

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

NGUYỄN THỊ ANH THẢO

MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN QUẢNG NAM

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng, Năm 2013

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS. VÕ XUÂN TIẾN**

Phản biện 1: **TS. TRƯƠNG SỸ QUÝ**

Phản biện 2: **PGS.TS. TRẦN CHÍ THIỆN**

Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại Học Đà Nẵng vào ngày 10 tháng 03 năm 2013.

** Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

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

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động rất quan trọng của ngân hàng. Nhờ hoạt động tín dụng, các chủ thể trong nền kinh tế có thể tiếp cận nguồn vốn, đáp ứng nhu cầu vốn sản xuất kinh doanh, tiêu dùng... Trong những năm gần đây, hoạt động của các Ngân hàng thương mại trong nước đã có những chuyển biến hết sức mạnh mẽ ... Tuy nhiên đứng trước những yêu cầu ngày càng cao của nền kinh tế cũng như của người tiêu dùng, các ngân hàng phải tìm ra nhiều hướng đi để đứng vững trong cơ chế thị trường... Và mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng là một hướng đi như thế.

Nhận thức được điều đó, trong thời gian gian qua, Ngân hàng đầu tư phát triển Quảng Nam đã chú trọng đến hoạt động cho vay tiêu dùng với nhiều loại hình như cho vay mua nhà, vay mua ô tô, du lịch... và đạt được những thành công nhất định. Tuy nhiên hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh vẫn còn nhiều khiếm khuyết về đối tượng, phạm vi, mạng lưới, hình thức cho vay, các chính sách thu hút khách hàng, chất lượng nguồn nhân lực...

Xuất phát từ thực tiễn như trên, tác giả đã chọn đề tài “ Mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng đầu tư phát triển Quảng Nam” là đề tài nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa các vấn đề lí luận liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng và mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong các ngân hàng thương mại.

- Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng đầu tư phát triển Quảng Nam trong thời gian qua.

- Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng đầu tư phát triển Quảng Nam trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu
 - + Các vấn đề liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng đầu tư phát triển Quảng Nam.
- Phạm vi nghiên cứu
 - + Nội dung: đề tài tập trung nghiên cứu các vấn đề liên quan đến hoạt động cho vay và mở rộng hoạt động cho vay.
 - + Không gian: các nội dung nghiên cứu trên được tiến hành tại Ngân hàng đầu tư và phát triển Quảng Nam.
 - + Thời gian: các đề xuất trong luận văn có ý nghĩa trong những năm đến.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp phân tích thực chứng, phương pháp phân tích chuẩn tắc, điều tra, khảo sát, chuyên gia, phân tích, so sánh...

5. Bố cục đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài gồm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong các ngân hàng thương mại
- Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng đầu tư phát triển Quảng Nam
- Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng đầu tư phát triển Quảng Nam

6. Tổng quan về đề tài nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TRONG CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY

1.1.1. Một số khái niệm

a. Tín dụng

b. Cho vay

c. Cho vay tiêu dùng

d. Mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng

Là việc tăng quy mô cấp tín dụng cho cá nhân, hộ gia đình về phạm vi, không gian, thời gian, về quy mô hoạt động, về số lượng khách hàng thụ hưởng, thời hạn cho vay, về đối tượng vay, về địa bàn, ngành nghề ... trên cơ sở kiểm soát được rủi ro và nâng cao hiệu quả, phù hợp với mục tiêu, chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ.

1.1.2. Vai trò của mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng

a. Đối với người tiêu dùng

- Người dân chi tiêu vượt quá thu nhập của mình.

- Góp phần làm tăng năng suất lao động xã hội.

b. Đối với người sản xuất

c. Đối với ngân hàng

- Đa dạng hóa cơ sở khách hàng

- Bù đắp rủi ro trong hoạt động ngân hàng.

d. Đối với nền kinh tế

1.1.3. Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng

a. Quy mô mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay

lớn

b. Các khoản cho vay tiêu dùng có chi phí khá lớn

c. Các khoản cho vay tiêu dùng thường có độ rủi ro cao

d. Cho vay tiêu dùng là một trong những khoản mục có khả năng sinh lời cao nhất

1.2. NỘI DUNG CỦA MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

1.2.1. Mở rộng quy mô cho vay

Là hình thức phát triển theo chiều rộng của hoạt động cho vay thông qua việc mở rộng số lượng khách hàng, mở rộng chủng loại sản phẩm nhằm mục đích tăng dư nợ cho vay. Việc mở rộng quy mô cho vay sẽ giúp cho ngân hàng có thể mở rộng được hoạt động và khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận với nguồn tài chính.

Nội dung của mở rộng quy mô cho vay:

a. Mở rộng số lượng khách hàng

Là việc gia tăng số lượng khách hàng vay vốn tại ngân hàng. Để mở rộng số lượng khách các NHTM cần mở rộng đối tượng cho vay và mở rộng điều kiện cho vay :

- Mở rộng đối tượng cho vay là việc khuyến khích, kích thích, thu hút các nhóm khách hàng của đối thủ cạnh tranh, các nhóm khách hàng chưa sử dụng sản phẩm dịch vụ của bất kỳ ngân hàng nào đồng thời giữ chân khách hàng truyền thống. Để làm được điều này ngân hàng cần phải thực hiện tốt công tác chăm sóc khách hàng, bao gồm công tác chăm sóc khách hàng trước, trong và sau giao dịch.

