

Lời mở đầu

Với sự phát triển của nền kinh tế như hiện nay, ngân hàng đã trở thành một cầu nối quan trọng góp phần kích thích và bôi trơn các hoạt động trong nền kinh tế. Tuy nhiên, lĩnh vực ngân hàng là một lĩnh vực nhạy cảm và phức tạp, đòi hỏi người tham gia phải có những hiểu biết rộng và chính xác. Ngân hàng là “doanh nghiệp” đặc biệt chuyên kinh doanh tiền tệ, là người “đi vay để cho vay” để thu lợi nhuận dựa trên sự chênh lệch lãi suất. Cho vay là hoạt động chủ chốt để tạo ra lợi nhuận trong đó có cho vay tiêu dùng. Hiện nay, cho vay tiêu dùng đang trở thành mục tiêu của nhiều Ngân hàng. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, trình độ của người dân được nâng cao, đời sống nhân dân ngày càng được cải thiện, nhu cầu chi tiêu phục vụ đời sống ngày càng cao, đó là điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển.

Tóm lại, cho vay tiêu dùng trong hoạt động của NHTM là cần thiết bởi nhu cầu vay tiền để tài trợ cho hoạt động tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình là rất lớn. Đây mạnh cho vay tiêu dùng đang là xu hướng tất yếu của các Ngân hàng trong nền kinh tế thị trường. Hơn nữa, so với các nguồn tài trợ tín dụng khác, nhìn chung, NHTM thường được đánh giá là có khả năng đáp ứng tốt nhất nhu cầu cho vay tiêu dùng.

Là một sinh viên của Ngân hàng – Tài chính của trường Đại học kinh tế quốc dân, thời gian được thực tập tại Sở giao dịch NHNN&PTNT Việt Nam đã giúp em có được những hiểu biết thực tế về những lĩnh vực hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng. Được tiếp xúc với nhiều khía cạnh của hoạt động tín dụng, em thấy rằng nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng là một vấn đề đang được quan tâm tại NHNN&PTNT Việt Nam. Để hiểu biết sâu rộng hơn về vấn đề này, em đã chọn

đề tài: ***“Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Sở giao dịch Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam”***

Kết cấu chuyên đề gồm 3 chương:

Chương I: Cho vay tiêu dùng và hiệu quả cho vay tiêu dùng của các NHTM

Chương II: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam.

Chương III: Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam.

Chương I: Cho vay tiêu dùng và hiệu quả cho vay tiêu dùng của các NHTM.

1.1. Sự hình thành và phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM

Có thể nói tiêu dùng là nhu cầu thiết yếu của con người. Tuy nhiên không phải ai cũng có khả năng thanh toán cho những nhu cầu tiêu dùng của mình. Họ chỉ có thể hưởng thụ những nhu cầu tiêu dùng của mình sau 1 thời gian tích lũy về tài chính. Vậy tại sao ta lại không thể sử dụng số tiền mà ta có thể kiếm được trong tương lai để phục vụ cho nhu cầu hiện tại của mình? Làm thế nào để giải quyết mâu thuẫn giữa nhu cầu tiêu dùng và khả năng thanh toán, đó thực sự là một vấn đề cần được quan tâm.

Trên thực tế đã diễn ra hai cách giải quyết. Cách thứ nhất đó là mua bán chịu, cách này có nhiều bất lợi đối với người bán vì người bán thu hồi vốn chậm, lại gặp phải nhiều rủi ro khi người mua không thanh toán. Hình thức này chỉ khả thi trong trường hợp người mua có uy tín, có khả năng thanh toán trong tương lai và người bán được tổ chức khác tài trợ vốn. Thế còn cách thứ hai, cách này là người mua vay được tiền, họ sẽ có cảm giác là đã đủ phương tiện thanh toán. Cách này vừa thoả mãn nhu cầu của người tiêu dùng mà nhà sản xuất cũng bán được hàng và thu hồi được vốn ngay. Như vậy, là cần đến một tổ chức thứ ba thực hiện việc hoặc cho vay đối với người mua, hoặc hỗ trợ cho người bán. Sẽ không có một tổ chức nào đảm nhiệm được vị trí này bằng các tổ chức trung gian tài chính, mà quan trọng nhất là các ngân hàng thương mại thông qua hoạt động cho vay tiêu dùng.

Trước đây các ngân hàng thường tập trung cho vay sản xuất kinh doanh và ít cho vay đối với cá nhân, hộ gia đình. Tuy nhiên từ sau đại chiến lần thứ hai, các Ngân hàng trên Thế giới đã liên tục phát triển và trở thành những tổ

chức cấp tín dụng chính trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng. Một trong những nguyên nhân cơ bản khiến cho Ngân hàng có được vị trí thống trị trên lĩnh vực này là đã không ngừng khai thác nguồn tiền gửi của dân cư và coi đây là nguồn vốn hoạt động quan trọng nhất để tài trợ cho các món vay thương mại.

Hơn nữa, thực tế cho thấy, tín dụng tiêu dùng thường là một trong những khoản mục tài sản mang lại nhiều lợi nhuận nhất cho Ngân hàng. Tuy nhiên, dịch vụ cho vay tiêu dùng có thể là một trong những dịch vụ có chi phí cao nhất với nhiều rủi ro nhất đối với Ngân hàng vì tình hình tài chính của các cá nhân và hộ gia đình có thể thay đổi nhanh chóng tùy theo tình trạng công việc và sức khỏe của họ. Chính vì lý do đó mà các khoản cho vay tiêu dùng phải được quản lý chặt chẽ và linh hoạt.

Tại Việt Nam cho vay tiêu dùng ra đời từ những năm 1990 nhưng phải đến năm 2000 khi nền kinh tế và đời sống của người dân có những bước chuyển biến rõ rệt thì loại hình tín dụng này mới thực sự phát triển. Hình thức này nằm trong chiến lược đa dạng hóa các loại hình tín dụng, mở rộng danh mục sản phẩm, dịch vụ mà còn giúp Ngân hàng gia tăng lợi nhuận và tạo dựng thương hiệu.

1.2. **Hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM**

1.2.1. Khái niệm

Tín dụng là hoạt động tài trợ của Ngân hàng cho khách hàng. Đây là hoạt động sinh lời lớn nhất song rủi ro cao nhất cho NHTM, phản ánh hoạt động đặc trưng của Ngân hàng. Cho vay tiêu dùng cũng là một hoạt động tín dụng Ngân hàng.

Cho vay tiêu dùng là hoạt động tín dụng trong đó Ngân hàng đưa tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian thoả thuận, nhằm giúp khách hàng có thể sử dụng hàng hoá và dịch vụ

trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho họ có thể hưởng một mức sống cao hơn.

Như vậy, cho vay tiêu dùng chính là hình thức cấp tín dụng cho người tiêu dùng nhằm tài trợ cho chính hoạt động tiêu dùng. Đây là một nguồn tài chính quan trọng giúp những người này trang trải nhu cầu về nhà ở, đồ dùng gia đình, xe cộ... Bên cạnh đó, những chi tiêu cho nhu cầu giáo dục, y tế và du lịch... cũng có thể được tài trợ bởi cho vay tiêu dùng.

1.2.2. Đặc điểm

Nhìn chung, cho vay tiêu dùng có đầy đủ các đặc điểm như các khoản cho vay khác như: thu nhập từ các khoản cho vay là rất lớn, các khoản cho vay đều có rủi ro, có một số đối tượng có thể vay được tiền từ Ngân hàng, có một số thì không, các khoản vay đều phải đảm bảo nguyên tắc nhất định và theo một số phương thức vay thoả thuận giữa khách hàng và Ngân hàng...

Ngoài ra, cho vay tiêu dùng còn có các đặc điểm sau:

- Quy mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ, dẫn đến chi phí tổ chức cho vay cao, vì vậy lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với lãi suất của các loại cho vay trong lĩnh vực thương mại và công nghiệp. Ngoài ra, rủi ro trong cho vay tiêu dùng là lớn nhất do đặc tính nguồn trả nợ của khách hàng.
- Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng thường phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế. Trong thời kỳ nền kinh tế mở rộng, người dân cảm thấy lạc quan và tin tưởng vào thu nhập trong tương lai. Vì vậy, nhu cầu cho vay tiêu dùng tăng cao. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào suy thoái, rất nhiều cá nhân và hộ gia đình sẽ tăng cường tiết kiệm, chi tiêu ít hơn và hạn chế việc vay mượn từ Ngân hàng.

- Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít co giãn với lãi suất. Thông thường, người đi vay quan tâm tới số tiền phải thanh toán hơn là lãi suất mà họ phải trả.
- Mức thu nhập và trình độ học vấn là hai biến số có quan hệ rất mật thiết tới nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng.
- Chất lượng các thông tin tài chính của khách hàng vay thường không cao.
- Các nguồn trả nợ chủ yếu của người đi vay có thể biến động lớn, phụ thuộc vào quá trình làm việc, kỹ năng, kinh nghiệm làm việc và tình trạng sức khỏe của người đi vay.
- Tư cách khách hàng là yếu tố khó xác định song lại rất quan trọng, quyết định sự hoàn trả của khoản vay.

1.2.3. Phân loại

❖ Căn cứ vào mục đích vay

- *Cho vay tiêu dùng cư trú.*

Là các khoản cho vay nhằm phục vụ nhu cầu xây dựng, mua sắm hoặc cải tạo nhà ở của cá nhân, hộ gia đình.

- *Cho vay tiêu dùng không cư trú.*

Là các khoản cho vay nhằm phục vụ nhu cầu cải thiện đời sống như mua sắm phương tiện, đồ dùng, du lịch, học hành hoặc giải trí, du lịch, y tế...

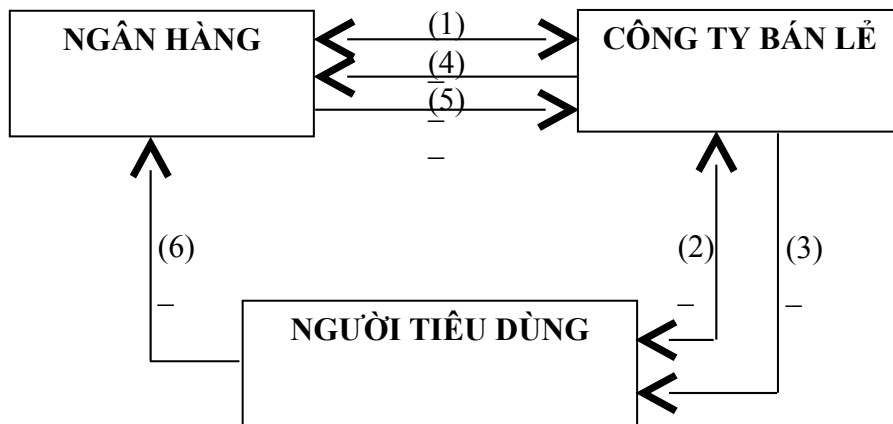
❖ Căn cứ vào hình thức cho vay

- *Cho vay gián tiếp*

Là hình thức cho vay, trong đó Ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh của các Doanh nghiệp đã bán chịu hàng hoá hoặc đã cung cấp các dịch vụ cho

người tiêu dùng, hình thức này Ngân hàng cho vay thông qua các Doanh nghiệp bán hàng hoặc làm các dịch vụ mà không trực tiếp tiếp xúc với khách hàng.

