

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



NGUYỄN HOÀNG QUỲNH ANH

**HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP
NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP
THẠC SĨ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Mã số: 8340201

Đà Nẵng – Năm 2024

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐHN

Người hướng dẫn khoa học: TS. Hoàng Dương Việt Anh

Phản biện 1: TS. Đinh Bảo Ngọc

Phản biện 2: PGS.TS Nguyễn Thị Minh Huệ

Đề án đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp thạc sĩ Tài chính - Ngân hàng họp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 14 tháng 9 năm 2024.

Có thể tìm hiểu đề án tại:

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

MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Ngày nay, 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. Cho vay tiêu dùng là một trong những sản phẩm đặc trưng và chiếm tỉ trọng khá lớn trong hoạt động cho vay của các Ngân hàng.

Với mục tiêu chiến lược của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam đến năm 2025 là trở thành ngân hàng bán lẻ số một tại Việt Nam, thị phần bán lẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam ngày càng gia tăng. Tại Đà Nẵng, Vietcombank Đà Nẵng là một trong những ngân hàng dẫn đầu về thị phần bán lẻ. Trong những năm đến, với tiêu chí hoạt động kinh doanh của chi nhánh là “vốn rẻ, bán lẻ, bán buôn”, chi nhánh tiếp tục đẩy mạnh phân khúc thị trường bán lẻ để giữ vững vị thế là "Ngân hàng bán lẻ số một tại Đà Nẵng", tăng tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm khoảng 40% trong tổng dư nợ của toàn chi nhánh. Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng chưa thực sự hiệu quả do nhiều nguyên nhân. Việc tìm ra những nguyên nhân để khắc phục những hạn chế cũng như đề xuất những phương hướng nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng là hết sức cần thiết. Với mong muốn đóng góp vào việc nghiên cứu, phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Đà

Năng và đưa ra các giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Đà Nẵng, tôi quyết định lựa chọn đề tài “Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng” làm đề án tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu:

Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

Nhiệm vụ nghiên cứu:

- (1) Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng
- (2) Đưa ra giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Đà Nẵng

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu

+ Về nội dung: Nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Đà Nẵng.

+ Về thời gian: Đề án nghiên cứu, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng trong phạm vi thời gian từ năm 2021 đến năm 2023.

+ Về không gian: Đề án chỉ tập trung nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng.

4. Phương pháp và dữ liệu nghiên cứu

+ Phương pháp điều tra, thu thập số liệu, dữ liệu, các tài liệu cần thiết: Thu thập số liệu và dữ liệu từ báo cáo tình hình dư nợ, chất lượng nợ, tỷ lệ nợ xấu, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, báo cáo trích lập dự phòng rủi ro tín dụng, tài sản bảo đảm,..từ năm 2021 đến 2023. Các thông tin này được thu thập từ phòng kế toán và phòng quản lý nợ của Vietcombank Đà Nẵng.

+ Phương pháp tổng hợp, chọn lọc, xử lý và phân tích số liệu: sử dụng phương pháp thống kê, phương pháp phân tích, phương pháp so sánh các dữ liệu theo chiều dọc và theo chiều ngang để làm rõ thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam- Chi nhánh Đà Nẵng

5. Bố cục

Ngoài phần danh mục bảng biểu sơ đồ, mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của đề án được kết cấu bao gồm 2 chương:

Chương 1: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng

Chương 2: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

1.1. Bối cảnh môi trường tác động đến hoạt động cho vay tiêu dùng

1.1.1. Các nhân tố bên ngoài ngân hàng

1.1.1.1. Môi trường kinh tế

- Tốc độ tăng trưởng kinh tế
- Lạm phát
- Lãi suất
- Tình trạng thất nghiệp

1.1.1.2. Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý được cấu tạo bởi hệ thống luật, các văn bản dưới luật, cũng như việc chấp hành luật và trình độ dân trí. Một môi trường pháp lý hoàn thiện sẽ hỗ trợ các chủ thể, trong đó có NHTM phát triển lành mạnh và ổn định

1.1.1.3. Môi trường văn hóa xã hội

Môi trường văn hóa – xã hội bao gồm trình độ dân trí, thói quen chi tiêu của người dân hay các chính sách nhà nước... là các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng

1.1.1.4. Khách hàng

Yếu tố từ khách hàng có ý nghĩa quan trọng trong hoạt động cho vay tiêu dùng bao gồm khả năng tài chính, đạo đức, tài sản bảo đảm của khách hàng...

