



LUẬN VĂN:

**Giải pháp mở rộng cho vay tiêu
dùng tại VPBank- Phòng giao dịch**

Hai Bà Trưng

LỜI MỞ ĐẦU

Xã hội loài người ngày càng phát triển, qua nhiều giai đoạn hoàn thiện thì nay con người có thể có một cuộc sống tương đối đầy đủ. Tuy nhiên, nhu cầu của con người lại không có giới hạn, khi đã đạt được mục tiêu trước mắt thì họ lại có những mục tiêu mới, có những mong muốn cao hơn. Cũng chính lí do này mà xã hội loài người mới không ngừng phát triển.

Việt Nam chuyển đổi từ nền kinh tế bao cấp sang nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, đánh dấu một trang sử mới cho phát triển kinh tế - xã hội. Thị trường hàng hoá dồi dào phong phú, bên cạnh những mặt hàng trong nước là hàng hóa nước ngoài, đáp ứng đầy đủ nhu cầu tiêu dùng ở mọi mức độ. Thế nhưng nhu cầu của con người là không có giới hạn, có những lúc nhu cầu của họ nằm ngoài khả năng chi trả. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến các hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, đời sống của người dân. Một vấn đề đặt ra là làm thế nào để giải quyết được khó khăn trên, một mặt đảm bảo được các nhu cầu tiêu dùng của người dân, một mặt đảm bảo sự phát triển kinh tế - xã hội. Đây là một cơ hội lớn cho ngành ngân hàng, một thị trường tiềm năng cho các tổ chức tín dụng trong nước và nước ngoài. Là một trung gian tài chính, có nguồn vốn huy động dồi dào từ công chúng, ngân hàng có thể sử dụng hiệu quả nguồn vốn này để cho vay đối với người tiêu dùng. Việc làm trên của ngân hàng không những có tác dụng kích cầu cho nền kinh tế mà còn đem lại lợi nhuận và nhiều lợi ích khác cho chính ngân hàng.

VPBank là một trong những ngân hàng tại Việt Nam đang cung cấp các sản phẩm cho vay tiêu dùng. Hoạt động này đã triển khai được một thời gian không phải là dài nhưng cũng đã có được những kết quả khả quan. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn một số khó khăn, bất cập cả do nguyên nhân chủ quan và khách quan cần phải được giải quyết.

Với mong muốn được tìm hiểu về thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank, và khả năng phát triển của nó trong tương lai; nên em đã lựa chọn chuyên đề “ **Giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại VPBank- Phòng giao dịch Hai Bà Trưng**”. Qua chuyên đề em cũng xin đề xuất một số giải pháp và kiến nghị để có thể phát triển

hoạt động cho vay tiêu dùng. Rất mong sự đóng góp ý kiến từ các thầy cô và các bạn có quan tâm đến vấn đề này.

Kết cấu của luận văn ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung chính được chia làm 3 chương:

Chương 1: Những vấn đề cơ bản về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần các doanh nghiệp ngoài quốc doanh Việt Nam Vpbank- Phòng giao dịch Hai Bà Trưng.

Chương 3: Một số giải pháp và kiến nghị cho việc mở rộng hình thức cho vay tiêu dùng tại VPBank- Phòng giao dịch Hai Bà Trưng.

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Sự hình thành và phát triển của cho vay tiêu dùng

Cuộc khủng hoảng trong hệ thống ngân hàng bắt đầu vào những năm 1970, khi các nhà môi giới lập ra “thị trường tiền tệ bán lẻ” dẫn đến cuộc cạnh tranh giữa các công ty tài chính tiêu dùng, các công ty thương mại với các ngân hàng. Điều này làm thị phần cho vay các doanh nghiệp của ngân hàng bị giảm sút. Do đó, đến đầu những năm 1980, Quốc hội Mỹ đã cho phép các ngân hàng cung ứng nhiều sản phẩm và dịch vụ mới để nâng cao khả năng cạnh tranh cho các ngân hàng. Bên cạnh các hoạt động trong cho vay thương mại thì ngày nay họ đã mở rộng thêm hoạt động cho vay tiêu dùng và ngày càng giữ được vị trí thống trị trong lĩnh vực này. Một trong những nguyên nhân cơ bản khiến cho ngân hàng có được vị trí này là ngân hàng đã không ngừng khai thác nguồn tiền gửi của dân cư và coi đây là nguồn vốn hoạt động quan trọng nhất. Rất nhiều hộ gia đình sẽ không muốn gửi tiền của mình vào một ngân hàng một khi họ không thấy được rằng mình sẽ có triển vọng vay lại tiền từ chính ngân hàng đó khi có nhu cầu.

Đến năm 1987, sau 7 năm ban hành luật này, các ngân hàng Mỹ đã cung cấp 80% khối lượng tín dụng tiêu dùng, trong đó 45% dựa trên cơ sở cho vay trả góp. Từ đó có thể thấy, cho vay tiêu dùng đã ra đời và chính thức được công nhận như một nghiệp vụ ngân hàng. Ngày nay cho vay tiêu dùng đã phát triển mạnh theo xu thế chung của nền kinh tế thế giới.

Có nhiều quan điểm khác nhau về cho vay tiêu dùng.

Quan điểm 1: Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng đối với người tiêu dùng nhằm tài trợ cho chính sự tiêu dùng

Quan điểm 2: Tín dụng tiêu dùng là quan hệ kinh tế giữa một bên là ngân hàng và một bên là cá nhân người tiêu dùng trong đó ngân hàng chuyển giao tiền cho khách hàng

với nguyên tắc người đi vay sẽ hoàn trả cả gốc lẫn lãi tại một thời điểm xác định trong tương lai.

Nhưng tựu chung lại, chúng ta có thể hiểu “ Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng trong đó ngân hàng thoả thuận để khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình sử dụng một khoản tiền với mục đích tiêu dùng theo nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi sau một thời gian nhất định”.

Như vậy, đối tượng của cho vay tiêu dùng là những chi phí cho tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình. Những chi phí này được xác định dựa trên cơ sở giá cả hàng hoá, dịch vụ mà khách hàng đang có nhu cầu tiêu dùng và khả năng chi trả trong tương lai của họ.

Nhu cầu vay của khách hàng là khác nhau tùy thuộc vào tình hình tài chính của họ. Họ cần vay tiền, có thể nhằm phục vụ một trong những mục đích sau:

- Mua một ngôi nhà/ xe hơi/ đồ gỗ/ tiện nghi sinh hoạt
- Nghỉ ngơi, du lịch
- Khởi sự một công việc làm ăn mới hoặc trong trường hợp những người có nghề nghiệp sẽ là sự chuẩn bị hành nghề ...
- Đi du học

Khách hàng vay trong cho vay tiêu dùng rất nhiều, có thể được phân loại như sau:

Người có thu nhập thấp: nhu cầu vay tiêu dùng thường bị hạn chế bởi lẽ họ rất bận rộn trong việc cân đối giữa thu nhập và chi tiêu hoặc việc vay mượn để thoả mãn nhu cầu tiêu dùng mà họ không có khả năng đáp ứng bằng thu nhập của mình.

Người có thu nhập trung bình: nhu cầu vay để tiêu dùng của nhóm người này có xu hướng tăng trưởng ngày một nhanh. Họ muốn mua sắm những hàng hoá tiêu dùng lâu bền bằng tiền vay hơn là bỏ một vài khoản tiền tích lũy dự phòng của mình ra để trang trải cho những mục đích như vậy.

Người có thu nhập cao: Họ vay tiêu dùng nhằm làm tăng khả năng thanh toán và coi đó như một khoản phụ trợ linh hoạt để chi tiêu khi tiền của họ đã được đầu tư dài hạn có lợi nhuận nhưng chưa thu được. Mặc dù sự vay mượn nhằm mục đích tiêu dùng của họ chỉ thể hiện một tỷ trọng nhỏ trong tổng tài sản mà họ sở hữu, song họ thường đung

chạm đến những món tiền lớn. Chính vì lý do này, ngân hàng tỏ ra đặc biệt quan tâm đến nhóm khách hàng này.

Nói chung nhu cầu đi vay của hai nhóm sau rất cao, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng mức cầu tiêu dùng của các cá nhân. Vì lẽ đó đơn xin vay tiêu dùng chủ yếu đến từ những người có thu nhập trung bình và thu nhập cao.

1.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

- Quy mô mỗi khoản cho vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn

Các khách hàng khi tìm đến ngân hàng nhằm mục đích vay tiêu dùng thường có nhu cầu vốn không lớn lắm. Đó là vì: Khi xác định mua sắm bất cứ vật dụng gì người tiêu dùng phải có một khoản tích lũy từ trước (vì không khi nào các ngân hàng cho vay đến 100% nhu cầu vốn) và các vật dụng trong gia đình thường không quá đắt đỏ, kể cả khi người tiêu dùng vay để mua nhà, xây hoặc sửa chữa nhà để ở thì qui mô các khoản đó cũng không quá lớn đối với một ngân hàng. Nhưng số lượng các khoản vay tiêu dùng lại lớn do đối tượng của cho vay tiêu dùng là mọi tầng lớp dân cư trong xã hội.

- Các khoản cho vay tiêu dùng có lãi suất cố định và thường có độ rủi ro cao

Không như hầu hết các khoản cho vay kinh doanh hiện nay, lãi suất có thể thay đổi theo điều kiện thị trường, các khoản cho vay tiêu dùng thường có lãi suất ở một mức cố định, đặc biệt là trong cho vay tiêu dùng trả góp. Có thể đưa ra một vài nguyên nhân sau. Thứ nhất, các khoản cho vay này có lãi suất cố định nên cho vay tiêu dùng, ngân hàng phải chịu rủi ro về lãi suất khi chi phí huy động vốn tăng lên. Thứ hai, đối tượng của hoạt động cho vay tiêu dùng là cá nhân, hộ gia đình nên chất lượng các thông tin tài chính của khách hàng vay thường không cao; tư cách của khách hàng là một yếu tố rất quan trọng, quyết định sự hoàn trả của khoản vay nhưng lại rất khó xác định; nguồn trả nợ chủ yếu của người đi vay có thể biến động rất lớn, phụ thuộc vào quá trình làm việc, kỹ năng, kinh nghiệm đối với công việc của người này. Lý do là các cá nhân dễ dàng giữ kín các thông tin đáng ra phải trình bày (như triển vọng về công việc cũng như tình trạng sức khoẻ của họ) hơn là hầu hết các hãng kinh doanh khác. Hơn nữa, cá nhân và hộ gia đình không thể dễ dàng vượt qua các khó khăn về tài chính so với một hãng kinh doanh.

Thêm vào đó, một số khách hàng vay để chi tiêu nhưng chây ỳ với hy vọng có thể quyết nợ, hoặc sử dụng vốn vay càng lâu càng tốt. Trong những trường hợp như vậy thì dù có nắm giữ tài sản đảm bảo hay không thì các ngân hàng vẫn phải đối mặt với rủi ro giảm thu nhập. Các cán bộ tín dụng đã tổng kết rằng trong hầu hết các loại cho vay, cho vay tiêu dùng có số lượng không được thanh toán lớn nhất.

- Các khoản cho vay tiêu dùng có chi phí khá lớn

Đặc điểm của các khoản cho vay tiêu dùng là qui mô khoản vay nhỏ, thời gian vay thường không dài, trong khi đó các khoản cho vay này lại có độ rủi ro cao nên việc thẩm định trước khi cho vay tốn nhiều thời gian và chi phí. Đồng thời, số lượng các khoản vay tiêu dùng thường lớn nên ngoài các chi phí trên, ngân hàng còn phải chịu các chi phí khác như chi phí quản lý khoản vay, theo dõi và kiểm tra khách hàng thường xuyên...

Cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kỳ. Nó tăng lên trong thời kỳ nền kinh tế mở rộng, tốc độ tăng trưởng cao, khi mà mọi người dân cảm thấy lạc quan về tương lai. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào suy thoái, rất nhiều cá nhân và hộ gia đình cảm thấy không tin tưởng nhất là khi họ thấy tình trạng thất nghiệp tăng lên và họ sẽ hạn chế việc vay mượn từ ngân hàng

- Cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào mức thu nhập và trình độ dân trí.

Những người có thu nhập cao có xu hướng vay nhiều hơn so với thu nhập hàng năm của mình. Những gia đình mà người chủ gia đình hay người tạo thu nhập chính có học vấn cao cũng như vậy. Với họ, việc vay mượn được xem là công cụ để đạt được mức sống như mong muốn hơn là một sự lựa chọn chỉ được dùng trong tình trạng khẩn cấp.

- Cho vay tiêu dùng thường phải có tài sản đảm bảo.

Do người vay không sử dụng tiền vay vào các hoạt động kinh doanh, nên việc trả nợ của khách hàng phụ thuộc vào nguồn thu nhập khác của khách hàng. Sự kiểm soát nguồn thu này của ngân hàng nhiều khi khó khăn hơn. Để hạn chế bớt rủi ro, trong hầu hết các khoản cho vay tiêu dùng, ngân hàng đều yêu cầu khách hàng phải có bảo đảm bằng tài sản.

1.3. Vai trò của cho vay tiêu dùng trong sự phát triển của nền kinh tế thị trường.

1.3.1.Đối với người tiêu dùng

Trong cuộc sống, nhu cầu của con người rất phong phú và đa dạng, từ việc mua sắm các vật dụng gia đình, tiện nghi sinh hoạt đến mua sắm và xây dựng nhà đất, đi du lịch, ... nhưng không phải lúc nào thu nhập và tích lũy cũng cho phép họ đáp ứng nhu cầu đó. Nhờ vay tiêu dùng họ được hưởng các tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền và đặc biệt quan trọng hơn nó rất cần thiết cho những trường hợp khi cá nhân có những việc chi tiêu mang tính cấp bách, như nhu cầu chi tiêu cho giáo dục và y tế. Mặt khác, việc thoả mãn trước nhu cầu sẽ thúc đẩy người tiêu dùng phấn đấu để chi trả cho nhu cầu đó càng sớm càng tốt vì khi vay ngân hàng để mua sắm, thì chính tài sản đó trở thành vật đảm bảo đối với ngân hàng mà tâm lý chung không ai muốn nắm giữ tài sản mà không phải là của mình. Điều này gián tiếp đưa đến việc tăng thu nhập trong tương lai của người tiêu dùng. Tuy vậy, nếu lạm dụng việc đi vay để tiêu dùng thì cũng rất tai hại vì nó có thể làm cho người đi vay chi tiêu vượt quá mức cho phép, làm giảm khả năng tiết kiệm và chi tiêu trong tương lai, còn nghiêm trọng hơn, nếu mất khả năng thanh toán thì người này có thể gặp rất nhiều phiền toái trong cuộc sống.

1.3.2.Đối với người sản xuất

Mục tiêu của tất cả các nhà sản xuất là giá trị tăng thêm của tài sản, do đó dù bằng cách này hay cách khác thì họ đều mong muốn tiêu thụ được càng nhiều hàng hoá càng tốt. Tuy nhiên, họ cũng phải đối mặt với một thực tế là không phải lúc nào khách hàng cũng có tiền để thanh toán ngay mà có thể trong vài tuần, vài tháng sau khi họ đã nhận được thu nhập hoặc sau khi đã tích lũy đủ. Đứng trước mục tiêu tăng lợi nhuận, mở rộng sản xuất kinh doanh, tăng khả năng cạnh tranh với các đối thủ sản xuất cùng loại hàng hoá trên thị trường, các nhà sản xuất sẵn sàng bán hàng hoá trả góp, thậm chí bán chịu trong một thời gian. Để có tiền quay vòng, các cửa hàng này sẽ tìm đến sự trợ giúp của ngân hàng.

Như vậy, việc cho vay của ngân hàng trong trường hợp này đã góp phần thúc đẩy các hãng mở rộng sản xuất, tạo ra khả năng cạnh tranh giữa các hãng khiến các hãng luôn phải tìm cách thay đổi mẫu mã chủng loại hàng hoá, đáp ứng thị hiếu của người tiêu dùng,... Thêm vào đó còn góp phần tạo công ăn việc làm cho xã hội.

1.3.4.Đối với ngân hàng thương mại

Hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại là nhận tiền gửi với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng tiền đó để cho vay. Song song với nỗ lực huy động vốn, các ngân hàng thương mại còn cố gắng tối đa trong việc cấp tín dụng cho cá nhân và tổ chức kinh tế trong và ngoài nước. Đối với hầu hết các ngân hàng, khoản mục cho vay thường chiếm quá nửa giá trị tổng tài sản từ 1/2 đến 2/3 nguồn thu của ngân hàng. Với cá nhân, hộ gia đình, ngân hàng thực hiện loại hình cho vay chủ yếu như mua ô tô, sửa chữa các phương tiện sinh hoạt, tài trợ cho quá trình học tập hoặc xây dựng và sửa chữa nhà ở,... Mặc dù tài trợ cho các đối tượng này, ngân hàng phải đối mặt với nhiều rủi ro và chi phí cao, song ngày nay các ngân hàng đều tập trung khai thác bởi hoạt động này một mặt giúp mở rộng quan hệ với khách hàng, từ đó làm tăng khả năng huy động các loại tiền gửi cho ngân hàng; mặt khác tạo điều kiện đa dạng hoá hoạt động kinh doanh, nhờ vậy nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho ngân hàng.

1.3.5.Đối với nền kinh tế.

Việc ngân hàng thực hiện cho vay tiêu dùng đối với khách hàng không chỉ làm thoả mãn những nhu cầu thiết yếu, nâng cao chất lượng cuộc sống của người tiêu dùng mà việc cho vay còn thúc đẩy sản xuất, tạo ra công ăn việc làm, tăng khả năng cạnh tranh của các hãng sản xuất kinh doanh, tạo ra sự năng động cho nền kinh tế.

Thông qua hoạt động cho vay tiêu dùng, các ngân hàng thương mại đã góp phần kích cầu trong nền kinh tế, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tăng sức cạnh tranh của hàng hoá trong nước từ đó hỗ trợ nhà nước trong việc đạt được các mục tiêu xã hội như xoá đói, giảm nghèo, giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập, giảm tệ nạn xã hội, cải thiện và nâng cao mức sống cho người dân. Song nếu các khoản cho vay tiêu dùng không được dùng như vậy thì chẳng những không kích được cầu mà nhiều khi còn làm giảm khả năng tiết kiệm trong nước.

1.4. Ph©n lo¹i cho vay tiªu dïng

Cho vay tiªu dïng ®-íc ph©n lo¹i dùa trªn nhiÒu tiªu thøc kh,c nhau nh»m gióp cho chóng ta cũ ®-íc c,i nh»n toµn diÖn vÒ cho vay tiªu dïng ẽ nh÷ng gi,c ®é kh,c nhau.

1.4.1. C^on cơ vụo môc ỠÝch vay, cho vay ti^u đĩng Ỡ-íc chia lụm hai loⁱ:

- **Cho vay ti^u đĩng c- tró:** Cho vay ti^u đĩng c- tró lụ c, c kho^on cho vay nh[»]m tụi trĩ cho nhu c^u mua s³/₄m, x^oy dùng ho^Æc c^oji t^o nhụ ẽ c^on kh, ch hụng lụ c, nh^on vụ hế gia Ỡ×nh.

- **Cho vay ti^u đĩng phi c- tró:** lụ c, c kho^on cho vay tụi trĩ cho vi^oc trang tr^oji c, c chi ph^Y mua s³/₄m xe cế, Ỡ^o đĩng gia Ỡ×nh, chi ph^Y h^oc hụnh, gi^oji tr^Y vụ du l^och....

1.4.2. C^on cơ vụo ph-^ong th^oc h^on tr^oji, cho vay ti^u đĩng c^o th^o chia lụm ba loⁱ:

- **Cho vay ti^u đĩng tr^oji g^op:** Ỡ^oy lụ h^onh th^oc cho vay ti^u đĩng trong Ỡ^o ng-êi Ỡi vay tr^oji nⁱ (g^om s^e ti^on g^ec vụ l-i) cho ng^on hụng nhi^ou l^on, theo nh^ong kú h^on nh^Êt Ỡ^onh trong th^oi h^on cho vay. Ph-^ong th^oc n^uy th-êng Ỡ-íc ,p đ^ong cho c, c kho^on vay c^o gi, tr^o l^on ho^Æc thu nh^Êp t^ong kú c^on ng-êi Ỡi vay kh^ong Ỡ^o kh^o n^ong thanh to, n h^ot mét l^on s^e nⁱ vay.

Ỡ^ei vⁱ loⁱ cho vay ti^u đĩng n^uy, c, c ng^on hụng th-êng ch^o ý tⁱ mét s^e v^Ên Ỡ^o c^o b^on, c^o t^Ynh nguy^on t³/₄c sau:

- Loⁱ tụi s^on Ỡ-íc tụi trĩ

Thi^on ch^Y tr^oji nⁱ c^on ng-êi Ỡi vay sⁱ t^on h^on n^ou tụi s^on h^onh th^un t^o ti^on vay Ỡ, p ^ong nhu c^u thi^ot y^ou Ỡ^ei vⁱ h^o l^ou d^ui trong t-^ong lai. Khi l^ua ch^on tụi s^on Ỡ^o tụi trĩ, ng^on hụng th-êng ch^o ý Ỡ^on Ỡi^ou n^uy, n^on th-êng ch^o mu^on tụi trĩ cho nhu c^u mua s³/₄m nh^ong tụi s^on c^o th^oi h^on s^o đ^ong l^ou b^on ho^Æc c^o gi, tr^o l^on. V^o r^ong, vⁱ nh^ong loⁱ tụi s^on nh- v^Êy, ng-êi ti^u đĩng sⁱ h-êng Ỡ-íc nh^ong ti^on Ých t^o ch^ong trong mét th^oi gian d^ui.

- S^e ti^on ph^oji tr^oji tr-íc

Th^ong th-êng, ng^on hụng y^ou c^u ng-êi Ỡi vay ph^oji thanh to, n tr-íc mét ph^on gi, tr^o tụi s^on c^on mua s³/₄m. S^e ti^on n^uy Ỡ-íc g^oi lụ s^e ti^on tr^oji tr-íc. Ph^on c^on l^oi, ng^on hụng sⁱ cho vay. S^e ti^on tr^oji tr-íc c^on ph^oji Ỡ^o l^on Ỡ^o mét m^Æt, lụm cho ng-êi Ỡi vay ngh^o r^ong h^o ch^Ynh lụ ng-êi ch^o s^e h^o c^on tụi s^on, m^Æt kh, c c^o đ^ong h^on ch^o m^o ro cho ng^on hụng

Sè tiÒn tr¶ tr-íc nhiÒu hay Ýt tuú th¼c vµo c,c yÕu tè sau: lo'i tui s¶n, th¶ tr-êng tíu thô tui s¶n sau khi ®· sô dông, m«i tr-êng kinh tÕ, n'ng lúc tui chÝnh cña ng-êi ®i vay

- Chi phÝ tui tr¶

Chi phÝ tui tr¶ lµ chi phÝ mµ ng-êi ®i vay ph¶i tr¶ cho ng©n hµng cho viÖc sô dông vèn. Chi phÝ tui tr¶ chñ yÕu bao g¸m l-i vay vµ c,c chi phÝ kh,c c¸ li^n quan. Chi phÝ tui tr¶ ph¶i trang tr¶i cho ®-íc chi phÝ vèn tui tr¶, chi phÝ ho't ®éng, nñi ro, ®¸ng thêi mang l'i mét phÇn lñi nhuËn tho¶ ®,ng cho ng©n hµng.