- Mở rộng điều kiện cho vay là mở rộng những điều kiện đối với khách hàng vay vốn, bằng những cơ chế chính sách như tài sản đảm bảo tiền vay, đối tượng khách hàng vay không phải thực hiện biện pháp bảo đảm tiền vay, theo đánh giá mức độ tín nhiệm từng khách hàng để có cơ chế chính sách ưu đãi về lãi suất, biện pháp áp dụng bảo đảm tiền vay phù hợp, như cho vay không phải đảm bảo bằng tài sản, và không phải đảm bảo một phần bằng tài sản.

b. Mở rộng chủng loại sản phẩm

Là việc Ngân hàng hoàn thiện các sản phẩm tín dụng tiêu dùng hiện có đồng thời đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng phục vụ cá nhân và hộ gia đình. Việc mở rộng chủng loại sản phẩm sẽ giúp ngân hàng phân tán và giảm thiểu rủi ro, tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường, thúc đẩy các sản phẩm, dịch vụ khác cùng phát triển, tăng lợi nhuận cho ngân hàng

Để mở rộng hoạt động cho vay hơn nữa, ngân hàng cần đa dạng hóa các gói sản phẩm và dịch vụ, xây dựng các gói sản phẩm phù hợp với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình...đồng thời không ngừng nỗ lực hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện có để ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

c. Các tiêu chí đánh giá việc mở rộng quy mô cho vay

Các tiêu chí đánh giá việc mở rộng quy mô cho vay của ngân hàng gồm: dư nợ cho vay, tốc độ tăng dư nợ cho vay và dư nợ bình quân trên một khách hàng.

1.2.2. Nâng cao chất lượng cho vay

Bên cạnh việc mở rộng quy mô, các ngân hàng cần phải quan tâm đến việc nâng cao chất lượng hoạt động tiêu dùng. Chất lượng cho vay là một chỉ tiêu tổng hợp, nó phản ánh mức độ thích nghi của ngân hàng thương mại với sự thay đổi của môi trường bên ngoài, nó thể hiện sức cạnh tranh của một ngân hàng. Chất lượng cho vay tiêu dùng tốt giúp ngân hàng thu hồi được gốc và lãi, bù đắp chi phí và thu được lợi nhuận. Điều này có nghĩa là ngân hàng vừa tạo ra hiệu quả kinh tế lại tạo được hiệu quả xã hội, tác động rất tích cực tới sự phát triển kinh tế.

Chất lượng cho vay phụ thuộc vào các yếu tố, để đánh giá chất lượng cho vay có thể dựa vào nhiều chỉ tiêu, trong phạm vi nghiên cứu, đề tài chỉ xét đến chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn.

a. Tỷ lệ nợ quá hạn

Là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn và tổng dư nợ của Ngân hàng thương mại ở một thời điểm nhất định, thường là cuối tháng, cuối quý, cuối năm.

b. Tỷ lệ nợ xấu

Là tỷ lệ phần trăm giữa nợ xấu và tổng dư nợ của ngân hàng thương mại ở một thời điểm nhất định

Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu phản ánh chất lượng và hiệu quả tín dụng ngân hàng. Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ chất lượng và hiệu quả tín dụng kém. Nợ quá hạn và nợ xấu cao sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến tài chính của từng ngân hàng thương mại, nó là gánh nặng đối với các ngân hàng có tỷ lệ này cao. Chính vì vậy, để nâng cao chất lượng cho vay ngân hàng cần phải:

- Tăng cường kiểm soát nợ xấu, nợ quá hạn
- Nâng cao năng lực xử lý, tác nghiệp của nhân viên
- Đơn giản hóa thủ tục vay vốn

1.2.3. Mở rộng mạng lưới cho vay

Là việc mở thêm các điểm giao dịch, chi nhánh, phòng giao dịch, đây chính là việc mở rộng hoạt động theo vùng địa lý. Để có thể mở rộng hoạt động theo vùng địa lý đạt hiệu quả cao, đòi hỏi phải có một khoảng thời gian nhất định để sản phẩm có thể tiếp cận được với khách hàng, thích ứng với từng khu vực và ngân hàng phải tổ chức mạng lưới giao dịch tối ưu.

Mở rộng mạng lưới sẽ giúp cho ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay, sẵn sàng phục vụ khách hàng trong mọi tình huống để tăng thị phần, tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng, chính điều này giúp cho ngân hàng có cơ hội phát triển, đồng thời đảm bảo cho các ngân hàng chiếm lĩnh thị trường, thị phần, tiếp thị, quảng bá, giới thiệu các sản phẩm – dịch vụ ngân hàng đạt hiệu quả cao hơn.

Việc mở rộng mạng lưới cần phải chú ý đến tính hiệu quả. Bởi vì, đi kèm với nó là các chi phí phát sinh như: trụ sở phải có vị trí thuận lợi, hình thức kang trang nhằm tạo ấn tượng ban đầu với khách hàng, trang thiết bị làm việc phải đáp ứng được các yêu cầu của công việc. Vì vậy, việc cân nhắc lựa chọn điểm giao dịch là rất quan trọng: đó phải là nơi tập trung nhiều tổ chức kinh tế và dân cư.

Để mở rộng mạng lưới cho vay, ngân hàng nên sử dụng các phương pháp sau:

- Cơ cấu lại mạng lưới chi nhánh.
- Phát triển đội ngũ bán hàng trực tiếp.
- Phát triển các kênh phân phối hiện đại.

