



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

HOÀNG THỊ BÍCH THUY

**HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH HOÀ VANG NAM ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Ngành: Tài Chính - Ngân hàng

Mã số: 834 02 01

Đà Nẵng - Năm 2025

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

Người hướng dẫn: PGS.TS. Lâm Chí Dũng

Phản biện 1: TS. Nguyễn Ngọc Anh

Phản biện 2: TS. Thái Quốc Khánh

Đề án sẽ 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 01 tháng 11 năm 2025

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề án

Cho vay tiêu dùng mang lại lợi ích cho cả người vay và tổ chức tín dụng, do đó đang được các ngân hàng thương mại quan tâm và phát triển

Tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng định hướng tiếp tục mở rộng cho vay tiêu dùng, Hoạt động này đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số điểm bất cập, hạn chế cần được nhận thức thấu đáo để có giải pháp phù hợp

Từ những lý do trên đồng thời nhằm mục tiêu hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh Agribank Hoà Vang Nam Đà Nẵng, làm cho hoạt động này đạt được các mục tiêu phù hợp với chiến lược kinh doanh của NH trong thời gian tới .Do đó, học viên đã chọn đề án ***“Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng”*** làm đề án đề án tốt nghiệp.

2. Câu hỏi nghiên cứu

- Cho vay tiêu dùng là gì? Đặc điểm,?Những tác nhân, yếu tố tác động? , tiêu chí, phương pháp phân tích là gì?

- Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng diễn ra như thế nào? Có những sản phẩm nào đang triển khai? Kết quả đạt được như thế nào? Từ đó có kết luận lưu ý gì?

- Agribank Hoà Vang Nam Đà Nẵng cần tiến hành những giải pháp gì để hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng?

3. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận

- Đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng

- Từ đó đề xuất các giải pháp.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng* : Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng

- *Phạm vi nghiên cứu*:

+ Về nội dung: Nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng

+ Về thời gian: Đề án chỉ giới hạn phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng trong phạm vi thời gian từ năm 2022 đến năm 2024.

+ Hoạt động cho vay tiêu dùng không bao gồm cho vay qua thẻ tín dụng.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp định tính

Phương pháp phân tích diễn giải, thống kê:

Phương pháp tổng hợp: \

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề án

Về thực tiễn: Đề án đã thu thập dữ liệu, phân tích, đánh giá các mặt của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Hoà Vang Nam Đà Nẵng. Trên cơ sở đó đề xuất những giải pháp cũng như kiến nghị.

7. Kết cấu đề án

Ngoài phần mở đầu của đề án được kết cấu bao gồm 3 chương:

Chương I: Cơ sở lý luận hoạt động cho vay tiêu dùng của

Ngân hàng thương mại .

**Chương II: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại
Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- Chi
nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng**

**Chương III : Giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho
vay tiêu dùng Tại Ngân Hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông
Thôn Việt Nam- Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng**

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1.1 Khái niệm và đặc điểm cho vay tiêu dùng.

1.1.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng:

Cho vay tiêu dùng là một hình thức cấp tín dụng nhằm hỗ trợ nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng hàng ngày của cá nhân và hộ gia đình..

1.1.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng

Đối tượng vay vốn:

Số lượng khách hàng lớn:

Quy mô hợp đồng vay nhỏ

Chi phí cho vay tiêu dùng cao

Rủi ro tín dụng cao:

Yếu tố chủ quan

Yếu tố khách quan:

1.2 Nội dung hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.2.1 Tiếp cận khách hàng và khả năng cung ứng dịch vụ trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.

Các yếu tố thể hiện công tác tiếp cận khách hàng bao gồm:

Đa dạng hóa kênh phân phối:

Chiến lược marketing và quảng bá:

Xây dựng thương hiệu và uy tín

Các yếu tố chính thể hiện khả năng cung ứng dịch vụ của ngân hàng thương mại:

Sự minh bạch và rõ ràng:

Sự tiện lợi trong giao dịch:

Chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng:

1.2.2 Triển khai các bước trong quy trình cho vay tiêu dùng tại

ngân hàng thương mại

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ và tư vấn khách hàng

Bước 2. Thẩm định hồ sơ tín dụng

Bước 3. Phê duyệt khoản vay

Bước 4. Giải ngân và quản lý khoản vay

1.2.3 Kiểm soát rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

Thẩm định chặt chẽ:

Nhận diện và đo lường (trong khi cho vay):

Xử lý và giảm thiểu (sau khi phát sinh rủi ro):

Xử lý tài sản đảm bảo:.

