

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ
PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH
ĐÀ NẴNG**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: TH.S TRẦN THỊ YẾN VINH

SINH VIÊN THỰC HIỆN: HOÀNG TRUNG KIÊN

MÃ SỐ SINH VIÊN: 1954020014

NIÊN KHÓA: 2019 - 2023

Đà Nẵng, tháng 5/2023

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

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

GIẢI PHÁP GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG
MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI
NHÁNH ĐÀ NẴNG

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trần Thị Yến Vinh

Sinh viên thực hiện: Hoàng Trung Kiên

Mã số sinh viên: 1954020014

Niên khóa: 2019 - 2023

Đà Nẵng, tháng 5/2023

Đà Nẵng, ngày 12 tháng 5 năm 2023

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2022 - 2023

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Hoàng Trung Kiên
- Chuyên ngành : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2019 - 2023

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

4. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp

Tình hình huy động vốn tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022.

Tình hình hoạt động sử dụng vốn tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

Kết quả hoạt động kinh doanh tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

5. Các bảng biểu

Biểu đồ thể hiện lợi nhuận kinh doanh tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

6. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Trần Thị Yến Vinh

7. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 06/02/2023

8. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 05/5/2023

Sinh viên thực hiện


Hoàng Trung Kiên

Giảng viên hướng dẫn


Trần Thị Yến Vinh

LỜI MỞ ĐẦU

1 1. Lý do chọn đề tài:

Kinh tế thị trường ngày càng phát triển, cùng với quá trình hội nhập quốc tế của Việt Nam, thu nhập của người dân cũng tăng lên và nhu cầu về đời sống của con người ngày càng cao và đa dạng hơn. Vì thế, nhu cầu tiêu dùng của họ ngày càng nhiều, nhất là lớp trẻ thanh niên. Bên cạnh đó, khi nền kinh tế phát triển thì sản phẩm hàng hóa sẽ tăng lên và đa dạng hơn. Điều đó sẽ khiến cho xu hướng tiêu dùng ngày càng tăng. Đây là xu hướng không chỉ riêng ở Việt Nam mà cũng là xu hướng chung của những nước đang trong thời kỳ hội nhập. Vay tiêu dùng là mảng thị trường lớn nhưng vẫn còn sơ khai, chưa được khai thác nhiều ở Việt Nam. Vay tiêu dùng là mảng thị trường lớn nhưng chỉ được các ngân hàng Việt Nam đẩy mạnh khai thác trong vài năm gần đây. Thực tế trong những năm gần đây tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tại VN có mức tăng trưởng trung bình khoảng 20%/năm. Theo NHNN đến cuối tháng 6 năm 2022, dư nợ cho vay phục vụ đời sống tăng 14,12% so với cuối năm 2021 (cuối năm 2021 tăng 13,4%, cùng kì năm 2021 tăng 7,24%) chiếm 22,22% dư nợ tín dụng chung. Cho vay tiêu dùng được xem là nghiệp vụ chiếm thị phần lớn và đem lại lợi nhuận nhiều nhất cho các tổ chức tín dụng. Hầu hết cho vay tiêu dùng đã được các tổ chức Tín dụng tiến hành khai thác trong nhiều năm nay, nhưng thị trường hiện nay chỉ thực sự sôi động trong 3 năm trở lại đây, kể từ lúc nền kinh tế Việt Nam mở cửa hội nhập và đặc biệt khi có sự tham gia của các Thương Mại, các công ty tài chính nước ngoài.

Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) là đơn vị cũng đang khai thác mảng cho vay tiêu dùng. Các nhóm sản phẩm chính của Ngân Hàng trong lĩnh vực vay tiêu dùng cho vay để mua nhà, xây nhà, sửa nhà; mua xe hơi, xe máy và các tiêu dùng khác như: mua sắm hàng hóa, dịch vụ, du học .v.v. Vì vậy cho vay khách hàng cá nhân là tất yếu và là xu hướng phát triển chung của cả hệ thống ngân hàng. Khách hàng tư nhân đã và đang là mảng khách hàng tiềm năng, được nhiều ngân hàng chú trọng khai thác. Tuy nhiên để đạt được hiệu quả cao nhất cho các khoản vay cá nhân không phải ngân hàng nào cũng làm tốt. Từ những yêu cầu thực tiễn trên, nên tôi đã chọn đề tài: “Giải pháp nâng cao cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng “.

2 Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

- Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank Chi nhánh Đà Nẵng
- Đưa ra giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank Chi nhánh Đà Nẵng .

3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng
- Phạm vi nghiên cứu:

✚ Phạm vi nội dung : Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng

✚ Phạm vi không gian : Đề tài tập trung nghiên cứu về hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng

✚ Phạm vi thời gian : Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2020 – 2022.

4 . Phương pháp nghiên cứu.

- Để tìm hiểu về tình hình hiệu quả cho vay tiêu dùng của tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng VPBank Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng bài khóa luận tốt nghiệp sử dụng phương pháp thu thập số liệu từ các báo cáo tài chính , báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng từ năm 2020 đến năm 2022, các bài bài, tạp chí nghiên cứu về Ngân hàng này.

- Để phân tích thực trạng và vị trí của ngân hàng trên thị trường cho vay tiêu dùng, khóa luận sử dụng phương pháp phân tích, so sánh, đối chiếu.

5. Kết cấu đề tài

Chương 1 . Cơ sở lý luận về hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.

Chương 2 , Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng

Chương 3. Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin chân thành cảm ơn đến Quý Thầy cô Khoa Kinh tế - Trường ĐH Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tình truyền dạy những kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian học tại trường, nguồn kiến thức đó sẽ là tài sản vô giá trong công việc tương lai của em.

Với tâm lòng biết ơn sâu sắc, em xin gửi đến Cô Th.S Trần Thị Yến Vinh – Khoa Kinh tế đã tận tình hướng dẫn và dẫn dắt em trong suốt quá trình hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp Đại học, cho em những ý kiến quý báu để em hoàn thành Khóa luận quan trọng này một cách tốt nhất.

Em xin trân trọng cảm ơn Ban lãnh đạo của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) – chi nhánh Đà Nẵng đã tạo điều kiện cho em học hỏi, trau dồi kiến thức. Các anh chị tại phòng Khách hàng cá nhân đã giúp đỡ, cung cấp kinh nghiệm thực tiễn, số liệu và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em để hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn.

Đà Nẵng, tháng 5/ 2023

Sinh viên thực hiện



Hồng Trung Kiên

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU

- 1 1. Lý do chọn đề tài:
- 2 Mục tiêu nghiên cứu
- 3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu
- 4 . Phương pháp nghiên cứu.
5. Kết cấu đề tài

LỜI CẢM ƠN	i
MỤC LỤC	ii
DANH MỤC HỒ SƠ, HÌNH VẼ, BẢNG BIỂU.....	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1 Tổng quan về hoạt động cho vay của NHTM.....	1
1.1.1 Khái niệm về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại	1
1.1.2 Nguyên tắc cho vay	1
1.1.3 Các hình thức cho vay của Ngân hàng thương mại	1
1.1.4 Vai trò của của hoạt động cho vay	3
1.2 Hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM.....	5
1.2.1 Khái niệm Cho vay tiêu dùng của NHTM	5
1.2.2 Khái niệm Cho vay tiêu dùng	5
1.2.3 Các hình thức Cho vay tiêu dùng.	8
1.3 Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại NHTM	9
1.3.1 Quan điểm về nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng	9
1.3.2 Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng.....	10
1.3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.	11
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	16
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.....	19

2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh vượng	
VPBank chi nhánh Đà Nẵng	19
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.	19
2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của VPBank Đà Nẵng	19
2.1.3 Mạng lưới hoạt động.	19
2.1.4 Cơ cấu tổ chức.....	20
2.1.5 Nhiệm vụ của các bộ phận.	21
2.1.6 Tình hình hoạt động kinh doanh tại VPBank Đà Nẵng.....	23
2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ	
phần Việt Nam Thịnh vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng.....	30
2.2.1 Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại	
Cổ phần Việt Nam Thịnh vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng.....	30
2.2.2 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo	
mục đích vay.....	32
2.2.3 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo	
kỳ hạn 37	
2.2.4 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo	
có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo	42
2.2.5 Hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng	46
2.3 Đánh giá chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt	
Nam Thịnh Vượng VPBank Chi nhánh Đà Nẵng.....	47
2.3.1 Kết quả đạt được.....	47
2.3.2 Hạn chế	47
2.3.3 Nguyên nhân của các hạn chế.....	47
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	49
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI	
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI	
NHÁNH ĐÀ NẴNG.....	50
3.1 Định hướng, phát triển của VPBank chi nhánh Đà Nẵng.....	50
3.2 Giải pháp giải quyết các hạn chế ở Chương 2	50
3.2.1 Xây dựng, hoàn thiện chính sách tín dụng tiêu dùng.....	51
3.2.2 Nâng cao hiệu quả công tác thẩm định khách hàng.....	52

3.2.3 Tăng cường giám sát khoản vay	53
3.2.4 Nâng cao hiệu lực công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ	53
3.2.5 Xử lý dứt điểm nợ quá hạn, nợ xấu	54
3.3 Giải pháp bổ trợ	55
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	57
KẾT LUẬN	58
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	59

DANH MỤC HỒ SƠ, HÌNH VẼ, BẢNG BIỂU

Sơ đồ 1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) Chi nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.1 Tình hình hoạt động huy động vốn tại VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.2 Tình hình hoạt động sử dụng vốn tại VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng

Biểu đồ 1 Lợi nhuận sau thuế của VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.4 Hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.5 Hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo mục đích vay tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.6 Hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo kì hạn

Bảng 2.7 Hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo

Bảng 2.8 Hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
CVTD	Cho vay tiêu dùng
NHTM	Ngân hàng thương mại
TMCP	Thương mại cổ phần
NH	Ngân hàng
DN	Doanh nghiệp
KH	Khách hàng
CBTD	Cán bộ tín dụng
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KHCN	Khách hàng cá nhân
CN	Chi nhánh
DNVVN	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
HĐTD	Hợp đồng tín dụng
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
TPTD	Trưởng phòng tín dụng
ĐVT	Đơn vị tính
NV	Nguồn vốn
MĐVSDV	Mua động sản và dịch vụ
NHNN	Ngân hàng nhà nước
GTCG	Giấy tờ có giá
SXKD	Sản xuất kinh doanh

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

1.1 Tổng quan về hoạt động cho vay của NHTM

1.1.1 Khái niệm về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại .

Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng 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.

(Thông tư số: 39/2016/TT-NHNN “ Thông tư quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng”)

1.1.2 Nguyên tắc cho vay

Nguyên tắc cho vay của Ngân hàng thương mại được quy định rõ tại Điều 4 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 như sau: Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường. Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích, hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn đã thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

- *Nguyên tắc vay đúng mục đích:* Sau khi được chấp thuận cho vay, người được cho vay phải sử dụng vốn theo đúng với mục đích vay được thể hiện trong hồ sơ vay vốn.

- *Nguyên tắc trả nợ gốc và lãi tiền vay:* Khi trả, người được cho vay sẽ phải trả cả gốc lẫn lãi cho phía Ngân hàng. Tiền lãi có thể trả theo kỳ theo thỏa thuận giữa hai bên trong hồ sơ vay vốn.

- *Nguyên tắc trả đúng hạn:* Người được cho vay phải có nghĩa vụ trả cả tiền lãi lẫn tiền gốc đúng thời hạn đã thỏa thuận. Nếu vượt quá thời hạn mà người được cho vay vẫn chưa trả thì phải bị phạt theo điều khoản đã ký từ trước.

1.1.3 Các hình thức cho vay của Ngân hàng thương mại

❖ Căn cứ vào thời hạn vay

Căn cứ vào thời hạn vay thì cho vay được chia làm 3 loại sau đây :

Cho vay ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn vay dưới 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn từ 12 tháng đến 60 tháng. Tín dụng trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh

Cho vay dài hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 60 tháng trở lên. Tín dụng dài hạn là loại tín dụng được cung cấp để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có qui mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới

❖ Căn cứ vào độ tin nhiệm của khách hàng

Căn cứ vào độ tin nhiệm của khách hàng thì cho vay được chia làm 2 loại sau đây:

Cho vay không có tài sản đảm bảo là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, mà việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng. Loại tín dụng này thường được cấp cho khách hàng có uy tín lớn, trung thực trong kinh doanh, có khả năng tài chính lành mạnh, thường xuyên làm ăn có lãi, ít xảy ra tình trạng nợ nần dây dưa, hoặc món vay tương đối nhỏ so với qui mô vốn của người vay. Các khoản vay đối với các tổ chức tài chính lớn, các công ty lớn hoặc các khoản cho vay trong thời gian ngắn mà ngân hàng có khả năng giám sát việc bán hàng... cũng có thể không cần tài sản đảm bảo.

Cho vay có tài sản đảm bảo: là loại vay dựa trên các bảo đảm như thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của bên thứ ba. Sự bảo đảm cho phép các ngân hàng có được nguồn thu nợ thứ hai bằng cách bán tài sản đó khi nguồn thu nợ thứ nhất từ quá trình sản xuất kinh doanh của khách hàng không đủ để trả nợ ngân hàng. Hình thức này thường áp dụng đối với các khách hàng vay vốn lần đầu, chưa có uy tín hoặc uy tín không cao đối với ngân hàng.

❖ Căn cứ vào phương thức cho vay

Căn cứ vào phương thức cho vay thì cho vay được chia làm 2 loại sau đây:

Cho vay bằng tiền: là hình thức cho vay mà hình thái giá trị của tín dụng được cung cấp bằng tiền. Đây là loại cho vay chủ yếu của ngân hàng và được thực hiện bằng các kỹ thuật như: tín dụng ứng trước, thấu chi, tín dụng thời vụ tín dụng trả góp ...

Cho vay bằng tài sản: cho vay bằng tài sản được áp dụng đó là tài trợ thuê mua. Theo phương thức cho vay này ngân hàng hay các công ty thuê mua (thông thường là các công ty con của ngân hàng) cung cấp trực tiếp tài sản cho người đi vay được gọi là người đi thuê và theo định kỳ người đi thuê hoàn trả nợ vay bao gồm cả gốc và lãi.

❖ Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay

Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay thì cho vay được chia làm 2 loại sau đây. Cho vay trực tiếp, là hình thức cho vay trong đó ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho người có nhu cầu, đồng thời người đi vay trực tiếp hoàn trả nợ vay cho ngân hàng.

Cho vay gián tiếp, là các khoản vay được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước hoặc chứng từ nợ đã phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán.

❖ Căn cứ vào mục đích sử dụng tiền vay

Cho vay tiêu dùng: là các khoản vay nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình như mua nhà, sửa chữa nhà, mua phương tiện đi lại, học tập, khám chữa bệnh, du lịch...

1.1.4 Vai trò của của hoạt động cho vay

Hoạt động cho vay là một phần của hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Hoạt động này ra đời từ buổi đầu của Ngân hàng và đã trở thành một trong hai nhiệm vụ cơ bản của Ngân hàng. Đây cũng là nghiệp vụ kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng bởi vì chỉ có lãi cho vay mới bù đắp lại các chi phí phát sinh của Ngân hàng như chi phí trung gian, chi phí quản lý, chi phí dự trữ... thực tế trong quá trình phát triển của Ngân hàng cho thấy lợi nhuận từ các khoản cho vay chiếm phần lớn thu nhập của Ngân hàng, lượng tiền gửi tăng lên đáng kể, các hình thức cho vay cũng phong phú.

Cho vay là hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại. Khi định nghĩa về hoạt động cho vay, có nhiều quan điểm khác nhau, nhưng nói tóm lại, có thể định nghĩa hoạt động cho vay của Ngân hàng là hoạt động cung ứng tiền cho tất cả các khách hàng có nhu cầu về tiền để phục vụ cho mục đích sản xuất kinh doanh hay tiêu dùng.

