

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**NGÔ NGỌC HOÀNG**

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ**  
**SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG**  
**NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN**  
**THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

**CHUYÊN NGÀNH : TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**  
**MÃ SỐ : 60.34.20**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng - Năm 2011**

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học  
**GS.TS. TRƯƠNG BÁ THANH**

Phản biện 1: TS. Nguyễn Hòa Nhân

Phản biện 2: PGS.TS. Hoàng Xuân Quế

Luận văn sẽ 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 01 tháng 7 năm 2011

*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 nghiên cứu

Tiềm năng phát triển của hộ SXKD còn rất lớn, song chưa được khai thác do thiếu vốn đầu tư, trong đó việc tiếp cận các nguồn tài chính để hỗ trợ cho việc đầu tư mở rộng và phát triển SXKD vẫn là đề tài được đề cập đến khá phổ biến trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Thành phố Đà Nẵng có mạng lưới hoạt động rộng khắp. Do vậy, việc nghiên cứu để tìm ra giải pháp phát triển cho vay đến khu vực kinh tế hộ SXKD cũng là vấn đề trở nên bức thiết trong định hướng phát triển kinh tế của chi nhánh. Không những vậy thị trường tín dụng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng cạnh tranh rất quyết liệt giữa các ngân hàng, phát triển hoạt động cho vay sẽ tạo thế mạnh, tăng thêm lợi nhuận, uy tín cho chi nhánh và bản thân làm công tác tại chi nhánh, chính vì vậy em lựa chọn đề tài **“Phát triển hoạt động cho vay đối với hộ SXKD tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Thành phố Đà Nẵng”**

### 2. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực trạng phát triển cho vay đối với hộ SXKD, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển cho vay đối với hộ SXKD tại Chi nhánh Ngân hàng No&PTNT Thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Các vấn đề lý luận, thực tiễn và đánh giá của khách hàng về phát triển cho vay đối với hộ SXKD tại Chi nhánh Ngân hàng No&PTNT Thành phố Đà Nẵng giai đoạn từ năm 2007 đến năm 2009 .

### 4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp duy vật biện chứng, phương pháp duy vật lịch sử, phương pháp so sánh, tổng hợp thống kê, phân tích....

### 5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Hệ thống hoá một số vấn đề lý luận, phân tích và đánh giá thực trạng, rút ra những trở ngại khó khăn trong phát triển hoạt động cho vay hộ SXKD. Đưa ra những giải pháp cụ thể, có tính khả thi để góp phần phát triển hoạt động cho vay đối với hộ SXKD, vừa tăng hiệu quả kinh doanh cho chi nhánh vừa đóng góp tích cực vào sự nghiệp phát triển kinh tế xã hội.

### 6. Kết cấu luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo luận văn gồm 3 chương:

**Chương 1:** Những vấn đề lý luận cơ bản về phát triển hoạt động cho vay đối với hộ SXKD

**Chương 2:** Thực trạng phát triển hoạt động cho vay đối với hộ SXKD tại chi nhánh NHNo&PTNT Đà Nẵng

**Chương 3:** Giải pháp phát triển hoạt động cho vay đối với hộ SXKD tại chi nhánh NHNo&PTNT Đà Nẵng

## CHƯƠNG 1

### NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SXKD

#### 1.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SXKD

##### 1.1.1. Khái niệm hộ SXKD

Hộ kinh doanh do một cá nhân là công dân Việt Nam hoặc một nhóm người hoặc một hộ gia đình làm chủ, tiến hành một hoặc nhiều quá trình hoạt động SXKD khác nhau nhưng trong phạm vi một gia

đình. Hoạt động SXKD có thể có đăng ký kinh doanh hoặc không cần đăng ký kinh doanh.

### **1.1.2. Đặc điểm hộ sản xuất kinh doanh**

### **1.1.3. Khái niệm về cho vay hộ sản xuất kinh doanh**

Cho vay hộ SXKD là hình thức ngân hàng có vốn tự có hoặc nguồn vốn đứng ra huy động từ các thành phần kinh tế và cho vay các hộ SXKD để đáp ứng nhu cầu vốn cho quá trình hoạt động SXKD trong một thời gian nhất định với một khoản chi phí nhất định.

### **1.1.4. Nguyên tắc và điều kiện cho vay đối với hộ SXKD**

#### **1.1.4.1. Nguyên tắc cho vay đối với hộ SXKD**

#### **1.1.4.2. Điều kiện cho vay đối với hộ SXKD**

### **1.1.5. Phân loại cho vay đối với hộ sản xuất kinh doanh**

## **1.2. Ý NGHĨA CỦA HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SXKD**

## **1.3. NỘI DUNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SẢN XUẤT KINH DOANH**

### **1.3.1. Mở rộng qui mô hoạt động cho vay hộ SXKD**

Mở rộng qui mô cho vay hộ SXKD là tăng số lượng khách hàng, tăng khoản vay tín dụng trên một khách hàng, đa dạng hoá các đối tượng cho vay, mở rộng đối tượng khách hàng phục vụ.

Quy mô tín dụng được đánh giá thông qua doanh số cho vay, dư nợ cho vay đối với các ngành, các thành phần kinh tế hoặc đối với từng nhóm khách hàng cụ thể.