1.3 Tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM.

- Tiêu chí đánh giá về quy mô cho vay tiêu dùng thể hiện qua các tiêu chí:
- Tiêu chí đánh giá về thị phần cho vay tiêu dùng của NH trên thị trường mục tiêu.
- Tiêu chí đánh giá về cơ cấu cho vay tiêu dùng, cơ cấu cho vay có thể được phân tích qua các tiêu thức.
- Tiêu chí đánh giá về chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay tiêu dùng:
- Tiêu chí đánh giá về kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay tiêu dùng:

•

KẾT LUẬN CHƯƠNG I

Trong chương 1 của đề án "Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hòa Vang Nam Đà Nẵng đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại (NHTM). Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động này đã được phân tích kỹ lưỡng. Cụ thể: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng đã được trình bày một cách hệ thống, bao gồm các khái niệm cơ bản, vai trò và ý nghĩa, phân loại, các tiêu chí đánh giá hiệu quả của của hoạt động cho vay tiêu dùng trong hệ thống ngân hàng. Đây là nền tảng, phương chỉ nam để đề tài có thể đặt nền tảng lý luận và thực tiễn vững chắc cho việc tiếp tục nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hòa Vang Nam Đà Nẵng trong các chương tiếp theo

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HOÀ VANG NAM ĐÀ NẴNG

2.1 Sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện đang triển khai tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng

2.1.1 Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình.

2.1.2 Cho vay phục vụ nhu cầu đời sống:

2.1.3 Cho vay xây dựng mới, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở, đất ở đối với dân cư:

2.1.4 Cho vay đối với người đi lao động Việt Nam đi làm việc tại nước ngoài.

2.1.5 Cho vay mua phương tiện đi lại.

Nhận xét:

Từ những số liệu trên có thể nhận định, cho vay nhà ở vẫn là lĩnh vực trọng tâm cần được tiếp tục khai thác nhằm gia tăng lợi nhuận và mở rộng thị phần.

2.2 Nhân tố tác động đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng.

2.2.1 Tác động bên ngoài:

- *Về điều kiện tự nhiên:*
- *Về kinh tế, chính trị, xã hội, dân số, văn hoá:*
- *Đặc điểm khách hàng:*
- *Đối thủ cạnh tranh.*

2.2.2 Nhân tố bên trong.

Lợi thế nội tại

Mạng lưới hoạt động:

Nguồn nhân lực

Quan hệ với chính quyền:.

Định hướng lãnh đạo:.

Khó khăn và thách thức

Đặc thù địa bàn:.

Rủi ro từ khách hàng:

Cạnh tranh gay gắt:

2.3 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng.

2.3.1 Thực trạng triển khai nội dung các hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng.

- ***Thực trạng công tác tiếp cận khách hàng và khả năng cung ứng dịch vụ trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng***

Thành tựu đạt được:

Hạn chế còn tồn tại:

- **Thực trạng công tác thẩm định tín dụng trong trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng.**

- **Bước 1:** Tiếp nhận Hồ sơ và Kiểm tra Sơ bộ:
- **Bước 2:** Phân tích Tài chính và Phi Tài chính:
- **Bước 3:** Thẩm định Thực tế và Xác minh Thông tin
- **Bước 4:** Trình Phê duyệt , Giải ngân và quản lý khoản vay

Thành tựu đạt được:

Hạn chế còn tồn tại:

- **Thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng:**

Thành tựu đạt được:

Hạn chế còn tồn tại:

2.3.2 Kết quả hoạt động CVTD tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng.

- **Về quy mô cho vay tiêu dùng**
- **Về cơ cấu cho vay tiêu dùng**
 - *Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn.*
 - *Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo.*
 - *Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo sản phẩm.*
 - *Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo hình thức đối tượng khách*

hàng.

- **Về thị phần cho vay tiêu dùng.**
- **Chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay**
- **Kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVTD**

2.4 Đánh giá chung hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng

2.4.1. Kết quả đạt được

Đối với kết quả kinh doanh tại chi nhánh:

Chất lượng tín dụng được kiểm soát Tỷ lệ nợ xấu luôn duy trì dưới 3%

Đa dạng sản phẩm và cơ cấu kỳ hạn hợp lý:

Dịch vụ khách hàng cải thiện:

Kết quả tài chính vẫn duy trì tích cực:

Kiểm soát rủi ro hiệu quả..