1.1.2. Các nhân tố bên trong ngân hàng

1.1.2.1. Định hướng phát triển của ngân hàng

Định hướng phát triển của ngân hàng là nhân tố đầu tiên ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Tùy mỗi giai đoạn, ngân hàng sẽ có những định hướng về phát triển khác nhau như tăng trưởng dư nợ hay kiểm soát rủi ro tín dụng,.. Từ đó ngân hàng sẽ xây dựng chương trình, kế hoạch để đạt được mục tiêu, đi theo định hướng đã đề ra.

1.1.2.2. Quy mô nguồn vốn của ngân hàng

Nguồn vốn của ngân hàng là một trong những yếu tố được các nhà lãnh đạo ngân hàng xem xét khi đưa ra các quyết định trong đó có các quyết định về hoạt động cho vay tiêu dùng. Một ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn sẽ có khả năng cao hơn trong việc mở rộng quy mô hoạt động, đảm bảo bù đắp được những thiệt hại phát sinh khi xảy ra rủi ro, phát huy được lợi thế kinh tế quy mô.

1.1.2.3. Chính sách tín dụng của ngân hàng

Chính sách tín dụng là hệ thống chủ trương, định hướng được ngân hàng đưa ra để sử dụng nguồn vốn ngân hàng một cách tốt nhất, bao gồm các quy định về hạn mức cho vay, kỳ hạn khoản vay, lãi suất cho vay, các loại phí, phương thức cho vay, tài sản bảo đảm, thủ tục vay vốn,..

1.1.2.4. Quy trình cho vay tiêu dùng

Khách hàng thường ưa thích sự nhanh chóng, thuận tiện và tiết kiệm thời gian, tiền bạc khi vay vốn tại một ngân hàng. Khi ngân hàng có quá nhiều thủ tục và phức tạp sẽ tạo ra tâm lý không thoải mái cho khách

hàng. Ngược lại, nếu quy trình và thủ tục cho vay tiêu dùng của ngân hàng nhanh chóng và hiệu quả sẽ thu hút khách hàng vay vốn.

1.1.2.5 Nguồn nhân lực của ngân hàng

Cán bộ tín dụng là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng để hướng dẫn các thủ tục vay vốn, tiếp nhận hồ sơ, thẩm định và phê duyệt khoản vay, giải ngân vốn vay cũng như giám sát sau khi cho vay và thu nợ. Do đó, đạo đức và trình độ của người cán bộ là rất quan trọng.

1.1.2.6. Trình độ khoa học công nghệ và khả năng quản lý của ngân hàng

Công nghệ hiện đại giúp cho ngân hàng cung cấp dịch vụ hiện đại, phục vụ nhu cầu ngày càng lớn và đa dạng của khách hàng. Từ đó, tăng hiệu quả cho công việc và gia tăng sự hài lòng của khách hàng.

1.2. Thực trạng triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

1.2.1 Bối cảnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng

1.2.2 Các chính sách về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng

1.2.3 Thực trạng triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Đà Nẵng

1.2.3.1 Nâng cao năng lực cạnh tranh

Vietcombank Đà Nẵng luôn nghiên cứu và áp dụng những chính sách lãi suất linh hoạt, đa dạng hóa các sản phẩm cho vay theo từng đối tượng khách hàng với nhiều mục đích vay vốn. Ngoài ra, với những khách hàng

thân thiết, quan hệ tín dụng lâu năm với mức dư nợ lớn, Vietcombank luôn có những chính sách ưu đãi riêng nhằm giữ chân khách hàng.