### **1.3.2. Đa dạng các loại hình cho vay đối với hộ SXKD**

Đa dạng các loại hình cho vay thể hiện thông qua việc đa dạng hoá phương thức cho vay. Việc đa dạng hoá các hình thức, phương thức cho vay sẽ giúp ngân hàng có thêm nhiều sản phẩm dịch vụ để phục vụ cho nhu cầu đa dạng của khách hàng, tạo điều kiện cho

khách hàng lựa chọn hình thức phù hợp cho mục đích kinh doanh của mình. Trong điều kiện cạnh tranh của cơ chế thị trường, ngân hàng nào có danh mục sản phẩm càng phong phú, đa dạng, tiện lợi sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn, là cơ sở cơ bản để phát triển và đánh giá việc phát triển của hoạt động cho vay.

### **1.3.3. Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay đối với hộ SXKD**

Hoạt động cho vay là dịch vụ truyền thống của ngân hàng, hoạt động cho vay đối với hộ SXKD là dịch vụ cung ứng vốn đối cho hộ SXKD có nhu cầu. Chất lượng dịch vụ có thể được hiểu thông qua các đặc điểm của nó. Xét một cách tổng thể, chất lượng dịch vụ bao gồm các đặc điểm sau: Tính vượt trội, tính đặc trưng của sản phẩm, tính cung ứng, tính thỏa mãn nhu cầu, tính tạo giá trị.

Để nâng cao chất lượng dịch vụ về các mặt nhanh, thuận tiện cho khách hàng và an toàn hoạt động kinh doanh của khách hàng và ngân hàng, có thể thực hiện các hình thức sau:

- Đầu tư thêm cơ sở vật chất, công nghệ thông tin nhằm cung cấp dịch vụ nhanh chóng, chính xác

- Giảm tính phức tạp của bộ hồ sơ cho vay

- Nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng

- Gia tăng độ tin cậy cho khách hàng

Chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng nhất để thu hút được khách hàng đến với ngân hàng. Do đó, nâng cao chất lượng dịch vụ trước hết phải được phản ánh qua các tiêu chí, bao gồm:

- Sự tin cậy

Tất cả các giao dịch của khách hàng tại ngân hàng đều liên quan đến tiền tệ. Do đó, mọi khách hàng đều muốn ngân hàng đảm bảo rằng tất cả các giao dịch phải được thực hiện một cách chính xác, đúng

giờ và uy tín, giảm thiểu các sai sót, các lỗi kỹ thuật của hệ thống truyền tải thông tin và rủi ro trong quá trình giao dịch của khách hàng. Ngược lại, khi tính chính xác của các giao dịch được thực hiện, các dịch vụ ngân hàng mới được coi là phát triển.

- Hiệu quả phục vụ

Đây là tiêu chí đo lường khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng, xử lý hiệu quả các khiếu nại, sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

- Sự hữu hình

Sự hữu hình chính là hình ảnh bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, máy móc, phong thái của đội ngũ nhân viên, tài liệu hướng dẫn và hệ thống thông tin liên lạc của ngân hàng

- Sự đảm bảo

Đây là yếu tố tạo nên sự tín nhiệm, tin tưởng cho khách hàng được cảm nhận thông qua sự phục vụ chuyên nghiệp, kiến thức chuyên môn giỏi, phong thái lịch thiệp và khả năng giao tiếp, nhờ đó khách hàng cảm thấy yên tâm mỗi khi sử dụng dịch vụ ngân hàng.

- Sự cảm thông

Sự cảm thông chính là sự quan tâm, chăm sóc khách hàng ân cần, dành cho khách hàng sự đối xử chu đáo tốt nhất có thể giúp khách hàng cảm thấy mình là thượng khách của ngân hàng và luôn được đón tiếp nồng hậu mọi lúc, mọi nơi. Yếu tố con người là phần cốt lõi tạo nên sự thành công này và sự quan tâm của ngân hàng đối với khách hàng càng nhiều thì sự cảm thông sẽ càng tăng.

Dịch vụ ngân hàng do ngân hàng cung ứng là để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Việc thỏa mãn sự hài lòng khách hàng trở thành một tài sản quan trọng của ngân hàng trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, giữ vững sự trung thành của khách hàng, nâng cao

năng lực cạnh tranh. Nếu như chất lượng của dịch vụ ngày càng hoàn hảo, có chất lượng cao thì khách hàng sẽ gắn bó lâu dài và chấp nhận ngân hàng đó. Không những vậy, những lời khen, sự chấp nhận, thỏa mãn về chất lượng của khách hàng hiện hữu sẽ được thông tin tới những người khác có nhu cầu dịch vụ tìm đến ngân hàng để giao dịch.

Để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng hộ SXKD cần đánh giá qua tiêu chí:

- Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của hoạt động cho vay đối với hộ SXKD

- Thời gian duy trì quan hệ vay vốn của hộ SXKD, đây là tiêu chí đánh giá lòng trung thành của khách hàng đối với ngân hàng.

#### **1.3.4. Nâng cao năng lực quản lý rủi ro cho vay hộ SXKD**

Hoạt động cho vay là hoạt động quan trọng nhất trong ngân hàng thương mại, ngân hàng cho vay nhằm mục tiêu sinh lợi. Rủi ro từ hoạt động cho vay là rất lớn, tổn thất nếu xảy ra làm giảm thu nhập và có thể gây lỗ hay phá sản cho vay. Do vậy, an toàn cho vay là nội dung chính của hoạt động cho vay trong ngân hàng thương mại.

Do vậy, để phát triển hoạt động cho vay bền vững thì các ngân hàng phải nâng cao năng lực quản lý rủi ro hoạt động cho vay, điều đó được phản ánh qua dư nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ, trích lập dự phòng rủi ro. Nếu nợ quá hạn và tỷ lệ NQH thấp thì chứng tỏ năng lực quản lý rủi ro cho vay tốt và ngược lại.