Đối với sự phát triển kinh tế – xã hội của địa phương

2.4.1 Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

Thị phần tín dụng tiêu dùng có xu hướng sụt giảm mạnh, ,

Bên cạnh đó, cơ cấu sản phẩm tín dụng tiêu dùng còn nghèo nàn.

Một hạn chế lớn khác là cơ cấu tín dụng thiếu cân đối.

Ngoài ra, chất lượng dịch vụ khách hàng vẫn còn những điểm hạn chế.

Cuối cùng, hiệu quả tài chính có dấu hiệu giảm sút.

Nguyên nhân chủ quan:

Nguyên nhân khách quan:

Kết luận chương II

Trong chương II của đề án "Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hòa Vang Nam Đà Nẵng. Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng bao gồm các sản phẩm dịch vụ hiện đang triển khai, tình hình tài chính của chi nhánh từ Nguồn vốn, dư nợ, nợ xấu, thu chi dịch vụ, hệ số lương và đặt cả trong bối cảnh môi trường, công tác tổ chức quy trình cho vay, và kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng, nhằm có cái nhìn tổng quát về bức tranh thực tiễn vững chắc cho việc tiếp tục nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Hòa Vang trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG III. GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH HOÀ VANG NAM ĐÀ NẴNG

3.1 Mục tiêu của các giải pháp

3.1.1 Mục tiêu chung

Agribank trở thành Ngân hàng hàng đầu trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng, **Mục tiêu tổng quát**

Một là: Trở thành Ngân hàng dẫn đầu về SPDV cho vay tiêu dùng

Hai là: Đẩy mạnh phát triển đa dạng hoá đối tượng cho vay và mở rộng khu vực cho vay ;

Ba là: Đa dạng hóa SPDV cho vay tiêu dùng, gia tăng tiện ích cho sản phẩm cho vay tiêu dùng, nâng cao chất lượng sản phẩm;

Bốn là: Xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao để hoàn thành mục tiêu đặt ra.

3.1.2 Mục tiêu cụ thể

Mục tiêu định tính: Đến năm 2030, Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng trở thành Ngân hàng Top đầu tại Đà Nẵng về dư nợ cho vay tiêu dùng, số lượng khách hàng vay, chất lượng khoản vay.

Mục tiêu định lượng: dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm 25% thị phần cho vay tại Agribank Chi nhánh Nam Đà Nẵng; Tỷ lệ phản hồi của khách hàng của Agribank chiếm không quá 1% trong tổng số khách hàng vay; thời gian xử lý hồ sơ cho khách hàng vay tối đa 7 ngày làm việc;

Về hoạt động tín dụng, Phần đầu hoàn thành toàn diện các chỉ tiêu được giao hàng năm;

3.2 Giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng

tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang

3.2.1 Triển khai thêm chương trình cho vay ngắn hạn ưu đãi đối với khách hàng cá nhân phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

Mục tiêu của giải pháp : Để tăng trưởng dư nợ nên đa dạng hoá các sản phẩm cho vay, phát triển khách hàng mới

Nội dung giải pháp:

Đối tượng áp dụng

Chương trình không áp dụng đối với:.

Điều kiện áp dụng lãi suất cho vay ưu đãi:

Lãi suất cho vay ưu đãi

Tổ chức thực hiện: Phòng Khách hàng phối hợp với Phòng Tổng hợp, quảng bá Chương trình này trên các phương tiện thông tin, truyền thông để công bố công khai nội dung Chương trình này đến toàn thể các đơn vị và khách hàng.

Kết quả kỳ vọng đạt được: Giúp Chi nhánh thu hút thêm 10-15% khách hàng mới; Giảm tỷ lệ nợ xấu...

3.2.2 Chuẩn hoá quy trình nội bộ, ứng dụng công cụ hỗ trợ thông minh (ChatGPT và các nền tảng phổ biến) và nâng cao năng lực cán bộ để rút thời gian thẩm định cho vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang.

Mục tiêu của giải pháp: Rút ngắn thời gian thẩm định và nâng cao tính nhất quán, minh bạch, trong quy trình, chuẩn hoá công tác nghiệp vụ, nhằm hạn chế sai sót, giảm khối lượng hồ sơ giấy.

Nội dung giải pháp:

Cơ sở thực hiện giải pháp;

Nội dung cụ thể;

Điều kiện tổ chức thực hiện

Các giai đoạn triển khai.