Và hoạt động cho vay với vị trí khá quan trọng của mình có vai trò như sau:



Hoạt động cho vay mang lại lợi nhuận lớn cho Ngân hàng và thúc đẩy các hoạt động khác của Ngân hàng:

Hoạt động cho vay là một trong những hoạt động lớn của Ngân hàng doanh thu từ hoạt động này thường chiếm 70% doanh thu, ở các nước phát triển, hay đến 90% doanh thu của Ngân hàng, ở các nước đang phát triển.

Hiện nay 80% doanh thu của các Ngân hàng thương mại là từ hoạt động tín dụng, mà hoạt động cho vay chiếm tỷ trọng lớn.

Mặt khác, nhờ có hoạt động cho vay, mà các đơn vị kinh tế có thể vay của Ngân hàng để đầu tư cho hoạt động sản xuất kinh doanh, lợi nhuận thu được không những doanh

nghiệp đủ tiền trả cho Ngân hàng mà còn có tiền gửi vào Ngân hàng, nghĩa là làm tăng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng. Mặt khác khi sản xuất kinh doanh phát triển, xã hội phát triển thì các hoạt động dịch vụ của Ngân hàng cũng phát triển.

 Hoạt động cho vay góp phần điều hoà cung- cầu dịch vụ hàng hoá:

Doanh nghiệp muốn sản xuất kinh doanh, hoặc mở rộng sản xuất kinh doanh mà thiếu vốn thì doanh nghiệp phải vay vốn của Ngân hàng. Nhưng doanh nghiệp chỉ thu được lợi nhuận cũng như có khả năng trả nợ Ngân hàng khi doanh nghiệp tiêu thụ được hết số sản phẩm hàng hoá đã sản xuất ra, hay phải có một bộ phận những người tiêu dùng mua và có khả năng mua sản phẩm đó.

Về phía người tiêu dùng, với một mức thu nhập nhất định, họ không thể có đủ số tiền để mua hàng hoá mình muốn. Họ chỉ có đủ khả năng mua sau một thời gian dài tích lũy. Đó là nguyên nhân dẫn đến chu kì tuần hoàn và luân chuyển vốn của doanh nghiệp bị ngưng trệ. Doanh nghiệp sẽ không thu hồi đủ tiền để thực hiện vòng quay sản xuất.

Do đó Ngân hàng cho vay là giải pháp có lợi đôi bên.

Ngân hàng cho doanh nghiệp vay sẽ thúc đẩy sản xuất kinh doanh, thì sẽ có nhiều hàng hoá. Ngân hàng cho người tiêu dùng vay sẽ thoả mãn nhu cầu hàng hoá. Như vậy hoạt động cho vay của Ngân hàng đã góp phần điều hoà cung cầu sản phẩm hàng hoá dịch vụ cho nền kinh tế.

 Hoạt động cho vay góp phần điều tiết và phân phối các nguồn vốn:

vốn sản xuất kinh doanh của các chủ thể trong nền kinh tế vận động liên tục và biểu hiện qua các hình thức khác nhau qua mỗi giai đoạn của quá trình sản xuất, tạo thành chu kì tuần hoàn và luân chuyển vốn, điểm xuất phát và kết thúc của một vòng tuần hoàn này thể hiện dưới dạng tiền tệ. Trong quá trình sản xuất kinh doanh, để duy trì hoạt động liên tục đòi hỏi nguồn vốn của doanh nghiệp luôn đồng thời tồn tại ở ba giai đoạn: dự trữ- sản xuất- lưu thông. Từ đó xảy ra hiện tượng thừa, thiếu vốn tạm thời: tại một thời điểm nhất định có những đơn vị kinh tế có vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi (thừa vốn) và có những đơn vị tạm thời thiếu vốn. Đây là hiện tượng mang tính chất tạm thời nhưng xảy ra thường xuyên và phổ biến trong bất kì nền kinh tế nào, làm nảy sinh nhu cầu ngày càng bức thiết phải giải quyết được vấn đề điều hoà vốn. Ngân hàng thương mại với vai trò là một trung gian tài chính đứng ra tập trung phân phối lại tiền tệ, điều hoà cung và cầu vốn cho các doanh nghiệp, đã góp phần điều tiết lại nguồn vốn, tạo điều kiện cho quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp không bị gián đoạn.



Hoạt động cho vay góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hoá, hiện đại hoá

Nhiều thành phần kinh tế, phần lớn nguồn vốn đi vay từ Ngân hàng để bắt tay vào ngành thương mại dịch vụ chiếm tỷ trọng lớn (Ví dụ kinh tế ngoài quốc doanh chiếm tới trên 70%). Do vậy bằng các chính sách cho vay, định hướng chung của nhà nước góp phần tạo cho nền kinh tế một cơ cấu kinh tế hợp lý, cân đối.

Bằng những công cụ tín dụng Ngân hàng, Ngân hàng có thể cho vay ưu đãi những ngành nghề cần thiết để phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế của Đảng và nhà nước trong từng giai đoạn cụ thể.



Hoạt động cho vay góp phần giúp các thành phần kinh tế mở rộng ứng dụng công nghệ mới

Với những doanh nghiệp trình độ trang bị kĩ thuật còn thấp kém, công nghệ thấp kém, chắp vá, thiếu đồng bộ làm giảm ưu thế của các doanh nghiệp, làm cho các doanh nghiệp đó kém phát triển. Thông qua vốn vay của Ngân hàng, doanh nghiệp dùng đồng vốn này để đầu tư, tìm kiếm những công nghệ hiện đại, đổi mới dây truyền sản xuất, nâng cao chất lượng sản phẩm, tạo ra nhiều sản phẩm thoả mãn nhu cầu trong và ngoài nước.

1.2 Hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

1.2.1 Khái niệm Cho vay tiêu dùng của NHTM

Cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại là hình thức ngân hàng tài trợ cho các cá nhân hoặc trực tiếp hoặc gián tiếp, tạo cho người tiêu dùng khả năng thanh toán trước khi họ thanh toán đầy đủ.

Cho vay tiêu dùng là các khoản cho vay nhằm tái trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm các cá nhân và hộ gia đình. Đây là một nguồn tài chính quan trọng giúp những người này trong trái nhà ở, đồ dùng gia đình và xe có... Bên cạnh đó, những chi tiêu cho nhu cầu giáo dục, y tế và du học... cũng có thể được tài trợ bởi cho vay tiêu dùng.

1.2.2 Khái niệm Cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng thực tế cũng là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng. Vì vậy, bên cạnh việc mang các đặc điểm của khoản vay thông thường như khách hàng phải cam kết hoàn trả cả gốc và lãi với thời gian xác định, khách hàng phải cam kết sử dụng vốn vay theo mục đích thoả thuận với ngân hàng... thì cho vay tiêu dùng còn có một số đặc điểm khác. Đó là:

Thứ nhất, quy mô món vay nhỏ nhưng số lượng các món vay lớn. Các món vay tiêu dùng là để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân và hộ gia đình. Giá trị các sản phẩm mà khách hàng của ngân hàng có nhu cầu tiêu dùng, thường không lớn, không quá đắt (kể cả vay mua nhà hoặc sửa chữa nhà). Do vậy, so với các món vay sản xuất kinh doanh khác thì nhu cầu vốn cho vay tiêu dùng nhỏ hơn rất nhiều. Mặt khác, không một ngân hàng nào cho vay tiêu dùng 100% nhu cầu vốn mà thường đòi hỏi khách hàng phải có tỷ lệ tích lũy nhất định so với tổng nhu cầu vốn. Vì thế quy mô các món vay tiêu dùng nhỏ. Bên cạnh đó, khi chất lượng cuộc sống và trình độ dân trí ngày càng cao, nhu cầu vay vốn ngân hàng để phục vụ tiêu dùng ngày càng tăng và phổ biến nên số lượng các món vay tiêu dùng lớn.

Thứ hai, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế. Cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kỳ. Khác với cho vay sản xuất kinh doanh, nhu cầu vay luôn cần thiết bất kể nền kinh tế đang ở trạng thái nào (khi nền kinh tế tăng trưởng các doanh nghiệp cần thiết vay vốn để đầu tư; khi nền kinh tế suy thoái thì các nhà sản xuất, các doanh nghiệp cần thiết vay vốn để ổn định và phục hồi sản xuất kinh doanh). Trong khi đó, khi nền kinh tế tăng trưởng, sản xuất mở rộng, tỷ lệ thất nghiệp giảm, thu nhập của người lao động tăng lên, cuộc sống được cải thiện, mọi người dân cảm thấy lạc quan về tương lai và nhu cầu mua sắm hàng hóa dịch vụ nhờ đó tăng lên. Ngược lại khi nền kinh tế suy thoái, sản xuất trì trệ và nhất là khi thất nghiệp tăng lên làm cho thu nhập và mức sống dân cư giảm sút, nhu cầu tiêu dùng cũng giảm theo dẫn đến cho vay tiêu dùng bị thu hẹp. Như vậy, cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế.

Thứ ba, khách hàng kém nhạy cảm với lãi suất. Về cơ bản, đối tượng của cho vay tiêu dùng là các cá nhân và hộ gia đình. Nhu cầu vay tiêu dùng của họ hầu như ít cơ dân với lãi suất. Thông thường họ quan tâm đến số tiền hàng tháng hoặc hàng quý họ phải trả cho ngân hàng hơn là lãi suất mà ngân hàng đang áp dụng. Do đó, khác với hầu hết các khoản cho vay sản xuất kinh doanh được điều chỉnh lẫn suất theo lãi suất thị trường, lãi suất cho vay tiêu dùng thường được ấn định tại một mức nhất định. Đối với các khoản cho vay ngắn hạn, lãi suất được ấn định ngay từ đầu và không thay đổi cho đến hết thời gian vay. Đối với những khoản cho vay trung và dài hạn, lãi suất cho vay thường được điều chỉnh mỗi năm một lần dựa trên cơ sở lãi suất huy động cộng với biên độ nhất định phụ thuộc từng ngân hàng.

Thứ tư, chi phí cho hoạt động cho vay tiêu dùng cao. Như đã đề cập ở trên, các món cho vay tiêu dùng thường có quy mô nhỏ những số lượng lớn, lại rời rạc và không tập trung. Mặt khác, đây cũng là các khoản cho vay của ngân hàng nên đều phải đảm bảo đầy đủ quy trình, từ gặp gỡ, tiếp xúc với khách hàng đến theo dõi, quản lý và kiểm soát khoản vay. Do vậy, chi phí của hoạt động cho vay tiêu dùng cao.

Thứ năm, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn lãi suất các loại cho vay trong lĩnh vực thương mại và công nghiệp. Lãi suất là giá cả của quyền được sử dụng vốn vay của ngân hàng trong một thời gian nhất định, là chi phí của dịch vụ tài chính và phụ thuộc vào độ rủi ro của khoản vay. Do chi phí của hoạt động cho vay tiêu dùng lớn, đồng thời đây là hoạt động được đánh giá là rủi ro cao nhất trong danh mục tài sản cho vay của ngân hàng do nguồn tài trợ không ổn định nên ngân hàng yêu cầu mức lãi suất tương đối cao so với các khoản tín dụng khác.

Thứ sáu, lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng lớn. Các khoản vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu mang tính cấp bách của khách hàng. Họ muốn sử dụng hàng hóa hay dịch vụ ngay trong hiện tại, mà thời hạn của khoản vay không dài nên họ chấp nhận mức lãi suất cao hơn. Đồng thời số lượng các món vay tiêu dùng lớn nên lợi nhuận ngân hàng thu được từ cho vay tiêu dùng khá lớn.

Thứ bảy, cho vay tiêu dùng có mức rủi ro cao. Rủi ro trong cho vay tiêu dùng cao hơn trong cho vay kinh doanh. Điều này xuất phát từ các nguyên nhân sau:

- Rủi ro về lãi suất: do đặc điểm của cho vay tiêu dùng thường có lãi suất không linh hoạt, nên ngân hàng dễ gặp phải rủi ro về lãi suất khi lãi suất trên thị trường có xu hướng gia tăng trong tương lai.
- Cho vay tiêu dùng dễ gặp rủi ro đạo đức của khách hàng: khả năng hoàn trả vốn vay đối với các khoản cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào thu nhập của người đi vay. Tuy nhiên đối với những khách hàng cá nhân này, có thể do hững yếu tố khách quan và chủ quan mà họ không thể thực hiện nghĩa vụ trả nợ hoặc trì trệ trả nợ, từ đó gây ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của ngân hàng
- Chất lượng thông tin tài chính của khách hàng vay thường không cao hiện nay ở nước ta, việc theo dõi lịch sử tín dụng của các cá nhân và doanh nghiệp vay vốn các Công ty tài chính và Tổ chức tín dụng là một việc rất khó. Đối với doanh nghiệp việc xác định thông tin tài chính sẽ dễ dàng hơn bởi nhiều yếu tố như báo cáo tài chính... mà doanh nghiệp phải công bố rộng rãi cùng với các dự án xin vay ngân hàng phải rõ ràng.

Trong đó, đối với khách hàng cá nhân — là khách hàng nhỏ nhưng số lượng nhiều với các khoản vay nhỏ, vì thế nên nhiều khách hàng đã có dư nợ tại các tổ chức tín dụng khác nhưng không được cập nhập trong hệ thống thông tin tín dụng dẫn đến ngân hàng thiếu thông tin khi ra quyết định cho vay, hoặc sẽ dẫn đến chông chéo trong khi khách hàng không đủ khả năng trả nợ.

1.2.3 Các hình thức Cho vay tiêu dùng.

1.2.3.1 Căn cứ vào mục đích vay

Cho vay tiêu dùng cư trú; là các khoản cho vay nhằm phục vụ nhu cầu về nhà ở như xây dựng, sửa chữa và mua sắm nhà ở của khách hàng là cá nhân, hộ gia đình. Cho vay tiêu dùng phi cư trú: là các khoản vay nhằm cải thiện đời sống như mua sắm phương tiện, đồ dùng gia đình, chi phí học hành và du lịch.

1.2.3.2 Căn cứ vào thời hạn vay

Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn tối đa 1 năm

.Cho vay tiêu dùng trung hạn: bao gồm các khoản vay có thời hạn từ 1 năm đến 5 năm.

Cho vay tiêu dùng dài hạn: là các khoản vay có thời hạn vay trên 5 năm, thường áp dụng đối với khoản cho vay mua nhà.

1.2.3.3 Căn cứ vào phương thức hoàn trả

Cho vay tiêu dùng trả góp: đây là hình thức cho vay tiêu dùng mà người đi vay trả nợ cho ngân hàng gồm số tiền gốc và lãi làm hai hoặc nhiều lần theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay. Phương thức này áp dụng cho những khoản vay có giá trị lớn và thu nhập định kỳ của người vay không đủ trả hết một lần số nợ vay.

Cho vay tiêu dùng trả một lần, đây là các khoản tài trợ ngắn hạn cho cá nhân và hộ gia đình để đáp ứng nhu cầu tiền mặt tức thời và được thanh toán một lần khi khoản vay đáo hạn. Qui mô của những khoản vay này tương đối nhỏ, bao gồm cả phi tài khoản với yêu cầu thanh toán trong một khoảng thời gian trong đối ngắn. Phần lớn các khoản vay loại này được dùng để chi trả cho những chuyến đi nghỉ, nằm viện, mua các vật dụng gia đình hoặc sửa chữa ô tô, nhà ở.

Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: đây là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng cho phép khách hàng dùng thẻ tín dụng hoặc phát hành sẽ 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 kiểm được từng thời kỳ, khách hàng được ngân

hàng cho phép thực hiện việc vay và trả nợ nhiều kỳ trợt cách tuần hoàn và theo một hạn mức tín dụng.