Thông thường, cho vay tiêu dùng gián tiếp được thực hiện theo sơ đồ sau:



(1) Ngân hàng và công ty bán lẻ ký kết hợp đồng mua bán nợ. Trong hợp đồng, ngân hàng thường đưa ra các điều kiện về đối tượng khách hàng được bán chịu, số tiền bán chịu tối đa và loại tài sản bán chịu...

(2) Công ty bán lẻ và người tiêu dùng ký kết hợp đồng mua bán chịu hàng hoá. Thông thường, người tiêu dùng phải trả trước một phần giá trị tài sản.

(3) Công ty bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng.

(4) Công ty bán lẻ bán bộ chứng từ bán chịu hàng hoá cho ngân hàng.

(5) Ngân hàng thanh toán tiền cho công ty bán lẻ.

(6) Người tiêu dùng thanh toán tiền trả góp cho ngân hàng.

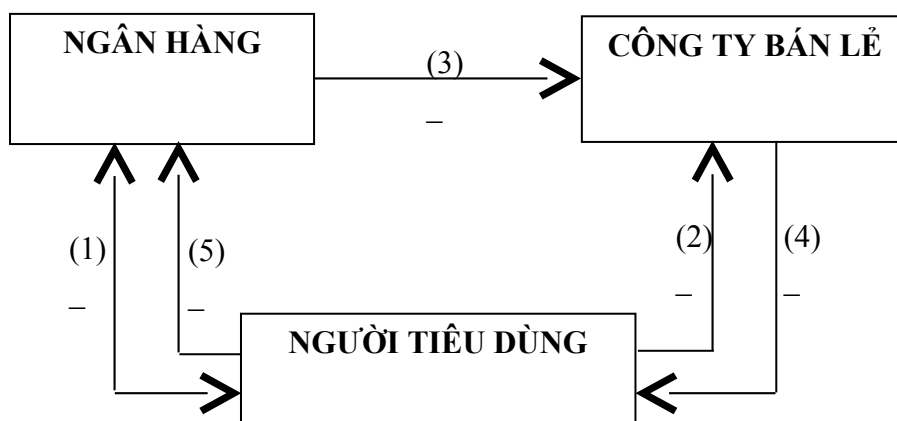
Ưu điểm của loại hình này là dễ dàng cho phép tăng doanh số cho vay tiêu dùng, tiết kiệm hơn, giảm được chi phí cho vay, mở rộng quan hệ với khách hàng và các tổ chức khác đồng thời có sự bảo đảm của tổ chức nên cũng khá an toàn, nếu Ngân hàng quan hệ tốt với các doanh nghiệp bán lẻ thì hình thức này có mức độ rủi ro thấp hơn cho vay tiêu dùng trực tiếp sẽ được nói đến sau đây.

Nhưng nó cũng có nhiều hạn chế như khó kiểm soát được khách hàng do không được tiếp xúc trực tiếp với họ mà thông qua các doanh nghiệp đã bán chịu hàng hóa, dịch vụ; không tiến hành thẩm định được đối với từng khách hàng trước khi cho vay...

- *Cho vay trực tiếp*

Cho vay tiêu dùng trực tiếp là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ người này.

Cho vay tiêu dùng trực tiếp thường được thực hiện qua sơ đồ sau:



- (1) Ngân hàng và người tiêu dùng ký kết hợp đồng vay.
- (2) Người tiêu dùng trả trước một phần số tiền mua tài sản cho công ty bán lẻ.
- (3) Ngân hàng thanh toán số tiền mua tài sản còn thiếu cho công ty bán lẻ.
- (4) Công ty bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng.
- (5) Người tiêu dùng thanh toán tiền vay cho ngân hàng.

So với cho vay tiêu dùng gián tiếp, loại hình này có một số ưu điểm như: Ngân hàng có thể tận dụng được sở trường của cán bộ tín dụng được đào tạo một cách có bài bản, có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực tín dụng, do đó các quyết định trực tiếp từ ngân hàng sẽ có chất lượng hơn, từ đó giảm thiểu rủi ro cho các khoản vay. Mặt khác, cho vay tiêu dùng trực tiếp linh hoạt hơn cho vay tiêu dùng gián tiếp vì ngân hàng và khách hàng có thể chủ động hơn trong quan hệ tín dụng mà không phải thông qua trung gian. Ngân hàng có thể thực hiện thêm nhiều dịch vụ khác có liên quan, và khách hàng có thể được hưởng một dịch vụ tốt hơn thông qua một hệ thống dịch vụ hoàn hảo.

Bên cạnh những ưu điểm như vậy, cho vay trực tiếp cũng có những hạn chế do cán bộ Ngân hàng phải trực tiếp làm việc với khách hàng nên Ngân hàng tốn nhiều thời gian và chi phí so với cho vay theo hình thức gián tiếp, nhất là khi lượng khách hàng đến đông cùng một thời gian thì sẽ gây khó khăn cho Ngân hàng.

❖ Căn cứ vào phương thức hoàn trả.

- *Cho vay tiêu dùng trả góp*

Cho vay tiêu dùng trả góp là việc tiến hành tài trợ cho khách hàng và khách hàng sẽ tiến hành trả vốn và lãi cho Ngân hàng theo những kì hạn nhất định. Hình thức này áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập định kì của người vay không đủ khả năng thanh toán hết 1 lần số nợ vay. Tài sản được tài trợ là những tài sản có thời hạn sử dụng lâu bền, thường có giá trị lớn. thông thường đối với các khoản cho vay, Ngân hàng chỉ tài trợ 1 phần nào đó (khoảng 70%) giá trị tài sản cần mua vì khách hàng phải có trách nhiệm một phần trong tổng giá trị tài sản, làm tăng ý thức trả nợ của khách hàng.

- *Cho vay tiêu dùng phi trả góp*

Là các khoản vay ngắn hạn của cá nhân và hộ gia đình để đáp ứng nhu cầu tiền mặt tức thời và được thanh toán một lần khi khoản vay đáo hạn. Qui mô của những khoản vay này tương đối nhỏ và thời gian không dài (thường là ít

hơn 6 tháng). Phần lớn các khoản vay loại này được dùng để chi trả cho các chuyến đi nghỉ, tiền viện phí, mua các dụng cụ gia đình hoặc sửa chữa ô tô nhà ở...

- *Cho vay tiêu dùng tuần hoàn*

Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó Ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng để chi trả cho hàng hóa, dịch vụ cần thiết và sẽ thanh toán sau cho Ngân hàng. Theo phương thức này, trong thời hạn tín dụng được thỏa thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập kiếm được từng thời kỳ, khách hàng được Ngân hàng cho phép thực hiện việc vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng.

- ❖ *Căn cứ vào biện pháp bảo đảm tiền vay*

- *Cho vay cầm cố*

Cho vay cầm cố là hình thức Ngân hàng cho khách hàng vay tiền và giữ tài sản của khách hàng để đảm bảo thực hiện các nghĩa vụ của khách hàng trong hợp đồng. Nhìn chung, tài sản cầm cố là tài sản động sản, có giá trị mua bán trao đổi và phải thuộc sở hữu hợp pháp của người vay hoặc nếu không phải có giấy ủy quyền hợp pháp của người sở hữu cho khách hàng mang đi cầm cố. Về thủ tục cho vay, trong hình thức này việc cho vay dựa trên tài sản cầm cố nên thủ tục chủ yếu xoay quanh tài sản cầm cố đó là: kiểm tra tài sản cầm cố, thẩm định tài sản cầm cố, kí hợp đồng, giải ngân, bảo quản và xử lí tài sản cầm cố.

- *Cho vay thế chấp lương*

Ngân hàng cho khách hàng vay tiền trên cơ sở thế chấp lương. Do đó chủ yếu áp dụng cho những khách hàng có thu nhập ổn định, thu nhập ngoài trang trải chi tiêu thường xuyên còn tích lũy để trả nợ. Trong việc xét duyệt cho vay, Ngân hàng cần một bảng kê khai các khoản thu nhập về lương và thu nhập khác

của người vay. Số tiền cho vay được quyết định dựa trên nhu cầu vay và thu nhập ròng thường xuyên của khách hàng.

- *Cho vay có đảm bảo bằng tài sản hình thành từ tiền vay*

Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng không có tài sản đảm bảo, hoặc tài sản đó không đáp ứng được các yêu cầu của ngân hàng thì ngân hàng có thể yêu cầu khách hàng sử dụng chính tài sản được hình thành từ nguồn tài trợ của ngân hàng làm vật đảm bảo. Hình thức này áp dụng chủ yếu với tài sản có giá trị lớn, thời gian sử dụng dài như cho vay sửa chữa nhà, mua nhà, mua quyền sử dụng đất... Mức cho vay của Ngân hàng trong trường hợp này phụ thuộc vào tình hình tài chính, khả năng trả nợ của khách hàng, giá trị tài sản mua sắm, mức tối đa thường từ 50-70% giá trị tài sản mua sắm. Để đảm bảo rằng khách hàng sẽ không bán hoặc sử dụng không cẩn thận, làm giảm giá trị của tài sản, Ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải cam kết bảo quản tài sản, mua bảo hiểm và người thụ hưởng là Ngân hàng.

1.2.4. *Quy trình cho vay tiêu dùng*

Quy trình này được soạn thảo với mục đích giúp cho quá trình cho vay diễn ra thống nhất, khoa học, hạn chế, phòng ngừa rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng, góp phần đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu vay vốn của khách hàng dân cư. Quy trình này cũng xác định người thực hiện công việc và trách nhiệm của các cán bộ có liên quan trong quá trình cho vay.

Thông thường các khoản cho vay dành cho cá nhân được bắt đầu bằng việc khách hàng đến xin vay vốn. Đây là thời điểm đầu tiên khách hàng và cán bộ tín dụng nói chuyện với nhau về khoản vay. Cuộc trò chuyện giữa cán bộ tín dụng và khách hàng là rất quan trọng bởi vì qua đó cán bộ tín dụng có điều kiện để nhận biết được tính cách và mục đích xin vay của khách hàng. Nếu như mục đích xin vay vốn của khách hàng thỏa mãn với chính sách tín dụng của Ngân hàng sẽ thực hiện tiếp các bước sau:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ xin vay

Cán bộ tín dụng hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ cho vay đầy đủ và đúng theo quy định của Ngân hàng tùy thuộc mỗi một khu vực và mỗi loại hình cho vay tiêu dùng vì cần phải có những yêu cầu về giấy tờ và cách lập hồ sơ theo cách thức khác nhau. Công việc tiếp nhận hồ sơ còn phải thực hiện Marketing trước khi khách hàng đến với Ngân hàng. Chỉ có như thế thì khách hàng mới hiểu rõ hơn về các sản phẩm của Ngân hàng, sẽ có nhiều người hơn chủ động đến với Ngân hàng và công việc hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ xin vay cũng đơn giản hơn khi khách hàng đã biết những thông tin thông qua công đoạn Marketing.