1.2.3.2 Tập trung mục tiêu tăng dư nợ, tăng thị phần

+ Tăng cường chuyển tải thông tin đến khách hàng thông qua: truyền thông qua báo chí, đài truyền hình, banner, facebook,...

+ Giao chỉ tiêu nhiệm vụ cụ thể cho từng cán bộ tín dụng và cho cả khối hỗ trợ

+ Đẩy mạnh, phát triển mở rộng các kênh phân phối

1.2.3.3 Nâng cao hiệu quả sinh lời từ hoạt động CVTD

Chi nhánh thực hiện nhiều biện pháp khác nhau nhằm gia tăng hiệu quả sinh lời từ hoạt động cho vay tiêu dùng như giảm thiểu chi phí quản lý, sử dụng, tìm kiếm vốn giá rẻ và nâng cao lãi suất cho vay nhưng vẫn phải duy trì lãi suất cạnh tranh để thu hút khách hàng.

1.2.3.4 Tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng trong hoạt động CVTD

+ Phân quyền phê duyệt tín dụng

+ Tuân thủ đúng quy trình tín dụng

+ Kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay

1.2.3.5 Hoạt động phát triển nguồn nhân lực

Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực là một trong những tầm nhìn phát triển của Vietcombank suốt những năm qua. Đến cuối năm 2023, Vietcombank Đà Nẵng có 60 cán bộ phụ trách mảng tín dụng trong tổng số 190 cán bộ toàn chi nhánh. Trong đó, cán bộ có độ tuổi từ 25-35 tuổi

chiếm đến 70%. Các cán bộ có đều có trình độ từ cử nhân trở lên, có trình độ ngoại ngữ và tin học cơ bản, được đào tạo đầy đủ về chuyên môn và kỹ năng.

1.2.4 Kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Đà Nẵng

1.2.4.1. Dư nợ cho vay tiêu dùng

Bảng 1.5: Dư nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn 2021 – 2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021			Năm 2022			Năm 2023		
	Thực hiện	KH	(%) KH	Thực hiện	KH	(%) KH	Thực hiện	KH	(%) KH
Tổng dư nợ (tỷ đồng)	9.563			11.584			13.073		
Dư nợ CVTD (tỷ đồng)	1.986	2.130	93,2	2.691	2.550	105,5	3.381	3.345	101
Tỷ trọng CVTD/Tổng dư nợ (%)	20,8			23,2			25,9		

Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng liên tục qua các năm và chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong tổng dư nợ vay của toàn chi nhánh. Năm 2022 - 2023 tỷ lệ CVTD luôn vượt kế hoạch hàng năm, cụ thể năm 2022 là 105,5% kế hoạch và năm 2023 là 101% kế hoạch

1.2.4.2 Số lượng khách hàng và dư nợ bình quân cho vay tiêu dùng

Bảng 1.6: Số lượng khách hàng và dư nợ bình quân cho vay tiêu dùng trên một khách hàng giai đoạn 2021-2023

Chỉ tiêu	Năm	Năm	Năm	2022/2021	2023/2022
	2021	2022	2023	+/-	+/-
Số lượng khách hàng (người)	5.534	6.130	6.625	596	495
Dư nợ bình quân đầu người (tỷ đồng)	0,75	0,86	0,94	0,11	0,08

Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Vietcombank Đà Nẵng tăng đều qua từng năm. Tại thời điểm 31/12/2022, số lượng khách hàng vay đạt 6.130 người, tỷ lệ tăng trưởng 10,8%. Số lượng khách hàng năm 2023 tăng thêm 495 người so với năm 2022, tương đương tốc độ tăng trưởng 8%. Dư nợ bình quân đầu người cũng tăng dần qua các năm từ 0,75 tỷ/người đến 0,94 tỷ/người. Qua đó ta có thể thấy, Chi nhánh đã không ngừng nỗ lực để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng và đã đạt được những kết quả đáng khích lệ.