1.2.3.4 Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo và cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo

Cho vay cầm cố, thế chấp; là hình thức ngân hàng cho khách hàng vay tiền và giữ tái sản của khách hàng để đảm bảo thực hiện các nghĩa vụ của khách hàng trong hợp đồng thế chấp. Cho vay đảm bảo bằng lương hay thu nhập ngân hàng cho khách hàng vay tiền để đáp ứng nhu cầu chi tiêu trên cơ sở thế chấp bằng lương hay thu nhập khách hàng. Nó chủ yếu áp dụng cho những khách hàng có việc làm và thu nhập ổn định, ngoài việc trang trải cho những chi tiêu thường xuyên còn có đủ tích luy để trả nợ vay. Cho vay đảm bảo hình thành từ tiền vay, hình thức này chủ yếu áp dụng với những tài sản có giá trị lớn, thời gian sử dụng lâu dài như: cho vay sửa chữa, mua nhà, mua quyền sử dụng đất hay cho vay mua ô tô. Mức cho vay của ngân hàng trong hình thức này phụ thuộc vào tình hình tài chính, khả năng trả nợ của khách hàng và giá trị tài sản mua sắm, mức tối đa thường là 50 – 60% giá trị tài sản mua sắm.

1.3 Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại NHTM

1.3.1 Quan điểm về nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng .

Nâng cao cho vay tiêu dùng là một khái niệm khá trừu tượng, tùy theo mục đích nghiên cứu và tùy theo những quan điểm khác nhau mà có những khái niệm khác nhau về phát triển cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu của đề tài, phát triển cho vay tiêu dùng tạm hiểu là phát triển cả về số lượng và chất lượng của các khoản cho vay tiêu dùng.

Nâng cho vay tiêu dùng về số lượng: Mở rộng thị trường cho vay, tăng số lượng khách hàng vay, tăng quy mô từng khoản vay, tăng doanh số cho vay,...

Nâng cao cho vay tiêu dùng về chất lượng : Các khoản cho vay được khách hàng sử dụng hiệu quả, đúng mục đích, thông qua đó các TCTD thu hồi được gốc và lãi, còn khách hàng có thể trả được nợ, bù đắp chi phí và thỏa mãn nhu cầu.

1.3.2 Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng.

1.3.2.1 Các chỉ tiêu về số lượng

❖ Chỉ tiêu phản ánh về số lượng khách hàng

Nhu cầu đời sống con người này càng cao vị thế hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển, người dân đến với ngân hàng nhằm phục vụ cho mục đích tiêu dùng của mình như cải thiện cuộc sống về mặt vật chất, tinh thần... Càng nhiều khách hàng đến với ngân hàng đồng nghĩa với việc uy tín, quy mô của ngân hàng ngày càng được tăng lên và chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng có hiệu quả.

❖ Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về doanh số cho vay tiêu dùng

Doanh số cho vay tiêu dùng là tổng số tiền ngân hàng cho vay tiêu dùng trong kì nhất định, thường tính theo năm tài chính. Nếu kết hợp doanh số cho vay nhiều kì ta sẽ phần nào thấy được xu thế hoạt động của cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng tuyệt đối:

Giá trị tăng trưởng doanh số CVTD số tuyệt đối = Doanh số CVTD năm (t) - Doanh số CVTD năm (t-1)

Chỉ tiêu này cho biết doanh số cho vay tiêu dùng năm nay tăng so với năm trước về số tuyệt đối là bao nhiêu. Khi chỉ tiêu này tăng, tức là tổng số tiền mà ngân hàng cấp cho khách hàng vay tiêu dùng cũng tăng lên, và từ đó thể hiện hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng là hiệu quả.

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng trong đối:

*Giá trị tăng trưởng doanh số CVTD tương đối = Giá trị tăng trưởng doanh số CVTD số tuyệt đối / Tổng doanh số cho vay năm (t-1) * 100%*

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng của hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi chỉ tiêu này tăng có nghĩa là tốc độ tăng doanh số cho vay tiêu dùng tăng nhanh hơn.

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về tỷ trọng của doanh số cho vay tiêu dùng:

*Tỷ trọng doanh số CVTD = (Tổng doanh số CVTD / Tổng doanh số hoạt động cho vay) * 100%*

Chỉ tiêu này cho biết doanh số cho vay tiêu dùng chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng. Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng đóng vai trò ngày càng quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

❖ Chỉ tiêu phản ánh về dư nợ cho vay tiêu dùng

Dư nợ cho vay tiêu dùng là số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng tại một thời điểm. Chỉ tiêu này thường được sử dụng kết hợp với chỉ tiêu doanh số cho vay tiêu dùng, nhằm phản ánh hiệu quả cho vay tiêu dùng của một ngân hàng

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tuyệt đối.

Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD = Dư nợ CVTD năm (t) - Dư nợ CVTD năm (t-1)

Chỉ tiêu này phản ánh sự tăng lên về số lượng dư nợ cho vay tiêu dùng năm nay với năm trước, Chỉ tiêu này tăng lên có nghĩa là số tiền mà khách hàng đang vay ngân hàng qua các năm tăng lên hay số tiền khách hàng đang nợ ngân hàng tăng lên.

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tương đối:

*Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD số tương đối = Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD số tuyệt đối / Tổng dư nợ CVTD năm (t-1) *100%*

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay tiêu dùng năm nay so với năm trước. Chỉ tiêu này cao và tăng lên thì chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng tăng trưởng nhanh, hiệu quả và có xu hướng mở rộng về quy mô.

1.3.2.2 Các chỉ tiêu về chất lượng

Nợ xấu cho vay tiêu dùng

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3 đến nhóm 5 trong bảng cân đối kế toán của ngân hàng. Cũng như tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ này càng cao thì rủi ro mà ngân hàng phải đối mặt càng lớn.

Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay tiêu dùng

$Tỷ\ lệ\ nợ\ xấu\ CVTD = Nợ\ xấu\ CVTD / Tổng\ dư\ nợ\ CVTD * 100$

Tỷ lệ này cho ta biết một đồng dư nợ có bao nhiêu nợ xấu. Nợ xấu có độ rủi ro cao, khả năng thu hồi vốn là tương đối khó, khoản vay của ngân hàng lúc này không phải là rủi ro mà là thiệt hại cho ngân hàng.

Vòng quay vốn tín dụng

$Vòng\ quay\ tín\ dụng = Doanh\ số\ thu\ nợ\ trong\ kì / Dư\ nợ\ bình\ quân\ trong\ kì.$

Vòng quay tín dụng càng cao chứng tỏ nguồn vốn vay ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất, lưu thông, tiết kiệm chi phí, tạo lợi nhuận lớn cho ngân hàng.

1.3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.

1.3.3.1 Yếu tố khách quan

Những nhân tố thuộc về môi trường tác động rất lớn đến nhiều khía cạnh khác nhau của hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại như quy mô, rủi ro, lãi suất, phương thức hay các loại cho vay tiêu dùng mà Ngân hàng thương mại đang áp dụng. Trong phạm vi khóa luận này, chúng ta chỉ nghiên cứu ảnh hưởng của môi trường đến tính hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

❖ *Môi trường kinh tế - xã hội*

Môi trường kinh tế thể hiện thông qua những biến số kinh tế như thu nhập quốc dân, tốc độ tăng trưởng thu nhập quốc dân, mức thu nhập bình quân đầu người và tốc độ tăng, tỷ lệ thất nghiệp... Chính môi trường kinh tế xã hội cũng tác động đáng kể đến hoạt động cho vay tiêu dùng.

❖ *Môi trường văn hóa*

Môi trường văn hóa thể hiện ở những tập quán xã hội, bản sắc dân tộc, tâm lý tiêu dùng giữa các vùng và văn hóa cộng đồng. Môi trường văn hóa có những tác động đáng kể đến cho vay tiêu dùng, đặc biệt là quyết định của người tiêu dùng. Quyết định vay tiêu dùng của dân cư phụ thuộc vào các yếu tố như: thói quen tâm lý, trình độ dân trí, bản sắc dân tộc... Ngoài ra trình độ dân trí cũng có những ảnh hưởng nhất định đến sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng. Những người có trình độ học vấn cao đều coi vay mượn để tiêu dùng là một công cụ để đạt được mức sống như mình trong muốn hơn là chỉ dùng trong những trường hợp khẩn cấp.

❖ *Môi trường cạnh tranh*

Sức ép cạnh tranh trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng đối với các Ngân hàng thương mại đang ngày một tăng lên. Hiện tại, không chỉ có các ngân hàng mới thực hiện nghiệp vụ cho vay tiêu dùng mà còn có các công ty tài chính, công ty bảo hiểm... cũng tham gia vào lĩnh vực này.

❖ *Môi trường pháp lý*

Tất cả mọi hoạt động của các cá nhân và tổ chức đều bị chi phối bởi pháp luật của quốc gia nơi diễn ra hoạt động đó. Đây là một nhân tố có tác động sâu sắc đến cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại. Môi trường pháp lý tác động đến tình trật tự, tính ổn định và tạo điều kiện để hoạt động cho vay tiêu dùng được diễn ra thông suốt, phát triển vững chắc và hạn chế những rắc rối có thể nảy sinh tổn hại đến lợi ích của các bên tham gia quan hệ tín dụng và thậm chí còn tổn hại đến lợi ích quốc gia ở nhiều nước. Đặc biệt là nước phát triển đã có luật tín dụng tiêu dùng; tại các nước này hoạt động cho

vay tiêu dùng rất phát triển, đầu đủ, cụ thể, kiu kẻ và hợp lý khi lập pháp cũng như nghiêm minh trong hành pháp, tư pháp và giảm các quy định nướm ra không cần thiết sẽ tạo nền tảng thuận lợi việc phát triển cho vay tiêu dùng. Ngược lại, một môi trường pháp lý kém, các quy định chằng chéo, chung chung tạo điều kiện cho sự tiêu cực phát triển và kìm hãm sự phát triển.

❖ *Môi trường khoa học — công nghệ*

Môi trường hóa học công nghệ có tác động lớn đến các hoạt động của ngân hàng, trong đó có hoạt động cho vay tiêu dùng. Tiến bộ khoa học kỹ thuật giúp ngân hàng hạ thấp chi phí hoạt động, tạo điều kiện thuận lợi trong việc chào bán các sản phẩm cho vay tiêu dùng. Các tiến bộ kỹ thuật còn tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc vay và trả nợ, giúp ngân hàng đưa ra các sản phẩm dịch vụ đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, ví dụ như cho vay tiêu dùng qua thẻ tín dụng hay cho vay tiêu dùng thấu chi...

❖ *Chính sách của Nhà nước*

Trước hết là các chính sách và chương trình kinh tế. Nếu Nhà nước tăng đầu tư hay đưa ra các chính sách, biện pháp thông thoáng để khuyến khích đầu tư trong nước và thu hút đầu tư nước ngoài như hạ trần lãi suất cho vay, đơn giản các thủ tục cho các nhà đầu tư, giảm thuế cho những công ty mới thành lập... Một mặt là để thúc đẩy kinh tế phát triển, mặt khác sẽ làm giảm thất nghiệp, tăng thu nhập cho người lao động, tăng cao mức sống cho người dân. Đây rõ ràng là một tiêu đề thuận lợi để phát triển cho vay tiêu dùng.

1.3.3.2 Yếu tố chủ quan

A, Yếu tố chủ quan thuộc về ngân hàng

❖ *Chính sách tín dụng*

Chính sách tín dụng là mức giới hạn cho vay đối với một khách hàng, lãi suất cho vay và mức phí, tài sản đảm bảo và hưởng giải quyết những khoản ng khó đòi. Do đó một chính sách tín dụng phù hợp và đa dụng sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến xin vay và khi nó đáp ứng được mong muốn và nhu cầu của người tiêu dùng thì chắc chắn ngân hàng sẽ thành công trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Ngược lại với chính sách tín dụng cứng nhắc và kém linh hoạt thì sẽ hạn chế việc đi vay, giảm tính cạnh tranh trong hoạt động giữa các ngân hàng

❖ *Quá trình thẩm định khách hàng*

Quy trình này rất quan trọng đối với việc xem xét có cho khách hàng vay hay không, nhưng chính nó cũng là rào cản nếu nó quá phức tạp và rườm rà. Nó làm người vay nản lòng khi trong quá trình này nó làm họ mất nhiều thời gian và công sức. Và để hạn chế được điều này thì việc thẩm định phải dựa trên các thủ tục cơ sở khoa học hợp lý và song song với nó thì việc thực hiện phải nghiêm chỉnh. Quá trình thẩm định khách hàng là yếu tố quyết định chất lượng thẩm định và chất lượng khoản tín dụng.

❖ *Thông tin tín dụng*

Thông tin tín dụng là một yếu tố quan trọng trong hoạt động tín dụng. Để ra quyết định cho vay hay không thì ngân hàng cần phải có những thông tin cần thiết và phải đáng tin cậy, ví dụ các thông tin về tư cách, uy tín, năng lực quản lý, khả năng tài chính, đạo đức khách hàng... Và việc yêu cầu thông tin đó phải chính xác, kịp thời và đầy đủ vì mọi thông tin chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian xác định. Trong hoạt động cho vay tiêu dùng mà thiếu thông tin hay thông tin không chính xác không những ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay mà còn đem lại những rủi ro cho ngân hàng.

❖ *Chất lượng cán bộ tín dụng*

Chất lượng cán bộ tín dụng thể hiện qua trình độ nghiệp vụ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp cũng như khả năng giao tiếp với khách hàng. Cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, hiểu biết sâu rộng thì việc thẩm định khách hàng, các món vay sẽ chính xác hơn và đưa ra được các quyết định đúng đắn, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng. Nhưng bên cạnh đó cán bộ tín dụng cần phải có đạo đức nghề nghiệp và khi đồ lợi ích mà họ mang lại cho ngân hàng sẽ nhiều hơn. Ngoài ra, cán bộ tín dụng còn là bộ mặt của ngân hàng, sự thân thiện, cởi mở đúng mực sẽ tạo được sự thoải mái, niềm tin cho khách hàng và từ đó để trở thành khách hàng quen thuộc của ngân hàng.

❖ *Cơ sở vật chất thiết bị*

Cơ sở vật chất thiết bị cũng ảnh hưởng lớn đến việc thu hút khách hàng, việc trang bị đầy đủ cơ sở vật chất đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng sẽ giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh và thu hút được nhiều khách hàng hơn. Mặt khác, việc áp dụng các công nghệ tiên tiến còn giúp ngân hàng hoạt động hiệu quả, chính xác và nhanh chóng hơn; tiết kiệm thời gian và tạo sự thuận lợi cho khách hàng.

B, Yếu tố chủ quan thuộc về khách hàng..

❖ *Đạo đức của người vay*

Đạo đức khách hàng luôn là một yếu tố tác động không nhỏ đến tính hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại. Đạo đức thể hiện trên năng lực pháp lý và mức độ tín nhiệm của khách hàng. Năng lực pháp lý là việc khách hàng có tuân thủ và chấp hành theo các quy định của pháp luật hay không. Mức độ tín nhiệm là sự sẵn lòng trả nợ của khách hàng

❖ *Khả năng tài chính của người vay*

Khả năng tài chính của khách hàng là nhân tố có ảnh hưởng rất quan trọng đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng nói riêng. Phần lớn các khoản cho vay tiêu dùng được quy định nguồn hoàn trả là thu nhập thường xuyên của khách hàng trong tương lai, ngoại trừ cho vay ngắn hạn. Khách hàng có thu nhập càng cao thì việc thanh toán nợ ngắn hạn càng ít ảnh hưởng đến các chỉ tiêu khác, đặc biệt là các chỉ tiêu thông thường hay thiết yếu của cá nhân hay gia đình người vay, và ít ảnh hưởng đến tình hình tài chính của gia đình người vay thì khoản cho vay tiêu dùng càng trở nên an toàn hơn. Khi cho vay tiêu dùng, việc quyết định mức cho vay nhất thiết phải căn cứ trên các nguồn hoàn trả của khách hàng, nó tổng quát hơn là tình hình tài chính của khách hàng.