### **1.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SXKD**

#### **1.4.1. Môi trường vĩ mô**

##### **1.4.1.1. Môi trường nền kinh tế**

##### **1.4.1.2. Môi trường xã hội**

1.4.1.3. *Môi trường pháp lý*

1.4.1.4. *Môi trường công nghệ*

1.4.1.5. *Môi trường nhân khẩu học*

#### 1.4.2. Các nhân tố môi trường ngành

1.4.2.1. *Tiềm năng về phát triển HĐ cho vay hộ SXKD*

1.4.2.2. *Đối thủ cạnh tranh*

#### 1.4.3. Các nhân tố môi trường nội bộ

1.4.3.1. *Chính sách tín dụng*

1.4.3.2. *Mạng lưới kênh phân phối*

1.4.3.3. *Quy trình tín dụng*

1.4.3.4. *Công tác truyền thông, marketing*

1.4.3.5. *Trình độ chất lượng nguồn nhân lực*

### CHƯƠNG 2

## THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SXKD TẠI CN NHNo&PTNT THÔN TP ĐÀ NẴNG

### 2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG No&PTNT

2.1.1. *Lịch sử hình thành và phát triển của NHNo và PTNT TP Đà Nẵng*

2.1.2. *Phạm vi, chức năng, nhiệm vụ của chi nhánh*

2.1.3. *Mô hình tổ chức quản lý*

2.1.4. *Kết quả HĐKD của CN NHNo&PTNT trên địa bàn*

2.1.4.1. *Thị phần dư nợ*

2.1.4.2. *Thị phần nguồn vốn huy động*

2.1.4.3. *Kết quả hoạt động kinh doanh của CN*

*NHNo&PTNT TP Đà Nẵng*

### 2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SXKD TẠI CHI NHÁNH NHNo&PTNT ĐÀ NẴNG

2.2.1. *Thực trạng mở rộng qui mô cho vay hộ SXKD*

### 2.2.1.1. Tình hình cho vay hộ SXKD tại CN NHNo&PTNT TP Đà Nẵng từ 2007 – 2009

**Bảng 2.4: Tình hình cho vay hộ SXKD tại NHNo&PTNT TPĐN**

Chỉ tiêu	ĐVT	2007	2008	2009	So sánh 08/07 (%)	So sánh 09/08 (%)
1/Doanh số cho vay	Tỷ đồng	5.481	5.876	6.324	7,20	7,62
Tr.đó: hộ SXKD	Tỷ đồng	1.327	1.546	2.124	16,50	37,39
2/ Doanh số thu nợ	Tỷ đồng	4.716	5.639	5.720	19,57	1,44
Tr.đó: hộ SXKD	Tỷ đồng	1.150	1.437	1.970	24,96	37,09
3/Dư nợ	Tỷ đồng	3.120	3.357	3.961	7,60	17,99
Tr.đó: hộ SXKD	Tỷ đồng	857	966	1.120	12,72	15,94
SL hộ SXKD còn nợ	Hộ	14.770	16.169	16.890	9,47	4,46

(Nguồn : Phòng kế hoạch tổng hợp NHNo&PTNT TP Đà Nẵng)

### 2.2.1.2. Thị phần dư nợ cho vay hộ SXKD của một số NH

**Bảng 2.5 : Dư nợ cho vay hộ SXKD của một số ngân hàng**

NGÂN HÀNG	2007 (tỷ đồng)	2008 (tỷ đồng)	2009 (tỷ đồng)	So sánh 2008/2007 (%)	So sánh 2009/2008 (%)
Tổng dư nợ cho vay hộ	4.469	4.898	5.571	9,60	13,74
NH No&PTNT-TP ĐN	857	966	1120	12,72	15,94
NH Công thương	360	402	440	11,67	9,45
NH ĐT & PT ĐN	225	250	280	11,11	12,00
NH Ngoại Thương ĐN	320	346	387	8,13	11,85
Ngân hàng Đông Á	120	220	400	83,33	81,82
Các ngân hàng khác	2.587	2.714	2.944	4,91	8,47

(Nguồn : Phòng kế hoạch tổng hợp NHNN Đà Nẵng)

CN NHNo&PTNT TP Đà Nẵng có thị phần dư nợ cho vay hộ SXKD lớn nhất. Tuy nhiên, ngày càng nhiều các NH, nhất là các NHTMCP đã tập trung vào lĩnh vực này rất lớn. Do đó nếu Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn không có chính sách phù hợp hơn thì sẽ dần mất thị phần chính của mình.

### 2.2.1.3. Thực trạng mở rộng qui mô theo loại hình KD

Cho vay hộ SXKD có giấy phép kinh doanh tăng dần qua các năm. Bình quân 1 hộ vay trên 100 triệu, chiếm tỷ trọng cao trong dư nợ. Đối với số hộ SXKD vay không có giấy phép kinh doanh, số tiền vay dưới 10 triệu đồng/món vay, tuy số lượng khách hàng nhiều nhưng chiếm tỷ trọng dư nợ quá nhỏ và có chiều hướng giảm dần.

### 2.2.1.4. Thực trạng MR qui mô theo ngành nghề KD

Dư nợ thuộc lĩnh vực nông, lâm nghiệp và thủy sản chiếm tỷ trọng thấp trong tổng dư nợ cho vay hộ và giảm dần nhưng số hộ vay lại chiếm tỷ lệ rất cao hơn 80% trong tổng số hộ. Dư nợ thấp nhất bình quân chỉ 14 triệu/ hộ. Ngành thương nghiệp - dịch vụ có mức tăng trưởng khá, tỷ trọng tăng từ 60% trở lên. Dư nợ trung bình 1 khách hàng là trên 200 triệu.