Bước 2: Thẩm định đơn xin vay tiêu dùng

Trong khâu này, Ngân hàng cần phải tiến hành nghiên cứu chi tiết các khía cạnh chẳng hạn là:

Mức thu nhập: Đây là khía cạnh Ngân hàng rất quan tâm khi thẩm định một đơn xin vay tiêu dùng vì Ngân hàng muốn biết liệu người vay có mức thu nhập đủ lớn và ổn định để đáp ứng yêu cầu hoàn trả cho Ngân hàng món vay không. Những khách hàng có mức lương cơ bản và mức lương còn lại sau khi nộp thuế cao sẽ được đánh giá cao. Cán bộ tín dụng cũng đồng thời kiểm tra tại nơi khách hàng làm việc để đánh giá độ chính xác mức thu nhập, độ dài thời gian làm việc và một số các thông tin khác được ghi trong đơn xin vay vốn.

Tài sản thế chấp: đánh giá tài sản thế chấp dành cho khoản vay, cán bộ tín dụng phải biết người vay có sở hữu một tài sản nào với giá trị ròng tương xứng với khoản vay không? Cán bộ tín dụng phải đặc biệt quan tâm tới những đặc điểm như: thời gian sử dụng, tình trạng hiện tại và mức độ chuyên môn hoá thể hiện ở tài sản của khách hàng. Công nghệ có một vị trí quan trọng. Nếu tài sản của khách hàng quá lỗi thời về công nghệ, giá trị thế chấp của chúng sẽ bị giảm bởi lý do Ngân hàng có thể gặp nhiều khó khăn trong việc tìm người mua lại những tài sản này nếu khoản cho vay không được hoàn trả.

Sự ổn định về việc làm và nơi cư trú: Hầu hết các ngân hàng đều không muốn cho vay đối với những người chỉ mới làm việc tại nơi làm việc hiện tại được một vài tháng, nhất là cho vay những khoản tiền lớn. Thời gian sống tại nơi cư trú hiện tại cũng thường được coi trọng vì nếu một khoảng thời gian một người sống tại một nơi càng lâu thì có thể tin rằng cuộc sống của người đó càng ổn định. Còn nếu một người thường xuyên thay đổi chỗ ở thì sẽ là một yếu tố bất lợi cho ngân hàng khi quyết định cho vay....

Bước 3: Phân tích tín dụng

Mục tiêu của phân tích tín dụng là xác định rủi ro và các biện pháp hạn chế rủi ro. Nội dung phân tích tín dụng là thu thập và phân tích thông tin nhằm xác định uy tín, tư cách pháp lý, sức mạnh tài chính và khả năng thanh toán của người vay trong quá khứ, hiện tại và tương lai. Ngày nay trong môi trường cạnh tranh đòi hỏi Ngân hàng phải tiến hành quy trình phân tích tín dụng nhanh, gọn và tiết kiệm.

Nội dung phân tích bao gồm:

- Đánh giá tài sản của khách hàng
- Đánh giá các khoản nợ
- Đánh giá phương án vay vốn của khách hàng

Bước 4: Xét duyệt và quyết định cho vay

Cán bộ tín dụng gửi hồ sơ và báo cáo thẩm định tới cán bộ chịu trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ, hợp pháp của hồ sơ để tiến hành xem xét, tái thẩm định (nếu cần thiết) và trình giám đốc quyết định. Giám đốc Ngân hàng căn cứ vào báo cáo thẩm định, tái thẩm định (nếu có) quyết định cho vay hoặc không cho vay sau đó cán bộ tín dụng sẽ thông báo quyết định của Giám đốc Ngân hàng tới khách hàng. Nếu đơn xin vay của khách hàng được chấp thuận thì cán

bộ tín dụng phụ trách cho vay tiêu dùng cùng với khách hàng lập hợp đồng tín dụng như ở bước 5.

Bước 5: Xây dựng, kí kết hợp đồng và tiến hành giải ngân

Hợp đồng tín dụng chính là văn bản viết ghi lại thỏa thuận giữa khách hàng và Ngân hàng với nội dung chủ yếu là Ngân hàng cam kết cấp cho khách hàng một khoản tín dụng trong một khoảng thời gian và lãi suất nhất định. Nội dung chính của hợp đồng tín dụng thường bao gồm:

- Khách hàng: họ tên, địa chỉ, tư cách pháp nhân
- Mục đích sử dụng: phải ghi rõ vay để làm gì
- Số lượng tín dụng
- Lãi suất
- Thời hạn tín dụng
- Các loại đảm bảo
- Điều kiện thanh toán

Sau đó hợp đồng phải trình trưởng phòng và Giám đốc phê duyệt. Sau khi được phê duyệt hồ sơ khoản vay được chuyển cho phòng kế toán, phòng ngân quỹ để tiến hành giải ngân. Kèm theo việc cấp tín dụng, ngân hàng kiểm soát khách hàng: sử dụng tiền vay có đúng mục đích, đúng tiến độ hay không, quá trình sản xuất kinh doanh có những thay đổi bất lợi gì, có dấu hiệu lừa đảo hoặc làm ăn thua lỗ... Quá trình này cho phép ngân hàng thu thập thêm các thông tin về khách hàng. Nếu các thông tin phản ánh chiều hướng tốt, cho thấy chất lượng tín dụng đang được bảo đảm còn ngược lại, khi chất lượng khoản cho vay bị đe dọa, ngân hàng cần có các biện pháp xử lý kịp thời. Ngân hàng được quyền thu hồi nợ trước hạn, ngừng giải ngân, nếu bên vay vi phạm hợp đồng tín dụng.

Ngân hàng có thể yêu cầu khách hàng bổ sung tài sản thế chấp, giảm số tiền vay... khi thấy cần thiết để đảm bảo an toàn tín dụng.

Bước 7: Thu nợ hoặc đưa ra các phán quyết tín dụng mới

Thu nợ khi đến hạn: Ngân hàng tiến hành việc thu nợ bao gồm gốc đã cho vay ra và lãi thu được từ cho vay, số tiền cụ thể tùy thuộc vào thoả thuận trước đó về phương thức hoàn trả giữa Ngân hàng và khách hàng.

Một số trường hợp, các khoản tín dụng đã không hoàn trả hoặc hoàn trả không đủ, đúng hạn. Việc thanh toán nợ không đúng hạn cho ngân hàng cho thấy các “trục trặc” trong hoạt động của khách hàng. Việc xem xét, tìm hiểu nguyên nhân là rất quan trọng để giúp ngân hàng kịp thời đưa ra các quyết định mới liên quan đến tính an toàn của khoản tín dụng đó.

1.2.5. Lợi ích của hoạt động cho vay tiêu dùng

❖ Đối với ngân hàng

Với hoạt động chủ yếu là nhận tiền gửi với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng tiền đó để cho vay. Các ngân hàng thương mại bên cạnh việc nỗ lực huy động vốn là khai thác tối đa thị trường tín dụng, nghĩa là đáp ứng tốt nhất nhu cầu tín dụng của nền kinh tế. Có thể nói khách hàng cá nhân chính là thị trường tiềm năng để Ngân hàng tiến hành cho vay tiêu dùng. Trước hết cho vay tiêu dùng giải quyết mâu thuẫn giữa nhu cầu mua sắm hàng hóa và sử dụng dịch vụ với khả năng thanh toán của người tiêu dùng.

Cho vay tiêu dùng là một phương thức đa dạng hoá các lĩnh vực đầu tư của Ngân hàng. Do đó, vừa nâng cao thu nhập, vừa phân tán rủi ro, và thông qua hoạt động cho vay tiêu dùng Ngân hàng sẽ mở rộng được quan hệ với khách hàng, từ đó làm tăng khả năng huy động vốn của mình.

❖ Đối với khách hàng

Người tiêu dùng là người được hưởng lợi trực tiếp và nhiều nhất những lợi ích mà hình thức cho vay tiêu dùng mang lại. Xã hội ngày càng phát triển có tác động ngày càng mạnh đến nhu cầu tiêu dùng của người dân, tuy nhiên không phải lúc nào họ cũng có khả năng thỏa mãn nhu cầu này. Nhiều khi người dân chỉ có thể hưởng thụ những nhu cầu này sau khi có sự tích lũy về tài chính. Vì vậy, cho vay tiêu dùng của Ngân hàng giúp người dân kết hợp nhu cầu hiện tại với khả năng thanh toán trong tương lai.

Bên cạnh đó, khi xuất hiện hình thức này sức mua của người dân tăng nhanh và mang lại sức mua lớn cho thị trường. Khi đó người tiêu dùng sẽ có sự lựa chọn hàng hóa một cách kỹ càng hơn. Điều này thúc đẩy các nhà sản xuất cạnh tranh và đưa ra thị trường những sản phẩm tốt nhất.

❖ Đối với nền kinh tế - xã hội

Một trong những chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của xã hội là mức sống của người dân. Thông qua các khoản cho vay tiêu dùng, Ngân hàng đã góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân. Cho vay tiêu dùng góp phần đáng kể vào chính sách kích cầu của nhà nước, tạo điều kiện phát triển nền kinh tế.

1.3. Hiệu quả CVTD của NHTM

1.3.1. Khái niệm hiệu quả CVTD

Hiệu quả cho vay tiêu dùng là sự đáp ứng tốt nhất nhu cầu về vốn của khách hàng để thực hiện hoạt động tiêu dùng, đảm bảo sự tồn tại, phát triển của ngân hàng và phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội.

Đây là khái niệm tổng quát về hiệu quả cho vay tiêu dùng, song một quan hệ tín dụng luôn luôn có sự ảnh hưởng tới ngân hàng, khách hàng và nền kinh tế. Để hiểu rõ hơn hiệu quả cho vay tiêu dùng ta xem xét sự thể hiện dựa trên các khía cạnh sau:

- Đối với Ngân hàng: hiệu quả cho vay tiêu dùng thể hiện ở phạm vi, mức độ, giới hạn tín dụng phải phù hợp với thực lực của bản thân ngân hàng, việc thu nợ đúng hạn, giảm thiểu tối đa rủi ro tín dụng.
- Đối với khách hàng: thể hiện ở khoản tín dụng cấp cho khách hàng phải có lãi suất và kỳ hạn hợp lý, thủ tục đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng, thu hút được nhiều khách hàng nhưng vẫn đảm bảo các điều kiện cho vay, sử dụng vốn vay đúng mục đích
- Đối với xã hội: hoạt động cho vay gắn liền với mục tiêu phát triển kinh tế xã hội.

1.3.2. Tiêu thức đánh giá hiệu quả CVTD

1.3.2.1. Nhóm chỉ tiêu dư nợ cho vay

➤ Doanh số cho vay

Là số tiền mà Ngân hàng cho khách hàng vay. Tốc độ tăng của doanh số cho vay được tính theo công thức:

$$\frac{\text{Tốc độ tăng doanh số}}{\text{Doanh số}} = \frac{\text{Doanh số cho vay kì này}}{\text{Doanh số cho vay kì trước} - 1} * 100$$

Doanh số cho vay phản ánh quy mô của hoạt động cho vay tiêu dùng. Tốc độ tăng doanh số phản ánh khả năng mở rộng cho vay qua các thời kỳ. Doanh số cho vay và tốc độ cho vay phản ánh khả năng mở rộng tín dụng tuy nhiên chưa đủ để phản ánh hiệu quả cho vay của Ngân hàng.

➤ Doanh số thu nợ

Phản ánh số vốn mà khách hàng trả cho Ngân hàng trong từng thời kỳ nhất định. Doanh số thu nợ phản ánh hai khả năng:

- Khách hàng hoàn trả vốn vay Ngân hàng đúng hạn.
- Ngân hàng tăng thu nợ quá hạn, thu hồi nợ sớm do có dấu hiệu không lành mạnh trong tình hình tài chính.