❖ *Tài sản đảm bảo khoản vay*

Tài sản đảm bảo khoản vay là những cơ sở pháp lý để có thêm một nguồn thu nợ thứ hai ngoài nguồn thu nợ thứ nhất của khách hàng là thu nhập thường xuyên. Nó mang tính dự phòng rủi ro do vậy nó có thể cũng góp phần tăng mức độ an toàn cho khoản tín dụng của ngân hàng, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Tuy tài sản đảm bảo khoản vay là một trong những tiêu chuẩn xét duyệt cho vay nhưng không phải là tiêu chuẩn quan trọng nhất và không phải là yếu tố quyết định trong cho vay.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trên đây là một số cơ sở lý thuyết về những vấn đề liên quan đến lĩnh vực vay tiêu dùng. Chương 1 đã nêu rõ những khái niệm, đặc điểm, lợi ích, các hình thức và những nhân tố liên quan đến vay tiêu dùng, để từ đó làm tiền đề tìm hiểu, phân tích đánh giá về thực trạng cho vay tiêu dùng của NHTMCP Việt Nam Thịnh Vượng – chi nhánh Đà Nẵng ở chung 2

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.

Ngân hàng VPBank là viết tắt của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng được thành lập ngày 12/8/1993. Sau hơn 28 năm hoạt động, VPBank đã phát triển mạng lưới lên 227 điểm giao dịch với đội ngũ gần 27.000 cán bộ nhân viên. Tổng thu thuần hoạt động 6 tháng đầu năm 2021 đạt 8.678 tỷ đồng.

Ngân hàng Việt Nam thịnh vượng (VP Bank) chi nhánh Đà Nẵng được thành lập theo QĐTL số 140/QĐ-HĐQT ban hành ngày 15/08/1995 do sở kế hoạch và đầu tư thành phố cấp. Ngày 14/09/1995 ngân hàng VP Bank chi nhánh Đà Nẵng chính thức đi vào hoạt động.

2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của VPBank Đà Nẵng

Ngân hàng VPBank tại Đà Nẵng thực hiện đầy đủ các hoạt động liên quan đến tài chính. VPBank là ngân hàng tại Đà Nẵng luôn tập trung nghiên cứu, xây dựng và giới thiệu đến khách hàng những sản phẩm, dịch vụ tài chính phù hợp, khác biệt, đáp ứng tối đa yêu cầu của khách hàng, từ dịch vụ thẻ, tiền gửi tiết kiệm, vay vốn đến các dịch vụ cá nhân khác như chuyển tiền trong nước, quốc tế, đổi tiền, giữ hộ vàng...

VPBank Đà Nẵng tập trung khai thác cơ hội trong phân khúc khách hàng bán buôn và tín dụng tiêu dùng, với các nhóm sản phẩm chính, như tín dụng, huy động, quản lý dòng tiền, tài trợ thương mại, bảo lãnh...

Ngân hàng VPbank chi nhánh Đà Nẵng là nhà đồng hành của các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Đà Nẵng. Luôn thúc đẩy cho sự phát triển nhanh hơn và xa hơn của các doanh nghiệp bằng các khoản vốn đầu tư hoặc là vốn vay.

2.1.3 Mạng lưới hoạt động.

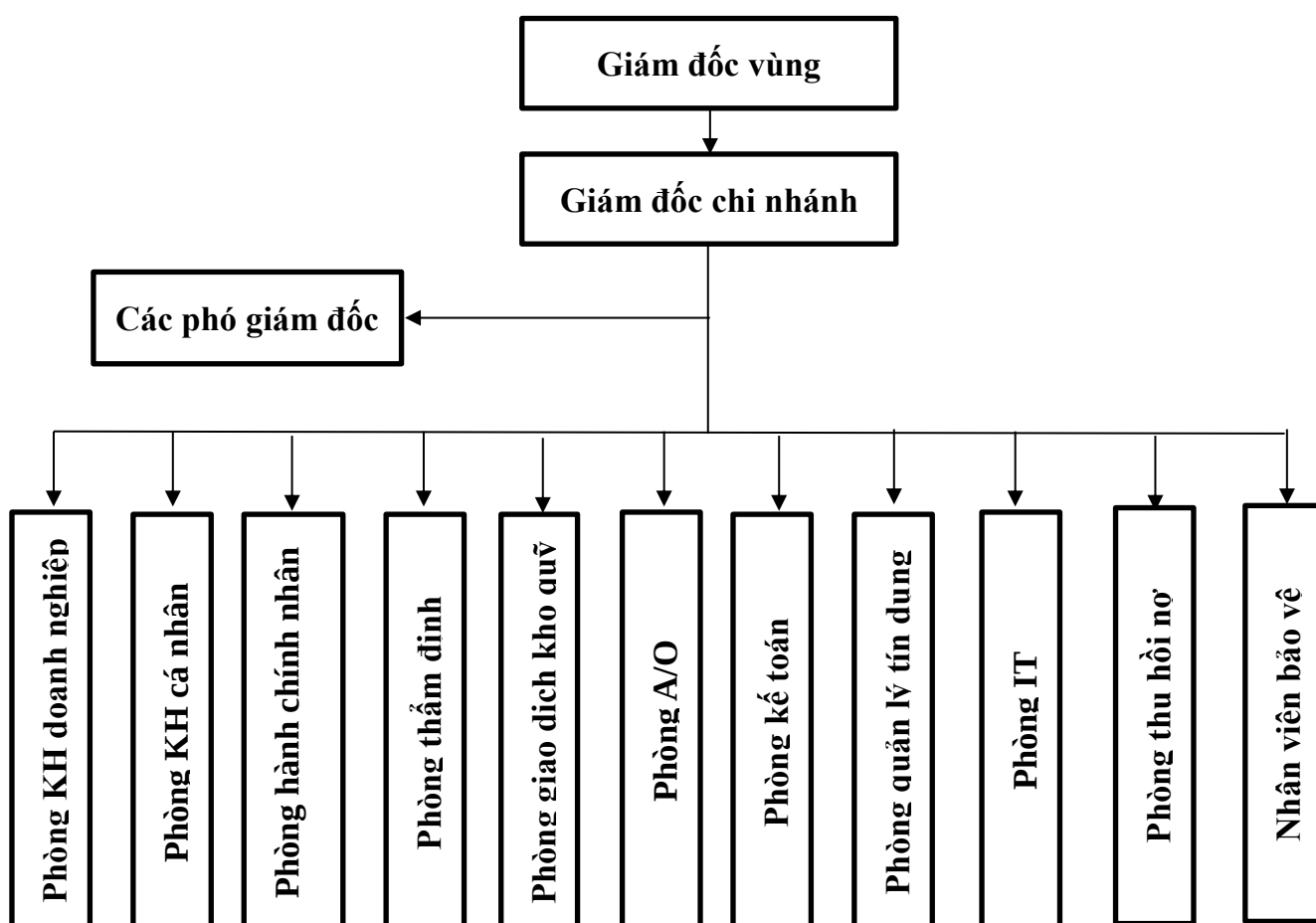
1 chi nhánh chính tại 112 Phan Châu Trinh, Đà Nẵng.

20 chi nhánh và phòng giao dịch gồm:

- VPBank PGD Hải Châu: Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Thạch Thang, Quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng

- VPBank PGD Lê Duẩn: Số 234 Ông Ích Khiêm, phường Tân Chính, Quận Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng
- VPBank PGD Sơn Trà: Số 1088 Ngô Quyền, phường An Hải Tây, Quận Sơn Trà, Thành phố Đà Nẵng
- VPBank PGD CN Đà Nẵng: 112 Phan Châu Trinh, Đà Nẵng.
- VPBank PGD Hoàng Diệu: Hoàng Diệu, Phường Bình Thuận. Quận Hải Châu, Thành Phố Đà Nẵng
- VPBank PGD Núi Thành: Số 429 Núi Thành, phường Hòa Cường Bắc Quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng
- VPBank PGD Nguyễn Tri Phương: Số 5 Nguyễn Hữu Thọ, phường Hòa Thuận Tây, Quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng

2.1.4 Cơ cấu tổ chức.



Sơ đồ 1 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) Chi nhánh Đà Nẵng

2.1.5 Nhiệm vụ của các bộ phận.

Phòng khách hàng doanh nghiệp.

Chức năng: là phòng trực tiếp giao dịch với các khách hàng là các doanh nghiệp, để khai thác vốn là VNĐ và ngoại tệ, đồng thời thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và quy định của VPBank.

Nhiệm vụ:

- ✓ Khai thác các nguồn vốn từ VNĐ và ngoại tệ từ khách hàng là các doanh nghiệp.
- ✓ Thực hiện tiếp thị, hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, tư vấn cho khách hàng các sản phẩm của VPBank: tín dụng, đầu tư, chuyển tiền, mua bán ngoại tệ, thanh toán xuất nhập khẩu, thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử,... Nghiên cứu và đưa ra các sản phẩm dịch vụ mới phục vụ cho các khách hàng là doanh nghiệp.
- ✓ Thẩm định, xác định, quản lý các giới hạn tín dụng cho các khách hàng có nhu cầu giao dịch về tín dụng và tài trợ thương mại, trình cấp có thẩm quyền duyệt theo quy định của VPBank.
- ✓ Thực hiện nghĩa vụ tín dụng và xử lý giao dịch: Nhận và xử lý đề nghị vay vốn, bảo lãnh và các hình thức cấp tín dụng khác: Thẩm định khách hàng, dự án, phương án vay vốn, bảo lãnh và các hình thức cấp tín dụng khác theo thẩm quyền và quy định của VPBank. Đưa ra các đề xuất chấp thuận/từ chối đề nghị cấp tín dụng, cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho khách hàng dựa trên hồ sơ và kết quả thẩm định; Kiểm tra giám sát chặt chẽ trong và sau khi cấp các khoản tín dụng. Phối hợp với các phòng liên quan thu gốc, lãi và thu phí đầy đủ, kịp thời đúng hạn, đúng hợp đồng đã kí. Theo dõi các khoản vay bất buộc, tìm biện pháp thu hồi khoản cho vay này.
- ✓ Quản lý các khoản tín dụng đã cấp; Quản lý tài sản theo quy định của VPBank.
- ✓ Cung cấp hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan của khách hàng cho Phòng Quản lý rủi ro để thẩm định độc lập và tái thẩm định theo quy định của VPBank.
- ✓ Cập nhật, phân tích thường xuyên các hoạt động kinh tế, khả năng tài chính của khách hàng đáp ứng yêu cầu quản lý tín dụng.
- ✓ Thực hiện chấm điểm xếp hạng tín dụng đối với khách hàng có nhu cầu quan hệ giao dịch và đang có quan hệ giao dịch với chi nhánh.

✓ Thực hiện phân loại nợ cho từng khách hàng theo quy định hiện hành, chuyển kết quả phân tích nợ cho tổ quản lý nợ có vấn đề để tính toán trích lập dự phòng rủi ro.

Phòng khách hàng cá nhân.

Chức năng: là phòng trực tiếp giao dịch với các khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình, để khai thác vốn là VND và ngoại tệ, đồng thời thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và quy định của VPBank.

Nhiệm vụ:

✓ Khai thác nguồn vốn bằng VND và ngoại tệ từ khách hàng là các cá nhân theo quy định của NHNN và VPBank.

✓ Thực hiện tiếp thị, hỗ trợ, chăm sóc khách hàng, tư vấn cho khách hàng về các sản phẩm của VPBank; Tín dụng, đầu tư, chuyển tiền, mua bán ngoại tệ, thanh toán xuất nhập khẩu, thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử...; Làm đầu mối bán các sản phẩm dịch vụ của VPBank đến khách hàng là các cá nhân. Nghiên cứu đưa ra các đề xuất về cải tiến sản phẩm dịch vụ hiện có, cung cấp những sản phẩm dịch vụ mới phục vụ cho khách hàng là cá nhân.

✓ Thực hiện nghiệp vụ tín dụng và xử lý giao dịch: Nhận và xử lý đề nghị Vay vốn, bảo lãnh và các hình thức cấp tín dụng khác: Thẩm định khách hàng, dự án, phương án vay vốn, bảo lãnh và các hình thức cấp tín dụng khác theo thẩm quyền và quy định của VPBank. Đưa ra các đề xuất chấp thuận từ chối đề nghị cấp tín dụng, cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho khách hàng trên cơ sở hồ sơ và kết quả thẩm định; Kiểm tra giám sát chặt chẽ trong và sau khi cấp các khoản tín dụng. Phối hợp với các phòng liên quan thực hiện thu gốc, lãi, thu phí đầy đủ, kịp thời đúng hạn, đúng hợp đồng đã ký; Theo dõi các khoản cho vay bắt buộc, tìm biện pháp thu hồi khoản cho vay này.

✓ Quản lý các khoản tín dụng đã được cấp Quản lý tài sản đảm bảo theo quy định của VPBank. Cập nhật, phân tích thường xuyên hoạt động kinh tế, khả năng tài chính của khách hàng đáp ứng yêu cầu quản lý tín dụng

✓ Thực hiện chấp điểm xếp hạng tín dụng đối với khách hàng có nhu cầu quan hệ giao dịch và đang có quan hệ giao dịch tín dụng với chi nhánh.

✓ Thực hiện phân loại nợ cho từng khách hàng theo quy định hiện hành, chuyển kết quả phân loại nợ cho tổ quản lý nợ có vấn đề để tính toán trích lập dự phòng rủi ro.

Phòng dịch vụ khách hàng.

Chức năng: Là phòng nghiệp vụ các giao dịch trực tiếp với khách hàng: cung cấp các dịch vụ ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý hạch toán các giao dịch. Quản lý và chịu trách nhiệm đối với hệ thống giao dịch trên máy, quản lý quỹ tiền mặt đến từng giao dịch viên theo đúng quy định của nhà nước và VPBank. Thực hiện nhiệm vụ tư vấn cho khách hàng về sử dụng về các sản phẩm ngân

Nhiệm vụ:

- ✓ Thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng: Mở, đóng các tài khoản (ngoại tệ và VND); Thực hiện các giao dịch gửi, rút tiền từ tài khoản; Thực hiện các giao dịch mua bán ngoại tệ, tiền mặt, thanh toán, chuyển tiền VND, chuyển tiền ngoại tệ ; Thực hiện các giao dịch giải ngân, thu nợ, thu lãi, xóa nợ ; Thực hiện nghiệp vụ thấu chi (theo hạn mức được cấp) chiết khấu chứng từ có giá theo quy định,
- ✓ Thực hiện kiểm soát sau : Kiểm soát tất cả các bút toán mới và các bút toán điều chỉnh, tra soát tài khoản điều chuyển vốn (ngoại tệ và VND) với trụ sở chính, tra soát với ngân hàng ngoài hệ thống điện chuyển tiền giao dịch của cá nhân và doanh nghiệp; Kiểm tra đối chiếu tất cả các báo cáo kế toán, kiểm soát các giao dịch trong và ngoài quầy theo thẩm quyền, kiểm soát lưu trữ chứng từ, tổng hợp liệt kê giao dịch trong ngày, đối chiếu lập báo cáo và phân tích báo cáo cuối ngày của giao dịch viên theo quy định.
- ✓ Thực hiện công tác liên quan đến thanh toán bù trừ, thanh điện tử, thanh toán liên ngân hàng.
- ✓ Quản lý thông tin, séc và giấy tờ có giá, các chứng từ gốc... Phòng Thẩm định :

2.1.6 Tình hình hoạt động kinh doanh tại VPBank Đà Nẵng

2.1.6.1 Hoạt động huy động vốn tại VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.1 Tình hình hoạt động huy động vốn tại VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Đvt : triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch 2020/2021		Chênh lệch 2021/2022	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Vốn đầu tư của các tổ chức kinh tế	42,156	15.71	24,998	10.66	61,733	24.57	-17,158	-40.70	36,735	146.95
Tiền gửi khách hàng	164,865	61.44	129,561	55.27	151,481	60.30	-35,304	-21.41	21,920	16.92
Vốn từ phát hành GTCG	61,320	22.85	79,864	34.07	38,011	15.13	18,544	30.24	-41,853	-52.41
Tổng vốn huy động	268,341	100.00	234,423	100.00	251,225	100.00	-33,918	-12.64	16,802	7.17

(Nguồn NHTM VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng)

Nhìn vào bảng 2.1. Ta thấy tình hình hoạt động huy động vốn tại VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng (2020 – 2022) ta thấy có nhiều biến động như sau :

✚ Tổng VHD năm 2021 giảm -33,918 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 12.64%, nguyên nhân vì năm 2021 là năm đỉnh điểm bùng phát dịch covid 19 gây nên khó khăn trong hoạt động huy động vốn .