## 2.2.2. Thực trạng đa dạng hóa các loại hình cho vay đối với hộ SXKD tại Chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

### 2.2.2.1. Phân tích cho vay theo loại hình TSĐB

CN NHNo&PTNT TP Đà Nẵng chủ yếu cho vay có tài sản đảm bảo chiếm trên 90% tổng dư nợ cho vay hộ và tăng qua các năm.

### 2.2.2.2. Phân tích cho vay theo thời gian cho vay

**Bảng 2.9: Dư nợ cho vay phân theo thời gian tại chi nhánh**

Thời hạn cho vay	Năm 2007		Năm 2008		Năm 2009	
	Dư nợ (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Dư nợ (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Dư nợ (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Ngắn hạn	710	81.14	763	78.99	897	80.09
Trung, dài hạn	165	18.86	203	21.01	223	19.91
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>875</b>	<b>100</b>	<b>966</b>	<b>100</b>	<b>1,120</b>	<b>100</b>

( Nguồn : Phòng tổng hợp chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng )

Cho vay ngắn luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ cho vay hộ SXKD trên 78%, nhưng đối với cho vay trung hạn thì tiềm năng phát triển cho vay còn rất nhiều nhưng chỉ chiếm khoảng 20%.

### 2.2.2.3. Phân tích cho vay theo phương thức cho vay

**Bảng 2.10: Dư nợ cho vay phân theo phương thức cho vay tại CN**

Phương thức cho vay	Năm 2007		Năm 2008		Năm 2009	
	Dư nợ (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Dư nợ (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Dư nợ (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Tùng lần	787	89,94	865	89,54	995	88,84
Hạn mức tín dụng	88	10,06	101	10,46	125	11,16
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>875</b>	<b>100</b>	<b>966</b>	<b>100</b>	<b>1.120</b>	<b>100</b>

( Nguồn : Phòng tổng hợp CN NHNo&PTNT TP Đà Nẵng )

Qua bảng số liệu cho thấy tại Chi nhánh NHNo&PTNT TP

Đà Nẵng chủ yếu áp dụng phương thức cho vay từng lần là chủ yếu, chiếm trên 85%/tổng dư nợ cho vay hộ SXKD.

### 2.2.3. Thực trạng chất lượng hoạt động cho vay đối với hộ SXKD tại Chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

Qua phân tích trên, cho thấy CN NHNo&PTNT TP Đà Nẵng chưa đa dạng hóa các loại hình cho vay so với các NHTMCP, thời hạn cho vay và phương thức cho vay, trả lãi chưa đa dạng, linh hoạt. Đó là chưa kể các quy định về thủ tục cho vay còn phức tạp. Xét về mặt bằng chung so với các ngân hàng khác thì chất lượng hoạt động cho vay của chi nhánh chưa tạo được ưu thế trong cạnh tranh.

**Bảng 2.11: Kết quả khảo sát sự phản hồi về chất lượng hoạt động cho vay hộ SXKD**

STT	Nội dung khảo sát	Kết quả	
		Số tuyệt đối	Tỷ lệ %
1	Nhân viên Agribank Đà Nẵng hướng dẫn thủ tục khách hàng đầy đủ, dễ hiểu	22	15
2	Nhân viên Agribank Đà Nẵng có thái độ lịch thiệp, thân thiện với khách hàng	50	34
3	Nhân viên Agribank Đà Nẵng phục vụ công bằng với mọi người	49	33
4	Nhân viên Agribank Đà Nẵng sẵn sàng giúp đỡ khách hàng	63	43
5	Giấy tờ, biểu mẫu, phiếu sử dụng trong giao dịch đơn giản, rõ ràng	63	43
6	Thủ tục giao dịch tại Agribank Đà Nẵng nhanh	71	48

Cho đến cuối năm 2008 NHNo&PTNT Việt Nam mới thật sự phủ sóng hệ thống corebanking trên toàn quốc. Với quá trình chuyển đổi quy mô lớn, trong khoảng thời gian ngắn đã gây ra nhiều tình trạng gián đoạn, ngừng mạng ... làm cho chất lượng hoạt động chưa đạt yêu cầu, khách hàng phải chờ đợi lâu, đi lại nhiều lần.

Và thực tế hiện nay chi nhánh đang áp dụng quy trình tín dụng cho hộ SXKD là quy trình giao dịch một cửa và nó có những điểm chưa hợp lý như: CBTD thực hiện toàn bộ các khâu trong cho vay, quyền quyết định của CBTD là khá lớn, dẫn đến dễ bị lợi dụng và gây rủi ro. Đối với những khoản tín dụng lớn, nếu vượt mức phán quyết của chi nhánh phải trình ngân hàng cấp trên, quy trình này đã tỏ ra chông chéo, trùng lặp nhiệm vụ, kéo dài thời gian xét duyệt món vay. Trong từng khâu của quy trình tín dụng, chưa xây dựng được bước công việc cụ thể.

**Bảng 2.12: Kết quả khảo sát kỹ năng của cán bộ ngân hàng**

STT	Nội dung khảo sát	Kết quả	
		Số tuyệt đối	Tỷ lệ %
1	Nhân viên Agribank Đà Nẵng tư vấn và trả lời thỏa đáng các thắc mắc của khách hàng	46	31.3
2	Nhân viên Agribank Đà Nẵng xử lý nghiệp vụ nhanh chóng và chính xác	59	40.1
3	Nhân viên Agribank Đà Nẵng có giới thiệu các sản phẩm dịch vụ khác với khách hàng	43	29,3

Qua kết quả khảo sát chúng ta thấy cán bộ NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng tuy có trình độ tương đối cao nhưng vẫn còn nhiều hạn chế về kỹ năng nhất là kỹ năng giao tiếp, xử lý nghiệp vụ, nghệ thuật giữ chân khách hàng.

