

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI: NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
HUYỆN SƠN HÀ QUẢNG NGÃI**



Giảng viên hướng dẫn	: Th.s Nguyễn Thị Nga My
Sinh viên thực hiện	: Đinh Thị Kim Dung
Ngành	: Tài chính – Ngân hàng
Lớp	: 18NH
Niên khóa	: 2018 - 2022

Ngày giao đề tài:

Ngày hoàn thành:

Đà Nẵng, tháng 12 năm 2021

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên : Đinh Thị Kim Dung

Ngành học : Tài chính – Ngân hàng

Trình độ đào tạo : Đại học

Khóa học : 2018 – 2022

1. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp:

Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

2. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận:

Tình hình hoạt động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi trong 3 năm 2018, 2019, 2020.

Tình hình chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

3. Nội dung các phần thuyết minh và tính toán:

Phân tích hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi trong 3 năm 2018, 2019, 2020.

Một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

4. Các bản vẽ, bảng biểu và đồ thị.

5. Cán bộ hướng dẫn:

Tên cán bộ hướng dẫn chính: Cô Th.s Nguyễn Thị Nga My– Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng.

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực tập tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi vừa qua, em nhận được sự quan tâm rất lớn từ thầy cô cũng như bên đơn vị thực tập, để hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này em xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Cô Th.s Nguyễn Thị Nga My, người đã trực tiếp hướng dẫn em trong quá trình viết bài khóa luận tốt nghiệp

Em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô Khoa Kinh Tế của trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tình truyền đạt kiến thức quý báu trong những năm em học tập tại trường. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình viết bài báo cáo, nghiên cứu khóa luận mà còn là hành trang quý báu để em bước vào đời một cách vững chắc và tự tin.

Em xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi đã nhiệt tình tạo điều kiện thuận lợi tốt trong thời gian vừa qua, cung cấp tài liệu giúp em tìm hiểu và học hỏi những hoạt động thực tế để em hoàn thành tốt bài khóa luận tốt nghiệp này. Đồng thời em xin cảm ơn tất cả các anh chị cán bộ công nhân viên trong Ngân hàng đã tạo cho em một môi trường hoạt động nhiệt huyết, năng động có một tinh thần tốt, trách nhiệm cao.

Cuối cùng em xin kính chúc Quý Ngân hàng phát triển thịnh vượng, thành công và ngày càng vững mạnh.

Xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Đinh Thị Kim Dung

NHẬN XÉT CƠ QUAN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Son Hà, ngày...tháng...năm 2021

Giám đốc

(ký ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sơn Hà, ngày...tháng...năm 2021

GVHD

(ký ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....1

- 1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại1
 - 1.1.1. Khái niệm về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.....1
 - 1.1.2. Phân loại cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại2
 - 1.1.3. Đặc điểm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại4
 - 1.1.4. Đối tượng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại6
 - 1.1.5. Phương thức cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại7
 - 1.1.6. Quy trình cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại7
 - 1.1.7. Vai trò của cho vay tiêu dùng.....10
- 1.2. Hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.....14
 - 1.2.1. Khái niệm hiệu quả cho vay tiêu dùng14
 - 1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng.....14
 - 1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng20

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HUYỆN SƠN HÀ QUẢNG NGÃI.....29

- 2.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi.....29
 - 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi29
 - 2.1.2. Cơ cấu bộ máy của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi29
 - 2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 202033
- 2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 2020.....54
 - 2.2.1. Cơ sở pháp lý và điều kiện cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi54
 - 2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi.....57

2.2.4. Thực trạng hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 2020.....	63
--	----

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN SƠN HÀ QUẢNG NGÃI	87
--	----

3.1. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi	87
---	----

3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi.....	88
--	----

3.3. Một số kiến nghị.....	92
----------------------------	----

3.3.1. Kiến nghị với cơ quan quản lý nhà nước	92
---	----

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.....	93
--	----

DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Ý nghĩa
AGRIBANK	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
CBTD	Cán bộ tín dụng
CVTD	Cho vay tiêu dùng
DN	Doanh nghiệp
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
GTCG	Giấy tờ có giá
HDBANK	Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Phát Triển Thành Phố Hồ Chí Minh
KH	Khách hàng
KHKD	Kế hoạch kinh doanh
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHNN&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
TSDB	Tài sản đảm bảo

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Số hiệu hình	Tên hình	Trang
2.1.3.1	Tình hình huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020	35
2.1.3.2.	Tình hình hoạt động cho vay của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020	38
2.1.3.2.5.	Tình hình tỷ lệ nợ xấu của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020	47
2.1.3.3	Kết quả hoạt động kinh doanh Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020	48
2.2.4.1	Doanh số cho vay tiêu dùng của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 -2020	63
2.2.4.2	Doanh số thu nợ CVTD của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020	64
2.2.4.3.1	Dư nợ cho vay tiêu dùng của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 -2020.	65
2.2.4.3.2	Dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020	66
2.2.4.3.3	Dư nợ CVTD theo sản phẩm CVTD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020	68
2.2.4.3.4	Bảng tình hình CVTD theo theo hình thức đảm bảo của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020	71
2.2.5.1.2.1	Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Agribank - Chi nhánh	74

	huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020	
2.2.5.1.2.2	Hệ số thu nợ CVTD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020	76
2.2.5.1.2.3	Nợ xấu, nợ quá hạn CVTD tại Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020	77
2.2.5.1.2.4	Vòng quay vốn CVTD tại Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020	78
2.2.5.1.2.5	Thu nhập từ hoạt động CVTD tại Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020	79

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ ĐỒ THỊ

Số hiệu hình	Tên hình	Trang
2.1.3.2.1	Doanh số cho vay của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020	38
2.1.3.2.2	Doanh số thu nợ của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020	40
2.1.2.3.3	Dư nợ cuối kỳ của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020	42
2.1.2.3	Tình hình nợ xấu của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020	44
2.1.3.3.1	Tình hình thu nhập của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi 2018-2020	49
2.1.3.3.2	Tình hình chi phí của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020	50
2.1.3.3.3	Lợi nhuận của của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020	52

ĐẶT VẤN ĐỀ

1. Lý do chọn đề tài

Trong thời đại nền kinh tế phát triển và hội nhập thế giới như hiện nay, đời sống nhân dân được cải thiện rõ rệt, nhu cầu chi tiêu, phục vụ đời sống ngày càng cao, thì cho vay tiêu dùng đã trở thành mục tiêu của nhiều tổ chức tín dụng đặc biệt là các Ngân hàng thương mại, đó là điều kiện phát triển thuận lợi cho hoạt động Ngân hàng nói chung và lĩnh vực cho vay tiêu dùng nói riêng. Hiện nay các sản phẩm dịch vụ tiêu dùng cá nhân đang được mở rộng, ngày càng đa dạng và phong phú, phù hợp với từng đối tượng KH. Bên cạnh đó do tác động của Đại dịch covid -19 ảnh hưởng nặng nề đến nền kinh tế cũng như đời sống của người dân mà nhu cầu ổn định lại đời sống cực kỳ quan trọng. Tuy nhiên, không phải lúc nào người tiêu dùng cũng đáp ứng cho tất cả nhu cầu cùng một lúc, đặc biệt là những nhu cầu có khoản chi phí, chi trả đắt tiền, vì thế KH vay từ Ngân hàng hay các tổ chức tín dụng là một giải pháp tốt vừa đáp ứng được các nhu cầu chi tiêu hàng ngày vừa có thể chi trả, thanh toán được những khoản phí mà trước đó người tiêu dùng chưa đủ điều kiện hay năng lực tài chính tức thời.

Nhờ đó mà việc tiêu thụ hàng hóa, các sản phẩm dịch vụ ngày càng tăng cao, hoạt động sản xuất cung ứng sản phẩm, hàng hóa của các doanh nghiệp trở nên mạnh mẽ, kích cầu, tăng cung thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng bền vững từ đó hạn chế lạm phát trên thị trường tiền tệ.

Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng, nhu cầu của KH và những lợi thế mà cho vay tiêu dùng mang lại, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi đã triển khai, và đạt những kết quả nhất định đối với sản phẩm này. Tuy nhiên, dựa vào các số liệu tổng kết các năm cho thấy hoạt động chưa phát triển mạnh bởi nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan gây ra. Do đó việc nghiên cứu một cách hệ thống về mặt lý luận cũng như đưa ra giải pháp khắc phục những hạn chế còn tồn tại tại Ngân hàng và những thách thức nhằm hoàn thiện cho vay tiêu dùng một cách hợp lý và khoa học là yêu cầu cấp thiết hiện nay.

Sau một thời gian thực tập tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi tìm hiểu về thực trạng CVTD của

Chi nhánh với mong muốn đóng góp vào quá trình nghiên cứu đó, em đã chọn đề tài: **“Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi”** để làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục đích nghiên cứu đề tài

Khóa luận tập trung nghiên cứu làm rõ ba mục tiêu như sau:

- Hệ thống hóa lại các cơ sở lý luận về CVTD và hiệu quả CVTD của NHTM
- Phân tích đánh giá thực trạng CVTD và hiệu quả CVTD của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà. Từ đó tìm ra được những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân của hạn chế
- Từ cơ sở trên đề tài tìm ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi`

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: CVTD đối với Ngân hàng thương mại tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi
- Phạm vi nghiên cứu:
 - + Không gian: Ngân hàng thương mại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi
 - + Thời gian: CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020

4. Phương pháp nghiên cứu:

- Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu của đề tài, khóa luận sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu, trong đó tập trung vào các phương pháp nghiên cứu như sau: So sánh, phân tích, tổng hợp, kết hợp giữa lý luận và tư duy logic để phân tích chứng minh từ đó đề ra các giải pháp phù hợp.

5. Kết cấu của khóa luận

Ngoài lời mở đầu, kết luận, danh mục các từ viết tắt, danh mục bảng biểu, đồ thị

kết cấu của khóa luận gồm ba phần chính với những nội dung như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận hiệu quả cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông Thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông Thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

Với thời đại hội nhập kinh tế như hiện nay cùng với sự phát triển của nền kinh tế, thị trường Ngân hàng được coi là trung gian tài chính quan trọng bậc nhất của thị trường tài chính cũng như là nền kinh tế thế giới nói chung và nền kinh tế Việt Nam nói riêng.

Sự hoạt động hiệu quả của Ngân hàng là tiền đề của việc luân chuyển, phân bổ và sử dụng hiệu quả các nguồn lực tài chính ngoài thị trường cùng đó kích thích tăng trưởng mạnh về kinh tế một cách bền vững. Nhắc đến Ngân hàng thì không thể không nhắc đến các hoạt động của Ngân hàng như vay vốn, gửi tiết kiệm, bảo lãnh Ngân hàng, phát chứng chỉ tiền gửi và các hoạt động khác trong số đó hoạt động cho vay của Ngân hàng được ngầm hiểu là hoạt động chủ yếu của các Ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay, vì lợi nhuận mà hoạt động này mang lại cho Ngân hàng chiếm phần lớn trong tổng lợi nhuận thu được từ các hoạt động của Ngân hàng, tuy là hoạt động này được coi là nghiệp vụ mang tính truyền thống của NHTM nhưng lợi ích, lợi nhuận mà nó mang lại không thể phủ nhận được vì vậy có thể hiểu cho vay là hoạt động chủ chốt của các Ngân hàng thương mại.

Căn cứ vào điều 4 của Luật các tổ chức tín dụng năm 2010 định nghĩa: “*Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho KH một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi*”.

Với thời đại văn minh công nghệ tiên tiến và sức mạnh phát triển của ngành công nghiệp mạnh mẽ trên toàn cầu không chỉ làm thay đổi cục diện từ nền kinh tế lạc hậu sang nền kinh tế phát triển bền vững mà theo đó đời sống của người dân cũng được cải thiện, ổn định và ngày càng hướng tới đời sống chất lượng cao với nhiều nhu cầu cần thiết trong cuộc sống như: mua nhà, phương tiện đi lại, y tế, trang thiết bị phục vụ đời sống, du học hay mua sắm... là điều tất yếu. Nhưng muốn đáp ứng được các nhu cầu trên bắt buộc người tiêu dùng cần có khả năng về tài chính. Nắm bắt được tâm lý

KH và xu hướng phát triển của thị trường, các NHTM đã đưa ra các sản phẩm dịch vụ CVTD KH cá nhân và hộ gia đình, đây là hoạt động cho vay nhằm đáp ứng được nhu cầu của KH với mục đích vay không kinh doanh nên các đối tượng mà Ngân hàng hướng cụ thể đa dạng với nhiều mục đích sử dụng nguồn vay khác nhau vì vậy có thể thấy đây là hình thức cho vay với các sản phẩm dịch vụ phong phú từ quy mô đến thời hạn cho vay.

Từ trên cơ sở đó CVTD là một hoạt động của cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu của KH mà trong đó Ngân hàng tài trợ cho nhu cầu vay vốn tiêu dùng của các cá nhân và hộ gia đình, vậy có thể hiểu: *“Hoạt động cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng giữa tổ chức tín dụng (người cho vay) với KH (người vay), theo tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho KH một khoản tiền nhằm tài trợ cho các phương án phục vụ đời sống cá nhân, hộ gia đình tiêu dùng các sản phẩm hàng hóa dịch vụ mà ngay tại thời điểm KH chưa có khả năng thanh toán theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả lại gốc lẫn lãi được xác định trong một thời gian nhất định”*.

1.1.2. Phân loại cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

❖ Căn cứ vào mục đích vay

- Cho vay tiêu dùng cư trú (Residential Mortgage Loan): Là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà cho KH là các cá nhân, hộ gia đình. Các khoản vay này thường sau khi KH đã vay tiền để mua hoặc sửa chữa nhà cửa sẽ làm tăng nhu cầu vay vốn dài hạn, thông thường trên dưới 15 năm. Do vậy, tài sản thế chấp chính là bất động sản đó. Hầu như các khoản vay tiêu dùng đều áp dụng lãi suất được điều chỉnh định kỳ theo một lãi suất cơ sở.

- Cho vay tiêu dùng phi cư trú (Nonresidential Mortgage Loan): Cho vay tiêu dùng phi cư trú là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho việc trang trải các chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí cho học hành, giải trí, du lịch... Trong đó, bao gồm:

+ Cho vay mua ô tô: Những khoản cho vay mua ô tô đơn giản là những khoản vay mà người tiêu dùng dùng để mua phương tiện phục vụ cho sinh hoạt hằng ngày

+ Cho vay đi du học và đi học: Học sinh, sinh viên là đối tượng của dịch vụ CVTD này nhằm mục đích đi học trong nước hoặc nước ngoài.

+ Cho vay tiêu dùng khác: Ngoài những khoản cho vay nói trên thì các NHTM còn CVTD với các mục đích khác nhau như: cho vay để mua các trang thiết bị, nội thất, đồ gia dụng, cho vay theo thẻ tín dụng,...

❖ **Dựa vào cách thức hoàn trả**

- Cho vay tiêu dùng trả góp (Installment Consumer Loan): Đây là hình thức CVTD trong đó người đi vay trả nợ (bao gồm cả số tiền gốc và lãi) cho Ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay. Phương thức này thường được áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập hàng kỳ của người đi vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay. Thông thường Ngân hàng sẽ cho vay một khoản nhất định (giả sử 60 – 70%) giá trị tài sản mà KH cần mua sắm và người vay phải có trách nhiệm một phần trong số tài sản đó. Điều đó sẽ làm tăng ý thức trả nợ của người vay.

- Cho vay tiêu dùng phi trả góp (Non - installment Consumer Loan): Theo phương thức này, tiền vay được KH thanh toán cho Ngân hàng chỉ một lần khi đến hạn. Thường các khoản CVTD phi trả góp chỉ được cấp cho các khoản vay có giá trị nhỏ với thời hạn vay không dài, hoặc cho vay cầm cố các giấy tờ có giá để sử dụng cho mục đích tiêu dùng.

- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn (Revolving Consumer Credit)

+ Là các khoản CVTD trong đó Ngân hàng cho phép KH sử dụng thẻ tín dụng hoặc Ngân hàng phát hành séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này, trong thời hạn tín dụng được thỏa thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập của KH có được từng kì, KH được Ngân hàng cho phép thực hiện vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng. Các khoản vay này chiếm tỷ lệ lớn nhất trong sự tăng trưởng của hoạt động CVTD.

+ Lãi KH phải trả mỗi kì có thể tính bằng một trong ba cách: Lãi được tính dựa trên số dư nợ đã được điều chỉnh; Lãi được tính dựa trên số dư nợ trước khi được điều chỉnh; Lãi được tính dựa trên cơ sở dư nợ bình quân.

- Cho vay theo thẻ tín dụng: Là phương thức Ngân hàng cung cấp thẻ tín dụng cho KH, KH được vay tiền qua việc mua hàng bằng thẻ tín dụng với hạn mức tối đa được Ngân hàng cho phép. Số tiền này sẽ được trả một lần hoặc trả dần với mức lãi

suất tương đối cao.

❖ ***Dựa vào phương thức hoàn trả***

- Cho vay tiêu dùng gián tiếp (Indirect Consumer Loan): Là hình thức cho vay trong đó Ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa, dịch vụ cho người tiêu dùng. Các hình thức mua nợ áp dụng trong trường hợp này có thể truy đòi toàn bộ, truy đòi hạn chế, tài trợ miễn truy đòi hoặc có thể là tài trợ mua lại.

- Cho vay tiêu dùng trực tiếp (Direct Consumer Loan): CVTD trực tiếp là các khoản CVTD trong đó Ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho KH vay cũng như trực tiếp thu nợ từ KH.

❖ ***Dựa vào thời hạn cho vay***

- Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: là những khoản vay tiêu dùng có thời hạn không quá 12 tháng, phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt cá nhân.

- Cho vay tiêu dùng trung hạn: là những khoản vay tiêu dùng có thời hạn trên 12 tháng đến 60 tháng (trên 1 năm đến 5 năm), phục vụ cho nhu cầu mua sắm vật dụng gia đình, sửa chữa nhà, y tế,...

- Cho vay tiêu dùng dài hạn: là những khoản vay tiêu dùng có thời hạn trên 60 tháng (trên 5 năm), phục vụ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng nhà, chi tiêu giáo dục,...

1.1.3. Đặc điểm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

❖ ***Quy mô của từng hợp đồng cho vay thường nhỏ dẫn đến chi phí tổ chức vay cao***

Với đối tượng cho vay chủ yếu là các cá nhân và hộ gia đình, họ tìm đến Ngân hàng để vay khoản tiền với mục đích, phục vụ cho tiêu dùng và mua sắm nên khoản vay thường nhỏ nhưng dù giá trị khoản vay nhỏ hay lớn thì nhân viên Ngân hàng vẫn phải thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình tín dụng, dẫn tới chi phí quản lý món vay này tương đương với chi phí cho doanh nghiệp vay một món lớn để sản xuất trong kinh doanh.

❖ ***Cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kỳ***

CVTD thường lấy mức thu nhập của KH để quyết định mức tín dụng, phương thức trả lãi hay thời hạn cho vay... Trong khi đó mức thu nhập của KH lại phụ thuộc

vào nhiều yếu tố khách quan, hay chủ quan như: thiên tai, lũ lụt, dịch bệnh, hay nghề nghiệp, công việc...và đặc biệt là chu kỳ của nền kinh tế. Khi mà nền kinh tế ổn định phát triển bền vững, khi mà người dân cảm thấy lạc quan về tương lai, thu nhập tăng cao và họ có xu hướng nhu cầu chi tiêu nhiều hơn điều này tác động gián tiếp không nhỏ đến các doanh nghiệp khi mà nhu cầu tiêu dùng cao kích thích sản xuất các hàng hóa, sản phẩm ngày càng nhiều hơn và ngược lại nếu nền kinh tế rơi vào khủng hoảng, suy thoái thu nhập người dân không được đảm bảo và không đáp ứng được các nhu cầu chi tiêu dùng, nhiều cá nhân hộ gia đình không tin tưởng sẽ hạn chế vay mượn từ Ngân hàng điều này cho thấy mức chi tiêu nhiều hay ít cũng tác động gián tiếp không nhỏ đến nền kinh tế.

❖ *Nhu cần vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít có liên quan với lãi suất*

Bởi nhu cầu cần thiết thường KH vay tiêu dùng sẽ quan tâm đến những tiện ích, giá trị mà sản phẩm dịch vụ mang lại để thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng hơn là chi phí phải trả với khoản vay đó, đồng thời mức thu nhập và trình độ dân trí tác động lớn đến việc sử dụng các khoản vay nên chi phí khoản vay không đặt nặng vấn đề. Mặt khác, số lượng khoản vay nhỏ, số tiền gốc và lãi KH thanh toán theo định kỳ cho nên số tiền phải trả định kỳ không quá lớn, không gây nghiêm trọng đến thu nhập của KH.

❖ *Nguồn trả nợ có thể biến động lớn*

Chênh lệch giữa lương, thưởng thu nhập với chi phí sinh hoạt của các cá nhân, hộ gia đình chính là nguồn để hoàn trả gốc và lãi cho Ngân hàng, bên cạnh nguồn trả nợ của KH thường sẽ được trích từ thu nhập vì thế việc quản lý, kiểm soát các nguồn trả nợ đặc biệt khó khăn hơn nữa các yếu tố trên dễ dàng bị ảnh hưởng khi có sự thay đổi về các điều kiện khách quan và chủ quan như: điều kiện kinh tế, xã hội, tiến bộ khoa học kỹ thuật, công việc hay sức khỏe...Nếu người vay bị mất việc hay chết đi thì Ngân hàng khó mà thu lại vốn. Để hạn chế rủi ro hầu hết các khoản CVTD đều có tài sản đảm bảo.

❖ *Lãi suất thường cao và cứng nhắc*

Về khoản cho vay tiêu dùng hầu hết lãi suất đều cao hơn so với các khoản vay khác, do quy mô khoản vay thường nhỏ dẫn đến chi phí vay cao (tốn nhiều thời gian, nhân lực thẩm định, chi phí quản lý khoản vay và theo dõi tình hình sử dụng vốn vay

của KH). Đồng thời khoản CVTD này tiềm ẩn rất nhiều rủi ro và khó kiểm soát Ngân hàng khó lấy lại vốn vì thế KH muốn vay khoản vay này đều phải chịu một mức lãi suất cho vay cao. Trong trường hợp xảy ra sự cố ngoài ý muốn thì với lãi suất cho vay cao sẽ giúp cho Ngân hàng hạn chế được các rủi ro trong tương lai và ổn định thu nhập, bên cạnh mức lãi suất cao CVTD còn có lãi suất cố định. Đặc biệt là các khoản vay tiêu dùng trả góp, không giống như các khoản cho vay kinh doanh có lãi suất thả nổi theo điều kiện thị trường.

❖ *Rủi ro cao*

Khoản vay chủ yếu tập trung với KH các nhân, hộ gia đình nên bên cạnh những yếu tố khách quan tác động như: thiên tai, lũ lụt, dịch bệnh, thất nghiệp chu kỳ kinh tế hay tình trạng sức khỏe còn có các yếu tố chủ quan từ người tiêu dùng như tâm lý KH (muốn vay nhưng không muốn trả). Đồng thời việc xác định tư cách KH là quan trọng quyết định thiên chí trả nợ của KH, tuy nhiên việc thu thập thông tin của nhóm KH này khó đầy đủ và chính xác dẫn tới Ngân hàng đưa ra quyết định sai lầm, mặt khác dù Ngân hàng nắm giữ tài sản đảm bảo nhưng mức độ rủi ro của tín dụng là điều khó tránh khỏi.

1.1.4. Đối tượng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

Đối tượng của CVTD đa dạng nên có thể khái quát thành ba nhóm như sau:

❖ *Nhóm người có mức thu nhập thấp*

Thường những người thuộc nhóm này có nhu cầu tín dụng rất hạn chế, bởi mức thu nhập của họ không đảm bảo, không đủ để đáp ứng các nhu cầu chi tiêu đa dạng mà họ mong muốn. Tuy nhiên nhu cầu của họ cũng không khác mấy so với nhóm thu nhập cao hơn. Do đó Ngân hàng cần có những chính sách, biện pháp phù hợp thì cũng có thể hình thành được các món tín dụng hợp lý đối với nhóm KH này.

❖ *Nhóm người có mức thu nhập trung bình*

Nhu cầu tín dụng của nhóm này có xu hướng mạnh hơn so với nhóm có mức thu nhập thấp. Bởi tâm lý mong muốn chi tiêu tức thời các nguồn tài chính trong tương lai không kiểm soát được hay không điều tiết được nhu cầu hoặc mức độ chi tiêu chạy theo những chi tiêu có tính phô trương dẫn đến quá khả năng thu nhập, đây cũng là nguyên nhân nảy sinh thêm các nhu cầu tín dụng.

❖ *Nhóm người có mức thu nhập cao*

Bởi mức thu nhập cao mà nhóm đối tượng này có nhu cầu tín dụng với mục đích là khoản phụ trợ linh hoạt, tăng khả năng thanh toán khi mà tiền tích lũy của họ chưa cao hay lợi nhuận từ việc đầu tư chưa thu được. Mặc dù việc vay mượn nhằm mục đích tiêu dùng của họ chỉ thể hiện một tỷ trọng nhỏ nhưng lại là một món tiền lớn và thường xuyên hơn so với các nhóm KH khác. Do đó mà các Ngân hàng thương mại cần dùng những biện pháp thích hợp để tiếp cận và mở rộng hơn đối với nhóm đối tượng này.

1.1.5. Phương thức cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

Căn cứ vào điều 30 mục 2 chương II của Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành được ký bởi Thống đốc ngân hàng Nguyễn Thị Hồng, ban hành ngày 30/12/2016, thì phương thức cho vay đối với hoạt động cho vay phục vụ nhu cầu đời sống (CVTD) gồm có ba phương thức như sau:

❖ *Cho vay từng lần*

Mỗi lần cho vay, tổ chức tín dụng và khách hàng thực hiện thủ tục cho vay và ký kết thỏa thuận cho vay.

❖ *Cho vay theo hạn mức*

Tổ chức tín dụng xác định và thỏa thuận với KH một mức dư nợ cho vay tối đa được duy trì trong một khoảng thời gian nhất định. Trong hạn mức cho vay, tổ chức tín dụng thực hiện cho vay từng lần. Một năm ít nhất một lần, tổ chức tín dụng xem xét xác định lại mức dư nợ cho vay tối đa và thời gian duy trì mức dư nợ này.

❖ *Cho vay theo hạn mức thấu chi trên tài khoản*

Tổ chức tín dụng chấp thuận cho KH chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của KH một mức thấu chi tối đa để thực hiện dịch vụ thanh toán trên tài khoản thanh toán. Mức thấu chi tối đa được duy trì trong một khoảng thời gian tối đa 01 năm.

1.1.6. Quy trình cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

Mỗi Ngân hàng đều phải có một quy trình cho vay đặc biệt phải hết sức chặt chẽ bởi lẽ đây là hình thức cho vay mang nhiều rủi ro tiềm ẩn cũng như nguy cơ nợ xấu tín dụng cao. Quy trình cho vay tiêu dùng cá nhân, hộ gia đình được bắt đầu từ khi nhân

viên tín dụng tiếp nhận hồ sơ cho vay đến lúc tắt toán - thanh lý hợp đồng tín dụng, các bước được tiến hành như sau:

❖ *Bước thứ nhất: Tiếp nhận hồ sơ khách hàng*

Sau khi làm rõ được mục đích vay vốn và xác minh sơ bộ về khả năng tài chính của KH, nhân viên tín dụng sẽ giúp hướng dẫn KH cách làm hồ sơ sao cho đúng và phù hợp. Sẽ tùy vào mỗi Ngân hàng mà trình tự cách thức hay yêu cầu về giấy tờ khác nhau nhưng cơ bản một bộ hồ sơ vay gồm có:

- Hồ sơ pháp lý:
 - + CMND/ hộ chiếu
 - + Sổ hộ khẩu/ giấy tờ chứng minh cư trú thường xuyên
 - + Giấy đăng ký kết hôn (nếu đã kết hôn)/ giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
 - + Giấy xác nhận độc thân (nếu chưa kết hôn)
- Hồ sơ khoản vay của khách hàng
 - + Giấy đề nghị vay vốn và phương án sử dụng vốn
 - + Tài liệu chứng minh mục đích vay vốn
- Hồ sơ tài chính:
 - + Thu nhập từ lương: Tài liệu chứng minh thu nhập như hợp đồng lao động, xác nhận lương, sao kê tài khoản lương, sổ bảo hiểm xã hội,...
 - + Thu nhập ngoài lương: tài liệu chứng minh thu nhập như
 - + Hồ sơ tài sản đảm bảo: Giấy chứng nhận quyền sử dụng/quyền sở hữu tài sản (bản photo khi mới thu thập hồ sơ ban đầu, giao bản gốc khi ký Hợp đồng thế chấp)

❖ *Bước thứ hai: Thẩm định điều kiện vay tiêu dùng*

Đây là khâu quan trọng nhất của quy trình cho vay tiêu dùng cá nhân nhằm xác minh tính chính xác của giấy tờ KH đã nộp cho Ngân hàng đồng thời làm căn cứ cho quyết định về việc cho vay vốn hay không và quyết định đó có chính xác hay không đều dựa trên kết quả bước thẩm định này.

- Kiểm tra hồ sơ và mục đích vay vốn: Ngân hàng tiến hành kiểm tra đầy đủ, xác thực, hợp pháp và hợp lệ của hồ sơ vay vốn qua cơ quan phát hành ra chúng hoặc qua các kênh thông tin.

- Điều tra và thu thập thông tin về khách hàng vay vốn: Các CBTD sẽ đi thực tế tại gia đình và nơi sản xuất kinh doanh của KH để tìm hiểu các thông tin như: gia đình, mục đích vay vốn, nguồn thu nhập, tình hình thực hiện nghĩa vụ với nhà nước, địa phương,...

- Kiểm tra xác minh thông tin: Việc xác minh này có thể thực hiện thông qua các nguồn: hồ sơ vay vốn trước đây và hiện tại của KH, qua Trung tâm tín dụng (CIC), các cơ quan KH trực tiếp xin vay (UBND, cơ quan thuế), các Ngân hàng KH đã từng hay đang vay vốn ở đó.

- Phân tích và thẩm định khách hàng vay vốn: Tìm hiểu và phân tích về tư cách và năng lực pháp luật, năng lực hành vi nhân sự.

❖ Bước thứ ba: Phân tích tín dụng

Phân tích tín dụng là một bước trong quy trình cho vay tiêu dùng cá nhân nhằm xác định rủi ro và các biện pháp hạn chế rủi ro. Nội dung phân tích tín dụng thường bao gồm: thu thập và phân tích thông tin nhằm xác định uy tín, tư cách pháp lý, khả năng tài chính và khả năng thanh toán của người đi vay trong quá khứ, hiện tại và cả tương lai.

❖ Bước thứ tư: Xét duyệt cho vay tiêu dùng

Sau quá trình xem xét nguồn vốn, điều kiện thanh toán, phương thức và lãi suất cho vay, nhân viên tư vấn sẽ nộp hồ sơ và báo cáo thẩm định cho cán bộ xét duyệt để tiến hành kiểm tra, xem xét đồng thời có thể tái thẩm định (nếu cần thiết), sau đó trình lên giám đốc duyệt. Khi đó giám đốc sẽ căn cứ vào hồ sơ và báo cáo thẩm định để xem xét việc cho vay hay không, nếu hồ sơ được duyệt thì nhân viên tín dụng sẽ thông báo đến KH và tiến hành gấp để ký kết hợp đồng vay tiêu dùng tín chấp.