Năm 2022 tổng VHD tăng 16,802 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 7.17%, trong năm 2022 ngân hàng đã đưa ra chính sách tăng lãi suất huy động nhằm thực hiện mục tiêu tăng trưởng hoạt động kinh doanh trong năm .

✚ Tiền gửi khách hàng là chỉ tiêu chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng VHD . Năm 2021 tiền gửi khách hàng giảm 35,304 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 21.4%, nguyên nhân năm 2021 ảnh hưởng từ đại dịch covid 19 là ngân hàng gặp khó khăn trong quá trình huy động vốn. Năm 2022 tiền gửi khách hàng tăng 21,920 triệu đồng so với năm 2021 tỷ lệ tăng là 16.92%, vì năm 2022 năm ổn định sau đại dịch nhu cầu gửi tiền của người dân tăng cao đồng thời trong năm chi nhánh đã áp dụng các chính sách tăng lãi suất tiền gửi khách hàng.

✚ Vốn từ phát hành GTCG năm 2021 tăng 18,544 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ tăng là 30.24%, qua năm 2022 số tiền này giảm 41,853 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ giảm là 52.41%, nguyên nhân vì năm 2022 ngân hàng đang chú trọng phát triển các chính sách huy động vốn từ tiền gửi khách hàng.

2.1.6.2 Hoạt động sử dụng vốn VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.2 Tình hình hoạt động sử dụng vốn tại VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng

Chỉ tiêu	Đvt triệu đồng									
	2020		2021		2022		Chênh lệch 2020/2021		Chênh lệch 2021/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ CV	268,341	100.00%	234,423	100.00%	251,225	100.00%	-33,918	-12.64	16,802	7.17
Nợ ngắn hạn	41,141	15.33	28,896	12.33	39,234	15.62	-12,245	-29.76	10,338	35.78
Nợ trung , dài hạn	227,200	84.67	205,527	87.67	211,991	84.38	-21,673	-9.54	6,464	3.15
Nợ xấu	1,956	100.00	1,021	100.00	1,823	100	-935	-47.80	802	78.55
Nợ xấu ngắn hạn	592	30.27	211	20.67	723	39.66	-381	-64.36	512	242.65
Nợ xấu trung , dài hạn	1,364	69.73	810	79.33	1,100	60.34	-554	-40.62	290	35.80
Tỷ lệ nợ xấu	0.73%		0.44%		0.73%		-0.29%		0.29%	
Nợ ngắn hạn	1.44%		0.73%		1.84%		-0.71%		1.11%	
Nợ trung , dài hạn	0.60%		0.39%		0.52%		-0.21%		0.12%	

(Nguồn NHTM VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng)

Qua bảng 2.2 Tình hình sử dụng vốn tại VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng ta thấy tổng dư nợ tăng dần qua các năm , cụ thể :

✚ Dư nợ cho vay năm 2021 giảm 33,918 triệu đồng so với năm 2020 tỷ lệ giảm là 12.64% nguyên nhân năm 2021 chịu tác động của lạm phát và đại dịch ảnh hưởng tới tăng trưởng tín dụng của chi nhánh, qua năm 2022 dư nợ tín dụng tăng 16,802 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 7.17%, vì năm này kinh tế đất nước ổn định sau đại dịch cũng như NHNN đã hỗ trợ các NHTM về chính sách điều chỉnh giảm lãi suất cho vay kích cầu các khoản vay vì thế mà dư nợ tín dụng đã tăng lên

✚ Nợ xấu năm 2021 giảm 935 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 47.80% , qua năm 2022 nợ xấu đã tăng lên 802 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 78.55%, nguyên nhân năm 2022 các khoản vay được cơ cấu lại thời gian trả nợ trước đó nhằm hỗ trợ khách hàng trong mùa dịch năm 2021 kéo dài sang năm 2022 và các khoản vay được hỗ trợ trên chủ yếu là các khoản vay dài hạn khiến cho nợ xấu gia tăng trong năm.

✚ Tỷ lệ nợ xấu năm 2021 giảm 0.29% so với năm 2021 và tăng ngược 0.29% năm 2022 so với năm 2021. Tỷ lệ nợ xấu được chi nhánh kiểm soát tốt trong thời điểm trước và sau dịch điều này cho thấy chi nhánh kiểm soát tốt chất lượng tín dụng. Năm 2022 là năm ổn định sau đại dịch song nền kinh tế đất nước gặp nhiều suy thoái do lạm phát tăng cao khiến tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng trong năm có dấu hiệu gia tăng so với năm 2021.

2.1.6.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng

Bảng 2. 3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2020	2021	2022	Chênh lệch 2020/2021		Chênh lệch 2021/2022	
				Số tiền chênh lệch	Tỷ lệ %	Số tiền chênh lệch	Tỷ lệ %
Thu nhập	13,286	19,113	28,155	5,827	30	9,042	32
Thu từ hoạt động tín dụng	7,321	11,011	15,971	3,690	34	4,960	31
Thu từ hoạt động dịch vụ , TT và NQ	3,314	5,911	7,523	2,597	44	1,612	21
C. Thu từ hoạt động đầu tư	2,651	2,191	4,661	-460	-21	2,470	53
Chi phí	6,215	13,854	19,328	7,639	55	5,474	28
Chi phí hoạt động huy động vốn	3,921	8,498	10,841	4,577	54	2,343	22
Chi phí dịch vụ thanh toán và ngân quỹ	2,164	4,375	7,535	2,211	51	3,160	42
Chi phí quản lý	730	981	952	851	87	-29	-3
Lợi nhuận trước thuế	6,471	5,259	8,827	-1,812	-34	3,568	40
Lợi nhuận sau thuế	5,177	4,207	7,062	-1,450	-23	2,854	40

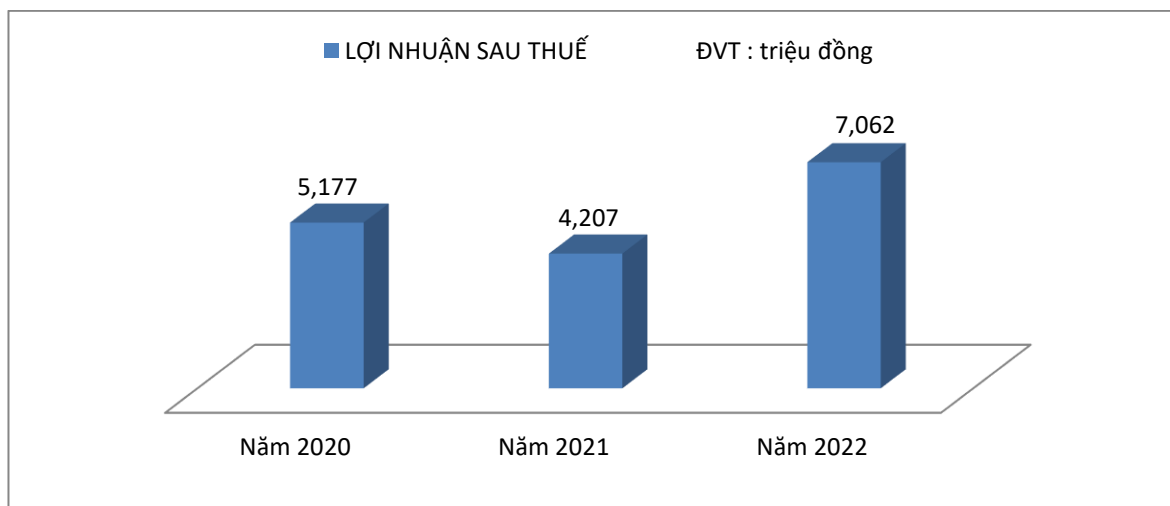
(Nguồn NHTM VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng)

Nhìn vào bảng 2.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng VPBANK Chi Nhánh Đà Nẵng ta thấy có nhiều biến động , cụ thể :

✚ Tổng thu nhập của ngân hàng năm 2021 tăng 5,827 triệu đồng tỷ lệ tăng là 30% so với năm 2020 . Con số này tiếp tục tăng 9,042 triệu đồng với tỷ lệ tăng 32% năm 2022 so với năm 2021. Việc tăng nguồn thu nhập xuất phát từ việc ngân hàng đã nâng cao chất lượng cho vay và đầu tư , đồng thời mở rộng dịch vụ ngân hàng để bắt kịp xu hướng chung của ngân hàng hiện đại.

✚ Chi phí của ngân hàng năm 2020 tăng 7,639 triệu đồng tỷ lệ tăng là 55% và năm 2021 cũng tăng 5,474 triệu đồng tỷ lệ tăng 28% . Nguyên nhân khiến cho chi phí tăng vọt như vậy là do ảnh hưởng từ đại dịch covid khiến các khoản chi của ngân hàng tăng cao đột ngột , đồng thời ngân hàng cũng chưa có những biện pháp ứng phó với đại dịch nên việc gia tăng chi phí là không thể tránh khỏi .

✚ Lợi nhuận trước thuế của ngân hàng năm 2021 giảm 1,812 triệu đồng tỷ lệ giảm là 34% nhưng tới năm 2022 số tiền tăng 3,568 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 40%. Năm 2020 lợi nhuận giảm trước thuế giảm mạnh như vậy do sự tăng vọt của chi phí nêu trên nhưng tới năm 2022 ngân hàng đã kịp thời điều chỉnh các khoản chi phí và ban hành các phương pháp đối phó với dịch bệnh nên sự tăng trưởng của lợi nhuận trước thuế đã có khởi sắc .



Biểu đồ 1 . Lợi nhuận sau thuế của VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng
(Nguồn NHTM VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng)

✚ Qua biểu đồ 1 . Lợi nhuận sau thuế của VPBANK – Chi Nhánh Đà ta có thể thấy năm 2021 lợi nhuận sụt giảm đi so với những năm còn lại , tác động của đại dịch ảnh hưởng không nhỏ tới lợi nhuận ngân hàng nhưng chính nhờ sự thách thức lớn của

đại dịch như vậy tạo tiền đề để cho năm 2022 ngân hàng tập trung phát triển và đưa hoạt động kinh doanh trở lại bình thường khiến lợi nhuận sau thuế tăng vọt lên so với 2 năm trước . Các chính sách mở rộng phạm vi kinh doanh cũng như tăng cường quan tâm tới khách hàng ưu tiên nên vì thế dòng doanh thu qua các năm tăng đều lên khiến cho lợi nhuận trước và sau thuế đều tăng .

🌈 Đồng thời cũng là sự cố gắng không nhỏ của đội ngũ cán bộ VPBank – PGD Điện Biên Phủ tuy gặp nhiều khó khăn trong dịch bệnh nhưng với kinh nghiệm và sự năng động họ đã kiểm soát tốt tình hình hoạt động cũng như đưa ra các phương án kịp thời để không làm ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ ngân hàng.

2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng

2.2.1 Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng

VPBank Chi nhánh Đà Nẵng ở khu vực trung tâm Đà Nẵng là nơi tập trung nhiều dân cư , vì vậy chi nhánh có tiềm lực lớn mạnh trong việc phát triển các sản phẩm dịch vụ của mình . Trong số các sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng kinh doanh thì cho vay tiêu dùng là một trong những sản phẩm dịch vụ đi đầu và phát triển bậc nhất tại chi nhánh .

Với định hướng phát triển là trở thành ngân hàng dẫn đầu về bán lẻ và tập trung đẩy mạnh các sản phẩm cho vay tiêu dùng VPBank Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt được rất nhiều kết quả khả quan trong những năm gần đây kể cả số lượng và chất lượng.

Bảng 2. 4. Hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng

ĐVT: triệu đồng

Chi tiêu	2020		2021		2022		Chênh lệch 2020/2021		Chênh lệch 2021/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ CV	268,341	100.00	234,423	100.00	251,225	100.00	-33,918	-12.64	16,802	7.17
Dư nợ cho vay tiêu dùng	197,512	73.60	171,643	73.22	184,119	73.29	-25,869	-13.10	12,476	7.27
Nợ xấu	1,956	100.00	1,021	100.00	1,823	100.00	-935	-47.80	802	78.55
Nợ xấu cho vay tiêu dùng	1,561	79.81	804	78.75	1,391	76.30	-757	-48.49	587	73.01
Tỷ lệ nợ xấu	0.73%		0.44%		0.73%		-0.29%		0.29%	
Cho vay tiêu dùng	0.79%		0.47%		0.76%		-0.32%		0.29%	

(Nguồn NHTM VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng)

Qua bảng 2.4 Hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng ta thấy dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng lớn trên tổng dư nợ cho vay, cụ thể:

✚ Tỷ trọng cho vay tiêu dùng chiếm phần lớn trên 73% trên tổng dư nợ cho vay và không thay đổi qua các năm, điều này cho thấy ngân hàng tập trung phát triển cho vay tiêu dùng là xu hướng tất yếu hiện nay.

✚ Dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2021 giảm 25,869 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 13.10% nguyên nhân, năm 2021 nhu cầu vay tiêu dùng của người dân giảm do tác động của đại dịch covid, đồng thời ngân hàng chưa đưa ra các chính sách phù hợp để làm tăng dư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2022 dư nợ cho vay tiêu dùng tăng 12,476 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng 7.27%. Năm 2022 nhu cầu vay tiêu dùng tăng cao cũng như ngân hàng đã đưa ra các sản phẩm cho vay tiêu dùng mới phù hợp với mục đích vay của khách hàng làm cho dư nợ cho vay tiêu dùng tăng lên.

✚ Nợ xấu cho vay tiêu dùng năm 2021 giảm 757 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 48.49%, trong năm 2021 ngân hàng đã làm tốt việc kiểm soát nợ xấu gia tăng bằng việc cơ cấu lại thời gian các khoản nợ của khách hàng. Qua năm 2022 nợ xấu cho vay tiêu dùng tăng 587 triệu đồng so với năm 2021 tỷ lệ tăng là 73.01%, nợ xấu tăng vì ngân hàng chưa làm tốt thu hồi nợ xấu trong năm 2022.

✚ Tỷ lệ nợ xấu năm 2021 giảm 0.32% so với năm 2020 và tăng 0.29% năm 2022 so với năm 2021, năm 2021 tâm điểm của đại dịch nền kinh tế bị ảnh hưởng là một trong những nguyên nhân gia tăng tỷ lệ nợ xấu CVTD nắm bắt được tình hình trên chi nhánh đã áp dụng chính sách cơ cấu lại thời gian trả nợ các khoản vay cho khách hàng nhằm kiểm soát sự gia tăng tỷ lệ nợ xấu trong năm 2021. Tuy nhiên sang năm 2022 trước sự đổi mới của nền kinh tế sau đại dịch nhưng lại đi theo chiều hướng suy thoái lạm phát và giá cả tăng cao khiến cho tỷ lệ nợ xấu CVTD trong năm tăng trở lại.

