. Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

d. Chất lượng cung ứng dịch vụ

e. Kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng

f. Thu nhập cho vay tiêu dùng

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG

2.3.1. Những kết quả

Sự tăng trưởng cho vay tiêu dùng đã góp phần nâng cao hình ảnh và khả năng cạnh tranh của chi nhánh trên địa bàn.

Phù hợp với đối tượng khách hàng có thu nhập trung bình và thấp. Mang lại cho khách hàng khoản vay không tài sản đảm bảo phù hợp. Đáp ứng nhu cầu vay nhanh, thủ tục gọn nhẹ, giải ngân nhanh chóng của khách hàng.

Có nhiều gói sản phẩm trong hoạt động cho vay không tài sản đảm bảo đối với KHCCN để khách hàng có thể lựa chọn phù hợp với nhu cầu của mình.

Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng, tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro, tỷ lệ xóa nợ rỗng tăng nhưng vẫn trong tầm kiểm soát của ngân hàng. Chính vì vậy, công tác kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng tại chi nhánh đã đạt được những thành công nhất định.

Hệ thống thông tin tín dụng ngày càng được nâng cao. Chi nhánh đã thường xuyên cập nhật các phần mềm hỗ trợ trong việc quản lý thông tin khách hàng.

Ngân hàng có những chính sách ưu đãi để duy trì những khách hàng có lịch sử trả nợ vay tốt để cấp tín dụng. Đối với những khách hàng có nợ quá hạn, gây rủi ro cho ngân hàng thì thu hẹp các khoản tín dụng

Nhân viên tín dụng hầu hết là trẻ, tinh thần làm việc luôn năng động, nhiệt huyết, sáng tạo, chủ động tìm hiểu thêm những chính sách, thủ tục pháp lí, những diễn biến mới có liên quan để phục vụ cho công tác

2.3.2. Những hạn chế

- Hoạt động Marketing tại Ngân hàng chưa được tiến hành đồng bộ, đầy đủ và chưa được phổ biến rộng rãi

- Loại hình danh mục sản phẩm CVTD còn chưa đa dạng phong phú

- Bên cạnh việc phát huy những điểm mạnh sẵn có về chất lượng dịch vụ nhưng các yếu tố bị đánh giá thấp hơn như đảm bảo sự an toàn khi khách hàng đến giao dịch; khả năng giải quyết mọi yêu cầu của khách hàng chưa thật sự nhanh chóng, chính xác; thái độ làm việc chuyên nghiệp, nghiêm túc, chân thành với khách hàng; đưa ra thêm các chương trình ưu đãi, khuyến mãi để thu hút khách hàng hơn.

- Thông tin phục vụ cho hoạt động CVTD của chi nhánh còn hạn chế

- Công nghệ ngân hàng chưa đồng bộ và chưa hoàn thiện chương trình ứng dụng tin học, chưa thực hiện việc kết nối trực tuyến với khách hàng, hiện tượng nghẽn mạch, tốc độ đường truyền chậm vẫn thường xuyên xảy ra đã tác động xấu đến chất lượng, hiệu quả của dịch vụ ngân hàng nói chung.

- Công tác kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay chưa được chú trọng đúng mức.

- Nợ xấu đang có xu hướng tăng.

- Quy trình phối hợp giữa các phòng ban chưa được chặt chẽ, có sự mâu thuẫn.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

a. Nguyên nhân từ phía ngân hàng

b. Nguyên nhân bên ngoài

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, luận văn đã nêu khái quát về quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng. Luận văn đi sâu vào nghiên cứu thực trạng hoạt động cho vay cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh. Cùng với việc phân tích số liệu, chỉ tiêu cụ thể luận văn đã rút ra những thành công, hạn chế và những nguyên nhân của hạn chế trong hoạt động cho vay cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh.

Trên cơ sở nhận định những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong hoạt động cho vay cho vay tiêu dùng, luận văn sẽ đưa ra các khuyến nghị nhằm thiện hoạt động này tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng.