❖ Bước thứ năm: Ký kết hợp đồng và giải ngân (Hợp đồng vay, Hợp đồng thế chấp, Giấy nợ vay/kế ước, Công chứng hợp đồng thế chấp, đăng ký thế chấp tài sản)

Bước tiếp theo trong quy trình cho vay tiêu dùng cá nhân đó chính là ký kết hợp đồng và giải ngân, hợp đồng tín dụng chính là văn bản viết ghi lại thỏa thuận giữa KH và Ngân hàng. Hai bên có trách nhiệm phải tuân thủ đúng các yêu cầu của nhau, nội dung chính của hợp đồng tín dụng thường bao gồm:

- Khách hàng: họ tên, địa chỉ, tư cách pháp nhân
- Mục đích sử dụng khoản vay
- Số lượng tín dụng
- Lãi suất cho vay
- Thời hạn tín dụng
- Các loại đảm bảo
- Điều kiện thanh toán

Sau khi được giám đốc phê duyệt thì phòng kế toán có trách nhiệm giải ngân khoản vay tiêu dùng tới KH. Tuy nhiên nhân viên tín dụng vẫn sẽ tiếp tục kiểm soát khoản vay của bạn có được sử dụng đúng mục đích không. Nếu có dấu hiệu lừa đảo hoặc chiếm đoạt thì Ngân hàng có quyền thu hồi khoản vay bất cứ lúc nào.

❖ *Bước cuối cùng: Kiểm tra giám sát sau vay, thu nợ và đưa ra phán quyết tín dụng mới,*

Đây là bước cuối cùng trong quy trình cho vay tiêu dùng cá nhân bao gồm:

- + Kiểm tra tài sản bảo đảm, định giá lại tài sản bảo đảm định kỳ, bảo hiểm,
- + Kiểm tra tình hình hoạt động, tài chính
- + Kiểm tra mục đích sử dụng vốn: 1,2 lần

Việc thu nợ khi tới hạn là việc làm hàng tháng của Ngân hàng bao gồm tiền lãi và một phần khoản vay gốc, số tiền này đã được thỏa thuận và quy định rõ trong hợp đồng vay vốn đã ký trước đó. Một số trường hợp trả nợ trễ hoặc trả không đủ thì Ngân hàng sẽ xem xét khả năng tài chính của KH để có các phán quyết tín dụng mới phù hợp, một điều cần chú ý đó là bất cứ lúc nào KH chưa trả hết nợ của khoản vay thì khi đó quy trình cho vay tiêu dùng cá nhân vẫn chưa kết thúc:

1.1.7. Vai trò của cho vay tiêu dùng

1.1.7.1. Đối với khách hàng

❖ *Giúp người dân được hưởng chất lượng cao hơn trước khi khả năng có thể tự đáp ứng*

Thực tế thì các cá nhân và hộ gia đình thường sinh ra nhiều nhu cầu mang tính tự nhiên, thiết yếu, có ý nghĩa quan trọng trong cuộc sống như: mua xe, sửa chữa nhà, mua thiết bị, đồ dùng trong nhà...mặc dù nhu cầu nhiều nhưng của cải phải tích lũy

theo thời gian do đó khả năng tài chính thường bị giới hạn. Vì vậy KH muốn thỏa mãn được nhu cầu phải chờ một khoảng thời gian khá dài để tích lũy đủ, khi đó lợi ích cảm nhận được từ sự hưởng thụ sẽ ít đi. Do vậy người tiêu dùng sẽ tìm cách để phối hợp khéo léo giữa việc thỏa mãn các nhu cầu với yếu tố thời gian và khả năng thanh toán trong hiện tại và tương lai. Điều này có nghĩa là người tiêu dùng sẽ tìm cách để hưởng thụ trước số tiền sẽ có trong tương lai. Trong khi đó, cho vay tiêu dùng giải quyết được ngay vấn đề trên. Giúp KH nhanh chóng đạt được mục đích tiêu dùng mà không phải chờ đợi, người tiêu dùng có thể hưởng lợi ích trực tiếp của dịch vụ Ngân hàng, được hưởng các tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền và đặc biệt quan trọng hơn là điều đó rất cần thiết cho những trường hợp chi tiêu bức thiết giúp người dân nâng cao mức sống hơn.

❖ Kích thích người dân lao động hiệu quả hơn

Cuộc sống của con người không ngừng được nâng cao làm cho nhu cầu của con người về tiêu dùng hàng hóa không dừng lại ở những mặt hàng đơn giản, mà họ còn muốn những thứ giá trị hơn thế nữa. Như ở trên đã nói, khi CVTD đã đáp ứng được những nhu cầu về nguồn tài chính của họ. Thì lúc này sẽ kích thích người lao động đạt hiệu quả công việc cao hơn, tạo động lực để họ làm việc.

1.1.7.2. Đối với Ngân hàng

❖ Đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ tăng tính cạnh tranh của Ngân hàng thương mại

Hiện nay, các Ngân hàng thương mại phải đối mặt với cạnh tranh gay gắt của các tổ chức phi Ngân hàng như: công ty Bảo hiểm, công ty Chứng khoán...Do vậy, để thành công thì Ngân hàng phải dựa vào khả năng xác định các dịch vụ tài chính mà xã hội có nhu cầu và thực hiện các dịch vụ đó một cách hiệu quả. Xu hướng hoạt động của các NHTM ngày nay là đa dạng hóa các hoạt động nghiệp vụ, đưa ra thị trường các sản phẩm tín dụng mới để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của KH, CVTD đáp ứng đủ các yêu cầu phát triển đó của Ngân hàng và cũng làm tăng sức cạnh tranh với các đối thủ tiềm năng khác.

❖ Giúp Ngân hàng phân tán rủi ro

Thực tế, hiện nay rất nhiều hộ gia đình không muốn gửi tiền của mình vào một Ngân hàng nếu họ không thấy được rằng mình có triển vọng vay lại Ngân hàng đó khi có nhu cầu, vì thế các Ngân hàng thương mại cung cấp sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng cũng có nghĩa là mở rộng được quan hệ với KH, từ đó làm tăng khả năng huy động các loại tiền gửi cho Ngân hàng. Đồng thời, phát triển cho vay tiêu dùng cũng chính là Ngân hàng thực hiện đa dạng hoá hoạt động kinh doanh, nhờ vậy Ngân hàng có thể phân tán được các rủi ro làm cho khả năng thích ứng của Ngân hàng với thị trường ngày càng cao.

❖ *Thu hút thêm khách hàng*

Các NHTM hiện nay còn tăng lượng KH vay tiêu dùng của mình thông qua các cửa hàng bán lẻ, KH có thể nhận được sự hỗ trợ tiêu dùng của Ngân hàng thông qua một số đại lý bán lẻ như: mua trả góp với lãi suất hấp dẫn, mua ưu đãi... Hình thức này vừa kích thích nhu cầu mua sắm, vừa giúp Ngân hàng mở rộng KH của mình, việc này có ý nghĩa rất lớn trong việc phân tán rủi ro cho Ngân hàng và ngay cả bản thân người bán lẻ.

❖ *Nâng cao thu nhập Ngân hàng thương mại*

Trên thực tế CVTD đóng một vai trò quan trọng trong việc xây dựng chiến lược cạnh tranh của các NHTM, một phần CVTD cũng làm tăng thu nhập cho Ngân hàng, mở rộng và tăng cường quan hệ với KH từ đó tăng khả năng huy động các loại tiền gửi cho Ngân hàng hay tạo điều kiện cho Ngân hàng đa dạng hóa hoạt động kinh doanh nhờ vậy nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho Ngân hàng.

1.1.7.3. Đối với doanh nghiệp

❖ *Tạo điều kiện cho doanh nghiệp quay vòng vốn nhanh chóng*

Một doanh nghiệp hoạt động kinh doanh từ bước đầu tiên đến khi ra sản phẩm đem bán thu tiền về tái sản xuất có nghĩa là doanh nghiệp đã hoàn thành một chu kỳ kinh doanh, vậy một chu kỳ như thế được gọi là vòng quay vốn. Nhưng khó khăn lớn nhất để doanh nghiệp có thể hoàn thành một vòng quay vốn là các sản phẩm mà doanh nghiệp sản xuất ra ít được người tiêu dùng tiêu thụ hoặc người tiêu dùng mong muốn sử dụng hàng hóa đó nhưng không đủ khả năng thanh toán. Để giúp KH có thể đáp ứng được nhu cầu, doanh nghiệp bán được hàng, rất cần đến hình thức hỗ trợ mua

sắm từ Ngân hàng để đẩy nhanh quá trình bán hàng, tăng vòng quay hàng tồn kho, giảm các khoản phải thu. Từ đó làm tăng thu nhập, tăng độ an toàn trong hoạt động kinh doanh và ngày càng thu hút được nhiều KH tiêu dùng sản phẩm.

❖ *Tối đa hóa lợi nhuận cho doanh nghiệp, mở rộng quy mô sản xuất*

Lợi ích của nhà sản xuất là cùng với sự gia tăng nhu cầu có khả năng thanh toán của người tiêu dùng, là gia tăng cầu về hàng hoá dịch vụ, do đó mà các nhà doanh nghiệp luôn muốn tìm mọi cách để tiêu thụ hàng hóa, dịch vụ đã sản xuất nhưng điều này lại phụ thuộc hoàn toàn vào nhu cầu tiêu thụ của KH. Hiện nay nhu cầu tiêu dùng hàng hóa của KH không ngừng tăng cao nhưng về khả năng tài chính thì chưa được đảm bảo với nhu cầu mong muốn của KH do đó nguồn tài trợ từ Ngân hàng có thể giải quyết được sự ùn tắc tài chính của KH cùng đó giải quyết được một lượng hàng tồn kho của doanh nghiệp giúp doanh nghiệp mở rộng sản xuất và tối đa hóa được lợi nhuận.

1.1.7.4. Đối với nền kinh tế

❖ *Kích thích kinh tế phát triển*

Đối với nền kinh tế, CVTD là đòn bẩy hữu hiệu cho việc kích cầu, kích thích mua sắm, hàng hóa, dịch vụ đẩy mạnh việc tiêu dùng từ đó mà việc cung ứng các sản phẩm dịch vụ cũng trở nên mạnh mẽ từ các doanh nghiệp. Sự tăng trưởng của dịch vụ CVTD đồng nghĩa với sự tăng trưởng sức mua sắm của người dân đồng thời tăng trưởng khu vực sản xuất kinh doanh, một khi nền kinh tế đã sự có cải thiện và ổn định sẽ tạo điều kiện thu hút vốn đầu tư nước ngoài mở rộng thị trường quốc tế từ đó thu ngoại tệ về.

❖ *Giúp nhà nước giải quyết các vấn đề xã hội cải thiện đời sống của dân*

Việc sản xuất và lưu thông hàng hóa đối với một quốc gia đang phát triển như Việt Nam hiện nay là điều cực kỳ quan trọng vì đây là nền tảng cho sự phát triển bền lâu và hướng tới nền kinh tế phát triển toàn vẹn trong tương lai cùng với đó mức sống của người dân phải đảm bảo ổn định trên tất cả phương diện do đó thông qua CVTD việc sản xuất lưu thông hàng hóa ngày càng phát triển hơn và ổn định hơn nhờ đó mà thúc đẩy sự phát triển của phân công lao động, phát triển chuyên môn hoá, tạo điều kiện phát huy lợi thế so sánh của mỗi vùng, mỗi đơn vị sản xuất, tạo điều kiện cải tiến

kỹ thuật, nâng cao trình độ sản xuất, mở rộng phạm vi sản xuất, thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển. Từ đó số lượng lao động có việc làm tăng lên, giảm tỷ lệ thất nghiệp, tăng mức thu nhập cho người lao động, thu nhập cao hơn thì đời sống của người dân ngày càng được cải thiện giúp nhà nước đạt được các mục tiêu ổn định xã hội, giảm thất nghiệp, cải thiện đời sống cho người dân. Bên cạnh đó còn giúp cho quá trình giao lưu văn hóa giữa các vùng, các khu vực, các nước ngày càng được phát triển mạnh mẽ, số lượng lao động có việc làm tăng lên, giảm tỷ lệ thất nghiệp, tăng mức thu nhập cho người lao động. Thu nhập cao hơn thì đời sống của người dân ngày càng được cải thiện giúp nhà nước đạt được các mục tiêu ổn định xã hội, giảm thất nghiệp, cải thiện đời sống cho người dân.

1.2. Hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm hiệu quả cho vay tiêu dùng

Hiệu quả CVTD là sự đáp ứng tốt nhất về nhu cầu vốn của KH để thực hiện các hoạt động tiêu dùng, đảm bảo sự tồn tại, phát triển của Ngân hàng và phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội hiện nay. Đây là khái niệm tổng quát về hiệu quả CVTD. Để hiểu rõ hơn hiệu quả CVTD ta xem xét sự thể hiện dựa trên các khía cạnh đối với Ngân hàng: *“hiệu quả CVTD thể hiện ở phạm vi, mức độ, giới hạn tín dụng phải phù hợp với thực lực của Ngân hàng, việc thu nợ đầy đủ đúng hạn, mang lại lợi nhuận, giảm thiểu tối đa rủi ro tín dụng, đảm bảo cho Ngân hàng có thể tồn tại và phát triển.”*

1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng

❖ Chỉ tiêu thứ nhất: Số lượng khách hàng vay tiêu dùng

+ Số lượng KH vay tiêu dùng phản ánh mức độ mở rộng và phát triển CVTD của Ngân hàng. Số lượng KH càng tăng, Ngân hàng càng mở rộng được thị phần và hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển.

+ Tốc độ tăng trưởng khách hàng là phần trăm của khách hàng vay vốn kỳ này tăng/giảm so với kỳ trước, phản ánh khả năng mở rộng thị phần khách hàng.

Công thức tính tốc độ tăng trưởng số lượng KH vay vốn tiêu dùng:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng KH} = \frac{\text{KH vay vốn kỳ này} - \text{KH vay vốn kỳ trước}}{\text{KH vay vốn kỳ trước}} \times 100\%$$

+ Chỉ tiêu này phản ánh số lượng KH của Ngân hàng qua các thời kỳ, cho thấy khả năng thu hút KH của Ngân hàng trong thời gian qua. Nếu chỉ số này càng cao chứng tỏ hiệu quả CVTD của Ngân hàng là tốt và ngược lại.

❖ **Chỉ tiêu thứ hai: Doanh số cho vay tiêu dùng**

+ Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản cho vay mà Ngân hàng đã giải ngân trong một khoảng thời gian nhất định, không kể món vay đó đã thu hồi hay chưa thu hồi. Doanh số cho vay thường được xác định theo tháng, quý, năm; phản ánh quy mô của hoạt động cho vay.

+ Tốc độ tăng doanh số cho vay là phần trăm doanh số cho vay kỳ này tăng/giảm so với kỳ trước, phản ánh khả năng mở rộng cho vay của NHTM.

Công thức tính tốc độ tăng doanh số cho vay là:

$$\text{Tốc độ tăng doanh số cho vay} = \frac{DSCV \text{ kỳ này} - DSCV \text{ kỳ trước}}{DSCV \text{ kỳ trước}} \times 100\%$$

+ Doanh số cho vay phản ánh quy mô và xu hướng của hoạt động CVTD. Tốc độ tăng doanh số phản ánh khả năng mở rộng cho vay qua các thời kỳ. Doanh số cho vay và tốc độ tăng doanh số qua các năm phản ánh khả năng mở rộng hay thu hẹp tín dụng qua đó góp phần phản ánh hiệu quả cho vay của Ngân hàng. Nếu doanh số cho vay năm sau cao hơn năm trước thì chứng tỏ hoạt động cho vay của Ngân hàng có hiệu quả. Ngược lại, Ngân hàng đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm KH và thể hiện việc thực hiện kế hoạch CVTD chưa hiệu quả.

❖ **Chỉ tiêu thứ ba: Cơ cấu cho vay tiêu dùng**

+ Cơ cấu cho vay tiêu dùng là phần trăm của Dư nợ cho vay thành phần trên cho dư nợ cho vay ngắn hạn.

$$\text{Cơ cấu CVTD} = \frac{\text{Dư nợ cho vay thành phần}}{\text{Dư nợ cho vay tiêu dùng}} \times 100\%$$

+ Chỉ tiêu này cho biết dư nợ cho vay thành phần chiếm tỷ lệ bao nhiêu trong dư nợ cho vay ngắn hạn, đồng thời so sánh tỉ trọng này năm sau so với năm trước. Từ đó giúp cho ngân hàng có những định hướng cụ thể trong việc mở rộng CVTD

❖ Chỉ tiêu thứ tư: Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

+ Doanh số thu nợ CVTD là chỉ tiêu phản ánh số tiền mà Ngân hàng thu về tính đến thời điểm nhất định.

+ Tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ CVTD là phần trăm của doanh số thu nợ kỳ này tăng/ giảm so với doanh số thu nợ kỳ trước.

Tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ được tính theo công thức sau:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSTN CVTD} = \frac{\text{DSTN kỳ sau} - \text{DSTN kỳ trước}}{\text{DSTN kỳ trước}} \times 100\%$$

+ Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả CVTD trong việc thu nợ của Ngân hàng. Tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ CVTD phản ánh trong 1 thời kỳ nào đó, với doanh số CVTD nhất định thì Ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. Tỷ lệ này càng cao thì cho thấy khả năng của Ngân hàng trong việc thu nợ càng tốt và ngược lại. Qua đó, thể hiện được hiệu quả CVTD của Ngân hàng.

❖ Chỉ tiêu thứ năm: Dư nợ cho vay tiêu dùng

+ Dư nợ CVTD là chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền mà Ngân hàng cấp cho khách hàng tại một thời điểm nhất định, công thức:

$$\text{Dư nợ trong kỳ} = \text{Dư nợ kỳ trước} + \text{DSCV trong kỳ} - \text{DSTN trong kỳ}$$

+ Tốc độ dư nợ CVTD là phần trăm của dư nợ CVTD kỳ này tăng/giảm so với dư nợ CVTD kỳ trước. Công thức tính tốc độ tăng dư nợ CVTD cũng tương tự công thức tính tốc độ tăng doanh số cho vay ở trên:

$$\text{Tốc độ dư nợ CVTD} = \frac{\text{Dư nợ CVTD kỳ này} - \text{Dư nợ CVTD kỳ trước}}{\text{Dư nợ CVTD kỳ trước}} \times 100\%$$

+ Tốc độ tăng trưởng dư nợ CVTD phản ánh xu hướng của việc đầu tư tín dụng là phát triển hay thu hẹp, cho thấy khả năng của Ngân hàng trong việc đáp ứng nhu cầu vốn vay của KH qua đó thể hiện được hiệu quả cho vay của Ngân hàng.

❖ Chỉ tiêu thứ sáu: Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng

+ Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà Ngân hàng đã thu về từ các khoản cho vay của mình kể cả của kỳ hiện tại và kỳ trước đó.

+ Chỉ tiêu này cho thấy khả năng thu nợ của Ngân hàng trong kỳ đối với các khoản nợ phát sinh kỳ này cũng như các khoản nợ từ kỳ trước. Từ đó, cũng có thể cho thấy khả năng thu nợ của Ngân hàng trong các kỳ tiếp theo. Hệ số này có xu hướng tăng theo thời gian, điều này phản ánh hiệu quả CVTD tốt và ngược lại.

$$\text{Hệ số thu nợ CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Tổng doanh số CVTD}} \times 100\%$$

❖ **Chỉ tiêu thứ bảy: Nợ cho vay tiêu dùng quá hạn**

+ Theo Quyết định 18/2007/QĐ – NHNN ngày 25/04/2007 của thống đốc Ngân hàng Nhà nước (NHNN) về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng của tổ chức tín dụng. Nợ của các NHTM được chia thành 5 nhóm sau:

Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

+ Các khoản nợ trong hạn và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn;

+ Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ gốc và lãi đúng thời hạn còn lại;

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

+ Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày;

+ Các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu (đối với KH là doanh nghiệp, tổ chức thì tổ chức tín dụng phải có hồ sơ đánh giá KH về khả năng trả nợ đầy đủ nợ gốc và lãi đúng kỳ hạn được điều chỉnh lần đầu);

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:

+ Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, trừ các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu phân loại vào nhóm 2 theo quy định tại Điểm b Khoản này;

+ Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do KH không đủ khả năng trả lãi đầy

đủ theo hợp đồng tín dụng;

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

+ Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai;

Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:

+ Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai;

+ Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn;

+ Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý;

Trong đó, nợ quá hạn là nợ từ nhóm 2 đến nhóm 5, nợ xấu là nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5. Chỉ tiêu nợ quá hạn CVTD được thể hiện qua tỷ lệ nợ quá hạn CVTD như sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD} = \frac{\text{Dư nợ quá hạn CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} \times 100\%$$

+ Tỷ lệ nợ quá hạn phản ánh số dư nợ gốc đã quá hạn mà chưa thu hồi được. Tỷ lệ này cho biết tại thời điểm xác định cứ 100 đồng dư nợ hiện hành thì có bao nhiêu đồng đã quá hạn.

+ Tỷ lệ nợ quá hạn thấp biểu hiện độ an toàn tín dụng của Ngân hàng cao và ngược lại. Tỷ lệ nợ quá hạn ngầm chỉ ra rủi ro đối với các khoản cho vay. Ngân hàng có nhiều khoản nợ quá hạn sẽ có nguy cơ mất vốn cao làm cho hiệu quả tín dụng tại Ngân hàng thấp. Nếu chỉ số này dưới mức 5% Ngân hàng được đánh giá chất lượng CVTD tốt, góp phần quan trọng vào việc nâng cao hiệu quả CVTD.

❖ Chỉ tiêu thứ tám: Nợ xấu trong cho vay tiêu dùng

+ Quyết định số 18/2007/QĐ-NHNN cũng quy định nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 là nợ xấu. Tỷ lệ nợ xấu trong tổng dư nợ vào khoảng từ 2% đến 5% là một tỷ lệ chấp nhận được. Nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày gọi là “nợ nghi ngờ”, nợ quá hạn trên 360 ngày được gọi là “nợ có khả năng mất vốn”.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng} = \frac{\text{Nợ xấu CVTD}}{\text{Tổng nợ xấu CVTD}} \times 100\%$$

+ Tỷ lệ nợ xấu CVTD cho biết chất lượng và rủi ro của danh mục CVTD của Ngân hàng, bao nhiêu đồng đang bị phân loại vào nợ xấu trên 100 đồng cho vay.

+ Tỷ lệ này cao so với trung bình ngành và có xu hướng tăng lên có thể là dấu hiệu cho thấy Ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc quản lý hiệu quả CVTD. Ngược lại, tỷ lệ này thấp so với các năm trước cho thấy hiệu quả CVTD được cải thiện. Hoặc cũng có thể Ngân hàng có chính sách xóa các khoản nợ xấu hay thay đổi các phân loại nợ.

❖ **Chỉ tiêu thứ chín: Vòng quay vốn tín dụng cho vay tiêu dùng**

+ Vòng quay vốn tín dụng là chỉ tiêu thường được các Ngân hàng tính toán hàng năm để đánh giá khả năng quản lý vốn CVTD và chất lượng CVTD trong việc đáp ứng nhu cầu của KH.

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Dư nợ bình quân cho vay tiêu dùng}} \times 100\%$$

+ Chỉ tiêu này phản ánh số vòng chu chuyển của vốn CVTD, số vòng quay vốn càng cao chứng tỏ nguồn vốn vay Ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ. Với một số vốn nhất định, nhưng do vòng quay vốn nhanh nên ngân hàng đã đáp ứng được nhu cầu vốn lớn cho thị trường. Như vậy, hệ số này càng tăng phản ánh tình hình tổ chức quản lý vốn CVTD càng tốt, hiệu quả CVTD càng cao.

❖ **Chỉ tiêu thứ mười: Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng**

+ Việc nâng cao hiệu quả cho vay chỉ thực sự thể hiện ý nghĩa của nó khi góp phần quan trọng vào nâng cao khả năng sinh lời của Ngân hàng. Cho vay là hoạt động chủ yếu của Ngân hàng nên hiệu quả CVTD phải thể hiện ở tỷ trọng của thu nhập từ

hoạt động CVTD trong tổng thu nhập của Ngân hàng.

+ Tỷ lệ thu từ hoạt động CVTD là phần trăm thu từ hoạt động CVTD trên tổng thu nhập từ các khoản vay, công thức:

$$\text{Tỷ lệ thu từ hoạt động CVTD} = \frac{\text{Thu từ hoạt động CVTD}}{\text{Tổng thu nhập từ các khoản vay}} \times 100\%$$

+ Đây là chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động CVTD. Điều này cũng đánh giá được mức hấp dẫn của CVTD so với các loại cho vay khác. Tỷ lệ thu nhập từ hoạt động CVTD càng cao, cho thấy Ngân hàng đang làm tốt công tác CVTD của mình, Ngân hàng đang nhận được sự quan tâm đặc biệt từ phía KH, Ngoài ra, tỷ lệ này cũng góp phần nâng cao hiệu quả CVTD tại Ngân hàng và ngược lại.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng

1.2.3.1. Các nhân tố khách quan

❖ Đạo đức khách hàng

Đạo đức KH là yếu tố vô cùng quan trọng trong việc xem xét các khoản vay của Ngân hàng vì đây là điều kiện cần để tạo mức độ uy tín cho bản thân của mỗi KH thể hiện ở việc cung cấp cho Ngân hàng những thông tin cá nhân đầy đủ chính xác, sự trung thực trong việc thực hiện kí kết hợp đồng tín dụng với Ngân hàng và sự thiện chí muốn trả nợ cho Ngân hàng. Vì vậy, khi Ngân hàng gặp được một KH có đạo đức tốt, hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn, tạo cơ sở cho Ngân hàng tồn tại và nâng cao hiệu quả CVTD của mình.

❖ Năng lực pháp lý

Là những quy định cụ thể về mặt pháp lý dựa trên quy định của pháp luật mà KH phải có, đây là cơ sở hình thành nghiệp vụ trả nợ của KH trong quan hệ tín dụng, thông qua thẩm định về năng lực pháp lý. Dựa vào đó Ngân có thể biết rõ KH hiện tại có bị liên quan đến các vụ án nào hay không, tài sản đảm bảo có liên quan đến các vụ kiện tranh chấp hay không, hoặc liên quan tới các tổ chức tín dụng khác, từ đó giúp Ngân hàng đưa ra các quyết định về CVTD đối với KH đó một cách chuẩn xác và hợp lý nhất đảm bảo được nguồn trả nợ, an toàn trong việc thu hồi nợ và lãi hàng tháng của

Ngân hàng khi KH rơi vào trạng thái không đủ hoặc mất khả năng chi trả. Nếu KH không có đủ điều kiện vay vốn, không kiểm soát được hành vi..., thì sẽ ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động CVTD của Ngân hàng từ đó không đảm bảo và hoàn thành nghĩa vụ trả gốc lãi cho Ngân hàng khi tới ngày đáo hạn.

❖ Khả năng tài chính

Mục đích của việc đánh giá khả năng tài chính của KH là xem xét khả năng thực tế về tiềm lực tài chính trên cơ sở đó đánh giá được khả năng hoàn trả nợ của KH đây cũng là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đảm bảo an toàn trong việc thu hồi vốn của Ngân hàng. Đối với hộ gia đình có mức thu nhập cao và ổn định thì việc trả nợ Ngân hàng thường rất ít ảnh hưởng đến chi tiêu trong gia đình, đặc biệt là các nhu cầu thiết yếu, họ sẵn sàng hoàn trả nợ cho Ngân hàng để tránh những rắc rối về mặt pháp lý có thể gây ảnh hưởng đến công việc của họ. Ngược lại, với những cá nhân hoặc hộ gia đình có mức thu nhập không ổn định hoặc thu nhập ở mức trung bình thì việc thu hồi nợ của Ngân hàng sẽ gặp nhiều khó khăn hơn do nguồn thu nhập của họ không đảm bảo, không xác định được thời điểm có thu nhập và trong bao lâu mới tích lũy đủ để trả nợ Ngân hàng. Ngày nay, phần lớn các món vay tiêu dùng quy định nguồn trả là thu nhập thường xuyên của KH trong tương lai, ngoại trừ các khoản cho vay ngắn hạn. Từ đó cho thấy khả năng tài chính KH là một sự đảm bảo với Ngân hàng khi cung cấp tín dụng tiêu dùng, nó đảm bảo sự an toàn và tránh rủi ro cho Ngân hàng góp phần nâng cao được hiệu quả CVTD.

❖ Tài sản đảm bảo

Ngoài nguồn thu nợ là thu từ mức thu nhập hàng tháng của KH thì Tài sản đảm bảo (TSDB) được coi là nguồn thu nợ thứ hai của Ngân hàng nhưng chỉ mang tính dự phòng rủi ro. Mặc dù nắm giữ TSDB song nếu KH không trả nợ thì Ngân hàng phải đối mặt với rủi ro thu nhập vì muốn bán tài sản phải có thời gian và phải mất chi phí khác liên quan, ngoài ra có thể tại thời điểm bán giá trị tài sản trên thị trường không được duy trì như khi định giá cho vay. Vì vậy, TSDB không giữ vai trò quyết định trong việc cho KH vay mà nó chỉ là một tiêu chuẩn để xét duyệt khi cho vay. Nếu TSDB đó có giá trị và có tính thanh khoản cao, thì như vậy quá trình xét duyệt khi cho vay sẽ trở nên thuận lợi hơn và đảm bảo an toàn khi Ngân hàng đưa ra quyết định cho

KH đó vay vốn.

❖ *Đối thủ cạnh tranh của Ngân hàng*

Hiện nay mức cạnh tranh của các NHTM trên thị trường vô cùng mạnh mẽ và khốc liệt. Do cạnh tranh trong lĩnh vực CVTD của các Ngân hàng thương mại trong nước và nước ngoài là rất lớn nên trong thời gian gần đây cùng với việc nói lỏng các cơ chế tín dụng, các NHTM trong nước đã bắt đầu tiến hành mở rộng hoạt động CVTD. Việc nâng cao hiệu quả CVTD là một điều tất yếu giúp cho các Ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm để đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng về số lượng và chất lượng trong một môi trường đầy biến động và cạnh tranh. Ngoài ra tìm hiểu thêm về đối thủ cạnh tranh để có các chiến lược kinh doanh hợp lý cũng là việc Ngân hàng phải làm để có thể đứng vững và phát triển. Ngân hàng luôn mong muốn có tỷ trọng CVTD nhiều hơn các Ngân hàng khác. Điều này có thể khiến Ngân hàng chấp nhận cho vay dù vượt quá khả năng tài chính của người đi vay. Từ đó, ảnh hưởng đến hiệu quả CVTD của Ngân hàng.

1.2.3.2. Các nhân tố chủ quan

❖ *Lãi suất cho vay*

Đây là một trong những yếu tố làm thu hút KH và tăng doanh số cho vay làm cho vốn của Ngân hàng được luân chuyển thường xuyên. Nếu Ngân hàng áp dụng mức lãi suất cao thì sẽ làm cho nhu cầu vay của cá nhân hoặc hộ gia đình giảm đi, họ sẽ không dám vay một khoản tiền quá lớn cũng như kéo dài thời gian vay quá lâu và nếu thực sự không cần thiết thì họ sẽ từ chối vay, lãi suất cũng được thay đổi so với mức rủi ro tín dụng trên hàng loạt các yếu tố như: số tiền cho vay, thời hạn cho vay, chi phí giám sát khoản vay, chi phí giám sát thực hiện, và số dư tiền gửi của người vay. Vì vậy, lãi suất là yếu tố tác động rất lớn đối với mỗi khoản vay nói chung và CVTD nói riêng việc Ngân hàng tăng hoặc giảm lãi suất cho vay sẽ tác động rất lớn đến nhu cầu vay vốn của KH và tâm lý của KH. Bởi tâm lý của KH khi đến vay vốn, họ thường muốn được hưởng mức lãi suất thấp hơn, có lợi thế hơn trong việc đi vay. Lãi suất thấp, sẽ làm gia tăng nhu cầu của người tiêu dùng vào những mục đích không kinh doanh của mình và điều này cũng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả CVTD của Ngân hàng.