- Ph©n bæ l-i cho vay theo thêi gian

Khi sô dông ph-ng ph,p g¸p ®Ó tÝnh l-i, c,c ng©n hµng th-êng tiÒn hµnh ph©n bæ l'i phÇn l-i cho vay ®· ®-íc tÝnh. ViÖc ph©n bæ c¸ thÓ ®-íc thùc hiÖn theo ®¶nh kú g³/₄n liÒn víi c,c kú thanh to,n hoÆc còng c¸ thÓ ®-íc thùc hiÖn theo quý hay theo n'm tui chÝnh.

- Tr¶ nñi tr-íc h'n

Th«ng th-êng, ng-êi ®i vay ®-íc quyÒn thanh to,n tiÒn vay tr-íc h'n mµ kh«ng b¶ ph't. NÕu tiÒn tr¶ g¸p ®-íc tÝnh theo ph-ng ph,p l-i ®-n vµ ph-ng ph,p hiÖn gi, th× vËn ®Ò rÊt ®-n gi¶n, ng-êi ®i vay ph¶i thanh to,n toµn bé vèn g¸c c¸n thiÕu vµ l-i vay cña kú h'n hiÖn t'i (nÕu c¸) cho ng©n hµng. Tuy nhi^n, nÕu tiÒn tr¶ g¸p ®-íc tÝnh b»ng ph-ng ph,p g¸p th× vËn ®Ò c¸ phÇn phøc t'p h-n. V× theo ph-ng ph,p g¸p, l-i ®-íc tÝnh ðua tr¸n c- s¸ gi¶ ®¶nh r»ng tiÒn vay sñ ®-íc kh,ch hµng sô dông cho ®Ön lóc kÕt thóc hñp ®¸ng, cho n^n nÕu kh,ch hµng tr¶ nñi tr-íc h'n th× thêi h'n nñi thùc tÕ sñ kh,c víi thêi h'n nñi gi¶ ®¶nh ban ®Çu vµ nh- vËy sè tiÒn l-i ph¶i tr¶ còng c¸ sù thay ®æi. Trong tr-êng hñp nuy, ng©n hµng th-êng ,p dông ph-ng ph,p ph©n bæ l-i cho vay ®Ó tÝnh ra sè l-i thùc sù ph¶i thu, ðua tr¸n thêi h'n nñi thùc tÕ.

- **Cho vay tíu ðing tr¸ một lần:** Theo ph-ng ph,p nuy tiÒn vay ®-íc kh,ch hµng thanh to,n cho ng©n hµng chØ mét lÇn khi ®Ön h'n. Th-êng th× c,c kho¶n cho vay nuy chØ ®-íc c©p cho c,c kho¶n vay c¸ gi, tr¶ nh¸ víi thêi h'n kh«ng ðui.

- **Cho vay tiêu dùng tuÇn houn:** Lµ c,c kho¶n cho vay tiªu dõng trong ®ã ng©n hµng cho phÐp kh,ch hµng s¸ d¸ng thÊ tÝn d¸ng hoÆc ph,t hµnh lo'i sÐc ®-íc phÐp thÊu chi ðua trªn tµi kho¶n v.ng lai. Theo ph-õng th¸c nµy, trong thêi h'n tÝn d¸ng ®-íc tho¶ thuËn tr-íc, c'n c¸ vµo nhu cÇu chi tiªu vµ thu nhËp kiÕm ®-íc t¸ng kú, kh,ch hµng ®-íc ng©n hµng cho phÐp thùc hiÕn viÕc vay vµ tr¶ nê nhiÒu kú mét c,ch tuÇn houn, theo mét h'n m¸c tÝn d¸ng

L·i ph¶i tr¶ mçi kú cã thÓ tÝnh ðua trªn mét trong ba c,ch sau:

+ L·i ®-íc tÝnh ðua trªn sè d- nê ®· ®-íc ®iÒu ch¸nh; Theo ph-õng ph,p nµy sè d- nê ®-íc ðõng ®Ó tÝnh l·i lµ sè d- nê cuèi cõng cõa mçi kú sau khi kh,ch hµng ®· thanh to,n nê cho ng©n hµng.

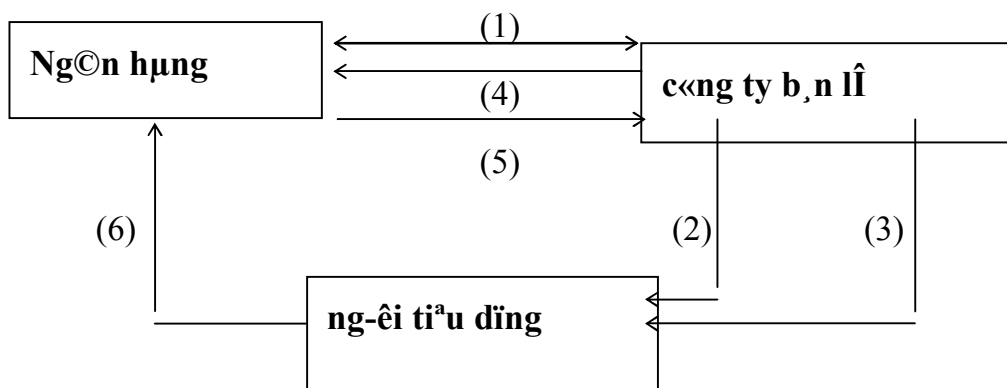
+ L·i ®-íc tÝnh ðua trªn sè d- nê tr-íc khi ®-íc ®iÒu ch¸nh: Theo c,ch nµy sè d- nê ðõng ®Ó tÝnh l·i lµ sè d- nê mçi kú cã tr-íc khi kho¶n nê ®-íc thanh to,n.

+ L·i ®-íc tÝnh trªn c- sè d- nê b×nh qu©n.

1.4.4.C'n c¸ vµo ngu¸n gèc cõa kho¶n nê:

- **Cho vay tiêu dùng gi,n tiÕp:** lµ h×nh th¸c cho vay trong ®ã ng©n hµng mua c,c kho¶n nê ph,t sinh do nh÷ng c«ng ty b,n lí ®· b,n chÐu hµng ho, hay ðpch vô cho ng-êi tiªu dõng.

Th«ng th-êng cho vay tiªu dõng ®-íc thùc hiÕn theo s- ®ã sau:



- (1) Ng©n hµng vµ c«ng ty b,n l ký kết hợp ®ứng mua b,n n. Trong hp ®ng, ng©n hµng th-ng ®-a ra c,c ®iu kin v ®i t-ng kh,ch hµng ®-c b,n chu, s tin b,n chu ti ®a vµ lo'i ti sn b,n chu...
- (2) C«ng ty b,n l vµ ng-i tiêu dng ký kết hợp ®ứng mua b,n chu hµng ho,.. Th«ng th-ng, ng-i tiêu dùng phi tr tr-c mét phn gi, tr ti sn.
- (3) C«ng ty b,n l giao ti sn cho ng-i tiêu dng
- (4) C«ng ty b,n l b,n b chng t b,n chu hµng ho, cho ng©n hµng
- (5) Ng©n hµng thanh to,n tin cho c«ng ty b,n l.
- (6) Ng-i tiêu dng thanh to,n tin tr gp cho ng©n hµng.

Cho vay tiêu dùng gi,n tiếp cho php ng©n hµng d dng tng doanh s cho vay tiêu dùng, ct gim ®-c chi phí trong cho vay, m rng quan h với kh,ch hµng vµ c,c ho't ®ng ng©n hµng kh,c. Trong tr-ng hp c quan h với nh÷ng c«ng ty b,n l tt, cho vay tiêu dùng gi,n tiếp an toàn h-n cho vay tiêu dùng trc tiếp.

Bn cạnh mét s -u ®im va k trn, cho vay tiêu dùng gi,n tip c mét s nh-c ®im sau: Ng©n hµng kh«ng tip xc trc tiếp với ng-i tiêu dùng ®· ®-c b,n chu, thiu s kim so,t của ng©n hµng khi c«ng ty b,n l thc hin việc b,n chu hµng ho, k thuật nghiệp v cho vay tiêu dùng gi,n tip c tnh phc t'p cao. Do  nn c rt nhiu ng©n hµng kh«ng mn m vi cho vay tiêu dùng gi,n tip. Cn nh÷ng ng©n hµng no tham gia vào ho't ®ng này th ®u c c,c c- ch kim so,t tn dng rt cht ch.

Cho vay gi,n tip th-ng ®-c thc hin th«ng qua c,c ph-ng thc sau:

- Ti tr truy ®i ton b: Theo ph-ng thc này khi b,n cho ng©n hµng c,c khoản nợ m ng-i tiêu dng ®· mua chu, c«ng ty b,n l cam kết s thanh to,n cho ng©n hµng ton b c,c khoản nợ nu, khi ®n h'n, ng-i tiêu dng kh«ng thanh to,n cho ng©n hµng.
- Ti tr truy ®i h'n ch: Theo ph-ng thc ny, tr,ch nhim của c«ng ty b,n l ®đi với c,c khoản nợ ng-i tiêu dng mua chu kh«ng thanh to,n ch gii h'n trong mét

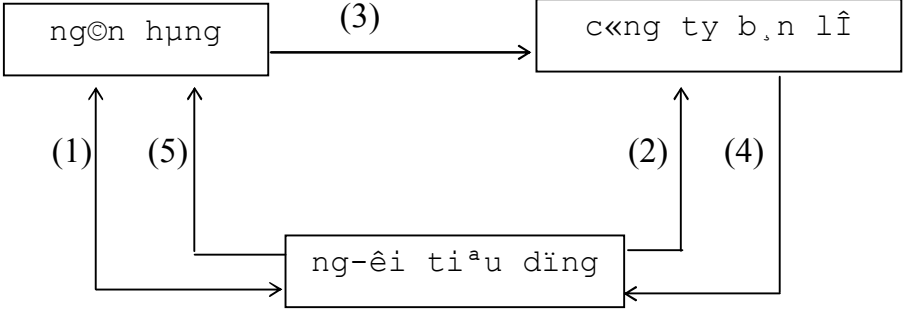
chống mục nhét ®pnh, phô thêc vµo c,c ®iÒu kho¶n ®· ®-íc tho¶ thuËn gi÷a ng©n hµng víi c«ng ty b,n lĩ.

- Tµi trĩ miÒn truy ®Bi: Theo ph-ng thêc nµy sau khi b,n c,c kho¶n nĩ cho ng©n hµng, c«ng ty b,n lĩ kh«ng cn chÐu tr,ch nhiÖm cho viÖc chng c ®-íc hoµn tr¶ hay kh«ng. Ph-ng thêc nµy chøa ®ùng rñi ro cao cho ng©n hµng nn chi phÝ tµi trĩ th-ng ®-íc ng©n hµng tÝnh cao h-n so víi c,c ph-ng thêc ni trn vµ c,c kho¶n nĩ ®-íc mua cng ®-íc kÐn chn rÊt kũ. Ngoµi ra, chØ c nh-ng c«ng ty b,n lĩ rÊt ®-íc ng©n hµng tin cËy mĩi ®-íc ,p dông ph-ng thêc nµy.

- Tµi trĩ c mua l'i: Khi thùc hiÖn cho vay tiêu dõng gi,n tiÖp theo ph-ng thêc miÒn truy ®Bi hoÆc truy ®Bi mét phÇn, nÕu rñi ro x¶y ra, ng-i tiêu dõng kh«ng tr¶ nĩ th× ng©n hµng th-ng ph¶i thanh lý tµi s¶n ®Ó thu hồi nĩ. Trong tr-ng hµp nµy, nÕu c tho¶ thuËn tr-c th× ng©n hµng c thÓ b,n tr l'i cho c«ng ty b,n lĩ phÇn nĩ m×nh ch-a ®-íc thanh to,n, km víi tµi s¶n ®· ®-íc th ®c trong mét thi h'n nht ®pnh.

- **Cho vay tiêu dõng trùc tiÖp:** Lµ c,c kho¶n cho vay tiêu dõng trong ® ng©n hµng trùc tiÖp tiÖp xc vµ cho kh,ch hµng vay cng nh- trùc tiÖp thu nĩ t ng-i nµy.

Cho vay tiêu dõng trùc tiÖp ®-íc thùc hiÖn qua s- ® sau



- (1) Ng©n hµng vµ ng-i tiêu dõng ký kết hµp ®ng vay
- (2) Ng-i tiêu dõng tr¶ tr-c mét phÇn s tiÒn mua tµi s¶n cho c«ng ty b,n lĩ.
- (3) Ng©n hµng thanh to,n s tiÒn mua tµi s¶n cn thiÖu cho c«ng ty b,n lĩ.
- (4) C«ng ty b,n lĩ giao tµi s¶n cho ng-i tiêu dõng.
- (5) Ng-i tiêu dõng thanh to,n tiÒn vay cho ng©n hµng.

So víi cho vay tíu đĩng gi,n tiỐp, trong cho vay tíu đĩng trũc tiỐp ng©n hũng cũ thÓ tỄn đĩng ®-íc sẽ tr-êng cũ nh©n viªn tÝn đĩng. Nh÷ng ng-êi nũy th-êng ®-íc ®µo t'ỏ chuyªn m«n vµ cũ nhiÒu kinh nghiÖm trong lĨnh vùc tÝn đĩng cho nªn c, c quyỐt ®ĩnh tÝn đĩng trũc tiỐp cũ ng©n hũng th-êng cũ chÊt l-ĩng cao h-n so víi tr-êng hĩp chĩng ®-íc quyỐt ®ĩnh bũi nh÷ng c«ng ty b, n lĩ hoÆc nh©n viªn tÝn đĩng cũ c«ng ty b, n lĩ. Ngoµi ra, trong ho't ®éng cũ m«nh nh©n viªn tÝn đĩng ng©n hũng cũ xu h-ĩng chĩ trĩng ®ĩn viÖc t'ỏ ra c, c kho¶n cho vay cũ chÊt l-ĩng tèt trong khi nh©n viªn cũ nh÷ng c«ng ty b, n lĩ th-êng chĩ trĩng ®ĩn viÖc b, n cho ®-íc nhiÒu hũng. Bªn cũnh ®ã, t'i c, c ®iÓm b, n hũng, c, c quyỐt ®ĩnh tÝn đĩng th-êng ®-íc ®-a ra vúi vũng vµ nh-vĩy cũ thÓ cũ nhiÒu kho¶n tÝn đĩng ®-íc cÊp ra mét c, ch kh«ng chÝnh ®, ng. H-n n÷a, trong mét sè tr-êng hĩp, do quyỐt ®ĩnh nhanh, c«ng ty b, n lĩ cũ thÓ tũ chòi cÊp tÝn đĩng ®èi víi kh, ch hũng tèt cũ m«nh. Nũu ng-êi cÊp tÝn đĩng lụ ng©n hũng ®iÒu nũy cũ thÓ ®-íc h'n cũ.

Cho vay tíu đĩng trũc tiỐp cũ -u ®iÓm lụ linh ho't h-n so víi cho vay tíu đĩng gi,n tiỐp. Khi kh, ch hũng cũ quan hũ trũc tiỐp víi ng©n hũng, cũ rĩt nhiÒu lĩ thũ cũ thÓ ph, t sinh, cũ kh¶ n-ĩng lụm tho¶ m-n quyÒn lĩ cho c¶ hai phÝa kh, ch hũng lỄn ng©n hũng

1.5. Nguyªn t¾c chung trong cho vay tíu đĩng

1.5.1. TiÒn vay ®-íc sũ đĩng ®ĩng mĩc ®Ých, cũ hiÒu qu¶.

Theo nguyªn t¾c nũy, tiÒn vay ph, t ra ph¶i ®-íc sũ đĩng ®ĩng cho c, c nhu cÇu ®. ®-íc bªn vay thuyỐt tr«nh víi ng©n hũng vµ ®-íc ng©n hũng cho vay chÊp thuỄn. Ng©n hũng cũ quyÒn tũ chòi vµ huũ bá mĩi yªu cÇu vay vèn kh«ng ®-íc sũ đĩng ®ĩng mĩc ®Ých ®. ®ĩnh. ViÖc sũ đĩng vèn vay sai mĩc ®Ých thÓ hiỄn sũ thÊt tÝn cũ bªn vay vµ hũa hĩn nh÷ng rĩi ro cho tiÒn vay. Do ®ã, qu, n triỐt nguyªn t¾c nũy, khi cho vay ng©n hũng cũ quyÒn yªu cÇu buéc bªn vay ph¶i sũ đĩng tiÒn vay ®ĩng mĩc ®Ých ®. cam kỐt vµ th-êng xuyªn gi, m s, t hũnh ®éng cũ bªn vay vÒ ph-ĩng diỄn nũy.

1.5.2. TiÒn vay ph¶i ®-íc hũn tr¶ ®Çy ®ĩn cũ gèc vµ l-i ®ĩng h'n.

Trong nền kinh tế thị trường, ngân hàng là một nguồn tài chính của tín dụng giao dịch cung cấp vốn, tín dụng cho các giao dịch quy mô nhỏ và trong một thời gian nhất định. Trong khoảng thời gian cam kết giao dịch, ngân hàng và bạn vay thỏa thuận (trong hiệp định tín dụng) rằng ngân hàng sẽ chuyển giao quyền sở hữu một lượng gì, trả nhất định cho bạn vay. Khi kết thúc kỳ hạn vay, bạn vay phải hoàn trả quyền này cho ngân hàng (trả lãi gộp) với một khoản chi phí (lãi tức và phí) nhất định cho việc sở hữu vốn vay.

Vào phần đóng góp của bạn, ngân hàng là một nguồn tài chính và tín dụng của tín dụng: Tiền vay phải trả lãi cho ngân hàng, tiền vay phải trả lãi cho thu nhập lãi của bạn và cả sinh lời. Bạn thấy ngân hàng là một nguồn cung cấp vốn sẽ cho sự phát triển kinh tế, xã hội nhất định, các mối quan hệ của ngân hàng và phát triển theo xu hướng an toàn và năng lực. Ngân hàng này cũng bước ngân hàng không cho vay lãi với các khách hàng làm nên yếu tố kém, không trả lãi lãi, gây khó khăn cho các khách hàng.

1.5.3. Điều kiện vay và tiêu dùng.

Điều kiện cho vay là những yêu cầu của ngân hàng đối với bạn vay đó làm căn cứ xem xét, quyết định thời hạn tiếp quan hệ tín dụng. Nội dung của điều kiện cho vay cũng làm căn cứ cho việc xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình sở hữu tiền vay.

Các khách hàng muốn trả lãi vay và ngân hàng phải cả các điều kiện căn bản sau:

- Điều kiện về tài chính pháp lý: Có nhân, tài sản đảm bảo gia đình phải cả năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự
- Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp
- Khả năng trả chính thức phải trả lãi gộp và lãi vay.

+ Các nguồn thu đó trả lãi

+ Các vấn đề cần tham gia trong nhu cầu tiêu dùng. Theo yêu cầu của tín dụng an toàn và hiệu quả kinh doanh trong thị trường tài chính và tiền vay luôn luôn nhất định số vốn

Ô b  sung cho nhu cầu vay v n c n b n vay. Tiền vay phải   m t m c nh t  n so với v n t  c .

- Phòng ,n vay v n th  hi n m c  y ch  tiêu dùng hợp ph,p v  c,c nguồn thu c  kh  n ng tr  n  cho ngân hàng
- Th c hiện c,c quy  n v  b o  m tiền vay theo quy  n c a Ch nh ph  v  h ng d n c a ngân hàng nh  n- c.

1.6. Quy trình cho vay tiêu d ng

a. Kh, ch h ng l p v  n p h  s  vay v n  n ngân hàng.

H  s  vay v n gồm c,c gi y t  sau:

- Gi y   ngh p vay v n
- C,c t i li u chứng minh n ng l c ph,p lu t, n ng l c h nh vi d n s , c  th  trong cho vay tiêu dùng l  kh, ch h ng ph i xuất tr nh chứng minh th- v  s   ng k  h  kh u th- ng tr 
- T  t  khai t nh h nh t i ch nh
- B,o c,o vay nợ v  nguồn thu   tr  n 

b. Ngân h ng th m  n h  s  vay v n v  quyết  n cho vay

Th m  n h  s  vay v n là qu, trình xem xét, ph n t ch c,c thông tin, s  li u   thu th p trong h  s  của kh, ch h ng. M c  y ch  c a th m  n tr- c khi cho vay là x,c  n gi i h n an toàn c a quan h  t n d ng giữa ngân hàng v  kh, ch hàng vay vốn. Khi th m  n l  b  h  s  xin vay tiêu d ng, c,n b  t n d ng s  ph i ph n t ch r t nhiều y u t  liên quan  n ng- i đi vay, nh-ng nh ng y u t  m  ngân hàng  c bi t quan t m  n l   c  i m của ng- i đi vay v  kh  n ng thanh to,n c a h .

Kh  n ng thanh to,n c a h   - c th  hiện qua c,c thông tin nh-:

- M c thu nhập: Với c,c c,n b  t n d ng, m c thu nhập v  s   n  n trong thu nhập l  nh ng thông tin quan trọng. Nh ng kh, ch h ng c  m c l- ng c  b n v  m c l- ng c n l i sau khi n p thu  cao s   - c  , nh gi, cao. C,n b  t n d ng c ng  ng th i

tiÕn hµnh kiÓm tra ng-êi chñ c- quan n-i c,c kh,ch hµng lµm viÖc ®Ó ®,nh gi, ®é chÝnh x,c cña m¸c thu nhËp, ®é dµi thêi gian lµm viÖc, n-i c- tr¸ ghi tr¹n ®-n xin vay.

- Sè d- c,c tµi kho¶n tiÕn g¸i: Mét tiªu th¸c gi,n tiÕp vÒ tæng thu nhËp vµ sù æn ®Þnh thu nhËp cña kh,ch hµng lµ sè d- tiÕn g¸i trung b×nh hµng nguy mµ kh,ch hµng duy tr×, ng-êi c,n bé tÝn dông c¸ng ph¶i kiÓm tra con sè nuy qua c,c ng©n hµng cã liªn quan.

- Sù æn ®Þnh vÒ viÖc lµm vµ n-i c- tr¸: Trong sè nh÷ng yÕu tè chÝnh mµ 1 c,n bé tÝn dông cã kinh nghiÖm sã quan t¸m lµ kho¶ng thêi gian lµm viÖc. HÇu hÕt c,c ng©n hµng ®Òu kh«ng muèn cho vay ®èi víi nh÷ng ng-êi míi chØ lµm viÖc t'i n-i c- tr¸ hiÕn t'i ®-íc mét vµi th,ng, nhËt lµ cho vay nh÷ng kho¶n tiÕn lín. Thêi gian sèng t'i n-i c- tr¸ hiÕn t'i c¸ng th-êng ®-íc coi tr¸ng v× nÕu kho¶ng thêi gian mét ng-êi sèng t'i mét n-i c- tr¸ hiÕn t'i cã th¸ tin r»ng cuéc sèng cña ng-êi ®ã cµng æn ®Þnh. Cßn nÕu 1 ng-êi th-êng xuyªn thay ®æi chç ẽ th× sã lµ mét yÕu tè bÊt lñi cho ng©n hµng khi quyÕt ®Þnh cho vay.