1.2.4.3 Cơ cấu cho vay tiêu dùng

* Phân tích dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn

Bảng 1.7: Kết quả dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền (tỷ đồng)	%	Số tiền (tỷ đồng)	%	Số tiền	%

					(tỷ đồng)	
Tổng dư nợ CVTD	1.986	100	2.691	100	3.381	100
Ngắn hạn	55	2,8	153	5,7	188	5,6
Trung - dài hạn	1.931	97,2	2.538	94,3	3.193	94,4

Dư nợ cho vay tiêu dùng trung – dài hạn chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn qua các năm (trên 94%) và đang có xu hướng tăng dần.

**** Phân tích dư nợ cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo***

- Hình thức cho vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2021, dư nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo chiếm 90,1% đạt 1.790 tỷ đồng. Năm 2022, tỷ trọng cho vay có tài sản bảo đảm là 91,5% và năm 2023 là 94,1%.

- Dư nợ cho vay tiêu dùng không có đảm bảo chiếm tỷ trọng nhỏ dưới 10% và tiếp tục giảm mạnh trong 3 năm gần đây. Đây là những khoản vay tín chấp cán bộ nhân viên.

**** Phân tích dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm***

- Cơ cấu cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Đà Nẵng chưa đồng nhất, chủ yếu tập trung vào cho vay bất động sản như mua nhà đất, sửa chữa nhà ở.

- Dư nợ gói cho vay bất động sản năm 2021 là 1.630,6 tỷ đồng chiếm 82,1% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, năm 2022 chiếm tỷ trọng 84,8% và năm 2023 đạt tỷ trọng cao nhất là 88,1% với 2.980,2 tỷ đồng.

1.2.4.4 Thực trạng kiểm soát rủi ro trong cho vay tiêu dùng

Dư nợ cho vay tiêu dùng của Vietcombank Đà Nẵng trong các năm 2021 - 2023 chủ yếu được phân loại vào nợ nhóm 1 và nhóm nợ này có xu hướng tăng dần tỷ trọng qua các năm. Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể trong cho vay tiêu dùng của chi nhánh đang giảm dần. Việc kiểm soát rủi ro tín dụng của chi nhánh đang đem lại kết quả khả quan.

1.3. Đánh giá kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

1.3.1 Những kết quả đạt được của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

- Cho vay tiêu dùng tăng trưởng về quy mô và chất lượng
- Dư nợ cũng như số lượng khách hàng vay tại chi nhánh tăng qua các năm
- Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn chiếm tỷ trọng dưới 1%
- Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng cũng mang lại nguồn doanh thu lớn cho chi nhánh

1.3.2 Những hạn chế của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

- Loại hình danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng thiếu sự đa dạng, phong phú
- Hoạt động marketing, tuyên truyền và quảng bá hình ảnh thương hiệu tại Vietcombank Đà Nẵng chưa được đầu tư
- Chính sách chăm sóc khách hàng chưa được chăm sóc đúng mực
- Sự thiếu đồng bộ trong xử lý hồ sơ cũng như quy trình cho vay

- Công nghệ ngân hàng còn hạn chế và chưa hoàn chỉnh

1.3.3 Nguyên nhân

1.3.3.1 Nguyên nhân bên ngoài

- Môi trường xã hội
- Sự cạnh tranh giữa các NHTM

1.3.3.2 Nguyên nhân bên trong

- Chính sách lãi suất
- Chính sách marketing
- Nguồn nhân lực
- Rủi ro từ phía khách hàng

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CHƯƠNG 2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG

VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. Định hướng hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh trong thời gian tới

2.1.1. Định hướng kinh doanh chung của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