❖ **Chính sách tín dụng**

Hoạt động tín dụng là hoạt động bao trùm của Ngân hàng, với tầm quan trọng và quy mô lớn, hoạt động này được thực hiện theo một chính sách rõ ràng được xây dựng và hoàn thiện qua nhiều năm, đó là chính sách tín dụng. Chính sách tín dụng của mỗi Ngân hàng là khác nhau tùy thuộc vào tình hình và khả năng hoạt động của Ngân hàng đó. Một chính sách tín dụng được hoạch định tốt, phù hợp với quy luật khách quan là điều kiện tiên quyết để nâng cao hiệu quả tín dụng nói chung và hiệu quả CVTD nói riêng. Nếu các yếu tố này được đưa ra một cách hợp lý, linh hoạt, đáp ứng được nhu cầu của người tiêu dùng thì hoạt động CVTD của Ngân hàng sẽ ngày càng hiệu quả. Ngược lại, chính sách tín dụng không hợp lý, hài hòa sẽ không thu hút được KH sử dụng sản phẩm dịch vụ, từ đó sẽ kìm hãm sự phát triển và giảm hiệu quả của CVTD. Vì vậy, Ngân hàng phải luôn nghiên cứu đưa ra chính sách tín dụng đúng đắn hợp lý tùy thuộc vào định hướng phát triển của Ngân hàng và phù hợp với từng nhóm đối tượng KH.

❖ **Nhân sự**

Có thể nói CBTD chính là hình ảnh của Ngân hàng, thái độ làm việc nhiệt tình của CBTD đối với KH chính là một kênh hiệu quả nhất để tạo sự tin cậy của Ngân hàng, sự hiểu biết của KH về các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng là kết quả quá trình hướng dẫn cụ thể của các CBTD. Trình độ của CBTD không chỉ thể hiện qua trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, vi tính, hay khả năng giao tiếp đối với KH mà còn thể hiện qua đạo đức nghề nghiệp, cách làm việc thái độ vui vẻ, hòa đồng nhất là trong bối cảnh máy móc hiện đại như hiện nay.

Đối với các NHTM lớn mạnh phát triển như hiện nay thì yếu tố nhân sự vô cùng quan trọng đây chính là nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến kết quả cho vay. Một cán bộ luôn niềm nở với KH, nhiệt tình hướng dẫn cho KH một cách chu đáo không chỉ tạo được ấn tượng tốt cho KH mà còn giữ chân và thu hút được những KH mới. Khi Ngân hàng có đội ngũ CBTD như vậy sẽ làm cho công tác cho vay diễn ra nhanh chóng, chính xác, tiết kiệm thời gian và chi phí. Người đi vay sẽ cảm thấy tiện lợi hơn, không bị ràng buộc quá nhiều về thời gian, tạo cho KH một tâm lý tốt, yên tâm hơn và còn quay lại với Ngân hàng khi đó Ngân hàng sẽ có chất lượng tín dụng nâng cao hơn ít

nhận được những ý kiến trái chiều từ phía KH hơn, hạn chế được các rủi ro, tăng thu nhập, nâng cao uy tín, từ đó thu hút được KH, nâng cao khả năng cạnh tranh và gia tăng hiệu quả CVTD trên thị trường NHTM hiện nay.

❖ Công tác thẩm định

Đối với một Ngân hàng có khả năng thẩm định tốt, phân tích tốt các khoản vay có thể giúp Ngân hàng loại bỏ được những khoản vay có vấn đề và giảm thiểu được những rủi ro tín dụng. Hoạt động CVTD chính là loại hình chứa nhiều rủi ro và khó đánh giá nhất, tuy nhiên nếu có thể đánh giá chính xác được mức độ rủi ro trong khâu thẩm định của các khoản vay, Ngân hàng có thể tăng đáng kể trong số lượng cũng như doanh số các khoản vay từ đó giúp tăng thêm lợi nhuận và đạt hiệu quả CVTD của Ngân hàng.

❖ Quy mô tình hình tài chính của Ngân hàng

Đây chính là nhân tố quyết định trong việc duy trì các hoạt động nói chung của Ngân hàng và cũng như hoạt động CVTD nói riêng bởi vì đối tượng kinh doanh của Ngân hàng là tiền tệ. Hiện nay mức độ cạnh tranh của các NHTM trên thị trường vô cùng khốc liệt các Ngân hàng cần phải đưa ra các ý tưởng mới trong kinh doanh như đa dạng hoá các sản phẩm CVTD, áp dụng những công nghệ hiện đại. Muốn vậy, các Ngân hàng phải đầu tư mua sắm các thiết bị mới, các phần mềm mới mà giá trị các khoản đầu tư này khá lớn nên cần phải có quy mô vốn đủ lớn để đáp ứng. Bên cạnh đó, tình hình tài chính của NHTM luôn luôn thu hút bởi sự quan tâm đông đảo của công chúng. Họ quan tâm đến tính lành mạnh, hợp lý của các hệ số tài chính thể hiện tình hình tài chính của Ngân hàng bởi không ai muốn giao dịch với một Ngân hàng mà tình hình tài chính của nó có vấn đề. Như vậy, nếu một Ngân hàng có quy mô vốn không lành mạnh và tình hình tài chính của Ngân hàng đó không ổn định, không đủ khả năng cho vay, thì Ngân hàng sẽ không thể giải ngân, KH sẽ không vay được vốn tiêu dùng, điều này khiến cho hiệu quả CVTD bị giảm sút. Cho nên muốn nâng cao được hiệu quả CVTD, thì Ngân hàng đó phải có quy mô vốn và tình hình tài chính ổn định, lành mạnh.

❖ Công nghệ Ngân hàng

Ngày nay, công nghệ tiên tiến ngày càng phát triển chứng tỏ sự cần thiết và hữu ích của công nghệ trong mọi lĩnh vực của xã hội. Trước đây, khi công nghệ chưa phát triển, số lượng nhân viên trong các Ngân hàng thương mại đông, các nhân viên này phải quản lý một lượng sản phẩm lớn cùng với đó là các giấy tờ quan trọng của KH mà mọi nghiệp vụ Ngân hàng đều bằng tay ghi thành sổ chiếm thời gian khá lâu và phức tạp. Sự ra đời của hệ thống công nghệ và tin học đã giúp ích rất nhiều cho ngành Ngân hàng trong tổng thể hoạt động Ngân hàng, đặc biệt là công tác quản lý các phòng tín dụng, công nghệ đã làm biến đổi toàn bộ thiết bị hoạt động của Ngân hàng thuận tiện hơn, nhanh hơn và chính xác hơn. Đặc biệt, việc chuyển tiền trong nước và quốc tế đã thuận tiện hơn trước rất nhiều.

Người dân không cảm thấy e ngại mỗi lần đến Ngân hàng, không phải suy nghĩ nhiều về thời gian chờ đợi. Chính vì có công nghệ mà các NHTM dễ dàng quản lý và theo dõi món vay của cá nhân hoặc hộ gia đình hơn song KH cũng sẽ thuận lợi hơn mỗi khi đến Ngân hàng vay vốn, Ngân hàng áp dụng tốt công nghệ tin học trong các nghiệp vụ và hoạt động của mình nói chung và CVTD nói riêng, từ đó việc cung cấp sản phẩm dịch vụ trong CVTD sẽ đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đa dạng của KH từ đó cung ứng dịch vụ nhanh hơn, tốt hơn, thuận tiện hơn để đáp ứng nhu cầu của KH và đủ sức cạnh tranh với các NHTM khác trong môi trường hội nhập. Từ đây, cho thấy được một bộ máy Ngân hàng thực sự chuyên nghiệp và an toàn, tạo được lòng tin đối với KH, kích thích KH đến sử dụng dịch vụ tại Ngân hàng nhiều hơn, lúc này hiệu quả CVTD sẽ được nâng cao và phát triển.

1.2.3.3. Các nhân tố khác

❖ *Môi trường kinh tế xã hội*

Những biến động nền kinh tế cũng ảnh hưởng lớn đến mọi lĩnh vực, kể cả sản xuất và tiêu dùng, đặc biệt là KH. Ví dụ, khi nền kinh tế phát triển, người tiêu dùng sẽ được đảm bảo thu nhập trong tương lai, tạo ra nhiều nhu cầu tiêu dùng hơn, sẵn sàng chi nhiều tiền hơn, thậm chí có cơ hội phát triển gấp nhiều lần so với các hoạt động hiện có. Ngược lại, khi nền kinh tế trong giai đoạn suy thoái có xu hướng dẫn đến bất ổn định, sẽ xảy ra tình trạng thất nghiệp, thu nhập không ổn định, tiết kiệm nhiều hơn, chi tiêu ít hơn và làm việc ít hơn, khi đó hoạt động CVTD không có điều kiện để phát

triển. Do đó, các Ngân hàng thương mại thường cần xem xét các dự báo kinh tế trong năm để có những chính sách, điều chỉnh hoạt động tín dụng phù hợp. Từ đó, những thay đổi của nền kinh tế, xã hội và thăng trầm đã tác động lớn đến hiệu quả hoạt động CVTD. Khi nền kinh tế phát triển, thu nhập của người tiêu dùng tăng lên và họ hướng đến những nguyện vọng, nhu cầu cá nhân cao hơn để phục vụ cho cuộc sống của họ. Điều này có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả CVTD của Ngân hàng và ngược lại.

❖ *Môi trường văn hóa xã hội*

Các yếu tố văn hóa xã hội như: thói quen sử dụng các sản phẩm của Ngân hàng, tỷ lệ tiết kiệm, trình độ học vấn và sở thích có tác động đáng kể đến các quyết định lựa chọn các hình thức CVTD. Khái niệm Ngân hàng không được biết đến hoặc chưa được biết đến, an toàn hay không an toàn, hoặc được bảo mật tốt hay không và thói quen sử dụng tiền mặt của người dân cũng là những yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ, bao gồm cả hoạt động của các dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp. Ví dụ, nếu một người được học hành bài bản trình độ cao thường là những người có thu nhập cao, có nhu cầu tiêu dùng lớn thì có thể phát triển hoạt động CVTD. Hay ở Việt Nam, hoạt động CVTD phát triển ở miền nam hơn miền bắc do miền bắc có thói quen tiết kiệm nhiều hơn miền nam. Như vậy, trong một xã hội có trình độ dân trí cao, văn minh và phát triển, người tiêu dùng có xu hướng tin cậy vào Ngân hàng, điều này cho thấy hiệu quả CVTD của Ngân hàng ngày càng được nâng cao.

❖ *Môi trường pháp lý*

Các hoạt động trong xã hội đều bị chi phối bởi pháp luật Nhà nước đã đề ra. Hoạt động cho vay của các NHTM cũng không ngoại lệ kể cả Ngân hàng và KH đều phải tuân thủ đúng quy định của NHNN. Pháp luật tạo ra một môi trường lành mạnh, tạo một sân chơi bình đẳng giữa các NHTM với nhau. Bên cạnh đó, những chính sách của Nhà nước, đặc biệt là các chính sách về kinh tế cũng tác động đến CVTD của các NHTM. Vì vậy, các Ngân hàng cũng như cán bộ cho vay cần thường xuyên cập nhật các thông tin pháp luật mới để đưa ra các hướng dẫn nghiệp vụ phù hợp nhằm mang lại hiệu quả CVTD

❖ *Môi trường chính trị*

Nếu một quốc gia có tình hình chính trị ổn định thì người dân sẽ yên tâm lao động, sản xuất kích thích kinh tế phát triển, nhu cầu tiêu dùng của nhân dân tăng cao sẽ kích thích hoạt động CVTD phát triển. Và nếu tình hình chính trị không ổn định dẫn đến bạo loạn trong dân chúng, khi đó người dân sẽ không chú ý đến lao động sản xuất thì ảnh hưởng đến kinh tế. Từ đó, nhu cầu của người tiêu dùng giảm sút và ảnh hưởng đến hiệu quả CVTD của Ngân hàng.

❖ Chính sách của Nhà nước

Hiện nay, nhà nước khuyến khích đầu tư trong nước và hạ trần lãi suất để thu hút đầu tư nước ngoài. Chính sách này một mặt sẽ kích thích đầu tư phát triển kinh tế, mặt khác sẽ giảm tỷ lệ thất nghiệp và tăng thu nhập của người lao động, từ đó nâng cao mức sống của người dân. Bên cạnh đó, các chính sách cho vay ưu đãi hộ nghèo, cho vay tín chấp đối với nông dân... đều là những chính sách rất tích cực nhằm thu hẹp khoảng cách giàu nghèo, nâng cao đời sống, bắt nhịp với nhịp sống hiện đại. Đây đều là những cơ sở thuận lợi để các NHTM phát triển hoạt động kinh doanh CVTD. Tuy nhiên, để thực hiện các chủ trương, chính sách và kế hoạch hành động nêu trên, các cấp, sở, ngành, doanh nghiệp và các tổ chức bộ máy của các Ngân hàng thương mại cần có sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ với nhau. Bởi theo định hướng kinh doanh của từng thời kỳ, có thể CVTD sẽ chịu lãi suất cao, điều này sẽ làm cho tâm lý của KH không muốn đến vay vốn. Và ngược lại, nếu lãi suất thấp, thì hiển nhiên rằng KH sẽ đến vay vốn tiêu dùng nhiều hơn. Như vậy, chính sách của Nhà nước cũng ảnh hưởng đến hiệu quả CVTD của các NHTM.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, khóa luận trình bày những nội dung cơ bản về hoạt động CVTD của NHTM, đề cập đến những vấn đề như: khái niệm, đặc điểm, vai trò, phân loại, sự cần thiết nâng cao hiệu quả, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động CVTD... Ngoài ra, khóa luận còn đưa ra hệ thống các chỉ tiêu định tính và định lượng để đánh giá hiệu quả của hoạt động CVTD.

Những lý luận nêu trên làm cơ sở cho việc thực hiện mục tiêu nghiên cứu của đề tài ở những chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HUYỆN SƠN HÀ QUẢNG NGÃI

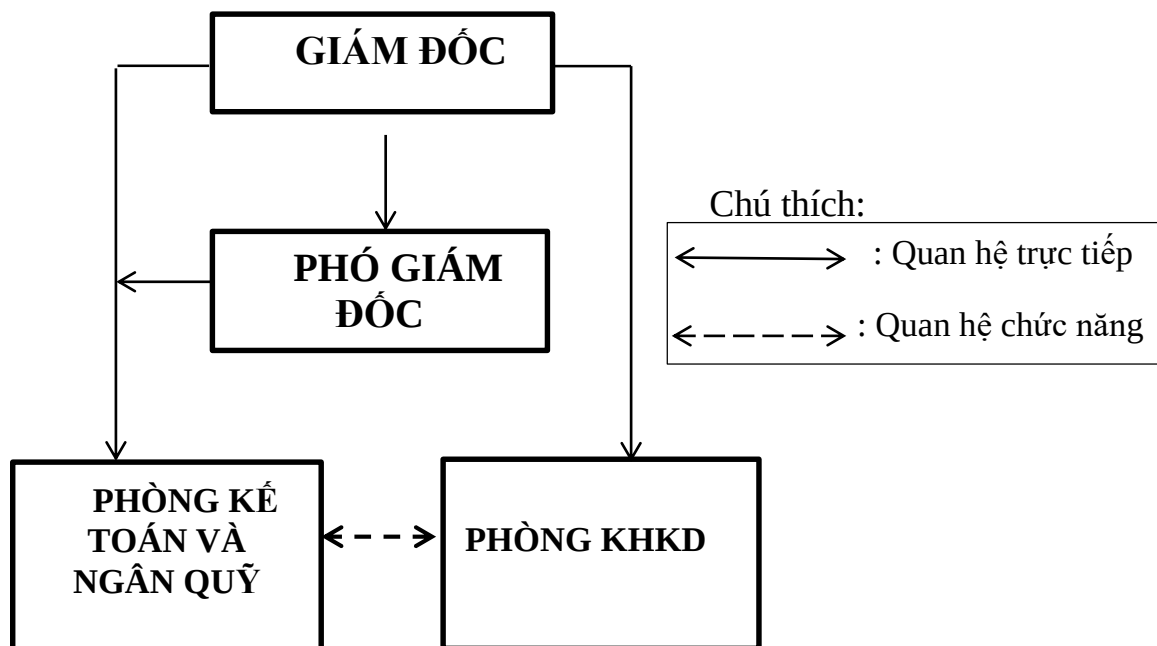
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi là một Chi nhánh Ngân hàng thương mại trực thuộc hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam được thành lập theo quyết định số 340/QĐ-NHNN-02 ngày 26 tháng 03 năm 1988 của Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính Phủ). Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi đến nay đã tồn tại và hoạt động hơn 30 năm ở một huyện miền núi với 13 xã và 01 thị trấn, với số dân khoảng 74.000 người, trong đó có nhiều xã còn nhiều khó khăn, đất nông nghiệp chỉ chiếm 26%, còn lại là đất rừng núi, dân cư thưa thớt, phần lớn là người dân tộc thiểu số, trình độ dân trí còn thấp, kinh tế chậm phát triển, các doanh nghiệp còn khiêm tốn về số lượng và quy mô. Với đặc thù như trên, nên việc tiếp cận cho vay, thu nợ hay huy động vốn là một điều rất khó khăn đối với cán bộ tín dụng. Đối tượng cho vay của Chi nhánh chủ yếu là hộ sản xuất nông nghiệp và nông thôn. Trong những năm gần đây, Chi nhánh cũng đã có những hoạt động cho vay hướng vào đối tượng là cán bộ công nhân viên chức trên địa bàn. Cùng với sự chỉ đạo của các cấp Ủy Đảng, chính quyền địa phương và nỗ lực của tập thể cán bộ nhân viên, Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi đã có những thành công trong triển khai các nghiệp vụ Ngân hàng, góp phần thực hiện các chính sách của Chính phủ đối với nông nghiệp, nông dân và nông thôn. Đồng thời, góp phần phát triển kinh tế, giúp các hộ nông dân thoát khỏi tình trạng đói nghèo.

2.1.2. Cơ cấu bộ máy của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi



Hình 1.2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

Mô hình tổ chức của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi đơn giản, gọn nhẹ nhưng vẫn đảm bảo tính khoa học, đủ chức năng và đạt hiệu quả cao. Hiện nay Chi nhánh có tổng cộng 14 cán bộ (bao gồm cả 02 nhân viên đang trong thời gian thử việc), trong đó:

- Ban Giám đốc gồm:

+ 01 Giám đốc: Chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động của Chi nhánh theo đúng quy định của pháp luật, Giám đốc là đại diện pháp nhân của Ngân hàng trước pháp luật và trong quan hệ với các doanh nghiệp, các tổ chức, các cá nhân khác trong và ngoài nước điều hành mọi hoạt động kinh doanh hằng ngày, có quyền quyết định những phương án kinh doanh cụ thể, bố trí sắp xếp lao động theo yêu cầu kinh doanh của Ngân hàng, ký kết Hợp đồng tín dụng, Hợp đồng thế chấp và tham gia tố tụng trong phạm vi ủy quyền của Chủ tịch hội đồng thành viên Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam;

+ 01 Phó Giám đốc: Phụ trách kế toán, giúp Giám đốc điều hành một số nghiệp vụ do Giám đốc phân công và chịu trách nhiệm trước quyết định của mình. Thay mặt

Giám đốc điều hành công việc khi Giám đốc đi vắng (có văn bản ủy quyền của Giám đốc).

- Phòng KHKD gồm: 01 Trưởng phòng và 05 CBTD; các nghiệp vụ chủ yếu của CBTD là:

- + Có trách nhiệm giao dịch trực tiếp với KH, hướng dẫn KH làm hồ sơ vay vốn, kiểm tra hồ sơ, trình Ban Giám đốc ký các hợp đồng tín dụng;

- + Trực tiếp kiểm tra, giám sát các quá trình sử dụng vốn của KH, kiểm tra tài sản thế chấp;

- + Đôn đốc KH trả nợ, đóng lãi đúng hạn, đề xuất hướng giải quyết nợ quá hạn, khó đòi cho Giám đốc xử lý;

- + Xây dựng KHKD trong hàng quý, hàng năm và thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch do Ngân hàng cấp trên giao;

- + Thực hiện thẩm định, tái thẩm định và đề xuất cho vay hoặc không cho vay với các đối tượng vay vốn;

- + Phân tích kinh tế, đánh giá tình hình, phân loại và lựa chọn KH để đảm bảo an toàn tín dụng;

- + Thực hiện công tác báo cáo, thống kê hàng tháng, hàng quý, hàng năm theo các chỉ tiêu yêu cầu của Ngân hàng cấp trên và thuộc phạm vi chịu trách nhiệm của phòng;

- + Thực hiện phân loại và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng trong hoạt động Ngân hàng theo quyết định số 599/QC-HĐTV-RRTD ngày 30/09/2021 của hội đồng thành viên Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

- Phòng Kế toán và Ngân quỹ gồm: 01 Trưởng phòng, 03 giao dịch viên và 01 thủ quỹ kiểm ngân; các nghiệp vụ chủ yếu:

- * Về kế toán:

- + Phòng này chiếm vị trí trung tâm Ngân hàng có nhiệm vụ hạch toán các nghiệp vụ kinh tế phát sinh: nghiệp vụ giải ngân, thu nợ, chuyển nợ quá hạn đồng thời trực tiếp thu hay giải ngân khi có phát sinh trong ngày;

- + Theo dõi nghiệp vụ huy động tiền gửi, hướng dẫn KH mở tài khoản tiền gửi, thực hiện dịch vụ chuyển tiền nhanh và các dịch vụ thanh toán tài khoản khác;

- + Lập kế hoạch tài chính và quyết toán thu chi tài chính;
- + Thu thập và lưu trữ hồ sơ và các giấy tờ có giá;
- + Thực hiện các khoản nộp ngân sách nhà nước và quyết toán tiền lương đối với cán bộ nhân viên Ngân hàng;
- + Thực hiện nghiệp vụ thanh toán song phương giữa Kho bạc và Ngân hàng.
- * Về Ngân quỹ:
 - + Nhiệm vụ là phản ánh trung thực, rõ ràng, đầy đủ các nghiệp vụ tiền mặt phát sinh trong hoạt động của Ngân hàng;
 - + Quản lý an toàn kho quỹ, thực hiện đầy đủ và đúng quy định về kho quỹ. Kiểm tra ngân quỹ và kho mỗi ngày;
 - + Cuối mỗi ngày có nhiệm vụ khóa sổ ngân quỹ, kết hợp với kế toán theo dõi ngân quỹ phát sinh trong ngày để kịp thời điều chỉnh khi có sai sót, giúp bộ phận kế toán cân đối nghiệp vụ huy động và sử dụng vốn.

2.1.2.2. Chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

- Chức năng của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi: Trực tiếp kinh doanh tiền tệ, tín dụng các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác nhằm tạo ra lợi nhuận cho Ngân hàng. Tổ chức kinh doanh và thực hiện các nhiệm vụ khác do Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Quảng Ngãi đề ra.

- Vai trò của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi: đóng vai trò là trung gian điều hòa vốn từ nơi thừa sang nơi thiếu, phân phối trong dân cư và đầu tư nâng cao sản xuất kinh doanh; là nơi giao dịch giữa Ngân hàng và KH; là công cụ để Ngân hàng Nhà nước thực hiện chính sách tiền tệ.

- Nhiệm vụ của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi thực hiện những nhiệm vụ chính sau:

- + Tổ chức huy động vốn: Huy động tiền gửi không kỳ hạn; Huy động tiền gửi có kỳ hạn; Huy động tiền gửi tiết kiệm; Huy động tiền gửi ngoại tệ.
- + Tổ chức tín dụng: Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn; Bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu,...; Thanh toán quốc tế.

+ Thực hiện thanh toán với các Ngân hàng khác thông qua chuyển tiền liên tỉnh liên Ngân hàng

+ Hoạt động dịch vụ

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 2020

2.1.3.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 2020

Với chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030 tại Quyết định 149/QĐ- TTg ngày 22/10/2020 Agribank quyết tâm cùng Ngân hàng hiện thực hóa Chiến lược với mục tiêu góp phần nâng cao khả năng tiếp cận, sử dụng các sản phẩm dịch vụ tài chính Ngân hàng một cách thuận tiện, phù hợp nhu cầu, chi phí hợp lý được cung cấp một cách có trách nhiệm cho người dân và doanh nghiệp, từ đó tiếp tục đóng góp tích cực, hiệu quả hơn nữa vào công cuộc xóa đói giảm nghèo, tạo việc làm, tăng sinh kế cho người dân và phát triển doanh nghiệp, hỗ trợ ổn định tài chính và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế một cách bền vững.

Nắm bắt được tình hình đó Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi không ngừng nỗ lực, phát triển chiến lược ổn định về nguồn vốn là chỗ dựa tốt cho người dân tại địa bàn huyện cũng như trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, cùng với sự phát triển ngày một vượt bậc của sản xuất nông nghiệp và kinh doanh nhỏ lẻ của từng hộ gia đình mà nhu cầu vay vốn và nhu cầu gửi tiết kiệm tại Ngân hàng ngày một nhiều chiếm được phần lớn khách hàng, nơi đây dân cư thưa thớt khác xa những thành phố có mật độ dân số cao nên về mặt cạnh tranh, ma sát với Ngân hàng khác hay các tổ chức tín dụng ít hơn trong thị trường, với đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp và tận tình với khách hàng. Ngân hàng đặc biệt quan tâm đến việc tiếp cận khách hàng để huy động vốn và coi đây là tiền đề quan trọng trong quá trình phát triển Chi nhánh và trong nhiều năm qua Ngân hàng không những chiếm được một lượng khách hàng lớn mà nguồn huy động vốn cũng tăng đáng kể, sau đây là tình hình huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 2020.

Bảng 2.1.3.1. Tình hình huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018		Chênh lệch 2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tăng trưởng (%)	Tuyệt đối	Tăng trưởng (%)
Tiền gửi doanh nghiệp	1.180	0.49	940	0,29	120	0,03	-240	-20,34	-820	-87,23
Tiền gửi dân cư	236.135	99,51	328.357	99,71	378.467	99,97	92.222	39,05	50.110	15,26
Tổng	237.315	100	329.297	100	378.587	100	91.982	38,76	49.290	13,83

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Nhìn vào bảng huy động vốn của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi ta có thể thấy rõ tổng nguồn vốn huy động qua các năm có xu hướng tăng trưởng cụ thể: trong năm 2018 là 237.315 triệu đồng, trong năm 2019 là 329.297 triệu đồng, mức tăng tuyệt đối đạt 91.982 triệu đồng và tỷ lệ tăng trưởng đạt 38.76%, đến năm 2020 tổng nguồn vốn huy động vẫn giữ xu hướng tăng trưởng khi đạt 378.587 triệu đồng, mức tăng tuyệt đối so với năm trước đạt 49.290 triệu đồng và tỷ lệ tăng trưởng đạt 13,83%.

Trong tổng nguồn vốn huy động bằng tiền gửi của Chi nhánh, chỉ tiêu tiền gửi trong dân cư là nguồn tiền huy động chủ yếu và đây nhân tố quyết định ảnh hưởng đến sự biến động nguồn vốn của Chi nhánh, bởi lượng tiền gửi trong dân cư chiếm hơn 99% nguồn vốn huy động bằng tiền gửi. Mặt khác qua các năm nguồn vốn huy động bằng tiền gửi của dân cư có xu hướng tăng qua từng năm cụ thể: trong năm 2018 tổng số tiền huy động được là 236,135 triệu đồng chiếm tỷ trọng 99,51%, trong năm 2019 số tiền huy động từ dân cư đạt 328.357 triệu đồng chiếm tỷ trọng 99,71%, mức tăng tuyệt đối đạt 92.222 triệu đồng và tỷ lệ tăng trưởng đạt 39,05%. Phần lớn địa bàn

huyện Sơn Hà là núi non cách trở và địa hình cắt sẻ nhiều bởi núi, các dãy núi và các dòng sông nên dân cư thưa thớt, sinh sống chủ yếu chỉ dựa vào hoạt động sản xuất nông, lâm nghiệp. Trong những năm trở lại đây khi nền kinh tế phát triển, các hộ gia đình bắt đầu kinh doanh vừa và nhỏ, cùng với những mặt thuận lợi từ hoạt động kinh doanh cũng như thay đổi về tư duy, sự giúp đỡ của chính quyền địa phương, ủng hộ của nhà nước về chính sách phát triển nông, lâm nghiệp trên địa bàn đã giúp người dân có của ăn, của để, từ đó hình thành lượng tiền nhàn rỗi trong dân cư dẫn đến nhu cầu gửi tiết kiệm tại Ngân hàng tăng dần theo từng năm.

Năm 2020 tổng số tiền huy động được từ dân cư đạt được 378.467 triệu đồng chiếm tỷ trọng 99.97%, mức tăng tuyệt đối đạt 50.110 triệu đồng và tỷ lệ tăng trưởng đạt 15.26% thấp hơn so với năm 2019, địa bàn huyện miền núi Sơn Hà chủ yếu là dân tộc H're, ngoài ra là các công nhân, viên chức, công chức nhà nước và các lao động có công ăn việc làm ổn định trên địa bàn. Đối với người lao động đi làm ăn xa, là những người trẻ tuổi, còn lại là người già và trẻ em ở nhà, phần lớn số này phụ thuộc vào tài chính của các lao động trên, mà các lao động này thường đi làm xa trong các khu công nghiệp phía Nam và phần còn lại tập trung vào các khu công nghiệp của tỉnh như: VSIP và Dung Quất, với tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp trong năm 2020 không chỉ ảnh hưởng đến đời sống của người dân mà còn ảnh hưởng nặng nề đến các doanh nghiệp, công nghiệp, buộc các công ty phải đóng cửa tạm thời mà người dân lao động tại các khu công nghiệp trên từ đó mất công ăn việc làm, nhiều người mắc kẹt tại các khu trọ dẫn đến thu nhập tài chính bấp bênh, thiếu hụt các khoản tiền chi tiêu đời sống làm giảm nhu cầu gửi tiền tiết kiệm cùng với đó lãi suất tiền gửi tiết kiệm của Ngân hàng trong năm 2020 tương đối thấp, lãi suất thả nổi không ổn định từ đó ảnh hưởng không kém đến nguồn vốn huy động của Ngân hàng, đây chính là nguyên nhân dẫn đến mức tăng trưởng huy động vốn từ dân cư trong năm 2020 thấp hơn 2019.