Kết quả kỳ vọng đạt được: Thời gian xử lý hồ sơ vay tiêu dùng cá nhân giảm xuống còn 2-3 ngày , giảm tỷ lệ sai sót 50%, 90% hồ sơ theo dõi lưu trữ điện tử.

3.2.3 Điều chỉnh lãi suất của chương trình cho vay ngắn hạn ưu đãi đối với khách hàng cá nhân phục vụ nhu cầu đời sống.

Mục tiêu của giải pháp:

Hiện tại các sản phẩm cho vay ngắn hạn ưu đãi đối với khách hàng cá nhân phục vụ nhu cầu đời sống tại Agribank chi nhánh Hoà Vang đã triển khai tuy nhiên dư nợ đạt 81 tỷ đồng khá là khiêm tốn theo đánh giá do lãi suất của chương trình chưa có tính cạnh tranh cụ thể :

Nội dung giải pháp:

Đối tượng áp dụng:

Chương trình chỉ áp dụng cho 2 nhóm khách hàng sau:

Điều kiện áp dụng lãi suất cho vay ưu đãi:

Lãi suất cho vay ưu đãi:

Tổ chức thực hiện

Phòng Khách hàng phối hợp với Phòng Tổng hợp thực hiện công tác truyền thông, tuyên truyền để quảng bá Chương trình trên các phương tiện thông tin, truyền thông để thông báo đến khách hàng.

Kết quả kỳ vọng đạt được: Chi nhánh thu hút thêm 5-10% khách hàng mới, nâng tỷ lệ trả đúng hạn lên 98% ; duy trì nợ quá hạn dưới 0.3%

3.2.4 Triển khai Chương trình cho vay tiêu dùng không áp dụng biện pháp bảo đảm cho người lao động ngành Y tế, Giáo dục tại thành phố Đà Nẵng.

Mục tiêu giải pháp: Nhằm mục đích phát triển khách hàng cho vay để tăng trưởng tín dụng đặc biệt là tín dụng cho vay tiêu dùng, phát triển sản phẩm và dịch vụ, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Nội dung giải pháp:

Giám đốc Agribank Chi nhánh Hoà Vang chỉ đạo Trưởng phòng nghiệp vụ, Giám đốc Phòng giao dịch trực thuộc triển khai Chương trình cho vay tiêu dùng không áp dụng biện pháp bảo đảm cho cán bộ ngành Y tế và Giáo dục tại thành phố Đà Nẵng, với nội dung như sau:

Đối tượng áp dụng:

Điều kiện vay vốn không cần tài sản bảo đảm:

Không áp dụng mức cho vay tối đa đối với một khách hàng:

Tổ chức thực hiện:

Các Phòng nghiệp vụ, Phòng giao dịch thực hiện cho vay theo quy định hiện hành và các quy định của Agribank và các văn bản nội bộ của Chi nhánh Agribank Hoà Vang có liên quan đến hoạt động cấp tín dụng;.

Kết quả kỳ vọng đạt được: Chi nhánh thu hút thêm 10-15% khách hàng nhóm đối tượng ưu tiên, nâng tỷ lệ trả đúng hạn lên 98% ; duy trì nợ quá hạn dưới 0.5%, tăng cường hình ảnh, thương hiệu của Chi nhánh trên địa bàn.

3.2.5 Chú trọng hơn công tác nhân sự, tiếp tục hoàn thiện cơ chế khuyến khích cũng như chế độ trách nhiệm bằng cách phát động thi đua tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng hàng quý trong năm.

Mục tiêu của giải pháp: Tăng trưởng dư nợ vay tiêu dùng đến hết quý IV (6 tháng cuối năm phấn đấu hoàn thành 100%

chỉ tiêu kế hoạch dư nợ được giao theo văn bản số đã ban hành, ngày 23/06/2024

Nội dung khuyến nghị.

Thời gian và đối tượng áp dụng:

Cơ chế khuyến khích Thuởng tài chính: Mức thưởng:

Hạng Nhất: 30.000.000 VNĐ

Hạng Nhì: 20.000.000 VNĐ

Hạng Ba: 10.000.000 VNĐ

Kết quả kỳ vọng đạt được: Tạo động lực cạnh tranh công bằng, khuyến khích cán bộ chủ động tìm kiếm, chăm sóc, giữ chân khách hàng, nâng cao tinh thần trách nhiệm.