- Về hoạt động kinh doanh
- Về huy động vốn
- Về tín dụng
- Về hoạt động dịch vụ

2.1.2. Định hướng trong hoạt động kinh doanh của Vietcombank Đà Nẵng

- Thực hiện tốt các chỉ tiêu nhiệm vụ mà Trụ sở chính đề ra.
- Chấp hành và triển khai đầy đủ và kịp thời các chủ trương, quy định cũng như văn bản từ Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước cũng như Vietcombank.
- Tiếp tục phát triển và tăng trưởng nguồn vốn, đặc biệt là nguồn vốn giá rẻ.
- Tập trung công tác tiếp cận, tiếp thị để thu hút khách hàng
- Luôn cập nhật thường xuyên công nghệ ứng dụng khoa học kỹ thuật và phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại phù hợp với xu hướng của thế giới và người dùng.

- Thực hiện tốt hoạt động kiểm tra, kiểm soát nội bộ
- Nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ công nhân viên
- Tiếp tục thực hiện tốt cảm nang văn hóa Vietcombank, bộ nhận nhận dạng thương hiệu, quy định, nội quy lao động.

2.1.3 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của Vietcombank Đà Nẵng

- Thực hiện những cuộc điều tra, khảo sát, nghiên cứu thị trường để nắm bắt, phân tích nhu cầu của khách hàng và đặc biệt là nhu cầu vay tiêu dùng.

- Tăng cường công tác quảng bá, tiếp thị
- Tiếp tục hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng, cập nhật và áp dụng nhanh chóng các sản phẩm mới của Vietcombank.
- Kiểm tra và theo dõi thường xuyên các khoản vay
- Mở rộng mạng lưới hoạt động
- Thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo, các buổi chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng.
- Tiếp tục hoàn thiện cơ chế chính sách và thủ tục hồ sơ, áp dụng linh hoạt lãi suất và các gói vay.

2.2 Giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.1 Phát triển quy mô khách hàng nhằm tăng trưởng cho vay tiêu dùng, góp phần thực hiện mục tiêu tín dụng của toàn chi nhánh

+ Tập trung khai thác và phát triển các nhóm khách hàng có nguồn thu nhập tốt, có trách nhiệm, uy tín như cán bộ công chức, viên chức, lực lượng vũ trang

+ Chủ động tìm kiếm và liên kết với các công ty bất động sản, cộng tác viên hoặc đại lý xe ô tô bằng cách chi hoa hồng cho các nhân viên bán hàng

+ Tiếp tục phát triển, giới thiệu những gói vay tiêu dùng với lãi suất linh hoạt đến những khách hàng hiện hữu mà chi nhánh đang chăm sóc nhưng chưa sử dụng dịch vụ vay vốn

2.2.2 Nâng cao chất lượng hoạt động quản trị rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng, đảm bảo tăng trưởng an toàn và hiệu quả

+ Phân nhóm khách hàng theo từng tiêu chí đánh giá giúp việc quản lý và rà soát các khoản vay chặt chẽ và thuận lợi hơn

+ Thực hiện chấm điểm xếp hạng tín dụng cho khách hàng cá nhân trên hệ thống chấm điểm theo quy định nhằm mục đích thẩm định và định lượng rủi ro.

+ Thực hiện nghiêm túc quy trình tín dụng theo quy định của Vietcombank và NHNN

+ Kiểm tra chặt chẽ việc đáp ứng các điều kiện vay vốn của khách hàng trước khi cho vay.

+ Kiểm tra trong khi cho vay: định danh khách hàng vay, nhu cầu vay vốn, mục đích vay vốn.

+ Kiểm tra sau cho vay

+ Hạn chế rủi ro thông qua TSBĐ

+ Hoàn thiện khâu thẩm định

- + Xử lý nhanh chóng, triệt để các khách hàng phát sinh nợ xấu
- + Thường xuyên tiến hành kiểm tra chéo hồ sơ tín dụng giữa các phòng

2.2.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng sản phẩm để mang những trải nghiệm tốt nhất khi khách hàng đến giao dịch với Vietcombank

+ Khuyến nghị trụ sở chính cải tiến dịch vụ ngân hàng điện tử để khách hàng dễ dàng theo dõi thông tin khoản vay tại nhà, có thể giải ngân trực tuyến, trả nợ trực tuyến,..