1.2.4. Mở rộng hình thức cho vay

Mở rộng hình thức cho vay nghĩa là mở thêm, tăng thêm nhiều hình thức cho vay khác nhau. Nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng và khắt khe nên các ngân hàng phải không ngừng cải tiến, phát triển các hình thức cho vay, nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Mở rộng hình thức cho vay giúp các ngân hàng thương mại cung cấp thêm nhiều sản phẩm đến với khách hàng, khách hàng có cơ hội hơn trong việc lựa chọn hình thức vay phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn của mình.

Để mở rộng hình thức cho vay tiêu dùng, thì ngoài hình thức cho vay tiêu dùng trực tiếp đang được triển khai, các ngân hàng cần phát triển hình thức cho vay tiêu dùng gián tiếp. Đây là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ tiêu dùng và thu lại từ khách hàng.

Hình thức này ngân hàng cho vay thông qua các doanh nghiệp bán hàng hoặc làm các dịch vụ mà không trực tiếp tiếp xúc với khách hàng. Việc cho vay tiêu dùng theo hình thức gián tiếp sẽ giúp ngân

hàng tiết được chi phí trong cho vay như: giảm chi phí tiếp thị, quảng bá thương hiệu, tiết kiệm các chi phí tìm kiếm khách hàng...

1.3. NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. Nhân tố thuộc về môi trường

Những nhân tố thuộc về môi trường bao gồm: kinh tế, công nghệ, văn hóa, đối thủ cạnh tranh, công chúng.

1.3.2. Nhân tố thuộc về ngân hàng

a. Định hướng phát triển

- Định hướng phát triển là những điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Định hướng phát triển đúng đắn, hợp lý sẽ là một yếu tố thu hút khách hàng đến với ngân hàng một cách hiệu quả.

b. Nguồn lực tài chính

Khi ngân hàng có sức mạnh tài chính lớn thì ngân hàng có thể đầu tư vào các danh mục ngân hàng quan tâm thì hoạt động cho vay tiêu dùng có cơ hội phát triển.

1.3.3. Khách hàng

Khách hàng là yếu tố ảnh hưởng quan trọng nhất đối với mọi tổ chức kinh doanh cũng như đối với ngân hàng. Trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng có nhiều yếu tố thuộc về khách hàng ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động tín dụng tiêu dùng của ngân hàng. Những nhân tố này bao gồm: Nguồn thu nhập, mức độ tín nhiệm của khách hàng, lịch sử quan hệ với ngân hàng, mức độ trung thành, thái độ của khách hàng đối với các dịch vụ của ngân hàng, kiến thức và sự thành thực trong việc ra các quyết định tài chính, sự am hiểu về quy trình dịch vụ, năng lực đầu tư, qui mô, sự ổn định thu nhập và kinh doanh, sự nhạy cảm với chất lượng dịch vụ hay lãi suất.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN QUẢNG NAM

2.1. TÌNH HÌNH CƠ BẢN CỦA CHI NHÁNH

2.1.1. Đặc điểm công tác tổ chức

a. Quá trình hình thành và phát triển

Từ ngày 01/01/1997, Chi nhánh ngân hàng Đầu tư và Phát triển Quảng Nam – Đà Nẵng được tách thành Chi nhánh ngân hàng Đầu tư và Phát triển Quảng Nam và Chi nhánh ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đà Nẵng trực thuộc ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

b. Chức năng, nhiệm vụ

Nhận tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, bán kỳ phiếu, trái phiếu bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ, cho vay ngắn, trung, dài hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ đối với tất cả các cá nhân, doanh nghiệp có nhu cầu vay vốn, cho vay cầm cố, chiết khấu các chứng từ có giá, thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh các loại, dịch vụ chuyển tiền, thanh toán trong nước và quốc tế qua mạng Internet, nghiệp vụ nhờ thu hộ, tiếp nhận vốn vay và vốn tài trợ của các tổ chức kinh tế xã hội và các tổ chức tín dụng trong nước và quốc tế, thực hiện các hoạt động kinh doanh ngoại tệ, tư vấn cho khách hàng về các vấn đề liên quan đến các lĩnh vực tiền tệ tín dụng, thanh toán quốc tế...

c. Bộ máy quản lý

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển tổ chức bộ máy theo mô hình trực tuyến tham mưu.

2.1.2. Đặc điểm nguồn lực

a. Nguồn nhân lực

Số lượng CBCNVN của Ngân hàng tăng qua các năm nhưng số cán bộ tín dụng làm công tác tiêu dùng tại chi nhánh là 81 người chiếm 30,92 % trong tổng số 262 CBCNV của chi nhánh

b. Nguồn lực tài chính

Hiện tại mức vốn điều lệ hơn 3.900 tỷ đồng, đảm bảo mức vốn pháp định của Ngân hàng nhà nước quy định. Tổng tài sản đạt hơn 17.000 tỷ đồng, nguồn vốn huy động 1.036 tỷ đồng.

c. Nguồn lực cơ sở vật chất

Từ năm 2009 - 2011 đã lắp đặt thêm 12 ATM cho các phòng giao dịch. Số lượng thùng ATM tăng qua các năm, năm 2010 tăng 57,14% so với năm 2009 và năm 2011 tăng 63,63 % so với năm 2010

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh

a. Tình hình phát triển dịch vụ của chi nhánh

Việc thu phí bảo lãnh, ủy thác chiếm tỷ trọng cao trong tổng thu từ hoạt động dịch vụ, tỷ trọng này qua các năm như sau năm 2009 là 47,91 %; năm 2010 là 48,91% và năm 2011 là 48,73%.