Ngược với Chỉ tiêu tiền gửi của dân cư, tiền gửi của doanh nghiệp chỉ chiếm dưới 1% trong tổng vốn huy động đặc biệt lại có xu hướng giảm mạnh qua từng năm cụ thể trong năm 2018 vốn huy động được từ doanh nghiệp là 1.180 triệu đồng chiếm tỷ trọng 0,49%, trong năm 2019 vốn huy động giảm từ 1.180 triệu đồng xuống còn 940 triệu đồng chiếm tỷ trọng 0,29%, tỷ lệ tăng trưởng giảm 20,34%, đến năm 2020 vốn

huy động vẫn giảm xuống mạnh còn 120 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng giảm 87.23%. Huyện miền núi Sơn Hà được biết đến với vị trí địa lý hiểm trở, giao thông khó khăn, và sự cạnh tranh khốc liệt của những Ngân hàng khác cũng là một nguyên nhân khách quan dẫn đến vốn huy động từ doanh nghiệp trong những năm qua thấp. Với gần 60 doanh nghiệp nhỏ và vừa tại địa bàn, đa phần toàn là doanh nghiệp xây dựng, nhu cầu gửi tiết kiệm không cao, cùng với đó lãi suất của Ngân hàng tương đối thấp không ổn định dẫn đến nhiều doanh nghiệp chọn phương án gửi tiền vào các Ngân hàng khác có lãi suất cao hơn. Ngoài những khó khăn trong hoạt động kinh doanh của địa phương, tình hình dịch bệnh phức tạp, cùng với đó là lũ lụt, mưa bão, thì những chính sách khuyến khích mở cửa tạo điều kiện cho doanh nghiệp trên địa bàn phát triển còn hạn chế đây chính là rào cản rất lớn khiến lượng tiền gửi từ doanh nghiệp tại Chi nhánh trở nên khiêm tốn. Vậy nên nguồn vốn huy động bằng tiền gửi trong dân cư là chủ yếu.

2.1.3.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020

Ngày nay nền kinh tế Việt Nam đang trong quá trình hội nhập và phát triển, các thành phần kinh tế đang ra sức đầu tư và phát huy nguồn lực của mình để đóng góp thêm cho sự phát triển của đất nước. Các doanh nghiệp, khu công nghiệp, khu chế xuất đang được xây dựng ngày càng nhiều để phục vụ cho sản xuất và tiêu thụ hàng hoá. Bên cạnh đó, hoạt động Ngân hàng cũng đang ngày càng mạnh mẽ, các Ngân hàng cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ để cạnh tranh với nhau. Trong đó hoạt động huy động vốn là hoạt động chủ yếu nhất của các Ngân hàng. Nhắc đến hoạt động huy động vốn chúng ta không thể không nhắc đến những nguồn vốn mà Ngân hàng huy động sẽ được sử dụng vào mục đích gì, đó là sử dụng vào các hoạt động kinh doanh nhằm tạo ra lợi nhuận cho Ngân hàng như hoạt động tín dụng cụ thể là cho vay, đây là hoạt động chủ yếu tạo ra lợi nhuận cao cho các NHTM và đây cũng là hoạt động quyết định phần lớn đến hiệu quả kinh doanh, quá trình tuần hoàn, chu chuyển vốn trong hoạt động kinh doanh tiền tệ của Ngân hàng. Dưới đây là tình hình cho vay của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi trong giai đoạn 2018-2020:

Bảng 2.1.3.2. Tình hình hoạt động cho vay của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020

Đơn vị tính: triệu đồng

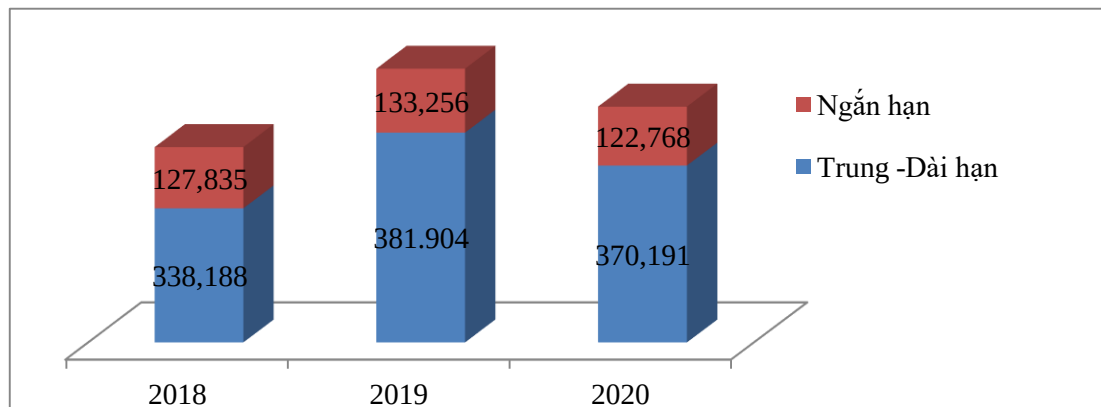
Chỉ tiêu	2018		2019		2020		Chênh lệch 2019/2018 (%)	Chênh lệch 2020/2019 (%)
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)		
DSCV	466.023	100	515.160	100	492.959	100	10,54	(-4,30)
Ngắn hạn	127.835	27,43	133.256	25,87	122.768	24,90	4,24	(-7,87)
Trung - DH	338.188	72,57	381.904	74,13	370.191	75,10	12,29	(-3,07)
DSTN	413.565	100	491.327	100	492.155	100	18,80	0,17
Ngắn hạn	126.724	31,99	132.143	28,99	122.679	26,99	7,67	(-7,71)
Trung – Dài hạn	286.841	68,01	359.184	71,01	369.476	73,01	24,04	2,99
Dư nợ cuối kỳ	581.166	100	605.000	100	655.805	100	4,10	8,39
Ngắn hạn	185.355	31,89	176.127	29,11	166.014	27,40	(-4,98)	(-5,74)
Trung – Dài hạn	395.811	68,11	428.873	70,89	489.791	74,68	8,35	14,20
Nợ xấu	5.820	100	5.325	100	9.572	100	(-8,50)	79,75
Ngắn hạn	2.390	41,07	1.113	20,90	1.296	13,54	(-53,43)	16,44
Trung – Dài hạn	3.430	58,93	4.212	79,10	8.276	86,44	22,79	96,49

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Thông qua bảng số liệu trên ta có thể liệt kê sơ bộ ra được một số những chỉ tiêu cụ thể để phân tích và đánh giá tình hình hoạt động cho vay của Chi nhánh trong giai đoạn 2018 – 2020.

Biểu đồ 2.1.3.2.1: Doanh số cho vay của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 -2020

Đơn vị tính: triệu đồng



(Nguồn: Phòng KHKD Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Chỉ tiêu đầu tiên để đánh giá hoạt động cho vay của Ngân hàng đó là chỉ tiêu về Doanh số cho vay, chỉ tiêu này phản ánh giá trị các khoản cho vay trong năm và thể hiện được khả năng thu hút khách hàng, khả năng mở rộng tín dụng của Ngân hàng. Dựa vào bảng tình hình cho vay trong giai đoạn 2018- 2020 ta có thể thấy tổng doanh số cho vay không ổn định, tăng trong năm 2019 và giảm trong năm 2020 cụ thể: trong năm 2018 doanh số cho vay đạt 466.023 triệu đồng, trong năm 2019 đạt 515.160 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng đạt 10,54%, đến năm 2020 doanh số cho vay giảm còn 492.959 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng giảm xuống 4,30%.....

Có thể thấy trong tổng doanh số cho vay, doanh số cho vay trung và dài hạn luôn cao và chiếm phần lớn trong ba năm qua với tỷ trọng hơn 70%. Với lợi thế địa bàn thuộc địa hình là núi rừng được chia cắt bởi các dòng sông nên đất đai nơi đây màu mỡ phù hợp cho việc canh tác nông nghiệp, do đó các khách hàng vay vốn tại địa bàn chủ yếu vay vào các khoản vay có tính thời hạn lâu dài để đầu tư vào các giống cây trồng và mở rộng diện tích đất để canh tác thu được lợi nhuận, bên cạnh đó các hộ kinh doanh tại địa bàn cũng vay vốn với mục đích sửa chữa, nâng cấp, cải tạo trang thiết bị, hay mua sắm máy móc phục vụ hoạt động kinh doanh mang tính dài hạn, vì thế mà doanh số hoạt động cho vay trung và dài hạn luôn cao so với hoạt động cho vay ngắn hạn bởi nhu cầu vay vốn của khách hàng để phục vụ sản xuất nông nghiệp, kinh doanh là rất lớn, cụ thể: năm 2018 doanh số cho vay trung và dài hạn đạt 338.188 triệu đồng

chiếm tỷ trọng 72,57%, trong năm 2019 doanh số cho vay tăng đạt 381.904 triệu đồng chiếm tỷ trọng 74,13%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 12,29%, đến năm 2020 doanh số cho vay giảm còn 370.191 triệu đồng chiếm tỷ trọng 75% và tỷ lệ tăng trưởng so với năm 2019 giảm 3,07%. Bên cạnh đó, Chi nhánh đang tích cực tìm kiếm và hỗ trợ khách hàng trong các lĩnh vực như nông, lâm nghiệp và lĩnh vực kinh doanh khác, khuyến khích khách hàng đẩy mạnh sản xuất và mở rộng quy mô phù hợp với chính sách phát triển nông thôn mới của chính quyền địa phương. Tuy nhiên, Chi nhánh cũng cần phải có biện pháp để ngăn ngừa và hạn chế nguy cơ mất vốn vì rủi ro tiềm ẩn của hoạt động cho vay trung, dài hạn rất cao.

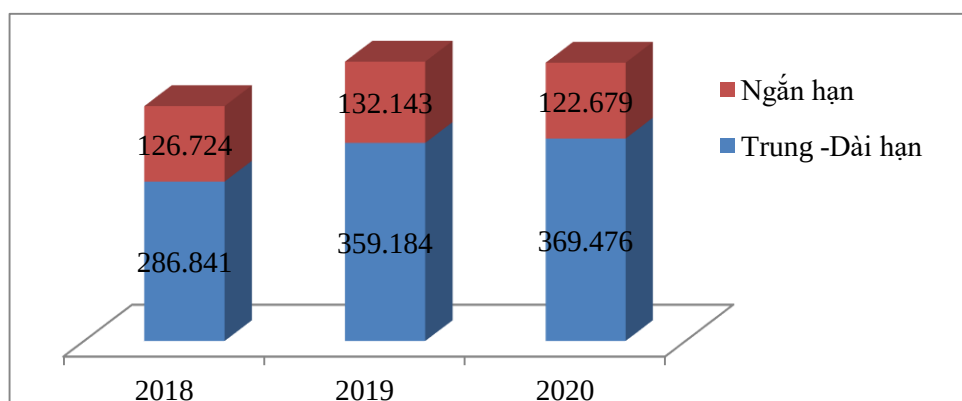
Nhìn vào biểu đồ trên ta có thể thấy rõ có sự chênh lệch giữa vay ngắn hạn, trung và dài hạn, cho vay ngắn hạn chỉ chiếm dưới 30% trong tổng doanh số cho vay. Bởi những đối tượng khách hàng cho vay ngắn hạn của Ngân hàng tập trung chủ yếu là các khách hàng cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu vay để phục vụ cho việc mua sắm các thiết bị cá nhân, đồ dùng gia đình mang tính ngắn hạn. Nhưng khoản vay này ít được khách hàng quan tâm bởi chi phí bỏ ra cho các món đồ này thường thấp nhiều khách hàng có thu nhập cao có thể tự bỏ tiền túi mà không cần phải vay Ngân hàng. Mặt khác đối với những khách hàng có thu nhập với mức trung bình thì thời hạn cho vay cũng là một trong những yếu tố đánh vào tâm lý của khách hàng bởi khả năng tài chính của họ không đáp ứng được trong thời gian ngắn mà phải kéo dài trong khoản thời gian dài nên họ thường ưu tiên và quan tâm đến các khoản cho vay mang tính trung và dài hạn. Biểu đồ cũng cho ta thấy tình hình doanh số cho vay ngắn hạn qua ba năm không ổn định cụ thể: trong năm 2018 doanh số cho vay đạt 127.835 triệu đồng chiếm tỷ trọng 27,43%, trong năm 2019 doanh số cho vay tăng đạt 133.256 triệu đồng chiếm tỷ trọng là 25,87%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 4,24%. Trong những năm trở lại đây khi nền kinh tế được phát triển, mức sống của người dân ngày càng nâng cao cùng với đó thiết bị, công nghệ ngày càng hiện đại dẫn đến nhu cầu cải thiện cuộc sống được quan tâm nhiều hơn, từ đó kích thích nhu cầu mua sắm của khách hàng tăng cao. Nhưng không phải hàng hóa nào khách hàng cũng có thể bỏ ra chi phí, thanh toán tức thời, đối với những mặt hàng như: xe ô tô hay xe gắn máy,...bắt buộc khách hàng phải có một khoản tài chính lớn để đáp ứng cho nhu cầu đó, thì khách hàng cần phải tích

góp của cải, vật chất trong một khoản thời gian dài. Trong trường hợp này, khách hàng vay mượn từ Ngân hàng có thể đáp ứng được nhu cầu tức thời mà không cần phải chờ đợi, bên cạnh đó cùng với những chính sách sản phẩm ưu đãi mà Chi nhánh đề ra cũng thu hút và được quan tâm bởi các đối tượng khách hàng khác nhau, từ đó kích thích nhu cầu vay mượn từ Ngân hàng, do đó mà doanh số cho vay ngắn hạn trong năm này tăng mạnh. Đặc biệt trong những năm trở lại đây Ngân hàng cũng đang cải thiện và chú trọng hơn vào các khoản vay ngắn hạn vì tính thu hồi vốn nhanh cùng đó mức độ rủi ro mà nó mang lại ít so với các khoản cho vay trung và dài hạn.

Năm 2020, với sự xuất hiện của đại dịch Covid – 19 cùng với đó là thiên tai lũ lụt đã ảnh hưởng nặng nề đến đời sống, tài chính của người dân, kiềm hãm các hoạt động sản xuất, kinh doanh làm mất khả năng thu lợi nhuận, do đó mà nhiều khách hàng cảm thấy e ngại khi vay tiền vì khả năng trả lãi và nợ không đảm bảo từ đó doanh số cho vay ngắn hạn giảm khi mà doanh số chỉ đạt 122.768 triệu đồng, tỷ trọng chỉ chiếm 24,90%, tỷ lệ tăng trưởng giảm 7,87% so với năm 2019.

Biểu đồ 2.1.3.2.2: Tình hình doanh số thu nợ của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020

Đơn vị tính: triệu đồng



(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Chỉ tiêu thứ hai để đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay của Ngân hàng đó là Doanh số thu nợ. Chỉ tiêu này phản ánh lượng vốn mà Ngân hàng đã thu hồi được trong những năm cho vay. Dựa vào bảng tình hình hoạt động cho vay của Chi nhánh trong giai đoạn 2018- 2020 ta có thể thấy doanh số thu nợ của Ngân hàng qua ba năm

tăng trong năm 2019 và giữ mức ổn định trong năm 2020 cụ thể: năm 2018 tổng doanh số thu nợ đạt 413.565 triệu đồng, tăng trong năm 2019 là 491.327 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng giữa đạt 18.80%, năm 2019 doanh số thu nợ vẫn giữ mức ổn định là 492.155 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng so với năm trước chỉ đạt 0,17% nhìn chung về mức độ ảnh hưởng của dịch không tác động mấy đến hoạt động thu nợ của Ngân hàng trong năm 2019 và 2020 đây chính là một phần công sức nỗ lực của các nhân viên cán bộ tín dụng trong quá trình thu hồi nợ cùng với đó phương án sử dụng vốn đúng mục đích của khách hàng đã mang lại hiệu quả tốt trong việc cung ứng khả năng tài chính của khách hàng từ đó giúp khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả lãi và gốc đúng định kỳ, đúng thời hạn đối Ngân hàng.

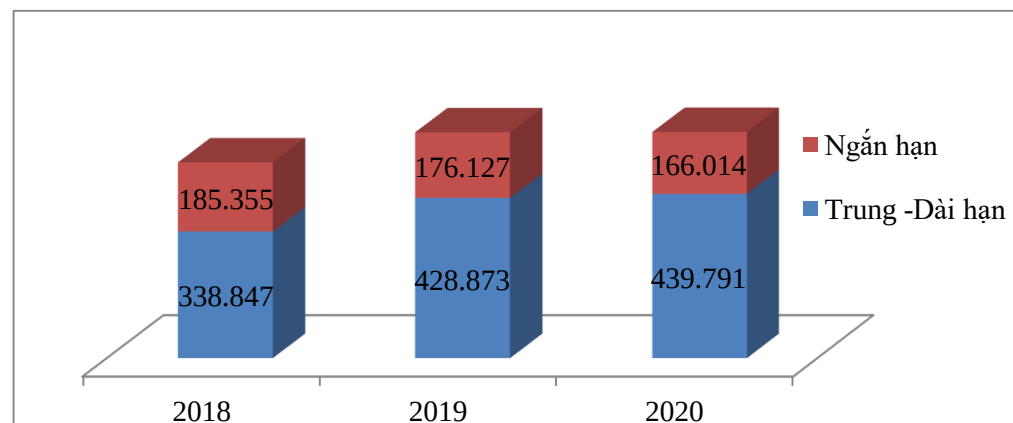
Nhìn vào biểu đồ tình hình doanh số thu nợ của Chi nhánh trong giai đoạn 2018-2020 ta có thể thấy doanh số thu nợ trung và dài hạn có xu hướng tăng trưởng cao qua từng năm và chiếm tỷ trọng từ 60% đến 80% so với doanh số thu nợ ngắn hạn cụ thể: trong năm 2018 doanh số thu nợ đạt 286.841 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 68.01%, trong năm 2019 doanh số thu nợ tăng đạt 491.327 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 71,01%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 24,04%, năm 2020 doanh số thu nợ vẫn trong trạng thái tăng khi đạt 369.476 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 73,01%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 2,99% điều này cho ta thấy kết quả sử dụng vốn của các hộ gia đình trong việc phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh hay các khách hàng vay vốn đầu tư nông, lâm, ngư nghiệp trên địa bàn có hiệu quả tốt do đó làm tăng doanh số thu nợ của Ngân hàng tạo tiền đề cho việc thúc đẩy và mở rộng quy mô cho vay của Chi nhánh.

Tỷ trọng của doanh số thu nợ ngắn hạn chỉ chiếm từ 20% đến 30% so với trung và dài hạn, doanh số cho vay ngắn hạn thấp bởi phần lớn Ngân hàng tập trung vào cho vay trung và dài hạn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh song nhiều khách hàng có nguồn thu không ổn định rất khó khăn trong việc xoay chuyển nguồn vốn trả nợ trong một khoản thời gian ngắn, họ cần thời gian lâu dài để tích lũy đủ tài sản nên đa phần khách hàng luôn ưu tiên và quan tâm đến thời hạn vay trung và dài hạn do đó mà doanh số cho vay ngắn hạn luôn thấp hơn cho vay trung và dài hạn. Khác với xu hướng tăng trưởng từng năm của doanh số thu nợ trung và dài hạn, doanh số thu nợ ngắn hạn tương đối ổn định, cụ thể: trong năm 2018 doanh số thu nợ đạt 126.724 triệu đồng, tỷ

trọng chiếm 31,99%, năm 2019 tăng lên 132.143 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 28,99%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 7,67% đến năm 2020 doanh số thu nợ giảm mạnh còn 122.679 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 26,99%, tỷ lệ tăng trưởng giảm là 7,71% so với năm 2019. So với thu nợ trung và dài hạn, thu nợ của ngắn hạn gần như tuyệt đối bởi rủi ro của cho vay ngắn hạn mang lại thấp, dễ kiểm soát nợ vì phần lớn khách hàng đi vay với lượng tiền ít, thời gian vay thường dưới 01 năm được đảm bảo bằng các TSDB, nên khả năng thu hồi nợ nhanh và đảm bảo. Một số trường hợp khách hàng vay tín chấp bằng thẻ tín dụng Ngân hàng sẽ dựa vào lịch sử vay, sự uy tín của khách hàng có tốt hay không, có bị nợ xấu từ các tổ chức tín dụng khác hay không từ đó cán bộ tín dụng sẽ thu thập thông tin của khách hàng từ những khía cạnh khác nhau, sau đó xác minh lại thông tin của khách hàng điều này góp phần nâng cao tính chính xác vào quy trình thẩm định hạn chế được những rủi ro đáng tiếc trong tương lai cùng với đó việc sử dụng vốn đúng mục đích của các khách hàng đã tạo tiền đề cho các khoản nợ ngắn hạn được thu hồi nhanh và đúng hạn.

Biểu đồ 2.1.2.3.3: Tình hình dư nợ cuối kỳ của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020

Đơn vị tính: triệu đồng



(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Tiếp theo là chỉ tiêu Dư nợ cuối kỳ, dựa vào bảng tình hình hoạt động cho vay của Chi nhánh trong giai đoạn 2018 – 2020, nhìn tổng quan thì tổng dư nợ cuối kỳ của các năm tăng trưởng và tương đối ổn định cụ thể: tổng dư nợ cuối kỳ trong năm 2018 là 581.166 triệu đồng đến năm 2019 doanh số tăng nhẹ lên 605.000 triệu đồng, mức

tăng trưởng giữa hai năm chênh lệch 4,10%, trong năm 2020 dư nợ cuối kỳ vẫn duy trì mức ổn định so với năm trước là 655.805 triệu đồng, mức tăng trưởng chênh lệch đạt 8,39% so với năm trước. Điều này cho ta thấy tổng dư nợ luôn ổn định trong những năm qua đồng nghĩa với Ngân hàng đang chú trọng trong việc gia tăng nguồn huy động vốn và cũng như chú trọng vào chất lượng cho vay các dự án sản xuất, an sinh xã hội.

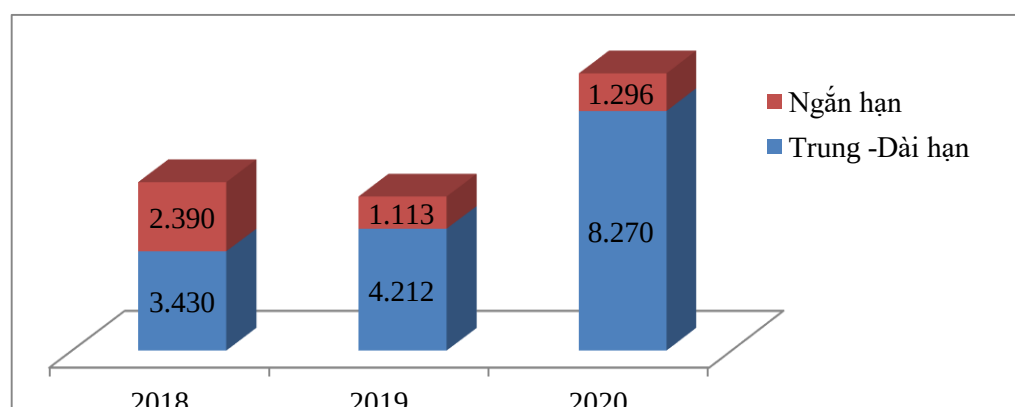
Trong tổng dư nợ của chi nhánh, dư nợ cho vay trung và dài hạn có sự tăng trưởng ổn định và chiếm tỷ trọng cao hơn so với dư nợ ngắn hạn bởi điều kiện phát triển của nền kinh tế tại địa bàn đa phần dựa vào nông nghiệp và sản xuất kinh doanh là chủ yếu và khả năng tài chính của khách hàng còn hạn hẹp mà nhiều khách hàng quan tâm đến các chính sách sản phẩm của khoản vay trung và dài hạn nhiều hơn khoản cho vay ngắn hạn do đó mà qua ba năm số liệu thống kê dư nợ trung và dài hạn luôn cao. Mặt khác để đầu tư, phục vụ cho quá trình sản xuất kinh doanh hay sản xuất nông nghiệp khách hàng sẽ cần vay một lượng tiền khá lớn từ Ngân hàng để trang trải các chi phí cần thiết điều này cũng làm tăng dư nợ trung và dài hạn qua từng năm, cụ thể: Trong năm 2018 tổng dư nợ trung và dài hạn đạt 338.847 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 68,11% đến năm 2019 dư nợ trung và dài hạn đạt 428.873 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 70,89%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 8,35%, trong năm 2020 dư nợ tăng cao đạt 489.791 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 74,68%, tỷ lệ tăng trưởng tăng 14,20%.

Khác với xu hướng tăng trưởng của dư nợ cho vay trung và dài hạn, dư nợ cho vay ngắn hạn có xu hướng giảm mạnh trong giai đoạn 2018- 2020 cụ thể: Năm 2018 dư nợ cho vay ngắn hạn đạt 185.355 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 31,89%, năm 2019 dư nợ khoản cho vay này giảm khi chỉ đạt 176.127 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 29,11%, tỷ lệ tăng trưởng giảm 4,98%. Năm 2020 dư nợ cho vay ngắn hạn giảm mạnh khi chỉ đạt 166.014 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 27,40%, tỷ lệ tăng trưởng giảm 5,74%. Những năm trở lại đây tuy Ngân hàng tích cực đẩy mạnh mở rộng quy mô hoạt động cho vay, và đang cải thiện các chính sách sản phẩm đối với khoản cho vay ngắn hạn, nhưng đa số khách hàng chưa thực sự biết đến rộng rãi và bên cạnh đó các quy định chặt chẽ trong quy trình cho vay đặc biệt trong khâu thẩm định cũng khiến khách hàng cảm thấy e ngại do đó mà dư nợ cho vay ngắn hạn luôn giảm trong ba năm qua. Mặt khác sự ảnh

hưởng từ dịch bệnh và lũ lụt trong năm 2020 cũng là nguyên nhân khách quan làm giảm dư nợ cho vay ngắn hạn.

Biểu đồ 2.1.2.3.4: Tình hình nợ xấu của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020

Đơn vị tính: triệu đồng



(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Chỉ tiêu tiếp theo để đánh giá tình hình cho vay tại Agibank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi là chỉ tiêu nợ xấu, tổng quan nợ xấu trong 3 năm qua có xu hướng tăng lên rõ rệt đặc biệt trong năm 2020 cụ thể tình hình nợ xấu trong năm 2018 là 5.821 triệu đồng đến năm 2019 giảm từ 5.821 triệu đồng còn 5.325 đồng, tỷ lệ tăng trưởng giảm 8,50 %, nhưng đến năm 2020 nợ xấu tăng cao từ 5.325 triệu đồng lên 9.567 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng đạt 79,75% so với năm 2019.

Tuy hoạt động cho vay trung và dài hạn chiếm lợi thế, tỷ trọng cao nhưng phải đối diện với nguy cơ rủi ro cho vay cũng cao, nợ xấu trung và dài hạn qua ba năm chiếm từ 60% đến 80% trong tổng nợ xấu, cụ thể: năm 2018 nợ xấu trung dài hạn là 3.430 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 58,93%, năm 2019 nợ xấu đạt 4.212 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 78,10%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 22,79% đến năm 2020 nợ xấu tăng cao đạt 8.270 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 86,44%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 96,49% so với năm trước đó, một con số đáng được chú ý. Sở dĩ mà nợ trung và dài hạn tăng lên cao trong năm này là vì người dân bị ảnh hưởng nặng nề từ dịch và thiên tai lũ lụt từ đó khiến cho Ngân hàng cũng chịu ảnh hưởng không kém, những yếu tố này đã tác động mạnh mẽ đến hoạt động sản xuất kinh doanh và đời sống của dân cư từ đó làm giảm khả năng

thu nhập, tài chính bấp bênh, khả năng trả nợ của khách hàng cũng hạn hẹp dẫn đến nợ xấu của Ngân hàng trong trạng thái khá cao. Bên cạnh những mặt xấu mà dịch bệnh mang lại, mức độ rủi ro cao hay thấp cũng phụ thuộc rất nhiều vào khâu quản lý tín dụng, thực tế hơn là khâu quản lý rủi ro của Ngân hàng. Quản lý rủi ro của Ngân hàng chưa có sự chặt chẽ, chưa đầy đủ sẽ hình thành nên các lỗ hổng lớn trong khâu thẩm định hồ sơ vay đặc biệt trên địa bàn phần lớn là người đồng bào dân tộc thiểu số, đội ngũ cán bộ tín dụng cực kỳ khó trong việc tiếp cận trao đổi thông tin với khách hàng từ đó Ngân hàng không có đủ thông tin chính xác để phân tích và đánh giá, dẫn đến việc xác định sai hiệu quả của phương án xin vay hoặc xác định thời hạn cho vay và trả nợ không phù hợp với phương án kinh doanh của khách hàng. Mặt khác trình độ dân trí của huyện chưa được nâng cao nhiều khách hàng xin vay không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ trả nợ đối với Ngân hàng, đặc biệt là những nơi vùng sâu vùng xa, hẻo lánh họ thường lảng tránh gặp mặt, không thiện chí hợp tác hay không ký nhận vào bất kỳ giấy tờ, tài liệu nào khi cán bộ tín dụng đến đòi nợ dẫn đến tình trạng nợ kéo dài, khó thu hồi tạo ra nhiều bất lợi cho Ngân hàng từ đó tăng nợ xấu trung và dài hạn của Chi nhánh lên.

Với mức độ rủi ro ít hơn cho vay trung dài hạn, nợ xấu của cho vay ngắn hạn luôn trong tỷ trọng dưới 45% và ngày càng giảm trong năm 2019 và 2020 cụ thể trong năm 2018 nợ xấu ngắn hạn đạt mức khá cao 2.390 triệu đồng chiếm tỷ trọng 41,07% đến năm 2019 nợ xấu này có xu hướng giảm còn 1.113 triệu đồng, tỷ trọng chỉ chiếm 20,90% tỷ lệ tăng trưởng giảm 53,43% đến năm 2020 nợ xấu của năm là 1.296 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 13,54%, tỷ lệ tăng trưởng tăng 16,44%. Nguyên nhân, những khách hàng vay ngắn hạn đa phần là những khách hàng vay với mục đích phục vụ đời sống cá nhân hay chi tiêu trong gia đình, những năm gần đây khi nền kinh tế của địa bàn phát triển hơn thu nhập ổn định, nhu cầu tăng cao thì việc đi vay tại Ngân hàng cũng tăng đáng kể, đối tượng vay thường là các cán bộ công nhân viên chức nhà nước hay những lao động có công ăn việc làm ổn định dựa vào tiền lương để vay, cùng với đó các khoản nợ lãi và gốc sẽ được trích thẳng từ thẻ cá nhân của khách hàng mỗi khi tiền lương về hàng tháng, mặt khác nhiều khách hàng vay bằng TSDB thường bằng sổ tiết kiệm do đó mức độ nợ xấu đối với khoản vay có TSDB bằng sổ tiết kiệm này hầu

nếu không có vì thế các khoản cho vay ngắn hạn luôn trong tầm kiểm soát của Ngân hàng, song bởi những nguyên nhân khách quan và chủ quan mà Ngân hàng cũng phải đối diện với một khoản nợ xấu không cao nhưng cũng gây nhiều bất lợi về tài chính của Ngân hàng tuy nhiên mức độ nợ xấu của chi nhánh đang được cải thiện qua từng năm.

Bảng 2.1.3.2.5. Tình hình tỷ lệ nợ xấu của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020

Đơn vị tính: %

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Chênh lệch	Chênh lệch
Tỷ lệ nợ xấu %	1,00	0,8	1,58	(-20)	97,5
Ngắn hạn	1,29	0,63	0,78	(-51,16)	23,80
Trung- DH	1,01	0,98	1,88	(-2,97)	91,83

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá tình hình cho vay của Chi nhánh là tỷ lệ nợ xấu, đối với mức tỷ lệ nợ xấu của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi trong giai đoạn 2018-2020 là khá an toàn chỉ đạt dưới 1,60% cụ thể: trong năm 2018 tỷ lệ nợ xấu đạt 1% và mức tỷ lệ nợ xấu này giảm nhẹ trong năm 2019 là 0,8%, nhưng đến năm 2020 tỷ lệ nợ xấu tăng khi đạt 1,45% so với năm trước đó, nhìn chung mức tỷ lệ này không quá cao nhưng để đạt được với con số an toàn đó Ngân hàng đã không ngừng nỗ lực và tích cực thu hồi nợ xấu, xử lý mạnh các khoản nợ không có khả năng thu hồi bằng các quỹ dự phòng rủi ro.

Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn luôn trong tình trạng thấp hơn tỷ lệ nợ xấu trung và dài hạn bởi doanh số cho vay thấp, nhưng nhìn chung dựa vào bảng tình hình hoạt động cho vay trên ta có thể thấy với tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn chỉ đạt dưới 1,30%, con số này biểu thị được mức độ tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn qua 3 năm luôn trong trạng thái an toàn, cụ thể: trong năm 2018 tỷ lệ nợ xấu đạt 1,29% đến năm 2019 con số này giảm xuống còn 0,63%, tỷ lệ tăng trưởng giảm 51,16%, năm 2020 tỷ lệ nợ xấu đạt 0,78%, so với năm trước đó.

Với mức độ rủi ro tiềm ẩn cao bởi những khoản vay trung và dài hạn thường có

thời hạn cho vay dài Ngân hàng có nguy cơ không đòi được nợ đối với những khoản vay này. Mức tỷ lệ nợ xấu trung và dài hạn trong giai đoạn 2018-2020 có phần đáng lo ngại hơn khi tỷ lệ nợ xấu gần chạm ngưỡng mức 2%, cụ thể: trong năm 2018 tỷ lệ nợ xấu trung và dài hạn đạt 1,01%, năm 2019 tỷ lệ nợ xấu giảm xuống 0,98%, đến năm 2020 tỷ lệ nợ xấu tăng khá cao khi đạt 1,68%. Nguyên nhân là vì trong năm 2020 nợ xấu trung và dài hạn của Ngân hàng trong tình trạng tăng cao từ đó dẫn đến tình trạng tỷ lệ nợ xấu trong năm này cũng tăng lên, với mức ngưỡng tỷ lệ nợ xấu như trên Ngân hàng cần phải có tính dứt khoát trong việc quản lý rủi ro, kiểm soát chặt chẽ hơn đối với từng món vay của khoản cho vay trung và dài hạn, đồng thời đưa ra các biện pháp xử lý kịp thời, tích cực lập các quỹ dự phòng để hạn chế những rủi ro xảy ra.

2.1.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 2020

Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng là yếu tố quan trọng quyết định sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng, mọi doanh nghiệp nói chung và ngành Ngân hàng thương mại nói riêng đều hoạt động vì mục tiêu lợi nhuận tốt và tăng trưởng bền vững trong tương lai. Từ cuối năm 2019 với sự xuất hiện của đại dịch Covid- 19 trên toàn thế giới không những gây ra biến động tiêu cực cho nền kinh tế, cho các ngành mà còn là thách thức lớn để cho các doanh nghiệp đặc biệt là Ngân hàng thương mại đứng vững trên thị trường điều này bắt buộc các doanh nghiệp phải đưa ra các chiến lược phù hợp, quản lý tốt nguồn vốn, đề ra các biện pháp giảm thiểu chi phí, vì thực tế cho thấy việc quản lý chặt chẽ hạn chế chi phí tối đa có ý nghĩa quyết định rất lớn trong việc tăng nguồn thu cho doanh nghiệp. Sau đây là tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt nam Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi:

**Bảng 2.1.3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh Agribank - Chi nhánh huyện
Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020**

Đơn vị tính: triệu đồng

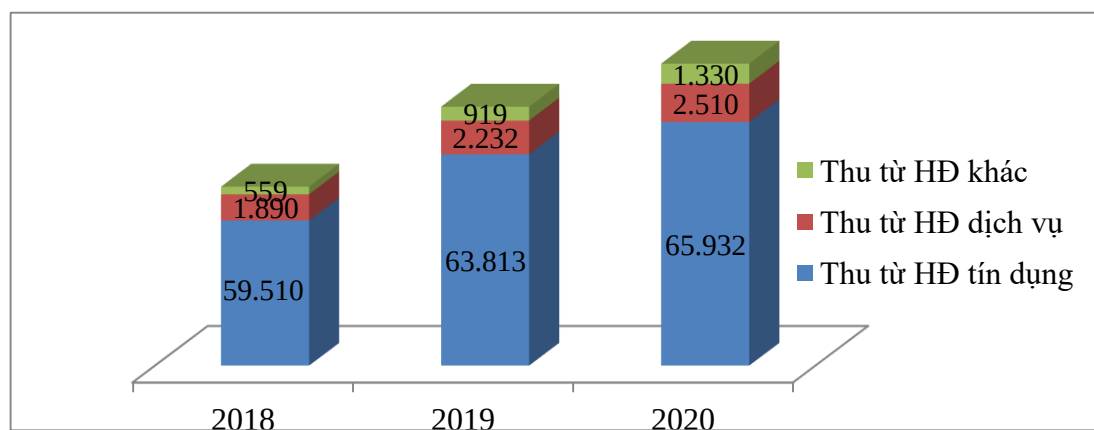
Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Chênh lệch 2019/2018 (%)	Chênh lệch 2020/2019 (%)
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)		
Tổng thu nhập	61.959	100	66.964	100	69.772	100	8,07	4,19
Thu từ hoạt động tín dụng	59.510	96,05	63.813	95,29	65.932	94,50	7,23	3,32
Thu từ hoạt động dịch vụ	1.890	3,05	2.232	3,33	2.510	3,50	18,09	12,46
Thu từ hoạt động khác	559	0,9	919	1,38	1.330	1,9	64,40	44,72
Tổng chi phí	45.163	100	49.631	100	47.771	100	9.89	(-3,75)
Chi trả lãi	36.212	80,18	39.110	78,80	35.440	74,19	8,00	(-9,38)
Chi trả dịch vụ Ngân hàng	638	1,41	721	1,45	610	1,28	13,00	(-15,40)
Chi phí khác	8.313	18,41	9.800	19,75	11.721	24,53	17,89	19,60
Lợi nhuận	16.601		17.331		22.110		4,39	27,57

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Hiệu quả hoạt động của Chi nhánh trước tiên được đánh giá thông qua tình hình thu nhập

Biểu đồ 2.1.3.3.1: Tình hình thu nhập Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020

Đơn vị tính: Triệu đồng



(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Dựa vào bảng tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020 ta có thể thấy tổng thu nhập của Chi nhánh đạt con số khá ấn tượng và có xu hướng tăng trưởng qua các năm cụ thể trong năm 2018 tổng thu nhập đạt được 61.959 triệu đồng, năm 2019 đạt 66.964 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng đạt 8,07%, trong năm 2020 tổng doanh thu đạt 69.772 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng đạt 4,19% so với năm trước đó. Ta có thể thấy rõ để đạt được kết quả như trên Chi nhánh đã không ngừng nâng cao chất lượng và mở rộng quy mô khách hàng, đảm bảo được tất cả yêu cầu khách hàng đưa ra cho Ngân hàng. Qua đó nâng cao được hiệu quả hoạt động của Chi nhánh cũng như góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho toàn hệ thống Agribank, mặt khác thông qua hiệu quả của hai nghiệp vụ huy động vốn và cho vay của Chi nhánh, ta cũng có thể suy ra được tình hình thu nhập của Chi nhánh trong giai đoạn 2018 – 2020, từ đó có cái nhìn chính xác và tổng quan hơn về hoạt động của Ngân hàng.

Dựa vào biểu đồ tình hình thu nhập của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020 ta có thể thấy thu nhập từ hoạt động tín dụng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn thu bởi hoạt động cho vay là một trong những lĩnh vực kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng chiếm tỷ trọng cao nhất đạt hơn 90% và có xu hướng tăng trưởng qua từng năm đây là nguồn thu chủ yếu, thu từ các hoạt động cho

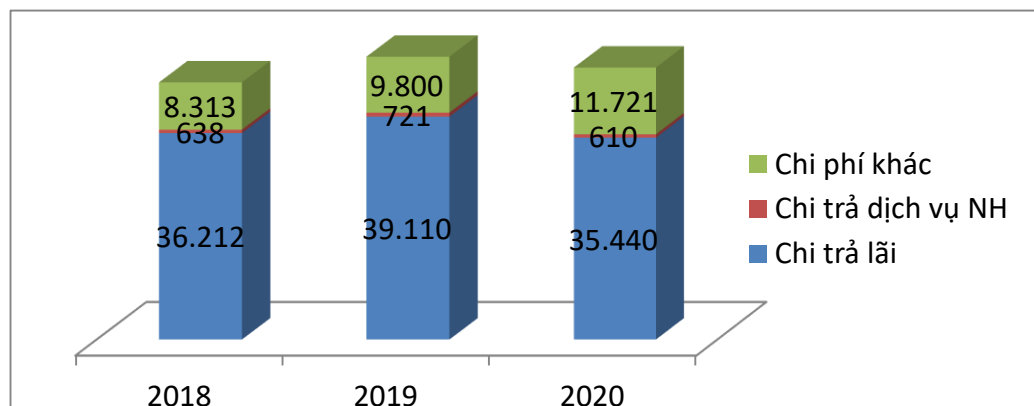
vay của Ngân hàng và. cụ thể năm 2018 thu nhập từ hoạt động tín dụng đạt 59.510 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 96,05%, năm 2019 đạt 63.813 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 95,29, tỷ lệ tăng trưởng đạt 7,23%, trong năm 2020 thu nhập từ hoạt động tín dụng đạt 65.932 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 94,50%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 3,32%.

Sau thu nhập từ hoạt động tín dụng thì nguồn thu nhập từ hoạt động dịch vụ chiếm tỷ trọng tương đối nhỏ trong tổng thu nhập. Hiện nay, nguồn thu dịch vụ của Ngân hàng chủ yếu đến từ phí thẻ thanh toán, phí thẻ tín dụng, dịch vụ trung gian thanh toán trong nước, các khoản phí liên quan đến ATM, Internet Banking... bởi thị trường tương đối nhỏ nên các nguồn thu từ hoạt động dịch vụ chưa cao, cụ thể trong năm 2018 thu nhập từ hoạt động dịch vụ đạt 1.890 triệu đồng tỷ trọng chiếm 3,05% , năm 2019 đạt 2.232 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 3,33%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 18,09%, năm 2020 thu nhập từ hoạt động dịch vụ đạt 2.510 triệu đồng tỷ trọng chiếm 3,50%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 12,46% so với năm 2019.

Cuối cùng là nguồn thu từ hoạt động khác tuy nguồn thu này chiếm tỷ trọng nhỏ nhất nhưng cũng góp phần làm tăng thu nhập cho Ngân hàng đặc biệt qua ba năm nguồn thu từ hoạt động khác có xu hướng tăng trưởng cao hơn hai nguồn thu còn lại cụ thể: trong năm 2018 thu từ hoạt động khác đạt 559 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 0,9%, năm 2019 đạt 919 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 1,38%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 64,40%, trong năm 2020 thu nhập từ hoạt động khác đạt 1.330 triệu đồng tỷ trọng chiếm 1,9%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 44,72%.

Biểu đồ 2.1.3.3.2: Tình hình chi phí của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020

Đơn vị tính: Triệu đồng



(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Bên cạnh thu nhập thì chi phí cũng là một chỉ tiêu khá quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, nó phản ánh mức độ huy động vốn tốt hay không, dựa vào bảng kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020 ta có thể thấy tổng chi phí chi trả của Ngân hàng qua ba năm có sự biến động nhẹ, cụ thể: trong năm 2018 tổng chi phí chi trả là 45.163 triệu đồng, tăng trong năm 2019 là 49.631 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng đạt 9,89%, năm 2020 tổng chi phí chi trả giảm còn 47.771 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng giảm 3,75%. Ngày nay Ngân hàng đang tích cực mở rộng danh mục các sản phẩm dịch vụ tài chính mà họ cung cấp cho khách hàng, quá trình mở rộng danh mục sản phẩm dịch vụ đã tăng tốc trong những năm gần đây dưới sự áp lực cạnh tranh gia tăng từ các tổ chức tài chính khác, từ sự hiểu biết, đòi hỏi cao hơn từ khách hàng và từ sự thay đổi của công nghệ do đó mà nguồn tiền chi trả cho các chi phí này cũng được tăng cao.

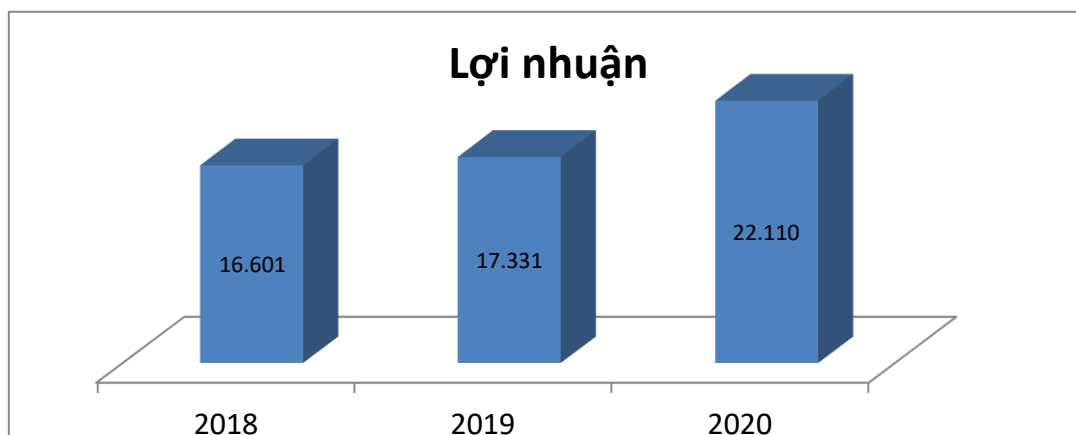
Nhìn vào biểu đồ tình hình chi phí của Chi nhánh trong giai đoạn 2018 - 2019 ta có thể thấy rõ chi phí trả lãi của Ngân hàng có sự biến động nhẹ và chiếm tỷ trọng gần 80% trong tổng chi phí điều này cho ta biết mức độ huy động vốn của Ngân hàng tốt, quy mô huy động vốn tăng lên kéo theo chi phí trả lãi cũng tăng theo, cụ thể trong năm 2018 chi trả lãi là 36,212 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 80,18%, năm 2019 chi trả lãi đạt 39.110 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 78,80%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 8,00%, đến năm 2020 chi phí chi trả lãi giảm còn 35.440 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 74,19%, tỷ lệ tăng trưởng giảm 9.38%.

Các chi phí khác cũng chiếm tỷ trọng không nhỏ trong tổng chi phí trong ba năm qua cụ thể trong năm 2018 chi phí chi trả khác đạt 8.313 triệu đồng chiếm tỷ trọng 18,41%, năm 2019 đạt 9.800 triệu đồng tỷ trọng chiếm 19.75%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 17,89%, năm 2020 chi phí chi trả khác có phần tăng mạnh hơn so với năm 2019 đạt 11.721 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 24,53%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 19,60%, có thể thấy trong năm 2020 Ngân hàng đã chú trọng hơn về các dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt làm cho chi phí ngoài trả lãi cũng tăng lên, một phần Ngân hàng có xu hướng mở rộng quy mô hơn nên có phát sinh một số chi phí xây dựng và hoạt động dịch vụ khác từ đó góp phần làm tăng tổng chi phí.

Chiếm tỷ trọng thấp nhất trong tổng chi phí là các khoản chi phí chi trả cho dịch vụ Ngân hàng cụ thể: trong năm 2018 chi phí trả cho dịch vụ Ngân hàng đạt 638 triệu, tỷ trọng chiếm 1,41%, năm 2019 đạt 721 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 1,45%, tỷ lệ tăng trưởng đạt 13%, năm 2020 chi phí cho dịch vụ Ngân hàng giảm còn 610 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 1,28% trong tổng chi phí, tỷ lệ tăng trưởng giảm 15,40%. Điều này cũng chứng tỏ hoạt động của Chi nhánh đang ngày càng mở rộng hơn cả về quy mô lẫn chất lượng qua đó thu hút được không ít nguồn vốn từ bên ngoài. Tăng vốn huy động, tăng cường cho vay, tăng thu nhập và tăng cả chi phí hoạt động là điều dễ hiểu.

Biểu đồ 2.1.3.3: Lợi nhuận của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020

Đơn vị tính: Triệu đồng



(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Mặc dù các năm vừa rồi phải đối mặt với đại dịch covid 19 và bị ảnh hưởng bởi hậu quả tiêu cực của bão, lũ lụt gây ra nhưng nhìn chung lợi nhuận mà Ngân hàng đạt được với con số cũng khá ấn tượng, tốc độ tăng trưởng từng năm khá cao đặc biệt tăng mạnh trong năm 2020 cụ thể: năm 2018 lợi nhuận đạt được 16,601 triệu đồng, năm 2019 là 17,300 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng đạt 4,39%, năm 2020 tổng lợi nhuận tăng mạnh đạt 22,000 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng 27,57% so với năm trước đó đạt. Nhìn chung để đạt được kết quả như trên Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà đã không ngừng nỗ lực hết mình chủ động tìm kiếm tiếp cận khách hàng tìm năng, không ngừng đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ, thay đổi chiến

lược hoạt động kinh doanh, thay đổi lãi suất cho vay, gửi tiết kiệm... Mặt khác ban lãnh đạo luôn có những chính sách, kế hoạch cũng như chỉ đạo kịp thời góp phần nâng cao hiệu quả trong hoạt động từ cấp hộ sở đến phòng giao dịch.

2.1.3.4. Môi trường kinh doanh của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020

- Môi trường bên trong

+ Năng lực tài chính: Là Chi nhánh loại 2 chịu sự quản lý, chỉ đạo về tổ chức, chuyên môn, nghiệp vụ đối với Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Quảng Ngãi, nơi đây thuộc vùng kinh tế chậm phát triển, các doanh nghiệp còn khiếm tốn về số lượng và quy mô chủ yếu là phát triển trồng trọt nông nghiệp cho người dân và hỗ trợ an sinh đời sống cho người dân.

+ Nguồn nhân lực: Vì Ngân hàng nằm tại vị trí xa trung tâm thành phố, thuộc địa bàn huyện miền núi nên nguồn nhân lực lao động ở đây chủ yếu là nhân công trẻ kinh nghiệm trong nghề còn non nớt. Tuy nhiên thì nguồn lao động trẻ lại đáp ứng được các vấn đề sức khỏe khi di chuyển, hoạt động trong công tác tìm kiếm khách hàng, dễ dàng tiếp cận các KH tại các địa bàn xã, những nơi vùng sâu vùng xa, những nơi đặc biệt khó khăn, hỗ trợ trong việc vay vốn phát triển nông nghiệp trên địa bàn.

+ Vị trí địa lý: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà đóng tại trung tâm thị trấn Di Lăng, cách trụ sở Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Quảng Ngãi gần 50 km về phía tây, nơi đây là trung tâm của huyện mật độ dân số khá đông so với các xã lân cận. Các doanh nghiệp nhỏ, các hộ kinh doanh ngày càng phát triển và nhiều hơn so với những năm trước thuận tiện cho việc di chuyển và tiếp cận những KH có tiềm năng lâu dài.

+ Hệ thống cơ sở vật chất: Cơ sở vật chất khang trang luôn được chú trọng nâng cấp, đại sảnh rộng rãi thoáng mát, có bàn ghế phục vụ KH luôn tạo một môi trường làm việc, nơi giao dịch không những đẹp mà còn sạch trong giai đoạn phòng dịch như hiện nay là một điều tất yếu. Hệ thống thiết bị máy móc, điều hòa luôn trong trạng thái phục vụ KH và đảm bảo an ninh một cách tốt nhất.

- Môi trường bên ngoài

+ Thị trường: Thị trường về các sản phẩm và dịch vụ Ngân hàng đa dạng, thị

phần tiền gửi tiết kiệm chiếm 13% – 15% trong toàn ngành, là Ngân hàng cho vay các NHTM khác trên thị trường liên Ngân hàng.

+ KH: Là một Ngân hàng Chi nhánh loại 2 thuộc vùng núi đối tượng cho vay của Chi nhánh chủ yếu là hộ sản xuất nông nghiệp và nông thôn. Trong những năm gần đây, Chi nhánh cũng đã có những hoạt động cho vay hướng vào đối tượng là cán bộ công nhân viên chức trên địa bàn.

+ Đối thủ cạnh tranh: Đối thủ cạnh của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi trên địa bàn bao gồm các Ngân hàng, các tổ chức tín dụng cụ thể là: Cửa hàng Điện máy xanh, Ngân hàng HDBank, Ngân hàng Chính sách xã hội...

2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 2020

2.2.1. Cơ sở pháp lý và điều kiện cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

❖ Các văn bản pháp lý hướng dẫn cho vay tiêu dùng

- Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi áp dụng tất cả những quy định, chính sách tín dụng mà Chính phủ và NHNN ban hành:

+ Giai đoạn trước khi có Pháp lệnh về Ngân hàng (từ tháng 8/1988 đến tháng 9/1990), NHNN đã ban hành cơ chế tín dụng theo thành phần kinh tế, đã bắt đầu mở rộng việc cho vay đối với các thành phần kinh tế ngoài quốc doanh.

+ Trước khi Luật các TCTD ra đời từ năm 1990 đến tháng 9/1998, NHNN đã ban hành cơ chế tín dụng theo hướng mở rộng cho vay, nâng cao từng bước quyền tự chủ kinh doanh của các TCTD, tạo điều kiện cho các TCTD chủ động trong kinh doanh, giảm bớt những thủ tục không cần thiết để KH vay vốn thuận lợi.

+ Khi Luật NHNN và Luật các TCTD có hiệu lực thi hành, NHNN đã ban hành Quy chế cho vay của các TCTD đối với KH kèm theo Quyết định số 324/1998/QĐ-NHNN thay thế các văn bản chỉ đạo trước đây về quy chế cho vay.

+ Cho vay được mở rộng, thông thoáng hơn bằng Quy chế cho vay kèm theo Quyết định 1627/2001/QĐ - NHNN. Theo đó, các TCTD được cho vay các đối tượng mà Quy chế không cấm, tạo ra hành lang pháp lý an toàn cho hoạt động cho vay.

+ Quyết định số 1627 tiếp tục được bổ sung, sửa đổi theo các quyết định số

127/QĐ/2005/QĐ - NHNN và số 87/QĐ/2005/QĐ - NHNN cho phù hợp hơn với thực tế hoạt động của các TCTD, cũng như với các quy định quản lý khác của NHNN, góp phần tạo chủ động trong hoạt động tín dụng, nâng cao chất lượng tín dụng của các TCTD, đồng thời nâng cao khả năng quản lý của NHNN về công tác tín dụng.

- Ngoài ra, Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi còn áp dụng theo những quy định, chính sách của NHNN&PTNT Việt Nam ban hành:

+ Ngày 31/03/2002, NHNN&PTNT Việt Nam cũng ban hành quyết định số 72/QĐ- HĐQT- TD do Chủ tịch Hội đồng quản trị Nguyễn Quốc Toàn ký, nêu rõ những quy định về cho vay đối với KH trong hệ thống NHNN&PTNT Việt Nam. Bao gồm: quy định về quản lý ngoại hối, nguyên tắc vay vốn, điều kiện vay vốn, thể loại cho vay, những nhu cầu vốn không được cho vay, thời hạn cho vay, lãi suất cho vay, hợp đồng tín dụng, hồ sơ vay vốn, quy trình xét duyệt cho vay,...

+ Ngày 15/06/2010, Quyết định số 666/QĐ - HĐQT - TDHO do Chủ tịch Nguyễn Thế Bình ký cũng đã được ban hành. Quyết định này ban hành bổ sung sửa đổi một số điều so với quyết định 72. Quyết định 666 đã quy định chi tiết, cụ thể hơn về đối tượng cho vay, điều kiện vay vốn.

+ Ngày 11/05/2004 NHNN&PTNT Việt Nam ban hành văn bản số 1634/NHNN -TD “Hướng dẫn biện pháp cho vay xây dựng mới, cải tạo nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư”. Văn bản này quy định về phạm vi cho vay, KH vay, điều kiện cho vay, mức tiền cho vay (tối đa 75% tổng nhu cầu vốn theo dự toán), thời hạn cho vay (không vượt quá 7 năm), các quy định về đảm bảo tiền vay (trường hợp vay mua căn hộ, biệt thự, nhà chung cư tại các dự án đô thị, chung cư theo quy hoạch di dời dân được cấp có thẩm quyền phê duyệt...).

+Ngày 02/07/2004, NHNN&PTNT Việt Nam ban hành văn bản số 2375/NHNN - TD hướng dẫn “Cho vay người lao động đi làm việc có thời hạn tại nước ngoài”, theo đó Tổng Giám đốc NHNN&PTNT Việt Nam hướng dẫn thực hiện thống nhất việc cho vay người lao động đi làm việc có thời hạn tại nước ngoài về: phương pháp cho vay, điều kiện cho vay, đối tượng cho vay, mức cho vay (tối đa 80% tổng chi phí hợp pháp cần thiết), thời hạn cho vay (tối đa không vượt quá thời hạn của hợp đồng đi làm việc ở

nước ngoài đã ký kết), đồng tiền cho vay, lãi suất cho vay, các vấn đề về đảm bảo tiền vay, hồ sơ cho vay,...

+ Ngày 18/11/2010 căn cứ “Quy chế cho vay của các TCTD đối với KH” ban hành kèm theo Quyết định 1627/2001/QĐ - NHNN và các quy định hiện hành của NHNN&PTNT Việt Nam, Tổng Giám đốc NHNN&PTNT Việt Nam đã ban hành văn bản số 6340/NHNN - TD “Hướng dẫn cho vay cầm cố giấy tờ có giá”. Văn bản này thay thế cho văn bản số 828/NHNN - TD ngày 17/03/2008 “V/v hướng dẫn cho vay cầm cố giấy tờ có giá” và văn bản số 1904/NHNN - TD ngày 21/05/2008 “V/v sửa đổi công văn số 828/NHNN - TD”.

❖ Các quy định về cho vay tiêu dùng

* Đối tượng khách hàng: Khách hàng là hộ gia đình hoặc cá nhân có thu nhập ổn định, và có khả năng tài chính trả nợ khoản đang có nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống sinh hoạt như mua sắm hàng tiêu dùng, vận dụng gia đình, mua nhà, sửa chữa nhà, mua xe,...

*** Điều kiện vay**

- CVTD ra đời như là một công cụ nhằm đáp ứng nhu cầu của KH. Nhưng trước tiên KH phải có đủ những điều kiện cho vay tiêu dùng như sau:

- Lịch sử quan hệ tín dụng: Khách hàng tại thời điểm duyệt vay không có nợ quá hạn và trong vòng 03 năm gần nhất không phát sinh nợ nhóm 3 trở lên tại Agribank và các TCTD khác

- Có độ tuổi từ 18 - 55 đối với Nữ và từ 18 - 60 đối với Nam tính đến hết thời hạn vay.

- Có hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3) dài hạn trên cùng địa bàn Tỉnh, Thành phố nơi Hội sở và các đơn vị trực thuộc Chi nhánh hoạt động.

- Mức vay:

+ Tối đa 80% chi phí đối với cho mua sắm trang thiết bị gia đình

+ Tối đa 85% tổng nhu cầu vốn theo dự toán tổng giá trị hợp đồng mua bán nhà

- Lãi suất: cố định và thả nổi

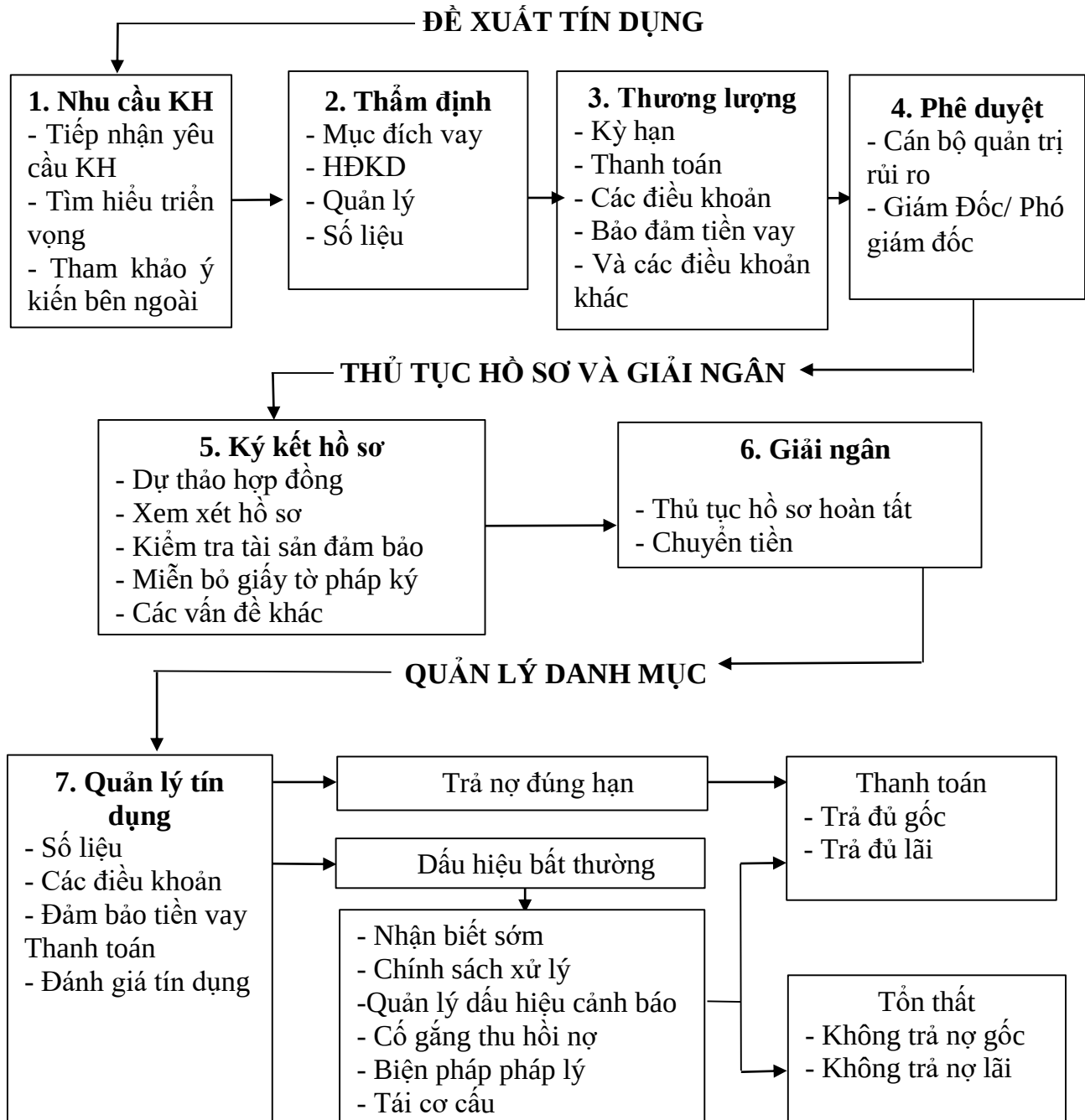
- Thời hạn tín dụng và kỳ hạn nợ: thời hạn tín dụng đối với ngắn hạn 01 năm, trung hạn tối đa là 05 năm và dài hạn là trên 05 năm

- Phương thức trả nợ: Trả nợ gốc một lần hoặc nhiều lần, trả nợ lãi hàng tháng hoặc định kỳ theo thỏa thuận.

- Tài sản đảm bảo: Có/ không có tài sản đảm bảo hoặc bảo lãnh của bên thứ ba

2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

Sơ đồ 2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi



2.2.3. Sản phẩm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

Hiện nay Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi đang có các sản phẩm cho vay tiêu dùng như sau:

❖ Cho vay thấu chi

- Cho vay thấu chi là hình thức cấp tín dụng của Chi nhánh cho KH bằng cách cho phép KH chi vượt 1 số tiền nhất định trong tài khoản tiền gửi thanh toán của KH, đáp ứng nhu cầu cần tiền nóng của KH.