➤ **Dư nợ cho vay**

Là tổng dư nợ của Ngân hàng tại một thời điểm nhất định

1.3.2.2. Nhóm chỉ tiêu nợ quá hạn

Nợ quá hạn là khoản nợ mà khách hàng không hoàn trả được cho Ngân hàng khi đến hạn thanh toán theo thỏa thuận trên hợp đồng. Các chỉ tiêu nợ quá hạn phản ánh mức độ an toàn của hoạt động tín dụng.

➤ **Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ bình quân.**

$$\begin{array}{l} \text{Tỷ lệ nợ quá hạn} \\ \text{cho vay tiêu dùng} \end{array} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}}$$

Tỷ lệ nợ quá hạn thấp biểu hiện độ an toàn tín dụng của Ngân hàng cao và ngược lại. Tỷ lệ nợ quá hạn ngầm chỉ ra rủi ro đối với các khoản cho vay. Ngân hàng có nhiều khoản nợ quá hạn sẽ có nguy cơ mất vốn cao làm cho hiệu quả tín dụng tại Ngân hàng thấp. Nếu chỉ số này dưới mức 5% Ngân hàng được đánh giá có nghiệp vụ tín dụng, chất lượng cho vay cao. Người ta chia thành 2 loại như sau:

- Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng có khả năng thu hồi:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD có khả năng thu hồi} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVTD có khả năng thu hồi}}{\text{Nợ quá hạn CVTD}}$$

- Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng không có khả năng thu hồi:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD không có khả năng thu hồi} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVTD không có khả năng thu hồi}}{\text{Nợ quá hạn CVTD}}$$

1.3.2.3. Tỷ trọng thu nhập hoạt động CVTD

Việc nâng cao hiệu quả cho vay chỉ thực sự thể hiện ý nghĩa của nó khi góp phần quan trọng vào nâng cao khả năng sinh lời của Ngân hàng. Cho vay là hoạt động chủ yếu của Ngân hàng nên hiệu quả cho vay tiêu dùng phải thể hiện ở tỷ trọng của thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng trong tổng thu nhập của Ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng thu nhập hoạt động CVTD} = \frac{\text{Thu nhập từ hoạt động CVTD}}{\text{Tổng thu nhập của Ngân hàng}}$$

1.3.2.4. Chỉ tiêu vòng quay vốn cho vay tiêu dùng.

Vòng quay vốn là chỉ tiêu thường được các Ngân hàng tính toán hàng năm để đánh giá khả năng quản lý vốn tín dụng và chất lượng tín dụng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

$$\text{Vòng quay vốn CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Dư nợ CVTD bình quân}}$$

Chỉ tiêu này phản ánh số vòng chu chuyển của vốn cho vay tiêu dùng. Số vòng quay vốn càng cao chứng tỏ nguồn vốn vay Ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ. Với một số vốn nhất định, nhưng do vòng quay vốn nhanh nên ngân hàng đã đáp ứng được nhu cầu vốn lớn cho thị trường. Như vậy, hệ số này càng tăng phản ánh tình hình tổ chức quản lý vốn cho vay tiêu dùng càng tốt, chất lượng tín dụng tiêu dùng càng cao.

1.3.3. Nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động CVTD

1.3.3.1. Nhân tố chủ quan

- ❖ Nhân tố xuất phát từ phía Ngân hàng
 - *Chính sách tín dụng của Ngân hàng*

Hoạt động tín dụng là hoạt động bao trùm của ngân hàng, với tầm quan trọng và quy mô lớn, hoạt động này được thực hiện theo một chính sách rõ ràng được xây dựng và hoàn thiện qua nhiều năm, đó là chính sách tín dụng. Chính sách tín dụng của mỗi ngân hàng là khác nhau tùy thuộc vào tình hình và khả năng hoạt động của ngân hàng đó. Nếu các yếu tố này được đưa ra một cách

hợp lý, linh hoạt, đáp ứng được nhu cầu của người tiêu dùng thì hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng sẽ ngày một phát triển. Ngược lại, chính sách tín dụng không hợp lý, hài hòa sẽ không thu hút được khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ, từ đó sẽ kìm hãm sự phát triển của cho vay tiêu dùng. Vì vậy, ngân hàng phải luôn nghiên cứu đưa ra chính sách tín dụng đúng đắn hợp lý tùy thuộc vào định hướng phát triển của ngân hàng và phù hợp với từng nhóm đối tượng khách hàng.

- *Hoạt động Marketing*

Hoạt động này có vai trò thúc đẩy các hoạt động sự phát triển của Ngân hàng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Đây là nhân tố có sức mạnh tiềm ẩn đưa hình ảnh của Ngân hàng đến với khách hàng. Trong mỗi giai đoạn, mỗi ngân hàng đều có một chiến lược Marketing riêng biệt phù hợp với những điều kiện hiện tại. Lĩnh vực cho vay tiêu dùng là một xu hướng mới, đặc biệt là đối với Việt Nam, chính vì thế mà công tác Marketing tốt sẽ quyết định sự thành công của việc mở rộng cho vay tiêu dùng.

- *Trình độ của cán bộ tín dụng*

Nhân tố này có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng. Có thể nói cán bộ tín dụng chính là hình ảnh của Ngân hàng. Trình độ của cán bộ tín dụng thể hiện ở trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, vi tính, hay khả năng giao tiếp đối với khách hàng. Một cán bộ tín dụng tốt không chỉ là một người có trình độ chuyên môn giỏi mà còn phải là một người có đạo đức nghề nghiệp, nhất là trong bối cảnh máy móc kỹ thuật hiện đại như hiện nay. Ngoài ra, khi tiếp xúc với khách hàng, cán bộ tín dụng có thái độ nhiệt tình, niềm nở, hướng dẫn khách hàng một cách chu đáo sẽ tạo được thiện cảm đối với khách hàng, giữ chân được khách hàng đó và có thể thu hút thêm được nhiều khách hàng mới đến với ngân hàng.

- *Khả năng thẩm định của Ngân hàng*

Một ngân hàng với khả năng thẩm định, phân tích tốt các khoản vay có thể giúp ngân hàng loại bỏ được những khoản cho vay có vấn đề và giảm thiểu được rủi ro tín dụng. Hoạt động cho vay tiêu dùng là loại hình chứa nhiều rủi ro và khó đánh giá nhất, tuy nhiên nếu có thể đánh giá chính xác được mức độ rủi ro của các khoản vay, ngân hàng có thể tăng đáng kể trong số lượng cũng như doanh số các khoản vay.

❖ Nhân tố xuất phát từ phía khách hàng

• *Khả năng tài chính của khách hàng*

Đây là một nhân tố có ảnh hưởng lớn đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Ngân hàng rất quan tâm đến vấn đề này vì Ngân hàng muốn biết liệu khách hàng có thu nhập đủ lớn và ổn định để có thể áp ứng yêu cầu hoàn trả cho Ngân hàng hay không? Ngân hàng thường ưu tiên cho vay đối với những khách hàng có nguồn thu nhập ổn định và tình hình tài chính tốt để có thể trả được nợ. Mặt khác, thông thường các khoản cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo nên việc đánh giá khả năng tài chính của khách hàng là rất quan trọng.

• *Sự ổn định về nghề nghiệp và nơi cư trú*

Những người làm nghề nghiệp đòi hỏi trình độ chuyên môn cao thường được trả lương hậu hĩnh và ổn định, thông thường họ có nhu cầu vay tiêu dùng lớn. Thời gian sống tại nơi cư trú hiện tại cũng là một yếu tố được coi trọng vì nếu một khoảng thời gian một người sống tại một nơi càng lâu thì có thể tin rằng cuộc sống của người đó càng ổn định. Những người thường xuyên thay đổi chỗ ở thường không được Ngân hàng đánh giá cao.

Ngoài ra, những nhân tố như trình độ văn hóa, đạo đức của khách hàng... cũng là những nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay tiêu dùng của Ngân hàng.

1.3.3.2. Nhân tố khách quan

❖ *Môi trường kinh tế*

Bất cứ một sự biến động nào của nền kinh tế cũng ảnh hưởng đến tất cả các lĩnh vực khách hàng trong đó có sản xuất và tiêu dùng. Chẳng hạn, khi nền kinh tế phát triển người tiêu dùng yên tâm về mức thu nhập của họ trong tương lai vì vậy họ sẽ phát sinh nhu cầu tiêu dùng nhiều hơn, hoạt động cho vay tiêu dùng từ đó có cơ hội phát triển hơn. Ngược lại khi nền kinh tế rơi vào suy thoái, người dân có xu hướng tiết kiệm hơn, nhu cầu chi tiêu ít hơn và hạn chế việc vay mượn từ Ngân hàng. Khi đó hoạt động cho vay tiêu dùng không có điều kiện để phát triển. Vì vậy, các NHTM phải thường chú ý đến những dự báo kinh tế trong năm để đưa ra những chính sách tín dụng thật phù hợp.

❖ *Môi trường chính trị*

Một quốc gia có tình hình chính trị ổn định thì khi đó người dân mới có thể yên tâm lao động sản xuất kích thích nền kinh tế phát triển, nhu cầu tiêu dùng của dân cư sẽ tăng, kích thích sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng. Còn nếu tình hình chính trị mất ổn định dẫn đến những hoạt động bạo loạn trong dân chúng, người dân không chú tâm vào lao động sản xuất ảnh hưởng đến nền kinh tế. Từ đó nhu cầu tiêu dùng của người dân giảm sút và ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của Ngân hàng.

❖ *Môi trường văn hóa – xã hội*

Môi trường văn hóa – xã hội bao gồm các yếu tố như trình độ dân trí, phong tục tập quán, thói quen, lối sống... của người dân. Những người có trình độ dân trí cao thường là những người có thu nhập cao, nhu cầu tiêu dùng lớn từ đó hoạt động cho vay tiêu dùng có điều kiện phát triển. Hay ở Việt Nam, miền Bắc có thói quen tiết kiệm hơn miền Nam nên hoạt động cho vay tiêu dùng ở miền Nam phát triển hơn ở miền Bắc.

Chương II: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam

2.1. Khái quát về Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam thành lập ngày 14/11/1990 theo Quyết định số 400/CT của Thủ tướng chính phủ là ngân hàng hoạt động theo mô hình tổng công ty nhà nước theo quy định số 90/TTG ngày 7/3/1994 của Thủ tướng chính phủ và theo điều lệ do Thống đốc Ngân hàng nhà nước (NHNN) ban hành với cơ cấu tổ chức bao gồm Hội đồng Quản trị, Tổng giám đốc, bộ máy giúp việc bao gồm bộ máy kiểm soát nội bộ, các đơn vị thành viên bao gồm các đơn vị hạch toán phụ thuộc, hạch toán độc lập, đơn vị sự nghiệp, phân biệt rõ chức năng quản lý và chức năng điều hành, Chủ tịch Hội đồng quản trị không kiêm Tổng giám đốc.. Ngân hàng Nông nghiệp là Ngân hàng thương mại đa năng, hoạt động chủ yếu trên lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn, là một pháp nhân, hạch toán kinh tế độc lập, tự chủ, tự chịu trách nhiệm về hoạt động của mình trước pháp luật.