2.2.2 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo mục đích vay

VPBank chi nhánh Đà Nẵng đa dạng các loại hình cho vay tiêu dùng như vay mua nhà, mua ô tô, ... Và các sản phẩm vay tiêu dùng mới được chi nhánh triển khai trong thời gian gần đây như vay chữa bệnh, vay du học Các khoản vay trên đáp ứng xu thế và nhu cầu hiện đại của người tiêu dùng Việt Nam trong thời kỳ phát triển kinh tế trước và sau đại dịch.

Nhờ các chính sách ưu đãi về lãi suất cũng như tiến trình giải ngân nhanh VPBank chi nhánh Đà Nẵng thu hút được số lượng khách hàng đông đảo cho các hình thức vay tiêu dùng cụ thể qua bảng 2.5 dưới đây.

Bảng 2. 5 . Hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo mục đích vay tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		Chênh lệch 2020/2021		Chênh lệch 2021/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ cho vay tiêu dùng	197,512	100.00	171,643	100.00	184,119	100.00	-25,869	-13.10	12476	7.27
Cho vay mua nhà	87,211	44.15	67,163	39.13	84,255	45.76	-20,048	-22.99	17,092	25.45
Cho vay sửa chữa nhà	14,515	7.35	11,612	6.77	12,775	6.94	-2,903	-20.00	1,163	10.02
Vay mua ô tô	77,991	39.49	37,121	21.63	55,413	30.10	-40,870	-52.40	18,292	49.28
Vay mua sắm	10,512	5.32	49,512	28.85	9,611	5.22	39,000	371.00	-39,901	-80.59
Vay khác (vay chữa bệnh, vay du học ...)	7,283	3.69	6,235	3.63	6,456	3.51	-1,048	-14.39	221	3.54
Nợ xấu cho vay tiêu dùng	1,561	100.00	804	100.00	1,391	100	-757	-48.49	587	73.01
Nợ xấu cho vay mua nhà	715	45.804	363	45.15	697	50.11	-352	-49.23	334	92.01

Nợ xấu cho vay sửa chữa nhà	121	7.751	71	8.83	115	8.27	-50	-41.32	44	61.97
Nợ xấu chovay mua ô tô	573	36.707	91	11.32	482	34.65	-482	-84.12	391	429.67
Nợ xấu cho vay mua sắm	71	4.548	234	29.10	64	4.60	163	229.58	-170	-72.65
Nợ xấu cho vay khác (vay chữa bệnh, vay du học ...)	81	5.189	45	5.60	33	2.37	-36	-44.44	-12	-26.67
Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng		0.79%		0.47%		0.76%		-0.32%		0.29%
Cho vay mua nhà		0.82%		0.54%		0.83%		-0.28%		0.29%
Cho vay sửa chữa nhà		0.83%		0.61%		0.90%		-0.22%		0.29%
Vay mua ô tô		0.73%		0.25%		0.87%		-0.49%		0.62%
Vay mua sắm		0.68%		0.47%		0.67%		-0.20%		0.19%
Vay khác (vay chữa bệnh, vay du học ...)		1.11%		0.72%		0.51%		-0.39%		-0.21%

(Nguồn NHTM VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng)

Qua bảng 2.5. Hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo mục đích vay tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng ta thấy có nhiều thay đổi:

📊 Theo cơ cấu CVTD phân theo mục đích vay tại chi nhánh dư nợ cho vay mua nhà và cho vay mua ô tô chiếm tỷ trọng cao nhất trên tổng dư nợ cho vay với dư nợ cho vay mua nhà chiếm tỷ trọng trên 40% (năm 2020) và cho vay mua ô tô là 39% (năm 2020) tuy cơ cấu có sự điều chỉnh và chuyển dịch để phù hợp với tình hình kinh tế qua các năm song không làm ảnh hưởng tới chất lượng của các khoản vay trên.

📊 Dư nợ cho vay mua nhà năm 2021 giảm 20,048 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 22.99%, nguyên nhân trong năm 2021 nhu cầu nhà ở giảm mạnh do tác động giá của thị trường bất động sản cũng như yếu tố tác động từ đại dịch covid. Qua năm 2022 dư nợ cho vay mua nhà tăng 17,092 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 22.45%, năm 2022 nền kinh tế chuyển sang giai đoạn ổn định và phát triển sau dịch bệnh, nhu cầu nhà ở tăng lại nên dư nợ cho vay mua nhà trong năm tăng lên .

Dư nợ cho vay mua ô tô năm 2021 giảm 40,870 triệu đồng với tỷ lệ giảm là 52.40%, nguyên nhân do nhu cầu đi lại của người dân bị hạn chế trong mùa dịch vì thế dư nợ vay mua ô tô giảm mạnh trong năm, qua năm 2022 dư nợ cho vay mua ô tô đã tăng lên 18,292 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng 49.28%, năm 2022 chính phủ gỡ bỏ các lệnh phong tỏa và thực hiện sống chung với dịch nên vì vậy nhu cầu đi lại của người dân tăng lên kéo theo dư nợ cho vay mua ô tô tăng theo trong năm.

Dư nợ cho vay mua sắm năm 2021 tăng 39,000 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 371.00%, năm 2021 nhu cầu chi tiêu của người dân tăng cao vì trong năm này đỉnh điểm của đại dịch nhu cầu mua các thực phẩm thiết yếu để dự trữ của người dân tăng cao nên dư nợ cho vay mua sắm trong năm tăng trưởng mạnh \, qua năm 2022 dư nợ cho vay mua sắm giảm 39,901 triệu đồng với tỷ lệ giảm là 80.59%, năm 2022 thời kì ổn định song tỷ lệ lạm phát tăng trong năm khiến giá cả tăng lên, nhu cầu mua sắm của người dân chậm lại.

📊 Nợ xấu cho vay mua nhà năm 2021 giảm 352 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 49.23%, năm 2021 thu nhập của khách hàng ảnh hưởng do đại dịch, ngân hàng đã cơ cấu lại thời gian các khoản nợ nhằm hỗ trợ khách hàng nên nợ xấu trong năm đã giảm , qua năm 2022 nợ xấu cho vay mua nhà tăng 334 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 92.01% nguyên nhân từ việc cơ cấu lại thời gian trả nợ của năm trước của khách hàng

qua năm sau nợ xấu sẽ tăng lên vì khoản vay này là khoản vay dài hạn thời gian thu hồi nợ lâu.

Nợ xấu cho vay mua ô tô năm 2021 giảm 482 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 84.12%, qua năm 2022 nợ xấu cho vay mua ô tô tăng 391 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng 429.67%, cũng xuất phát từ việc cơ cấu lại thời gian trả nợ hỗ trợ cho khách hàng song ngân hàng vẫn chưa đưa ra các biện pháp phù hợp để xử lý các khoản nợ xấu trên.

🏠 Theo cơ cấu tỷ lệ nợ xấu vay khác (vay chữa bệnh, vay du học ...) chiếm tỷ trọng cao trong tỷ lệ nợ xấu CVTD phân theo mục đích vay điều này cho thấy các sản phẩm mới được chi nhánh đưa vào hoạt động chưa mang lại kết quả cao nhất là năm 2020 tỷ lệ nợ xấu các khoản vay khác lên tới 1.11% song nhờ những cố gắng đổi mới và khắc phục nợ xấu thì tỷ lệ nợ xấu các khoản vay khác qua các năm 2021 và 2022 đã được giảm đi đáng kể.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay mua nhà cho vay mua ô tô cho vay mua sắm luôn ở mức thấp đặc biệt năm 2021 tỷ lệ nợ xấu cho vay mua nhà 0.54%, tỷ lệ nợ xấu cho vay mua ô tô là 0.25%, tỷ lệ nợ xấu cho vay mua sắm là 0.47%. Điều này cho thấy các khoản vay trên đang có chiều hướng tích cực trong việc đem lại hiệu quả CVTD phân theo mục đích vay của chi nhánh.

2.2.3 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo kỳ hạn

Vay tiêu dùng phân theo kì hạn của VPBank chia làm 3 loại đó là ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

- *Vay tiêu dùng ngắn hạn:* Theo Điều 10 Thông tư 39/2016/TT-NHNN, vay ngắn hạn là hình thức vay vốn tín chấp hoặc thế chấp tại ngân hàng hoặc các công ty tài chính trong thời hạn không quá 12 tháng. Theo đó, khi đăng ký vay, khách hàng sẽ đăng ký hạn mức và thời gian vay. Nếu đăng ký vay ngắn hạn, bạn sẽ có trách nhiệm và nghĩa vụ trả góp tiền gốc kèm lãi suất trong kỳ hạn ngắn (có thể là kỳ hạn 6 tháng hoặc 12 tháng)

- *Vay tiêu dùng trung hạn:* Theo Điều 10 Thông tư 39/2016/TT-NHNN, khách hàng sẽ được hỗ trợ tài chính trong kỳ hạn từ 12 tháng đến 60 tháng. Lãi suất vay trung hạn thường dao động trong khoảng từ 9% đến 11%/năm.

- *Vay tiêu dùng dài hạn*: theo Điều 10 Thông tư 39/2016/TT-NHNN, vay dài hạn là hình thức vay kỳ hạn trên 5 năm. Khoản vay sẽ được ngân hàng thẩm định theo nhu cầu và hồ sơ để quyết định thời hạn vay. Vay dài hạn thường áp dụng những khoản vay lớn như vay mua nhà, vay mua bất động sản, vay huy động vốn kinh doanh sản xuất, vay mua xe...

Kỳ hạn vay dài hạn thì sẽ giúp khách hàng giảm bớt gánh nặng tài chính. Lãi suất vay dài hạn trên thị trường hiện nay đang dao động trong khoảng 13% đến 15%/năm. Các ngân hàng thường sẽ có chương trình ưu đãi lãi suất cho người vay trong thời gian đầu. Theo đó, khách hàng sẽ được vay với mức lãi suất cố định (có thể 7-8%/năm) trong 1-2 năm đầu. Sau đó lãi suất sẽ được thả nổi theo thị trường.

Tình hình cụ thể được diễn biến qua bảng sau:

Bảng 2.6 Hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo kì hạn

ĐVT: triệu đồng

Chi tiêu	2020		2021		2022		Chênh lệch 2020/2021		Chênh lệch 2021/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ cho vay tiêu dùng	197,512	100.00	171,643	100.00	184,119	100.00	-25,869	-13.10	12,476	7.27
Dư nợ ngắn hạn	21,633	10.95	17,921	10.44	19,512	10.60	-3,712	-17.16	1,591	8.88
Dư nợ trung hạn	64,613	32.71	56,865	33.13	58,772	31.92	-7,748	-11.99	1,907	3.35
Dư nợ dài hạn	111,266	56.33	96,857	56.43	105,835	57.48	-14,409	-12.95	8,978	9.27
Nợ xấu cho vay tiêu dùng	1,561	100.00	804	100.00	1,391	100	-757	-48.49	587	73.01
Nợ xấu ngắn hạn	241	15.44	122	15.17	222	15.96	-119	-49.38	100	81.97
Nợ xấu trung hạn	412	26.39	211	26.24	359	25.81	-201	-48.79	148	70.14
Nợ xấu dài hạn	908	58.17	471	58.58	810	58.23	-437	-48.13	339	71.97

Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng	0.79%	0.47%	0.76%	-0.32%	0.29%
TLNX ngắn hạn	1.11%	0.68%	1.14%	-0.43%	0.46%
TLNX trung hạn	0.64%	0.37%	0.61%	-0.27%	0.24%
TLNX dài hạn	0.82%	0.49%	0.77%	-0.33%	0.28%

(Nguồn NHTM VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng)

🚦 Dư nợ vay ngắn hạn năm 2021 giảm 3,712 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 17.16%, năm 2021 kinh tế suy thoái làm ảnh hưởng tới thu nhập của khách hàng VPBank chi nhánh Đà Nẵng chủ động giảm dư nợ cho vay ngắn hạn trong năm vì các khoản vay này thường là các khoản vay tín chấp không có tài sản đảm bảo nên rủi ro cao. Qua năm 2022 dư nợ ngắn hạn tăng 1,591 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 8.88%, kinh tế ổn định sau dịch nhu cầu vay ngắn hạn của khách hàng tăng nên dư nợ cho vay ngắn hạn trong năm tăng lên.

Dư nợ vay trung hạn năm 2021 giảm 7,748 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 11.99%, năm 2021 nhu cầu vay trung hạn của khách hàng giảm đồng thời NHNN áp dụng các chính sách siết chặt các khoản nợ trung hạn để không gia tăng nợ xấu nên dư nợ trong năm giảm. Qua năm 2022 dư nợ cho vay trung hạn tăng 1,907 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 3.35%, nhu cầu vay vốn trung hạn của khách hàng tăng khi nền kinh tế ổn định sau dịch cũng như việc ngân hàng áp dụng nhiều chính sách ưu đãi về lãi suất nên dư nợ trung hạn đã tăng lên trong năm 2022

Dư nợ vay dài hạn năm 2021 giảm 14,409 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 12.95%, trong năm 2021 quan ngại về việc gia tăng nợ xấu do tình hình dịch bệnh nên VPBank chi nhánh Đà Nẵng chủ động giảm cho vay dài hạn. Qua năm 2022 dư nợ cho vay dài hạn tăng 8,978 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 9.27% , năm 2022 ngân hàng áp dụng chính sách ưu đãi cho khoản vay dài hạn cũng như tạo ra các sản phẩm vay mới nên dư nợ cho vay dài hạn tăng trong năm

🚦 Nợ xấu trung hạn cho vay tiêu dùng năm 2022 tăng 148 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 70.14%, gia tăng nợ xấu cho vay trung hạn vì các khoản vay này theo mục đích vay sẽ là các khoản vay khác (vay du học khám chữa bệnh...) mà trong năm 2021 tác động từ đại dịch ảnh hưởng tới khả năng thu hồi nợ trung hạn của chi nhánh

Nợ xấu dài hạn năm 2022 tăng 339 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng 71.97, nguyên nhân của việc tăng nợ dài hạn cho vay tiêu dùng vì khoản nợ chủ yếu là cho vay mua nhà và mua xe ô tô mà nền kinh tế bị ảnh hưởng trong năm cũng như biến động của thị trường bất động sản khiến cho khoản nợ này gia tăng

🚦 Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn năm 2022 tăng 0.46% so với năm 2021, tỷ lệ nợ xấu trung hạn năm 2022 tăng 0.24% so với năm 2021 và tỷ lệ nợ xấu dài hạn năm 2022 tăng 0.28% so với năm 2021, tỷ lệ nợ xấu các khoản nợ tăng do ngân hàng thực hiện chủ trương cơ

cấu lại thời gian trả nợ để hỗ trợ khách hàng năm 2021 khách hàng ít bị áp lực trả nợ song như vậy lại làm gia tăng tỷ lệ nợ xấu qua năm 2022 .

2.2.4 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo

Hiện nay VPBank Chi nhánh Đà Nẵng đang triển khai hai hình thức vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo. Hình thức cho vay không có tài sản đảm bảo thường là các khoản vay tín chấp theo lương dành cho khách hàng có thu nhập từ lương để phục vụ nhu cầu chi tiêu cá nhân. Hình thức cho vay có tài sản đảm bảo được ngân hàng chú trọng và phát triển vì trong cơ cấu vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ cũng như khả năng sinh lời cao từ khoản cho vay này.

Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo được diễn biến qua bảng sau:

Bảng 2.7 . Hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng phân theo có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		Chênh lệch 2020/2021		Chênh lệch 2021/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ cho vay tiêu dùng	197,512	100.00	171,643	100.00	184,119	100.00	-25,869	-13.10	12,476	7.27%
Dư nợ cho vay có TSĐB	172,636	87.41	152,512	88.85	161,521	87.73	-20,124	-11.66	9,009	5.91%
Dư nợ cho vay không TSĐB	24,876	12.59	19,131	11.15	22,598	12.27	-5,745	-23.09	3,467	18.12%
Nợ xấu cho vay tiêu dùng	1,561	100.00	804	100.00	1,391	100	-757	-48.49	587	73.01%
Nợ xấu cho vay có TSĐB	1,291	82.70	661	82.214	1,128	81.09	-630	-48.80	467	70.65%
Nợ xấu cho vay không TSĐB	270	17.30	143	17.786	263	18.91	-127	-47.04%	120	83.92%

Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng	0.79%	0.47%	0.76%	-0.32%	0.29%
Tỷ lệ nợ xấu cho vay có TSDB	0.75%	0.43%	0.70%	-0.31%	0.26%
Tỷ lệ nợ xấu cho vay không TSDB	1.09%	0.75%	1.16%	-0.34%	0.42%

(Nguồn NHTM VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng)

✚ Dư nợ cho vay có tài sản đảm bảo năm 2021 giảm 20,124 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 11.66%, các khoản vay có tài sản đảm bảo yêu cầu thủ tục và giấy tờ theo đầy đủ pháp lý và quy định, quá trình xác thực các thủ tục trên của khách hàng gặp nhiều khó khăn do dịch covid nên vì thế ảnh hưởng tới quá trình giải ngân làm cho dư nợ cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo trong năm giảm. qua năm 2022 cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo tăng 9,009 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng 5.91%, việc ổn định nền kinh tế cũng như nhu cầu vay vốn tăng cao khiến dư nợ cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo tăng lên trong năm.

Dư nợ cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo năm 2021 giảm 5,745 triệu đồng so với năm 2020 với tỷ lệ giảm là 23.09%, ngân hàng ban hành chính sách giảm dư nợ cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo trong năm nhằm hạn chế nợ xấu gia tăng của khoản vay này vì khoản vay này tiềm ẩn khá nhiều rủi ro nhất là trong năm 2021 tâm điểm của dịch bệnh. Qua năm 2022 dư nợ cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo tăng 3,467 so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 18.12%, thu nhập của khách hàng ổn định lại trong năm 2022 nhu cầu vay tín chấp theo lương tăng làm cho dư nợ cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo tăng lên trong năm.

✚ Nợ xấu cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo năm 2022 tăng 467 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 70.65%, nợ xấu gia tăng nguyên nhân năm 2022 ngân hàng tập trung đẩy mạnh hoàn thành các chỉ tiêu mà công tác công tác thanh kiểm hồ sơ còn nhiều sai sót dẫn đến nợ xấu trong năm tăng

Nợ xấu cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo năm 2022 tăng 120 triệu đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 83.92%, năm 2021 ngân hàng cơ cấu lại thời gian trả nợ cho khách hàng song nền kinh tế bước qua năm 2022 tăng trưởng chậm thu nhập khách hàng giảm là nguyên nhân dẫn tới nợ xấu cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo tăng.

✚ Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo năm 2022 tăng 0.26% so với năm 2021, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo năm 2022 tăng 0.42%. Nguyên nhân của việc gia tăng tỷ lệ nợ xấu trong năm 2022 cho thấy ngân hàng đang chưa làm tốt trong công tác thu hồi và giám sát nợ nhưng tỷ lệ nợ xấu luôn ở mức an toàn và gia tăng chậm trong năm.

2.2.5 Hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.8 Hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng

Đvt (triệu đồng).

Chỉ tiêu	2020	2021	2022
Doanh số CVTD	197,512	171,643	184,119
Doanh số thu nợ CVTD	179,523	156,783	165,451
Hệ số thu nợ	0.90	0.91	0.92
Dư nợ cuối kỳ cho vay KHDN	184,252	163,583	174.631
Vòng quay vốn tín dụng (lần)	0.97	0.96	0.97
Thu nhập từ CVTD	1,946	1,753	1.883
Tỷ lệ sinh lời từ CVTD	10.6%	10.7%	10.8%

(Nguồn NHTM VPBANK – Chi Nhánh Đà Nẵng)

Từ bảng 2.8, cho thấy được khả năng thu hồi nợ của chi nhánh có biến động qua từng năm. Bằng với sự tín nhiệm cũng như sự uy tín của CN đã giúp việc thu hồi vốn có dấu hiệu tốt qua các năm. Vòng quay vốn tín dụng của VPBank chi nhánh Đà Nẵng khá khiêm tốn. Năm 2020 là 0,97 lần/năm, năm 2021 là 0,96 lần/năm và năm 2022 là 0,97 lần/năm. Vòng quay vốn tín dụng càng cao chứng tỏ khả năng luân chuyển vốn tín dụng càng nhanh và phản ánh được phần nào hiệu quả hoạt động cho vay của chi nhánh. Như vậy cho thấy vòng quay vốn tín dụng trong 3 năm qua có khả năng luân chuyển vốn tương đối nhanh. Trong những năm tới, chi nhánh cần phải có biện pháp làm cho chỉ số vòng quay vốn tín dụng tăng lên và ổn định nhằm làm cho khả năng sinh lợi từ đồng vốn đầu tư sẽ nhanh và cao lên, tạo điều kiện cho việc nâng cao lợi nhuận.

Tỷ lệ sinh lời từ cho vay tiêu dùng năm 2020 là 10.6%, năm 2021 là 10.7% và năm 2022 là 10.8%.. Tỷ lệ sinh lời cho vay tiêu dùng qua 3 năm có sự gia tăng tuy không

nhieu nhưng cho thấy cho vay tiêu dùng đã có nhiều chuyển biến tích cực của mình trong hoạt động kinh doanh của VPBank chi nhánh Đà Nẵng.

2.3 Đánh giá chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank Chi nhánh Đà Nẵng

2.3.1 Kết quả đạt được

VPBank chi nhánh Đà Nẵng hiện tại là một trong những chi nhánh lớn khu vực miền Trung với thị trường khách hàng đông đảo, các sản phẩm CVTD tại chi nhánh đang được triển khai một cách bài bản chỉnh chu và hợp lý để đáp ứng nhu cầu vay của khách hàng cũng như làm tăng lợi nhuận cho ngân hàng. Những kết quả đạt được từ những phân tích trên là thành tựu cố gắng của tập thể đội ngũ cán bộ nhân viên của VPBank chi nhánh Đà Nẵng cụ thể:

- Dư nợ CVTD gia tăng cho thấy khách hàng đang ngày một tin tưởng và sử dụng các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng.
- Trong thời gian qua VPBank chi nhánh Đà Nẵng đã và đang tiếp cận với các chuẩn mực quốc tế từ đó áp dụng nhiều biện pháp tích cực việc phát triển CVTD để góp phần tăng thêm lợi nhuận kinh doanh cho NH.
- Tỷ lệ nợ xấu CVTD của VPBank chi nhánh Đà Nẵng luôn ở mức an toàn, VPBank luôn đứng ở vị trí tốt trên thang điểm tín dụng.

2.3.2 Hạn chế

Đi đôi với những kết quả đạt được thì VPBank chi nhánh Đà Nẵng cũng xảy ra một số hạn chế nhất định trong hoạt động CVTD như sau:

- Tỷ lệ nợ xấu CVTD của VPBank chi nhánh Đà Nẵng tuy ở mức an toàn nhưng đang có dấu hiệu tăng qua những năm gần đây.
- Dư nợ cho vay của VPBank chi nhánh Đà Nẵng tăng chậm ở những năm gần đây.
- Nợ xấu CVTD phân theo mục đích vay cụ thể cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay mua sắm, có dấu hiệu gia tăng trở lại.
- Cơ cấu dư nợ CVTD phân theo mục đích vay chưa đồng đều và phù hợp với tình hình kinh tế cụ thể ngân hàng đẩy mạnh cho vay mua nhà và mua ô tô nhưng các khoản cho vay khác thì chậm lại so với hai chỉ tiêu trên điều này làm ảnh hưởng tới kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.
- Vòng quay vốn tín dụng nhỏ khả năng luân chuyển vốn tín dụng chậm.

2.3.3 Nguyên nhân của các hạn chế

Về phía NH:

- Các chính sách nâng cao hiệu quả CVTD qua các năm chưa phù hợp và linh hoạt với bối cảnh quốc gia trong những năm 2020, 2021 và làm dư nợ CVTD giảm đáng kể so với các năm trước.

- Chính sách cạnh tranh sản phẩm CVTD của VPBank chi nhánh Đà Nẵng với các NHTM khác chưa hiệu quả nên chưa khai thác được tối đa nguồn lực KH trên địa bàn TP Đà Nẵng.

- Chính sách tín dụng : Các thủ tục cho vay còn nhiều phức tạp, điều này đã làm tăng thời gian và chi phí giao dịch, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

- Bên cạnh đó CBTD của VPBank chi nhánh Đà Nẵng một phần còn trẻ số năm kinh nghiệm chưa cao. Tuy chi nhánh đã đẩy mạnh công tác đào tạo nâng cao trình độ cho CBTD xong vẫn chưa được như mong muốn.

Về phía khách hàng:

- Một trong những khó khăn của CN khi thực hiện cho vay tiêu dùng là khâu chứng minh thu nhập và trả nợ của khách hàng. Nwus đối tượng cho vay là csnn bộ công nhân viên hưởng lương thì việc xác định thu nhập tương đối dễ dàng thông qua bảng lương hàng tháng. Ngoài ra khách hàng còn có các nguồn thu nhập khác nhưng khó cso thể xác định.

- Đối với khách hàng vay không có bảng lương thì khách hàng phải chứng minh thu nhập với cán bộ cho vay. Nếu việc chứng minh này không đủ sức thuyết phục thì ngân hàng sẽ không đáp ứng nhu cầu cho vay của khách hàng. Điều này sẽ hạn chế khả năng hoạt động cho vay của VPBank chi nhánh Đà Nẵng, ảnh hưởng hoạt động cho vay và sử dụng vốn của NH.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã khái quát thông tin về quá trình hình thành, phát triển và phân tích KQHĐKD, phân tích tình hình cho vay tiêu dùng theo mục đích vay, thời hạn vay, kì hạn vay từ năm 2020-2022... Nêu ra những thành tựu, hạn chế của chi nhánh trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Từ đó đề xuất định hướng và một số giải pháp để nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1 Định hướng, phát triển của VPBank chi nhánh Đà Nẵng.

Trong môi trường cạnh tranh ngày một gay gắt như hiện nay để tồn tại và phát triển thì việc vạch ra một mục tiêu dài hạn là vô cùng cần thiết. Do vậy, Chi nhánh đã đề ra phương hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới như sau :

- Hoàn thiện chính sách khách hàng, chính sách lãi suất và phí áp dụng cho các đối tượng khách hàng vay tiêu dùng;
- Tiếp tục duy trì các mối quan hệ với các khách hàng ưu tiên. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng không ngừng phát triển thêm các đối tượng khách hàng mới.
- Đảm bảo chất lượng các khoản vay tiêu dùng luôn ở mức cao và hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng, giúp khách hàng có thể được hưởng đầy đủ lợi ích từ các sản phẩm – dịch vụ ngân hàng.
- Đẩy mạnh và quảng cáo các sản phẩm trong hoạt động cho vay tiêu dùng, nhất là các sản phẩm cho vay có rủi ro thấp như cho vay du học, cho vay chữa bệnh ...
- Thực hiện nghiên cứu ngành ngân hàng, phân đoạn thị trường và khách hàng để tìm hiểu nhu cầu của người tiêu dùng, tạo dữ liệu thông tin ngành hàng nhằm đưa ra các sản phẩm cho vay tiêu dùng mới phù hợp với thị hiếu và yêu cầu của khách hàng và đề ra các chính sách cũng như các vấn đề cần lưu ý khi cho vay, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người tiêu dùng.
- Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm cho vay tiêu dùng tới đông đảo người dân, các khách hàng mới, các cơ quan, đơn vị...;
- Xây dựng chi tiết kế hoạch, nội dung để kiểm tra, giám sát khách hàng. Việc đưa ra định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng cụ thể như vậy giúp cán bộ tín dụng có được cái nhìn tổng quát về nhiệm vụ và trách nhiệm của mình. Điều này cũng thể hiện sự quan tâm đúng đắn của Ban lãnh đạo chi nhánh trong việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong những năm tiếp theo. Với định hướng rõ ràng như vậy, VPBank chi nhánh Đà Nẵng sẽ thu được kết quả khả quan khi tiến hành phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.2 Giải pháp giải quyết các hạn chế ở Chương 2

3.2.1 Xây dựng, hoàn thiện chính sách tín dụng tiêu dùng

Chính sách tín dụng đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi đúng hướng, giúp chỉ nhánh hướng tới một danh mục cho vay có hiệu quả và đạt được nhiều mục tiêu như khả năng sinh lời, hạn chế rủi ro, đáp ứng được yêu cầu của các cơ quan quản lý. Nó có ý nghĩa quyết định sự thành công hay thất bại của một kế hoạch.

Chất lượng tín dụng phụ thuộc vào việc xây dựng các chính sách tín dụng của chi nhánh có đúng đắn hay không. Chính vì thế, để cho vay tiêu dùng đạt chất lượng tốt thì nó phải nằm trong chính sách tín dụng của chi nhánh VPBank Đà Nẵng và phải phù hợp với thực tế của chi nhánh cũng như của thị trường. Chỉ khi đó, chi nhánh mới dồn nỗ lực và tập trung phát triển, nâng cao chất lượng lĩnh vực này.

Trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách tín dụng tiêu dùng, chi nhánh cần chú ý một số vấn đề sau:

- Đảm bảo sự cân đối trong hoạt động huy động và sử dụng vốn.
- Mở rộng đối tượng cấp tín dụng: So với những năm trước, hiện nay đối tượng của CVTD tại chi nhánh đã được mở rộng hơn nhưng vẫn có những hạn chế nhất định. Ngoài đối tượng CBTD và CBQLĐH là công dân Việt Nam tuổi từ 25-50, chi nhánh cũng nên mở rộng với những khách hàng là công dân người nước ngoài định cư tại Việt Nam, đang làm việc tại các công ty công ty liên doanh, công ty nước ngoài đáp ứng đủ điều kiện.
- Với hình thức cho vay CBTD, chi nhánh nên xem xét cho vay qua người đại diện trên cơ sở xác định rõ trách nhiệm và quyền lợi của các bên. Người đại diện có thể là công đoàn trưởng cơ quan nơi CBTD làm việc. Khi đó, người vay không phải mất thời gian đến chi nhánh làm thủ tục vay và trả nợ, người đại diện có hoạt động thiết thực giúp nhân viên còn chi nhánh thì tiết kiệm được chi phí, hạn chế rủi ro và bảo đảm thu hồi nợ gốc, nợ lãi đúng kỳ hạn. Để đảm bảo quyền lợi cho người đại diện, chi nhánh phải có chính sách ưu đãi như hưởng hoa hồng, ưu đãi về điều kiện vay vốn...
- Do vậy, chi nhánh cần xây dựng thành quy trình cụ thể, chặt chẽ trong chính sách tín dụng và nhân viên chi nhánh phải thu thập đầy đủ thông tin tài chính cũng như uy tín của người đại diện để tránh trường hợp người này lạm dụng chức quyền chiếm đoạt tiền trả nợ của khách hàng.
- Cán bộ tín dụng có trách nhiệm hướng dẫn cho khách hàng hoàn chỉnh thủ tục giấy tờ đầy đủ trong trường hợp khách hàng hội đủ các điều kiện cấp tín dụng. Những

thông tin mà khách hàng cá nhân phải cung cấp khi vay tiêu dùng tại chi nhánh VPBank chi nhánh Đà Nẵng bao gồm: những tài liệu chứng minh năng lực pháp lý, tài liệu chứng minh năng lực tài chính, tài liệu liên quan đến bảo đảm tín dụng và luôn phải có giấy đề nghị cấp tín dụng đi kèm. Thời gian thực hiện giai đoạn này chủ yếu phụ thuộc vào khách hàng. Tuy nhiên, chi nhánh cũng có những tác động tích cực để giai đoạn này được rút ngắn như những đợt phổ biến chính sách tín dụng hoặc quảng cáo sản phẩm, tư vấn qua điện thoại.