3.2.6 Nâng cao hiệu quả truyền thông hoạt động cho vay tiêu dùng qua kênh số đơn giản và phù hợp thực tế tại Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng

Mục tiêu của giải pháp: Tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng cá nhân, hộ gia đình thông qua các công cụ số đơn giản, dễ sử dụng, chuẩn hoá truyền thông nội bộ.

Nội dung khuyến nghị.

Cơ sở thực hiện giải pháp

Nội dung giải pháp

Tổ chức thực hiện

Kết quả kỳ vọng đạt được: Khách hàng biết đến sản phẩm cho vay tiêu dùng thông qua kênh số 30-40%, Nội dung truyền thông trở nên hấp dẫn, đội ngũ cán bộ thành thạo công cụ.

3.3 Kiến nghị với Agribank Việt Nam nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng đối với Agribank Chi nhánh Hoà Vang Nam Đà Nẵng.

3.3.1 Đa dạng hoá sản phẩm cho vay tiêu dùng theo từng phân khúc thị trường, nâng cao chất lượng và tăng lợi ích cho khách hàng

Mục tiêu kiến nghị :

- + *Đối với thị trường đô thị :*
- + *Đối với thị trường nông thôn,*

Thứ hai, đa dạng hoá SPDV cho vay tiêu dùng theo hướng nâng cao chất lượng và tăng lợi ích cho khách hàng.

3.3.2 Nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng

Mục tiêu chính: SPDV cho vay tiêu dùng của Agribank đang khẳng định vị trí dẫn đầu thị trường về doanh số tín dụng và đang phát triển mạnh trong khu vực TP Đà Nẵng.

Nội dung kiến nghị: Tiến hành: cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ và tăng mức độ hài lòng của khách hàng: Cải tổ lại mô hình tổ chức hoạt động và nhân sự: .Mô hình tổ chức: Xây dựng mô hình tập trung, chuyên môn hoá tại trụ sở chi nhánh để tăng cường hiệu quả hoạt động,.

3.3.3 Đầu tư phát triển nguồn nhân lực

Chính sách thu hút nguồn nhân lực:.

Bố trí, sử dụng nguồn nhân lực:.

Đào tạo và đào tạo lại.

Chế độ đãi ngộ

KẾT LUẬN CHƯƠNG III

+ Chương III của đề đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh. Những nội dung chính của chương bao gồm: Căn cứ đề xuất giải pháp Đề án đã đưa ra các cơ sở lý luận và thực tiễn để đề xuất các giải pháp. Những phân tích về môi trường kinh tế, các yếu tố nội tại và ngoại vi ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng đã được thực hiện một cách chi tiết. Tầm nhìn đến năm 2025 Chi nhánh Agribank Hòa Vang cần xây dựng tầm nhìn chiến lược để định hướng cho hoạt động phát triển dài hạn. Tầm nhìn này sẽ giúp chi nhánh lập các mục tiêu và kế hoạch hiệu quả, phù hợp với sự thay đổi và yêu cầu của thị trường. Các giải pháp và kiến nghị Đa dạng hóa sản phẩm cho vay; Tăng cường các sản phẩm cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng; Quản trị rủi ro; Xây dựng hệ thống quản trị rủi ro hiệu quả để giảm thiểu các rủi ro trong hoạt động cho vay; Nâng cao chất lượng dịch vụ; Cải thiện quy trình cho vay và dịch vụ khách hàng để nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Đề xuất giải pháp với Agribank Chi nhánh Hòa Vang; Triển khai các chương trình cho vay ngắn hạn ưu đãi, điều chỉnh lãi suất cho vay, và phát triển chiến lược khách hàng; Tăng cường công tác nhân sự, phát động thi đua tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng và hoàn thiện cơ chế kh

+ khuyến khích. Kết luận của chương III đã nêu rõ các biện pháp cụ thể và khả thi nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank Hòa Vang cũng như Chi nhánh Nam Đà Nẵng. Những giải pháp này không chỉ giúp chi nhánh cải thiện hoạt động hiện tại mà còn hướng đến sự phát triển bền vững trong tương lai.

KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu, Đề án đã đạt được một số kết quả nghiên cứu chủ yếu sau đây:

Hệ thống hoá các vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

Luận giải các vấn đề liên quan đến nội dung phân tích tình hình cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng trong thời gian qua về bối cảnh môi trường; về công tác tổ chức quy trình cho vay; về tình hình triển khai các hoạt động và kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian qua.

Đánh giá về những mặt thành công, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh.

Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank CN Hoà Vang- Nam Đà Nẵng.