Ngày 15/11/1996, được Thủ tướng Chính phủ ủy quyền Thống đốc NHNN Việt Nam ký Quyết định số 280/QĐ-NHNN đổi tên Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam thành Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank). Agribank từ khi ra đời đến nay đã không ngừng lớn mạnh cả về quy mô và chất lượng hoạt động. Với tổng số vốn điều lệ lên tới 3500 tỷ đồng, hiện nay Agribank vẫn đang là ngân hàng dẫn đầu trong hệ thống ngân hàng Việt Nam cả về tổng nguồn vốn và mạng lưới chi nhánh, có số lượng khách hàng lớn nhất và có quan hệ đại lý với rất nhiều quốc gia khác trên thế giới.

Trụ sở chính: Đặt tại số 2 Láng Hạ, quận Ba Đình, Hà Nội.

Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam được thành lập trên cơ sở sắp xếp, tổ chức lại Sở kinh doanh hối đoái NHNo&PTNT Việt Nam theo quyết định số 235/QĐ/HĐQT-02 ngày 16/05/1999 của Chủ tịch HĐQT NHNo&PTNT Việt Nam. Sở giao dịch là đầu mối trong toàn hệ thống Ngân hàng nông nghiệp và trực tiếp thực hiện chức năng kinh doanh đa năng. Sở là đại diện theo ủy quyền của NHNo&PTNT Việt Nam và có con dấu riêng, có bảng cân đối tài sản và nhận khoán tài chính theo quyết định của Ngân hàng nông nghiệp. Có quyền tự chủ trong kinh doanh nhưng Sở giao dịch chỉ là một thành viên hạch toán phụ thuộc trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam.

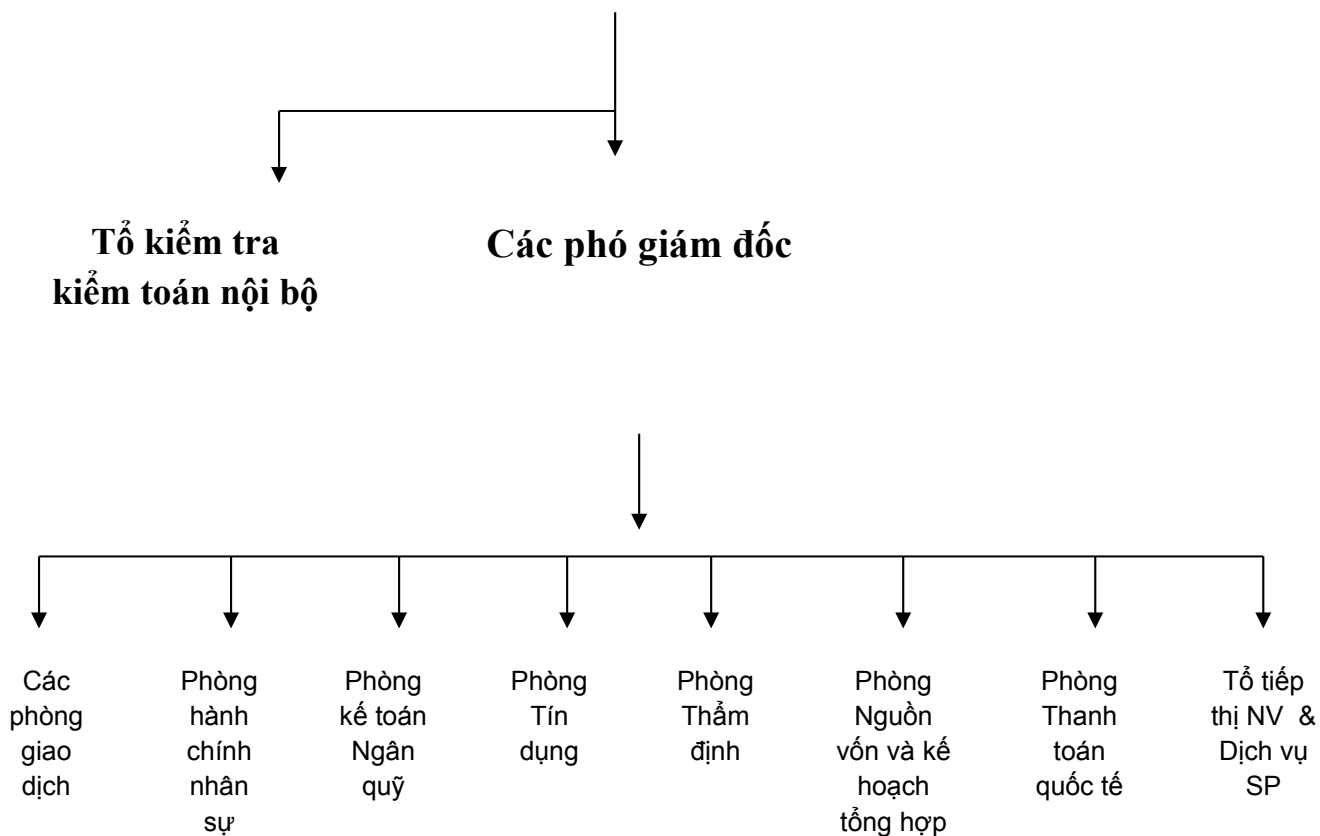
Tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt: Sở giao dịch Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam.

Tên viết tắt bằng tiếng Việt: Sở giao dịch Ngân hàng Nông nghiệp.

Tên tiếng Anh: Banking Operations Center Of Vietnam Bank For Agriculture and rural development.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức – nhân sự

Giám đốc



2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban

2.1.3.1. Phòng Tín dụng (TD)

- Nghiên cứu xây dựng chiến lược khách hàng, phân loại khách hàng và đề xuất các chính sách u đãi đối với từng loại khách hàng, nhằm mở rộng đầu t tín dụng
- Thực hiện nghiệp vụ cho vay, thu nợ đối với các khoản cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn bằng đồng Việt Nam và bằng ngoại tệ đối với khách hàng, kể cả cho vay hợp vốn đồng tài trợ theo quy định của Tổng giám đốc NHNo & PTNT Việt Nam.

- Thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng... Chiết khấu, cầm cố thông phiếu và các giấy tờ có giá.
- Tiếp nhận các dự án đồng tài trợ và các dự án uỷ thác đầu t của NHNo & PTNT Việt Nam. Triển khai thực hiện các chương trình, dự án đầu t bằng nguồn vốn chỉ định, uỷ thác của Chính phủ, tổ chức tài chính
- Tổng hợp, phân tích thông tin kinh tế, quản lý danh mục, phân loại khách hàng có quan hệ Tín dụng.
- Tổ chức, thực hiện thông tin phòng ngừa rủi ro về nghiệp vụ tín dụng.

2.1.3.2. Phòng kế hoạch tổng hợp (KHTH)

- Xây dựng các đề án, chiến lược kinh doanh ngắn hạn và dài hạn (chiến lược khách hàng, chiến lược huy động vốn và cho vay...)
- Xây dựng và tham mu cho Ban giám đốc các biện pháp tổ chức thực hiện kế hoạch kinh doanh Tháng, Quý, Năm.
- Tổng hợp thông tin về kinh tế-xã hội, diễn biến lãi suất trên thị trường. Nghiên cứu, phân tích kinh tế và tham mu cho Ban giám đốc điều hành lãi suất cho vay, lãi suất huy động nhanh nhạy, phù hợp thị trường. Đề xuất biện pháp triển khai, áp dụng các sản phẩm dịch vụ mới
- Nghiên cứu, tham mu, đề xuất kịp thời cho Ban giám đốc triển khai các biện pháp, hình thức và công cụ huy động vốn, để tăng cường khả năng về vốn, nâng cao chất lượng nguồn vốn, đảm bảo nguồn vốn ổn định và vững chắc, phù hợp với mục tiêu, định hướng từng thời kỳ của Sở giao dịch.
- Nghiên cứu thực hiện các biện pháp, phương pháp thông tin, tiếp thị, quảng cáo, chăm sóc khách hàng, nhằm mở rộng thị trường, thị phần và mở rộng hoạt động kinh doanh, đảm bảo an toàn, hiệu quả.

2.1.3.3. Phòng kinh doanh ngoại tệ và Thanh toán quốc tế (KDNT&TTQT)

- Thực hiện các giao dịch mua, bán ngoại tệ: giao ngay, kỳ hạn, hoán đổi, quyền chọn và các dịch vụ ngoại hối khác theo chính sách quản lý ngoại hối của Chính phủ, ngân hàng Nhà nước và các quy định của NHNo&PTNT Việt Nam, đáp ứng nhu cầu giao dịch của khách hàng.
- Thực hiện các giao dịch thanh toán xuất, nhập khẩu về hàng hoá và dịch vụ cho khách hàng tại Sở giao dịch: thanh toán L/C, nhờ thu, chuyển tiền, thông lượng bộ chứng từ xuất khẩu, các dịch vụ về bao thanh toán.
- Phát hành các th bảo lãnh theo thông lệ quốc tế và quy định của NHNo&PTNT Việt Nam: Th tín dụng dự phòng, bảo lãnh ngân hàng, các chứng th bảo lãnh...
- Tổ chức triển khai các dịch vụ khác về ngoại tệ và thanh toán quốc tế tại Sở giao dịch.

2.1.3.4. Tổ Kiểm tra kiểm toán nội bộ (KTKTNB)

- Tổ chức kiểm tra, kiểm toán nội bộ các chứng từ, sổ sách, hồ sơ nghiệp vụ phát sinh tại Sở giao dịch. Kiến nghị kịp thời các biện pháp khắc phục những tồn tại, thiếu sót trong hoạt động kinh doanh, đảm bảo an toàn, hiệu quả.
- Xây dựng đề cương, chương trình công tác kiểm tra, phúc tra. Tham mưu cho Ban giám đốc chỉ đạo thực hiện công tác chấn chỉnh, sửa sai sau thanh tra, kiểm tra theo kết luận và kiến nghị của các đoàn thanh tra, kiểm tra. Tổng hợp báo cáo kịp thời kết quả công tác chấn chỉnh, sửa sai theo quy định.
- Thực hiện việc tiếp dân, giải quyết đơn th khiếu nại, tố cáo. Tổ chức kiểm tra, xác minh, tham mưu cho Giám đốc giải quyết đơn th thuộc thẩm quyền.

- Thường trực Tiểu ban chống tham nhũng, tham mưu cho Ban giám đốc trong hoạt động chống tham nhũng, chống tham ô, hối lộ, lãng phí và thực hành tiết kiệm tại Sở giao dịch.
- Chấp hành chế độ báo cáo, thống kê theo quy định.

2.1.3.5. Phòng thẩm định (TĐ)

- Thu thập, quản lý, cung cấp những thông tin phục vụ cho việc thẩm định và phòng ngừa rủi ro tín dụng.
- Thẩm định các khoản cho vay do Giám đốc quy định, chỉ định theo uỷ quyền của Tổng giám đốc và thẩm định những món vay vượt quyền phân quyết của Trưởng phòng Giao dịch.
- Thẩm định các khoản vay vượt mức phán quyết của Giám đốc Sở giao dịch, đồng thời lập hồ sơ trình Tổng giám đốc (qua Ban Thẩm định) để xem xét phê duyệt.
- Thẩm định khoản vay do Tổng giám đốc quy định hoặc do Giám đốc Sở giao dịch quy định trong mức phán quyết cho vay của Giám đốc Sở giao dịch.