+ Vietcombank Đà Nẵng trình Hội sở mở rộng một số các sản phẩm hiện có và chia nhỏ sản phẩm theo phân khúc khách hàng.

+ Xây dựng chuẩn mực giao tiếp với khách hàng tạo sự chuyên nghiệp trong giao dịch với khách hàng đồng thời nâng cao được nét văn hoá riêng có của Vietcombank

+ Thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn công tác chăm sóc khách hàng cho cán bộ làm công tác khách hàng, luôn hướng tới phương châm “giữ chân khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới”.

+ Tổ chức các chương trình chăm sóc đối với các khách hàng có dư nợ vay

+ Tổ chức nghiên cứu thị trường tiêu dùng trên địa bàn, khảo sát nhu cầu và mức độ hài lòng của khách hàng về các sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện có của Chi nhánh để từ đó có những kiến nghị, đề xuất ban hành các sản phẩm cũng như quy trình xử lý hồ sơ.

2.2.4 Nâng cao chất lượng nhân sự về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng để bán hàng và chăm sóc khách hàng một cách tốt nhất

a, Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên

+ Vietcombank Đà Nẵng nên xây dựng một quy trình tuyển dụng nhân viên khoa học, chính xác và hợp lý nhằm tuyển dụng được những nhân viên có trình độ và phù hợp với yêu cầu của công việc.

+ Định kỳ tổ chức các khóa đào tạo chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng

+ Đối với toàn bộ nhân viên mới tuyển dụng phải tham dự khoá đào tạo cơ bản để nắm vững các sản phẩm, quy trình nghiệp vụ cơ bản phục vụ cho công việc.

+ Chi nhánh nên Thành lập hội đồng để đánh giá kết quả thực hiện của người lao động định kỳ hàng năm

+ Thường xuyên tổ chức các đợt kiểm tra nghiệp vụ, các kì thi về công tác tín dụng

+ Có các hình thức khen thưởng xứng đáng đối với những nhân viên có thành tích tốt, có sáng kiến đóng góp vào sự tăng trưởng của ngân hàng

+ Nâng cao phẩm chất và đạo đức của cán bộ, có hình thức xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm đạo đức.

b, Nâng cao khả năng giao tiếp của cán bộ khi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng

+ Cán bộ cần cư xử công bằng, bình đẳng giữa các khách hàng, kiên nhẫn lắng nghe ý kiến của khách hàng và phản hồi một cách khéo léo, linh hoạt

+ Cán bộ cần hướng dẫn tận tình, tỉ mỉ, chính xác những thủ tục hành chính theo đúng quy định của ngân hàng và quyền lợi, trách nhiệm của khách hàng; thẩm định trung thực hồ sơ vay vốn của khách hàng, không

đòi hỏi khách hàng bằng bất kì hình thức nào để vụ lợi.

2.2.5 Tăng cường công tác truyền thông, quảng bá các sản phẩm cho vay tiêu dùng đến khách hàng một cách đầy đủ.

+ Chi nhánh cần nghiên cứu và xây dựng chiến lược truyền thông, cổ động phù hợp với những phân khúc khách hàng khác nhau

+ Gửi thư ngỏ về các chương trình và sản phẩm vay vốn ưu đãi của ngân hàng đến các đại lý ô tô, công ty bất động sản,...để tìm kiếm khách hàng vay vốn

+ Truyền thông qua kênh truyền miệng

+ Tổ chức hội nghị khách hàng hàng năm

+ Tham gia tài trợ cho các chương trình vui chơi, giải trí, truyền hình, hoạt động thể dục, thể thao, từ thiện,...