- Tiện ích sản phẩm: KH có thể chi tiêu vượt quá số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán tại Ngân hàng một số tiền tối đa đã thỏa thuận từ trước với Ngân hàng và chi trả lãi trên số tiền và số ngày thực tế sử dụng.

- Đối tượng sử dụng sản phẩm: KH là cá nhân người Việt Nam, độ tuổi từ 18 trở lên và không quá 60 tuổi đối với nam, 55 tuổi đối với nữ; có hộ khẩu/ tạm trú cùng địa bàn với Chi nhánh cho vay.

- Đặc tính sản phẩm:

+ Loại tiền: VNĐ

+ Thời hạn của hạn mức thấu chi: Tối đa 12 tháng

+ Tài sản đảm bảo: Có thể vay bằng thế chấp hoặc tín chấp (không có TSĐB)

+ Hạn mức cấp tối đa: Đối với thấu chi tín chấp: tối đa 3 lần thu nhập ổn định hàng tháng (KH đã kê khai và chứng minh với Ngân hàng từ khi ký kết hợp đồng) và không quá 100 triệu đồng. Đối với thấu chi có TSĐB là bất động sản: KH được thấu chi tối đa 5 lần thu nhập ổn định hàng tháng và không quá 200 triệu đồng. Đối với thấu chi có TSĐB là sản phẩm huy động vốn (sổ tiết kiệm, số dư tài khoản, giấy tờ có giá ngắn hạn như: chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu,...): KH được thấu chi lên đến 100% giá trị sản phẩm huy động vốn.

+ Phương thức trả nợ: Trả lãi hàng tháng hoặc cuối kì (trả lãi cuối kì chỉ áp dụng đối với cho vay thấu chi có TSĐB là sản phẩm huy động vốn). Trả nợ gốc Ngân hàng sẽ tự trích số tiền đã thấu chi từ tài khoản tiền gửi thanh toán của KH ngay khi tài khoản tiền gửi đó có số dư hoặc vào ngày kết thúc thời hạn của mỗi hạn mức thấu chi, khách hàng sẽ thanh toán toàn bộ số tiền đã thấu chi.

+ Lãi suất - phí: Theo quy định của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi từng thời kỳ.

+ Thủ tục hồ sơ đặc trưng: Giấy đề nghị cấp hạn mức thấu chi (theo mẫu); Giấy đề nghị trích tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán của KH (theo mẫu); Giấy tờ chứng minh nhân thân như: CMND, hộ khẩu/ giấy tạm trú,...; Giấy tờ liên quan đến TSDB (bản chính); Giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập ổn định;...

❖ Cho vay cầm cố giấy tờ có giá

- Cho vay cầm cố bằng giấy tờ có giá là sản phẩm tín dụng của Ngân hàng dành cho khách hàng, Người sở hữu hợp pháp tài sản cầm cố là các giấy tờ có giá, đang có nhu cầu vay vốn phục vụ nhu cầu đời sống.

- Tiện ích sản phẩm: Thủ tục nhanh chóng nhanh chóng giúp KH có được nguồn tài chính đáp ứng nhu cầu tiêu dùng kịp thời.

- Đối tượng sử dụng sản phẩm: Cá nhân là công dân Việt Nam.

- Đặc tính sản phẩm:

+ Giấy tờ có giá được cầm cố: phát hành hợp pháp, được phép chuyển nhượng bao gồm sổ tiết kiệm, kỳ phiếu do các NHTM phát hành; tín phiếu kho bạc, trái phiếu kho bạc, công trái; cổ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ quỹ do các doanh nghiệp phát hành.

+ Loại tiền cho vay: VNĐ.

+ Thời gian cho vay: không vượt quá thời hạn thanh toán còn lại của giấy tờ có giá. Với cổ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ quỹ đã niêm yết: không quá 06 tháng.

+ Mức cho vay: tối đa bằng giá gốc cộng lãi trừ đi lãi phải trả trong thời gian vay vốn; tối đa bằng 50% thị giá tại thời điểm cho vay đối với chứng khoán niêm yết; tối đa 50% giá trị cổ phiếu do công ty nhà nước phát hành lần đầu, công ty cổ phần phát hành tăng vốn và không vượt quá 75% giá trị TSDB; bằng chênh lệch giữa giá đấu giá bình quân và giá ưu đãi khi người lao động mua cổ phiếu ưu đãi do công ty nhà nước phát hành lần đầu.

+ Bảo đảm tiền vay: bảo đảm bằng giá trị giấy tờ có giá, tỷ lệ do Thống đốc NHNN quy định trong từng thời kỳ.

+ Trả nợ gốc và lãi: trả nợ một lần và nhận lại giấy tờ có giá.

+ Trả trước hạn: Trong thời hạn vay nếu giá chứng khoán nhận cầm cố giảm còn

60% so với giá khi nhận cầm cố thì chậm nhất sau 2 ngày làm việc KH phải bổ sung TSDB hoặc Ngân hàng thu nợ trước hạn (thỏa thuận ghi rõ trong hợp đồng).

+ Lãi suất: cố định và thả nổi.

+ Thủ tục hồ sơ: Giấy đề nghị vay vốn (theo mẫu); Hồ sơ pháp lý: CMND, hộ khẩu/ tạm trú của người vay hoặc bên bảo lãnh; Tài liệu liên quan đến giấy tờ có giá cầm cố (bản chính),...

❖ Cho vay phương tiện đi lại

* Cho vay phương tiện đi lại ngắn hạn: Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi cung cấp sản phẩm tín dụng “cho vay mua phương tiện đi lại” tới KH là cá nhân hoặc hộ gia đình có nhu cầu vay vốn để mua ô tô, xe máy hay các loại phương tiện đi lại khác.

- Tiện ích sản phẩm: hỗ trợ khách hàng có nguồn tài chính kịp thời để mua sắm phương tiện đi lại.

- Đối tượng sử dụng sản phẩm: Cá nhân người Việt Nam từ 18 tuổi trở lên.

- Đặc tính của sản phẩm:

+ Loại tiền vay: VNĐ.

+ Thời gian cho vay: Đối với cho vay mua phương tiện đi lại ngắn hạn, thời gian cho vay là không quá 12 tháng và phương tiện đi lại có giá trị nhỏ hơn 150 triệu.

+ Mức cho vay: thỏa thuận, không quá 85% tổng chi phí.

+ Lãi suất: cố định và thả nổi.

+ Bảo đảm tiền vay: có/không có đảm bảo bằng tài sản; bảo lãnh của bên thứ ba.

+ Giải ngân: một lần.

+ Trả nợ gốc và lãi vốn vay: Trả nợ gốc một lần hoặc nhiều lần, trả nợ lãi hàng tháng hoặc định kỳ theo thỏa thuận.

* Cho vay phương tiện dài hạn: Tương tự như cho vay mua phương tiện đi lại nhưng thời gian cho vay là không quá 60 tháng và phương tiện đi lại có giá trị trên 150 triệu.

❖ Cho vay phát hành thẻ tín dụng

- Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi cung cấp sản phẩm “Cho vay phát hành thẻ tín dụng” cho KH cá nhân với hạn mức tối đa lên đến 500.000.000

đồng (Dựa vào tình hình tài chính và lịch sử tín dụng của KH).

- Tiện ích sản phẩm: Chủ thẻ có thể vay tiền để đáp ứng ngay nhu cầu tiêu dùng của mình trong thời gian ngắn hạn.

- Đối tượng sử dụng sản phẩm: Là KH của Agibank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi sở hữu thẻ tín dụng.

- Đặc tính sản phẩm:

- + Loại tiền vay: VNĐ.

- + Thời gian cho vay: Tối đa 12 tháng.

- + Mức cho vay: 80% số tiền chi tiêu trên thẻ; tối đa 500.000.000 đối với thẻ cá nhân vay bằng tín chấp, 2 tỷ đối với thẻ tín dụng của cá nhân (có TSDB), 5 tỷ đối với thẻ tín dụng của công ty (có TSDB)

- + Lãi suất: cố định và thả nổi

- + Bảo đảm tiền vay: Ký quỹ bằng tiền mặt, sổ tiết kiệm hoặc chứng từ có giá do Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - phát hành hoặc được cấp tín chấp tùy theo đối tượng.

- + Giải ngân: một lần hoặc nhiều lần theo số tiền KH sử dụng.

- + Trả nợ gốc và lãi vốn vay: Thanh toán hàng tháng tối thiểu 20% số tiền chi tiêu trên thẻ theo Bảng liệt kê giao dịch hàng tháng, số tiền chi tiêu trên thẻ không được trừ vào số tiền đã ký quỹ.

- + Phạt quá hạn: lãi suất quá hạn 150% lãi suất trong hạn.

❖ Cho vay xây dựng, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư

- Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi hỗ trợ chi phí xây dựng, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà đối với KH là hộ gia đình hoặc cá nhân người Việt Nam có quyền sử dụng đất hợp pháp, có nhà không thuộc diện cấm cải tạo, cấm xây dựng lại, phù hợp với quy hoạch, có giấy phép xây dựng và cá nhân là người Việt Nam định cư ở nước ngoài được phép mua nhà đất theo quy định tại nghị định số 81/2001/NĐ-CP ngày 5/11/2001.

- Tiện ích sản phẩm: KH được đáp ứng nhanh chóng nguồn vốn thiếu hụt để xây mới, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở, có thể sử dụng công trình đó làm TSDB.

- Đối tượng sử dụng sản phẩm: Hộ gia đình hoặc cá nhân là công dân Việt Nam,

từ 20 tuổi trở lên, sinh sống tại Việt Nam hoặc định cư ở nước ngoài được phép mua nhà đất theo quy định tại nghị định số 81/2001/NĐ- CP ngày 5/11/2001.

- Đặc tính của sản phẩm:

+ Loại tiền vay: VNĐ.

+ Thời hạn cho vay: không vượt quá 15 năm.

+ Thời gian ân hạn: không vượt quá 3 năm.

+ Mức cho vay: tối đa 85% tổng nhu cầu vốn theo dự toán hoặc tổng giá trị hợp đồng mua bán nhà nhưng không vượt quá 75% giá trị TSDB.

+ Lãi suất: cố định và thả nổi. Lãi quá hạn tối đa 150% lãi trong hạn

+ Bảo đảm tiền vay: có đảm bảo bằng tài sản hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

+ Giải ngân: một lần hoặc nhiều lần.

+ Trả nợ gốc và lãi vốn vay: trả nợ gốc một lần hoặc nhiều lần, trả nợ lãi hàng tháng hoặc định kỳ theo thỏa thuận.

+ Thủ tục hồ sơ: Giấy đề nghị vay vốn (theo mẫu); Hồ sơ pháp lý: CMND, hộ khẩu/ tạm trú, giấy đăng ký kết hôn/ xác nhận độc thân,... của người vay, vợ/ chồng và bên bảo lãnh (nếu có); Tài liệu chứng minh mục đích sử dụng vốn: Giấy tờ nhà, đất dự định mua, giấy thỏa thuận hoặc hợp đồng mua bán nhà do 2 bên mua bán lập, giấy đặt cọc, biên lai nộp tiền, hợp đồng xây dựng,

❖ Các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác

- Tiện ích sản phẩm: KH có được ngay nguồn tài chính đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng như chi tiêu cho y tế, du lịch,... Thời gian cho vay nhanh chóng, thủ tục vay đơn giản.

- Đối tượng sử dụng sản phẩm: Cá nhân người Việt Nam hiện đang sinh sống hoạt động và cư trú hợp pháp trên lãnh thổ Việt Nam.

- Đặc tính của sản phẩm:

+ Loại tiền vay: VNĐ.

+ Thời gian vay: Tối đa 60 tháng.

+Mức cho vay: Tùy theo nhu cầu vay vốn của KH nhưng tối đa không vượt quá 70% giá trị TSDB.

+Bảo đảm tiền vay: TSDB thuộc sở hữu hợp pháp, hợp lệ của KH vay hoặc tài

sản bảo lãnh của bên thứ ba.

- + Phương thức trả nợ: Trả lãi hàng tháng, trả nợ gốc hàng tháng hoặc hàng quý.
- + Lãi suất: Theo quy định hiện hành của NHNN từng thời kì.

2.2.4. Thực trạng hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 2020

2.2.4.1. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng

2.2.4.1.1. Chỉ tiêu định tính

❖ Quy trình, thủ tục vay vốn an toàn, chính xác, nhanh gọn

Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà là một Ngân hàng được đánh giá là có uy tín trên địa bàn huyện nói riêng và trên toàn tỉnh Quảng Ngãi nói chung, bởi khả năng thu hút được KH đông đảo. Bên cạnh đó, Ngân hàng còn có khả năng đáp ứng tốt nhu cầu của KH với thủ tục đơn giản, thuận tiện, cung cấp vốn nhanh chóng, kịp thời, an toàn được Chi nhánh tuân theo đúng quy định của NHNN Việt Nam. Quy chế CVTD của Ngân hàng ngày càng cải thiện hơn, chính xác hơn góp phần làm tăng chất lượng và hiệu quả CVTD. Nhờ vậy, KH đến với Ngân hàng sẽ tiết kiệm được chi phí giao dịch, tiết kiệm được thời gian và không bỏ lỡ cơ hội CVTD tốt. Không những vậy, Chi nhánh còn luôn sẵn sàng, giúp đỡ, chia sẻ khó khăn với KH trong quá trình xét duyệt cho vay, nếu phương án vay vốn của KH có những điểm chưa hợp lý, không khả thi thì thay vì từ chối cho vay, Ngân hàng sẽ góp ý và tư vấn cho KH để họ xem xét lại một cách hợp lý. Ngoài ra, Ngân hàng còn luôn cung cấp thông tin bổ ích về xu hướng tiêu dùng của thị trường, về tiến bộ khoa học công nghệ trong hoạt động CVTD đến KH.

❖ Khả năng thu hút thêm khách hàng mới đến sử dụng dịch vụ cho vay tiêu dùng của Ngân hàng

Công tác quảng cáo, marketing được Chi nhánh làm tương đối tốt, trong thời gian qua Ngân hàng đã chú trọng đến các hoạt động quảng cáo các sản phẩm mới trên các phương tiện truyền thông hiện đại, đồng thời tích cực mở rộng các cuộc hội thảo, chuyên đề, các hoạt động tài trợ để quảng bá cho sản phẩm của mình. Nhưng ngược lại các tờ rơi, bảng, áp phích quảng cáo đều ở trong Phòng, ở những nơi KH ít nhìn đến vì

mặt bằng tương đối hẹp, về phần này Chi nhánh cần phải xem xét và sửa đổi lại để hoạt động được thực hiện tốt hơn. Chất lượng CVTD tại Ngân hàng là tương đối tốt và có hiệu quả, điều này góp phần thu hút được một bộ phận lớn KH đến vay vốn tiêu dùng tại Chi nhánh. Và từ đó cho thấy, khả năng thu hút thêm KH mới càng lớn thì hiệu quả CVTD của Chi nhánh càng cao.

❖ *Mức độ gia tăng uy tín của Ngân hàng*

Ngân hàng đã và đang tiếp tục phát huy những điểm mạnh và cải thiện những điểm còn thiếu sót ở hoạt động CVTD. Từ đây cho thấy, chất lượng CVTD là một điều khá quan trọng đối với Ngân hàng, nó mang lại hiệu quả cho cả KH và Ngân hàng. Chất lượng CVTD tốt, đồng nghĩa với việc uy tín của Ngân hàng ngày càng tăng cao và ngược lại, do đó mức độ gia tăng uy tín của Ngân hàng cũng là một chỉ tiêu cho thấy hiệu quả CVTD của Chi nhánh.

❖ *Kinh tế xã hội phát triển*

Ngân hàng đang tập trung cải thiện môi trường làm việc, nhất là trong hoạt động CVTD để điều kiện thuận lợi hơn, môi trường thông thoáng hơn cho các KH, đổi mới và liên tục đưa ra các sản phẩm CVTD mới một cách hấp dẫn như là: giảm lãi suất, các chương trình ưu đãi và khuyến mại, quay số trúng thưởng, nhận quà khi KH đến vay vốn tiêu dùng, môi trường thân thiện, đội ngũ CBTD nhiệt tình,... để đáp ứng được nhu cầu về mức sống ngày càng cao của KH. Từ đó, góp phần thu hút được đông đảo KH và các nguồn vốn nhàn rỗi, thúc đẩy được các hộ kinh doanh mở rộng quy mô sản xuất từ đó mở rộng thị trường tạo thêm thu nhập cho nhà sản xuất, làm tăng thu nhập cho người lao động, tỷ lệ người thất nghiệp giảm và giải quyết được một số gánh nặng cho nhà nước và xã hội. Tình hình kinh tế xã hội trên địa bàn huyện cũng như trên địa bàn tỉnh ngày càng được cải thiện và dần phục hồi sau cuộc Đại dịch covid 19, nước ta đang trên đà hội nhập và phát triển cùng các nước trong khu vực, cũng như trên Thế giới đời sống người dân đang ngày một được nâng cao. Như vậy, Chi nhánh đã trở thành một cầu nối quan trọng góp phần kích thích và bồi đắp các hoạt động trong nền kinh tế.

2.2.4.1.2. Chỉ tiêu định lượng

❖ *Doanh số cho vay tiêu dùng*

Bảng 2.2.1: Doanh số cho vay tiêu dùng của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 -2020

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ Tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
DSCV	466.023	100	515.160	100	429.925	100	49.137	10,54	(22.201)	(4,50)
Doanh số CVTD	113.013	24,25	124.112	24,09	102.431	23,82	11.099	9,82	(21.681)	(17,46)

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Doanh số CVTD phản ánh tất cả các khoản CVTD mà Ngân hàng đã giải ngân (không kể món vay đó đã thu hồi hay chưa), nhìn vào bảng số liệu trên ta có thể thấy rằng hoạt động CVTD chiếm tỷ trọng khá nhỏ trong tổng doanh số cho vay của Ngân hàng và không ổn định qua từng năm. Trong năm 2018 Doanh số cho vay đạt 113.013 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 24,25%, doanh số CVTD có dấu hiệu tăng trong năm 2019 khi đạt 124.112 triệu đồng, tăng lên 11.099 triệu đồng so với năm 2018, tỷ trọng chiếm 24,09% trong tổng doanh số cho vay và tỷ lệ tăng trưởng tăng 9,82%. Năm 2020 doanh số CVTD giảm xuống còn 102.431 triệu đồng chiếm tỷ trọng 23,82% trong tổng doanh số cho vay, giảm 21.681 triệu đồng so với năm 2019 và tỷ lệ tăng trưởng giảm 17,46%. Với mức độ tăng trưởng trong năm 2019 tuy không cao nhưng cũng chứng tỏ được phần nào Ngân hàng đang chú trọng mở rộng và phát triển hoạt động CVTD, triển khai nhiều sản phẩm CVTD mới với mức lãi suất hấp dẫn, kèm theo một số ưu đãi nhất định với khách quen, có uy tín và vay với khối lượng lớn nên đang thu hút được nhiều KH mới. Mặt khác, với mức sống ngày càng hiện đại của người dân cùng với đó là những chính sách phát triển nông thôn mới trên địa bàn huyện đang ngày càng được áp dụng tiết kiệm, cải thiện và nâng cao về mọi mặt đời sống, kéo theo sự tăng lên của các nhu cầu tiêu dùng, mua sắm. Với nguồn thu nhập ổn định, người dân không còn ngần ngại khi vay tiền Ngân hàng để phục vụ cho nhu cầu của họ trong cả hiện tại và yên tâm hơn về khả năng trả nợ của mình trong tương lai.

Bên cạnh đó, trong năm 2020 với những tác động tiêu cực của Đại dịch covid 19 cùng với đó là sự ảnh hưởng nặng nề của lũ lụt Miền trung nói chung và trên địa bàn huyện nói riêng đã tác động xấu đến tất cả mọi mặt, đời sống của người dân từ đó giảm nhu cầu vay của KH, tuy trong năm này Ngân hàng đã có những chính sách thay đổi về mức lãi suất cực kỳ thấp và các chính sách sản phẩm ưu đãi hỗ trợ người dân với những hộ gia đình ảnh hưởng nặng sau lụt nhưng khả năng trả nợ không đảm bảo người dân cũng hạn chế việc vay mượn từ Ngân hàng hay các tổ chức tín dụng khác, đây chính là lý do khiến cho hoạt động CVTD trong năm 2020 giảm xuống so với những năm trước đó.

❖ **Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng**

Bảng 2.2.2: Doanh số thu nợ CVTD của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 - 2020

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Tổng DSTN	413.565	100	491.327	100	492.155	100	77.762	18,80	828	0,17
DSTN CVTD	95.823	23,16	97.297	19,80	91.781	18,64	1.474	1,53	(5.516)	(5,66)

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Doanh số thu nợ CVTD tăng trưởng tương đối ổn định qua năm 2018, 2019 nhưng có phần sụt giảm trong năm 2020 cụ thể: năm 2018 doanh số thu nợ CVTD đạt 95.823 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 23,16% trong tổng thu nợ của Chi nhánh, năm 2019 doanh số này tăng tăng đạt 97.297 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 19,80%, tăng 1.474 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng đạt 1,53% so với năm 2018. Điều này là những dấu hiệu ban đầu của rủi ro trong CVTD khi Ngân hàng đẩy mạnh CVTD, áp dụng những điều kiện nói lỏng hơn trước đây kèm theo lãi suất cho vay khá hấp dẫn khiến cho dư nợ CVTD có xu hướng tăng cùng với đó CBTD tích cực trong công tác thu hồi nợ, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở KH trả nợ đúng hạn, bên cạnh đó cũng cho thấy tình hình thu nhập của KH khá tốt, giúp tăng khả năng thanh toán nợ vay của KH. Năm 2020 Doanh số thu nợ

CVTD giảm còn 94.781 triệu đồng, giảm 2.506 triệu đồng tỷ lệ tăng trưởng giảm 2,57% so với năm 2019. Bối cảnh tài chính của người dân không được đảm bảo khi bị ảnh hưởng từ dịch bệnh, và mưa bão, lũ lụt mà khả năng thanh toán nợ vay của khách hàng cũng giảm từ đó làm giảm doanh số thu nợ của Ngân hàng. Để ngăn chặn tỷ lệ nợ xấu trong CVTD tăng cao, dẫn đến rủi ro đáng tiếc, Chi nhánh cần đưa ra nhiều biện pháp cụ thể để hạn chế như: theo dõi, dự đoán biến động về giá cả, những thay đổi trong chủ trương, đường lối của Nhà nước và có các biện pháp xử lý hiệu quả đối với những khoản nợ khó đòi.

❖ **Dư nợ cho vay tiêu dùng**

Bảng 2.2.3: Dư nợ cho vay tiêu dùng của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 -2020.

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng dư nợ	581.166	100	605.000	100	655.805	100	23.834	4,10	50.805	8,39
Dư nợ CVTD	195.313	33,60	212.932	35,19	214.564	32,71	17.801	9,12	1.632	0,72

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Dư nợ CVTD là chỉ tiêu phản ánh khối lượng tiền Ngân hàng cung cấp cho hoạt động cho vay đối với KH là cá nhân và hộ gia đình tại một thời điểm xác định. Dư nợ cho thấy sự tín nhiệm, tin tưởng của KH đối với Ngân hàng cung ứng các sản phẩm, dịch vụ. Dư nợ cao thể hiện mức độ phát triển hoạt động CVTD ngày càng nâng cao và uy tín của Ngân hàng được đánh giá tốt.

Nhìn vào bảng số liệu trên ta có thấy Tổng dư nợ CVTD của Ngân hàng có xu hướng tăng lên và có tỷ trọng tương đối nhỏ trong Tổng dư nợ của Ngân hàng, năm 2018 Dư nợ CVTD đạt 195.313 triệu đồng, chiếm tỷ trọng trong tổng dư nợ là 33,60%. Năm 2019 dư nợ tăng đạt 212.932 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 35,19% trong tổng dư nợ, tăng lên 17,801 triệu đồng tỷ lệ tăng trưởng đạt 9,12% so với năm trước đó. Trong những năm gần đây Ngân hàng đang ngày càng quan tâm và chú trọng hơn đến các KH

là các cá nhân, hộ gia đình bởi mức triển vọng trong tương lai mà những KH này mang lại có xu hướng phát triển tốt và bền vững hơn đặc biệt là khoản CVTD cũng đang được đẩy mạnh mở rộng toàn diện với những chính sách, dịch vụ chăm sóc KH một cách tốt nhất cụ thể như lãi suất linh hoạt hơn, điều kiện cho vay được mở rộng hơn, từ đó thu hút nhiều KH mới vì thế làm tăng cao mức dư nợ CVTD trong năm 2019. Đối với năm 2020 tăng trưởng dư nợ CVTD khá thấp chỉ đạt 214.564 triệu đồng tỷ trọng chiếm 32,71%, tăng 1,632 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng tăng 0,72% so với năm 2019 điều này cho thấy được mức độ ảnh hưởng của Đại dịch Covid- 19 và mưa bão, lũ lụt trong năm 2020 đã tác động gián tiếp đến tốc độ tăng trưởng dư nợ CVTD của Ngân hàng nhưng nhìn chung xu hướng tăng trưởng trong tương lai của dư nợ CVTD tại Chi nhánh tương đối ổn định, Agribank cũng đã phải có những chính sách CVTD hợp lý để cho các KH tiếp tục vay vốn tiêu dùng để phục vụ đời sống và thỏa mãn những nhu cầu của họ, từ đó Ngân hàng có khả năng mở rộng hoạt động CVTD của mình.

❖ *Dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn*

Bảng 2.2.4: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Dư nợ CVTD	195.313	100	212.932	100	214.564	100	17.801	9.12	1.632	0,72
Cho vay NH	23.846	12,21	24.541	15,53	17.639	8,23	695	2,91	(6.902)	(28,12)
Cho vay T- DH	171.467	87,79	188.391	88,47	196.925	91,77	16.924	9,87	8.534	4,52

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Nhìn vào bảng trên ta có thể thấy, cho vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng cao hơn so với cho vay ngắn hạn (chiếm trên 85% tổng dư nợ CVTD). Năm 2018 dư nợ cho vay trung và dài hạn đạt 171.467 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 87,79%, năm 2019 dư nợ CVTD trung và dài hạn tăng đạt 188.391 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 88,47%, tăng 16.924 triệu đồng so với năm 2018, tỷ lệ tăng trưởng đạt 9,78%. Năm 2020 dư nợ

CVTD đạt 196.925 triệu đồng tỷ trọng chiếm 91,77%, tăng 8.534 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng tăng 4,52% so với năm 2019. Nguyên nhân, các KH vay khoản CVTD trung và dài hạn thường vay với giá trị lớn cùng với đó những nhu cầu như mua nhà, mua xe ô tô, mua sắm hàng tiêu dùng,... thường cần thời gian trả nợ lâu do đó nguồn vốn để đáp ứng các nhu cầu trên chính là các nguồn CVTD trung và dài hạn của Ngân hàng. Vì vậy, dư nợ cho vay trung và dài hạn thường ở mức cao. Ngược lại đặc trưng của những khoản CVTD ngắn hạn là những khoản vay tiêu dùng như mua sắm vật dụng gia đình,... người tiêu dùng thường ít quan tâm đến những khoản vay tiêu dùng này, họ thường muốn vay để đáp ứng những nhu cầu vật chất lớn hơn, nên những khoản vay tiêu dùng trung và dài hạn thường được các KH để ý, chú tâm nhiều hơn. Tuy nhiên, cũng chính vì điều đó khiến Ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong công tác thu hồi nợ, bởi những khoản vay tiêu dùng trung và dài hạn thường gặp nhiều rủi ro hơn là CVTD ngắn hạn.

Ngân hàng cũng đang dần quan tâm đến CVTD ngắn hạn và phát triển tốt CVTD trung – dài hạn, bằng chứng cho thấy dư nợ cho vay ngắn hạn đang có xu hướng tăng trưởng cụ thể năm 2018, dư nợ cho vay ngắn hạn đạt 23.846 triệu đồng tỷ trọng chiếm 12,21%, năm 2019 dư nợ cho vay ngắn hạn tăng lên 24.541 triệu đồng tỷ trọng chiếm 15,53%, tăng 695 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng tăng 2,91%. Năm 2020 dư nợ cho vay ngắn hạn giảm so với năm 2019 chỉ đạt 17.639 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 8,23%, giảm 6.902 triệu đồng và tỷ lệ tăng trưởng giảm 28,12%. Kết quả này tuy cho thấy trong năm 2020 dư nợ có sự suy giảm nhưng vẫn có triển vọng tăng trưởng trong tương lai, bên cạnh những ảnh hưởng do tác động của dịch bệnh và thiên tai lũ lụt gây ra, Ngân hàng vẫn có những chính sách mở rộng cho vay với cả ngắn hạn, trung và dài hạn điều này đang phản ánh được hiệu quả CVTD của Ngân hàng đang có xu hướng mở rộng và phát triển.

❖ *Dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm cho vay tiêu dùng*

Bảng 2.2.5: Dư nợ CVTD theo sản phẩm CVTD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng dư nợ CVTD	195.131	100	212.932	100	214.564	100	17.801	9.12	1.632	0,76
CV thấu chi (thẻ)	10.807	5,53	10.975	5,15	9.873	4,60	168	1,55	(1.102)	(10,04)
CV cầm cố GTCG	4.110	2,10	4.932	2,31	4.212	1,96	822	38,95	(720)	(24,55)
CV phương tiện đi lại	16.001	8,20	18.975	8,91	17.872	8,32	2.974	18,58	(1.103)	(5,81)
CV mua mới, sửa chữa nhà	158.124	81,03	170.315	79,98	176.593	82,30	12.191	7,70	6.278	3,68
CVTD khác	6.089	3,14	7.735	3,29	6.014	2,82	1.646	27,03	(1.721)	(22,24)

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Dựa vào bảng số liệu trên ta thấy, cơ cấu cho vay phân theo sản phẩm CVTD không đồng đều. Trong đó, dư nợ cho vay mua mới, sửa chữa nhà chiếm tỷ trọng cao nhất (tỷ trọng chiếm từ 75% đến 85%) và có xu hướng tăng trưởng qua từng năm. Năm 2018 Cho vay mua mới, sửa chữa nhà của đạt 158.124 triệu đồng tỷ trọng chiếm 81,03%, năm 2019 khoản cho vay này tăng đạt 170.315 triệu đồng tỷ trọng chiếm 79,98% tăng 12.191 triệu đồng so với năm 2018, tỷ lệ tăng trưởng đạt 7,70%. Năm 2020 Dư nợ cho vay mua mới, sửa chữa nhà tăng đạt 176.593 triệu đồng tỷ trọng chiếm 82,30%, tăng 6.278 triệu đồng so với năm trước đó, tỷ lệ tăng trưởng đạt 3,68%. Nguyên nhân chính ở đây do nhu cầu nhà ở đối với người dân rất lớn, là nhu cầu mà bất cứ cá nhân nào cũng muốn khi nguồn thu nhập tăng lên hoặc khi lập gia đình. Những năm gần đây, với chính sách xây dựng và phát triển đô thị, nông thôn mới tại địa bàn mà giá đất ngày càng giảm, mặt khác giá bất động sản tại huyện không cao như các thành phố lớn nên thu hút nhiều dân cư từ các tỉnh khác chuyển về sinh sống cùng với đó là yếu tố công việc của người dân mà nhiều lao động từ các huyện khác trong tỉnh cũng được điều động về tại địa bàn vì vậy khiến cho nhu cầu vay vốn ở hình thức này ngày càng tăng cao. Ngoài ra, các khoản vốn vay này thường có giá trị cao, lớn

hơn các khoản vay của các hình thức CVTD khác (cho vay thấu chi, cho vay cầm cố GTCG, cho vay mua phương tiện đi lại,...) khiến cho dư nợ CVTD mua mới, sửa chữa nhà cửa chiếm tỷ trọng cao. Chi nhánh đang tập trung cho vay nhiều đối với cho vay mua bất động sản vì mức độ rủi ro thấp từ đó Ngân hàng sử dụng tài sản hình thành từ vốn vay làm TSBĐ, khi KH không có khả năng trả nợ, Ngân hàng thực hiện phát mãi tài sản để thu hồi nợ vay. Tuy nhiên trong thực tế cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro do việc thẩm định hồ sơ nhà đất phức tạp, việc sử dụng TSBĐ là nhà đất phải trải qua nhiều thủ tục mất thời gian, tiến độ cấp giấy phép quyền sở hữu nhà đất còn chậm. Vì thế Ngân hàng thường có những chính sách ràng buộc 3 bên (chỉ giải ngân khi bên bán chuyển giao toàn bộ giấy tờ liên quan đến bất động sản cho Ngân hàng,...) để giảm thiểu rủi ro cho hoạt động tín dụng của Ngân hàng.