2.1.3.6. Phòng kế toán ngân quỹ (KTNQ)

- Tổ chức hạch toán kế toán các nghiệp vụ huy động vốn, quản lý và theo dõi các dự án của NHNo&PTNT Việt Nam và các nghiệp vụ kinh doanh khác của Sở giao dịch theo quy định hiện hành của NHNo&PTNT Việt Nam.
- Thực hiện công tác Thanh toán điện tử trong nội bộ NHNo&PTNT Việt Nam, tham gia thanh toán bù trừ với NHNN, các NHTM trên địa bàn, thanh toán nối mạng với khách hàng.

- Thực hiện các nghiệp vụ thu, chi tiền mặt, vận chuyển tiền mặt (bao gồm VNĐ và ngoại tệ) các loại giấy tờ có giá. Tổ chức quản lý kho, quỹ nghiệp vụ, chấp hành định mức tồn quỹ, chế độ báo cáo kho, quỹ theo quy định.
- Xây dựng kế hoạch tài chính, quyết toán thu chi tài chính theo chế độ khoán tài chính của NHNo&PTNT Việt Nam.
- Thực hiện công tác phân tích, đánh giá hoạt động tài chính. Theo dõi, quản lý tài sản, thực hiện công tác bảo hành, bảo trì chương trình phần mềm, thiết bị vi tính.
- Thực hiện trích nộp ngân sách các khoản phải nộp theo Luật Thuế hiện hành của Nhà nước.

2.1.3.7. Phòng hành chính nhân sự (HCNS)

- Thực hiện công tác quản trị, hành chính, lễ tân. Tổ chức quản lý văn th lu trữ (bao gồm cả việc bảo quản các loại chứng từ kế toán, tín dụng, TTQT... đã nhập kho), trực tiếp quản lý, bảo quản và khai thác các loại tài sản công (bao gồm ô tô, máy phát điện và các loại máy văn phòng) đặt tại Phòng HCSN và phòng làm việc của Ban giám đốc.
- Tham mu về công tác tổ chức cán bộ, bố trí, sắp xếp cán bộ, quy hoạch cán bộ, bổ nhiệm, tuyển dụng, thuyên chuyển cán bộ, nâng long định kỳ, khen thưởng, kỷ luật trong Sở giao dịch theo quy định.
- Trực tiếp quản lý hồ sơ cán bộ thuộc diện Sở giao dịch quản lý. Thực hiện chính sách đối với người lao động; thanh toán tiền lương, bảo hiểm và các chính sách khác theo quy định của Nhà nước và của ngành Ngân hàng.
- Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo và đào tạo lại đã đợc duyệt, đề xuất cử cán bộ đi học tập, tham quan, khảo sát trong nước và nước ngoài.

2.1.3.8. Phòng giao dịch

- Phòng giao dịch trực thuộc Sở giao dịch, hoạt động theo đúng “Quy chế tổ chức và hoạt động của Phòng giao dịch trực thuộc Sở giao dịch, chi nhánh NHNo&PTNT Việt Nam” của Chủ tịch HĐQT NHNo&PTNT Việt Nam ban hành theo quyết định số 439/QĐ/HĐQT-TCCB ngày 22/11/2001.

2.1.3.9. Tổ tiếp thị nguồn vốn và dịch vụ sản phẩm mới

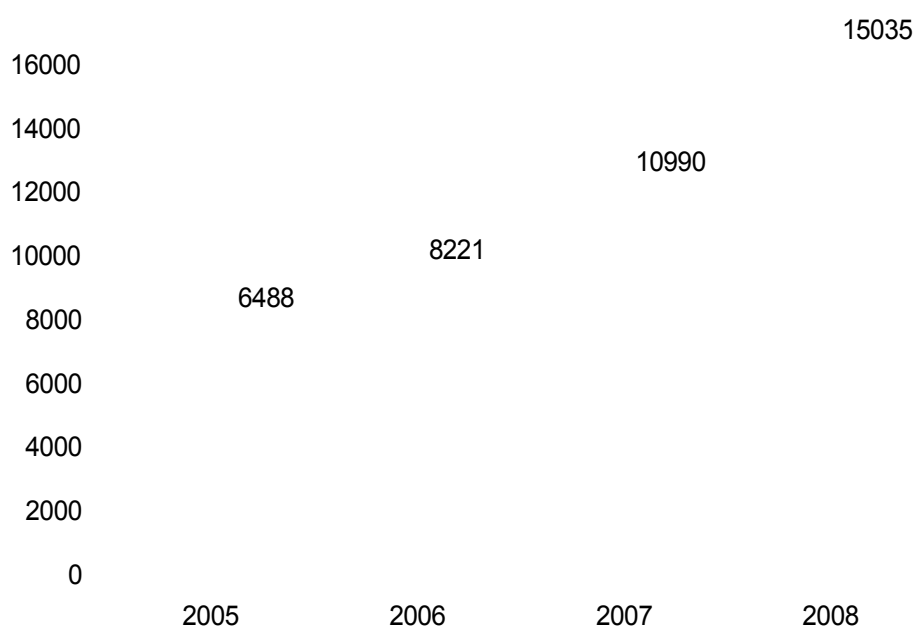
- Nghiên cứu, tham mưu, đề xuất kịp thời cho Ban giám đốc các biện pháp, hình thức tiếp thị, nhằm tăng khả năng cạnh tranh, thu hút mọi nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong các tổ chức kinh tế, doanh nghiệp, nhất là trong các tầng lớp dân c, để tăng cường khả năng về vốn, nâng cao chất lượng nguồn vốn, đảm bảo nguồn vốn ổn định và vững chắc, phù hợp với mục tiêu, định hướng từng thời kỳ của Sở giao dịch.
- Nghiên cứu và triển khai thực hiện chính sách khách hàng, các biện pháp, phương pháp thông tin, tiếp thị, quảng cáo, chăm sóc khách hàng, nhằm mở rộng thị trường, thị phần và mở rộng hoạt động kinh doanh, đảm bảo an toàn, hiệu quả.
- Đầu mối tiếp cận với các cơ quan tiếp thị, báo chí, truyền thông thực hiện các hoạt động tiếp thị, thông tin, tuyên truyền theo quy định của NHNo&PTNT Việt Nam.
- Trực tiếp tổ chức tiếp thị thông tin tuyên truyền bằng các hình thức thích hợp nh: các ấn phẩm catalog, sách, lịch, thiệp, tờ gấp, apphích... theo quy định.

2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Sở giao dịch (2006 – 2008)

2.1.4.1. Hoạt động huy động vốn

Ngân hàng kinh doanh tiền tệ dưới các hình thức huy động, cho vay, đầu tư và cung cấp các dịch vụ khác. Huy động vốn – hoạt động tạo nguồn vốn cho ngân hàng – đóng vai trò quan trọng, ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động của ngân hàng. Hoạt động này của Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam tăng khá nhanh và ổn định qua các năm thể hiện ở biểu đồ sau:

Đơn vị: Tỷ đồng



NGUỒN VỐN HUY ĐỘNG GIAI ĐOẠN 2005 – 2008

(Nguồn: Báo cáo thường niên của Sở giao dịch năm 2008)

Qua biểu đồ trên ta thấy tổng nguồn vốn huy động của Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam tăng khá nhanh và ổn định đảm bảo nhu cầu mở rộng tín dụng. Nếu năm 2005 nguồn vốn huy động đạt 6488 tỷ đồng thì đến năm 2006 nguồn vốn đã đạt 8221 tỷ đồng (tăng 1733 tỷ tương ứng với 26,7% so với năm 2005). Đến năm 2007 nguồn vốn đạt 10990 tỷ đồng (tăng 2769 tỷ tương ứng với 33,7% so với năm 2006). Và đến năm 2008 con số này đã tăng lên đến

15035 tỷ đồng (tăng 4045 tỷ tương ứng với 36,8% so với năm 2007). Như vậy, trải qua 4 năm từ 2005 đến 2008 thì tổng nguồn vốn đã tăng lên gần 3 lần.

Trong tình hình cạnh tranh trên thị trường tín dụng ngày càng gay gắt như hiện nay việc huy động vốn vẫn tăng nhanh là do Sở giao dịch đã thực hiện tốt các biện pháp huy động vốn như :

- Điều hành tốt lãi suất huy động theo định hướng kinh doanh chung của Sở giao dịch, gia tăng cơ cấu nguồn vốn bằng cách mở rộng khách hàng, tăng cường nguồn tiền gửi của các cá nhân và tổ chức thông qua các chính sách lãi suất, phí giao dịch và chương trình khuyến mãi. Tăng cường thông tin rộng rãi trên các báo, đài truyền hình, tờ rơi quảng cáo để tuyên truyền về các sản phẩm huy động vốn và tiện ích của Sở giao dịch.
- Tăng cường tiếp cận và khai thác các khách hàng có tích lũy vốn lớn, các dự án ODA, quỹ tích lũy trả nợ nước ngoài Bộ tài chính, công ty Quản lý quỹ đầu tư chứng khoán Bảo Việt...
- Triển khai tốt dịch vụ trả lương qua tài khoản.

Tình hình tài chính lành mạnh và ổn định của Sở giao dịch đã thể hiện những chính sách, biện pháp trên của lãnh đạo Sở và ban lãnh đạo toàn hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam là phù hợp với xu thế của thị trường hiện nay.

2.1.4.2. Hoạt động tín dụng

Giai đoạn 2006 – 2008 hoạt động tín dụng của Sở giao dịch đã có bước tăng trưởng vượt bậc với tốc độ tương đối ổn định, khá tương xứng với kết quả của hoạt động huy động nguồn vốn.

Bảng 1: Doanh số cho vay giai đoạn 2006 – 2008.

