

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

-----

**NGUYỄN ĐỖ PHƯỢNG VỸ**

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY  
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP  
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM  
- CHI NHÁNH BẮC ĐẮKLẮK**

**Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng**

**Mã số: 60.34.20**

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

**Đà Nẵng - Năm 2015**

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

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Lâm Chí Dũng**

**Phản biện 1: PGS.TS Nguyễn Hòa Nhân**

**Phản biện 2: PGS.TS Trần Thị Hà**

*Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ chuyên ngành Tài chính ngân hàng, họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 11 tháng 04 năm 2015*

***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

Ngay từ khi ra đời, Ngân hàng đã có vai trò hết sức to lớn thúc đẩy phát triển kinh tế, là huyết mạch của nền kinh tế. Ngân hàng chính là nơi tích tụ, tập trung và thu hút mọi tiềm năng phục vụ cho mục tiêu phát triển kinh tế, hỗ trợ sự ra đời và phát triển của các khu vực kinh tế trong xã hội. Hoạt động cho vay của Ngân hàng, hỗ trợ cho các thành phần kinh tế có điều kiện mở rộng sản xuất, cải tiến máy móc thiết bị công nghệ, tăng năng suất lao động, nâng cao hiệu quả kinh tế, cải thiện đời sống vật chất, tinh thần cho mọi tầng lớp trong xã hội

Xã hội ngày càng phát triển, đời sống người dân ngày càng cao. Thu nhập của người lao động tăng là điều kiện cơ bản để cải thiện mức sống và các nhu cầu khác của người lao động. Khi thu nhập tăng lên, sản phẩm hàng hóa dịch vụ sẽ tiêu thụ tốt hơn, các doanh nghiệp kinh doanh hiệu quả, góp phần thúc đẩy tốc độ phát triển của nền kinh tế.

Nhu cầu tiêu dùng của người lao động ngày càng đa dạng và phong phú đã mở ra một hướng đi mới trong hoạt động cho vay của các Ngân hàng thương mại. Bên cạnh đó, trong vài năm gần đây, các Ngân hàng thương mại luôn không ngừng đa dạng hóa sản phẩm, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Cho vay tiêu dùng là một trong những sản phẩm mà các Ngân hàng thương mại đang tập trung hướng đến. Mặt khác, hoạt động cho vay tiêu dùng hướng đến đối tượng khách hàng là cá nhân, số lượng khách hàng lớn, rủi ro phân tán. Do vậy, đây là một trong những mảng hoạt động đem lại doanh thu tương đối tốt và an toàn cho các Ngân hàng.

Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng của các Ngân hàng chưa thực sự hiệu quả do nhiều nguyên nhân. Quy mô tăng trưởng cho vay tiêu dùng của các Ngân hàng chưa tương xứng với mức tăng thu nhập

người lao động. Trên thực tế người đi vay gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận với nguồn vốn của các Ngân hàng.

Là một cán bộ ngân hàng, với mong muốn nâng cao tính hiệu quả, khả năng cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Bắc ĐăkLăk trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng, tác giả xin trình bày đề tài “***Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc ĐăkLăk***” nhằm giúp ngân hàng tìm ra các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển an toàn và hiệu quả theo đúng định hướng hiện nay của các Ngân hàng thương mại nói chung và BIDV nói riêng. Giúp người người lao động có điều kiện tiếp cận với nguồn vốn của Ngân hàng, góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Hệ thống hóa Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại;
- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc ĐăkLăk;
- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc ĐăkLăk.

## **3. Câu hỏi nghiên cứu**

- Nội dung của hoạt động cho vay tiêu dùng và tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng là gì?
- Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Bắc ĐăkLăk có trở ngại gì, những vấn đề gì cần giải quyết?
- Giải pháp chủ yếu để hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh?

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Luận văn tập trung nghiên cứu những vấn đề lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM và thực tiễn hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Bắc ĐăkLăk.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về nội dung: Nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Bắc ĐăkLăk.

+ Về thời gian: Luận văn giới hạn nghiên cứu, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng trong phạm vi thời gian từ năm 2011 đến năm 2013.

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp luận: phương pháp chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử.

- Phương pháp cụ thể : Luận văn được nghiên cứu trên cơ sở sử dụng tổng hợp các phương pháp phân tích diễn giải, thống kê mô tả, phương pháp tổng hợp, phương pháp so sánh, tư duy logic, phân tích hệ thống, ..., kết hợp giữa lý luận với thực tiễn để giải quyết các vấn đề liên quan của luận văn.

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

- Về mặt lý luận: Luận văn hệ thống hóa nội dung cơ bản về hoạt động của ngân hàng và cho vay tiêu dùng tại ngân hàng gắn với việc triển khai hiệu quả các quy định của Nhà nước trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM.

- Về thực tiễn: Luận văn khái quát được thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc ĐăkLăk. Từ đó xây dựng một số giải pháp và kiến nghị đối với các cơ quan hữu quan nhằm xử lý những khó khăn, vướng mắc giúp cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc ĐăkLăk có điều kiện để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

## 7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu và phần kết luận, luận văn gồm có 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

- Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Bắc ĐăkLăk.

- Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Bắc ĐăkLăk.

## 8. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Nguồn dữ liệu sơ cấp: Dữ liệu sơ cấp là dữ liệu mà nhà nghiên cứu thị trường thu thập trực tiếp tại nguồn dữ liệu và xử lý nó để phục vụ cho việc nghiên cứu của mình. Nguồn tài liệu sơ cấp được sử dụng bao gồm: các báo thường niên, báo cáo tài chính, báo cáo của phòng kế hoạch tổng hợp, phòng kế toán ... của BIDV Bắc ĐăkLăk.

Nguồn tài liệu thứ cấp: Dữ liệu thứ cấp có nguồn gốc từ những tài liệu sơ cấp đã được phân tích, giải thích, thảo luận là nguồn dữ liệu được thu thập và xử lý cho mục tiêu nào đó, được các nhà nghiên cứu thị trường sử dụng lại cho việc nghiên cứu của mình. Dữ liệu thứ cấp của luận văn được lấy là các công trình nghiên cứu khoa học liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng như các luận án Tiến sĩ, luận văn, bài báo, báo cáo khoa học như: Luận văn Thạc sỹ “*Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Phương Đông chi nhánh Trung Việt TP Đà Nẵng*”, tác giả Lê Hồ Tuyết Minh, 2011; Luận văn Thạc sỹ “*Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng*”, tác giả Lê Thị Hồng Ánh, 2011; Luận văn Thạc sỹ “*Phát triển cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam*”, tác giả Lê Minh Sơn, 2009; Luận văn Thạc sỹ “*Phát triển cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội Chi nhánh Đà Nẵng*”, tác giả Đinh Thị Mỹ Lệ, 2013.

## CHƯƠNG 1

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

#### 1.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NHTM

##### 1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển cho vay tiêu dùng

##### 1.1.2. Khái niệm về cho vay tiêu dùng

“Cho vay tiêu dùng là một hình thức cho vay, qua đó ngân hàng chuyển cho khách hàng (cá nhân hay hộ gia đình) quyền sử dụng một lượng giá trị (tiền) trong một khoảng thời gian nhất định, với những thoả thuận mà hai bên đã kí kết (về số tiền cấp; thời gian cấp; lãi suất phải trả ...) nhằm giúp cho khách hàng có thể sử dụng những hàng hoá và dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho họ có thể hưởng một cuộc sống cao hơn”.

##### 1.1.3. Đối tượng của cho vay tiêu dùng

- Nhóm đối tượng có thu nhập thấp
- Nhóm đối tượng có thu nhập trung bình
- Nhóm đối tượng có thu nhập cao

##### 1.1.4. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

- Về qui mô
- Về lãi suất
- Tính nhạy cảm theo chu kỳ
- Về rủi ro
- Về chi phí và lợi nhuận của cho vay tiêu dùng

##### 1.1.5. Vai trò của cho vay tiêu dùng

###### *a. Đối với khách hàng*

Cho vay tiêu dùng là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của khách hàng. Nhờ những khoản vay tiêu dùng từ ngân hàng, họ có thể mua sắm những hàng hoá cần thiết, các hàng hoá xa

xi, có giá trị cao, giúp thoả mãn nhu cầu tiêu dùng và cải thiện cuộc sống ngay cả khi khả năng tài chính hiện tại của họ chưa cho phép. Vì vậy, việc ngân hàng thực hiện và phát triển hoạt động CVTD sẽ mang đến những lợi ích tốt, thiết thực cho khách hàng.

### ***b. Đối với ngân hàng***

- Cho vay tiêu dùng tạo điều kiện đa dạng hoá hoạt động kinh doanh, nhờ đó góp phần giúp các NHTM tăng khả năng cạnh tranh, nâng cao thu nhập và phân tán được rủi ro.

- Cho vay tiêu dùng giúp các NHTM mở rộng quan hệ với khách hàng.

### ***c. Đối với nền kinh tế***

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường, các sản phẩm, dịch vụ tiêu dùng ngày càng trở nên phong phú, đa dạng, phù hợp với nhu cầu của người tiêu dùng. Tuy nhiên, với mức thu nhập như hiện nay, phần lớn người tiêu dùng không thể chi trả cho tất cả các nhu cầu mua sắm cùng lúc, đặc biệt là những vật dụng đắt tiền. Nếu người tiêu dùng có thể vay được tiền từ ngân hàng thì họ có thể thoả mãn được nhu cầu của họ ngay trong hiện tại. Điều đó làm tăng sự tiêu dùng hàng hoá, thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh của các hãng, tạo nhiều công ăn việc làm cho người lao động, góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế chung của toàn xã hội một cách nhanh chóng.