Nguy nay, rÊt nhiÒu ng©n hµng s¸ dông hÖ thèng tÝnh ®iÓm tÝn dông ®Ó ®,nh gi, ®-n xin vay cña kh,ch hµng. HÖ thèng nuy th-êng lµ ch¸n tõ 7 ®Õn 12 yÕu tè kh,c nhau ®Ó xem xÐt. |u ®iÓm cña hÖ thèng tÝnh ®iÓm tÝn dông lµ cã th¸ gi¶i quyÕt nhanh ch¸ng mét sè l-íng lín yªu cÇu mµ kh«ng cÇn nhiÒu s¸c ng-êi, ®iÒu ®ã sã gi¶m chi phÝ ho't ®éng; vµ ®ã cã th¸ lµ c,ch ®,nh gi, cã hiÕu qu¶ thay th¸ cho viÖc s¸ dông nh÷ng c,n bé tÝn dông thiÕu kinh nghiÖm. §iÒu nuy gi¸p gi¶m bít nh÷ng kho¶n nî kh¸ thu hái. HÖ thèng nuy ®· hoµn toµn lo'i bá nh÷ng ®,nh gi, mang tÝnh c, nh©n vµ nhê ®ã lµm gi¶m thêi gian xÐt duyÕt. Th¸ nh-ng, n¸ ch¸a ®ùng mét rñi ro lµ ng©n hµng cã th¸ mÊt ®i mét sè kh,ch hµng, nh÷ng ng-êi cho r»ng ng©n hµng ®· kh«ng quan t¸m ®Õn t×nh tr'ng tµi chÝnh hoÆc nh÷ng tr-êng híp ®Æc biÕt cña m×nh vµ do vËy ®,ng lã ra kho¶n vay ®ã ph¶i ®-íc chËp nhËn. H-n th¸ n÷a, mét hÖ thèng ®,nh gi, tÝn dông kh«ng linh ho't sã lµ mèi ®e do' nguy hiÓm cho ch-ng tr×nh cho vay tiªu dñng cña ng©n hµng, cã th¸ lµm s¸p ®æ danh tiÕng cña ng©n hµng trong céng ®¸ng d©n c- mµ ng©n hµng ®ang ph¸c v¸, hoÆc mang l'i nh÷ng kho¶n tÝn dông rñi ro kh«ng th¸ chËp nhËn ®-íc trong danh m¸c cho vay cña ng©n hµng.

Thâm vµo ®ã, ng©n hµng ph¶i xem xÐt vÒ ®¶m b¶o tiÒn vay. NÕu kho¶n vay ph¶i c¸ tµi s¶n ®¶m b¶o th× ng©n hµng ph¶i ®,nh gi, vÒ c,c ®iÒu kiÖn c¸a tµi s¶n thÕ chÊp, cÇm cè, tÝnh hÿp ph,p, sè l-íng vµ x,c ®¶nh gi, trÞ c¸a tµi s¶n thÕ chÊp, cÇm cè theo ®óng ph,p luËt c¸a Nhµ n-íc. C,c giÊy tê sè h÷u tµi s¶n thÕ chÊp, cÇm cè ph¶i ®-íc x,c nhËn c¸a c¬ quan c«ng chøng Nhµ n-íc vµ thÈm ®¶nh kü ®Ó biÕt ®-íc m¸c ®é tin cËy c¸a c,c giÊy tê ®ã. Tr¸n c¬ sè nµy ng©n hµng míi ph,n quyÕt cho vay ®-íc chÝnh x,c. Theo quy ®¶nh, ng©n hµng nhËn thÕ chÊp, cÇm cè kh«ng ®-íc quyÒn sè h÷u tµi s¶n mµ chØ gi÷ c,c giÊy tê sè h÷u tµi s¶n hoÆc lµ b¶o qu¶n nh÷ng tµi s¶n g¸n nhÑ.

c. Ng©n hµng x,c ®¶nh c,c chØ tiªu cho vay vµ ký kÕt hÿp ®¸ng tÝn ®ông vÞ kh,ch hµng

Khi ng©n hµng quyÕt ®¶nh cho vay vµ hÿp ®¸ng thÕ chÊp, cÇm cè ®· ®-íc ký kÕt gi÷a ng©n hµng vµ kh,ch hµng vay, ng©n hµng tiÕn hµnh x,c ®¶nh c,c chØ tiªu cho vay

➤ M¸c cho vay : ng©n hµng x,c ®¶nh m¸c cho vay ðua vµo c,c yÕu tè sau:

- Nhu cÇu vay vèn c¸a kh,ch hµng;
- Tû lÖ cho vay tèi ®a so vÞ gi, trÞ tµi s¶n lµm ®¶m b¶o tiÒn vay theo qui ®¶nh c¸a ChÝnh phñ vµ h-íng ðén c¸a Ng©n hµng Trung -ng. Tuú theo ph,p luËt c¸a mçi n-íc vµ quy ®¶nh c¸a ng©n hµng cho vay, n¸n tû lÖ nµy c¸ kh,c nhau. Quy chÕ cho vay hiÖn hµnh c¸a ViÕt Nam quy ®¶nh: M¸c cho vay tèi ®a kh«ng v-ít qu, 70% gi, trÞ c¸a tµi s¶n thÕ chÊp hay cÇm cè.

- Kh¶ n¸ng ngu¸n vèn c¸a ng©n hµng
- Kh¶ n¸ng tr¶ nÞ c¸a kh,ch hµng
- Gi¸i h'n cho vay tèi ®a c¸a ng©n hµng ®èi vÞ mét kh,ch hµng

➤ Thêi h'n cho vay: C¬n cø vµo kú lu©n chuyÓn vèn c¸a ®èi t-íng vay vµ kh¶ n¸ng tr¶ nÞ c¸a kh,ch hµng, thêi h'n cho vay tiªu ðĩng c¸ thÓ lµ vµi th,ng còng c¸ thÓ kÐo ðui ®Õn vµi n¸m

➤ L·i suÊt cho vay: HÇu hÕt c,c kho¶n cho vay tiªu dõng ®-íc ®Pnh gi, ðua vµo l·i suÊt c- b¶n céng víi m¸c lîi nhuËn cËn biªn vµ phÇn bã rñi ro. VÝ ðo l·i suÊt cña kho¶n vay tiªu dõng thanh to,n nhiÒu lÇn cũ thÓ ®-íc tÝnh theo m« h×nh tæng hîp chi phÝ nh sau:

L·i suÊt	Chi phÝ	Chi phÝ	Ph©n	PhÇn bã		<u>d. Më</u>
kho¶n	huy	ho't ®éng	bã rñi	kú h'n		<u>tui</u>
cho vay	®éng	kh,c (g¸m	ro tæm	víi c,c	Lîi	<u>kho¶n</u>
ng-êi	= vèn cho	+ l-ng cũa	+ thÊt	+ kho¶n	+ nhuËn	<u>vµ ph.t</u>
tiªu dõng	vay cũa	nh©n viªn	tÝn	cho vay	cËn biªn	<u>tiÒn</u>
ph¶i tr¶	ng©n	ng©n	ðong	ðui h'n		<u>vay.</u>
	hµng	hµng)				S

au khi ®· duyÕt cho vay, ng©n hµng më cho mçi kh,ch hµng vay mét tui kho¶n cho vay ®Ó h'ch to,n tiÒn cho vay vµ thu nî (nÕu kh,ch hµng vay ch-a cũ tui kho¶n cho vay).C·n c¸ vµo hîp ®¸ng tÝn ðong ng©n hµng ph,t tiÒn vay. Ng©n hµng cho vay cũ thÓ ph,t tiÒn cho kh,ch hµng vay theo c,c c,ch: Ph,t b»ng tiÒn mÆt cho kh,ch hµng ; TiÒn vay ®-íc chuyÓn tr¶ trùc tiÕp cho ®-n vP cung cÊp hµng ho,, ðPch vô cho kh,ch hµng; hoặc tr-êng hîp kh,ch hµng ®· ðõng ngu¸n vèn kh,c ®Ó tr¶ cho ng-êi cung cÊp ;hoÆc nÕu ng-êi cung cÊp kh«ng cũ tui kho¶n t'i ng©n hµng th× chuyÓn vµo tui kho¶n tiÒn g¸i cũa kh,ch hµng.

e. Thu nî:

ViÕc thu nî ®-íc tiÒn hµnh theo kú h'n nî ®· ghi trong hîp ®¸ng tÝn ðong. Kh,ch hµng cũ thÓ tr¶ nî tr-íc h'n vµ ph¶i cũ ®éng tr¶ nî cho ng©n hµng khi ®Õn h'n. Kh,ch hµng kh«ng tr¶ ®-íc nî ®Õn h'n, ng©n hµng cũ thÓ x¸ lý theo bèn tr-êng hîp sau:

Mét lµ, do nguyªn nh©n kh,ch quan, kh,ch hµng cũ v·n b¶n gi¶i tr×nh xin gia h'n, ng©n hµng cũ thÓ xÐt cho gia h'n. Theo quy ®Pnh trong quy chÕ cho vay cũa tæ ch¸c tÝn ðong ®èi víi kh,ch hµng ®-íc ban hµnh theo QuyÕt ®Pnh sè 1627/2001/ Q§-NHNN th× thêi h'n gia h'n nî ®èi víi cho vay ng³/n h'n tòi ®a b»ng 12 th,ng, ®èi víi cho

vay trung hạn và dài hạn tài sản bằng 1/2 thời hạn cho vay · thời gian thu về trong kỳ ngân hàng.

Hai là, do nguyên nhân chủ quan, ngân hàng sẽ chuyển sang nhu cầu, hạn và phát theo mức lãi suất nhu cầu, hạn. Theo quy định hiện hành, lãi suất nhu cầu, hạn bằng 150% lãi suất trần cũng là cho vay

Ba là, nếu không cần cần thời gian trên thực tế ngân hàng cần quy định phát tại sự cần thiết, cần có thu hồi

Bên là, nếu ba trường hợp trên hai bên không thời gian có giới hạn quyết định, ngân hàng sẽ khi cần cần hạn vì phạm kỳ ngân hàng.

f. Lãi tiền vay:

Việc tính lãi và thu lãi định hạn hạn thực tế. Nếu cần cần hạn vay cần cần lãi khi cần hạn thực tế ngân hàng tính và hạch toán vào tài khoản ngoại bảng thu được, không nhập lãi và chi phí. Trường hợp cần cần hạn vay cần cần hạn và chi phí do nguyên nhân chủ quan thực tế Tăng giảm cần cần hạn cho vay cần cần quy định cho giảm hoặc miễn lãi chi phí hạn vay. Việc giảm hoặc miễn lãi cho cần cần hạn vay thuế và cần cần chi phí cần cần hạn cho vay

1.7.Các nhân tố ảnh hưởng tới khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của NHTM

1.7.1.Những nhân tố thuộc về ngân hàng

Đây là các nhân tố chủ quan mà ngân hàng có thể điều chỉnh và khắc phục được. Nó bao gồm chiến lược phát triển, năng lực của cán bộ nhân viên, vốn của ngân hàng, công nghệ và uy tín, hình ảnh của ngân hàng.

1.7.1.1.Chiến lược phát triển

Chiến lược phát triển của ngân hàng tạo ra một định hướng chung về khách hàng mục tiêu của ngân hàng, tạo lập các chính sách hỗ trợ, ưu đãi cho nhóm khách hàng đó. Với xu hướng hiện nay, mở rộng cho vay tiêu dùng đã thu được sự quan tâm lớn của các ngân hàng và nhiều ngân hàng đã thiết lập được một chiến lược kinh doanh hướng vào nhóm khách hàng cá nhân.

1.7.1.2.Năng lực của cán bộ nhân viên

Con người là yếu tố vô cùng quan trọng quyết định sự thành bại của mọi hoạt động sản xuất kinh doanh nói chung cũng như trong hoạt động ngân hàng nói riêng. Để có được những khoản tín dụng có chất lượng tốt, thu hút được khối lượng khách hàng lớn thì ngân hàng phải chú trọng từ công tác tiếp xúc, thẩm định hồ sơ, giám sát khách hàng, thu nợ...Do đó, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cũng như nhận thức và đạo đức của cán bộ tín dụng đóng vai trò quan trọng nhất trong số các nhân tố tác động tới hiệu quả cho vay của ngân hàng. Ngay trong lần tiếp xúc ban đầu, những nhân viên tín dụng có kinh nghiệm có thể đánh giá sơ bộ về sự trung thực, đạo đức của khách hàng. Yếu tố này giúp cho quyết định cho vay có thể diễn ra thuận lợi và nhanh chóng hơn. Thực tế hiện nay nhiều ngân hàng đã rất chú trọng tới tác phong, thái độ phục vụ khách hàng của nhân viên. Một nhân viên có tác phong chuyên nghiệp, niềm nở và nhiệt tình phục vụ khách hàng thì sẽ chiếm được cảm tình của khách hàng, khiến họ cảm thấy thoải mái và yên tâm khi quan hệ với ngân hàng. Đặc biệt, đạo đức nghề nghiệp, sự tôn trọng pháp luật cũng như các quy định của ngân hàng và tinh thần trách nhiệm của nhân viên cũng ảnh hưởng không nhỏ tới hiệu quả của việc cho vay. Chính vì vậy, ngân hàng phải có chính sách đãi ngộ hợp lý, thường xuyên giáo dục nhắc nhở các nhân viên về nhận thức, đạo đức nghề nghiệp cũng như trách nhiệm trong công việc.

1.7.1.3.Vốn của ngân hàng

Đây cũng là một nhân tố quyết định tới khả năng phát triển, duy trì các hoạt động cũng như khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của cá ngân hàng. Một ngân hàng có vốn tự có lớn thì mới được phép huy động nhiều, mới có khả năng mở rộng quy mô cho vay, đáp ứng được các nhu cầu đa dạng của khách hàng, nâng cao chất lượng cán bộ nhân viên và công nghệ thông tin...

Bên cạnh những nhân tố đã nêu trên thì công nghệ và uy tín của ngân hàng cũng tác động tới chi phí của khoản vay, công nghệ càng cao ngân hàng càng có khả năng tiết kiệm được chi phí và đưa ra các mức lãi suất cạnh tranh. Ngân hàng càng có uy tín, vị thế lớn trên thị trường thì càng có khả năng thu hút được nhiều khách hàng.

1.7.2. Những nhân tố ngoài ngân hàng

1.7.2.1. Những nhân tố từ khách hàng

Khách hàng vay vốn có vai trò quan trọng, quyết định đến khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Khách hàng cần phải có một năng lực tài chính lành mạnh, nguồn thu nhập ổn định và đủ lớn mới có thể thực hiện được nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng, và đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng.

Thói quen tiêu dùng của dân cư có ảnh hưởng rất lớn đến khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Ở Việt Nam, người dân miền Bắc thì có xu hướng tiết kiệm hơn người dân miền Nam.

Đạo đức của người đi vay cũng là một nhân tố có tác động không nhỏ. Đạo đức thể hiện trên năng lực pháp lí và mức độ tín nhiệm. Năng lực pháp lí là việc khách hàng có tuân thủ và chấp hành theo các quy định của pháp luật hay không. Mức độ tín nhiệm là sự sẵn lòng trả nợ của khách hàng.

Ngoài ra, tài sản đảm bảo cũng ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay tiêu dùng. Nếu khách hàng ngoài đảm bảo bằng chính tài sản đó còn có thêm những tài sản đảm bảo khác thì độ tín nhiệm càng tăng, khả năng quyết định cho vay cũng cao hơn.

1.7.2.2. Những nhân tố thuộc về môi trường

Những nhân tố thuộc về môi trường cũng tác động rất lớn tới khả năng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng như tình hình phát triển kinh tế, các quy định pháp lí của nhà nước, đặc điểm thị trường nơi ngân hàng hoạt động, cũng như sự cạnh tranh của các tổ chức tín dụng trên địa bàn trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

➤ Môi trường pháp lí

Trước tiên là sự tác động của môi trường pháp lí. Một môi trường pháp lí chặt chẽ và ổn định sẽ là điều kiện tiên quyết thúc đẩy hoạt động kinh doanh của các ngân hàng. Ngược lại, một môi trường pháp lí chưa hoàn chỉnh, thiếu tính đồng bộ và thống nhất giữa các văn bản pháp luật, sự rườm rà, phức tạp của các thủ tục giấy tờ hành chính có liên quan sẽ khiến cho khách hàng gặp phải nhiều khó khăn khi tiếp cận vốn ngân hàng.

Cùng với đó là những thay đổi trong chính sách tiền tệ, chính sách tài khoá của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước qua các thời kì gây ra những ảnh hưởng không nhỏ cho các ngân hàng thương mại trong quá trình hoạt động.

Vì vậy, xây dựng một môi trường pháp lí nhất quán, đồng bộ, lành mạnh, ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi trong nâng cao hiệu quả kinh doanh của các doanh nghiệp cũng như các ngân hàng thương mại.

➤ **Môi trường kinh tế vĩ mô**

Môi trường kinh tế tác động tới hiệu quả cho vay của ngân hàng thông qua các biến số kinh tế như tỷ lệ lạm phát, tỷ giá ngoại tệ, tỷ lệ dự trữ bắt buộc, lãi suất, giá cả hàng hoá, đặc biệt là sự biến động ảo của giá cả bất động sản... đã gây không ít khó khăn cho cả ngân hàng lẫn khách hàng.

Ngoài ra một môi trường kinh tế ổn định, thu nhập của các tầng lớp dân cư được cải thiện sẽ kích thích người dân tiêu dùng nhiều hơn.

➤ **Môi trường văn hoá**

Môi trường văn hoá cũng ảnh hưởng sâu sắc đến hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng trong các ngân hàng thương mại. Mỗi vùng có một tập quán thói quen khác nhau, do đó việc tiêu dùng sản phẩm dịch vụ cũng khác nhau phù hợp với đặc thù của từng vùng.

➤ **Môi trường cạnh tranh**

Hoạt động cho vay tiêu dùng đã trở nên phổ biến đối với bất kì một tổ chức tài chính trung gian nào, như công ty bảo hiểm, công ty tài chính... Do đó, sức ép cạnh tranh trong lĩnh vực này là rất lớn. Để thu hút được nhiều khách hàng đến với mình, ngân hàng buộc phải tăng cường mở rộng chi nhánh, mua thêm nhiều trang thiết bị hiện đại, không ngừng quảng cáo để khuyến khích để nâng cao hình ảnh, uy tín của ngân hàng, đồng thời phải đưa ra mức lãi suất cạnh tranh, giảm thiểu tối đa các thủ tục. Điều này có thể khiến ngân hàng bỏ qua những thủ tục cần thiết để đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng, giảm thiểu rủi ro.

CHƯƠNG II

THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG VPBANK

2.1. Khái quát chung về ngân hàng thương mại cổ phần các doanh nghiệp ngoài quốc doanh VPBank

2.1.1 Lịch sử ra đời và quá trình phát triển của VPBank

Ngân hàng thương mại cổ phần các doanh nghiệp ngoài quốc doanh Việt Nam (tên giao dịch là VPBank) được thành lập theo giấy phép hoạt động số 0042/NH-GP của Thống đốc NHNN Việt Nam cấp ngày 12 tháng 8 năm 1993 với thời hạn hoạt động 99 năm. Ngân hàng bắt đầu hoạt động từ ngày 04/09/1993 theo giấy phép thành lập 1535/QĐ- UB ngày 04/09/1993.

Vốn điều lệ ban đầu khi mới thành lập ít ỏi là 20 tỷ VNĐ với 16 cổ đông sáng lập, sau đó do nhu cầu phát triển, VPBank đã tiếp tục tăng vốn điều lệ lên 70 tỷ đồng theo quyết định số 193/QĐ- NH5 ngày 12/9/1994 và tiếp tục tăng lên 174.9 tỷ VNĐ theo quyết định số 53/QĐ-NH ngày 18/2/1336 của NHNN. Đến cuối năm 2004, VPBank nhận được quyết định số 689/NHNN-HAN7 của NHNN chấp nhận cho VPBank chính thức đạt được 750 tỷ đồng, trong đó ngân hàng OCBC (Singapore) là một trong những cổ đông chiến lược chiếm 10% vốn cổ phần. Tổng tài sản và dư nợ tín dụng tăng trưởng khá, chất lượng tài sản có ngày càng được cải thiện, đó là những yếu tố quan trọng làm nền tảng cho sự phát triển bền vững trong thời gian tới. Tiến trình cải tổ toàn diện về tổ chức bộ máy, cơ chế quản trị điều hành, nề nếp và phong cách làm việc, quy trình quy phạm nghiệp vụ... đã được Hội đồng quản trị khởi xướng từ năm 2000 tiếp tục được tiến hành. Những năm gần đây, VPBank dần khẳng định được vị thế của mình, phấn đấu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam.

Ngoài việc củng cố và nâng cao chất lượng các sản phẩm truyền thống, ngân hàng VPBank còn chú trọng tới việc nghiên cứu phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới như: Dịch vụ chuyển tiền nhanh Western Union, dịch vụ tư vấn địa ốc, dịch vụ thẻ (liên kết với các ngân hàng khác), dịch vụ gửi tiền một nơi rút tiền nhiều nơi, dịch vụ ngân hàng điện tử, dịch vụ ngân hàng tại nhà, truy cập thông tin giao dịch tài khoản từ xa...

Ngân hàng VPBank không ngừng mở rộng các chi nhánh trên khắp các địa bàn của cả nước. Đến đầu năm 2003, ngân hàng VPBank mở thêm Phòng giao dịch Hai Bà Trưng tại

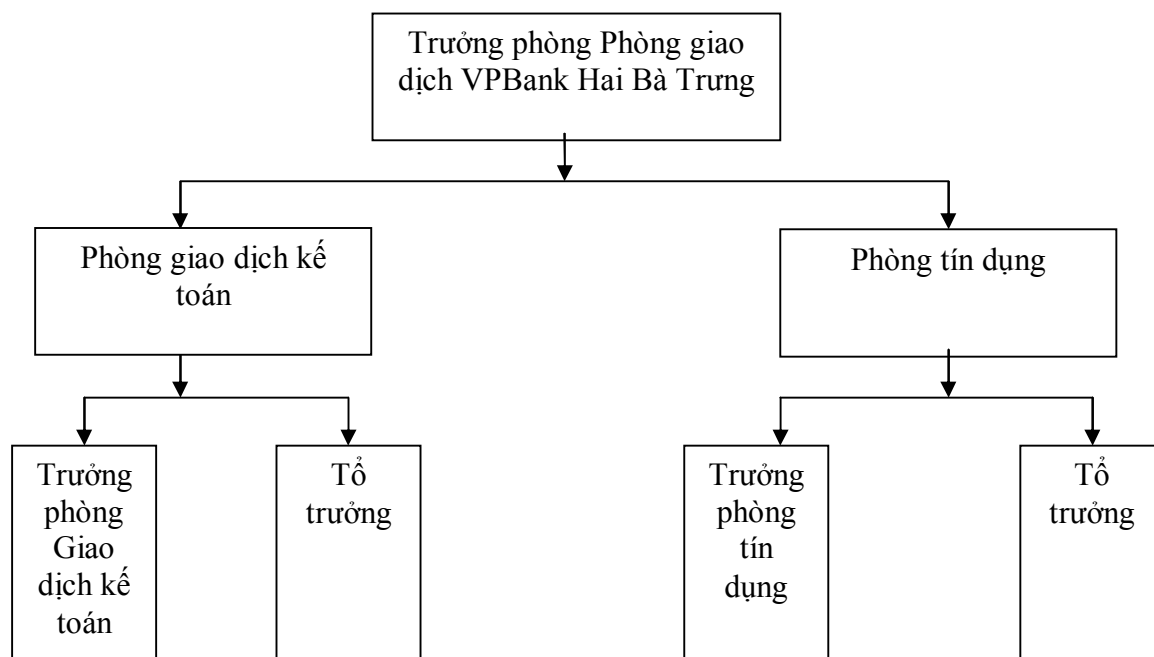
222 Lò Đức Hà Nội. Phòng giao dịch không ngừng mở rộng và phát triển từ đó đến nay, và trở thành một trong những đơn vị làm ăn hiệu quả của VPBank.