Với tỷ trọng không cao nhưng xếp thứ hai trong tổng dư nợ CVTD của Chi nhánh là cho vay mua phương tiện đi lại (chủ yếu là vay mua ô tô), khoản cho vay này có xu hướng không ổn định qua từng năm cụ thể: năm 2018 cho vay phương tiện đi lại đạt 16.001 triệu đồng tỷ trọng chiếm 8,20% trong tổng dư nợ CVTD, năm 2019 khoản cho vay này tăng lên khi đạt 18.975 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 8,91%, tăng 2.974 triệu đồng so với năm trước đó, tỷ lệ tăng trưởng tăng 18,58% có thể thấy trong năm này nhu cầu đi lại của người dân đang ngày càng tăng lên, mỗi người trong một gia đình đều mong muốn có một phương tiện đi lại riêng để thuận tiện cho việc học tập và làm việc của mình. Năm 2020 cho vay phương tiện đi lại giảm khi chỉ đạt 17.872 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 8,32%, giảm 1.103 triệu đồng so với năm 2019, tỷ lệ tăng trưởng giảm 5,81%. Nguyên nhân, gần đây nhu cầu mua ô tô đối với các cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn tương đối giảm, bởi nền kinh tế của huyện chưa thực sự phát triển toàn diện, nên những nhu cầu này thường rơi và các đối tượng công nhân, viên chức nhà nước, hay các lao động có công ăn việc làm ổn định. Mặt khác bởi khả năng tài chính hạn hẹp và tâm lý của người dân mà việc mua phương tiện đi lại như xe gắn máy được ưa chuộng hơn xe ô tô bởi sự tiện lợi trong công việc di chuyển và giá thành hợp túi tiền của KH, đồng thời trong năm 2020 dưới sự tác động mạnh của dịch bệnh cũng gây ra nhiều tổn thất về tài chính của người dân nên các khoản cho vay mua phương tiện đi lại tại Ngân hàng cũng giảm.

Cho vay CVTD thấu chi được Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi cung cấp từ lúc Chi nhánh thành lập cho đến nay, qua nhiều năm sản phẩm này dần được quen thuộc bằng chứng cho thấy năm 2018 dư nợ cho vay thấu chi đạt 10.807 triệu đồng, năm 2019 tăng đạt 10.975 triệu đồng, tăng 168 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng tăng 1,55% so với năm 2018. Nhưng năm 2020 mức dư nợ thấu chi giảm khi chỉ đạt 9.873 triệu đồng, giảm 1.102 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng trưởng giảm 10,20% so với năm 2019 đây là dấu hiệu của sự ảnh hưởng dịch bệnh trong năm 2020 và tác động mạnh mẽ bởi thiên tai lũ lụt.

Cho vay cầm cố GTCG tương đối ổn định, so với các khoản cho vay khác cụ thể: trong năm 2018 dư nợ cho vay cầm cố GTCG đạt 4.110 triệu đồng, năm 2019 là đạt 4.932 triệu đồng tăng 822 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng 38,95% so với năm 2018, trong năm 2020 dư nợ cho vay cầm cố GTCG giảm còn 4.212 triệu đồng, giảm 720 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng giảm 24,55%. Mức tăng trưởng này đối với Chi nhánh là tương cao do các GTCG có tính thanh khoản cao và Ngân hàng có thể mang những giấy tờ này để chiết khấu tại NHNN nên chúng dễ dàng được Ngân hàng chấp nhận cầm cố và cho KH vay.

CVTD khác có phần tăng trưởng không ổn định, năm 2019 dư nợ tăng đạt 7.735 triệu đồng so với năm 2018 là 6.089 triệu đồng tăng 1.646 triệu đồng tỷ lệ tăng trưởng đạt 27,03%, có được điều này là do Ngân hàng đã bắt đầu chú trọng hơn đến những khoản CVTD, nỗ lực không ngừng để gia tăng uy tín cho mình và năng lực làm việc của các CBTD là tốt và có trách nhiệm cao. Tốc độ tăng trưởng dư nợ của các sản phẩm CVTD phần lớn tăng lên qua các năm, điều này phản ánh xu hướng đầu tư CVTD là đang phát triển, khả năng đáp ứng nhu cầu của KH là tốt. Năm 2020 dư nợ CVTD này giảm khi chỉ đạt 6.014 triệu đồng, giảm 1.721 triệu đồng, có sự giảm sút như vậy là trong thời kỳ dịch bệnh kinh tế gặp nhiều khó khăn, lạm phát tăng cao thì những khoản đầu tư dài hạn, có giá trị lớn thường bị KH từ chối hoặc cân nhắc rất kỹ lưỡng rồi mới đưa ra quyết định là có vay vốn hay không.

❖ *Dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo*

Hoạt động cho vay nói chung và hoạt động CVTD nói riêng luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Trong đó, rủi ro mà Ngân hàng quan tâm nhiều nhất đó là rủi ro mất vốn. Vì vậy,

để hạn chế khả năng này xảy ra, đảm bảo an toàn trong kinh doanh, Ngân hàng yêu cầu KH phải có TSDB khi có quan hệ tín dụng với Ngân hàng. TSDB sẽ là nguồn thu nợ sau cùng sau khi nguồn thu nợ từ thu nhập hàng tháng của KH không đủ để thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Tỷ lệ cho vay có TSDB và cho vay không có TSDB phụ thuộc vào chính sách tín dụng nới lỏng hay thắt chặt của Ngân hàng và mức độ tín nhiệm của KH đối với Ngân hàng và các đối tác của KH.

Bảng 2.2.6: Bảng tình hình CVTD theo theo hình thức đảm bảo của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng Dư nợ CVTD	195.131	100	212.932	100	214.564	100	17.801	9,12	1.632	0,76
CV không có TSDB	3.877	2,22	2.717	1,44	2.459	1,36	(1.160)	(29,22)	(258)	(9,49)
CV có TSDB	191.254	97,78	210.215	98,56	212,105	98,64	14.779	8,62	(7.110)	(3,81)

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Nhìn vào bảng số liệu trên ta có thể thấy Dư nợ CVTD có tài sản đảm bảo tại Ngân hàng chiếm trên 90% trong tổng Dư nợ CVTD điều này hoàn toàn hợp lý với chính sách tín dụng thận trọng của Ngân hàng. Năm 2018 Dư nợ cho vay có TSDB đạt 1191.254 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 97,78%, năm 2019 khoản cho vay này tăng lên 210.215%, tỷ trọng chiếm 98,56%, tăng lên 14.779 triệu đồng so với năm 2018, tỷ lệ tăng trưởng tăng 8,62%. Năm 2020 Dư nợ CVTD có TSDB tăng đạt 212.105 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 98.64 % trong tổng dư nợ CVTD, tăng 7.110 triệu đồng so với năm 2019, mức tăng trưởng tăng 3,81%.

CVTD không có TSDB được Ngân hàng hạn chế để tránh những rủi ro không đáng có, Ngân hàng chỉ ưu tiên giải ngân đối với những KH đã có quan hệ tín dụng tốt và lâu dài với Ngân hàng, điều kiện cho vay cũng chặt chẽ (thời gian làm việc tại cơ

quan, kinh nghiệm công tác, lương chi trả qua tài khoản Agribank, dành cho cán bộ công nhân viên chức, cho vay nhân viên Agribank,...Giai đoạn năm 2019 - 2020, Ngân hàng đã quy định lại những điều kiện và thủ tục cho vay tín chấp khắt khe hơn. Điều này khiến cho dư nợ CVTD không có TSĐB trong 2 năm 2019 và 2020 giảm xuống cụ thể: trong năm 2018 Dư nợ co vay không có TSĐB đạt 3.877 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 2,22 %, năm 2019 Dư nợ khoản vay này giảm xuống còn 2.717 triệu đồng chiếm 1,44%, giảm 1.160 triệu đồng so với năm 2018, mức tăng trưởng giảm 29,22%. Năm 2020 Dư nợ CVTD không có TSĐB vẫn đang trong xu hướng giảm còn 2.459 triệu đồng tỷ trọng chiếm 1,36% trong tổng Dư nợ CVTD, giảm 258 triệu đồng so với năm 2019, mức tăng trưởng giảm 9.49%. Bởi những chính sách tín dụng thắt chặt của Ngân hàng mà làm giảm được Dư nợ CVTD không có TSĐB từ đó hạn chế được các rủi ro tiềm ẩn điều này cho thấy hiệu quả CVTD của Ngân hàng được ổn định, mở rộng và phát triển tốt hơn.

❖ Số lượng khách hàng

Bảng 2.2.7. Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị: người

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Số lượng KH	Tỷ trọng (%)	Số lượng KH	Tỷ trọng (%)	Số lượng KH	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Tổng số KH của Chi nhánh	4.011	100	4.917	100	5.522	100	906	22,58	605	12,30
Tổng số KH CVTD	2.822	70,35	3.178	75,72	3.294	59,65	356	12,61	166	8,83
KH hộ gia đình	2.699	92,75	3.032	92,22	3.133	92,12	333	12,33	101	3,33
KH cá nhân	123	7,25	146	7,78	161	7,88	23	18,69	15	10,27

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Số lượng KH vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng khá cao trên tổng số lượng KH vay của Ngân hàng (khi tỷ trọng chiếm từ trên 55%), và có xu hướng tăng cụ thể: năm 2018

tổng số lượng KH CVTD đạt 2.822 người tỷ trọng chiếm 70,35% so với tổng số KH của Chi nhánh, trong năm 2019 số lượng KH tăng lên đạt 3.178 người, tỷ trọng chiếm 75,72%, tăng 356 người so với năm 2018, tỷ lệ tăng trưởng tăng 3,07%. Năm 2020 số lượng KH CVTD tăng đạt 3.294 người, tỷ trọng chiếm 59,65% so với tổng số KH của Chi nhánh, tăng 166 người so với năm 2019, tỷ lệ tăng trưởng tăng 8,83%. Điều này phản ánh hoạt động CVTD của Ngân hàng đang ngày càng được mở rộng và phát triển.

Trong tổng số lượng KH CVTD của Chi nhánh ta có thể thấy được KH hộ gia đình chiếm tỷ trọng cao hơn KH cá nhân cụ thể trong năm 2018 Số lượng KH hộ gia đình đạt 2.699 người tỷ trọng chiếm 92,75%, năm 2019 tăng đạt 3.032 người tỷ trọng chiếm 92,22%, tăng 333 người so với năm 2018, tỷ lệ tăng trưởng đạt 12,33%. Năm 2020 số lượng khách hộ gia đình tăng đạt 3.133 người tỷ trọng chiếm 92,12 trong tổng số KH CVTD, tăng 101 người so với năm trước đó, tỷ lệ tăng trưởng đạt 3,33%.

Trong khi đó số lượng KH cá nhân trong năm 2018 chỉ đạt 123 người, tỷ trọng chiếm 7,25%, trong năm 2019 số lượng KH này tăng đạt 146 người tỷ trọng chiếm 7,78% trong tổng số lượng KH CVTD, tăng 23 người so với năm 2018, tỷ lệ tăng trưởng tăng 18,69%. Năm 2020 số lượng KH cá nhân tăng đạt 161 người, tỷ trọng chiếm 7,88% trong tổng số lượng KH CVTD, tăng 15 người, tỷ lệ tăng trưởng đạt 10,27%. Sở dĩ, số lượng KH hộ gia đình luôn chiếm tỷ trọng cao hơn KH cá nhân là do Ngân hàng luôn muốn đảm bảo nguồn vốn đã giải ngân của mình. Khi hộ gia đình vay, Ngân hàng yêu cầu đại diện (hay chủ hộ) phải liệt kê danh sách các thành viên trong gia đình và giấy tờ chứng minh, như vậy nghĩa vụ trả nợ được san sẻ cho tất cả các thành viên trong gia đình từ đó hạn chế được rủi ro. Ngoài ra, nhu cầu tiêu dùng của hộ gia đình thường nhiều hơn một cá nhân. Điều này dẫn đến số lượng KH hộ gia đình luôn chiếm tỉ trọng cao hơn KH cá nhân. Song khả năng tồn tại và cạnh tranh của các NHTM khác cùng với đó là nhu cầu của KH ngày càng được nâng cao và cải thiện. Họ mong muốn có một cuộc sống sung túc hơn với đầy đủ tiện nghi nhưng khả năng tài chính hiện tại thì chưa đáp ứng được những nhu cầu đó, điều này khiến cho Ngân hàng luôn luôn tìm tòi và đưa ra các sản phẩm về CVTD mới với mức lãi suất ưu đãi,...để thu hút KH đến sử dụng sản phẩm của mình. Chính những nguyên nhân này làm cho số lượng khách hàng tại Chi nhánh ngày càng được tăng lên cho thấy mức độ mở rộng và

phát triển CVTD của Ngân hàng là tương đối tốt.

❖ **Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng**

Bảng 2.2.8: Hệ số thu nợ CVTD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị tính: %

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Doanh số thu nợ CVTD	95.823	97.297	91.781
Tổng doanh số CVTD	113.013	124.112	102.431
Hệ số thu nợ (%)	83,78	78,39	89,60

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Hệ số này giúp đánh giá công tác thu hồi nợ CVTD của Ngân hàng, nếu hệ số này càng lớn chứng tỏ khả năng thu hồi nợ của Ngân hàng càng cao và hiệu quả CVTD của Ngân hàng tốt. Biểu đồ trên cho ta thấy hệ số thu nợ của Chi nhánh trong ba năm ở mức tương đối cao. Cụ thể, năm 2018 hệ số thu nợ đạt 83,78%, năm 2019 là 78,39% và trong năm 2020, hệ số thu nợ đạt 89,60%. Điều này cho thấy kết quả thu nợ của Ngân hàng qua các năm là khá tốt. Đây là kết quả quá trình kiểm tra, giám sát chặt chẽ trong công tác thu nợ của CBTD. Ngân hàng tiếp tục phát huy hơn nữa trong công tác thẩm định chặt chẽ các phương án CVTD, nhằm nâng cao hiệu quả CVTD của mình và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh, trong tương lai Ngân hàng cũng cần phải tăng cường hơn công tác thu nợ cũng như thẩm định để ngày càng nâng cao doanh số thu nợ hơn, đảm bảo hiệu quả và phát triển CVTD và đảm bảo được việc tăng doanh số CVTD luôn đi đôi với doanh số thu nợ CVTD.

❖ **Nợ xấu, nợ quá hạn cho vay tiêu dùng**

Bảng 2.2.9. Nợ xấu, nợ quá hạn CVTD tại Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng dư nợ CVTD	195.131	100	212.932	100	214.564	100	17.801	9,12	1.632	0,76
Nợ quá hạn	9.101	5,191	11.375	6,02	7.253	3,99	2.274	24,98	(4.122)	(36,23)
Nợ xấu	1.320	0,75	1.102	0,58	1.249	0,15	(218)	(16,51)	147	13,33

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Qua bảng số liệu trên ta có thể thấy tỷ trọng nợ xấu CVTD qua các năm của Ngân hàng đang ở mức khoảng từ 0,15% đến 0,75% và không quá 1%. Dù năm 2019 và 2020 là năm khó khăn của nền kinh tế trên toàn thế giới nói chung và nền kinh tế Việt Nam nói riêng, khi ảnh hưởng nặng nề bởi tác động của dịch bệnh bùng nổ nhưng Chi nhánh đã thực hiện tương đối tốt công tác thẩm định CVTD và theo dõi nợ chặt chẽ, nên góp phần tích cực vào việc thu nợ khi mà tỷ lệ nợ xấu chỉ đạt 0,58% trong năm 2019 và 0,15% trong năm 2020. Năm 2018 tỷ lệ nợ xấu đạt 0,75% cho thấy được mức độ giảm nợ xấu trong những năm gần đây được Ngân hàng quản trị rủi ro cực kỳ tốt. Đây là dấu hiệu cho thấy Ngân hàng đã và đang chú trọng trong khâu quản trị rủi ro tín dụng, đẩy mạnh việc thu hồi và xử lý nợ xấu theo đúng quy định. Nhìn chung, thì chất lượng CVTD của Chi nhánh huyện Sơn Hà là tương đối tốt. Đây là đặc điểm nổi bật trong cho vay mà ít các NHTM khác có thể làm được. Tỷ lệ nợ xấu ở mức trung bình cũng phản ánh chính sách cho vay hợp lý và quản lý việc thu hồi nợ tốt của Chi nhánh, điều này cũng một phần ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận vốn của KH cũng như khả năng mở rộng CVTD của Chi nhánh.

❖ **Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng**

Bảng 2.2.10. Vòng quay vốn CVTD tại Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
Doanh số thu nợ CVTD	95.823	97.297	91.781
Dư nợ bình quân CVTD	170.372	182.122	185.248
Vòng quay vốn tín dụng CVTD (lần)	0,56	0,53	0.49

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Vòng quay vốn tín dụng của Ngân hàng chính là tỷ lệ giữa doanh số thu nợ CVTD trên tổng dư nợ CVTD, Chỉ tiêu này cho ta biết 1 đồng vốn của Ngân hàng trong 1 năm được sử dụng vào mục đích cho vay mấy lần, vòng quay vốn tín dụng càng cao càng thể hiện được hiệu quả sử dụng vốn của Ngân hàng.

Nhìn vào bảng trên ta có thể thấy vòng quay vốn tín dụng CVTD của Chi nhánh qua các năm 2018, 2019 và 2020 lần lượt là 0.56 vòng/năm, 0,53 vòng/năm, 0.49 vòng/năm. Vòng quay vốn tín dụng CVTD có xu hướng giảm điều này cho thấy nguồn vốn CVTD của Ngân hàng luân chuyển khá chậm Ngân hàng chưa đáp ứng tốt nhu cầu vốn cho thị trường. Ngân hàng chưa có hướng đi tốt, tình hình tổ chức quản lý vốn vay và hiệu quả CVTD chưa cao. Bởi lẽ, con số này giảm, nguyên nhân của sự sụt giảm trên là do các Ngân hàng phải chịu áp lực về chỉ tiêu tín dụng, dẫn đến công tác thẩm định tài chính của KH hay thẩm định TSDB còn lỏng lẻo từ đó Ngân hàng gặp khó khăn trong việc thu hồi nợ khi KH cố tình đưa thông tin sai về thu nhập, hay trường hợp KH đột nhiên mất việc làm. Lý do khiến cho Ngân hàng dễ xảy ra tình trạng này một mặt là do yếu tố chủ quan từ phía Ngân hàng, công tác kiểm tra, giám sát còn lỏng lẻo, đội ngũ CBTD chưa thực sự yêu nghề và tâm huyết với công việc. Mặt khác, cũng là do yếu tố khách quan từ KH, tình hình kinh tế... khiến cho Ngân hàng không thể kiểm soát được hoạt động thu hồi nợ của mình. Bên cạnh đó, công tác giám sát sau giải ngân và xử lý nợ của Ngân hàng chưa thực sự hiệu quả. Trong tương lai Chi nhánh cần

có nhiều biện pháp kịp thời để tăng vòng quay vốn CVTD lên cao, đáp ứng nhu cầu vốn cho KH đi vay tiêu dùng.

❖ Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng

Bảng 2.2.11. Thu nhập từ hoạt động CVTD tại Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018- 2020

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		2019/2018		2020/2019	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng thu nhập	61.959	100	66.964	100	69.772	100	5.005	8,07	2.808	4,19
Tổng thu nhập CVTD	26.634	42,37	29.037	43,36	29.886	42,83	2.403	9,02	849	2,92

(Nguồn: Phòng KHKD của Agribank - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi)

Nhìn vào bảng trên ta có thể thấy, thu nhập từ hoạt động CVTD chiếm tỷ trọng tương đối nhỏ nhưng có xu hướng tăng trưởng cao. Cụ thể năm 2018 tổng thu nhập đạt 26.634 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 42,37% trong tổng thu nhập của Chi nhánh, năm 2019 mức thu nhập CVTD tăng lên 29.037 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 43,36% so với tổng thu nhập của Chi nhánh, tăng 2.403 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng tăng 9,02% so với năm 2018. Năm 2020 thu nhập từ CVTD tăng đạt 29.886 triệu đồng, tỷ trọng chiếm 42,83%, tăng 849 triệu đồng, tỷ lệ tăng trưởng tăng 2,92% so với năm 2019. Với tỷ trọng này cho thấy thu nhập từ hoạt động CVTD đang có xu hướng tăng ổn định qua các năm khẳng định được sự phát triển của hoạt động CVTD tại Chi nhánh điều này chứng tỏ Ngân hàng đã có những chính sách và hướng đi đúng đắn trong việc nâng cao hiệu quả CVTD từ đó góp phần làm tăng thu nhập cho Ngân hàng, nâng cao khả năng cạnh tranh của Chi nhánh trên thị trường.

2.2.4.2. Đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi giai đoạn 2018 – 2020

Những kết quả đạt được của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

trong thời gian qua được trình bày ở phần trên cho thấy Chi nhánh vừa có những mặt mạnh và những thiếu sót, tuy là một Chi nhánh tương đối nhỏ nhưng có thể coi đây là bước đầu thành công trong quản lý, chiến lược định hướng đi đúng đắn.

❖ Kết quả đạt được

Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi đã và đang thực hiện nghiêm túc những quy định, quyết định và văn bản hướng dẫn của NHNN Việt Nam nói chung và của Chi nhánh nói riêng về nâng cao chất lượng và tăng cường CVTD đối với KH cá nhân, hộ gia đình. Ngân hàng đã thực hiện việc rà soát, sàng lọc các KH, tiếp tục xây dựng quan hệ tín dụng với những KH có tình hình tài chính lành mạnh, có phương án vay vốn hiệu quả và kiên quyết từ chối cho vay đối với những KH có những biểu hiện yếu kém về đạo đức cũng như tài chính, những KH đã có lịch sử quan hệ tín dụng xấu với Ngân hàng.

Chi nhánh cũng đã thực hiện được vai trò của mình trong công tác quảng bá hình ảnh Agribank đến với dân cư, KH, ngày càng nâng cao vị thế của mình tại khu vực hoạt động không chỉ qua những con số về lợi nhuận hay số lượng KH giao dịch tại Chi nhánh ngày càng tăng mà còn được biết đến như một Ngân hàng vì sự phát triển của cộng đồng đặc biệt là Nông thôn Việt Nam. Với sự quan tâm đúng mức của Ngân hàng, hoạt động CVT đã đạt được rất nhiều thành tựu đáng mừng. Cụ thể:

- Về tỷ lệ sinh lời của CVTD: Như phân tích bên trên, mức sinh lời của CVTD có sự gia tăng qua 3 năm. Điều này chứng tỏ CVTD đang thể hiện được tính ưu việt của mình khi đem lại nguồn thu nhập ổn định cho Ngân hàng.

- Về chất lượng khoản vay: Công tác thẩm định trước khi cho vay, kiểm tra, kiểm soát và thu hồi vốn sau khi cho vay luôn được Ngân hàng quan tâm, chú trọng và triển khai một cách hiệu quả. Tỷ lệ nợ xấu chiếm không quá 1,0 % tổng dư nợ CVTD. Con số này không vượt quá tỷ lệ cho phép chung của toàn ngành. Bên cạnh đó, hoạt động CVTD được đánh giá là hoạt động có mức độ an toàn cao trong các hoạt động cho vay của Ngân hàng do món vay có quy mô nhỏ, CVTD có TSDB chiếm gần 99% tổng dư nợ CVTD

- Về quản lý rủi ro trong cho vay:

+ **Rủi ro tín dụng:** Nhóm KH vay tiêu dùng của Ngân hàng chủ yếu là các cán bộ, công nhân, viên chức có nguồn thu nhập ổn định hàng tháng, khi vay vốn có sự đảm bảo của thủ trưởng đơn vị, cơ quan nơi KH vốn công tác và nguồn trả nợ chính cho các khoản vay này là thu nhập hàng tháng được trích lập một phần. Ngoài ra, các món vay tiêu dùng chủ yếu là cho vay có TSĐB do đó rủi ro trong tín dụng tiêu dùng được hạn chế rất nhiều. Rủi ro chủ yếu trong hoạt động CVTD chính là rủi ro về thiếu thông tin trên thị trường bất động sản đối với các KH vay vốn mua mới, sửa chữa nhà khiến cho các khoản vay này thường có rủi ro cao trong việc KH không trả được nợ đúng hạn. Tuy nhiên, Ngân hàng đã áp dụng biện pháp bảo đảm tiền vay là quyền sử dụng đất và thế chấp bằng chính tài sản hình thành từ khoản vay, không quan hệ tín dụng tín chấp đối với hình thức CVTD này. Vậy nên khả năng quản lý rủi ro của Ngân hàng đối với các khoản vay này khá chặt chẽ và hiệu quả

+ **Rủi ro lãi suất:** Ngân hàng cho vay theo lãi suất thả nổi trên thị trường và áp dụng trần lãi suất theo quy định, hướng dẫn của NHNN Việt Nam nên rủi ro về lãi suất rất hạn chế.

- CVTD đã góp phần nâng cao hình ảnh và tăng khả năng cạnh tranh cũng như huy động vốn cho Ngân hàng

+ Một trong những đặc điểm của CVTD là số lượng KH lớn. Vì vậy mà tốc độ tăng trưởng CVTD trong những năm qua đồng nghĩa với việc số lượng KH cũng ngày càng tăng lên. Điều này rất thuận lợi cho Ngân hàng để phát triển thêm các sản phẩm, dịch vụ kèm theo hoạt động tín dụng như: thẻ thanh toán, internet Banking, chuyển tiền... Song việc làm hài lòng KH trong quan hệ tín dụng với Ngân hàng đã “đánh bóng” được hình ảnh của Ngân hàng trong lòng KH, chính vì thế ngoài quan hệ tín dụng, KH có thể lựa chọn thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ khác của Ngân hàng như: gửi tiết kiệm, mua bán ngoại tệ... và đặc biệt KH sẽ trở thành những nhân viên Marketing miễn phí cho Ngân hàng. Điều này gián tiếp làm tăng khả năng huy động vốn của Ngân hàng cũng như tính cạnh tranh của Ngân hàng với các tổ chức tín dụng khác trên địa bàn huyện.

+ Về công tác tổ chức, đào tạo và bồi dưỡng cán bộ, công nhân viên trong Ngân

hàng: Chính sách chăm sóc KH và thái độ cán bộ của Ngân hàng khá tốt. Với những KH thân thiết, Ngân hàng thường có nhiều ưu đãi giảm lãi suất cho vay, tăng lãi suất huy động và có những phần quà giá trị dành tặng cho KH. Bên cạnh đó, khi KH đến tư vấn trực tiếp tại đây, nhân viên sẽ hướng dẫn nhiệt tình, đầy đủ các sản phẩm phù hợp và tốt nhất cho KH. Công tác tổ chức và đào tạo, bồi dưỡng nhân viên luôn được Ban lãnh đạo Ngân hàng quan tâm đúng mức, Ngân hàng nhận thức được, nguồn nhân lực chính là tài sản quan trọng nhất đối với sự hoạt động và phát triển của Ngân hàng nên thời gian qua, Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà đặc biệt chú trọng đến công tác đào tạo và tổ chức nhân sự. Hiện nay, nguồn nhân lực của Ngân hàng có khoảng 90% là trình độ đại học và sau đại học. Trình độ chuyên môn của cán bộ nhân viên Chi nhánh thuộc loại giỏi và xuất sắc, trình độ từ Cao đẳng trở lên. Hàng tháng, cán bộ nhân viên Chi nhánh thay phiên nhau đi đào tạo theo lịch của Agribank để trau dồi kỹ năng, kiến thức chuyên môn cùng đào tạo các sản phẩm mới tạo nhằm bổ túc và cập nhật bổ sung kiến thức cả về trình độ nghiệp vụ và cách phục vụ KH. Chi nhánh luôn tham gia đầy đủ và tích cực các phong trào, cuộc thi tài năng và kiến thức chuyên môn trên toàn hệ thống. Ngoài ra, Ngân hàng cũng áp dụng chính sách đãi ngộ và lương thưởng cho nhân viên phù hợp, tổ chức thường xuyên các kì thi nâng bậc lương và khám sức khỏe định kì cho nhân viên.

Đạt được những thành tựu như trên, phải kể đến sự nỗ lực của toàn thể Ban lãnh đạo và nhân viên trong Ngân hàng. Với phương châm hoạt động an toàn, hiệu quả, luôn gắn liền lợi ích của KH với sự thịnh vượng của Ngân hàng, ngoài việc đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ, Ngân hàng luôn quan tâm đến nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của KH. Nhờ vậy, đã tạo dựng được hình ảnh đẹp trong mắt KH và trở thành một địa chỉ tin cậy đối với tất cả các đối tượng KH trong và ngoài địa bàn huyện

❖ Hạn chế

Bên cạnh những thành tựu mà Ngân hàng đạt được trong quan hệ tín dụng giữa Ngân hàng với các KH cá nhân và hộ gia đình vẫn còn tồn tại một số những hạn chế cần phải có những giải pháp khắc phục kịp thời nhằm mở rộng hơn nữa hoạt động tín dụng CVTD:

- Một là: Dư nợ CVTD của Chi nhánh còn kém phát triển khi tỷ trọng trong 3 năm 2018, 2019, 2020 chỉ chiếm dưới 36% và tốc độ tăng trưởng khá thấp, tăng 9,12% trong 2018-2019 và 0.72% trong 2019-2020. Quy mô cho vay ngắn hạn đối với CVTD đã có sự tăng trưởng, tuy nhiên tỷ trọng trên doanh số cho vay còn thấp.

- Hai là: Chưa đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ cho vay tiêu dùng (danh mục chưa đa dạng, chủ yếu cho vay mua xây dựng sửa chữa nhà với tỷ trọng chiếm gần 85% trong 2018- 2020, các loại hình khác chưa phát triển mạnh tỷ trọng chỉ chiếm từ 2%- 8% như: cho vay phương tiện đi lại chiếm 8,20%- 8,91% trong giai đoạn 2018-2020, cho vay căn hộ TSCG tỷ trọng chiếm từ 2,10%- 4.21% trong 2018- 2020,...). Các sản phẩm, dịch vụ chưa thiết kế phù hợp theo từng đối tượng KH vay tiêu dùng khác nhau, trong công tác thăm dò thị trường, nhận biết nhu cầu, phân khúc KH và thiết kế phát triển sản phẩm chưa đạt hiệu quả cao. Khi đời sống của người dân dần được cải thiện, họ sẽ có nhu cầu mua sắm những vật dụng trang thiết bị gia đình hay phương tiện đi lại. Việc hợp tác của Ngân hàng với doanh nghiệp cung cấp những mặt hàng này để gián tiếp cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho vay tiêu dùng tới tay KH là rất cần thiết, tuy nhiên Ngân hàng lại chưa triển khai hình thức này.