#### **1.1.6. Phân loại cho vay tiêu dùng**

- Căn cứ vào mục đích vay vốn
- Căn cứ theo phương thức hoàn trả
- Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay
- Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ



### **1.1.7. Nội dung của hoạt động cho vay tiêu dùng**

Hoạt động CVTD nhằm đạt được các mục tiêu sau:

- Mục tiêu về quy mô CVTD
- Mục tiêu về cạnh tranh trong CVTD thể hiện qua mục tiêu về thị phần CVTD trên địa bàn.
- Mục tiêu về kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVTD
- Mục tiêu về hiệu quả sinh lời từ hoạt động CVTD

Xét tổng thể, các mục tiêu này bao hàm sự đánh đổi. Do đó, tùy từng thời kỳ mà ngân hàng sẽ có những ưu tiên khác nhau về các mục tiêu.

Để đạt được các mục tiêu trong hoạt động CVTD, các hoạt động chủ yếu của ngân hàng bao gồm:

- Các hoạt động nhằm đạt mục tiêu về dư nợ CVTD và phát triển thị phần một cách phù hợp với chiến lược kinh doanh của NH bao gồm: hoạt động phát triển khách hàng; vận dụng các công cụ chính sách Marketing – mix như: chính sách sản phẩm, chính sách lãi suất, chính sách phân phối; con người; bằng chứng vật chất; quy trình; chính sách tín dụng; chính sách chăm sóc khách hàng,...

- Đa dạng hóa sản phẩm, đối tượng khách hàng nhằm đổi mới cơ cấu CVTD một cách hợp lý, phù hợp với những biến động trong nhu cầu của thị trường và năng lực đáp ứng của ngân hàng trong từng thời kỳ.

- Hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVTD phù hợp với mục tiêu mà NH đề ra cho từng thời kỳ.

- Các hoạt động nhằm gia tăng hiệu quả sinh lời từ hoạt động CVTD như: thực hiện các biện pháp tăng thu nhập bình quân trên 1 đơn vị dư nợ CVTD; kiểm soát tốt chi phí CVTD..

## **1.2. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CVTD.**

Hoạt động CVTD cũng được phản ánh thông qua các tiêu chí đánh giá, cụ thể như sau.

### ***a. Quy mô cho vay tiêu dùng***

- Dư nợ cho vay tiêu dùng
- Số lượng khách hàng vay tiêu dùng
- Dư nợ bình quân cho vay tiêu dùng trên một khách hàng vay

### ***b. Thị phần cho vay tiêu dùng của ngân hàng trên thị trường mục tiêu***

### ***c. Cơ cấu cho vay tiêu dùng***

### ***d. Chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng***

### ***e. Kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng***

### ***f. Hiệu quả từ hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng***

## **1.3. CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG**

Cho vay tiêu dùng là một hình thức cho vay của ngân hàng thương mại, hoạt động của nó chịu tác động của rất nhiều yếu tố. Các ngân hàng luôn luôn phải xem xét các yếu tố đó một cách thận trọng nhằm phát huy tối đa những yếu tố tích cực cũng như hạn chế các yếu tố làm hạn chế hoạt động CVTD.

Có thể chia những nhân tố tác động tới hoạt động CVTD thành hai nhóm: Nhóm nhân tố bên ngoài và nhóm nhân tố bên trong.

### **1.3.1. Nhóm các nhân tố bên ngoài**

#### ***a. Môi trường kinh tế***

#### ***b. Môi trường pháp lý***

#### ***c. Môi trường văn hoá- xã hội***

#### ***d. Chủ trương chính sách của Nhà nước***

### **1.3.2. Nhóm các nhân tố bên trong**

*a. Chính sách tín dụng*

*b. Quy trình cấp tín dụng*

*c. Thông tin tín dụng*

*d. Về chất lượng cán bộ và cơ sở vật chất thiết bị*

*e. Năng lực quản trị tín dụng của ngân hàng*

*f. Chất lượng và tính đa dạng của các sản phẩm cho vay*

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Qua nội dung của chương 1, Luận văn đã làm rõ được những vấn đề sau:

Tổng quan chung về cho vay tiêu dùng, khái niệm về cho vay tiêu dùng;

Nêu rõ được hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại, thông qua quá trình hình thành và phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng, phân loại cho vay tiêu dùng, đặc điểm cho vay tiêu dùng, nội dung của hoạt động cho vay tiêu dùng, các hình thức cho vay tiêu dùng;

Các tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng và các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay tiêu dùng.

Tóm lại, những nội dung trình bày trong chương 1, là cơ sở để triển khai các nội dung phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Bắc ĐăkLăk trong chương 2 và đề xuất các giải pháp trong chương 3.