Hoạt động bán lẻ và dịch vụ khách hàng tại chi nhánh đã có những bước phát triển mạnh mẽ với sự hỗ trợ của công nghệ.

b. Hoạt động kinh doanh ngoại hối

Từ năm 2008 nền kinh tế thế giới có nhiều biến động thất thường nhưng hoạt động kinh doanh ngoại hối tại ngân hàng vẫn ổn định và giữ vững được thị phần, hầu hết các nghiệp vụ đều tăng trưởng so với cùng kỳ năm trước, tuy nhiên do tác động của nhiều nhân tố khách quan nên mức tăng là rất nhỏ.

c. Kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh

Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh tương đối ổn định. Từ năm 2009 đến năm 2011, nguồn vốn huy động tăng trưởng khá từ năm 2009 đạt 497.124 triệu đồng đến năm 2011 đạt 1.036.000 triệu đồng tăng 108,3 %.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH

2.2.1. Quy mô cho vay tiêu dùng tại chi nhánh

a. Thực trạng quy mô cho vay tiêu dùng tại chi nhánh

- Số lượng khách hàng

Công tác mở rộng đối tượng khách hàng cũng như quy mô các món vay tiêu dùng luôn được BIDV quan tâm mở rộng, thể hiện ở Bảng 2.8 sau đây:

Bảng 2.8: Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại BIDV Quảng Nam

Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Số lượng KH	Người	385	412	503
Tốc độ phát triển số lượng KH	%	100	107,013	122,087
Tốc độ tăng trưởng KH	%	100	7,013	15,074

“Nguồn: Báo cáo tổng kết của BIDV Quảng Nam 2009 - 2011”

Qua bảng số liệu trên ta thấy số lượng khách hàng tại chi nhánh tăng qua các năm, dù chỉ là con số không cao nhưng cũng phần nào khẳng định được những chính sách lãi phù hợp của ngân hàng và khả năng nắm bắt được nhu cầu vay tiêu dùng của người dân ngày càng tăng.

+ Đối tượng cho vay

Các đối tượng cho vay tiêu dùng phát triển tương đối đồng đều và chưa có phân khúc hoặc nhắm đến một đối tượng nào rõ rệt.

+ Thực trạng mở rộng điều kiện cho vay:

Hiện nay, chi nhánh đã có tiêu chí để phân loại khách hàng loại A, B, C nhưng còn quá cứng nhắc, thiếu linh hoạt

- Chủng loại sản phẩm

Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo sản phẩm thay đổi qua các năm. Cho vay mua nhà đất chiếm tỷ trọng cao nhất, dư nợ cho vay năm

2010 đạt 35.200 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 53,6%, tiếp theo là vay XD sửa chữa nhà, chiếm tỷ trọng 20,6% đạt 13.502 triệu đồng. Cho vay sinh hoạt tiêu dùng, chiếm tỷ trọng 18,6% đạt 12.203 triệu đồng,. Ngoài ra, cho vay khác chiếm tỷ trọng 7,2% đạt 4.730 triệu đồng.

b. Về quy mô cho vay tiêu dùng của chi nhánh

- Dư nợ cho vay : Dư nợ tín dụng tiêu dùng tăng trưởng, năm 2010 đạt 729,236 triệu đồng, tăng 77,939 triệu đồng đạt 29,206%, năm 2011 đạt 80,218 tăng 22,218% so với năm 2010 nhưng tỷ lệ tăng lại thấp hơn so với năm 2010.

- Dư nợ cho vay bình quân trên một khách hàng: Dư nợ cho vay tiêu dùng bình quân trên một khách hàng của chi nhánh tăng qua các năm, nhưng từ năm 2010 đến năm 2011, dư nợ bình quân tăng rất ít.

Việc mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng tại chi nhánh trong thời gian qua được ngân hàng quan tâm, chú trọng, thể hiện qua các chỉ tiêu như số lượng khách hàng ngày càng tăng, chủng loại sản phẩm ngày càng mở rộng, đối tượng, điều kiện vay ngày càng được nới lỏng... Tuy nhiên, tốc độ tăng vẫn còn quá chậm, dư nợ cho vay bình quân trên một khách hàng còn thấp, các đối tượng cho vay tiêu dùng phát triển tương đối đồng đều và chưa có phân khúc hoặc nhắm đến một đối tượng nào rõ rệt, chưa xứng với tiềm năng của ngân hàng, trình độ nguồn nhân lực cũng như những yếu tố thuận lợi từ môi trường bên ngoài.

2.2.2. Chất lượng cho vay

a. Thực trạng chất lượng cho vay tại chi nhánh

- Tỷ lệ nợ quá hạn có xu hướng tăng lên qua các năm. Tỷ lệ nợ quá hạn tăng qua các năm, năm 2010 tăng 47% so với năm 2009, năm 2011, tỷ lệ nợ quá hạn tăng so với năm 2010 là 73%.