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2006		Năm 2007		Năm 2008	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng	3060		4960		7773	
Theo thời hạn						
+ Cho vay ngắn hạn	2359	77,1%	4136	83,4%	6558	84,4%
+ Cho vay trung, dài hạn	701	22,9%	824	16,6%	1215	15,6%
Theo loại tiền						
+ Cho vay bằng VNĐ	1793	58,6%	3412	68,8%	4924	63,3%
+ Cho vay ngoại tệ	1267	41,4%	1548	31,2%	2849	36,7%
Theo đối tượng						
+ Cho vay DNNN	1446	47,3%			1994	25,7%
+ Cho vay DN ngoài quốc doanh	1392	45,4%			4183	53,8%
+ Cho vay cá nhân, HGD	222	7,3%	1300	26,2%	1596	20,5%

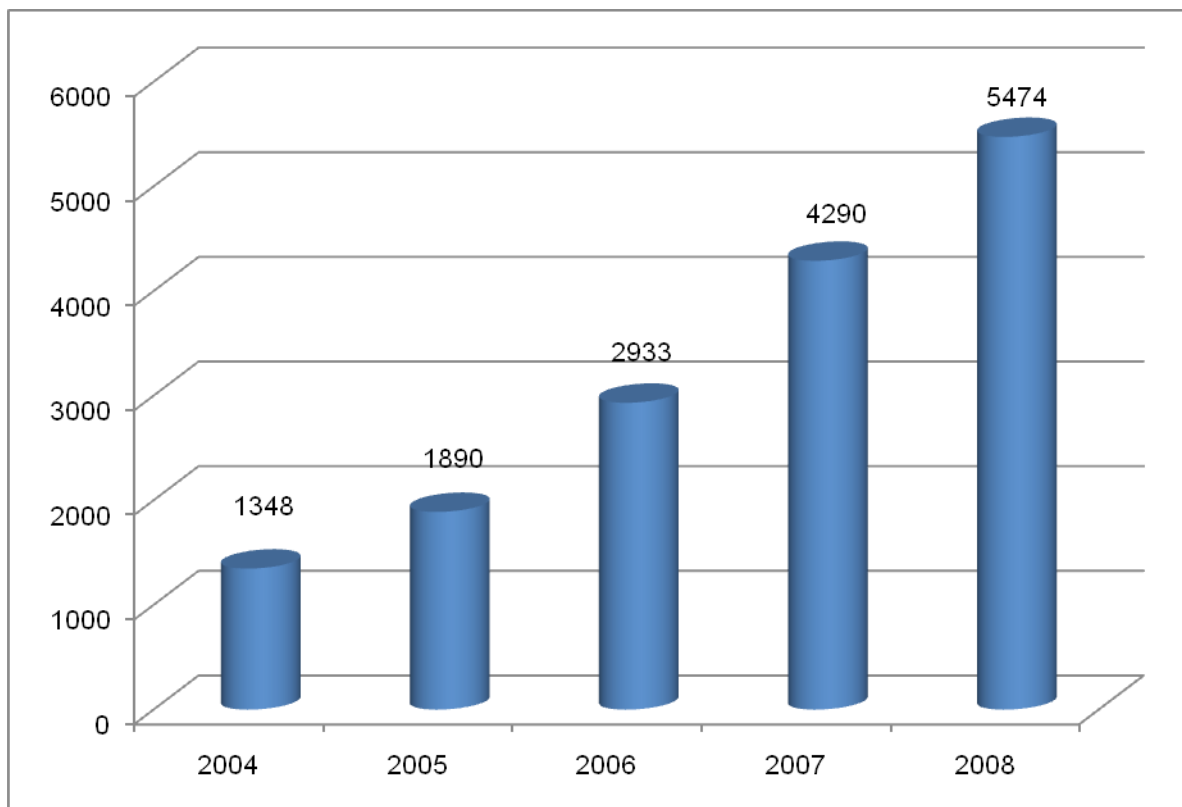
(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng giai đoạn 2006 – 2008)

Qua bảng số liệu trên ta thấy doanh số cho vay của Sở giao dịch NHNo&PTNT từ năm 2006 đến nay có xu hướng tăng. Cụ thể: năm 2006 doanh số cho vay là 3060 tỷ đồng, đến năm 2007 thì tăng lên đến 4960 tỷ đồng (tức tăng lên 1900 tỷ đồng tương ứng với 62,1% so với năm 2006). Và đến năm 2008 thì doanh số cho vay là 7773 tỷ đồng (tăng lên 2813 tỷ đồng tương ứng với 56,7% so với năm 2007). Ngoài ra, nếu xét theo thời hạn thì cho vay ngắn hạn đều chiếm tỷ trọng lớn trong cả 3 năm (2006: 77,1%; 2007: 83,4%; 2008: 84,4%). Nếu xét theo loại tiền thì cho vay bằng VNĐ chiếm tỷ trọng lớn, còn

nếu xét theo đối tượng cho vay thì các doanh nghiệp nhà nước và các doanh nghiệp ngoài quốc doanh chiếm đa số. Tuy nhiên tỷ trọng cho vay doanh nghiệp nhà nước đã giảm dần (từ 47,3% (năm 2006) xuống còn 25,7% (năm 2008) và mở rộng cho vay doanh nghiệp ngoài quốc doanh và cho vay cá nhân, hộ gia đình nhằm đa dạng hóa loại hình khách hàng, phân tán rủi ro.

Đối với nguồn tăng trưởng dư nợ thì tăng khá đều qua các năm gần đây, năm sau cao hơn năm trước với mức tăng trưởng vào khoảng 1000 tỷ đồng. Điều này được thể hiện rõ ở biểu đồ dưới đây:

Đơn vị: Tỷ đồng



DƯ NỢ TÍN DỤNG

(Nguồn: Báo cáo thường niên của Sở giao dịch năm 2008)

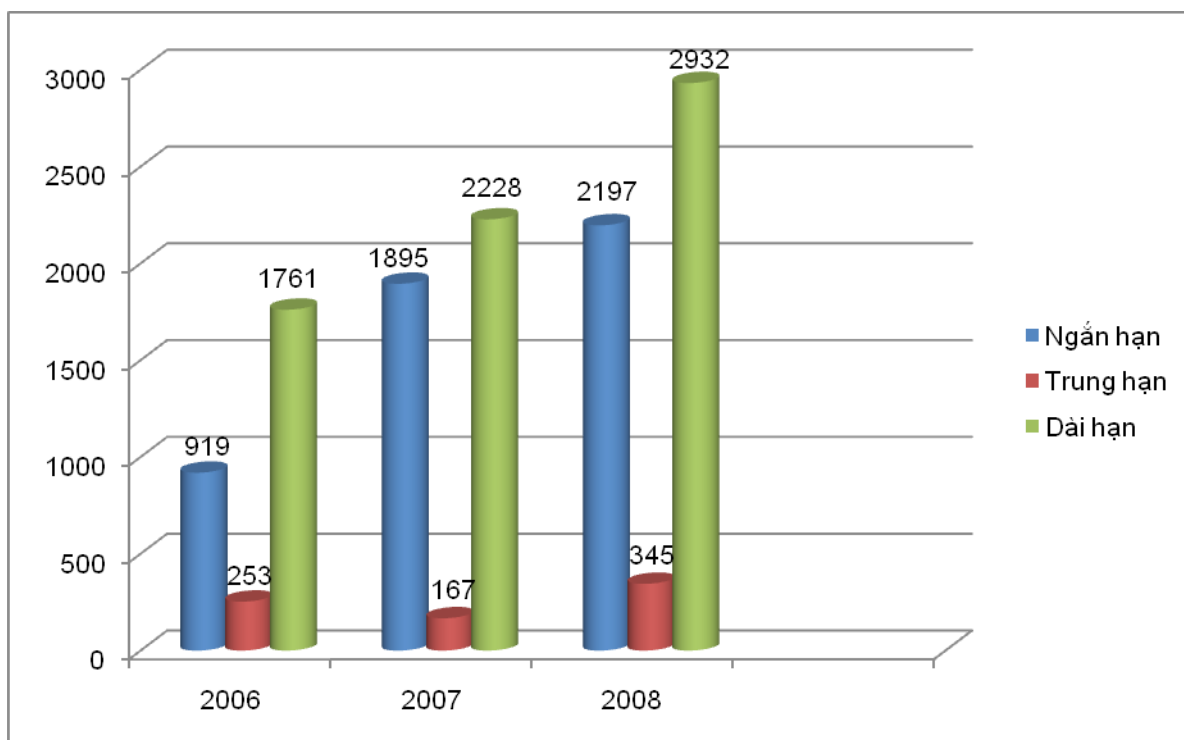
Ta thấy năm 2005 mức tăng trưởng dư nợ tăng tương đối thấp, chỉ tăng 542 tỷ đồng so với năm 2004, không tương xứng với xu thế tăng trưởng nhanh của giai đoạn 2006 – 2008. Lý do là vì năm 2005 Sở giao dịch tiến hành phân

loại nợ, trích lập dự phòng và xử lý rủi ro theo quy định 493/2005/QĐ-NHNN. Và để giảm tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn tính trên tổng dư nợ theo quy định mới này, Sở giao dịch đã tiến hành thắt chặt tín dụng với các thành phần kinh tế quốc doanh, tích cực thu hồi những khoản nợ tồn đọng, nợ quá hạn nên đã làm giảm đáng kể tổng dư nợ. Những từ năm 2006 đến nay, tổng dư nợ tăng khá nhanh và đều đặn. Lý do năm 2005 nước ta gia nhập WTO, nhu cầu vay vốn, đầu tư tài trợ cho các dự án tăng cao dẫn đến nguồn dư nợ tăng trưởng nhanh. Mặt khác, đây cũng là năm nước ta trải qua nhiều biến động như thiên tai, dịch bệnh, lạm phát và chỉ số giá tiêu dùng tăng cao một cách bất thường cũng là nguyên nhân làm tăng nguồn dư nợ của ngân hàng.

Đến ngày 31/12/2006 thì tổng dư nợ là 2933 tỷ đồng tăng 1043 tỷ đồng so với thời điểm 31/12/2005. Đến ngày 31/12/2007 thì con số này lên tới 4290 tỷ đồng, tăng 1357 tỷ đồng so với năm 2006. Và đến ngày 31/12/2008 thì tổng dư nợ lên đến 5474 tỷ đồng, tăng 1184 tỷ đồng so với năm 2007. Trong đó nợ xấu là 56 tỷ đồng chiếm 1% tổng dư nợ, nợ quá hạn là 22,2 tỷ đồng chiếm 0,39% tổng dư nợ. Ta có thể thấy rằng tổng dư nợ năm 2007 và 2008 tăng trưởng nhanh hơn so với những năm từ 2006 trở về trước. Chủ yếu là do Sở giao dịch đã chủ động mở rộng danh mục khách hàng cho vay, các đối tượng cho vay theo quy định của NHNo&PTNT Việt Nam, lựa chọn và đầu tư vào các dự án lớn có hiệu quả. Ngoài ra, Sở giao dịch còn thực hiện thí điểm cho vay đầu tư chứng khoán bằng cầm cố chứng khoán niêm yết.

Để xem xét chính xác chất lượng dư nợ, ta có thể nghiên cứu kết cấu dư nợ trong 3 năm phân theo kỳ hạn nợ qua biểu đồ sau:

Đơn vị: Tỷ đồng



DƯ NỢ CHO VAY NGẮN, TRUNG VÀ DÀI HẠN

(*Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng năm 2006 - 2008*)

Qua bảng số liệu ta có thể thấy dư nợ cho vay ngắn hạn và dài hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ và có xu hướng tăng trong 3 năm. Đối với dư nợ cho vay ngắn hạn năm 2007 tăng 106,2% so với năm 2006 và đến năm 2008 thì chỉ tăng 16% so với năm 2007. Đối với dư nợ cho vay dài hạn năm 2007 tăng 26,5% so với năm 2006, đến năm 2008 thì tăng 31,6% so với năm 2007. Còn đối với dư nợ trung hạn thì chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ. Ngoài ra dư nợ cho vay trung hạn năm 2007 còn giảm so với năm 2006 (giảm 34%). Nhưng đến năm 2008 thì có sự tăng trưởng vượt bậc là tăng 106,6% so với năm 2007.

2.1.4.3. Hoạt động kinh doanh dịch vụ

Giai đoạn 2006 – 2008 hoạt động kinh doanh dịch vụ của Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam đã có những bước tăng trưởng tương đối ổn định.

❖ Hoạt động thanh toán quốc tế

Bảng 2: Doanh số hoạt động thanh toán quốc tế 2006 – 2008.