**CHƯƠNG 2**  
**THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG**  
**TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT**  
**NAM - CHI NHÁNH BẮC ĐĂKLĂK**

**2.1. TỔNG QUAN VỀ CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN BẮC ĐĂKLĂK (BIDV BẮC ĐĂKLĂK).**

**2.1.1. Giới thiệu sơ lược về ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam**

**2.1.2. Khái quát về Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Bắc ĐăkLăk**

*a. Sơ lược quá trình hình thành và phát triển*

*b. Chức năng, nhiệm vụ*

*c. Bộ máy quản lý*

**2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh chủ yếu của BIDV Bắc ĐăkLăk (năm 2011- 2013)**

*a. Tình hình huy động vốn*

*b. Tình hình hoạt động tín dụng*

*c. Hoạt động dịch vụ*

*d. Kết quả hoạt động kinh doanh tại BIDV Bắc ĐăkLăk.*

**2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV BẮC ĐĂKLĂK**

**2.2.1. Bối cảnh hoạt động CVTD tại BIDV Bắc ĐăkLăk trong thời gian qua**

**2.2.2. Các quy định về hoạt động cho vay tiêu dùng**

**2.2.3. Thực trạng hoạt động CVTD tại BIDV Bắc ĐăkLăk**

*i) Tập trung mục tiêu tăng dư nợ, tăng thị phần*

*ii) Nâng cao năng lực cạnh tranh, áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt, sản phẩm đa dạng với nhiều đối tượng khách hàng*

*iii) Nâng cao hiệu quả sinh lời từ hoạt động CVTD*

*iv) Tăng cường kiểm soát rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng*

*v) Về nguồn nhân lực*

*vi) Triển khai cơ chế động lực khuyến khích hoạt động bán lẻ*

*vii) Chính sách khách hàng*

- Chính sách tiếp thị khách hàng đối với Nhóm khách hàng vay vốn với mục đích tiêu dùng

- Chính sách cấp tín dụng

- Chính sách về tài sản đảm bảo

- Chính sách về định giá tiền vay

#### **2.2.4. Kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Bắc ĐăkLăk**

*a. Về quy mô cho vay tiêu dùng*

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

*c. Cơ cấu cho vay tiêu dùng*

*d. Chất lượng cung ứng dịch vụ*

*e. Kiểm soát rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng*

*f. Hiệu quả từ hoạt động CVTD*

### **2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG**

#### **2.3.1. Thành tựu**

- Hoàn thành tốt kế hoạch kinh doanh hàng năm

- Nhận thức chỉ đạo điều hành đối với hoạt động CVTD tại Chi nhánh

- Công tác đào tạo cán bộ

- Công tác bán hàng
- Công tác chăm sóc khách hàng
- Công tác phát triển mạng lưới
- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ
- Công tác tuyên truyền, quảng cáo tiếp thị
- Công tác kiểm soát rủi ro trong CVTD

### **2.3.2. Một số hạn chế cần khắc phục:**

Song song với những kết quả đạt được, hoạt động CVTD của chi nhánh cũng còn một số hạn chế cần khắc phục để ngày càng hoàn thiện hơn, xứng đáng với thương hiệu mạnh trên địa bàn.

- Về quy trình thủ tục
- Về chính sách sản phẩm
- Về chính sách lãi suất
- Về con người
- Công tác truyền thông, cổ động trong CVTD chưa thực sự hiệu quả

- Hạn chế trong công tác thống kê, đánh giá kết quả
- Chất lượng cung ứng dịch vụ

### **2.3.3. Nguyên nhân**

#### **a. Nguyên nhân bên ngoài**

- Môi trường pháp lý
- Môi trường xã hội
- Yếu tố cạnh tranh

#### **b. Nguyên nhân bên trong Ngân hàng**

- Chính sách cho vay của ngân hàng
- Cơ cấu tổ chức và đội ngũ nhân sự
- Hoạt động truyền thông

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Qua chương 2, luận văn đã làm rõ thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Bắc ĐăkLăk, cụ thể với những nội dung sau:

Trước hết, luận văn đã tìm hiểu tổng quan về BIDV, về Chi nhánh Bắc ĐăkLăk và kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh qua 3 năm 2011, 2012 và 2013.

Nội dung tiếp theo, luận văn tập trung làm rõ thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh, đây cũng là một trong những nội dung trọng tâm được nghiên cứu trong luận văn. Đồng thời luận văn đi vào tìm hiểu kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng, là một trong những căn cứ giúp tác giả đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh.

Trên cơ sở những nội dung trên, tác giả sẽ đưa ra các giải pháp để hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Bắc ĐăkLăk, là mục tiêu chính của luận văn.

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV BẮC ĐĂKLĂK

### 3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV BẮC ĐĂKLĂK

#### 3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của NH trong thời gian tới

- Phân đầu hoàn thành tốt các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh.
- Đa dạng hóa sản phẩm, phát triển mạnh các dịch vụ tiện ích, phát triển mạnh tín dụng bán lẻ.
- Định hướng phát triển khách hàng.
- Định hướng hoạt động tín dụng.
- Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.
- Công tác thương hiệu và phát triển mạng lưới.
- Công tác quản trị điều hành.

#### 3.1.2. Định hướng hoàn thiện hoạt động Cho vay tiêu dùng:

##### *a. Bối cảnh của hoạt động CVTD trong thời gian tới*

##### *b. Định hướng hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng*

- Tiếp tục phát triển cho vay tiêu dùng theo mục tiêu chung về tăng trưởng tín dụng với phương châm “tăng trưởng dư nợ phải đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng”.
- Đẩy mạnh cho vay tiêu dùng với đối tượng là lực lượng vũ trang, giáo viên, cán bộ công chức,...
- Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo, phát tờ rơi...
- Thực hiện nghiên cứu, phân tích thị trường, phân loại khách hàng.
- Tăng cường kiểm tra, giám sát khoản vay và thường xuyên



phân tích tình hình tài chính, phân loại khách hàng.