- Tỷ lệ nợ xấu tăng qua các năm, năm 2010 tăng 20% so với năm 2009, năm 2011, tỷ lệ nợ xấu có tốc độ tăng giảm đi so với năm 2010 nhưng vẫn ở mức cao

- Tình hình xử lý nợ xấu : Trong thời gian qua chi nhánh cũng đã tiến hành nhiều biện pháp để hạn chế đến mức thấp nhất những ảnh hưởng của nó, tình hình xử lý nợ xấu thể hiện qua Bảng 2.17 sau đây:

Bảng 2.17: Tình hình xử lý nợ xấu

ĐVT: Triệu đồng

Chi tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
1. Số dự phòng đã trích	566,7	768,4	849,2
2. Nợ được xử lý DP	501,2	612,4	723,3
3. Thu nợ đã xử lý RR	57,8	76,5	112,52
4. Nợ xử lý RR hiện còn	609,98	805,79	997,82
5. Chuyển cho TT quản lý TS- BIDV	112,6	197,21	246,94
- Số đã thu được	54,2	88,9	102,1
- Nợ tồn đọng hiện còn	58,4	108,31	144,84
6. Xóa nợ bằng vốn NN	0	0	0

“Nguồn: Báo cáo tổng kết của BIDV Quảng Nam 2009 – 2011”

Chi phí để trích lập dự phòng xử lý rủi ro của ngân hàng không ngừng tăng lên (bình quân gần 35%/năm). Tổng số chi phí trích lập dự phòng của ngân hàng từ năm 2009- 2011 là 2184,3 triệu đồng. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến lợi nhuận ngân hàng.

2.2.3. Thực trạng về mạng lưới cho vay

a. Thực trạng mạng lưới cho vay

- Mạng lưới cho vay

Hiện nay, mạng lưới kinh doanh của chi nhánh còn khá mỏng, chỉ có một trụ sở chính đóng tại trung tâm thành phố và các

phòng giao dịch ở trung tâm của các huyện, ở các xã, phường chưa có phòng giao dịch, địa bàn rộng lớn, dân cư thưa thớt. Mặt khác, chưa có các điểm giao dịch tại các xã cũng như đội ngũ công tác viên giúp cho ngân hàng trong việc đánh giá, nhận xét khách hàng có nhu cầu vay vốn. Hơn nữa, vốn cho vay chủ yếu tập trung ở các địa bàn dân cư đông đúc như Điện Bàn, Tam Kỳ, Hội An... vẫn có thực trạng một số nơi chưa tiếp cận và chưa hiểu nhiều về cho vay tiêu dùng.

- Đội ngũ bán hàng trực tiếp

Hiện tại ngân hàng vẫn chưa có đội ngũ bán hàng trực tiếp, các phòng chỉ kết hợp với các bộ phận khác trong việc tiếp thị, chào bán dịch vụ ngân hàng, tuy nhiên mức độ thường xuyên và tính chuyên nghiệp chưa cao.

- Kênh phân phối

Trong thời gian qua, các sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa được triển khai thông qua các kênh phân phối hiện đại như internet, máy ATM, vì vậy phần nào hạn chế khách hàng trong việc đăng lý vốn vay, thanh toán nợ vay...

Tốc độ mở rộng mạng lưới còn khá chậm. Bên cạnh đó, các phòng giao dịch mở ra chưa đa dạng hóa các hình thức nghiệp vụ nên chưa phát huy hết năng lực lao động của cán bộ nhân viên và chưa khai thác được lợi thế của các điểm giao dịch nên hiệu quả kinh tế mang lại chưa cao.

2.2.4. Hình thức cho vay

a. Thực trạng hình thức cho vay

Trên cơ sở nhu cầu sử dụng vốn vay của từng khoản vay của doanh nghiệp và khả năng kiểm tra, giám sát của ngân hàng thì ngân hàng sẽ lựa chọn hình thức cho vay phù hợp với khách hàng. Tuy nhiên trong thời gian vừa qua, chi nhánh chỉ áp dụng các hình thức cho vay từng lần, cho vay theo hạn mức tín dụng, cho vay theo hạn

mức thức khác. Để đánh giá thực trạng về hình thức cho vay tại ngân hàng, ta phân tích Bảng 2.18 sau đây:

Bảng 2.18: Thực trạng hình thức cho vay

Chỉ tiêu	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	DN (Tr.đ)	KH (Người)	DN (Tr.đ)	KH (Người)	DN (Tr.đ)	KH (Người)
Cho vay từng lần	24.490	2978	39.877	3113	54.375	4110
CV theo HMTD	26.230	876	25.544	885	35.532	899
CV theo HMTD	0	0	214	22	311	23
Hình thức CV khác	0	0	0		0	0
Tổng	50.720	3854	65.635	4120	80.218	5032

“Nguồn: Phòng Kinh doanh BIDV – Chi nhánh Quảng Nam”

Qua bảng số liệu bảng trên ta thấy rằng BIDV Quảng Nam chưa chú trọng đúng mức đến hình thức cho vay, mới áp dụng 3 hình thức cho vay là cho vay từng lần, cho vay theo hạn mức tín dụng, cho vay theo hạn mức tín chấp, trong đó chủ yếu tập trung vào hình thức cho vay từng lần với thủ tục rườm rà

2.2.5. Tình hình huy động vốn

Tình hình huy động vốn tại chi nhánh qua các năm đã có những kết quả đáng khích lệ; nguồn vốn huy động ở chi nhánh có chiều hướng tăng. Tổng nguồn vốn huy động cuối năm 2010 là 729.066 triệu, tăng 231.942 triệu so với năm 2009, tương ứng tăng 46,65%. Trong đó chủ yếu tăng là nguồn huy động dân cư (cuối năm 2010, huy động dân cư là 384.116 triệu, tăng 74,28% so với đầu năm). Với mức lãi suất huy động 12%/năm, tốc độ tăng trưởng tương đối tốt chủ yếu vẫn là nguồn tiết kiệm ngoại tệ (năm 2010 ngoại tệ quy đổi VNĐ là 25.891 triệu tăng 11.490 triệu tương ứng tăng 79,78% so với 2009). Còn xét tình hình huy động vốn của Chi nhánh

phân theo thời hạn thì ta thấy huy động ngắn hạn và trung, dài hạn tương đối đều nhau không chênh lệch bao nhiêu.