CHƯƠNG 3

KHUYẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY

TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH

VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1.1. Định hướng chung

3.1.2. Định hướng cho vay tiêu dùng trong giai đoạn 2017- 2019

Sứ mệnh phát triển:

- *Ngân hàng hoạt động với phương châm: “Tất cả vì lợi ích của khách hàng”.*

Trong tất cả lợi ích của khách hàng, lợi ích của người lao động, lợi ích của cổ đông thì chi nhánh luôn luôn đặt lợi ích của khách hàng lên trên hết. Chi nhánh quan tâm đến lợi ích của người lao động, lợi ích của cổ đông được chú trọng.

Năm 2018, mục tiêu chiến lược của VPBank Đà Nẵng là tiếp tục củng cố và xây dựng các hệ thống nền tảng, với trọng tâm là hệ thống quản trị rủi ro bao gồm cả an ninh công nghệ. Công tác quản trị rủi ro của VPBank Đà Nẵng sẽ tập trung nâng cao năng suất và hiệu suất làm việc thông qua cải tiến quy trình dựa trên cơ sở kiểm định lại các bộ xếp hạng khách hàng từ đó cải tiến để tối ưu quy trình phê duyệt tự động

3.2. KHUYẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.2.1. Đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng – Chi nhánh Đà Nẵng

- a. Tiếp tục hoàn thiện cơ cấu cho vay tiêu dùng một cách hợp lý*
- b. Cải thiện việc thực hiện quy trình cho vay tiêu dùng*
- c. Nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng*
- d. Tăng cường công tác kiểm soát rủi ro cho vay tiêu dùng*
- e. Tăng cường công tác truyền thông, quảng bá*

f. Nâng cao chất lượng nguồn lực

3.2.2. Đối với Ngân hàng Nhà Nước

a. Nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng (CIC)

b. Tạo cầu nối trao đổi thông tin, giao lưu giữa các ngân hàng

c. Công tác thanh tra, giám sát

d. Đưa ra các dự báo về tình hình kinh tế, xây dựng hệ thống thông tin công khai minh bạch và năng lực phân tích

e. Điều hành chính sách kinh tế vĩ mô hiệu quả

f. Chống sự cạnh tranh kém lành mạnh

3.2.3. Đối với Chính phủ và các Bộ ngành liên quan

KẾT LUẬN

Cùng với sự đổi mới của đất nước, ngành ngân hàng trong thời gian qua cũng đã không ngừng đổi mới và phát triển, luôn luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình góp phần to lớn trong việc phát triển sản phẩm về số lượng lẫn chất lượng, dịch vụ ngày một tốt hơn nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Thực tế cho thấy, ngân hàng nào nắm bắt được cơ hội mở rộng việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bán lẻ, trong đó có hoạt động cho vay tiêu dùng thì ngân hàng đó sẽ khẳng định vị thế và bứt phá trong hoạt động kinh doanh ngân hàng đầy cạnh tranh khốc liệt và những thành công trong hoạt động cho vay tiêu dùng đã được kiểm chứng ở ngân hàng các nước, nhất là các nước phát triển.

Với VPBank Đà Nẵng, năm 2017 là một năm đặc biệt thành công với nhiều thành tựu lớn, là điểm sáng của ngành ngân hàng Việt Nam. Giai đoạn triển khai chiến lược 5 năm 2012-2017 đã kết thúc và gặt hái thành công rực rỡ: tăng trưởng đi vào ổn định và bền vững, phát triển có chọn lọc và có chiều sâu mang đến chất lượng và hiệu quả vượt trội. Nhờ đó, VPBank Đà Nẵng sẵn sàng bước vào giai đoạn chiến lược tiếp theo 2018-2022 với nhiều khát vọng mới.

Tuy nhiên bên cạnh những thành công đã gặt hái được, ngân hàng VPBank Đà Nẵng cũng phải đối mặt với nhiều khó khăn thách thức do cả nguyên nhân chủ quan lẫn khách quan...

Với mong muốn đưa ra ý kiến thiết thực góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Đà Nẵng, nhưng do thời gian và khả năng nghiên cứu của bản thân còn hạn chế, do đó đề tài không tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định. Vì vậy, kính mong nhận được sự góp ý chỉnh sửa của Thầy, Cô và các bạn để luận văn được hoàn thiện hơn.

Chy