- Tiếp tục nghiên cứu thị trường để mở rộng mạng lưới hoạt động.

- Không ngừng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ.

- Tiếp tục hoàn thiện cơ chế chính sách, thủ tục hồ sơ.

### **3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI BIDV BẮC ĐĂKLĂK**

#### **3.2.1. Hoàn thiện quy trình, thủ tục**

- Cụ thể, đơn giản, phù hợp cho từng sản phẩm, không áp dụng chung quy trình cho nhiều sản phẩm khác nhau.

- Chuẩn hoá hệ thống mẫu biểu, áp dụng thống nhất một loại mẫu biểu trong toàn hệ thống, bỏ bớt các chữ ký không cần thiết trên mẫu biểu.

- Quy trình cấp tín dụng của Chi nhánh hiện nay qua rất nhiều khâu nên quy định rõ trách nhiệm và chuẩn hóa thời gian cho từng khâu.

- Tạo cho khách hàng sự thuận tiện và thoải mái nhất trong việc giao dịch với ngân hàng. Hỗ trợ và giúp đỡ khách hàng trong suốt quá trình khách hàng giao dịch với ngân hàng.

- Giảm bớt các thủ tục hành chính không cần thiết.

- Chú trọng hơn đến việc tối đa hoá sự hài lòng của khách hàng, trong đó vấn đề thời gian cần được rút ngắn để đáp ứng nhu cầu của khách hàng kịp thời.

#### **3.2.2. Vận dụng linh hoạt chính sách lãi suất của BIDV**

- Đa dạng hóa các hình thức trả lãi để phù hợp với các đặc điểm nhu cầu của khách hàng, đảm bảo trả nợ ngân hàng đúng hạn.

- Trên cơ sở đánh giá lợi ích khách hàng mang lại cho Chi nhánh và căn cứ kết quả xếp hạng khách hàng theo từng quý, Chi nhánh nên áp dụng nhiều mức lãi suất ưu đãi theo thứ hạng của khách hàng.

- Đối với các món vay có thời hạn dài, ngân hàng nên áp dụng mức lãi suất thả nổi và được thay đổi theo kỳ hạn 3 tháng, 6 tháng, hoặc 12 tháng. Hoặc áp dụng lãi suất cố định 1 năm đầu, sau đó áp dụng lãi suất thả nổi.

- Tăng cường cho vay tiêu dùng theo các gói do BIDV triển khai, cả Chi nhánh và khách hàng cùng có lợi, khách hàng được vay lãi suất ưu đãi, Chi nhánh thì được cấp bù phần chênh lệch lãi suất so với sản phẩm thông thường.

### **3.2.3. Hoàn thiện chính sách sản phẩm trên cơ sở tăng cường hoạt động nghiên cứu thị trường**

- Cần mở rộng nhiều hơn nữa các loại hình sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng, trong đó các loại sản phẩm cần trở nên phong phú không nên chỉ dừng lại ở các sản phẩm như: Cho vay mua nhà, mua xe, mua sắm các vật dụng trong gia đình, sửa chữa,... mà nên triển khai thêm các sản phẩm khác nữa như cho vay du học, xuất khẩu lao động, du lịch... Bên cạnh đó, ngân hàng cũng nên mở rộng đối tượng cho vay đối với những người có thu nhập ổn định như cán bộ công nhân viên.

- Chi nhánh nên tăng cường cho vay tiêu dùng đối với những người có thu nhập cao thông qua hình thức phát hành thẻ tín dụng.

### **3.2.4. Tăng cường các hoạt động chăm sóc khách hàng vay tiêu dùng**

- Thường xuyên liên hệ và trao đổi thông tin, định kỳ bố trí lịch thăm và làm việc với các khách hàng lớn, tăng cường các hình thức giao lưu thể thao, gửi thiệp, quà chúc mừng... nhân các sự kiện quan

trọng và các ngày lễ lớn.

- Tạo tâm lý thoải mái và thỏa mãn cho khách hàng khi giao dịch, ngân hàng cần phải cố gắng phục vụ tốt ngay từ đầu trong tất cả các khâu để biến khách hàng trở thành những tuyên truyền viên tích cực cho mình.

- Tổ chức chăm sóc đối với khách hàng đã quan hệ một cách thường xuyên và chu đáo. Tiến hành rà soát bổ sung danh sách và phân công trách nhiệm cho cá nhân và đơn vị, sao cho mọi khách hàng đều được quan tâm chăm sóc đúng mức.

- Triển khai có hiệu quả các chương trình khuyến mãi, có chính sách và biện pháp nhằm quan tâm thu hút nhiều hơn đối tượng khách hàng hơn như nghiên cứu cấp thẻ VIP kèm theo một số tiện ích như miễn phí dịch vụ BSMS, giảm phí chuyển tiền, được thấu chi qua thẻ ATM và một số hình thức khuyến mãi khác đối với các khách hàng tiềm năng.