2.3. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI CHI NHÁNH

2.3.1. Ưu điểm và hạn chế

a. Ưu điểm

- Dự nợ cho vay tiêu dùng vẫn tăng trưởng dù bị ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế và các chính sách của ngân hàng nhà nước.
- Chi nhánh ngày càng quan tâm đến công tác chăm sóc khách hàng.
- Đã ban hành được các văn bản nhằm rút ngắn quy trình cho vay tiêu dùng.

b. Hạn chế

- Cơ cấu sản phẩm còn chưa phong phú, đa dạng .
- Quy chế cho vay tiêu dùng chưa phù hợp.
- Chưa có mạng lưới ở các huyện, thị xã và các khu vực kinh tế phát triển.
- Chất lượng tín dụng của các khoản vay tiêu dùng còn chưa cao.
- Phần lớn việc giải ngân các khoản cho vay tiêu dùng được thực hiện bằng hình thức tiền mặt, chính vì vậy, rất khó quản lý được mục đích vay vốn thực tế và việc sử dụng vốn vay của khách hàng.
- Tình hình cạnh tranh giữa các Ngân hàng ngày càng gay gắt trong khi BIDV Quảng Nam vẫn chưa tạo được thế mạnh riêng của dịch vụ cho vay tiêu dùng nên khả năng lôi kéo khách hàng chưa cao. Ngoài ra, BIDV Quảng Nam cũng chưa có hướng dẫn cụ thể đến khách hàng những hình thức tín dụng còn mới mẻ như cho vay thấu chi tín chấp, tiêu dùng tín chấp.

2.3.2. Nguyên nhân của những hạn chế

a. Nguyên nhân từ phía ngân hàng

- Định hướng phát triển của ngân hàng
- Mạng lưới cho vay còn quá mỏng
- Hệ thống thông tin còn hạn chế
- Hình thức cho vay
- Quy trình tín dụng tiêu dùng
- Số lượng, trình độ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng
- Cơ chế lãi suất còn sơ cứng, thiếu kinh hoạt
- Công tác quản trị khách hàng còn chưa được quan tâm đúng

mức

b. Những nguyên nhân khách quan

- Suy thoái kinh tế làm tăng nguy cơ rủi ro tín dụng đối với lĩnh vực tiêu dùng cũng như dẫn đến thu hẹp tín dụng tiêu dùng của các ngân hàng.

- Thu nhập và thói quen chi tiêu của người dân, thực tế cho thấy thu nhập của đại bộ phận dân cư còn chưa cao, đồng thời không có thói quen chi tiêu mà phần lớn là tích lũy

- Quy định của ngân hàng nhà nước: sự thay đổi các quy định đã làm cho các ngân hàng thương mại nói chung và BIDV nói riêng luôn gặp khó khăn trong mở rộng tín dụng tiêu dùng. Bên cạnh đó, một số văn bản pháp lý có liên quan đến vấn đề thế chấp khi vay vốn ngân hàng còn chưa đồng bộ.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN QUẢNG NAM

3.1. CĂN CỨ ĐỂ XÂY DỰNG GIẢI PHÁP

3.1.1. Căn cứ vào môi trường kinh doanh

- Diễn biến tình hình kinh tế - tài chính của thế giới và trong nước.

- Các chính sách, luật lệ của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước, các quy định thiên về thủ tục, giấy tờ.

- Sự cạnh tranh của các Ngân hàng thương mại và các tổ chức tín dụng khác trên địa bàn ngày càng gay gắt. Mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng đang là cái đích hướng đến mà nhiều ngân hàng hướng đến. Sự cạnh tranh này đã làm thị trường đang nóng lên từng ngày.

3.1.2. Căn cứ vào chiến lược phát triển của chi nhánh

Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ nắm giữ thị phần lớn về dư nợ tín dụng, huy động vốn và dịch vụ bán lẻ là một trong những chiến lược của BIDV trong giai đoạn tới và BIDV Quảng Nam cũng không ngoại lệ.

3.1.3. Các quan điểm có tính nguyên tắc khi xây dựng giải pháp

- Mở rộng cho vay phải đi đôi với tăng cường nguồn vốn huy động, huy động vốn ổn định mới đáp ứng được vốn cho vay, bởi nguồn vốn quyết định mở rộng hay thu hẹp hoạt động cho vay.

- Phải tuân thủ đúng các văn bản quy định của ngành và pháp luật của nhà nước.

- Phải gắn liền với nâng cao chất lượng cho vay, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng, việc mở rộng cho vay không có nghĩa là cho vay tràn, lưu tâm đến khâu thẩm định, xét duyệt hồ sơ vay.

- Mở rộng cho vay phải gắn liền với hiệu quả: với phương châm hoạt động của Ngân hàng là “Đi vay để cho vay”, đảm bảo toàn vốn tín dụng, thực vốn trên địa bàn với lãi suất phải thực dương, mang lại lợi nhuận năm sau cao hơn năm trước.

Bên cạnh đó, cần tăng cường sửa đổi, tháo gỡ những điểm bất hợp lý để không ngừng hoàn thiện quy chế đảm bảo tiền vay, tạo cơ sở kinh tế và pháp lý để thu hồi nợ; tiếp tục rà soát các cơ chế nghiệp vụ, đơn giản hóa quy trình, thủ tục, rút ngắn thời gian giải quyết khoản vay tạo điều kiện cho các cá nhân có thể dễ dàng tiếp cận được với nguồn vốn vay của ngân hàng.