2.1.2. Bộ máy tổ chức của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng

Nguồn nhân lực là yếu tố tiên quyết tới sự thành công của một ngân hàng. Vì vậy, Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng rất quan tâm tới đội ngũ công nhân viên của mình cả về mặt số lượng lẫn chất lượng. Để có nguồn nhân lực chất lượng cao đủ đáp ứng nhu cầu cho ngân hàng, tạo nên sức mạnh và khả năng cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng tài chính, Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng không chỉ chú trọng đến việc tuyển dụng nhân lực mà còn đầu tư vào công tác đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ cho các cán bộ công nhân viên của ngân hàng. Ngoài ra, ngân hàng còn xây dựng các chính sách phúc lợi, đãi ngộ, khen thưởng hợp lí, tạo cơ hội thăng tiến cho công nhân viên, đảm bảo cho nhân viên cả về mặt vật chất lẫn tinh thần.

Tại thời điểm mới thành lập năm 2003, tổng số cán bộ công nhân viên của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng là 12 người thì tới năm 2008 đã tăng lên 19 người, trong đó nhân viên có trình độ đại học và trên đại học chiếm khoảng 89.47%. Chiến lược đúng đắn về nguồn nhân lực đã giúp VPBank có nhiều chuyên viên cao cấp, nhiều nhân viên giàu kinh nghiệm, đội ngũ nhân viên trẻ và năng động, nhiệt tình và đầy triển vọng. Đây chính là nền tảng, là sức mạnh giúp Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng đương đầu với cạnh tranh, thử thách nhất là trong giai đoạn hiện nay – khi mà Việt Nam đã trở thành thành viên chính thức của Tổ chức thương mại thế giới WTO.

Cơ cấu tổ chức của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng được thể hiện qua sơ đồ sau:



2.1.2. Các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng cung cấp

Phòng giao dịch VPBank cung cấp các sản phẩm dịch vụ chính sau:

- Cho vay bổ sung vốn lưu động sản xuất kinh doanh (khả năng qu, 12 tháng)
- Cho vay trung dài hạn để mua sắm, khai thác, nâng cấp tài sản cố định
- Cho vay trợ giúp mua sắm - sửa chữa máy, mua « t » - xe máy, mua sắm các tài sản hoặc phục vụ nhu cầu tiêu dùng khác
- Cho vay hệ thống nhập khẩu với lãi suất ưu đãi.
- Cho vay thi công các công trình xây dựng công nghiệp, đầu tư các công trình xây dựng thanh toán nhà thầu xây dựng.
- Mua bán các giấy tờ có giá, (Công trái, Trái phiếu, Kupon...)
- Tham gia cho vay bằng tài trợ cũng với các TCTD khác.
- Cho vay ứng trước tiền bán hàng
- Cho vay cầm cố bằng hàng kho, niêm yết trên thẻ trêng hàng kho, tiếp trung
- Cho vay mua các phiếu của các doanh nghiệp Các phần họ,
- Dịch vụ tư vấn bán bảo hiểm nhân thọ.
- Phát hành séc hoặc thanh toán để thanh toán tiền mua bán hàng d

- Huy ®éng vèn b»ng nhiÖu h×nh thøc phong phó:

- TiÒn göi tr¶ l·i húng th,ng, tr¶ l·i tr-íc, tr¶ l·i húng nguy quý 6 th,ng, tr¶ l·i khi ®Ön h'n
- TiÒn göi tr¶ l·i theo thêi gian göi thùc tÕ: Khi rút tr-íc h'n ®-íc h-ëng tiÒn l·i øng víi m¸c l·i suÊt theo thêi gian thùc tÕ ®· göi.
- TiÕt kiÖm an sinh: §©y lµ mét h×nh thøc tiÕt kiÖm göi g¸p c¸ VPBank trong ®¸ kh,ch húng nép tiÒn ®Þnh kú trong thêi gian tÕ 1 ®Ön 20 n¸m. L·i suÊt tuú ch¸n c¸ ®Þnh c¸ luü tiÖn húng n¸m hoÆc l·i suÊt th¶ næi, ®-íc cho tÆng, chuyÓn nh-íng, cÇm c¸ vay vèn, ®-íc thanh to,n tr-íc h'n víi m¸c l·i suÊt cao. Khi göi tiÕt kiÖm an sinh, ng-êi thô h-ëng s¸ lµ bÊt c¸ ng-êi nµo ®-íc chñ s¸ h÷u t¸i kho¶n chØ ®Þnh thô h-ëng vµ ®-íc ghi râ trong “GiÊy ®¸ng ký tham gia TiÕt kiÖm an sinh”.

- Thùc hiÖn b¶o l·nh dù thÇu, b¶o l·nh thanh to,n, b¶o l·nh nép thuÕ nhËp khÈu, b¶o l·nh vay vèn vµ c,c lo'i b¶o l·nh kh,c theo quy ®Þnh c¸ NHNN.

- M¸ L/C nhËp khÈu vµ c,c dÞch vô thanh to,n húng nhËp khÈu.

- Th¸ng b,o L/C xuÊt khÈu vµ c,c dÞch vô thanh to,n húng xuÊt khÈu

- Chi tr¶ KiÖu h¸i vµ chuyÓn tiÒn gi÷a ViÖt Nam vµ c,c n-íc

- DÞch vô chuyÓn tiÒn nhanh Western Union

- C,c dÞch vô ng©n quü:

- KiÓm ®Þnh ngo'i tÕ, kiÓm ®Öm tiÒn mÆt; §¸i tiÒn mÆt lÊy ng©n phiÖu (hoÆc ng-íc l'i).
- X,c nhËn s¸ d- t¸i kho¶n;
- Coi tr¶ l-¸ng cho c,n bé nh©n vi¸n c¸ c,c doanh nghiÖp t'i VPBank hoÆc trùc tiÕp t'i ®Þa chØ do kh,ch húng chØ ®Þnh...

- DÞch vô t- vÊn ®Þa òc: §©y lµ dÞch vô míi ®-íc VPBank triÓn khai cho kh,ch húng nh¸m gióp cho kh,ch húng c¸ c,c ph-¸ng ,n tèt nhÊt ®Ó l¸ ch¸n khi c¸ nhu cÇu mua,

b,n nhũ hoÆc hoµn thiÖn c,c thĩ tc v nhũ ®Êt. VPBank sĨ cung cÊp cho kh,ch hµng tÊt c¶ nh÷ng th«ng tin v lÜnh vùc ®Pa èc nh-:

- DÞch v rao b,n, cho thuª nhũ, x-ứng, v'n phßng
- DÞch v trung gian tm mua, thuª nhũ, x-ứng, v'n phßng.
- DÞch v chuyn nh-ng quyn s h÷u nhũ ẽ vµ quyn s dng ®Êt ẽ
- DÞch v ph,p lý v nhũ, ®Êt: t- vÊn ph,p lý, t- vÊn tui chÝnh...
- DÞch v thanh to,n tin mua, b,n nhũ ®Êt qua VPBank
- C,c dÞch v kh,c v nhũ ®Êt: híp thc ho, nhũ, híp thc ho, xy dÙng nhũ; mua b,n, sang nh-ng nhũ; xin giÊy php xy dÙng, hoµn c«ng;

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng trong những năm qua

2.1.3.1.Đặc điểm môi trường hoạt động của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng

Hai Bà Trưng là một quận trung tâm của thành phố Hà Nội. Nơi đây có sự tập trung chủ yếu của các tổ chức kinh tế tài chính lớn, mật độ dân số đông, tiềm năng kinh tế khá. Quận Hai Bà Trưng được xem là tâm điểm hoạt động ngân hàng của Hà Nội, nơi tập trung nhiều nhất, đa dạng nhất của các loại hình ngân hàng, cung cấp phong phú các loại hình dịch vụ ngân hàng truyền thống và dịch vụ ngân hàng hiện đại phục vụ phát triển kinh tế - xã hội thủ đô. Với đặc điểm môi trường hoạt động như vậy, Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng có nhiều thuận lợi trong hoạt động kinh doanh của mình.

Thuận lợi:

- Nguồn tiền gửi của dân cư lớn hơn nhiều khu vực khác do thu nhập bình quân đầu người khá cao
- Thị trường cho vay kinh doanh có tiềm năng để phát triển
- Có tiềm năng để mở rộng cho vay tiêu dùng do đời sống của người dân khu vực ngày càng được nâng cao rõ rệt.

Tuy nhiên, bên cạnh những thuận lợi đó thì ngân hàng cũng phải đối mặt với rất nhiều khó khăn và thách thức, nhất là trong điều kiện nền thị trường hiện nay và nhiều vấn đề nảy sinh khi Việt Nam đã gia nhập WTO. Ngày càng có nhiều ngân hàng thành lập, các

công ty tài chính và các công ty bảo hiểm cũng phát triển mạnh mẽ cũng phát triển mạnh mẽ làm cho thị phần của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng thu hẹp. Sự gia nhập vào thị trường của các ngân hàng nước ngoài và cạnh tranh bình đẳng với các ngân hàng trong nước cũng là một thách thức đối với Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng.

Thuận lợi và khó khăn luôn đi kèm với nhau, vấn đề là phải biết phải tận dụng những thuận lợi đó và không ngừng khắc phục những nhược điểm còn mắc phải, vượt qua thử thách đó và để đứng vững và phát triển.

2.1.3.2. Tình hình hoạt động của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng trong những năm gần đây.

➤ **Hoạt động huy động vốn**

Huy động vốn là một hoạt động được đặc biệt chú trọng trong các ngân hàng thương mại, bản thân VPBank cũng hiểu rất rõ nguồn vốn đóng vai trò quan trọng đối với sự tồn tại và hoạt động của ngân hàng. Công tác huy động vốn được thực hiện với mục tiêu đảm bảo vốn cho hoạt động tín dụng, đảm bảo tính an toàn, tính thanh khoản cho ngân hàng, giúp ngân hàng tăng nhanh tài sản có, mở rộng thị phần và nâng cao vị thế cạnh tranh.

Vào đầu năm 2005, tổng nguồn huy động của Phòng giao dịch mới đạt được 121 tỷ đồng. Lý do là Phòng giao dịch chỉ mới bắt đầu đi vào hoạt động, nên chưa thu hút được nhiều người dân tới thực hiện giao dịch. Sau này, khi bắt đầu đi vào ổn định, ngân hàng đã có khách hàng quen thuộc thì lượng vốn huy động cũng tăng dần qua các năm. Đến cuối năm 2006, tổng vốn huy động của Phòng giao dịch đạt 195 tỷ đồng, tăng 74 tỷ đồng (tương đương với 61.15%) so với năm 2005. Năm 2007 hoạt động huy động vốn của ngân hàng tăng mạnh, do các chính sách ưu đãi lãi suất của ngân hàng phát huy được tác dụng, tổng lượng vốn huy động của Phòng giao dịch là 321 tỷ, tăng 126 tỷ (tương đương với 64.65%) so với năm 2006, và tăng 165% so với năm 2005.

Xét về cơ cấu nguồn vốn, tiền gửi doanh nghiệp và tiền gửi có kì hạn luôn chiếm tỷ trọng cao (luôn đạt từ 70% trở lên, chỉ riêng năm 2006 tiền gửi doanh nghiệp giảm còn 66.14%).

Bảng 1.1: Tình hình huy động vốn

Đơn vị: Tỷ đồng

Nguồn vốn	2005		2006		2007	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
TG doanh nghiệp	85.1	70.33%	128.98	66.14%	225.7	70.31%
TG dân cư	35.9	29.67%	66.02	33.86%	95.3	29.69%
TG không kì hạn	36.3	30%	29.88	15.32%	83.9	26.04%
TG có kì hạn	84.7	70%	165.12	84.68%	237.41	73.96%
Tổng	121	100%	195	100%	321	100%

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Phòng giao dịch VPBank

Nguồn vốn huy động liên tục tăng qua các năm là kết quả tổng hợp của các giải pháp về huy động vốn đã được quán triệt và triển khai như: đưa ra các sản phẩm tiền gửi đa dạng và lãi suất hấp dẫn, đẩy mạnh công tác chăm sóc khách hàng giữ vững khách hàng truyền thống đồng thời tìm kiếm và khai thác khách hàng mới, mở rộng mạng lưới giao dịch...

➤ Hoạt động sử dụng vốn

Hoạt động tín dụng mà chủ yếu là hoạt động cho vay là hoạt động sinh lời lớn nhất, là nguồn thu chủ yếu dành cho ngân hàng. Trong điều kiện cạnh tranh khó khăn, Phòng giao dịch đã nỗ lực thực hiện nhiều giải pháp như hoàn thiện quy chế tín dụng, tăng cường đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên, quảng bá hình ảnh ngân hàng... Đồng thời tiến hành triển khai các sản phẩm mới trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng như: Cho vay mua và sửa chữa nhà cửa, mua sắm phương tiện đi lại, du học, cho vay mua sắm thiết bị nội thất gia đình, thấu chi tài khoản, và cho vay các nhu cầu tiêu dùng khác... để thực hiện chiến lược xây dựng VPBank trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam.

Bảng 1.2: Tình hình hoạt động cho vay của VPBank- Phòng giao dịch Hai Bà Trưng

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Tổng dư nợ cuối năm	92	221	292

Doanh số cho vay	98	187	330
Dư nợ Cho vay ngắn hạn	26	66	97.6
Dư nợ Cho vay trung và dài hạn	55	149	174.1
Dư nợ Cho vay khác	11	16	20.3
Nợ quá hạn	0%	0.25%	0.243%

Ng
uồn
:
Báo
 cáo
 kết
 quả

kinh doanh Phòng giao dịch VPBank

Qua bảng số liệu trên ta thấy doanh số cho vay của ngân hàng VPBank tăng liên tục qua các năm, dư nợ cho vay đạt mức tăng trưởng bình quân là trên 67 trong 3 năm 2005 - 2007. Năm 2006, tổng dư nợ tín dụng của Phòng giao dịch đạt 221 tỷ đồng, tăng 129 tỷ (tăng 140.2%) so với năm 2005. Đến năm 2007, tổng dư nợ tín dụng đạt 292 tỷ đồng, tăng 71 tỷ (tương đương với 55%) so với năm 2006. Thực hiện các hoạt động cho vay ngắn hạn giúp ngân hàng đảm bảo được tính thanh khoản cao, an toàn đối với tài sản của ngân hàng. Chất lượng tín dụng ngày càng được đảm bảo, tình hình xử lý nợ quá hạn trong những năm gần đây đạt được những kết quả khả quan. Năm 2003, tỷ lệ nợ quá hạn của VPBank ở mức cao, chiếm 13.2% tổng dư nợ, đến năm 2004 tỷ lệ này còn 0.5%. Đặc biệt đến năm 2005, VPBank đã xử lý xong 100% nợ quá hạn trong nước và xử lý trách nhiệm bảo lãnh L/C trả chậm. Năm 2006, tỷ lệ nợ quá hạn là 0.3 tỷ đồng, chiếm 0.25% tổng dư nợ. Hết năm 2007, tỷ lệ nợ quá hạn giảm xuống còn 0.243% tổng dư nợ.

➤ **Các hoạt động khác**

Các hoạt động dịch vụ khác như thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ, chuyển tiền... góp phần mang lại nguồn thu nhập không nhỏ cho hoạt động của ngân hàng, tuy vậy trên thực tế ở VPBank các hoạt động dịch vụ này mới chỉ đạt được kết quả hạn chế. Trong 3 năm gần đây, thu về dịch vụ của Phòng giao dịch đều đạt trên 1 tỷ đồng, góp một mức đáng kể vào hoạt động kinh doanh của Phòng giao dịch, trong đó nguồn thu chủ yếu từ thanh toán trong nước và thanh toán xuất nhập khẩu.

Bảng 1.3: Hoạt động dịch vụ của Phòng giao dịch VPBank

Đơn vị: Tỷ đồng

Hoạt động dịch vụ	2005	2006	2007
Doanh số thanh toán XNK	0.08	0.172	0.2495
Doanh số dịch vụ ngoại tệ	0.085	0.094	0.2
Doanh số dịch vụ ngoại hối	0.06	0.066	0.16
Doanh số thanh toán trong nước	0.775	0.768	0.981
Tổng thu dịch vụ	1	1.2	1.55

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Phòng giao dịch VPBank

Doanh số thanh toán XNK năm 2006 đạt 172 triệu đồng, tăng 92 triệu đồng (tương đương với 115%) so với năm 2005. Năm 2007 doanh số XNK tăng lên 249 triệu đồng, tăng 77.5 triệu đồng (tương ứng với 45.05%) so với năm 2006. Có thể thấy năm 2006 – 2007 doanh thu từ hoạt động xuất nhập khẩu tăng cao. Do trong thời gian này, Việt Nam mở rộng giao lưu quan hệ kinh tế với nhiều nước trên thế giới, do vậy hàng hóa Việt Nam xuất khẩu sang các nước bạn tăng cao. Năm 2007 doanh số dịch vụ ngoại hối và doanh số thanh toán trong nước tăng mạnh, nhất là doanh số dịch vụ hoạt động ngoại hối tăng từ 66 triệu lên 160 triệu. Nhìn chung, hoạt động dịch vụ của Phòng giao dịch đã có những biến chuyển tương đối toàn diện, vững chắc và có những bước tiến rõ rệt, có hiệu quả.

➤ **Kết quả kinh doanh**

Hiệu quả kinh doanh của một ngân hàng được đo bằng lợi nhuận hàng năm của ngân hàng đó. Theo báo cáo tài chính của Phòng giao dịch VPBank, lợi nhuận của Phòng giao dịch năm 2005 là 11.3 tỷ, năm 2006 là 20.5 tỷ và năm 2007 là 25.6 tỷ. Như vậy năm 2007 lợi nhuận tăng 81.4% so với năm 2006, và tăng 126.5% so với năm 2005. Điều đó cho thấy tình hình hoạt động của Phòng giao dịch VPBank ngày càng hiệu quả. Tuy nhiên tốc độ tăng lợi nhuận chưa tương xứng với tốc độ tăng vốn của ngân hàng. Thực tế này đòi hỏi Phòng giao dịch VPBank phải có biện pháp để cải thiện và tăng lợi nhuận, đảm bảo tính hiệu quả và đứng vững trong môi trường cạnh tranh khốc liệt như hiện nay.

2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank

2.2.1. Nghiệp vụ cho vay tiêu dùng

Nhận thấy được tầm quan trọng của cho vay tiêu dùng đối với ngân hàng, VPBank chủ trương xây dựng một hệ thống các văn bản quy định riêng và một quy trình nghiệp vụ chặt chẽ đối với từng hình thức cho vay, phù hợp với tình hình hoạt động và khả năng của ngân hàng. Bên cạnh đó, VPBank cũng xác định cho mình đối tượng khách hàng phục vụ và đã thành lập một phòng chuyên trách thực hiện các dịch vụ liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng.

2.2.1.1. Các văn bản quy định do VPBank ban hành

Căn cứ vào các văn bản pháp luật của nhà nước ban hành quy định về thể lệ cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng, và những đặc điểm của riêng ngân hàng, VPBank xây dựng một hệ thống các văn bản quy định về hoạt động cho vay nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng, bao gồm:

- Quyết định số 167/2002/QĐ-HĐQT ngày 06/06/2002 của Hội đồng quản trị ban hành về “Quy chế cho vay đối với khách hàng”.
- Quyết định số 144/2005/QĐ-HĐQT ngày 21/03/2005 của Hội đồng quản trị về việc sửa đổi, bổ sung quy chế cho vay của VPBank đối với khách hàng.
- Quyết định số 470/2002/QĐ-HĐQT ngày 13/06/2002 về việc ban hành thể lệ cho vay mua nhà-xây dựng-sửa chữa nhà.
- Quyết định số 207/2005/QĐ-HĐQT ngày 04/05/2005 về việc ban hành thể lệ cho vay mua ô tô.
- Quyết định số 28/2004/QĐ-TGD ngày 08/01/2004 về việc ban hành thể lệ cho vay hỗ trợ tài chính du học sinh.

2.2.1.2. Thủ tục cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank

➤ *Đối tượng cho vay*

VPBank cho khách hàng vay để thoả mãn nhu cầu tiêu dùng như: mua nhà, sửa chữa và nâng cấp nhà, mua ô tô, đi du học và có hộ khẩu thường trú (đối với khách hàng cá nhân) hoặc có trụ sở chính tại nơi mà VPBank có trụ sở (đối với khách hàng doanh nghiệp).

➤ *Điều kiện cho vay*

Khách hàng VPBank phải có đủ những điều kiện sau:

- Có đủ năng lực pháp luật, năng lực hành vi dân sự

- Có mục đích vay vốn rõ ràng và có nguồn trả nợ chắc chắn, có vốn tự có tham gia tối thiểu 30%.
- Có tài sản đảm bảo theo quy định hoặc được bên thứ ba bảo lãnh bằng tài sản. Tài sản đảm bảo có thể là bất động sản, chứng từ có giá, hoặc các tài sản được hình thành từ món vay.
- Khách hàng trả gốc và lãi theo định kì.

➤ **Mức vay và thời hạn cho vay**

Khách hàng vay mua ô tô và dùng chính ô tô được hình thành từ món vay làm tài sản đảm bảo.

- Nếu thời hạn cho vay tối đa 36 tháng: mức cho vay tối đa bằng 60% giá tiền mua ô tô và các chi phí hợp lí liên quan tới việc đăng kí và lưu hành xe.
- Nếu thời hạn cho vay tối đa là 24 tháng: mức cho vay tối đa là 65%. Khách hàng mua bảo hiểm vật chất cho ô tô trong suốt thời gian vay.

Khách hàng vay mua nhà, sửa chữa nhà: mức vay tối đa 70% giá nhà hoặc dự toán sửa chữa nhà. Thời hạn cho vay tối đa đối với trường hợp mua nhà là 10 năm, sửa chữa nhà là 7 năm.

➤ **Trả nợ gốc và lãi**

Mức trả hàng tháng được tính theo 2 cách:

- Theo dư nợ thực tế

Nợ gốc = Dư nợ ban đầu/ Thời hạn vay

Nợ lãi = Dư nợ còn lại x Lãi suất cho vay

- Chia đều cho các tháng

Mức trả hàng tháng = Nợ gốc + Nợ gốc x Lãi suất x Thời hạn vay

(Gồm nợ gốc + Nợ lãi)

➤ **Thủ tục giả quyết cho vay**

Hồ sơ khách hàng gửi đến khách hàng bao gồm:

- Giấy chứng minh nhân dân, hộ khẩu thường trú(bản sao có đối chiếu với bản chính tại ngân hàng) của người vay và vợ (hoặc chồng). Nếu là doanh nghiệp thì bổ sung hồ sơ pháp lí.

- 03 đơn đề nghị vay vốn
- Bản giải trình về mục đích vay và nguồn trả nợ
- Các văn bản chứng minh nguồn gốc trả nợ
- Các văn bản chứng minh nguồn trả nợ (quyết định lương, hợp đồng kinh tế, báo cáo tài chính...)
- Các giấy tờ liên quan đến mục đích sử dụng tiền vay

➤ ***Trình tự để giải quyết cho vay:***

- Ngân hàng hoàn thành các thủ tục xét duyệt (thời gian trả lời khách hàng và đưa ra kết luận tối đa không quá 5 ngày kể từ khi nhận đủ hồ sơ theo quy định).
- Ngân hàng và khách hàng kí kết hợp đồng tín dụng. Riêng hợp đồng thế chấp, cầm cố tài sản được kí tại cơ quan công chứng.
- Giải ngân phục vụ khách hàng

1.3. Các hình thức cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank

➤ ***Cho vay mua xe ô tô***

- Đối tượng món vay là chi phí mua xe ô tô, chi phí nộp thuế và các chi phí hợp lý khác liên quan đến việc đăng ký và lưu hành xe.
- Để được vay vốn, khách hàng cần có đủ các điều kiện chung của tín dụng ngân hàng, nhưng thanh toán được tối thiểu 50% chi phí mua xe (theo giá trị xe được ghi trên hoá đơn)
- Thời hạn cho vay tối đa không quá 3 năm.
- Phương thức cho vay:

Trường hợp khách hàng dùng chính chiếc xe hình thành từ vốn vay làm tài sản bảo đảm, chỉ áp dụng phương thức cho vay trả góp (trả dần nợ gốc làm nhiều kỳ và trả lãi hàng tháng). Trong trường hợp này bên vay phải mua bảo hiểm vật chất xe để phòng các rủi ro, tai nạn, mất cắp, cháy,... cho người thụ hưởng là VPBank.