### **3.2.5. Tăng cường công tác đào tạo nguồn nhân lực:**

Chi nhánh cần quan tâm hơn nữa đến công tác đào tạo cán bộ về kiến thức nghiệp vụ, kỹ năng bán hàng, đạo đức nghề nghiệp nhằm xây dựng đội ngũ bán lẻ chuyên nghiệp, năng động. Cụ thể:

- Định kỳ tổ chức các cuộc thi về nghiệp vụ chuyên môn, các khoá đào tạo kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ nhân viên về khả năng thực hiện công việc với kỹ thuật công nghệ hiện đại, khả năng ứng xử khi tiếp xúc với khách hàng, tuyên truyền phổ biến rộng rãi hai bộ quy chuẩn đạo đức và quy tắc ứng xử của BIDV đến toàn thể cán bộ công nhân viên để mọi người biết, hiểu và thực hiện.

- Tăng cường thực hiện chính sách đãi ngộ cán bộ, cần chú trọng đến trình độ, năng lực của cán bộ và có chính sách thoả đáng đối với

những người có trình độ chuyên môn cao, có nhiều đóng góp cho ngân hàng. Cần xây dựng chế độ lương bổng hợp lý, cải thiện chính sách đãi ngộ cho nhân viên, khuyến khích những nhân viên có hiệu suất làm việc hiệu quả, tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên phát triển khả năng sáng tạo trong công việc.

- Tổ chức các hoạt động đoàn thể, tạo điều kiện cho cán bộ ngân hàng có điều kiện nghỉ ngơi, giao lưu học hỏi kinh nghiệm với các ngân hàng bạn. Nâng cao tính kỷ cương, kỷ luật của cán bộ và nhân viên trong ngân hàng, xây dựng chế độ khen thưởng kỷ luật rõ ràng, một mặt khuyến khích cán bộ ngân hàng hoàn thành tốt công việc được giao, mặt khác hạn chế các biểu hiện tiêu cực.

- Tăng cường tập huấn để nâng cao kỹ năng ứng xử giao tiếp với khách hàng cho cán bộ chi nhánh đảm bảo lịch sự, nhiệt tình, tôn trọng khách hàng và đặc biệt tuyệt đối bảo mật thông tin khách hàng.

Bên cạnh đó, cần chú trọng bồi dưỡng phẩm chất, đạo đức cho các cán bộ tín dụng, đồng thời phải nêu cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ tín dụng. Tăng cường đào tạo đội ngũ cán bộ tín dụng vừa giỏi về chuyên môn, vừa có đạo đức nghề nghiệp. Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn phổ biến kiến thức mới và kinh nghiệm cho vay đến cán bộ tín dụng, rèn luyện các kỹ năng đánh giá, phân loại khách hàng, kỹ năng thẩm định khách hàng,... cho cán bộ tín dụng.

### **3.2.6. Nâng cao chất lượng hoạt động quản trị rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng**

Việc tăng cường giám sát vốn vay là một trong những cách phòng ngừa hạn chế rủi ro khi cho vay có hiệu quả nhất. Do đó, chi nhánh phải thường xuyên tiến hành hoạt động kiểm tra và giám sát khoản vay. Đây là những hoạt động được thực hiện sau khi cấp tín

dụng, nhằm hướng dẫn và đôn đốc khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích và có hiệu quả.

Có thể nói, hoạt động kiểm tra đôn đốc khách hàng chính là biện pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng, giúp chi nhánh ngăn chặn và tối thiểu hoá rủi ro trong hoạt động tín dụng.

Bên cạnh hoạt động kiểm tra mục đích sử dụng vốn, Chi nhánh phải thực hiện hoạt động kiểm tra và định giá lại tài sản đảm bảo của khách hàng định kỳ hàng năm nhằm nắm bắt kịp thời tình hình của khách hàng để có những biện pháp kịp thời ngăn chặn rủi ro có thể xảy ra.

### **3.2.7. Tăng cường công tác truyền thông, cổ động trong cho vay tiêu dùng**

- Lựa chọn hình thức truyền thông cho phù hợp và hiệu quả, hiện tại chi nhánh chủ yếu sử dụng băng rôn để quảng cáo, chưa chú trọng quảng cáo trên truyền thanh, truyền hình. Bên cạnh đó, hình thức quảng cáo trên các tờ báo dù đã được sử dụng nhưng chưa hiệu quả vì chi nhánh chưa lựa chọn được những tờ báo danh tiếng và được bạn đọc ưa chuộng. Do vậy, việc lựa chọn hình thức truyền thông phù hợp không những đem lại hiệu quả quảng bá cao mà còn góp phần tiết kiệm chi phí quảng cáo cho ngân hàng. Mặt khác, nội dung quảng cáo cần phải hấp dẫn nhưng ngắn gọn và dễ hiểu.