+ Phát triển hình thức bán hàng qua điện thoại.

2.3 Khuyến nghị đối với Vietcombank Trụ sở chính, Ngân hàng Nhà nước, Chính phủ, các Sở ban ngành liên quan

- Đối với Vietcombank Trụ sở chính

- Đối với Ngân hàng Nhà nước

- Đối với Chính phủ, các Sở ban ngành liên quan

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây, số lượng khách hàng vay tiêu dùng ngày càng gia tăng. Người dân dần xóa bỏ tâm lý e ngại khi đi vay vốn và cởi mở hơn với hình thức vay vốn để tiêu dùng. Với dân số Việt Nam gần 100 triệu người, đây là điều kiện vô cùng thuận lợi và là thị trường "khổng lồ" để các ngân hàng mở rộng và đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng. Những khoản vay tiêu dùng thường có đặc điểm là giá trị vay nhỏ, được đảm bảo bằng tài sản thế chấp, thu nhập trả nợ được chứng minh rõ ràng nên đối với ngân hàng đây là những khoản vay ít rủi ro. Do đó, trong những năm đến, hoạt động cho vay tiêu dùng tiếp tục phát triển là khuynh hướng tất yếu.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác cho vay tiêu dùng, trong những năm gần đây Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng đã có những định hướng kinh doanh và thực hiện các biện pháp nhằm mở rộng, đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng, duy trì và giữ vững vị thế là ngân hàng bán lẻ hàng đầu, đóng góp vào thành tích chung của Vietcombank toàn hệ thống.

Với mong muốn nghiên cứu nhằm hoàn thiện hoàn động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng, đề án đã trình bày những nội dung sau:

Thứ nhất, đề án đã trình bày những nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng và thực trạng triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh trong giai đoạn năm 2021-2023. Từ đó, đánh giá những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn

chế độ.

Thứ hai, trên cơ sở thực trạng và hạn chế, đề án đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh.

Với mong muốn đề xuất những giải pháp thiết thực góp phần hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Đà Nẵng, tuy nhiên thời gian và khả năng nghiên cứu của bản thân còn hạn chế nên đề án không thể tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, tác giả kính mong nhận được sự góp ý của Thầy, Cô và bạn đọc để đề án được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Khuất Duy Tuấn (2005), *Đẩy mạnh cho vay tiêu dùng - Xu hướng tất yếu của hoạt động ngân hàng trong nền kinh tế thị trường*, *Tạp chí Ngân hàng*, Số 9, năm 2005.
- [2] Nguyễn Minh Kiều (2006), “*Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng*”, NXB Tài chính.
- [3] Tô Ngọc Hưng (2009), “*Giáo trình Ngân hàng thương mại*”, NXB Thống Kê.
- [4] Huỳnh Thị Huyền Trang (2014), *Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt – Chi nhánh Đà Nẵng*, *Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng*.
- [5] Trần Thị Thanh Tâm (2016), *Giải pháp phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Việt Nam*, *Tạp chí Tài chính*, kỳ 2 tháng 2/2016.
- [6] Nguyễn Quốc Dũng (2018), *Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn – Chi nhánh Huyện Hướng Hóa*, *Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng*.
- [7] Dương Thị Hoàn (2019), *Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng tại các Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam*, *Tạp chí Khoa học & Công nghệ*, Số 50, 2019
- [8] Tô Thiện Hiền (2019), *Đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tại PVcomBank - Chi nhánh An Giang*, *Tạp chí Tài chính*
- [9] Võ Văn Quốc (2019), *Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn – Chi nhánh huyện*

Quảng Ninh, tỉnh Quảng Bình, Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng.

- [10] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2016), TT39/2016/TT-NHNN, *Thông tư Quy định về Hoạt động cho vay của Tổ chức tín dụng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.*
- [11] Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (2021), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.*
- [12] Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (2022), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.*
- [13] Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (2023), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.*