Trường hợp khách hàng có tài sản bảo đảm hoặc được bên thứ ba bảo lãnh bằng tài sản thì có thể áp dụng phương thức cho vay theo món thông thường (trả nợ gốc cuối kỳ,

trả lãi hàng tháng) nếu thời gian cho vay không quá 12 tháng hoặc phương thức cho vay trả góp.

- Mức cho vay: được ngân hàng xác định sao cho bảo đảm thu được đủ cả nợ gốc và nợ lãi trong thời gian vay và trong phạm vi quy định như sau:

1. Trường hợp khách hàng có bảo đảm tiền vay bằng tài sản hình thành từ vốn vay thì mức cho vay tối đa không quá 65% chi phí mua xe. Trong đó, chi phí mua xe gồm giá mua xe và chi phí hợp lý khác (thuế, lệ phí...) được VPBank chấp nhận.

2. Trường hợp khách hàng dùng tài sản nhà cửa để làm đảm bảo thì mức cho vay tối đa là 50% giá trị tài sản bảo đảm.

3. Bảo đảm bằng chứng từ có giá như sổ tiết kiệm của VPBank hoặc các NHTMQD, kỳ phiếu/trái phiếu của kho bạc nhà nước hoặc các NHTMQD thì tiền vay tối đa là 95% giá trị gốc các chứng từ có giá kể trên.

4. Trường hợp khách hàng được tổng công ty 90 – 91 bảo lãnh thì mức cho vay tối đa bằng 70% giá trị của xe.

- Lãi suất cho vay: Mức lãi suất cho vay do VPBank thoả thuận với khách hàng phù hợp với quy định của NHNN về lãi suất cho vay tại thời điểm ký hợp đồng tín dụng và theo khung lãi suất do tổng giám đốc ban hành áp dụng cho từng kỳ hạn cho vay. Ngân hàng sẽ áp dụng lãi suất cố định nếu thời hạn cho vay không quá 12 tháng; và lãi suất thả nổi nếu thời hạn cho vay quá 12 tháng.

- Trả nợ gốc và lãi:

Mức trả nợ của khách hàng sẽ được tính theo 2 cách sau:

+ Theo dư nợ thực tế:

Nợ gốc trả từng kỳ: khách hàng có thể trả nợ theo từng tháng, từng quý hoặc theo thời hạn nhất định phụ thuộc vào nguồn thu của mình. Khách hàng có nghĩa vụ trả lãi hàng tháng cho ngân hàng,

$$\text{Nợ lãi} = \text{Dư nợ còn lại} * \text{Lãi suất vay} * \text{Số ngày tính lãi} / 30$$

+ Theo dư nợ ban đầu:

Mức trả hàng tháng được tính như sau: (M)

$$M = \frac{\text{Nợ gốc} + (\text{Nợ gốc} * \text{lãi suất} * \text{thời hạn vay})}{\text{Thời hạn vay}}$$

Mức trả nợ trên gồm cả nợ gốc và nợ lãi.

- Chủ quyền xe

Trường hợp khách hàng dùng chính chiếc xe được mua từ nguồn vốn vay của VPBank làm tài sản đảm bảo thì khách hàng được đứng tên trên thẻ đăng ký xe nhưng bản chính thẻ đăng ký xe kèm theo cam kết trước của khách hàng chuyển nhượng xe cho ngân hàng sẽ do VPBank giữ cho đến khi bên vay trả hết nợ gốc và lãi.

Trường hợp khách hàng dùng tài sản khác làm tài sản đảm bảo thì VPBank không quản lý thẻ đăng ký xe của khách hàng. Thủ tục thế chấp, cầm cố tài sản thực hiện theo quy chế tín dụng của VPBank

➤ ***Cho vay để phục vụ nhu cầu mua, sửa chữa nâng cấp nhà***

- Điều kiện cho vay mua nhà như trong cho vay mua ô tô. Riêng trường hợp vay để sửa chữa, cải tạo, nâng cấp nhà phải có đủ giấy tờ cho phép của cấp có thẩm quyền theo quy định, có bản dự toán chi phí, có hợp đồng giao thầu (trong trường hợp giao thầu và giá trị dự toán trên 200 triệu VND), có một phần vốn tự có tham gia phương án sửa chữa, cải tạo, nâng cấp nhà, tối thiểu 30%. Các trường hợp đặc biệt khác do tổng giám đốc quyết định.

- Mức cho vay:

Đối với cho vay mua nhà: Giá trị căn nhà do cán bộ tín dụng VPBank thẩm định theo quy chế và mức cho vay tối đa không quá 50% giá trị của bất động sản cần mua (nếu thế chấp chính bất động sản đó) hoặc tối đa không quá 70% giá trị của tài sản thế chấp, cầm cố khác do VPBank đánh giá và chấp thuận

Đối với cho vay sửa chữa nâng cấp nhà: Có giấy phép của cấp thẩm quyền, có dự toán chi phí,... thì mức cho vay tối đa không quá 70% dự toán công trình nhưng không được vượt quá 50% giá trị tài sản thế chấp do ngân hàng thẩm định.

Việc quyết định mức cho vay cụ thể đối với từng đối tượng sẽ do Ban tín dụng hoặc Hội đồng tín dụng quyết định theo quy chế của VPBank trong từng thời kỳ nhưng không thể vượt mức tối đa quy định trên đây.

- Thời hạn cho vay: được xây dựng căn cứ vào mục đích sử dụng tiền, thời gian xây dựng, sửa chữa công trình, nguồn thu nhập – trả nợ,.. cụ thể là

- + Cho vay mua nhà: Thời hạn cho vay tối đa không quá 10 năm.

- + Cho vay sửa chữa, nâng cấp nhà: Thời hạn cho vay tối đa không quá 5 năm.

- Phương thức cho vay:

Nếu khách hàng giải trình trả nợ bằng nguồn thu nhập không thường xuyên (dự kiến thu từ bán tài sản, thu từ các khoản cho vay giấy tờ có giá sắp đến hạn) thì áp dụng phương thức cho vay từng lần. Các trường hợp này ngân hàng chỉ cho vay với thời hạn không quá 12 tháng.

Nếu khách hàng giải trình trả nợ bằng nguồn thu nhập thường xuyên từng tháng (từ tiền lương, tiền cho thuê tài sản, tiền lãi kinh doanh...) thì áp dụng phương thức cho vay trả góp.

- Hình thức giải ngân, hoàn trả tiền vay:

- Giải ngân:

Tiền vay được giải ngân cho bên vay theo tiến độ, thực hiện việc sửa chữa, nâng cấp nhà, theo yêu cầu thanh toán cho bên bán nhà.

Tiền vay được chuyển thẳng cho các bên thụ hưởng hoặc được giải ngân theo yêu cầu của bên vay phù hợp với mục đích sử dụng tiền vay mà bên vay đã cam kết

- Hoàn trả tiền vay:

Tiền lãi: được thu hàng tháng vào ngày tròn tháng kể từ ngày nhận nợ đầu tiên. Tiền lãi được xác định trên cơ sở lãi suất quy định và số dư nợ thực tế.

Tiền gốc: được hoàn trả từng tháng, theo một số kỳ nhất định nhưng phải đảm bảo thời hạn cho vay tối đa không vượt quá thời hạn cho vay đã quy định như trên.

Nếu đến hạn bên vay không trả lãi đúng hạn sẽ chịu một khoản phạt chậm trả bằng 150% lãi suất cho vay trong hạn ghi trong hợp đồng. Nếu quá 3 kỳ liên tiếp bên vay không trả lãi cho ngân hàng thì sẽ bị chuyển toàn bộ số tiền nợ sang nợ quá hạn và áp dụng lãi suất phạt quá hạn theo quy định của ngân hàng.

Nếu đến kỳ hạn trả nợ gốc theo thoả thuận trong hợp đồng tín dụng mà bên vay không trả nợ và không được ngân hàng chấp thuận cho gia hạn nợ thì số dư nợ vay còn lại bị chuyển sang nợ quá hạn và áp dụng chế tài phạt quá hạn theo quy định.

- Ngân hàng thực hiện việc thu nợ trước hạn trong các trường hợp sau đây:
 - Bên vay sử dụng tiền vay sai mục đích, vi phạm các thoả thuận, cam kết đã ký với ngân hàng.
 - Bên vay thay đổi nơi cư trú
 - Bên vay có những dấu hiệu mất khả năng thanh toán.

➤ ***Cho vay du học sinh.***

• Hình thức cho vay này nhằm đáp ứng cho nhu cầu của du học sinh gồm bổ túc hồ sơ xin phỏng vấn du học; thanh toán học phí, sinh hoạt phí và các chi phí khác phát sinh trong quá trình học tập.

• Các loại cho vay:

- Đối với cho vay để bổ túc hồ sơ xin phỏng vấn du học, áp dụng 2 hình thức cho vay
 - Cho vay để mở sổ tiết kiệm
 - Cho vay hạn mức dự phòng: Ngân hàng cam kết cho khách hàng vay để thanh toán toàn bộ chi phí du học của du học sinh.

- Đối với cho vay để thanh toán chi phí du học, VPBank áp dụng hình thức cho vay ngắn hạn hoặc trung dài hạn để thanh toán một phần hoặc toàn bộ chi phí du học của du học sinh.

- Mức cho vay: được xác định phù hợp với nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng. Tổng số tiền cho vay một khách hàng không vượt quá mức chi phí của khoá học do nhà trường hoặc cơ sở đào tạo ở nước ngoài thông báo. Tối đa bằng 70% giá trị tài sản thế chấp do VPBank thẩm định hoặc bằng 95% giá trị tài sản cầm cố là giấy tờ có giá, hoặc tối đa 65% giá trị tài sản cầm cố là ô tô hoặc tài sản khác được VPBank chấp thuận. Các trường hợp khác sẽ do Ban tín dụng/ Hội đồng tín dụng quyết định nếu xét thấy khoản vay đảm bảo an toàn.

- Thời hạn cho vay: được căn cứ vào thời gian du học cộng thêm 1 năm, nhưng tối đa không quá 10 năm.

- Cách thức giải ngân và thu nợ đối với từng loại cho vay:

- Đối với cho vay để mở sổ tiết kiệm, ngân hàng tiến hành giải ngân một lần ngay sau khi được phê duyệt. Về phương thức thu nợ, áp dụng hình thức trả vốn khi đáo hạn, trả lãi hàng tháng đối với trường hợp khách hàng có tài sản thế chấp hoặc tài sản cầm cố không phải là giấy tờ có giá; hoặc áp dụng hình thức trả vốn và lãi khi đáo hạn đối với trường hợp khách hàng có tài sản cầm cố là giấy tờ có giá.

- Đối với cho vay hạn mức dự phòng, đây là hình thức ngân hàng cam kết cho vay do đó có thể không có giải ngân. Ngân hàng thu phí cam kết theo mức phí bảo lãnh trong nước có tài sản đảm bảo. Trường hợp khách hàng có nhu cầu rút tiền vay phải lập giấy nhận nợ theo quy định tại quy chế cho vay của VPBank.

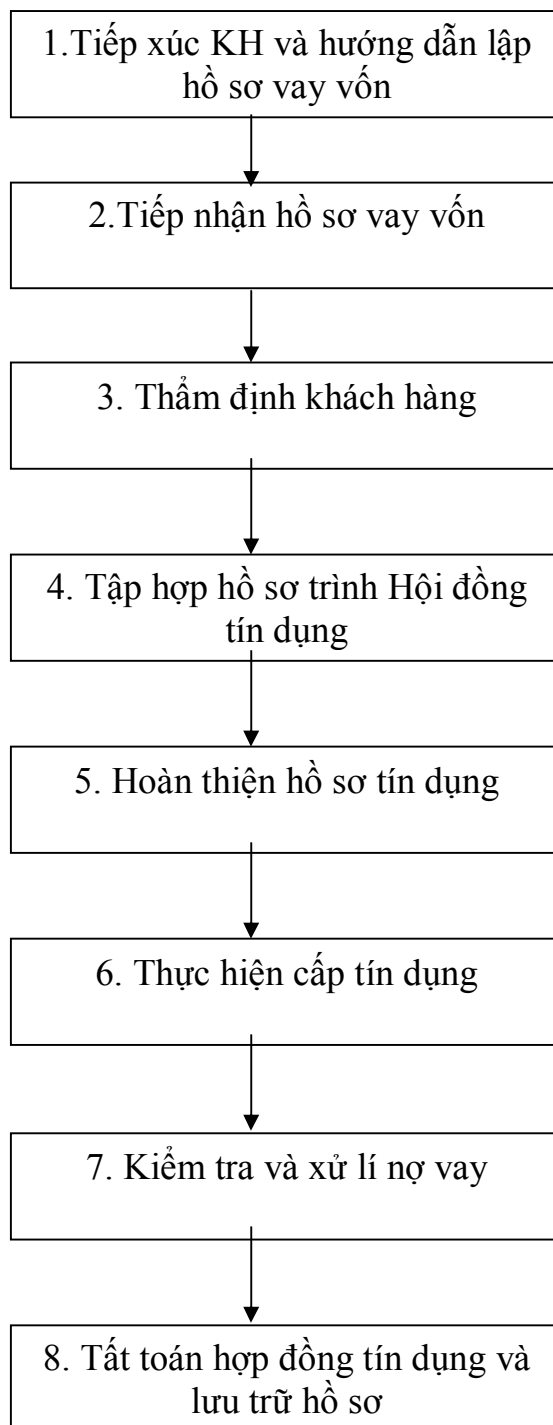
- Đối với cho vay thanh toán chi phí du học:

- Trường hợp vay ngắn hạn: ngân hàng giải ngân một lần hoặc nhiều lần trên cùng một hợp đồng tín dụng/ kế ước nhận nợ tùy theo yêu cầu của nước ngoài và phải phù hợp với quy chế quản lý ngoại hối của NHNN. Thu nợ theo hình thức trả vốn một lần khi đáo hạn, trả lãi hàng tháng.

- Trường hợp vay trung, dài hạn: đầu tiên khách hàng phải ký hợp đồng tín dụng với VPBank. Giải ngân khoản vay làm nhiều lần, mỗi lần giải ngân, khách hàng phải ký khế ước nhận nợ. Mỗi khế ước sẽ quy định cụ thể số tiền vay, thời hạn vay, lịch trả nợ riêng và nội dung phù hợp với khả năng trả nợ. Việc thu nợ được tiến hành tùy theo khả năng trả nợ của khách hàng.

2.2.1.4. Quy trình nghiệp vụ cho vay tiêu dùng

Quy trình nghiệp vụ cho vay tiêu dùng tại VPBank được thực hiện theo quy trình nghiệp vụ tín dụng chung, gồm 8 bước:



Cùng với quy trình cho vay như trên, VPBank cũng xây dựng một hệ thống xếp hạng tín dụng khách hàng dựa trên 18 tiêu chí:

Yếu tố nhân thân lai lịch

1. Tiền án, tiền sự
2. Tuổi
3. Trình độ học vấn
4. Nghề nghiệp
5. Thời gian công tác
6. Thời gian làm công việc hiện tại
7. Tình trạng cư trú
8. Số người ăn theo
9. Thu nhập hàng năm của cá nhân
10. Thu nhập hàng năm của gia đình

Yếu tố tài chính

11. Tỷ trọng vay vốn trên tổng phương án xin vay
12. Tình hình trả nợ với ngân hàng (VPBank và các ngân hàng khác)
13. Tình hình trả lãi
14. Tổng nợ trên giá trị tài sản có thể chứng minh quyền sở hữu hợp pháp của người vay
15. Các dịch vụ sử dụng của VPBank
16. Loại tài sản đảm bảo
17. Mức biến động về giá tài sản đảm bảo có thể xảy ra trong thời gian cho vay
18. Giá trị tiền vay so với tài sản đảm bảo.

Thành điểm cho từ 0 – 100 và được xếp hạng như sau:

Điểm	Xếp loại	Đánh giá	Nhóm rủi ro
87-100	A+	Xuất sắc	Thấp
74-86	A	Tốt	Thấp
61-73	B+	Trung bình	Trung bình
48-60	B	Dưới trung bình	Trung bình
35-47	C+	Rủi ro không thu hồi cao	Cao
0-34	C	Rủi ro không thu hồi rất cao	Cao

Đánh giá tín dụng tổng hợp:

		Xếp hạng rủi ro					
		A+	A	B+	B	C+	C
		Thấp		Trung bình		Cao	
Xếp hạng TSCĐ	Mạnh	Xuất sắc		Tốt		Trung bình	
	Trung bình	Tốt		Trung bình		Từ chối	
	Yếu	Trung bình		Từ chối			

Kết quả đánh giá tín dụng tổng hợp là một trong những căn cứ để Hội đồng tín dụng xét duyệt khoản cho vay:

- Phê duyệt những khoản tín dụng đạt kết quả đánh giá từ “Trung bình” trở lên. Ưu tiên những khoản “tốt” và “xuất sắc”.
- Áp dụng mức lãi suất và phí bình thường theo quy định hiện hành của VPBank đối với các khách hàng loại “trung bình”, và áp dụng lãi suất và phí giảm dần theo thứ tự ưu tiên đối với khách hàng thuộc loại từ Trung bình đến Tốt đến Xuất Sắc.

Như xin vay của khách hàng sau đây, trình thêm bình cấp thuận, ngân hàng sẽ đồng ý cho vay với mức lãi suất ưu tiên. Với hạn cho vay mua, số chi trả, và mua « t », nếu kết quả bình, tỷ lệ đồng kết hợp với Xuất sắc cho vay là 0,75 %, nếu là loại Tệ thì là 0,8 %, nếu là Trung bình thì là 0,85 %.

Để với khoản vay gì, trình nhà hàng 100 triệu đồng, lãi suất cố định 0,05%/tháng, hoặc 0,5%/năm.

Lãi suất cho vay khách hàng (trên số hoặc trả cho tại số thuận cấp, chi phí chi trả sẽ VPBank từ 30 km trở lên): Lãi suất cố định 0,1%/ tháng so với chi phí bình thường.

Phí thanh toán khi trả lãi là 0,05%/ tháng. Phí này sẽ chi trong trình khách hàng trình hồ sơ tiền vay gốc trả lãi khi trả tiền vay chi trả 50% thời gian vay

theo tho¶ thuËn. PhÝ cam kÏt tÝnh tr¶n sè tiÒn nê gèc tr¶ tr-íc h'n vµ sè nguy tr¶ tr-íc h'n thùc tÏ. PhÝ cam kÏt ®-íc tÝnh vµ thu mét lÇn khi thanh lý híp ®ång tÝn dông.

2.2.2. *Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank*

Trong nền kinh tế thị trường, một doanh nghiệp muốn tồn tại và phát triển thị phải cung cấp những sản phẩm mà thị trường cần chứ không phải buộc thị trường chấp nhận những sản phẩm mà mình có. Ngân hàng thương mại là một loại hình doanh nghiệp nên cũng phải tuân theo nguyên tắc trên. Trước đây, ngân hàng VPBank cũng như nhiều ngân hàng thương mại khác, chủ yếu tập trung cho vay đối với các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh mà chưa chú ý nhiều đến đối tượng là các cá nhân và hộ gia đình. Nhiều năm trở lại đây, đời sống người dân ngày càng được cải thiện mạnh mẽ, nhu cầu vay tiêu dùng của người dân ngày càng tăng lên, đòi hỏi các ngân hàng thương mại phải thực sự quan tâm tới thị trường đầy tiềm năng này. Họ't ®éng cho vay tíu dõng thùc sù ®-íc VPBank quan t©m ®Ïn nh- mét h-íng ph,t triÓN míi, khi vµo n'ím 2000, Héi ®ång qu¶n trÞ quyÏt ®Þnh lµ chæn môc tíu chiÏn l-íc cña VPBank trong vßng 10 n'ím tíi lµ x©y dùng “VPBank trê thµnh ng©n hµng b,n lí hµng ®Çu ViÏt Nam vµ trong khu vùc”. ChÝnh v× thÏ, ngân hàng VPBank nói chung và Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng ®- rËt cè g³ng hµm thiÏn viÏc c¶i tiÏn quy tr×nh cho vay, hÏ thèng ho, viÏc thÈm ®Þnh ®,nh gi, tÝn dông... ®Ó ph,t triÓN h×nh thøc nµy. Trong nh÷ng n'ím vÏa qua, họ't ®éng cho vay tíu dõng cña Phßng giao dÞch ®- cũ nh÷ng b-íc tiÏn nhËt ®Þnh thÓ hiÏn ë sù t'ng tr-ëng c¶ vÒ doanh sè cho vay, doanh sè thu nê, d- nê cho vay.

Về dư nợ cho vay:

Bảng 2.1: Dư nợ cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng

§-n vP: Tú ®ång

Chỉ tíu	N'ím 2005		N'ím 2006		N'ím 2007	
	Sè tíÒn	Tú trng	Sè tíÒn	Tú trng	Sè tíÒn	Tú trng
Cho vay ng³n h'n	3.69	17.39%	14.64	23.43%	14.23	13.92%
Cho vay trung vµ dµi h'n	17.51	82.61%	47.82	76.57%	87.97	86.08%
Cho vay cũ TS&B	19.1	90.19%	56.47	90.4%	91.04	89.08%

Cho vay kh«ng cã TSĐB	2.1	9.91%	5.99	9.6%	11.16	10.92%
Tæng	21.2	100%	62.46	100%	102.2	100%

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của phòng giao dịch Hai Bà Trưng

Qua b¶ng sè liÖu trªn cã thÓ thÊy:

Mét lụ, d- nĩ cho vay tiªu đĩng tĩng liªn t«c qua c,c nĩm. kÓ c¶ trong tæng kho¶n m«c ng³/4n h'n, trung vµ dui h'n hay trong kho¶n m«c cã TSĐB vµ kh«ng cã TSĐB. D- nĩ cho vay t'i thêi ®iÓm cuèi nĩm 2006 ®t 62.46 tũ, tĩng 41.26 tũ nĩm 2005, t-ng ®-ng víi m«c tĩng 194% - mét tũ lÖ rÊt cao. Sè dũ ®t ®-ic m«c tĩng tr-êng cao nh- vÊy lụ do nĩm 2006 lụ nĩm bĩng næ vÒ thP tr-êng «t» nhËp khÈu vµ c,c ph-ng tiÕn ®i l'i. ChØ tÝnh riªng t'i Hµ Néi, sè l-ĩng ®ng kÝ míi xe «t» vµ xe m,y ® tĩng lªn rÊt cao. Nhu cÇu tiªu đĩng s«a ch÷a nhµ, mua nhµ cõa ng-êi d©n cã thu nhËp cao nguy cụng tĩng cao, nªn hã cã xu h-ĩng vay ng©n hụng nhiÖu. MÆt kh,c, nĩm 2006 hÖ theng VPBank ®-ic mẽ réng h-n vÒ c¶ mÆt l-ĩng lÉn chÊt, v× thÕ mụ uy tÝn vµ th-ng hiÖu cõa VPBank c«ng dÇn ®-ic kh¼ng ®Pnh trªn thP tr-êng, do vÊt mụ nguy cụng cã nhiÖu kh,ch hụng t×m ®Õn giao dPch víi ng©n hụng, ®Æc biÕt lụ trong lĨnh vùc cho vay tiªu đĩng – mét thÕ m'nh cõa VPBank. TÝnh ®Õn thêi ®iÓm 31/12/2007 d- nĩ cho vay tiªu đĩng ®t 102.2 tũ, tĩng 39.74 tũ, t-ng ®-ng víi m«c tĩng tr-êng 63.62%, m«c tĩng tr-êng cũng rất cao nuy. Điều này cã thÓ do nhiÖu nguyªn nh©n: Tr-íc hÖt dÔ dưng nhËn thÊy quy m« s, nh vÒ vèn cõa nĩm 2006 vµ 2007 lụ kh, lín, do vÊy sĩ dÉn ®Õn tũ lÖ tĩng lªn cõa hai nĩm nuy chªnh lÖch nhau. Thø hai, mÆc dĩ nĩm 2007 lụ nĩm mụ sù c'nh tranh gi÷a c,c ng©n hụng trê nªn khèc liÕt, cã rÊt nhiÖu ng©n hụng míi vµ c,c chi nh, nh míi cõa c,c ng©n hụng b³/4t ®Çu ®i vµo ho't ®éng, c,c ng©n hụng ch'y ®ua l-i suÊt nh»m giµnh giËt thu hót kh,ch hụng, nh-ng nĩm nuy VPBank ®-ic biÕt ®Õn lụ ng©n hụng hụng ®Çu vÒ cho vay tiªu đĩng, vÒ uy tÝn chÊt l-ĩng cao vµ chÝnh s, ch -u ®·i, dÉn tíi thu hót l-ĩng kh,ch hụng tíi vay ng©n hụng lín. Ngoµi ra, ®êi sèng cõa ng-êi d©n c«ng cao h-n, nhu cÇu mua s³/4m hụng ho, tĩng lªn cao, nªn l-ĩng tĩng cho vay tiªu đĩng cõa ng©n hụng nh- vÊy lụ dÔ hiÖu.