- Tiếp tục quảng bá sản phẩm dịch vụ thông qua nhiều hình thức giới thiệu sản phẩm như: gửi thư mời, tờ rơi, khai thác tối đa các phương tiện thông tin đại chúng cũng như ứng dụng công nghệ thông tin vào trong việc quảng bá, đưa thông tin đến với công chúng. Tổ chức những buổi đối thoại trực tiếp trên truyền hình, hội nghị khách hàng, các hoạt động tài trợ, từ thiện, các hoạt động khuyến mãi, hậu mãi khi cung cấp các sản phẩm... đồng thời cho thiếp lập các đường

dây nóng để tạo điều kiện cho người dân có thể tìm hiểu thông tin một cách nhanh nhất và thuận lợi nhất. Mặt khác, Chi nhánh cần tiếp tục duy trì tốt mối quan hệ với các tổ chức, các ngành, các hội đoàn thể, các cấp chính quyền địa phương,... tận dụng các mối quan hệ hỗ trợ Chi nhánh về mọi mặt.

Bên cạnh đó, làm tốt công tác chăm sóc khách hàng, vận dụng linh hoạt các ưu đãi đối với khách hàng lớn, thường xuyên củng cố, duy trì mối quan hệ với khách hàng truyền thống, giữ vững khách hàng đã có và thu hút khách hàng mới.

### **3.2.8. Tiếp tục phát triển mạng lưới, mở rộng kênh phân phối**

Hoạt động cho vay tiêu dùng là hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân, đòi hỏi phải có một hệ thống cung ứng sản phẩm, dịch vụ rộng khắp mới có thể cung cấp đầy đủ cũng như đưa tiện ích của dịch vụ ngân hàng tới người tiêu dùng.

Hiện tại hệ thống kênh phân phối của Chi nhánh đã có 3 phòng giao dịch đặt tại 3 khu vực trung tâm của 3 huyện KrôngBuk, EaHLeo và KrôngNăng. Tuy nhiên, trên địa bàn vẫn còn rất nhiều tiềm năng để mở rộng mạng lưới, chi nhánh cần tiếp tục nghiên cứu mở rộng mạng lưới tại các địa bàn lân cận như khu vực Đát lý (TP BMT), Cuôr Đăng (huyện CưMgar),...

## **3.3. KIẾN NGHỊ**

### **3.3.1. Với Chính phủ và các Bộ, ngành liên quan**

*Thứ nhất*, Chính phủ thực hiện hàng loạt các biện pháp nhằm ổn định môi trường vĩ mô, từ đó xác định chiến lược phát triển kinh tế, tăng cường đầu tư, thực hiện chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng ngày càng tăng tỷ trọng công nghiệp, dịch vụ và giảm dần tỷ trọng nông nghiệp trong GDP nhằm mục tiêu ổn định thị trường, giá cả,

duy trì tỷ lệ lạm phát ở mức có lợi cho nền kinh tế; chuyển dịch cơ cấu lao động theo hướng hợp lý.

*Thứ hai*, Chính phủ cần sớm ban hành Luật tín dụng tiêu dùng, tạo nền tảng pháp lý vững chắc cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển. Luật tín dụng tiêu dùng ra đời sẽ thúc đẩy mạnh mẽ thị trường tiêu dùng phát triển, không chỉ từ phía các ngân hàng mà còn từ phía người tiêu dùng

*Thứ ba*, Các bộ ngành cần cải tiến thủ tục hành chính và tạo điều kiện cho các tổ chức cho vay trong việc xử lý tài sản bảo đảm tiền vay để thu hồi nợ. Thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo việc thực thi trách nhiệm dân sự của khách hàng trong quan hệ cho vay với ngân hàng.

*Thứ tư*, Ủy ban nhân dân các Tỉnh, Thành phố cần xây dựng khung giá nhà đất sát giá thị trường để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng và ngân hàng.

*Thứ năm*, Cơ quan công chứng, cơ quan đăng ký giao dịch bảo đảm cần tạo điều kiện thuận lợi hơn cho khách hàng trong quá trình công chứng, đăng ký hồ sơ giao dịch bảo đảm.

*Thứ sáu*, đề nghị các cơ quan, doanh nghiệp có đối tượng vay tiêu dùng tại Chi nhánh tích cực kết hợp với Chi nhánh trong việc xác nhận hồ sơ xin vay vốn và thu hồi nợ.

### **3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước**

*Thứ nhất*, hoàn chỉnh hệ thống các văn bản pháp quy về hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng sẽ tạo nền tảng cơ sở cần thiết cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển.

*Thứ hai*, Ngân hàng Nhà nước cần hỗ trợ, tạo điều kiện cho các NHTM phát triển hoạt động của mình thông qua các biện pháp như

tăng khả năng tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong hoạt động kinh doanh... thường xuyên tổ chức các cuộc hội thảo cho các NHTM nhằm phổ biến cho ngân hàng những chính sách, chủ trương mới của Ngân hàng Nhà nước để từ đó các NHTM có thể áp dụng vào trong hoạt động của mình.