Ngoài ra, nhân viên NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng vẫn chưa có thói quen và chưa tạo được một chính sách “bán chéo” các sản phẩm tài chính.

**Bảng 2.13: Kết quả khảo sát về mạng lưới, tiện nghi và thông tin cho khách hàng**

STT	Nội dung khảo sát	Kết quả	
		Số tuyệt đối	Tỷ lệ %
1	Trụ sở giao dịch trông có hiện đại.	53	36
2	Cách bố trí các quầy giao dịch hợp lý, thuận tiện cho khách hàng giao dịch	50	34
3	Các tiện nghi phục vụ khách hàng của Agribank Đà Nẵng tốt (nơi để xe, trang thiết bị, chỗ ngồi, nước uống, báo ...)	45	30,6
4	Thông tin do Agribank Đà Nẵng cung cấp dễ tiếp cận (web, báo chí, tờ rơi ...)	53	36
5	Agribank Đà Nẵng cung cấp thông tin cho khách hàng luôn chính xác, đầy đủ và kịp thời	60	40,8

Ta thấy chất lượng hoạt động cho vay đối với hộ SXKD của NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng chưa thật sự đáp ứng được mong muốn của khách hàng, thể hiện qua thái độ phục vụ, kỹ năng chăm sóc khách hàng.

Qua kết quả khảo sát thì trong số 147 khách hàng được hỏi thì chỉ có 90 người hoàn toàn đồng ý là hài lòng với chất lượng hoạt

động cho vay hộ SXKD của Chi nhánh NHNo&PTNT Thành Phố Đà Nẵng (chiếm 61,2%).

Số liệu về thời gian duy trì quan hệ tín dụng của khách hàng với ngân hàng dưới đây được lấy từ cuộc điều tra, khảo sát.

Qua kết quả khảo sát những khách hàng có quan hệ từ 1 đến dưới 2 năm (chiếm 62,6%). Số lượng khách hàng có thời gian giao dịch từ 3 năm trở lên chiếm tỷ lệ rất nhỏ 5,4% trong tổng số khách hàng chọn mẫu. Kết quả khảo sát dựa trên phiếu điều tra gửi đến khách hàng là một mẫu ngẫu nhiên, nó chưa thể phản ánh chính xác số liệu thực về thời gian duy trì quan hệ giao dịch với ngân hàng.

#### 2.2.4. Thực trạng nợ quá hạn cho vay hộ SXKD

**Bảng 2.15: Tình hình nợ quá hạn cho vay hộ SXKD tại CN NHNo&PTNT TP Đà Nẵng**

Chi tiêu	ĐVT	2007	2008	2009	So sánh 08/07 (%)	So sánh 09/08 (%)
Dư nợ	Tỷ đồng	857	966	1.120	12,72	15,94
Số lượng hộ SXKD	Hộ	14.770	16.169	16.890	9,47	4,46
Nợ xấu	Tỷ đồng	32	34	37	6,25	8,82
Tỷ lệ nợ xấu	%	3,73	3,4	3,3	-8,85	-2,94
Trích lập DPRR	Tỷ đồng	15	17	20	13,33	17,65

(Nguồn : Phòng kế hoạch tổng hợp NHNo&PTNT TP Đà Nẵng)



## 2.2.5. Đánh giá chung

### 2.2.5.1. Kết quả đạt được trong phát triển cho vay hộ SXKD

- Dự nợ cho vay hộ SXKD đến 31/12/2004 chỉ 440 tỷ, nhưng đến 31/12/2009 đã đạt 1.120 tỷ đồng, chiếm 28,3% /tổng dự nợ. Thị phần cho vay hộ SXKD của chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng chiếm tỷ trọng lớn nhất trên địa bàn TP Đà Nẵng

- Tỷ lệ nợ xấu luôn thấp hơn mức giới hạn chung (5%): Đến 31/12/2009 tỷ lệ nợ xấu hộ SXKD là 3,92%/dự nợ

- Dự nợ tín dụng NHNo&PTNT thành phố Đà Nẵng không ngừng lớn mạnh, đã đáp ứng một phần nhu cầu vốn cho các hộ sản xuất kinh doanh.

### 2.2.5.2. Những tồn tại trong phát triển hoạt động cho vay hộ SXKD thời gian qua

- Phương thức cho vay của ngân hàng đối với hộ SXKD hiện nay chủ yếu vẫn chỉ là phương thức cho vay từng lần, chưa áp dụng cho vay theo hạn mức tín dụng, phương thức cho vay theo dự án, ....

- Quy trình tín dụng còn chưa phù hợp

- Công tác Marketing và chăm sóc khách hàng còn hạn chế.

- Công nghệ thông tin chưa đáp ứng được nhu cầu khách hàng và ngân hàng.

- Mạng lưới phòng giao dịch nhiều nhưng chưa hiện đại và thật sự đáp ứng tốt nhu cầu khách hàng.

- Nhân viên còn nhiều hạn chế về kỹ năng nhất là kỹ năng giao tiếp, xử lý nghiệp vụ, nghệ thuật giữ chân khách hàng.

- Nợ quá hạn còn cao.

- Công tác bán chéo sản phẩm chưa tốt.