Hai lụ, c- cÊu cho vay thay tiªu đĩng thay ®æi theo h-ĩng tÝch cùc phĩ hĩp víi nhu cÇu cõa thP tr-êng, tũ træng cho vay trung vµ dui h'n tĩng cao. Phĩng giao dPch VPBank

Hai Bà Trưng ® chú trọng mở rộng cho vay trung và dài hạn, điều này phù hợp với mục tiêu chuyển dịch cơ cấu cho vay theo hướng tăng cho vay trung và dài hạn của ngân hàng. Năm 2005, dư nợ cho vay tiêu dùng và dài hạn chỉ đạt 17.51 tỷ đồng, chiếm hơn 80% tổng dư nợ, nhưng sang năm 2007 đã đạt 175.57 tỷ đồng, chiếm 90.3% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, tăng 156.08 tỷ đồng so với năm 2005.

Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng so với tổng dư nợ cho vay của Phòng giao dịch cũng có sự tăng trưởng liên tục trong giai đoạn 2005 – 2007.

Bảng 2.2 : Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2005		Năm 2006		Năm 2007	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Dư nợ cho vay	92	100%	221	100%	292	100%
Dư nợ cho vay tiêu dùng	21.2	23.04%	62.46	28.26%	102.2	35%

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng.

Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ cho vay tăng qua các năm, tăng từ 23.04% năm 2005 lên 51.19% năm 2006 và tăng lên tới 65% năm 2007. Điều này chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng đang ngày được chú ý phát triển, đóng vai trò quan trọng trong danh mục cho vay của ngân hàng.

➤ **Về doanh số cho vay:**

Doanh số cho vay tiêu dùng trong các năm qua tăng liên tục với tỷ lệ cao:

Bảng 2.3: Bảng tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng của phòng giao dịch Hai Bà Trưng

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2005		Năm 2006		Năm 2007	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng doanh số cho vay	98	100%	187	100%	330	100%
Doanh số cho vay tiêu dùng	19.3	19.69%	67.8	36.25%	113.7	34.45%

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Phòng giao dịch Hai Bà Trưng

Doanh số cho vay tiêu dùng năm 2005 đạt 19.3 tỷ đồng, đến năm 2006 là 67.8 tỷ đồng và tăng lên 113.7 tỷ đồng năm 2007. Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng vẫn tiếp tục duy trì ở mức cao. Năm 2007 đạt 34.45% doanh số cho vay tiêu dùng. Như vậy có thể thấy doanh số cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng khá lớn cao hơn các chi nhánh và phòng giao dịch khác trên địa bàn. Tốc độ tăng doanh số cho vay cao cho thấy Phòng giao dịch có khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng trong những năm tới.

➤ **Về doanh số thu nợ:**

Bảng 2.4: Bảng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2006	Năm 2007
Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng	61.5	102.6
- Ngắn hạn	11.25	23.96
- Trung và dài hạn	50.25	78.64

Nguồn: Tổng hợp báo cáo kết quả kinh doanh của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng

Năm 2006 doanh số thu nợ đạt 102.6 tỷ đồng, tăng 41.1 tỷ so với năm 2005, tương ứng với 66.8%, trong đó doanh số thu nợ cho vay ngắn hạn tăng 112.7% (từ 11.25 tỷ đồng lên 23.96 tỷ đồng), doanh số thu nợ trung và dài hạn tăng 56.49% (tăng từ 50.25 tỷ đồng lên 78.64 tỷ đồng). Như đã phân tích trên, doanh số thu nợ tăng phản ánh: hoặc là khách hàng trả nợ đúng hạn, hoặc là ngân hàng thu hồi nợ sớm do nhận thấy những dấu hiệu vay nợ không lành mạnh. Nhưng ở Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng , hoạt động cho vay tiêu dùng không có nợ quá hạn, nên điều đó chứng tỏ Ngân hàng luôn thu hồi được gốc và lãi đúng hạn, đó là yếu tố cực kì quan trọng trong hoạt động cho vay của bất kì một ngân hàng.

Như vậy có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng có sự tăng liên tục qua các năm, cả về ngắn hạn lẫn dài hạn. Điều đó chứng tỏ

rằng, nguồn vốn của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng đã phục vụ ngày càng nhiều cho mục đích tiêu dùng của người dân trên địa bàn.

➤ **Về nợ quá hạn:**

Cho đến nay, hoạt động tín dụng của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng khá tốt. Nợ quá hạn năm 2005 là 0% so với tổng doanh số cho vay. Năm 2006 tỷ lệ này là 0.25%, nhưng tới năm 2007 giảm xuống còn 0.245%.

➤ **Về lãi thu được từ hoạt động cho vay tiêu dùng:**

Bảng 2.5: Lãi thu được từ hoạt động cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2005	Năm 2006	Năm 2007
Lãi từ hoạt động tín dụng	57.6	99.68	115.6
Lãi từ hoạt động cho vay tiêu dùng	11.3	16.8	33
Tỷ lệ	19.6%	16.85%	28.54%

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh phòng giao dịch Hai Bà Trưng

Có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng đóng một vai trò rất quan trọng trong ngân hàng VPBank nói chung và Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng nói riêng. Lãi thu được từ hoạt động cho vay tiêu dùng chiếm một tỷ trọng lớn trong lãi từ hoạt động tín dụng. Tỷ trọng này tăng từ 19.6% năm 2005 lên 28.54% năm 2007.

Những con số đó cho thấy cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng đang có sự tăng trưởng tốt. Tuy nhiên để trở thành ngân hàng hàng đầu Việt Nam về cho vay tiêu dùng thì ngân hàng VPBank cần phải nỗ lực hơn nữa để mở rộng cho vay tiêu dùng, nâng cao mức lợi nhuận đóng góp cho ngân hàng từ hoạt động này.

2.3. Đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng

2.3.1. Những thành tựu đạt được

Qua phân tích ở trên có thể thấy

- ❖ Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng đang có xu hướng ngày càng được mở rộng, biểu hiện là tỷ trọng, giá trị doanh số cho vay, dư nợ cho vay tiêu dùng liên tục tăng qua các năm.
- ❖ Về chất lượng các khoản cho vay: Các khoản cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch đều không có nợ quá hạn. Hoạt động cho vay tiêu dùng được đánh giá là chất lượng an toàn khá cao vì ngân hàng hầu hết đều cho vay các khoản nhỏ và có tài sản thế chấp hoặc cầm cố. Đối với các khoản cho vay CBCNV, phần lớn là các món cho vay trung hạn và chỉ áp dụng đối với các CBCNV của các cơ quan nhà nước có thu nhập ổn định nên khả năng thu hồi nợ cao. Nợ quá hạn các năm qua luôn gần như bằng 0, chưa phải cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho bất kì khoản cho vay nào. Chi nhánh chưa có một khoản cho vay tiêu dùng nào phải xử lí TSDB để thu hồi nợ. Do công tác thẩm định được tiến hành chặt chẽ, việc phân loại khách, chấm điểm tín dụng được thực hiện nghiêm túc, nhờ đó mà chất lượng cho vay được đảm bảo hơn.
- ❖ Do ngân hàng VPBank luôn muốn dẫn đầu lĩnh vực cho vay tiêu dùng nên chính sách cho vay thông thoáng hơn các ngân hàng khác, nghĩa là mọi nhu cầu của khách hàng luôn được ngân hàng cố gắng đáp ứng, với các mức đòi hỏi yêu cầu thủ tục cắt giảm tối đa có thể, cộng thêm các mức lãi suất ưu đãi hơn so với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn.
- ❖ Khách hàng đến với ngân hàng rất hài lòng với tác phong làm việc và thái độ nhiệt tình của các nhân viên ngân hàng. Với tiêu chí: “ Khách hàng là thượng đế”, các khách hàng sau khi đến ngân hàng hầu hết đều quay trở lại giao dịch với ngân hàng những lần tiếp theo. Sở dĩ như vậy là vì VPBank luôn hướng tới mục tiêu phát triển là một ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam, nên mọi yêu cầu của khách hàng có quy mô từ nhỏ đến lớn đều được ngân hàng VPBank đáp ứng nhiệt tình. Ở một số ngân hàng khác, họ chỉ chú trọng tới những khách hàng đại gia, các tổng công ty, nên trong một số trường hợp họ sẽ từ chối những món vay quá nhỏ và quá lẻ tẻ. Với những khách hàng này khi tới VPBank thì sẽ luôn được ngân hàng chào đón.
- ❖ Mức đóng góp vào sự phát triển của Phòng giao dịch: Việc tăng cường mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng đã làm tăng lợi nhuận của ngân hàng. Mặc dù các khoản

vay thường có quy mô nhỏ nhưng số lượng các khoản vay này thường lại rất lớn, lãi suất cho vay lại cao nên lợi nhuận mang lại rất đáng kể. Lãi thu được từ cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch không ngừng gia tăng và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong tổng lãi thu từ hoạt động tín dụng. Đây là chỉ tiêu quan trọng nhất phản ánh hiệu quả của hoạt động này.

❖ Hoạt động cho vay tiêu dùng đã giúp cho ngân hàng đa dạng hóa được sản phẩm dịch vụ, phân tán được rủi ro và góp phần thực hiện chủ trương đa dạng hoá khách hàng mà ban lãnh đạo Phòng giao dịch đã đề ra.

❖ Cho vay tiêu dùng đã thu hút được một lượng lớn CBCNV của các cơ quan, đơn vị làm ăn hiệu quả, từ đó thắt chặt mối quan hệ giao dịch vốn có với các cơ quan đơn vị này, làm tiền đề cho kế hoạch sử dụng ngày càng nhiều các sản phẩm của ngân hàng.

❖ Góp phần nâng cao đời sống sinh hoạt của người dân, nhất là CBCNV khôi phục chính sự nghiệp, tăng sức mua trong nền kinh tế, kích thích sản xuất kinh doanh phát triển, thực hiện chủ trương kích cầu của chính phủ.

Kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch đạt được trong những năm qua do nhiều nguyên nhân, trong đó có các nguyên nhân chủ yếu sau:

- Đội ngũ cán bộ công nhân viên của Phòng giao dịch nói chung và của phòng tín dụng nói riêng hầu hết còn trẻ, nhiệt tình năng động và có nghiệp vụ chuyên môn giỏi. Nhờ vậy mà công tác thẩm định và các khâu khác trong việc xét điều kiện vay và tiến hành cho vay được thực hiện nhanh chóng nhưng vẫn đúng quy trình, đảm bảo an toàn tín dụng. Điều đó không chỉ giúp cho Ngân hàng tăng thu nhập từ lãi vay mà tạo uy tín đối với khách hàng và góp phần quảng bá hình ảnh của ngân hàng.
- Ban lãnh đạo ngân hàng đã đánh giá đúng thực trạng của Phòng giao dịch đồng thời nắm bắt nhu cầu của thị trường nên kịp thời có những chủ trương, đường lối đúng đắn, tạo hướng đi hợp lý cho Phòng giao dịch. Chủ trương chú trọng phát triển cho vay tiêu dùng trong những năm gần đây là hoàn toàn đúng đắn và đã được chứng minh bằng kết quả đạt được cũng như sự đóng góp vào sự phát triển của Phòng giao dịch.

- Có sự chỉ đạo động viên, giúp đỡ kịp thời, có hiệu quả của Ban lãnh đạo ngân hàng VPBank, NHNN Thành phố Hà Nội. Sự quan tâm ủng hộ của các cấp chính quyền địa phương và sự hợp tác của khách hàng. Điều đó tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động của Phòng giao dịch trong đó có hoạt động cho vay tiêu dùng.
- Phòng giao dịch kế toán có sự chủ động cao, linh hoạt, kết hợp nhịp nhàng với phòng tín dụng; công tác kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay được tiến hành nghiêm túc, nhờ đó mà chất lượng khoản vay tốt.
- Phòng giao dịch đã chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ, phân công nhiệm vụ phù hợp với năng lực, đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao.
- Đời sống và trình độ nhận thức của người dân ngày càng cao khiến cho quan niệm về việc vay tiêu dùng của họ cũng thay đổi. Người dân lạc quan vào tương lai, họ có xu hướng tìm đến vay tiêu dùng ngân hàng nhiều hơn.

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Một số hạn chế cần khắc phục

Cho vay tiêu dùng ở phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng trong những năm gần đây tuy đã được tăng cường mở rộng, trở thành chính sách ưu tiên thực hiện của ngân hàng, nhưng những gì đạt được trong hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của ngân hàng, và quan trọng hơn là chưa đáp ứng hết được nhu cầu của người dân. Nhiều hạn chế còn tồn tại đòi hỏi phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng cần khắc phục để cho hoạt động cho vay tiêu dùng trong những năm tới thực sự trở thành thế mạnh của ngân hàng VPBank.

- Trước hết có thể thấy quy mô doanh số cho vay, dư nợ cho vay của hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn chiếm tỷ trọng không cao trong tổng doanh số cho vay dư nợ cho vay của Phòng giao dịch. Ở các nước phát triển, dư nợ cho vay tiêu dùng thường chiếm khoảng 40-50% dư nợ cho vay, còn dư nợ cho vay tiêu dùng đạt cao nhất mới chỉ chiếm 35% dư nợ cho vay năm 2007. Lãi thu được từ hoạt động cho vay từ hoạt động tiêu dùng mặc dù cao nhưng còn thấp so với mức kì vọng đạt được, chiếm không đến 30% lãi từ hoạt động tín dụng.

- Thứ hai là các sản phẩm cho vay tiêu dùng còn chưa đa dạng. Nhu cầu đối với nhiều loại hình cho vay tiêu dùng đang ngày càng tăng cao nhưng trên thực tế Phòng giao dịch vẫn chưa thích nghi kịp thời để tận dụng được thời cơ, chỉ mới tập trung cho mua sắm, sửa chữa nhà cửa, cho vay đồ mua đồ dùng sinh hoạt, cho vay mua ô tô, du học và cho vay cán bộ công nhân viên chức. Ví dụ như nhu cầu vay thấu chi tài khoản hiện nay đang rất cao, do nhu cầu tiêu dùng của nhóm dân cư có thu nhập cao muốn tiêu dùng vượt quá chi tiêu, đồng thời xu hướng không dùng tiền mặt trong nền kinh tế tăng lên, nhưng Phòng giao dịch lại chưa cho phép cho vay thấu chi tài khoản. Xét về phương thức cho vay, Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng mới chỉ cho vay trực tiếp, còn hình thức cho vay gián tiếp và cho vay trả góp chưa được triển khai.

- Thứ ba, mặc dù chính sách Marketing dịch vụ cho vay tiêu dùng của ngân hàng đã được đẩy mạnh, với phương châm chung của toàn hệ thống “Trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam”, và ngân hàng còn có các chính sách lãi suất ưu đãi cho vay tiêu dùng, nhưng nhìn chung hiệu quả còn chưa cao, số lượng khách đến với ngân hàng vẫn chưa nhiều. Đây không phải thực trạng cho vay tiêu dùng riêng của Phòng giao dịch mà là thực trạng chung của đối với các dịch vụ ngân hàng tài chính nói chung ở Việt Nam. Theo một điều tra gần đây, chỉ mới có 7 – 8% trên hơn 84 triệu người dân Việt Nam làm quen với thị trường dịch vụ tài chính của các ngân hàng thương mại – một con số quá nhỏ bé so với các nước trong khu vực. Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng cần xác định rõ đối tượng khách hàng tiềm năng cần hướng tới, để từ đó có hướng đi đúng đắn nhất.

2.3.2.2. Nguyên nhân

Những hạn chế xuất phát từ nhiều nguyên nhân, có thể phân thành hai nhóm sau:

➤ Nguyên nhân chủ quan

• Năng lực làm việc của cán bộ công nhân viên chưa cao

Đội ngũ cán bộ công nhân viên của VPBank phần lớn là những người trẻ tuổi, năng động nhiệt tình với công việc, say mê học hỏi. Tuy nhiên phần lớn họ là những người từ đơn vị khác chuyển đến hoặc là các sinh viên mới ra trường nên kinh nghiệm thực tế cũng như chuyên môn nghiệp vụ còn hạn chế

• Vốn tự có của ngân hàng

Quy mô tự có của Phòng giao dịch còn khá nhỏ so với các đối thủ cạnh tranh. Vốn tự có của VPBank hiện nay đã tăng cao, nhưng quy mô vốn của Phòng giao dịch nói riêng...Do đó đã ảnh hưởng đến khả năng mở rộng hoạt động cũng như tạo dựng vị thế trên thị trường. Nguồn vốn tự có không đủ lớn sẽ hạn chế khả năng mở rộng thêm chi nhánh, phòng giao dịch, hạn chế khả năng huy động vốn, qua đó làm giảm khả năng mở rộng cho vay.

- **Công nghệ ngân hàng còn trong giai đoạn hoàn thiện**

Việc lưu trữ thông tin được thực hiện bằng hai hình thức : lưu trữ bằng các hồ sơ, giấy tờ và lưu trữ bằng máy tính. Tất cả máy tính của VPBank đều được nối mạng và sử dụng phần mềm ngân hàng bán lẻ do trung tâm tin học của VPBank cung cấp. Có thể nói, công tác lưu trữ thông tin của VPBank tương đối hiện đại và đạt được nhiều kết quả khả quan nhưng hệ thống lưu trữ, xử lý thông tin của ngân hàng vẫn chưa phát huy tối đa tác dụng của mình. Các chi nhánh, các phòng giao dịch cấp dưới với hội sở chính của ngân hàng chưa nối mạng trực tiếp với nhau, ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động lập báo cáo hàng ngày. Thêm vào đó, việc hoạt động không ổn định của mạng máy tính cũng gây khó khăn cho nhân viên ngân hàng trong việc truy cập cũng như theo dõi thông tin liên quan tới khách hàng.

- **Thủ tục cho vay còn chưa linh động**

Thủ tục vay vốn còn có nhiều bất cập và công tác thẩm định, ra quyết định của cán bộ tín dụng có thể còn mất nhiều thời gian để tìm hiểu thêm về thông tin của khách hàng. Điều này có thể làm mất cơ hội đầu tư của khách hàng, do giá cả trên thị trường biến động thường xuyên, nếu không có quyết định nhanh chóng thì khi giá cả tăng cao, khách hàng sẽ chịu tổn thất và không còn cơ hội để tiêu dùng sản phẩm đó nữa. Do đó, khách hàng vẫn chấp nhận vay tín dụng “đen” với mức lãi suất cao hơn rất nhiều để chớp lấy cơ hội.

- **Mức lãi suất áp dụng cho các khoản vay chưa hợp lí**

Mức lãi suất áp dụng đối với hình thức cho vay tiêu dùng cao hơn cho vay sản xuất kinh doanh khoảng 0.15-0.18%/ năm. Mặc dù các khoản cho vay tiêu dùng có chi phí cao nhưng mục đích vay của khách hàng là để tiêu dùng chứ không phải để sinh lãi. Nguồn trả nợ của người vay chủ yếu là từ thu nhập hàng tháng của họ- là những khoản thu nhập

tương đối ổn định. Nên việc áp dụng lãi suất cao hơn cho các khoản vay tiêu dùng cao sẽ gây khó khăn cho khách hàng và cản trở ý định đi vay của họ.

- **Marketing dịch vụ cho vay tiêu dùng chưa được chú trọng**

Mặc dù các nhân viên đều được huấn luyện về kỹ thuật, nghiệp vụ marketing nhưng mới chỉ dừng lại ở khâu xúc tiến bán chứ chưa chú trọng vào thoả mãn nhu cầu khách hàng. Hoạt động tuyên truyền quảng cáo thông qua các phương tiện thông tin đại chúng hay tham gia các hoạt động xã hội của ngân hàng là chưa nhiều. Điều này đã hạn chế sự hiểu biết của khách hàng về các dịch vụ của VPBank cũng như uy tín và danh tiếng của ngân hàng trên thị trường.

- **Nguyên nhân khách quan**

- **Nguyên nhân từ phía khách hàng**

- **Thu nhập bình quân chưa cao**

Mức thu nhập bình quân đầu người ở Việt Nam còn thấp khoảng 825USD/người/năm, so với những sản phẩm dịch vụ tiêu dùng có chất lượng và giá trị cao như nhà, ô tô, xe máy, du lịch... thì khả năng đáp ứng về tài chính là tương đối khó khăn.

- **Khó chứng minh được khả năng tài chính**

Nhiều khách hàng có thu nhập cao nhưng không chính thức nên khó chứng minh được nguồn trả nợ cho ngân hàng, hoặc thu nhập của họ từ hoạt động kinh doanh, mà các hoạt động kinh doanh thì có thể gặp trục trặc do nhiều nhân tố thị trường nên cũng khó để ngân hàng ra quyết định cho vay.

- **Tâm lí ngại đến ngân hàng**

Nhiều người hiện nay chưa có thói quen đến ngân hàng vay tiền để tiêu dùng. Phần lớn họ vay tiền của họ hàng, người quen, thậm chí tín dụng đen... Do đó, nếu không có chính sách Marketing phù hợp sẽ rất khó để khách hàng biết đến và thực hiện giao dịch với ngân hàng.

- **Nguyên nhân từ môi trường**

- **Môi trường pháp lí**

Do hoạt động cho vay tiêu dùng mới xuất hiện tại Việt Nam, vì vậy việc đòi hỏi các nhà chức trách có một hệ thống văn bản pháp luật hoàn thiện hiện nay là rất khó. Các văn bản

pháp luật của Việt Nam còn chồng chéo, một số còn mâu thuẫn nhau gây khó khăn trong việc áp dụng khi có tranh chấp xảy ra. Chẳng hạn như hoạt động cho vay mua nhà ngoài chịu sự chi phối các quy định của ngân hàng thì còn có các văn bản pháp luật về đất đai. Theo quy định của nhà nước, việc định giá tài sản đảm bảo là nhà, đất dựa trên khung giá của nhà nước, nhưng thực tế, khung giá này khác xa với thực tế. Điều đó không có lợi chút nào cho khách hàng khi mà giá thị trường của các tài sản đảm bảo của khách hàng thường cao hơn giá trị đánh giá của ngân hàng, làm giảm quy mô món vay của khách hàng cũng như khả năng cho vay của ngân hàng.