*Thứ ba*, NHNN cần phối hợp với các bộ ngành liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng để từ đó ban hành các Thông tư liên bộ, tạo điều kiện pháp lý thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển.

*Thứ tư*, NHNN cần tiếp tục hoàn thiện trung tâm thông tin tín dụng (CIC) để thường xuyên cập nhập kịp thời thông tin khách hàng. Đảm bảo khi khách hàng có vấn đề với bất kỳ một TCTD nào thì các TCTD khác đều nhận biết được. Chấm dứt và xử lý các trường hợp cạnh tranh không lành mạnh, che giấu thông tin giữa các TCTD.

*Thứ năm*, Ngân hàng Nhà nước cần linh hoạt hơn trong việc điều hành và quản lý những công cụ tỷ giá, tỷ lệ dự trữ bắt buộc, từ đó tạo điều kiện cho các NHTM nhanh chóng thích nghi và thay đổi chiến lược kinh doanh của mình cho phù hợp với các quy định mới của Ngân hàng Nhà nước.

*Thứ sáu*, NHNN nên thường xuyên tổ chức các hội thảo, chuyên đề khóa học nâng cao nghiệp vụ cho các NHTM để các ngân hàng giao lưu, học hỏi lẫn nhau, tăng cường hợp tác.

### **3.3.3. Đối với BIDV**

*Thứ nhất*, tăng cường công tác chăm sóc khách hàng, đa dạng các hình thức, tập trung vào đối tượng khách hàng cá nhân.

*Thứ hai*, tăng cường hỗ trợ Chi nhánh trong công tác đào tạo đội ngũ cán bộ tín dụng nói chung và cán bộ tín dụng tiêu dùng nói riêng. Mặt khác cũng cần tăng cường số lượng cán bộ tín dụng để



đáp ứng hơn nữa nhu cầu vay tiêu dùng của dân cư đang ngày càng tăng lên.

*Thứ ba*, tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm soát nội bộ hơn nữa, nhằm chấn chỉnh những sai sót, phòng ngừa rủi ro, lành mạnh hoá hoạt động của ngân hàng, đặc biệt là trong hoạt động tín dụng.

*Thứ tư*, thường xuyên tổ chức các buổi trao đổi thảo luận giữa Hội sở chính và chi nhánh, giữa các chi nhánh thành viên dưới nhiều hình thức để trao đổi kinh nghiệm và học hỏi lẫn nhau.

*Thứ năm*, Cần có cơ chế tiền lương riêng đối với các Chi nhánh có hoạt động bán lẻ chiếm chủ yếu. Tạo động lực và khuyến khích các Chi nhánh tăng trưởng hoạt động tín dụng bán lẻ, tăng nền khách hàng vững chắc, ít rủi ro.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Chương 3, đã nêu được định hướng hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV Bắc ĐăkLăk trong thời gian tới. Trên cơ sở những hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến công tác cho vay tiêu dùng tại BIDV Bắc ĐăkLăk, chương 3 đã đưa ra các giải pháp cụ thể về hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng đó là hoàn thiện quy trình, thủ tục; vận dụng linh hoạt chính sách lãi suất; hoàn thiện chính sách về sản phẩm; tăng cường chăm sóc khách hàng; tăng cường đào tạo cán bộ; tăng cường kiểm soát rủi ro; đẩy mạnh công tác truyền thông và phát triển mạng lưới.... Đây là những yếu tố quan trọng để hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

Bên cạnh đó, chương 3 cũng đề xuất các kiến nghị đối với Hội sở chính BIDV, đối với Chính phủ, ngân hàng nhà nước và các cơ quan ban ngành để tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ BIDV Bắc ĐăkLăk thực hiện có hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng.

## KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ có ý nghĩa đối với các ngân hàng thương mại và người tiêu dùng mà đây còn là đòn bẩy quan trọng kích thích sản xuất phát triển, tạo điều kiện thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Do đó, hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng là việc làm tất yếu trong điều kiện nền kinh tế thị trường, đồng thời nó cũng là chiến lược, là mục tiêu và là thị trường đầy tiềm năng của các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Sau thời gian triển khai, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn còn nhiều vấn đề cần khắc phục và hoàn thiện để ngày càng phát triển. Trên thực tế, các NHTM đều nhận thấy rằng cho vay tiêu dùng là một định hướng đúng đắn trong chiến lược phát triển của họ trong thời điểm hiện nay.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển tự phát dựa trên các mối quan hệ, nền khách hàng và mạng lưới sẵn có, chưa có một định hướng, kế hoạch, chiến lược khai thác mảng sản phẩm này một cách bài bản, nhằm khai thác tiềm lực sẵn có, đa dạng khách hàng, tăng hiệu quả và phân tán rủi ro.

Qua nghiên cứu lý luận và thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Bắc ĐăkLăk, bài viết này đã đưa ra nhiều phân tích, đánh giá kết quả đạt được và hạn chế, đồng thời đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh, hi vọng rằng các giải pháp này sẽ được Chi nhánh tham khảo và vận dụng vào hoạt động kinh doanh của mình.