## 2.2.6. Sự cần thiết phát triển hoạt động cho vay đối với hộ SXKD tại chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI CHI NHÁNH NHNo&PTNT TP ĐÀ NẴNG ĐỐI VỚI HỘ SXKD

### 3.1. MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI CHI NHÁNH

3.1.1. Định hướng, mục tiêu phát triển cho vay hộ SXKD của NHNo&PTNT Việt Nam

3.1.2. Mục tiêu phát triển hoạt động cho vay đối với hộ SXKD tại chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng

3.1.2.1. Mục tiêu tổng quát

3.1.2.2. Mục tiêu phát triển của Agribank chi nhánh TP Đà Nẵng

### 3.2. CĂN CỨ TIỀN ĐỀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP CHO VAY HỘ SXKD TẠI CN NHNo&PTNT TP ĐÀ NẴNG

3.2.1. Tình hình kinh tế - xã hội

3.2.2. Số lượng, qui mô và đặc điểm của hộ SXKD trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng

3.2.3. Mạng lưới chi nhánh, thương hiệu, danh tiếng của Chi nhánh NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng

3.2.4. Ứng dụng công nghệ thông tin

Tính đến thời điểm này, về cơ bản trang thiết bị tin học tại Ngân hàng No&PTNT Thành phố Đà Nẵng đã được đầu tư đáp ứng các yêu cầu về số lượng, phù hợp về chủng loại và có tính thích ứng cao. Hơn thế nữa, từ 2007 NHNo&PTNT Việt Nam bắt đầu triển khai hệ thống IPCAS là hệ thống ngân hàng lõi (core-banking), đến 2009 đã triển khai thành công đến tất cả các chi nhánh trên toàn quốc. Đây là

điều kiện rất quan trọng để NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng phát triển hoạt động của mình.

### **3.3. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ SXKD TẠI CHI NHÁNH NHNo&PTNT TP ĐÀ NẴNG**

#### **3.3.1. Nhóm giải pháp về sản phẩm cho vay hộ**

##### **3.3.1.1. Đa dạng hóa các phương thức cho vay**

Để đáp ứng nhu cầu vốn cho các hộ SXKD cũng như mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động cấp tín dụng thì Ngân hàng No&PTNT thành phố Đà Nẵng cần mở rộng các phương thức cho vay sau.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Phương thức cho vay này áp dụng cho khách hàng vay ngắn hạn có nhu cầu vay vốn thường xuyên, kinh doanh ổn định và có uy tín trong quan hệ với ngân hàng.

Ngân hàng No&PTNT thành phố Đà Nẵng nên mở rộng cho vay theo phương thức này, bởi vì có nhiều ưu điểm:

Về phía khách hàng: Giúp tiết kiệm vốn, đơn giản thủ tục, giảm áp lực đến hạn mà nguồn vốn chưa thu hồi đủ và chủ động trong việc sử dụng vốn vay cũng như trả nợ ngân hàng.

Về phía ngân hàng: Phương thức này giúp ngân hàng chủ động hơn trong việc cân đối và sử dụng vốn, thủ tục đơn giản, giảm bớt chi phí và giữ được khách hàng.

- Mở rộng cho vay theo dự án đầu tư: Hiện nay, với sự phát triển của nền kinh tế, nhu cầu của xã hội ngày càng cao và với sự cạnh tranh trên thị trường ngày càng tăng, các hộ SXKD rất cần vốn đầu tư vào cơ sở vật chất để nâng cấp và mở rộng qui mô SXKD, đòi hỏi vốn lớn và thời gian hoàn vốn lâu. Vì vậy, nhu cầu vay của hộ SXKD là rất lớn, đây là thị trường tiềm năng mà NHNo&PTNT TP Đà Nẵng chú trọng mở rộng.

#### **3.3.1.2. Cải tiến qui trình cho vay**

Thực tế hiện nay chi nhánh đang áp dụng quy trình cho vay hộ SXKD như phân tích ở chương 2 có nhiều điểm chưa hợp lý.

*Do vậy cần thiết phải hoàn thiện quy trình tín dụng theo nguyên tắc:*

- Rút ngắn thời gian vay vốn, quy trình xét duyệt món vay.
- Tăng cường trách nhiệm và phân rõ trách nhiệm của từng công việc.
- Trong quy trình tín dụng nên hạn chế bớt thẩm quyền của cán bộ tín dụng trong phê duyệt, tăng cường khâu giám sát góp phần nâng cao chất lượng tín dụng. Đồng thời tránh trùng lặp nhiệm vụ của các bộ phận. Nên phân quy trình cho vay thành 2 nhóm công đoạn sau :

##### **Nhóm 1: Quan hệ khách hàng .**

- Trực tiếp tiếp xúc với KH và hướng dẫn về thủ tục vay vốn
- Kiểm tra hồ sơ vay
- Phân tích đánh giá năng lực tài chính của khách hàng.

Thẩm định phương án, dự án vay vốn

- Thẩm định tài sản bảo đảm tiền vay
- Đề xuất phê duyệt món vay: **(chuyển đến: nhóm 2 )**

*Những việc sau khi nhóm 2 chuyển hồ sơ trở lại:*

- Tiếp nhận hồ sơ giải ngân từ nhóm quản trị rủi ro.
- Quản lý quá trình thu nợ gốc và lãi.
- Kiểm tra sử dụng vốn
- Xử lý những trường hợp không trả nợ đúng hạn.
- Báo cáo những trường hợp rủi ro xảy ra để nhóm 2 giải quyết.

## **Nhóm 2: Quản trị rủi ro tín dụng, thực hiện các công việc**

Sau khi nhận hồ sơ khách hàng vay từ nhóm 1 chuyển đến

định.