Mặt khác, cho đến nay, vẫn chưa có văn bản pháp lí nào quy định cụ thể về hoạt động cho vay tiêu dùng. Hoạt động này được thực hiện theo những quy định về hoạt động cho vay nói chung. Trong khi đó, cho vay tiêu dùng cũng như các hình thức cho vay khác đều có những đặc điểm riêng, cần phải có những quy định riêng.

- Môi trường kinh tế vĩ mô

Trong những năm qua nền kinh tế Việt Nam được đánh giá là một trong những quốc gia có tốc độ tăng trưởng cao nhất Đông Nam Á. Nhưng năm 2004, 2005 và đặc biệt là cuối năm 2007 đầu năm 2008 là thời gian giá cả biến động tăng cao, mặc dù tốc độ tăng trưởng kinh tế đạt 8-9% nhưng thậm chí không tăng theo kịp với tốc độ tăng của lạm phát. Điều này đã gây khó khăn lớn trong các quyết định chi tiêu của người dân. Đặc biệt, năm 2006 đánh dấu mốc sự kiện quan trọng Việt Nam trở thành thành viên chính thức thứ 150 của Tổ chức kinh tế thế giới WTO, hiệp định Việt – Mĩ bắt đầu có hiệu lực thi hành. Điều này có nghĩa sự cạnh tranh trong khối dịch vụ tăng cao, thách thức và cơ hội cho ngành ngân hàng ngày càng lớn. Các ngân hàng có quy mô vốn và nhân lực lớn thì sẽ có ưu thế hơn so với các ngân hàng nhỏ. Vì thế đây là những khó khăn đối với hoạt động cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng của VPBank.

- Môi trường văn hoá – xã hội

Tập quán chi tiêu và sinh hoạt của người dân ảnh hưởng rất lớn tới việc lựa chọn sản phẩm tiêu dùng. Tại Việt Nam, những người sống ở Miền Nam có phong cách sống phóng khoáng, thích hưởng thụ. Trong khi người dân miền Bắc thường tiết kiệm, tích

lũy. Điều này cũng lí giải tại sao thị trường các ngân hàng ở miền Nam lại sôi động hơn thị trường miền Bắc.

- Môi trường kinh tế cạnh tranh

Quận Hai Bà Trưng được coi là trung tâm tài chính tiền tệ của Hà Nội, nơi tập trung nhiều nhất đa dạng của các loại hình ngân hàng, nhất là các ngân hàng thương mại cổ phần, cung cấp phong phú các dịch vụ ngân hàng truyền thống và dịch vụ ngân hàng hiện đại. Ngày càng có nhiều ngân hàng mới được thành lập, có nhiều chi nhánh mới đi vào hoạt động nên mức độ cạnh tranh của các ngân hàng ngày càng gay gắt hơn, thị phần của Phòng giao dịch vì thế giảm đi, từ đó hoạt động cho vay tiêu dùng cũng bị ảnh hưởng không nhỏ.

CHƯƠNG III:

MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

3.1. Xu hướng phát triển cho vay tiêu dùng trong những năm tới

Đẩy mạnh hoạt động tín dụng tiêu dùng là xu hướng tất yếu, là điều kiện khách quan trong điều kiện nền kinh tế thị trường, song đồng thời đó cũng là chiến lược, là mục tiêu và là thị trường đầy tiềm năng của các ngân hàng thương mại Việt Nam. Có thể nói, trong hơn 10 năm trở lại đây Việt Nam là nước có chính trị ổn định và nền kinh tế phát triển với tốc độ cao, cao nhất Đông Nam Á. Đặc biệt năm 2006 với sự kiện Việt Nam gia nhập WTO và Hiệp định Thương mại Việt Mỹ bắt đầu có hiệu lực, thì Việt Nam được ví như là một “con hổ Châu Á”. Trong 5 năm qua GDP đạt bình quân 7.4%, đời sống nhân dân ngày càng được cải thiện mạnh mẽ. Với dân số hơn 84 triệu người là điều kiện vô cùng thuận lợi, là thị trường “khổng lồ” cho lĩnh vực cho vay tiêu dùng phát triển. Vấn đề là ngân hàng nào có tầm nhìn chiến lược thì sẽ giành được phần bánh lớn hơn. Trong thời gian tới các ngân hàng cần đẩy mạnh lĩnh vực tín dụng tiêu dùng để thực hiện chiến lược đa dạng hóa hoạt động ngân hàng, phân tán rủi ro, kích thích nền kinh sản xuất trong nước phát triển và cải thiện đời sống nhân dân, góp phần xóa đói giảm nghèo và ổn định trật tự xã hội. Trước mắt cần tập trung đầu tư vào một số lĩnh vực:

Thứ nhất là cho vay, mua xây dựng và sửa chữa lớn nhà ở: Do đặc điểm của người Á Đông nói chung và người Việt nói riêng, việc mua đất, xây nhà hoặc sửa chữa nhà là công việc trọng đại của đời người. Do vậy, để chuẩn bị làm các công việc trên thì họ cần một thời gian nhất định, thường là vài năm hoặc có thể là hàng chục năm để tích lũy nguồn tài chính và các điều kiện khác. Trường hợp họ thiếu nguồn tài chính thì thông thường họ sẽ đi vay người thân, họ hàng hoặc bạn bè mà rất ít khi nghĩ tới việc vay ngân hàng. Vấn đề này xuất phát từ thói quen của người dân Việt Nam, song cũng một phần do thị trường tài chính của chưa phát triển đã làm hạn chế mục đích vay tiền của người dân. Trong 5 năm trở lại đây, các dịch vụ tiện ích của ngân hàng đã phát triển tốc độ khá cao, đã tạo điều kiện cho người dân dễ dàng hơn trong việc tiếp cận nguồn vốn của ngân hàng để hoạt động sản xuất kinh doanh cũng như nhu cầu cải thiện cuộc sống. Các ngân hàng

đang hướng tới cung cấp dịch vụ bán lẻ để đáp ứng nhu cầu của cá nhân và hộ gia đình. Hầu hết các ngân hàng thương mại đều đã triển khai dịch vụ này, nhưng quy mô chưa lớn. Trong thời gian vừa qua, các khoản cho vay để mua, xây dựng và sửa chữa lớn về nhà ở chủ yếu là triển khai thực hiện chính sách của nhà nước, riêng Agribank đã chiếm khoảng 86% các khoản vay liên quan đến nhà ở. Vì vậy thị trường cho vay có liên quan tới nhà ở còn rất lớn, trong đó nhu cầu về nhà ở khu vực đô thị là rất cấp bách. Theo quy hoạch tổng thể định hướng cho phát triển đô thị năm 2020 thì dân số đô thị sẽ chiếm khoảng 45% dân số cả nước, như vậy sức ép về nhà ở càng lớn, nhất là 2 thành phố lớn là Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh. Do đó để mở rộng cho vay lĩnh vực này, các ngân hàng thương mại cần tổ chức các cuộc điều tra xã hội rộng rãi để nắm bắt được nhu cầu thực sự của người dân, từ đó xây dựng chiến lược khách hàng và đề ra các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay về lĩnh vực nhà ở.

Mặt khác, hiện nay xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt đang dần phổ biến. Thị trường thẻ ở Việt Nam đang phát triển chóng mặt. Nếu như năm 2001 cả nước chỉ có khoảng 23000 thẻ thì năm 2002 tăng lên 42500 thẻ, và đến nay đã vào khoảng trên 100000 thẻ và doanh số sử dụng thẻ cũng tăng tương ứng, theo dự đoán tốc độ doanh số sử dụng thẻ bình quân giai đoạn 2002 – 2005 là trên 149%. Song, số lượng thẻ phát hành và tỷ trọng thanh toán qua thẻ hiện còn quá nhỏ bé so với tiềm năng và so với các nước trong khu vực cũng như quốc tế. Ngoài ra, là một nước đang phát triển, đời sống người dân ngày một nâng cao thì nhu cầu về học tập, chữa bệnh, đi du lịch ở nước ngoài ngày càng nhiều, đó là thị trường rất hấp dẫn để các ngân hàng thương mại mở rộng tín dụng bằng việc cho vay qua thẻ đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân. Đó là điều kiện thuận lợi cho lĩnh vực phát triển thẻ qua ngân hàng, do tính an toàn và thuận lợi khi sử dụng, nhất là khi ra nước ngoài để chữa bệnh, du học hay du lịch. Như vậy thị trường tiềm năng để các ngân hàng thương mại thực hiện cho vay tiêu dùng qua thẻ là rất lớn, khi mà nước ta nay đã hội nhập, và sẽ có rất nhiều ngân hàng nước ngoài mở chi nhánh hoạt động, mở rộng thị trường thẻ. Nếu các ngân hàng trong nước không bắt nhịp xu hướng thì sẽ khó mà cạnh tranh.

Mở rộng các danh mục cho vay hơn. Có thể nhận thấy mặc dù các nhu cầu tiêu dùng của người dân vô cùng phong phú và đa dạng thì sự đáp ứng cho vay của các ngân hàng còn hạn chế. Các ngân hàng chỉ mới tập trung cho vay ở các thành phố lớn, mặt khác quy mô cho vay còn nhỏ, các sản phẩm dịch vụ chưa đa dạng, phong phú. Thực tế trong những năm qua cho thấy, khi các ngân hàng thương mại tiến hành triển khai cho vay tiêu dùng, số lượng khách hàng có nhu cầu tới ngân hàng để liên hệ vay đã vượt quá mức dự đoán của ngân hàng, nên hầu hết các ngân hàng đều quá tải. Song số lượng khách hàng đó mới chỉ là chủ yếu là các CBCNV, còn các đối tượng khách hàng tiềm năng khác vẫn chưa tiếp cận được với vốn của ngân hàng, vậy mà ngân hàng đã quá tải. Qua đó đủ cho thấy được tiềm năng để phát triển loại hình tín dụng này là cực kì lớn, các ngân hàng cần có chiến lược và chính sách cụ thể để đáp ứng với nhu cầu của nhân dân.

3.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng

Mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng là một nội dung quan trọng trong định hướng phát triển kinh doanh của Phòng giao dịch trong thời gian tới.

Trong thời gian tới, Phòng giao dịch vẫn sẽ tiếp tục quan tâm hơn nữa tới việc nâng cao chất lượng, hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng mới, tạo nên hệ thống sản phẩm dịch vụ cung ứng liên kết cho khách hàng, giúp khách hàng được hưởng đầy đủ lợi ích từ các sản phẩm này; mở rộng đối tượng cho vay, khai thác các thị trường tiềm năng. Hướng tới sản phẩm cho vay thấu chi tài khoản và cho vay xuất khẩu lao động là mục tiêu cần đạt được trong thời gian sớm nhất có thể.

Hoàn thiện hơn nữa khung pháp lí và các cơ chế chính sách cho vay tiêu dùng, hoàn thiện quy trình cho vay tiêu dùng, hướng tới những đối tượng khách hàng cụ thể. Xóa bỏ bớt những thủ tục rườm rà, tốn thời gian và chi phí, nâng cao hình ảnh của chi nhánh bằng một đội ngũ cán bộ tín dụng nhiệt tình, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ vững vàng. Mặt khác, đa dạng hóa các loại hình sản phẩm dịch vụ là mục tiêu chung của Phòng giao dịch.

3.3. Giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng

Hiện nay hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch vẫn còn những bất cập nhất định, có thể là do những nguyên nhân chủ quan cũng như khách quan. Thông qua

quá trình nghiên cứu những nguyên nhân này, em xin mạnh dạn đề xuất những giải pháp nhằm mở rộng cho vay tiêu dùng, để nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng xứng tầm với năng lực và tiềm năng của Phòng giao dịch.

Việc tăng trưởng dư nợ tín dụng phải luôn luôn bám sát chất lượng tín dụng và chuyển dịch cơ cấu tín dụng theo đúng chỉ đạo của ngân hàng VPBank Việt Nam. Mở rộng cho vay doanh nghiệp nhà nước, tư nhân cá thể, cho vay tiêu dùng được các ngân hàng đặc biệt quan tâm và là phân khúc thị trường tiềm năng trong những năm tới. Yêu cầu đặt ra là Phòng giao dịch phải có kế hoạch phân tích địa bàn để triển khai các giải pháp cụ thể mở rộng tiêu dùng.

3.3.1. Giải pháp chủ yếu

3.3.1.1. Hoàn thiện quy trình cho vay tiêu dùng

Quy trình cho vay tiêu dùng là một trong những văn bản pháp luật điều chỉnh trực tiếp hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch. Mặc dù Phòng giao dịch đã có một quy trình cho vay tương đối hoàn chỉnh và hợp lý, tuy nhiên cần phải có sự điều chỉnh cụ thể hơn nữa, cụ thể tới từng đối tượng khách hàng, từng loại hình dịch vụ, từng tiêu chí hay hình thức chấm điểm tín dụng đối với mỗi nhóm khách hàng. Cần phải tăng cường công tác rà soát, chỉnh sửa và hoàn thiện các quy trình nội bộ, ứng dụng công nghệ thông tin phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan.

Xây dựng hệ thống chấm điểm tự động trên nền công nghệ hiện đại, bằng việc quản lý khách hàng với hệ thống số liệu và hồ sơ điểm tín dụng sẵn có trong hệ thống máy tính toàn ngân hàng VPBank Việt Nam nói chung và Phòng giao dịch nói riêng. Hiện nay tại VPBank đã ứng dụng phần mềm này nhưng hiệu quả trên thực tế chưa cao, các cán bộ tín dụng vẫn phải tự chấm điểm lại một lần nữa.

Phòng giao dịch cần phải đổi mới, cải tiến quy trình nghiệp vụ gọn nhẹ nhưng chặt chẽ nhằm giảm thiểu thời gian chờ đợi và chi phí cho cả khách hàng và ngân hàng trong quá trình giao dịch. Do trong lịch sử phát triển của ngân hàng VPBank đã trải qua một giai đoạn khủng hoảng, đẩy ngân hàng đến bờ vực phá sản, mà nguyên nhân chính là do ngân hàng phát triển quá nóng, chạy theo số lượng cho vay mà không đề cao chất lượng cho vay. Tốc độ tăng trưởng của ngân hàng chỉ là những con số ảo. Một thời gian sau đó,

hàng loạt các món vay bị chuyển sang danh mục nợ quá hạn, nợ có vấn đề và nợ khó đòi. Do vậy, VPbank đã không đòi được nợ khách hàng. Rút kinh nghiệm xương máu, từ đó ngân hàng đã rất thận trọng trong hoạt động tín dụng, các món vay lớn đều phải trình Tổng giám đốc duyệt. Chính quy trình cho vay phải qua nhiều bước như vậy nên trong nhiều trường hợp ngân hàng cho vay chậm, làm hỏng kế hoạch kinh doanh của khách hàng. Nhưng với quy trình cho vay phức tạp như vậy sẽ không phù hợp với tình hình hiện nay, khi mà cạnh tranh giữa các tổ chức tín dụng đang ngày càng khốc liệt. Các chính sách tín dụng của ngân hàng không nên quá cứng nhắc mà phải có sự điều chỉnh linh hoạt trong sự thay đổi của môi trường kinh doanh cũng như môi trường cạnh tranh.

3.3.1.2 Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng.

Trước khi tiến hành bất cứ một hoạt động cho vay nào cũng luôn đòi hỏi các ngân hàng phải có quá trình thẩm định kỹ càng khách hàng vay, công tác thẩm định này bao gồm việc xem xét khách hàng có đủ năng lực tài chính và dân sự để tiến hành hoạt động tín dụng hay không, vì vậy, công tác thẩm định được coi là nền tảng trong hoạt động tín dụng. Nhưng Phòng giao dịch chủ yếu là các nhân viên tuổi đời và tuổi nghề còn trẻ nên kinh nghiệm thẩm định chưa có nhiều, mặt khác VPBank chưa có hệ thống đào tạo nhân viên mới sát với thực tế và hiệu quả, khiến cho các nhân viên mới sau khi mất một thời gian dài đào tạo(4 tháng) vẫn chưa có một cái nhìn chi tiết về hoạt động này.

Để lựa chọn một cách chính xác và khoa học, ngân hàng nên tiến hành phân tích và theo dõi khách hàng theo bốn nhóm tiêu thức: tư cách khách hàng và lịch sử quan hệ tín dụng với ngân hàng, phương án sử dụng vốn vay và kế hoạch trả nợ, tình hình tài chính hiện tại và tương lai, tài sản đảm bảo cho khoản vay. Tuy nhiên không phải ngân hàng nào cũng như một cán bộ tín dụng nào cũng làm tốt được hết nhiệm vụ và trách nhiệm của mình khi tiến hành thẩm định. Việc thẩm định khó khăn nhất là với hoạt động cho vay tiêu dùng vì chủ yếu phải dựa vào các báo cáo tài chính hay thông tin từ phía khách hàng cung cấp, mà có rất ít các bằng báo cáo tài chính hay phương án kinh doanh rõ ràng. Vì vậy mức độ rủi ro thẩm định khá cao, hoặc các sự cố xảy ra cho khách hàng là những nguyên nhân bất khả kháng. Chính vì thế nâng cao công tác thẩm định khách hàng để hạn

chế rủi ro là việc làm tiên quyết. Việc thu thập và phân tích thông tin một cách chính xác đầy đủ, tổng hợp sẽ tạo nên những cơ sở cần thiết ban đầu cho công tác cho vay.

Một trong những công việc quan trọng nữa là phải chú trọng công tác lưu trữ thông tin. Một khách hàng đã từng có quan hệ tín dụng với ngân hàng thì nhất thiết phải có những thông tin cần thiết cho việc chấm điểm tín dụng của ngân hàng. Sau khi ngân hàng tất toán xong một món vay, mọi tài liệu cứng về khách hàng sẽ được cất vào kho, còn các tài liệu mềm sẽ được lưu trữ vào máy tính của Phòng giao dịch. Ngân hàng cần xây dựng quy trình quản lý dữ liệu tiên tiến để tiện lợi cho công tác thẩm định khách hàng, và nhất là sự phối hợp giữa các bộ phận phòng ban của ngân hàng để tăng cường thông tin nội bộ, kết hợp trao đổi thường xuyên với các tổ chức tín dụng khác nhằm nắm bắt chính xác thông tin về khách hàng.

Tăng cường nâng cao trình độ và năng lực của nhân viên thẩm định có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng công tác thẩm định khách hàng, qua đó ảnh hưởng đến chất lượng của khoản cấp tín dụng. Ngân hàng cần thường xuyên tổ chức các lớp học nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên. Bên cạnh đó, cần cải tiến chương trình đào tạo cho nhân viên mới sát với thực tế hơn, giảm lãng phí thời gian và chi phí cho cả ngân hàng và nhân viên. Nâng cao khả năng và trình độ của cán bộ thẩm định là yêu cầu chung không chỉ đối với Phòng giao dịch mà còn là của ngân hàng VPBank Việt Nam.

3.3.1.3 Xác định lãi suất cho vay phù hợp.

Thông thường Tổng giám đốc VPBank đưa ra mức lãi suất cho cả hệ thống áp dụng. Nhưng trong điều kiện biến động lãi suất như hiện nay, Phòng giao dịch sẽ dựa trên mức lãi suất chung để điều chỉnh mức lãi suất cho phù hợp với mình. Mức lãi suất đặt ra này đòi hỏi được sức cạnh tranh, giữ vững mối quan hệ với khách hàng truyền thống, thu hút thêm khách hàng mới và đảm bảo mục tiêu lợi nhuận của ngân hàng. Tuy nhiên người tiêu dùng thường chú trọng vào việc mình có thể sử dụng được loại hình dịch vụ phục vụ nhu cầu đời sống hay một nhu cầu chi trả cấp bách nên họ sẵn sàng chấp nhận mức lãi suất này. Nhưng với tình hình cạnh tranh khốc liệt như ngày nay, cộng với một khối lượng lớn các tổ chức tài chính tham gia vào nghiệp vụ này đã dẫn tới tình trạng lãi suất cho vay đã được điều chỉnh một cách hợp lý hơn. Vấn đề đặt ra là người tiêu

dùng đã có sự so sánh và lựa chọn giữa các ngân hàng, vì họ không chỉ sử dụng một loại sản phẩm hay chỉ sử dụng dịch vụ một lần duy nhất mà họ có thể sẽ sử dụng nhiều lần nếu ngân hàng phục vụ tốt và có sức hấp dẫn. Vì vậy mức lãi suất đưa ra của Phòng giao dịch cần có sự cân nhắc hợp lý và đảm bảo sức cạnh tranh không gây tổn thất cho ngân hàng.

3.3.1.4. Hoàn thiện hơn nữa các sản phẩm cho vay

Các sản phẩm cho vay tiêu dùng của ngân hàng VPBank còn hạn chế về số lượng lẫn chất lượng, không đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Trong các sản phẩm cho vay tiêu dùng của Phòng giao dịch thì cho vay tiêu dùng mua ô tô và mua nhà chiếm tỷ trọng khá cao. Trong khi đó nhu cầu tiêu dùng thấu chi tài khoản khá cao, thị trường này rất rộng lớn và có tiềm năng thì ngân hàng lại chưa có những chính sách phù hợp. Đó là những hạn chế mà chi nhánh cần phải nhanh chóng xoá bỏ. Bên cạnh đó, hiện nay thị trường thẻ tín dụng cũng rất rộng lớn, do những tiện ích của nó mang lại lớn nên ngày càng có nhiều người sử dụng thẻ. Điều cần thiết hiện nay là phải hoàn thiện những sản phẩm hiện có sao cho có đầy đủ các tính năng ưu việt và tiện lợi nhất nhằm thoả mãn tốt nhu cầu khách hàng.

Dự định trong khoảng thời gian gần đây, Phòng giao dịch cần phải bắt đầu triển khai loại hình cho vay trả góp. Đây là một sản phẩm mới và đáp ứng được nhu cầu về loại hình mua nhà trả góp của một bộ phận khách hàng có nhu cầu về nhà nhưng thu nhập hiện tại không cho phép họ có thể thực hiện được mục tiêu của mình. Đây là một thị trường rất tiềm năng, do vậy Phòng giao dịch cần phải có những chính sách cụ thể hấp dẫn để thu hút khách hàng. Phòng giao dịch cũng có thể mở rộng cho vay mua sắm theo hướng các sản phẩm điện tử ngoại nhập, xe máy nhập khẩu. Để mở rộng, thu hút và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng đạt đến trình độ cao thì trong chiến lược cho vay tiêu dùng ngân hàng cần phải có phương án phối hợp với các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh, công ty phân phối hàng hóa để cho vay tiêu dùng.

3.3.2. Giải pháp hỗ trợ

3.3.2.1. Tăng cường hoàn thiện hoạt động Marketing

Trong tình hình cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ giữa các ngân hàng hiện nay, thì chính sách Marketing càng đóng một vai trò hết sức quan trọng trong công tác khuyến khích trương quảng bá hình ảnh của ngân hàng. Một đặc điểm đặc trưng của ngành kinh doanh dịch vụ ngân hàng đó là các sản phẩm dịch vụ của các ngân hàng hầu như không có sự khác biệt.