3.2. CÁC GIẢI PHÁP CỤ THỂ

3.2.1. Mở rộng quy mô cho vay

a. Giải pháp mở rộng số lượng khách hàng

- Mở rộng đối tượng vay: Để mở rộng đối tượng cho vay tiêu dùng trong thời gian tới, chi nhánh cần xúc tiến thực hiện những nội dung sau:

+ Đo lường và dự báo nhu cầu tín dụng

Trong phạm vi luận văn này, có thể tính toán và xác định gần đúng một số chỉ tiêu tổng quát về nhu cầu của các loại sản phẩm mà BIDV Quảng Nam cung cấp.

+ Phân đoạn thị trường

Căn cứ đặc điểm của thị trường và danh mục sản phẩm mà BIDV Quảng Nam đang có, có thể tiến hành phân đoạn thị trường theo tiêu thức địa lý. Thị trường trong tỉnh có thể chia thành 3 khu vực địa lý đó là thành phố Tam Kỳ, khu kinh tế mở Chu Lai và các huyện trong tỉnh.

+ Lựa chọn thị trường mục tiêu

- Thị trường mục tiêu thứ nhất: tín dụng trung tiêu dùng đối với cán bộ công chức các đơn vị hành chính sự nghiệp

- Thị trường mục tiêu hai: tín dụng trung tiêu dùng đối với khách hàng thuộc khu vực nhà nước

- Thị trường mục tiêu ba: khách hàng thuộc khu vực cá nhân

- Thị trường mục tiêu tư: khách hàng thuộc khu vực có vốn đầu tư nước ngoài

Đặc điểm của khách hàng:

- Nhu cầu của khách hàng luôn thay đổi.

- Khách hàng cần được tôn trọng như những người mang lại lợi nhuận cho ngân hàng.

+ Xây dựng các chính sách thu hút khách hàng:

- Chính sách về sản phẩm

- Chính sách về lãi suất

- Chính sách truyền thông cổ động

b. Giải pháp mở rộng chủng loại sản phẩm

- Cung cấp các sản phẩm cho vay tiêu dùng mới.

- Hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện có. Việc hoàn thiện các sản phẩm trên về mặt thủ tục, hạn mức vay, thời gian ...là điều cần thiết, cụ thể:

- + Chi nhánh cần chú trọng nghiệp vụ tín dụng bán lẻ, thể chế hóa các quy trình, quy chế về tín dụng bán lẻ, nghiên cứu các dịch vụ bán lẻ nhằm thu hút khách hàng.

- + Xây dựng từng bước các quy định, quy chế cho vay tiêu dùng.

- + Về mức cho vay: chi nhánh cần thiết lập một khung giá nhà-đất phù hợp với giá cả thị trường, khung giá này cần được điều chỉnh cho phù hợp với từng thời kỳ.

3.2.2. Nâng cao chất lượng cho vay

a. Tăng cường công tác kiểm soát nợ quá hạn

Để đẩy nhanh tiến độ xử lý nợ xấu cần tiếp tục phân loại nợ xấu trên các tiêu thức: Nguyên nhân phát sinh, khả năng thu hồi, tài sản đảm bảo nợ, đối tượng khách hàng để xếp vào các nhóm và xử lý theo tinh thần văn bản đã hướng dẫn

Ngân hàng cần thực hiện nghiêm ngặt quy trình quản lý tín dụng đó là:

- Tổ chức lại mô hình quản lý tín dụng theo nhóm khách hàng, có phân loại, có chính sách khách hàng cụ thể và được phân cấp quản lý chi tiết đến từng cán bộ tín dụng

- Hiện đại hóa qua trình thẩm định, ứng dụng phần mềm phục vụ cho công tác thẩm định, phân tích tài chính, truy cập thông tin, triển khai hệ thống này đến các cấp quản lý tín dụng cần thiết

Để quản lý rủi ro, ngân hàng cần phải:

- Phân loại rủi ro tín dụng thành 3 dạng đó là rủi ro không kiểm soát được, có thể kiểm soát được và rủi ro khác.

- Quản lý rủi ro tín dụng: cần tổ chức nghiên cứu đánh giá tình hình hoạt động của khách hàng, xây dựng hệ thống đo lường rủi ro tín dụng, hệ thống thang điểm tín dụng phù hợp với mục tiêu lợi nhuận và khả năng chấp nhận rủi ro của ngân hàng. Tổ chức đánh giá thường xuyên chất lượng tín dụng để đưa ra các biện pháp kịp thời điều chỉnh hạn mức tín dụng cho khách hàng.

b. Xây dựng đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm, có năng lực xử lý và tác nghiệp

c. Rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ, đơn giản hóa thủ tục trên cơ sở hoàn thiện qui trình tín dụng