- Kiểm tra tính pháp lý của bộ hồ sơ, các nội dung thẩm

- Kiểm tra giới hạn tín dụng
- Tính hiệu quả đối với NHNo cho vay và khách hàng vay.
- Dự đoán khả năng RR và biện pháp khắc phục để hạn chế

RR

vay)

- Đề xuất sau khi kiểm tra. (Đồng ý hay không đồng ý cho

*Đồng ý* lập hợp đồng vay vốn, thực hiện giải ngân cho khách hàng

*Không đồng ý* thì trả lời bằng văn bản đến với khách hàng

vay

*Những trường hợp phát sinh sau khi nhóm 1 giải ngân :*

- Xử lý những trường hợp rủi ro xảy ra

Để thực hiện tốt các bước công việc này cần phải :

- Xây thời gian cụ thể của từng bước công việc .
- Chi tiết thời gian xem xét một khoản vay theo từng nhóm
- Thử nghiệm nhiều lần, rồi quy định thời gian tối đa cho

từng nhóm.

- Nghiên cứu rút gọn quá trình thiết lập hồ sơ vay vốn cho khách hàng, thông qua quá trình tiếp xúc, phỏng vấn khách hàng.

- Xây dựng bộ hồ sơ vay vốn cho khách hàng, khách hàng chỉ cần cung cấp thông tin theo yêu cầu, trên cơ sở các mẫu đã được thiết kế sẵn trên máy để điền các chi tiết cần thiết thay cho việc đề nghị khách hàng phải tự lập như trước đây.

- Nâng cao tác phong, phong cách phục vụ khách hàng, xây dựng được quy trình không trùng lặp, phân công rõ trách nhiệm của từng nhóm công việc, trách nhiệm rõ ràng.

### **3.3.2. Giải pháp về công nghệ, khoa học kỹ thuật**

Công nghệ ngân hàng là một yếu tố quan trọng nâng cao chất lượng hoạt động tạo nên sức cạnh tranh của một ngân hàng thương mại, thể hiện:

Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp cho khách hàng tiết kiệm được thời gian, nâng cao được hiệu quả hoạt động và sử dụng, mở rộng thị phần, gia tăng tính cạnh tranh trên thị trường.

Trang bị cơ sở vật chất hiện đại, tự động hóa thao tác thực hiện nhằm rút ngắn thời gian, tạo mọi điều kiện thoải mái cho khách hàng khi tới ngân hàng. Đảm bảo tính chính xác, kịp thời để tạo niềm tin nơi khách hàng. Xây dựng quy trình xử lý nghiệp vụ nhất quán, thông suốt giữa các phòng. Quan tâm chăm sóc khách hàng truyền thống, khách hàng có số dư lớn...vào những dịp lễ tết để tạo mối quan hệ thân thiện giữa khách hàng và ngân hàng.

Công nghệ thông tin giúp tăng cường khả năng quản trị trong ngân hàng, là công cụ đắc lực để ban lãnh đạo đưa ra quyết định cho vay đúng đắn.

Đồng thời với nền tảng công nghệ thông tin tiên tiến giúp cho việc sử dụng tín dụng làm trung gian kết nối, tăng cường bán chéo các dịch vụ khác.

#### **Do đó, NHNo&PTNT TP Đà Nẵng cần phải**

+ *Trang bị hệ thống vi tính một cách đồng bộ với kỹ thuật tiên tiến theo hướng phù hợp với chuẩn mực quốc tế*

+ *Nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin*

+ *Xây dựng một hệ thống dự phòng mang tính sẵn sàng cao đảm bảo không xảy ra gián đoạn các giao dịch khi trụ sở chính có sự cố.*

### **3.3.3. Giải pháp nâng cấp mạng lưới các chi nhánh, phòng giao dịch**

Để tăng cường năng lực cạnh tranh và phát huy thế mạnh về mạng lưới hoạt động của chi nhánh trên địa bàn. Chi nhánh Ngân hàng No&PTNT thành phố Đà Nẵng cần phải tiến hành rà soát, quy hoạch lại mạng lưới hoạt động hiện có để sắp xếp bố trí lại cho phù hợp. Đầu tư mạnh trụ sở và nâng cấp các điểm giao dịch trực thuộc hiện có, một mặt quảng bá được thương hiệu, hình ảnh. Một mặt đáp ứng các nhu cầu tiện ích của khách hàng một cách chu đáo bài bản.

#### **Lộ trình cụ thể được xác định như sau**

- Năm 2010 đến 2011 không mở thêm điểm giao dịch, tập trung nguồn lực tài chính đầu tư nâng cấp các điểm giao dịch hiện có.

- Năm 2011 đến 2015 phát triển mở thêm các phòng giao dịch tại Hòa Khương, làng Đại Học Đà Nẵng và Chợ mới Ba xã.

### **3.3.4. Đẩy mạnh công tác Marketing Ngân hàng**

➤ *Củng cố và đẩy mạnh hoạt động quảng cáo, khuyến khích*

- Chương trình quảng cáo phải được xây dựng chu đáo, có kế hoạch và mục tiêu tác động đến đối tượng khách hàng cụ thể, dự trù ngân sách hợp lý để triển khai.

- Mở rộng các hình thức quảng cáo qua mạng, email...

- Tham gia tổ chức, tài trợ cho các hoạt TDĐT...

- Phát huy và tham gia hơn nữa các hoạt động từ thiện, các hoạt động cứu trợ ... nhằm tạo hình ảnh tốt trong cộng đồng.

- Tổ chức các hội nghị khách hàng một năm một lần, các hội thảo về nghiệp vụ.