Để cung cấp các sản phẩm của ngân hàng cho các đối tượng là khách hàng cá nhân, hộ gia đình, ngân hàng có thể thông qua kênh phân phối truyền thống (như được thực hiện giao dịch trực tiếp giữa nhân viên ngân hàng với khách hàng thông qua chi nhánh, điểm giao dịch, hay tại nhà khách hàng) hoặc các kênh phân phối hiện đại (các thiết bị ngân hàng, kỹ thuật điện tử). Đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình phải căn cứ vào nhu cầu sử dụng sản phẩm của họ để xây dựng hệ thống phân phối cho phù hợp. Ví dụ: đối với những khách hàng cá nhân, hộ gia đình tại các thành phố lớn, với trình độ dân trí cao, thì họ ưa thích sử dụng những kênh phân phối hiện đại. Còn địa bàn các vùng nông thôn thì khách hàng lại ưa thích kênh phân phối truyền thống, vì nó mang lại sự tin cậy. Một vấn đề quan trọng đặt ra là ngân hàng cần phải không ngừng ứng dụng các công nghệ cao vào hỗ trợ nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, coi đó là một thế mạnh cần phát huy. Phòng giao dịch cần thành lập một phòng Marketing chuyên trách nghiên cứu về hoạt động cho vay tiêu dùng với nhiệm vụ khuyến khích trương, nâng cao vị thế và hình ảnh cho Phòng giao dịch thay vì thụ động chờ đợi từ chính sách của ngân hàng VPBank Việt Nam. Bên cạnh đó, Phòng giao dịch cần tăng cường các hình thức quảng cáo của Phòng giao dịch về dịch vụ cho vay tiêu dùng, những tiện ích mà dịch vụ này mang lại. Hình thức quảng cáo chủ yếu hiện nay vẫn dựa trên mối quan hệ giữa cán bộ tín dụng và các khách hàng.

Để áp dụng công cụ Marketing trong cho vay tiêu dùng thì trước hết đòi hỏi các ngân hàng phải tiến hành nghiên cứu, dự đoán nhu cầu của dân cư. Trên cơ sở đó tăng cường công tác quảng cáo những loại hình dịch vụ thích hợp để thu hút khách hàng. Một yêu cầu đặt ra là các thông tin mà các ngân hàng nắm bắt đòi hỏi phải có sự chuẩn xác, và nhất là công tác thẩm định, lựa chọn cán bộ Marketing cho hợp lý (có kiến thức, am hiểu

thị trường...); Hoàn thiện phong cách phục vụ khách hàng, thái độ ân cần, tinh thần làm việc chuyên nghiệp và nhất là có một trình độ chuyên môn vững chắc, góp phần nâng cao hình ảnh của ngân hàng trong con mắt khách hàng, đồng thời giữ chân họ trong mối quan hệ tín dụng lâu dài.

3.3.2.2. Hoàn thiện chính sách cho vay tiêu dùng

Chính sách cho vay tiêu dùng của VPBank hiện nay chưa được quy định một cách hệ thống và hoàn chỉnh mới chie được thể hiện trên văn bản hướng dẫn đối với từng loại sản phẩm cho vay tiêu dùng. Vấn đề đặt ra cho VPBank là phải có chính sách cho vay tiêu dùng hoàn chỉnh, làm kim chỉ nam cho mọi hoạt động liên quan tới hoạt động cho vay tiêu dùng. Có như vậy mới có thể mở rộng cho vay tiêu dùng trong toàn hệ thống nói chung và đối với Phòng giao dịch nói riêng.

Trong chính sách cho vay tiêu dùng ngân hàng cần phải bổ sung thêm nhiều khoản mục chi tiết hơn những khoản mục đã có như: nên đưa ra giới hạn tín dụng đối với từng nhóm khách hàng có thể căn cứ vào thành phần kinh tế nơi họ làm việc, nghề nghiệp... Cần phải đưa ra chiến lược mở rộng chủ yếu vào đối tượng nào, ngân hàng cần xác định đoạn thị trường mục tiêu cho mình để từ đó đưa ra những biện pháp cụ thể phù hợp. Khách hàng mà ngân hàng nhắm tới phải là những người đã có thời gian công tác dài hạn, nguồn thu của ngân hàng là rất chắc chắn, họ đã có sẵn một số vốn nhất định giành cho tiêu dùng hay những gia đình trẻ hoàn toàn chưa có nhiều tài sản... Điều này sẽ ảnh hưởng đến hạn mức cho vay tiêu dùng của ngân hàng trong chính sách cho vay tín dụng.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần phải xem xét đến tính chất thời gian sử dụng của mỗi sản phẩm để từ đó đưa ra thời hạn tín dụng phù hợp. Hiện nay cũng giống như nhiều ngân hàng thương mại khác, Vpbank vẫn chưa có thời hạn cho vay tiêu dùng hợp lí, điều này gây khó khăn cho khách hàng, giảm lượng khách hàng tới vay tiêu dùng. Do vậy ngân hàng cần phải có sự nghiên cứu về vòng đời của các sản phẩm tín dụng có thời hạn cho vay tiêu dùng và trên cơ sở khả năng của ngân hàng để cho ra đời những sản phẩm tín dụng có thời hạn cho vay dài hơn, nhất là với loại hình cho vay mua nhà.

Ngân hàng cần tăng cường kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay:

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát, kiểm toán nội bộ và ứng dụng công nghệ mới để kịp thời phát hiện, ngăn ngừa sai phạm rủi ro.
- Ngân hàng quan tâm tới khâu định giá tài sản một cách chuẩn xác và đảm bảo đầy đủ tính pháp lý của những tài sản này. Ngoài ra trong thời hạn cho vay, ngân hàng còn phải thực hiện kiểm tra thông qua các báo cáo thường kì của khách hàng về tình trạng tài sản đảm bảo hoặc kiểm tra trực tiếp tại chỗ.
- Thực hiện quản lí dữ liệu tập trung, đảm bảo có sẵn thông tin cho các cán bộ tín dụng khi đưa ra quyết định cho vay.
- Triển khai việc xếp hạng tín dụng đối với khách hàng vay, nâng cấp, đảm bảo tính chính xác và kịp thời hệ thống thông tin báo cáo và quản trị rủi ro.
- Tăng cường việc sử dụng thông tin nội bộ, liên ngành góp phần hỗ trợ trong việc đưa ra các quyết định tín dụng chính xác

3.3.2.3. *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*

Chất lượng nguồn nhân lực phản ánh hiệu quả làm việc và phong thái của một ngân hàng. Trong công tác cho vay tiêu dùng lại phải càng chú trọng hơn tới tiêu thức này. Vì phần lớn các khoản vay này đều là sự tương tác trực tiếp giữa cán bộ tín dụng và khách hàng. Nếu một cán bộ tín dụng với trình độ chuyên môn kém cỏi với thái độ làm việc tự phụ thì không những gây mất thiện cảm cho khách hàng mà thậm chí họ có thể chấm dứt quan hệ tín dụng với ngân hàng, gây thiệt hại cho ngân hàng. Một cán bộ tín dụng tốt sẽ mang lại lợi ích cho cả khách hàng, ngân hàng và đảm bảo cho ngân hàng thực hiện được tốt những mục tiêu sau: hiểu rõ hơn những nhu cầu và mong muốn của khách hàng, nâng cao uy tín hình ảnh của ngân hàng, làm cho khách hàng hiện tại chấp nhận những dịch vụ mới của ngân hàng, hướng dẫn khách hàng mới sử dụng những dịch vụ mà ngân hàng hiện có, duy trì sự trung thành của khách hàng, thu thập thông tin thị trường, cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ mới cho khách hàng.

Để có được những nhân viên giỏi ngân hàng cần:

- Rà soát, lựa chọn cán bộ tín dụng có đủ năng lực, trình độ, phẩm chất đạo đức để thực hiện được các hoạt động nghiệp vụ, có cơ chế ủy quyền, quy định trách nhiệm

đối với cán bộ phụ trách và tác nghiệp, phù hợp với năng lực và kinh nghiệm kinh doanh của cán bộ đã được đào tạo, thử thách và cơ sở vật chất hiện có.

- Phòng giao dịch cần đặc biệt chú trọng công tác đào tạo và đào tạo lại cho cán bộ tín dụng, nâng cao trình độ phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế về nhiều mặt như thẩm định, điều tra cho vay, ứng dụng các văn bản chế độ của ngành và ngoài ngành liên quan tới lĩnh vực đầu tư hay thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nghiệp vụ, cử người đi tập huấn, đi học ở trong nước và nước ngoài để nắm bắt kịp thời được mọi quy định mới và sửa đổi của nhà nước, của ngân hàng VPBank Việt Nam về hoạt động ngân hàng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Riêng với hoạt động cho vay tiêu dùng đã rất phát triển tại các nước phát triển, việc cử cán bộ đi học hỏi và tích lũy kinh nghiệm từ những nước này là rất cần thiết trong quá trình hoạt động và phát triển của ngân hàng.
- Không ngừng nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức của các cán bộ tín dụng nói riêng và cán bộ nhân viên ngân hàng nói chung, tránh tình trạng cán bộ tín dụng lợi dụng chiếm đoạt tài sản của ngân hàng.
- Một việc làm quan trọng nữa là công tác tuyển dụng nhân lực của Phòng giao dịch phải làm sao tuyển được người có tài và đức, góp phần xây dựng một Phòng giao dịch vững mạnh về chuyên môn, hiệu quả hoạt động.
- Một hướng đi mới mà các ngân hàng áp dụng hiện nay là nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các cán bộ ngân hàng bằng cơ chế đãi ngộ và tiền lương, tiền thưởng, hoa hồng, tăng cường đào tạo cán bộ về mọi mặt.

3.3.2.4. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng

- Công nghệ hiện đại là một trong những tiêu thức để khách hàng đánh giá uy tín và hiệu quả của mỗi ngân hàng. Vì vậy đổi mới và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng là việc làm cần thiết và có ý nghĩa.
- Có thể nói công nghệ là bộ mặt của ngân hàng. Nó cho phép ngân hàng có thể tiếp cận được với sản phẩm mới trên thị trường và nhanh chóng triển khai nó trong điều kiện cho phép. Ngoài ra, nó còn tránh cho ngân hàng bị bỏ rơi và đứng ngoài cuộc

cạnh tranh gay gắt trên thị trường tài chính hiện nay, giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh về mặt chất lượng trong sản phẩm của mỗi ngân hàng.

- Hiện nay Phòng giao dịch đã bắt đầu ứng dụng hình thức cho vay tiêu dùng bằng thẻ tín dụng. Đây là một bước quan trọng trong công nghệ ngân hàng nói chung và của Phòng giao dịch nói riêng. Nó cho phép ứng dụng những kỹ thuật hiện đại trong công tác bảo mật và công nghệ hiện đại.
- Kỹ thuật làm việc dựa trên vi tính hóa đã trở nên thông dụng trong hoạt động ngân hàng, nó giảm bớt những kênh càng trong công tác lưu trữ hồ sơ và sự phiền toái khi truy nhập và xử lý, đồng thời giảm bớt thời gian và độ rủi ro khi tiến hành hoạt động tín dụng. Đồng thời công nghệ ngân hàng cũng giúp cho Phòng giao dịch trong việc kết nối với toàn bộ hệ thống VPBank Việt Nam và hệ thống ngân hàng thương mại nói chung. Nó làm tăng năng suất lao động, rút ngắn thời gian thực hiện các nghiệp vụ và nhất là xử lý được một khối lượng công việc lớn mà độ chính xác cao, đáp ứng được nhu cầu cạnh tranh là giảm chi phí, tăng hiệu quả hoạt động.
- Cần tăng cường cử cán bộ đi học hỏi cách thức sử dụng. Một hạn chế dễ nhận thấy của cán bộ nhân viên ngân hàng không được đào tạo và sử dụng hiệu quả những thành tựu của ngân hàng. Trang bị cơ sở vật chất đầy đủ, tạo môi trường làm việc hiện đại, các thiết bị văn phòng... sẽ giúp nâng cao chất lượng hoạt động của Phòng giao dịch. Tiến hành liên kết với các ngân hàng khác để nâng cao hiệu quả khai thác sử dụng các dịch vụ mới và tạo sự thuận tiện trong quá trình cung ứng các sản phẩm mới cho khách hàng. Luôn phải thường xuyên quan tâm tới các công ty tin học để có sự hỗ trợ khi cần thiết.

3.4.Kiến nghị

3.4.1.Kiến nghị với chính phủ

Nhận thấy những tác dụng tích cực trong hoạt động tín dụng và những xu hướng phát triển tất yếu của nó, vì vậy để mang lại hiệu quả trong hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng, chính phủ và các cơ quan quản lý vĩ mô cần phải có những chính sách cụ thể định hướng cho sự phát triển, góp phần mang lại càng nhiều lợi ích cho xã hội.

- ❖ Chính phủ với vai trò quản lí và điều hành nền kinh tế vĩ mô, cần phải tạo một môi trường kinh tế đầu tư an toàn, hệ thống chính trị vững mạnh ổn định, kiện toàn bộ máy tổ chức từ trung ương đến địa phương. Đồng thời duy trì một nền kinh tế ổn định, được thể hiện ở thị trường giá cả, tỷ giá lạm phát ở mức hợp lí, đời sống người dân được cải thiện, khoảng cách giàu nghèo trong xã hội được thu hẹp tối đa. Một môi trường kinh tế ổn định là nhân tố hàng đầu cho việc thực thi các chính sách kinh tế xã hội của đất nước.
- ❖ Tiếp tục hoàn thiện môi trường pháp luật với những văn bản pháp luật, nghị định, thông tư rõ ràng, thông thoáng, đảm bảo sự công bằng trong cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại quốc doanh với các ngân hàng cổ phần. Tạo điều kiện cho các ngân hàng nước ngoài hoạt động với cơ chế và sự điều tiết hợp lí. Ban hành các văn bản pháp luật tạo điều kiện mở rộng các dịch vụ, sản phẩm mới được phát triển, các dịch vụ sản phẩm cũ được hoàn thiện.
- ❖ Đơn giản hóa các thủ tục hành chính rườm rà là nguyên nhân gây nên tình trạng trì trệ trong chất lượng làm việc của nhà nước ta.
- ❖ Có cơ chế liên kết sự hợp tác giữa các ngân hàng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, nhưng cũng đảm bảo sự cạnh tranh công bằng. Cần có văn bản hướng dẫn sự thành lập trung tâm thanh toán liên ngân hàng về thẻ, vì một bất cập còn tồn tại ngày nay là mỗi ngân hàng mạnh ai nấy phát hành thẻ cho riêng mình, mặc dù đã có nhiều ngân hàng liên kết thẻ nhưng vẫn còn hạn hẹp, gây bất cập lãng phí và bất tiện trong sử dụng cho khách hàng.
- ❖ Cần có chính sách về đào tạo nhân lực, khuyến khích người tài, có chế độ đãi ngộ thích hợp. Tạo điều kiện cho các ngân hàng có kinh phí cử cán bộ đi học tập, nghiên cứu ở nước ngoài, và có cơ chế thu hút họ ở lại phục vụ Tổ quốc.

3.4.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước Việt Nam

- ❖ Hoàn thiện hệ thống pháp luật liên quan đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Cần hoàn thiện Luật tín dụng và các văn bản pháp luật quy định về hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng, các quy trình nghiệp vụ thống nhất, lãi suất cho vay, cơ chế cho vay phù hợp....trên cơ sở nghiên cứu những xu hướng biến

động của thị trường để kịp thời điều chỉnh, bảo vệ quyền lợi của cả ngân hàng và khách hàng.

❖ NHNN cần tạo điều kiện cho các ngân hàng chủ động hơn trong hoạt động của mình như tạo quyền tự chủ, quyền tự chịu trách nhiệm trong kinh doanh, quyền xác định các mức lãi suất linh hoạt trên cơ sở nền lãi suất mà NHNN đưa ra, các chính sách khuyến mãi...

❖ NHNN cần phối hợp với các bộ ngành liên quan trong quá trình điều hành hoạt động cho vay tiêu dùng để ban hành những quy định, văn bản phù hợp, hoạch định chiến lược phát triển chung cho toàn bộ hệ thống ngân hàng để tạo ra một môi trường cạnh tranh bình đẳng và hợp tác phát triển.

❖ NHNN cần đẩy mạnh công tác liên kết hợp tác với các ngân hàng thương mại trong và ngoài quốc doanh trong việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, nâng cao chất lượng công tác phục vụ khách hàng. Có biện pháp nâng cao hệ thống thông tin liên ngân hàng, thường xuyên nâng cấp và hoàn thiện công nghệ thu thập thông tin và xử lý thông tin, có phương án đảm bảo trong mọi tình huống.

KẾT LUẬN

Cho vay tiêu dùng vẫn còn kh, mới chỉ là ví dụ cho ngành cho ng-êi tiêu dùng mà còn có ví dụ chính của ngân hàng thương mại Việt Nam. Tuy nhiên, việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng lại gặp một số trở ngại do ngành liên quan thi triển mục cho vay tiêu dùng như: cho vay tiêu dùng theo điều kiện cho ng-êi dân theo mức nhu cầu tiêu dùng của họ khi tìm thấy họ cần các khoản chi tiêu; giúp các doanh nghiệp từng quy mô tiêu thụ hàng hóa; giúp các doanh nghiệp, các sản phẩm, dịch vụ, tiêu thụ nguồn thu, phần trăm lãi cho ngân hàng.

Sớm thấy các ngành vai trò quan trọng cho vay tiêu dùng như: VPBank có tỷ lệ chi tiêu hiên cho vay tiêu dùng rất nhiều kết quả, từ: từ lĩnh vực tr-êng hoạt động cho vay tiêu dùng luôn ở mức cao; cho vay tiêu dùng ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong hoạt động tín dụng của ngân hàng; lãi suất cho vay tiêu dùng cũng ngày càng giảm, sự giảm sút của ngành kinh tế, vào sự liên quan của ngành

suết của Héi Ờảng quầin trậ,... Tuy nhiên, ta còng cặn nh×n nhỀn nh÷ng h'n chỖ Ờ· k×m h·m sù ph,t triỐn của ho't Ờéng nựy do nh÷ng yỖu tề kh,ch quan, còng nh- nh÷ng yỖu tề thuc vỒ néi bé ng©n hựng nh- c«ng nghỖ ng©n hựng ch-a Ờảng bé vµ ch-a Ờ-íc hợm thiỒn; viỒc triỐn khai c,c sầin phỀm cho vay tỉu đĩng ch-a Ờ-íc quan t©m vµ ch-a Ờ-íc triỐn khai Ờảng bé trªn toạ hỖ thềng VPBank... Nh-ng nh÷ng v-íng m³⁄c nựy kh«ng khã Ờèi víi ng©n hựng ỜÓ cũ thÓ kh³⁄c phộc Ờ-íc. VPBank hợm toạ cũ khầ nĩng mẽ réng h-n n÷a ho't Ờéng cho vay tỉu đĩng.

Danh mục tài liệu tham khảo

1. Giáo trình Ngân hàng thương mại quốc tế và nghiệp vụ – Trường ĐH Kinh tế quốc dân
2. Giáo trình Tiền tệ ngân hàng – Trường Học viện ngân hàng.
3. Quốc tế ngân hàng thương mại – Peter S. Rose.
4. Quốc tế ngân hàng thương mại – Trường Học viện ngân hàng
5. Tạp chí Ngân hàng các năm 2004, 2005, 2006, 2007.
6. Tạp chí Thế giới Tài chính – Tiền tệ
7. Thêi báo kinh tế
8. Kinh tế 2006 – 2007.
9. Pháp lệnh Ngân hàng.
10. Luật các tổ chức tiền tệ

MỤC LỤC

Lêi mẽ	1
ch-ng I. Nh÷ng vÊn c- b¶n vÒ cho vay tíu ðĩng c¶a ng©n hµng th-ng m'i	Error! Bookmark not defined.
1.1. Kh,i niÖm cho vay tíu ðĩng	Error! Bookmark not defined.
1.2. §Æc ÖiÖm cho vay tíu ðĩng	Error! Bookmark not defined.
1.3. Vai trß c¶a cho vay tíu ðĩng trong sù ph,t triÖn c¶a nÒn kinh tÕ thP tr-êng.	Error!
Bookmark not defined.	
1.3.1. §èi víi ng-êi tíu ðĩng	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. §èi víi ng-êi s¶n xuÊt	Error! Bookmark not defined.
1.3.3. §èi víi ng©n hµng th- ng m'i	Error! Bookmark not defined.
1.3.4. §èi víi nÒn kinh tÕ	Error! Bookmark not defined.
1.4. Ph©n lo'i cho vay tíu ðĩng	9
1.4.1. C¶n cø vµo môc ÖÝch vay, cho vay tíu ðĩng Ö-íc chia lµm hai lo'i:	
1.4.2. C¶n cø vµo ph- ng thøc hµm tr¶, cho vay tíu ðĩng c¶ thÓ chia lµm ba lo'i:	10
1.4.4. C¶n cø vµo nguån gèc c¶a kho¶n nî:	12
1.5. Nguyªn t¾c chung trong cho vay tíu ðĩng	15
1.5.1. TiÖn vay Ö-íc sô ðông Öóng môc ÖÝch, c¶ hiÖu qu¶	15
1.5.2. TiÖn vay ph¶i Ö-íc hµm tr¶ ÖÇy Öñ c¶ gèc vµ l-i Öóng h'n.	15
1.5.3. §iÖu kiÖn vay vèn tíu ðĩng.	16
1.6. Quy tr×nh cho vay tíu ðĩng	17
1.7. Các nhân tố ảnh hưởng tới khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của NHTM21	
1.7.1. Những nhân tố thuộc về ngân hàng	21
1.7.1.1. Chiến lược phát triển	21
1.7.1.2. Năng lực của cán bộ nhân viên	22
1.7.1.3. Vốn của ngân hàng	22

1.7.2. Những nhân tố ngoài ngân hàng.....	22
1.7.2.1. Những nhân tố từ khách hàng.....	23
1.7.2.2. Những nhân tố thuộc về môi trường.....	23
CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG	
VPBANK.....	24
2.1. Khái quát chung về ngân hàng thương mại cổ phần các doanh nghiệp ngoài quốc doanh VPBank.....	25
2.1.1. Lịch sử ra đời và quá trình phát triển của VPBank.....	25
2.1.2. Bộ máy tổ chức của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng.....	26
2.1.2. Các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng cung cấp.....	27
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng trong những năm qua.....	29
2.1.3.1. Đặc điểm môi trường hoạt động của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng.....	29
2.1.3.2. Tình hình hoạt động của Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng trong những năm gần đây.....	30
2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank.....	33
2.2.1. Nghiệp vụ cho vay tiêu dùng.....	33
2.2.1.1. Các văn bản quy định do VPBank ban hành.....	34
2.2.1.2. Thủ tục cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank.....	34
2.2.1.3. Các hình thức cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank.....	36
2.2.1.4. Quy trình nghiệp vụ cho vay tiêu dùng.....	36
2.2.1.5. Phòng phục vụ khách hàng cá nhân – nơi trực tiếp thực hiện nghiệp vụ cho vay tiêu dùng.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank...	46
2.3. Đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng.....	50
2.3.1. Những thành tựu đạt được.....	50
2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	53

2.3.2.1. Một số hạn chế còn khắc phục	53
2.3.2.2. Nguyên nhân	54
CHƯƠNG III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU	
DÙNG	59
3.1. Xu hướng phát triển cho vay tiêu dùng trong những năm tới	59
3.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng	61
3.3. Giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch VPBank Hai Bà Trưng	
.....	61
3.3.1. Giải pháp chủ yếu	62
3.3.1.1. Hoàn thiện quy trình cho vay tiêu dùng	62
3.3.1.2. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng	63
3.3.1.3. Xác định lãi suất cho vay phù hợp	64
3.3.1.4. Hoàn thiện hơn nữa các sản phẩm cho vay	65
3.3.2. Giải pháp hỗ trợ	65
3.3.2.1. Tăng cường hoàn thiện hoạt động Marketing	66
3.3.2.2. Hoàn thiện chính sách cho vay tiêu dùng	67
3.3.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	68
3.3.2.4. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng	69
3.4. Kiến nghị	70
3.4.1. Kiến nghị với chính phủ	70
3.4.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước Việt Nam	71
KẾT LUẬN	72
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	88