3.2.3. Mở rộng mạng lưới cho vay

a. Mở rộng mạng lưới cho vay

Trong thời gian tới, ngân hàng cần phát triển mạng lưới cho vay tại các địa bàn trên, trang bị các loại máy tính, máy móc thanh toán ở trụ sở giao dịch, quầy giao dịch phù hợp cho giao tiếp, quan tâm bố trí, sắp xếp đồ đạc tranh ảnh, áp phích nhằm tạo ra một không gian hài hòa, tạo nên một sự thoải mái, tiện nghi cho khách hàng

b. Triển khai kênh phân phối trực tuyến

Hiện tại, BIDV Quảng Nam đã triển khai kênh phân phối trực tuyến cho các sản phẩm tiền gửi thanh toán, thẻ...khách hàng có thể ngồi tại nhà chuyển tiền cho người khác thông qua internet, hoặc rút tiền, chuyển tiền thanh toán từ máy ATM. Tuy nhiên sản phẩm cho vay tiêu dùng nói riêng chưa được triển khai thông qua kênh phân phối này. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, thời gian tới, BIDV Quảng Nam cần kiến nghị BIDV nghiên cứu triển khai kênh phân phối trực tuyến này để khách hàng thuận lợi hơn trong việc đăng ký vay vốn, thanh toán nợ vay...

c. Phát triển đội ngũ bán hàng trực tiếp

Cần triển khai một cách triệt để chính sách phát triển đội ngũ bán hàng trực tiếp thông qua việc giao chỉ tiêu cho vay trên từng cán bộ và các chế độ thưởng phạt nghiêm minh, đặc biệt thưởng phạt trên doanh số phát triển cho vay tiêu dùng nhằm tạo động lực để tăng dư nợ cho vay tiêu dùng một cách hiệu quả.

3.2.4. Phát triển hình thức cho vay

Để mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, Chi nhánh cần khắc phục tình trạng tùy tiện trong giải quyết cho vay, phải căn cứ theo từng đối tượng khách hàng, nhu cầu, mục đích sử dụng vốn vay để áp dụng những hình thức cho vay phù hợp như vay thấu chi, vay theo hạn mức tín dụng

Bên cạnh đó, hiện nay chi nhánh mới chỉ áp dụng hình thức cho vay tiêu dùng trực tiếp, nên trong thời gian sắp tới cần triển khai

hình thức cho vay tiêu dùng gián tiếp thông qua các nhà phân phối và nhà sản xuất.

3.2.5. Tăng cường huy động vốn

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng bá các hoạt động vốn của chi nhánh bằng nhiều hình thức như phát hành tờ rơi, niêm yết công khai các dịch vụ tại các điểm tập trung dân cư như chợ, bến xe, các xã ở xa trụ sở giao dịch.

- Phối kết hợp với các tổ chức đoàn thể địa phương, lồng ghép trong các buổi sinh hoạt cộng đồng để tuyên truyền, giúp người dân có những hiểu biết về tiền gửi và các dịch vụ của Ngân hàng

- Chú trọng các thể thức tiết kiệm được nhiều người quan tâm như: tiết kiệm bậc thang, các hình thức huy động qua kênh trái phiếu, dài hạn

- Tổ chức chi trả hoặc thu tiền tiết kiệm tại nhà đối với những khách hàng có món tiền gửi Ngân hàng lớn

- Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với các khách hàng là các tổ chức kinh tế, chính trị- xã hội trên địa bàn, tổ chức thăm viếng và tặng quà vào các dịp lễ tết cho các tổ chức có số tiền gửi lớn.

3.2.6. Các giải pháp hỗ trợ khác

a. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Thực hiện 4 chương trình đào tạo chủ yếu là: Đào tạo nghề nghiệp theo yêu cầu của từng loại nghiệp vụ tín dụng, thanh toán, kinh doanh đối ngoại, cho thuê tài chính, kinh doanh chứng khoán...các sản phẩm dịch vụ mới; Đào tạo tin học ngắn hạn gắn với hiện đại hóa hoạt động ngân hàng; Đào tạo công tác quản lý vốn, quản trị kinh doanh, kiểm soát các cấp; Đào tạo nâng cấp về trình độ nghiệp vụ chuyên môn cho cán bộ chủ chốt (bao gồm cả đào tạo trong nước và cử ra nước ngoài học tập; khuyến khích cán bộ công nhân viên tự học để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ...và

có chính sách đãi ngộ một cách hợp lý bao gồm cả lương, thưởng và các chế độ phúc lợi khác để níu giữ người tài...

b. Xây dựng trung tâm dữ liệu khách hàng

Thành lập một phòng lưu trữ thông tin liên quan đến khách hàng phục vụ cho quá trình thẩm định, hỗ trợ cho công tác chăm sóc khách hàng

c. Xây dựng văn hóa, tác phong phục vụ khách hàng

Xây dựng văn hóa phục vụ khách hàng riêng có, bảo đảm lưu lại trong tâm trí khách hàng hình ảnh một ngân hàng có uy tín, đủ khả năng đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu của họ

3.3. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kết luận

Đề tài đã vận dụng lý thuyết và thực tiễn để hoàn thành một số nội dung:

- Phân tích một cách có hệ thống cơ sở lý luận về tín dụng tiêu dùng và mở rộng tín dụng tiêu dùng trong ngân hàng.

- Phân tích những khó khăn, tồn tại và những vướng mắc trong việc mở rộng tín dụng tiêu dùng của ngân hàng.

- Đưa ra một số giải pháp.

3.3.2. Kiến nghị

a. Đối với cơ quan nhà nước

- Cải cách, hoàn thiện các thủ tục hành chính

- Nâng cao tinh minh bạch của các quy định pháp luật

b Đối với ngân hàng nhà nước

- Rà soát lại toàn bộ các quy định

- Cho phép công bố công khai xếp loại các tổ chức tín dụng

c. Đối với Ngân hàng đầu tư phát triển Tỉnh Quảng Nam

- Kịp thời có văn bản chỉ đạo, hướng dẫn nghiệp vụ.

- Nhanh chóng thành lập trung tâm đào tạo.