- Đặc biệt, cán bộ tín dụng phải là người am hiểu và nắm chắc quy trình thủ tục mới giúp khách hàng hiểu hơn và cảm thấy quy trình vay vốn đơn giản, gọn nhẹ, hoàn thành trong thời gian sớm nhất mà vẫn đảm bảo đầy đủ thủ tục.

3.2.2 Nâng cao hiệu quả công tác thẩm định khách hàng

Nâng cao hiệu quả thẩm định khách hàng có tính chất quyết định tới hiệu quả vốn vay sau này. Chi nhánh có thể chủ động trong việc tham gia tư vấn, nhận định tình hình thực tế khách hàng và từ chối ngay từ đầu những dự án không khả thi, giảm thiểu rủi ro cho Chi nhánh. Do vậy, để nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng, VPBank chi nhánh Đà Nẵng cần làm tốt các biện pháp sau:

Nâng cao hiệu quả thập thập thông tin

Để công tác thẩm định tốt đòi hỏi phải có đầy đủ thông tin cần thiết cho quá trình thẩm định như thông tin về khách hàng và dự án xin vay. Ngoài ra còn phải quan tâm đến những lượng thông tin khác như: thông tin về thị trường, về môi trường kinh tế chính trị xã hội cũng như lĩnh vực hoạt động của khách hàng... Song bước đầu của quá trình vay vốn, chi nhánh mới chỉ có được thông tin do khách hàng cung cấp mà nguồn này không phải lúc nào cũng trung thực. Do vậy, mỗi cán bộ tín dụng cần phải thu thập thông tin từ những nguồn khác như:

+ Phòng vấn trực tiếp người vay: là phương pháp thu thập thông tin chủ yếu trong quá trình cho vay tiêu dùng của chi nhánh. Để làm tốt công tác này, chi nhánh cần chú ý tới việc cử cán bộ am hiểu về lĩnh vực mà khách hàng kinh doanh, tới nhà của khách hàng, kết hợp với thông tin do khách hàng cung cấp để có kết luận chính xác, kịp thời.

+ Thu thập thông tin từ bên ngoài: cần phải thường xuyên theo dõi những thông tin được cung cấp từ CIC (Trung tâm tín dụng NHNN Việt Nam), từ các đối tác làm ăn của khách hàng, từ các ngân hàng và thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng

Ngày nay với sự phát triển của khoa học- kỹ thuật, việc thu thập thông tin trở nên thuận tiện hơn. Tuy nhiên, vấn đề thu thập thông tin khá rộng, các kênh cung cấp thông tin không đầy đủ và khó tiếp cận trong khi các cán bộ tín dụng bị giới hạn về thời gian, chi phí. Do vậy, Chi nhánh cần đầu tư vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận thu thập lưu trữ thông tin để công việc này được tiến hành thường xuyên và đảm bảo chính xác.

Nâng cao hiệu quả công tác xử lý thông tin

Sau khi thu thập được thông tin thì cần có qui trình xử lý để làm rõ những điểm mạnh/điểm yếu của khách hàng và quyết định có cấp tín dụng hay không. Cách xử lý thông tin đơn giản nhất mà chi nhánh nên áp dụng là tiến hành xếp loại từng tiêu thức đánh giá và lập bảng theo dõi từng khách hàng, ngay cả đối với hồ sơ khách hàng không dùng đến trong thời điểm hiện tại.

3.2.3 Tăng cường giám sát khoản vay

Cán bộ tín dụng phải thường xuyên theo dõi khách hàng sau khi giải ngân nhằm đánh giá tình hình sử dụng vốn vay có đúng mục đích đã cam kết không và kiểm soát mức độ rủi ro tín dụng phát sinh trong quá trình sử dụng vốn. Việc này giúp cho cán bộ tín dụng phát hiện sớm những vấn đề phát sinh, kịp thời đề ra các biện pháp xử lý thích ứng với tình hình thu nhập của khách hàng, tránh rủi ro sau này. Đồng thời phải tiến hành các biện pháp như sau:

- Giám sát hoạt động tài khoản của khách hàng tại chi nhánh
- Viếng thăm và kiểm soát nơi cư trú của khách hàng vay. Việc thường xuyên thăm hỏi khách hàng là một kênh thông tin phản hồi rất chính xác về chất lượng và vị thế của sản phẩm ngân hàng.
- Kiểm tra việc đánh giá tài sản thế chấp theo giá trị và hiện trạng của tài sản thế chấp ở thời điểm hiện tại.
- Theo dõi tình hình, xu hướng vận động và phát triển của các ngành nghề để có biện pháp điều chỉnh việc cho vay khách hàng ở những ngành này cho kịp thời khi có những biến động đột xuất
- Kiểm tra các thông tin thu được từ các nguồn khác như: CIC, cơ quan thuế, toà án.

3.2.4 Nâng cao hiệu lực công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ

Kiểm tra, kiểm soát nội bộ sẽ giúp VPBank chi nhánh Đà Nẵng nắm bắt được thực trạng hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động CVTD nói riêng. Trên cơ sở đó có biện pháp để củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh của bản thân chi nhánh, đặc biệt là hoạt động cho vay tiêu dùng.

Để hoàn thiện quy trình CVTD, VPBank chi nhánh Đà Nẵng cần phải tăng cường các biện pháp kiểm tra giám sát và phải được thực hiện đầy đủ ở cả hai mặt; cán bộ tín dụng giám sát khách hàng và Tổ kiểm tra nội bộ của chi nhánh giám sát khoản vay, việc thực hiện cho vay của cán bộ tín dụng. Do đó chi nhánh cần phải:

- Thiết lập một cơ chế vận hành hợp lý, có hiệu quả để giám sát các quá trình vận động của vốn tín dụng từ khi cho vay cho đến khi thu hồi được nợ.
- Thường xuyên đánh giá mức độ tín nhiệm của khách hàng
- Việc kiểm tra kiểm soát phải được tiến hành một cách thường xuyên, có kế hoạch theo những nội dung nhất định. Trên cơ sở đó kiểm tra, phát hiện những sai sót tồn tại để thông báo kịp thời cho các cấp lãnh đạo có liên quan để có biện pháp xử lý kịp thời theo chức năng, nhiệm vụ được phân công nhằm giảm thiểu rủi ro cho chi nhánh.
- Kiểm tra hiệu quả CVTD trên cơ sở các quy định có liên quan, vạch ra những điểm mạnh, điểm yếu, những món vay có thể dẫn đến rủi ro mất vốn.
- Tăng cường công tác kiểm tra nhằm thanh lọc những cán bộ tín dụng mất phẩm chất, tiêu cực, gây thất thoát tài sản và làm mất uy tín của chi nhánh.

3.2.5 Xử lý dứt điểm nợ quá hạn, nợ xấu

- Chi nhánh đang áp dụng các loại hình CVTD thu theo nhiều kỳ hạn. Do vậy, nhân viên chi nhánh có trách nhiệm phải theo dõi lịch trả nợ, thường xuyên có thông tin qua lại giữa nhân viên kế toán và nhân viên tín dụng. Tuy nhiên, do những nguyên nhân khác nhau, khách hàng có thể không thực hiện đúng lịch trả nợ thì chi nhánh phải có những thông báo, biện pháp kịp thời.
- Trong công tác thu nợ cần chú ý tới những khoản vay đã quá hạn và khoản vay chưa đến hạn nhưng khách hàng có nguy cơ không trả được nợ do mất khả năng thanh toán, do thua lỗ hoặc do có biểu hiện vi phạm pháp luật. Xử lý khoản vay có vấn đề chính là áp dụng các biện pháp khác nhau để thu hồi nợ. Để đảm bảo hoạt động bình thường với một mức độ rủi ro cho phép, chi nhánh phải quy định chặt chẽ quy trình xử lý nợ quá hạn: khai thác những khoản nợ còn khả năng thu hồi và thanh lý những khoản nợ không còn khả năng thu hồi.

- Khi thấy dấu hiệu của nợ có vấn đề, chi nhánh cần tiến hành ngay các biện pháp cần thiết như: điều chỉnh kỳ hạn trả nợ gốc, nợ lãi, gia hạn nợ, nhận thêm tài sản bảo đảm...Ngoài ra, chi nhánh cần phải động viên thuyết phục khách hàng ý thức được trách nhiệm và có sự cố gắng trong việc thanh toán số nợ đã quá hạn cho chi nhánh

- Bên cạnh đó, để giải quyết nợ có vấn đề đạt hiệu quả, chi nhánh nên tăng cường sự gắn bó với chính quyền sở tại, các cơ quan chức năng thông qua hình thức như hội nghị khách hàng, tổng kết hoạt động kinh doanh...đồng thời phải lập bộ phận xử lý nợ có vấn đề bao gồm những người có chuyên môn, nghiệp vụ cao, vừa thông hiểu pháp luật, vừa nhạy bén trong kinh doanh và có kinh nghiệm để giúp cho công tác thu hồi nợ được tốt hơn.

3.3 Giải pháp bổ trợ

- **Đẩy mạnh hoạt động Marketing ngân hàng**

Hoạt động Marketing giữ một vị trí rất quan trọng trong việc mở rộng thị trường và nâng cao chất lượng sản phẩm. Marketing không những giúp cho việc nghiên cứu nhu cầu thị trường khoa học, chính xác mà còn là căn cứ lựa chọn thị trường mục tiêu và chiến thắng đối thủ cạnh tranh.

Thành lập bộ phận chuyên nghiên cứu thị trường, phát triển sản phẩm

Đối tượng CVTD là rất rộng bao gồm tất cả các cá nhân, hộ gia đình mong muốn được sử dụng dịch vụ ngân hàng để trang trải các khoản chi tiêu. Hành vi tiêu dùng của họ có nhiều biến động và chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác nhau. Vì vậy nghiên cứu thị trường là cần thiết. Đây là cơ sở để ngân hàng tiến hành phân đoạn thị trường, xác định thị trường mục tiêu nhằm chủ động đón đầu những cơ hội, phòng ngừa những thánh thức, từ đó khai thác thị trường một cách tốt nhất. Chi nhánh cần thiết phải thành lập một bộ phận chuyên trách trong lĩnh vực Marketing với những nhân viên có ền thức, kỹ năng về thị trường và tập trung đúng chuyên môn để tìm ra điểm mạnh điểm yếu của chi nhánh và xây dựng các chiến lược cơ bản nhằm nghiên cứu thị trường và phát triển sản phẩm, đặc biệt là sản phẩm CVTD.

Tăng cường hoạt động khuyến khích tương giao tiếp

Nhu cầu về CVTD của khách hàng hiện nay rất lớn nhưng số lượng khách hàng tìm đến chi nhánh còn chưa tương xứng với tiềm năng. Chính vì vậy, Chi nhánh cần tiến hành các chiến lược xúc tiến hỗn hợp, bao gồm hệ thống các hoạt động thông tin về sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tới khách hàng như quảng cáo, tuyên truyền, tài trợ, giao tiếp

công chúng...nhằm giới thiệu hoạt động CVTD. Ngoài ra, chi nhánh cũng cần đầu tư một bộ phận tư vấn tài chính cá nhân, đến tận nơi theo yêu cầu của khách hàng. Chi nhánh cũng cần tăng cường tham gia các hoạt động chung của ngành ngân hàng.

Mở rộng các kênh phân phối

Phát triển các kênh phân phối hiện đại là một giải pháp hiện đại. Địa bàn hoạt động của Chi nhánh là một quận có đối tượng khách hàng có trình độ dân trí cao.

Chi nhánh cần chú trọng phát triển hơn nữa mạng lưới phân phối rộng khắp trong địa bàn để mọi người dân đều có thể biết đến sản phẩm CVTD của chi nhánh trên cơ sở quy mô, tốc độ phát triển của thị trường, khối lượng khách hàng, tần số sử dụng sản phẩm, dịch vụ...bằng các biện pháp như:

Kết hợp với hệ thống siêu thị, các trung tâm bán sỉ, bán lẻ lớn trên địa bàn quận Hải Châu để triển khai các sản phẩm, dịch vụ trong CVTD của chi nhánh đến với khách hàng.

Ký kết hợp đồng với các tổng công ty chuyên cung cấp các sản phẩm phục vụ nhu cầu của người tiêu dùng như: ô tô, vật dụng gia đình, thiết bị xây dựng...trong việc tài trợ cho nhu cầu vốn của khách hàng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng trong Chương 2, Toàn bộ Chương 3 đã nêu lên định hướng hoạt động kinh doanh cũng như mục tiêu cụ thể của Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng VPBank chi nhánh Đà Nẵng trong những năm tới. Đồng thời, Chương 3 nêu lên sự cần thiết phải hạn chế những rủi ro trong cho vay tiêu dùng. Từ đó, Chương 3 đã nêu lên một số giải pháp với mong muốn có thể góp phần nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

KẾT LUẬN

Cho vay tiêu dùng là hoạt động ngày càng có vai trò và ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động của các NHTM, đặc biệt là các ngân hàng định hướng phát triển dịch vụ bán lẻ. Hoạt động này không chỉ có ý nghĩa trong việc đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, mang lại thu nhập cho ngân hàng mà còn có ý nghĩa rất lớn đối với sự phát triển của xã hội, của nền kinh tế. Góp phần nâng cao đời sống tinh thần và vật chất cho người dân. Trong xu thế hội nhập và mở cửa của nền kinh tế cùng với sự phát triển của xã hội thì cho vay tiêu dùng là xu thế tất yếu trong hoạt động của ngân hàng. Tuy nhiên hoạt động này vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần được giải quyết, khắc phục và hoàn thiện.

Qua quá trình nghiên cứu thực trạng cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng em đã rút ra một số vấn đề như sau: để có thể mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, ngân hàng cần phải thực hiện một cách đồng bộ các giải pháp từ việc nghiên cứu khách hàng, thiết kế sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Cần thực hiện tốt công tác tiếp thị, quảng bá hình ảnh của ngân hàng cũng như các sản phẩm cho vay. Để hoạt động cho vay được phát triển bền vững, việc mở rộng cho vay phải gắn liền với việc quản lý chất lượng tín dụng. Để nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng thì ngân hàng cần phải áp dụng các biện pháp được nêu trong khóa luận trên.

Kết luận

Qua quá trình nghiên cứu thực trạng cho vay tiêu dùng tại VPBank chi nhánh Đà Nẵng em đã rút ra một số vấn đề như sau: để có thể mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, ngân hàng cần phải thực hiện một cách đồng bộ các giải pháp từ việc nghiên cứu khách hàng, thiết kế sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Cần thực hiện tốt công tác tiếp thị, quảng bá hình ảnh của ngân hàng cũng như các sản phẩm cho vay. Để hoạt động cho vay được phát triển bền vững, việc mở rộng cho vay phải gắn liền với việc quản lý chất lượng tín dụng. Để nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng thì ngân hàng cần phải áp dụng các biện pháp được nêu trong khóa luận trên

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Thông tư số: 39/2016/TT-NHNN “ Thông tư quy định veeg hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng”
- KQHĐKD VPBank chi nhánh Đà Nẵng năm 2020
- KQHĐKD VPBank chi nhánh Đà Nẵng năm 2021
- KQHĐKD VPBank chi nhánh Đà Nẵng năm 2022
- Sổ tay VPBank
- <https://vpbank.com.vn/>

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Vị khách chi nhánh Đà Nẵng đã tiếp nhận
Sinh viên Hoàng Trung Kiên thuộc Trường Đại
học Kinh Tế Đà Nẵng tới thực tập tại đơn
vị thực tập.
Quá trình thực tập của sinh viên Hoàng Trung
Kiên đã đạt kết quả tốt, đáp ứng
các chỉ tiêu mà đơn vị giao phó.
Thời giờ lịch cực ham học hỏi và hòa
đồng cùng các anh chị hướng dẫn.



PHÓ GIÁM ĐỐC
Nguyễn Tấn Tú