- Ba là: Những hạn chế trong công tác hành chính và các điều kiện để các KH có được khoản vay tiêu dùng còn gặp nhiều khó khăn. Việc thẩm định hay định giá TSDB trước khi cho vay chưa thực sự hiệu quả và việc phát mại tài sản để thu nợ trong trường hợp KH không trả được nợ còn gặp vướng mắc. Ngân hàng quy định thủ tục chứng minh thu nhập, chứng minh tài sản thế chấp còn rườm rà, nhiều giấy tờ không cần thiết. Điều này, khiến cho nhu cầu vay vốn tiêu dùng mua mới, xây dựng và sửa chữa nhà mới của KH không được đáp ứng.

- Bốn là: Với nguồn nhân lực lao động tại Chi nhánh chủ yếu là nhân công trẻ nên kinh nghiệm trong nghề còn nhiều hạn chế.

- Năm là: Địa bàn bất đồng về ngôn ngữ, khách hàng chưa biết nhiều về sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng.

- Sáu là: khâu Marketing còn yếu, trên toàn hệ thống Ngân hàng thì Agribank có hoạt động Marketing vô cùng lớn mạnh nhưng tại Chi nhánh việc quảng bá chưa thực sự rõ nét. Hầu hết các tờ rơi, bảng, áp phích quảng cáo đều ở trong Phòng, ở những nơi

KH ít nhìn đến vì mặt bằng tương đối hẹp.

❖ **Nguyên nhân**

- Thứ nhất: lãi suất cho vay cao dẫn đến dư nợ không tăng, doanh số cho vay thấp, đây chính là rào cản lớn nhất ảnh hưởng đến tín dụng CVTD, lãi suất cao khiến KH ngại vay ngược lại phía Ngân hàng cũng khó đẩy mạnh được hoạt động cho vay với các khoản vay có lãi suất cao, bởi lãi cao thường tỷ lệ thuận với rủi ro trong khi nguyên tắc đặt ra là không được nói các điều kiện an toàn tín dụng. cùng với đó là sự quan tâm chưa sát sao của Ngân hàng đối với hoạt động CVTD bởi điều kiện kinh tế và vị trí địa lý của huyện mà việc triển khai hoạt động CVTD chưa được quan tâm đúng mức. Nguyên nhân là do đặc điểm của tín dụng tiêu dùng có một lượng lớn những khoản vay, nhưng quy mô các khoản vay rất nhỏ, điều này sẽ phát sinh thêm rất nhiều chi phí cho Ngân hàng khi thực hiện quan hệ tín dụng tiêu dùng với mỗi KH như chi phí thẩm định, chi phí hồ sơ, chi phí kiểm tra sau khi cho vay và chi phí thanh lý hợp đồng. Vì vậy, Ngân hàng cũng như các cán bộ tín dụng chưa đặt nhiều sự quan tâm đến hình thức cho vay này.

+ Thứ hai: hệ thống thông tin còn hạn chế dù Ngân hàng đã có những chính sách CVTD phù hợp hơn thì việc KH có nhu cầu tiếp cận được nguồn vốn cũng không phải dễ. Nhất là khi hệ thống thông tin phục vụ cho hoạt động CVTD còn hạn chế trong việc theo dõi, phân tích đánh giá theo đối tượng KH cũng như những thông tin về tình hình kinh tế, thị trường....Bên cạnh đó trên địa bàn phần lớn là người đồng bào dân tộc thiểu số, đội ngũ CBTD cực kỳ khó trong việc tiếp cận trao đổi thông tin với khách hàng từ đó Ngân hàng không có đủ thông tin chính xác để phân tích và đánh giá, dẫn đến việc xác định sai hiệu quả của phương án xin vay hoặc xác định thời hạn cho vay và trả nợ không phù hợp với phương án kinh doanh của khách hàng...Vì vậy, rất khó thẩm định mức cho vay.

+ Thứ ba: chính sách CVTD còn nghèo nàn, Ngân hàng đã có hẳn chương trình cho vay đối với KH cá nhân nhưng chưa thực sự nổi bật lên từng loại hình cho vay. Ngân hàng chưa thực sự chú trọng hoạt động CVTD, dư nợ còn chiếm tỷ trọng thấp chưa đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ CVTD. Mặc dù trên thị trường đang phát triển rất nhiều hình thức cấp tín dụng tiêu dùng nhưng Ngân hàng chỉ mới có một số hình thức

tín dụng, đối tượng vay vốn, mức cho vay hay thời hạn vay vốn còn hạn chế, chưa thực sự hấp dẫn khách hàng.

+ Thứ tư: hoạt động Marketing kém hiệu quả chưa thực sự được chú trọng nhiều. Công tác quảng bá hình ảnh chỉ quảng bá hình ảnh chung của toàn hệ thống, chưa tập trung đi sâu vào Chi nhánh để phát triển hoạt động Marketing ở Chi nhánh.

+ Thứ năm: yếu tố tư cách đạo đức của KH, một số ít KH có thái độ không sẵn sàng trong việc trả nợ, không có thiện chí trả nợ, dẫn đến các nhân viên tín dụng Ngân hàng phải rất khó khăn trong việc thu hồi nợ đúng hạn.

+ Ngoài ra, môi trường kinh tế chưa thực sự ổn định, nhiều diễn biến bất ngờ xảy ra, đặc biệt là sự bùng nổ của Đại dịch Covid19 cùng với đó là sự tăng giá xăng dầu khiến nhiều sản phẩm cũng tăng giá. Từ đó nhu cầu của người dân cắt giảm đi một cách đáng kể, cuộc sống của người dân trở nên khó khăn hơn rất nhiều. Đặc biệt, thời gian gần đây sự biến động của thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản theo chiều hướng xấu và lạm phát cao đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến tâm lý của người dân. Họ e ngại khi tiêu dùng những khoản tiền mình chưa có ở hiện tại, ngại đi vay các Ngân hàng vì sợ lãi suất tăng cao và rủi ro từ những biến động của nền kinh tế. Hoạt động sản xuất kinh doanh gặp khó khăn, nguy cơ rủi ro tín dụng đối với lĩnh vực tiêu dùng có khả năng tăng lên, Ngân hàng lo giữ an toàn hơn phát triển tín dụng. Ngoài ra, Ngân hàng còn chịu sự cạnh tranh khốc liệt với các Ngân hàng và các tổ chức tài chính khác.

Như vậy, thực trạng CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà nói riêng và trong cả hệ thống NHTM nói chung còn nhiều hạn chế. Để cải thiện vấn đề này đòi hỏi sự nỗ lực rất lớn của cả bản thân Ngân hàng, bản thân doanh nghiệp và cần sự hỗ trợ từ các cơ quan chức năng có liên quan.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 của khóa luận đã trình bày một cách tổng quan và tương đối đầy đủ về thực trạng hoạt động CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà trong giai đoạn 3 năm trở lại đây (năm 2018, 2019 và 2020). Chương 2 đi sâu phân tích, đánh giá hoạt động CVTD như doanh số cho vay, dư nợ cho vay cơ cấu dư nợ cho vay theo thời hạn vay, theo sản phẩm CVTD và theo mức độ tín nhiệm của Ngân hàng đối với KH. Thông qua đó, khóa luận trình bày những kết quả đạt được, những hạn chế chưa thực hiện được và nêu một số nguyên nhân dẫn đến các mặt hạn chế đó.

Từ những mặt hạn chế còn tồn tại, nguyên nhân cần tập trung giải quyết là cơ sở để đưa ra các giải pháp, đề xuất, kiến nghị trong chương tiếp theo nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh - huyện Sơn Hà trong thời gian tới.

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN SƠN HÀ QUẢNG NGÃI

3.1. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

Với định hướng trở thành một trong những “ngân hàng bán lẻ” hàng đầu Việt Nam trong thời gian tới, hoạt động CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - chi nhánh huyện Sơn Hà đã và đang được mở rộng cả về quy mô, số lượng và chất lượng, nhằm mục đích thu hút một lượng lớn khách hàng chất lượng như: cán bộ, công nhân, viên chức,...đến với Ngân hàng. Từ đó vừa giúp giảm thiểu rủi ro, vừa tăng lợi nhuận cho Ngân hàng.

Để triển khai thực hiện tốt việc mở rộng hoạt động CVTD có hiệu quả, trong những năm tới, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà đã đưa ra những định hướng, phương hướng hoàn thiện như sau:

- Trong năm 2020 và năm 2022, chi nhánh sẽ nỗ lực tốt thực hiện công tác cho vay theo hình thức tổ nhóm, đến từng cơ quan, đơn vị kinh tế trên địa bàn huyện, đồng thời tăng cường công tác Marketing, gửi tờ rơi, thông báo tới từng xã để cho người dân có nhu cầu vay tiêu dùng hiểu rõ những chính sách khuyến khích, những hình thức vay tiêu dùng ưu đãi,...từ đó tìm đến với Ngân hàng.

- Ngân hàng sẽ tiếp tục đa dạng hóa các hình thức CVTD để đáp ứng nhu cầu phong phú của người dân trên địa bàn huyện và ngoài huyện, đồng thời hoàn thiện và nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ đã cung cấp, mở rộng đối tượng KH có chọn lọc.

- Ngân hàng phấn đấu thực hiện tốt chính sách KH, đặc biệt là những KH có thu nhập ổn định và cao, có tình hình tài chính lành mạnh, tiếp tục thực hiện chính sách ưu đãi lãi suất cho KH có lịch sử quan hệ tín dụng thường xuyên và tốt với Ngân hàng.

- Tăng cường đầu tư, phát triển công nghệ Ngân hàng, đào tạo cán bộ về nghiệp vụ CVTD, tạo nguồn nhân lực và triển khai tiếp cận nhanh chóng công nghệ Ngân hàng hiện đại, chấm điểm cán bộ, nhân viên theo tiêu chí: năng lực, trình độ, nhận thức

và phẩm chất đạo đức. Từ đó, định hướng đầu tư bồi dưỡng và đào tạo đáp ứng những đòi hỏi của quá trình cải cách và hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng

3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi

Trong những năm vừa qua Ngân hàng đã cố gắng thúc đẩy, tạo mọi điều kiện cho KH, nâng cao hiệu quả hoạt động CVTD. Tuy nhiên cũng không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót bởi Ngân hàng chưa có chính sách cho vay hướng đến đối với các đối tượng này. Chính vì vậy, để những KH này tiếp cận được nguồn vốn của Ngân hàng một cách dễ dàng, thuận lợi nhất và đồng thời cũng đảm bảo được lợi ích, hiệu quả trong kinh doanh của mình, Ngân hàng cần có những giải pháp khắc phục như sau:

❖ Ứng dụng lãi suất linh hoạt, xem xét các chương trình ưu đãi hỗ trợ khách hàng

- Ứng dụng lãi suất linh hoạt tương ứng với chất lượng dịch vụ: Điều này có nghĩa là tùy từng đối tượng đến vay và tùy từng thời kỳ mà Ngân hàng có thể điều chỉnh lãi suất cho vay dao động trong phạm vi biên độ cho phép để vừa bù đắp được chi phí, vừa mang lại lợi nhuận cho Ngân hàng và phải mang tính hấp dẫn đối với KH.

- Xem xét các chương trình lãi suất hỗ trợ khách hàng: Hiện nay trước tình hình dịch Covid-19 diễn biến phức tạp Agribank đang có những chương trình hỗ trợ khách hàng vượt qua mùa dịch với lãi suất ưu đãi, Từ đó Chi nhánh có thể xem xét, áp dụng phù hợp đối với từng khách hàng để nâng cao, phát triển dư nợ cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

❖ Tuyên truyền kiến thức phổ biến cho người dân

Hàng năm Ngân hàng tổ chức các buổi gặp mặt khách hàng tại các địa bàn hoạt động nhưng cách xa với mặt bằng hoạt động của Ngân hàng như các xã, vùng sâu vùng xa, tuyên truyền, phổ biến các kiến thức về tín dụng cùng với đó giới thiệu các sản phẩm dịch vụ, hay các tính năng mới tại Ngân hàng, bên cạnh đó hỗ trợ khách hàng tiếp cận với những chính sách phát triển nông thôn của Agribank từ đó phát triển cuộc sống của người dân, đây cũng là một giải pháp tốt để mở rộng tối đa được số lượng khách hàng, tăng doanh số cho vay, phát triển được dư nợ hoạt động cho vay nói chung và CVTD nói riêng.

❖ Triển khai, đẩy mạnh phát triển trong khâu tổ chức, tiếp cận khách hàng, xây dựng mục tiêu, chiến lược khách hàng

Nhóm KH cá nhân và hộ gia đình đang tăng nhanh cả về số lượng và quy mô hoạt động, những đối tượng KH này tuy có vốn nhỏ nhưng lại chiếm ưu thế về số lượng nên Ngân hàng cần tích cực triển khai CVTD cho đối tượng KH này. Một trong những cách mà Ngân hàng có thể phục vụ tốt tất cả các KH của mình là mở rộng mạng lưới quy mô hoạt động. Hoạt động này cho phép Ngân hàng “bao phủ” thị trường mục tiêu, đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả mọi nhu cầu của KH. Nhiều KH đăng ký vay tiêu dùng nhưng do mặt bằng xa xôi, phương tiện di chuyển không thuận tiện, gây khó khăn cho hoạt động giao dịch và tăng chi phí. Thay vì chọn Chi nhánh, họ sẽ tìm Ngân hàng khác có địa điểm giao dịch phù hợp hơn điều này sẽ làm mất đi nhiều KH tiềm năng của Chi nhánh, cần mở thêm phòng giao dịch Chi nhánh tại các địa điểm phù hợp.

Chi nhánh cần tổ chức thu thập thông tin, phân tích tình hình kinh tế của khu vực, lập đề án báo cáo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, thành lập một số phòng giao dịch mới tại các địa điểm giao dịch phù hợp để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ huy động vốn đa dạng, đáp ứng nhu cầu của KH. Việc mở thêm phòng giao dịch sẽ giảm bớt khối lượng công việc của Chi nhánh và tạo điều kiện thuận lợi cho KH cá nhân, hộ gia đình giao dịch với Ngân hàng dễ dàng hơn, tiết kiệm thời gian và chi phí.

- Đẩy mạnh quá trình tiếp cận KH, tìm hiểu nhu cầu và đặc điểm của KH thật rõ ràng dựa trên các tiêu chí khác nhau để có chính sách tín dụng cụ thể, phù hợp với từng đối tượng KH. Chi nhánh nên chú trọng khai thác KH mới từ những KH cũ của mình, một KH thường có quan hệ đa dạng và phức tạp với nhiều KH khác, nhất là các KH lớn thì càng có nhiều quan hệ.

❖ Xây dựng hệ thống thông tin, thiết lập mối quan hệ khách hàng

Việc đầu tư các trang thiết bị phục vụ cho hệ thống lưu trữ các bộ hồ sơ, hay thông tin khách hàng cực kỳ quan trọng, Ngân hàng có thể thu thập được thông tin một cách chính xác và xác định rõ và đúng thông tin khách hàng từ đó có những biện pháp phòng ngừa, hạn chế rủi ro, nâng cao chất lượng thẩm định. Bên cạnh đó Ngân hàng tăng cường xây dựng mối quan hệ với các đơn vị, cửa hàng bán lẻ bằng cách đầu tư

hay hỗ trợ các khoản từ thiện với các đơn vị như trường học hay các cơ sở y tế hoặc các gia đình gặp khó khăn trên địa bàn cũng là một cách xây dựng mối quan hệ lâu dài tạo một cái nhìn sâu sắc và niềm tin vững chắc từ Ngân hàng.

❖ Đẩy mạnh đào tạo, nâng cao số lượng cũng như chất lượng cho đội ngũ cán bộ tín dụng

Để có một đội ngũ cán bộ tín dụng đáp ứng được yêu cầu đặt ra, chi nhánh cần tiến hành những công việc như:

– Hàng năm, chi nhánh cần tổ chức cuộc thi công khai tuyển nhân viên với nhiều vòng thi về kiến thức chuyên môn, về trình độ ngoại ngữ, khả năng giao tiếp,... Tuyển chọn được những cán bộ có năng lực thực sự, có trách nhiệm và nhiệt tình với công việc.

– Lựa chọn các cán bộ tín dụng có đủ kiến thức và đạo đức nghề nghiệp làm công tác tín dụng. Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn phổ biến kiến thức mới và kinh nghiệm cho vay đến các cán bộ tín dụng, chú trọng kỹ năng đánh giá phân loại khách hàng và kỹ năng thẩm định khách hàng vay vốn tiêu dùng

- Để thu hút được cán bộ giỏi, nâng cao hiệu quả công tác của họ, Ngân hàng cũng cần có những chế độ đãi ngộ nhất định như: chính sách tiền lương, chế độ khen thưởng, chế độ đào tạo,... Điều này sẽ tạo nên động lực làm việc mạnh mẽ, từ đó tạo ra hình ảnh đẹp về ngân hàng trong lòng khách hàng.

❖ Ưu tiên tuyển dụng lao động là đồng bào, dân tộc thiểu số (dân tộc H're) tại Chi nhánh

Ngoài việc giúp nhà nước giải quyết các vấn đề xã hội như: giải quyết việc làm, ổn định thu nhập, từng bước xóa đói giảm nghèo, nâng cao đời sống cho người dân, đặc biệt đồng bào dân tộc thiểu số tại địa phương thì việc tuyển dụng các lao động là đồng bào, dân tộc thiểu số (đặc biệt là dân tộc H're) cũng góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động dịch vụ nói chung và hoạt động cho vay nói riêng đặc biệt là cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng, bởi vấn đề giao tiếp, trao đổi thông tin cực kỳ quan trọng và ảnh hưởng đến chất lượng các khoản cho vay. Dân số tại địa bàn huyện có khoảng 70.000 người, có đến 55.000 người là người đồng bào dân tộc H're, tỷ trọng chiếm khoảng 80% dân số trên địa bàn huyện, cùng với đó những khách hàng tiềm năng là

người đồng bào dân tộc thiểu số của Chi nhánh khá lớn và rơi vào các độ tuổi trung niên, khả năng sử dụng tiếng phổ thông (tiếng Kinh) còn hạn chế, đội ngũ CBTD rất khó khăn trong việc tiếp cận trao đổi thông tin với khách hàng dẫn đến thiếu sót các thông tin quan trọng khiến cho chất lượng quy trình thẩm định không được cao. Vì vậy Ngân hàng cần ưu tiên tuyển dụng các lao động là đồng bào dân tộc thiểu số bởi khả năng giao tiếp thông thạo được tiếng hai thứ tiếng là H're và tiếng phổ thông sẽ dễ dàng tiếp cận được các khách hàng mới, cũng như dễ dàng thu thập được thông tin khách hàng, từ đó Ngân hàng có đủ thông tin chính xác để phân tích và đánh giá, nâng cao chất lượng thẩm định. Việc ưu tiên tuyển chọn các đối tượng lao động là người đồng bào dân tộc thiểu số cũng góp phần rút ngắn khoảng cách giữa Ngân hàng với khách hàng, tăng được sự uy tín, thúc đẩy mở rộng khách hàng cho vay.

❖ Tăng cường, tuyên truyền, quảng bá Marketing

Đối mặt sự cạnh tranh gay gắt của các Ngân hàng khác trên địa bàn huyện cũng như trong tỉnh Quảng Ngãi, hoạt động marketing cần phải được chú trọng hơn bao giờ hết. Việc quảng bá, tiếp thị sẽ tạo điều kiện cho khách hàng có thể nắm bắt được các thông tin về hoạt động CVTD của Ngân hàng, giúp cho Ngân hàng có thể mở rộng được thị phần của mình và tạo lợi thế cạnh tranh với các Ngân hàng khác.

- Ngân hàng có thể dựa vào các khách hàng truyền thống, thân thiết của mình để tiếp thị về các sản phẩm, dịch vụ và hình ảnh cho Ngân hàng. Đây là cách quảng bá khá hiệu quả và tiết kiệm được chi phí.

- Một kênh khác Ngân hàng có thể sử dụng đó chính là truyền thông. Ngân hàng có thể đăng thông báo trên loa đài tại các thôn, các xã trên địa bàn huyện, đây là hình thức tốn chi phí khá lớn nên Ngân hàng cần cân nhắc kỹ trước khi lựa chọn, chỉ nên sử dụng khi thực sự cần thiết hoặc khi Ngân hàng cung ứng những hình thức CVTD mới mẻ, áp dụng chính sách CVTD ưu đãi,...

- Ngoài ra, Ngân hàng có thể phát tờ rơi, treo áp phích tại các cơ quan, đơn vị, tại các ngã ba, ngã tư, tuyến phố, tuyến đường đông người qua lại để quảng cáo về các hình thức CVTD và các chính sách CVTD ưu đãi mới để đông đảo người dân có thể biết và tìm đến Ngân hàng vay vốn tiêu dùng khi có nhu cầu.

❖ Đẩy mạnh đầu tư các trang thiết bị, công nghệ trong Ngân hàng

- Đối với lĩnh vực CVTD, hiện nay tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - chi nhánh huyện Sơn Hà việc quản lý khoản vay, tính lãi, thu nợ,... đều được thực hiện trên máy tính, nâng cao được năng suất lao động của CBTD, giảm được thời gian giao dịch với KH. Nhưng đó chỉ là trong quá trình quản lý sau khi đã cho vay, còn thủ tục cho vay Chi nhánh vẫn tiến hành hoàn toàn thủ công. Ngân hàng nên sử dụng hệ thống tính điểm tự động để ra quyết định cho vay đối với KH. Cài đặt phần mềm tính điểm tín dụng đối với KH, khi có đơn xin vay CBTD chỉ việc nhập dữ liệu, sau đó máy sẽ cho ra số điểm đạt được của KH và CBTD lúc này chỉ cần ra quyết định có cho vay hay không. Áp dụng phương pháp này, thời gian để ra quyết định rất ngắn, chính xác, đơn giản do không có sự nhầm lẫn của CBTD. Nếu làm được điều này thì cả quá trình cho vay và thu nợ đều được thực hiện trên máy tính, tiết kiệm được cả thời gian và chi phí.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với cơ quan quản lý nhà nước

Để đẩy mạnh phát triển hoạt động của ngân hàng, không chỉ có gắng nỗ lực của riêng phía Ngân hàng mà còn cần có sự hỗ trợ tích cực của Nhà nước, đặc biệt trong hoạt động CVTD. Bởi, nếu hoạt động CVTD phát triển thì Nhà nước cũng nhận được nhiều lợi ích từ sự phát triển đó. Vì vậy, Nhà nước nên tạo điều kiện thuận lợi để hoạt động này ngày càng mang lại nhiều lợi ích cho xã hội.

Kiến nghị 1: Nhà nước cần thực hiện các biện pháp nhằm ổn định môi trường vĩ mô (kinh tế - chính trị - xã hội) thông qua việc thực hiện các biện pháp nhằm ổn định chính trị, xác định rõ chiến lược phát triển kinh tế, hướng đầu tư, tăng cường đầu tư, chuyển đổi cơ cấu kinh tế một cách hợp lý, nhằm mục tiêu ổn định thị trường, ổn định giá cả, duy trì tỷ lệ lạm phát ở mức có lợi cho nền kinh tế. Việc Nhà nước tạo ra một môi trường kinh tế - chính trị - xã hội ổn định sẽ tạo điều kiện cho quá trình phát triển kinh tế, nâng cao thu nhập và mức sống của người dân, từ đó khiến cho khả năng tích lũy và tiêu dùng của dân cư ngày càng tăng lên, thúc đẩy mạnh mẽ tăng cầu và tiêu dùng. Bên cạnh đó, sự ổn định giúp cho các thành phần kinh tế yên tâm sản xuất kinh doanh, tạo ra nhiều hàng hóa, dịch vụ, phục vụ cho nhu cầu của xã hội.

Kiến nghị 2: Nhà nước cần phối hợp với các ngân hàng trong việc đào tạo

nguồn nhân lực vì ngành ngân hàng đòi hỏi cán bộ, công nhân viên có trình độ cao, luôn luôn cập nhật, bổ sung kiến thức cho mình, theo kịp với sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ. Bên cạnh đó, Nhà nước cũng cần chú trọng tới việc đầu tư công nghệ cho các ngân hàng thông qua việc cấp Ngân sách Nhà nước cử cán bộ Ngân hàng đi học tập ở nước ngoài. Đồng thời, đầu tư cho giáo dục trong nước thông qua việc đầu tư cho các trường có đào tạo chuyên ngành ngân hàng, tạo điều kiện nâng cao trình độ của cán bộ ngân hàng nói chung.

Kiến nghị 3: Nhà nước cần phát triển, nâng cao chất lượng hơn nữa hoạt động của hệ thống thông tin liên ngân hàng cụ thể ở đây là Trung tâm thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước (CIC) và mạng thanh toán toàn cầu SWIFT. Để làm được điều này, NHNN nên khuyến khích các NHTM tham gia hệ thống nối mạng thông tin liên ngân hàng và yêu cầu các NHTM thường xuyên báo cáo, giải trình về các khách hàng có quan hệ tín dụng không tốt với mình để Trung tâm CIC kịp thời cập nhật các thông tin, tránh tình trạng rủi ro cho các ngân hàng khác.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam

Kiến nghị 1: NHNN&PTNT Việt nam cần thay đổi linh hoạt lãi suất cho vay theo từng thời kỳ phát triển kinh tế thị trường, kịp thời đưa ra những chủ trương nhằm đẩy mạnh CVTD cả về đối tượng vay vốn cũng như các hình thức cho vay. Với mục đích đa dạng hóa các sản phẩm CVTD, trong những năm tới đây, ngoài việc củng cố các sản phẩm hiện có, Ngân hàng cần chủ động, sáng tạo đưa ra một số loại hình CVTD mới để thu hút khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác.

Kiến nghị 2: Đẩy mạnh phát triển và hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng. Các sản phẩm tín dụng như mua nhà chung cư, đất nền, mua ô tô, mua sắm đồ dùng gia đình... Ngân hàng cần hoàn thiện các sản phẩm này một cách hợp lý và cụ thể hơn. Đa dạng hóa các sản phẩm và hình thức cho vay vì mỗi hình thức đều có những ưu nhược điểm riêng, nên phát huy sản phẩm nào dễ cho vay, dễ thu bởi bất kỳ sản phẩm nào cũng gặp khó khăn về việc thẩm và đánh giá hoặc thu nợ phải được khắc phục và tìm ra giải pháp phù hợp.

Kiến nghị 3: Nâng cao công tác thông tin phòng ngừa rủi ro. NHNN&PTNT Việt Nam đang là thành viên của hệ thống thông tin liên ngân hàng. Để khai thác triệt

để hiệu quả của Trung tâm thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước (CIC), ngân hàng cần có một đội ngũ cán bộ riêng biệt, tập trung cập nhật các thông tin từ ngân hàng lên CIC và từ CIC về ngân hàng, kịp thời công bố trên mạng nội bộ tình trạng những khách hàng có lịch sử quan hệ tín dụng không tốt với các NHTM khác nói chung và các ngân hàng chi nhánh trực thuộc hệ thống của mình nói riêng để các cán bộ tín dụng có thêm thông tin thẩm định khách hàng trước khi đề lên cấp trên và quyết định cấp tín dụng

Kiến nghị 4: NHNN&PTNT VN cần tăng cường kiểm tra, kiểm soát nội bộ với các chi nhánh trong hệ thống của mình để tránh những rủi ro đáng tiếc xảy ra không thể khắc phục được, gây thiệt hại cho toàn hệ thống. Đồng thời, ngân hàng cần phải hoàn thiện, đổi mới bộ máy kiểm tra, kiểm toán thành một hệ thống, thống nhất từ trụ sở đến các đơn vị cơ sở

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Sau khi tìm hiểu và phân tích thực trạng hoạt động CVTD ở chương 2, trong chương 3, khóa luận đã đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà như: xây dựng chiến lược CVTD, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ Ngân hàng, nâng cao chất lượng CVTD, mở rộng mạng lưới Ngân hàng, nâng cao số lượng cũng như chất lượng đội ngũ CBTD, nâng cao chất lượng sản phẩm vay tiêu dùng,...để nâng cao hiệu quả hoạt động CVTD như đúng với tiềm năng của nó.

KẾT LUẬN

Từ khi thành lập đến nay, dưới sự chỉ đạo đúng đắn, kịp thời của Ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi đã đạt được kết quả kinh doanh ổn định và hoàn thành tốt các chỉ tiêu đề ra.

Mức sống và thu nhập của người dân hiện nay đang tăng mạnh, song phần lớn vẫn chưa đáp ứng được tất cả những nhu cầu phong phú, đa dạng về hàng hóa, dịch vụ trên thị trường. Nhận thức được vấn đề đó, Chi nhánh đã và đang thực hiện một số các giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động và nâng cao hiệu quả CVTD, từng bước tháo gỡ khó khăn, vươn lên khẳng định mình thực sự là một Ngân hàng năng động và nhạy bén. Kết quả doanh số CVTD không ngừng tăng qua các năm đã phần nào cho thấy được uy tín và chỗ đứng vững chắc của Ngân hàng trong lòng người dân.

Tuy nhiên, bên cạnh những thành công đã gặt hái được, chi nhánh cũng phải đối mặt với những khó khăn, thách thức do: Tình hình bất ổn về kinh tế trong khu vực và trên thế giới, sự tác động mạnh mẽ của Đại dịch Covid – 19, hay sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng diễn ra ngày càng mạnh mẽ, gay gắt. Những khó khăn trên đã ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động CVTD nói riêng. Nhận thấy được những mặt còn tồn tại của Chi nhánh, em đã lựa chọn và hoàn thành đề tài: “Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi”. Nếu khắc phục được những vướng mắc trên, chắc chắn Chi nhánh sẽ còn tiến xa hơn nữa trên con đường phát triển của mình.

Do hiểu biết và khả năng tiếp thu còn nhiều hạn chế nên khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các quý thầy, cô giáo để khóa luận của em được hoàn thiện hơn và đến đây em xin kết thúc bài viết của mình.

Một lần nữa, em xin được bày tỏ sự cảm ơn chân thành nhất tới cô giáo Th.s Nguyễn Thị Nga My cùng các cô chú, anh chị tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi đã nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong quá trình thực tập và thực hiện đề tài khóa luận.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Luật các tổ chức tín dụng, Hướng dẫn quản lý chính sách tiền tệ và đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn, hiệu quả , NXB Tài chính.
2. Luật Dân sự năm 2005, NXB Thống kê.
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, (2001), Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN
4. về việc ban hành Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.
5. Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, (2010),
6. Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12.
7. Các văn bản pháp quy của nhà nước và các quy chế của Agribank
8. Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi qua các năm 2018, 2019, 2020.
9. Báo cáo tình hình huy động vốn của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi qua các năm 2018, 2019, 2020.
10. Báo cáo tổng kết các năm 2018, 2019, 2020 của Agribank – Chi nhánh huyện Sơn Hà Quảng Ngãi.
11. Báo cáo thường niên 2018, 2019, 2020 của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.
12. Thông tin từ các website:
 - <http://www.agribank.com.vn>
 - <http://www.gso.gov.vn>
 - <http://www.customs.gov.vn>
 - <http://vneconomy.com.vn>
 - <http://vanban.chinhphu.vn/>
 - <http://www.moj.gov.vn>