- Phát hành tờ rơi giới thiệu tính năng từng dịch vụ sản phẩm, thủ tục vay vốn...

➤ *Củng cố công tác chăm sóc khách hàng*

- Đào tạo và nâng cao trình độ cho cán bộ, nêu cao tầm quan trọng trong việc chăm sóc khách hàng cho tất cả cán bộ trong đơn vị.

- Sẵn sàng trả lời bất cứ những thắc mắc mà khách hàng nêu, qua giao dịch trực tiếp và qua điện thoại.

- Tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết.

- Tư vấn cho khách hàng để giúp khách hàng lựa chọn hình thức vay vốn, sử dụng các sản phẩm dịch vụ phù hợp

- Phân loại khách hàng để áp dụng các chính sách ưu đãi.

- Có những chính sách làm cho khách hàng cảm nhận được sự quan tâm của ngân hàng như: Tặng quà nhân ngày sinh nhật, hoặc ngày truyền thống của tổ chức ...

- Có thái độ thân thiện niềm nở khi giao dịch với khách hàng.

- Mở các lớp tập huấn chuyên môn về chăm sóc khách hàng.

- Thành lập tổ tư vấn, giúp khách hàng tháo gỡ khó khăn, đặc biệt là những khách hàng qua hệ tín dụng lần đầu.

### **3.3.5. Phát triển nguồn nhân lực**

• *Thay đổi quan niệm nhận thức của cán bộ công nhân viên về hoạt động ngân hàng hiện nay là bách hóa với danh mục các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ hiện nay là bách hóa với danh mục các sản phẩm dịch vụ thỏa mãn nhu cầu của khách hàng*

• *Về vấn đề đào tạo, NHNo&PTNT TP Đà Nẵng cần có kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ thuật làm việc cho nhân viên theo hướng chuyên sâu và áp dụng thành thực công nghệ hiện đại.*

- *Tuyển dụng các chuyên gia tài chính giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, công nghệ thông tin vào những vị trí then chốt.*

- *Thay đổi tác phong, phong cách phục vụ của nhân viên theo phương châm Ngân hàng mang sản phẩm dịch vụ tới khách hàng ( thay thế cho phương châm khách hàng tìm đến ngân hàng để được phục vụ). NHNo&PTNT TP Đà Nẵng cần chuẩn hóa một số kỹ năng chăm sóc khách hàng bên ngoài để tạo mối quan hệ tốt đẹp, lâu dài với họ, để họ quay trở lại giao dịch vào những lần sau, bao gồm các kỹ năng sau đây: Kỹ năng nghiệp vụ, Kỹ năng giao tiếp, Kỹ năng giải quyết tình huống*

- *Xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa các nhân viên và giữa các bộ phận, phòng ban trong nội bộ chi nhánh bằng sự đoàn kết, gắn bó, phối hợp nhịp nhàng và giúp đỡ lẫn nhau trong công việc.*

- *Có chế độ đãi ngộ tương xứng, chế độ thưởng phạt nghiêm minh*

### **3.3.6. Giải pháp nhằm tăng cường công tác quản lý rủi ro cho vay hộ SXKD**

-Thứ nhất: Xây dựng cơ chế, quy chế nghiệp vụ hoạt động kinh doanh đảm bảo đồng bộ, chặt chẽ, hạn chế đến mức thấp nhất khả năng rủi ro.

- Thứ hai: Nâng cao năng lực quản lý rủi ro đối với các cán bộ quản trị điều hành các cấp .

- Thứ ba: Mời các chuyên gia giỏi, chuyên nghiên cứu về rủi ro và phòng ngừa rủi ro để tham mưu cho lãnh đạo CN.

-Thứ tư: Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ.

- Thứ năm: Xây dựng các tiêu chí chấm điểm khách hàng từ đó lựa chọn khách hàng phù hợp.

## **3.4. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

### **3.4.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

### **3.4.2. Đối với Thành phố Đà Nẵng**

### **3.4.3. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam**

## **KẾT LUẬN**

Chi nhánh NHNo&PTNT Thành phố Đà Nẵng là một NHTM Nhà nước, với mạng lưới rộng, với số lượng cho vay hộ lớn. Trong các năm qua Chi nhánh NHNo&PTNT TP Đà Nẵng đã đạt được một số kết quả tốt trong cho vay đối với hộ SXKD, dư nợ tín dụng không ngừng lớn mạnh, đã đáp ứng một phần nhu cầu vốn cho các hộ sản xuất kinh doanh. Tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế nhất định về phát triển cho vay hộ SXKD như thị phần cho vay hộ SXKD chưa tương xứng với tiềm năng của chi nhánh và chưa bền vững, chưa đa dạng các phương thức cho vay, quy trình tín dụng còn nhiều thủ tục, nhân viên còn nhiều hạn chế về kỹ năng giao tiếp, xử lý nghiệp vụ, nghệ thuật giữ chân khách hàng...

Bản thân nhiều năm làm công tác cho vay hộ SXKD với mong muốn đóng góp vào sự nghiệp phát triển chung, thông qua những kiến thức được trang bị từ nhà trường, từ các tài liệu nghiên cứu và từ kinh nghiệm thực tế công tác, bản thân đã mạnh dạn đưa ra các giải pháp về phát triển hoạt động cho vay đối với hộ SXKD trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Mặt dù đã có nhiều cố gắng trong khi thực hiện đề tài, nhưng khả năng nghiên cứu có hạn, đề tài không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót. Tác giả mong nhận được ý kiến đóng góp của quý hội đồng, quý thầy cô và những người quan tâm để luận văn được hoàn thiện hơn .