Đơn vị: Triệu USD

Chi tiêu	2006	Năm 2007			Năm 2008		
	Số tiền	Số tiền	Lượng tăng	Tốc độ tăng	Số tiền	Lượng tăng	Tốc độ tăng
Doanh số thanh toán hàng xuất khẩu	37	74	37	100%	195	121	164%
Doanh số thanh toán hàng nhập khẩu	472	494	22	4,7%	631	137	27,7
Tổng doanh số	509	568	59	11,6%	826	258	45,4%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh 2006 – 2008)

Nhìn chung hoạt động thanh toán quốc tế của Sở giao dịch NHNo&PTNT có xu hướng tăng trong 3 năm gần đây. Năm 2006 tổng doanh số thanh toán hàng xuất nhập khẩu là 509 triệu USD, đến năm 2007 tổng doanh số tăng nhưng không đáng kể chỉ đạt 568 triệu USD (tăng 11,6% so với năm 2006) trong đó doanh số thanh toán hàng xuất khẩu tăng 37 triệu USD (tăng 100%) và doanh số thanh toán hàng nhập khẩu tăng 22 triệu USD (tăng 4,7%). Đến năm 2008, tổng doanh số tăng nhanh đạt 826 triệu USD (tăng 45,4% so với năm 2007). Trong đó doanh số thanh toán hàng xuất khẩu tăng 121 triệu USD (tăng 164%) và doanh số thanh toán hàng nhập khẩu tăng 137 triệu USD (tăng 27,7%). Tổng thu dịch vụ thanh toán quốc tế và kinh doanh ngoại tệ đạt 18,2 tỷ đồng tức là tăng 8,1 tỷ (80%) so với năm 2007, chiếm 38,8% tổng thu dịch vụ.

❖ Hoạt động kinh doanh dịch vụ khác

Trong năm 2008, thanh toán kiều hối đạt 5,74 triệu USD, giảm 1,4 triệu USD so với năm 2007. Doanh số mua bán ngoại tệ đạt 750 triệu USD tăng 270 triệu USD (tăng 56%). Chênh lệch mua bán ngoại tệ đạt 5,4 tỷ đồng tăng 1,5 tỷ đồng (tăng 38%) so với năm 2007. Đối với dịch vụ thẻ thì trong năm đã phát hành 5.937 thẻ thanh toán mới nâng số lượng chủ thẻ tại Sở giao dịch lên 21.494, tăng 38,2% so với năm 2007. Thẻ thấu chi tăng 221 thẻ, lũy kế 319 thẻ; 82 thẻ VISA, lắp đặt 05 máy EDC tại POS. Dịch vụ tài khoản và thanh toán thì trong năm đã mở mới 5.138 tài khoản thanh toán (tăng 33,9% so với năm 2007), trong đó gồm 4.804 tài khoản cá nhân và 334 tài khoản doanh nghiệp. Nâng số tài khoản SGD đang quản lý lên 18.186 tài khoản. Tổng giá trị thanh toán không dùng tiền mặt là 74.143 tỷ đồng với 190.347 giao dịch, tăng 19,15% so với năm 2007. Ngoài ra Sở giao dịch đã triển khai và áp dụng có hiệu quả dịch vụ SMS Banking (hiện có 1.253 khách hàng sử dụng), VnTopup, dịch vụ chuyển tiền qua SMS, mua hàng qua mạng. Bên cạnh đó Sở giao dịch đã thành lập đại lý nhận lệnh chứng khoán tại Sở, tính đến ngày 31/12/2008 đã mở 214 tài khoản, giá trị giao dịch khớp lệnh là 25,65 tỷ đồng.

2.1.4.4. Kết quả kinh doanh tài chính

Bảng 3: Lợi nhuận 3 năm 2006 – 2008.

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2006	Năm 2007			Năm 2008		
	Số tiền	Số tiền	Lượng tăng	Tốc độ tăng	Số tiền	Lượng tăng	Tốc độ tăng
Tổng thu	640,6	859,5	218,9	34,17%	1.590,1	730,6	85%
Tổng chi	480,77	565,18	84,41	17,55%	1.232,1	666,92	118%
Lợi nhuận	159,83	294,32	134,49	84,15%	358	63,68	47,35%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh 2006 – 2008)

Ta thấy rằng, giai đoạn 2006 – 2008 Sở giao dịch đã đảm bảo được mục tiêu làm ăn có lãi, lợi nhuận năm sau cao hơn năm trước. Năm 2007, lợi nhuận đạt 294,32 tỷ đồng (tăng 84,15% so với năm 2006). Đến năm 2008 lợi nhuận đạt 358 tỷ đồng (tăng 47,35% so với năm 2007). Quỹ thu nhập tăng 19,6% so với năm 2007. Qua đó thấy được khả năng tài chính lành mạnh của Sở giao dịch và đời sống của cán bộ được nâng cao.

Qua tình hình hoạt động của Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam ta thấy được xu hướng tăng lên của các hoạt động dịch vụ, tuy năm 2008 được biết đến năm khó khăn cho nền kinh tế thế giới cũng như nền kinh tế trong nước nhưng Sở giao dịch vẫn giữ được tốc độ tăng trưởng về doanh thu và doanh số.

2.2. Hiệu quả cho vay tiêu dùng tại SGD NHNo&PTNT Việt Nam

2.2.1 Các quy định và quy chế trong cho vay tiêu dùng tại Sở giao dịch

2.2.1.1. Các văn bản điều chỉnh cho vay tiêu dùng tại SGD

Trong các năm gần đây, NHNo&PTNT Việt Nam có nhiều thay đổi trong chính sách đối với hoạt động tín dụng, nhiều các văn bản được đưa ra trở thành chính sách tín dụng chung cho toàn hệ thống. Không những thế, NHNo&PTNTVN còn ban hành các văn bản có những điều chỉnh chi tiết hơn đối với hình thức cho vay tiêu dùng và có những văn bản hướng dẫn trong những điều kiện cụ thể.

Sau đây là các văn bản có liên quan đến cho vay tiêu dùng tại SGD NHNo&PTNT Việt Nam:

- Quyết định số 72/QĐ – HĐQT – TD ngày 31/03/2002 của chủ tịch HĐQT NHNo&PTNT Việt Nam về việc ban hành “quy định cho vay đối với khách hàng trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam”.

- Quyết định 300/QĐ/HĐQT-TD ngày 24/9/2003 về việc ban hành qui định việc thực hiện các biện pháp bảo đảm tiền vay trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam.

- Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban thẩm định tại trụ sở chính và phòng (tổ) thẩm định tại các chi nhánh trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam.

- Công văn số 1163/NHNo – TD về việc hướng dẫn thực hiện cho vay không phải đảm bảo bằng tài sản ngày 28/04/2003.

- Công văn số 1306/NHNo – TD ngày 14/04/2004 về việc “Cho vay tiêu dùng cán bộ công nhân viên”.

- Quyết định 159/QĐ – HĐQT – TD ngày 03/06/2005 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của quyết định 72/QĐ – HĐQT – TD.

Ngoài ra còn có các văn bản khác có liên quan của chính phủ, thống đốc NHNN Việt Nam và của NHNo&PTNT Việt Nam.

2.2.1.2. Các hình thức cho vay tiêu dùng đang áp dụng tại Sở giao dịch

Hiện nay Sở giao dịch đang cung cấp một danh mục các sản phẩm cho vay tiêu dùng khá phong phú. Xét theo mục đích vay thì có thể kể đến các sản phẩm cho vay như:

- Cho vay mua ô tô, đồ dùng lâu bền khác
- Cho vay người lao động đi làm việc có thời hạn ở nước ngoài.
- Cho vay xây dựng, sửa chữa, nâng cấp, mua nhà....

2.2.1.3. Phạm vi áp dụng và đối tượng cho vay

NHNo & PTNT Hà Nội cho vay tiêu dùng đối với tất cả các khách hàng Việt Nam bao gồm cá nhân và hộ gia đình và các khách hàng nước ngoài là cá nhân thoả mãn những điều kiện sau:

- Các khách hàng giao dịch với Ngân hàng phải có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
- Có mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp và sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng
- Có khả năng về tài chính đảm bảo trả nợ đúng thời hạn đã cam kết trong hợp đồng
- Có tài sản thế chấp đúng như quy định
- Có phương án phục vụ đời sống và phương án trả nợ khả thi
- Không có nợ khó đòi, nợ quá hạn trên 6 tháng tại NHNo & PTNT và các TCTD khác.

2.2.1.4. Quy trình cho vay

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

Cán bộ tín dụng kiểm tra nếu thấy hợp lý và hợp lệ sẽ tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày thẩm định, nếu còn chưa đầy đủ hay chưa hợp lệ thì đề nghị tiếp tục bổ sung các giấy tờ còn thiếu.

Bước 2: Tiến hành thẩm định

Trước tiên Ngân hàng phải thẩm định về năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự của khách hàng. Sau đó Ngân hàng sẽ tìm hiểu về tình hình hoạt động của nơi khách hàng làm việc, thẩm định tình hình tài chính của khách hàng như mức lương và có nguồn thu nhập khác của khách hàng. Thẩm

định phương án vay vốn có khả thi hay không? Đặc biệt Ngân hàng phải kiểm tra tình trạng thực tế của tài sản thế chấp và phân tích, thẩm định tài sản thế chấp đó...

Bước 3: Phân tích tín dụng

Sau khi tiến hành thẩm định hồ sơ vay vốn, Ngân hàng sẽ chuyển sang bước phân tích tín dụng. Nội dung phân tích bao gồm:

- Đánh giá tài sản của khách hàng
- Đánh giá các khoản nợ
- Đánh giá phương án vay vốn của khách hàng
- Phân tích luồng tiền

Bước 4: Xét duyệt cho vay

Sau khi thẩm định, cán bộ tín dụng đề xuất ý kiến về hạn mức cho vay, thời hạn cho vay, hạn trả nợ cuối cùng, lãi suất cho vay, hình thức trả lãi. Trưởng phòng ghi ý kiến đề nghị Giám đốc Ngân hàng phê duyệt sau khi đã kiểm tra phần thẩm định của cán bộ tín dụng. Giám đốc NHNo&PTNT Hà Nội ký quyết định cho vay hoặc không cho vay. Nếu cho vay Ngân hàng sẽ cùng khách hàng hoàn tất hồ sơ vay vốn. Nếu không cho vay thì Ngân hàng phải thông báo cho khách hàng biết.

Bước 5: Hoàn tất hồ sơ vay vốn và tiến hành giải ngân

Cán bộ tín dụng sẽ cùng khách hàng hoàn tất hồ sơ vay vốn. Trong bộ hồ sơ này phải ghi rõ mức cho vay, phương thức cho vay, thời hạn vay, lãi suất, phương thức thanh toán.... Sau đó trình trưởng phòng và Giám đốc phê duyệt. Sau khi được phê duyệt hồ sơ khoản vay được chuyển cho phòng kế toán, phòng ngân quỹ để giải ngân. Kèm theo việc cấp tín dụng, ngân hàng kiểm soát khách hàng: sử dụng tiền vay có đúng mục đích, đúng tiến độ hay không, quá

trình sản xuất kinh doanh có những thay đổi bất lợi gì, có dấu hiệu lừa đảo hoặc làm ăn thua lỗ...Ngân hàng có thể thu hồi nợ trước hạn hoặc ngừng giải ngân nếu như khách hàng vi phạm hợp đồng.

Bước 6: Tiến hành thu nợ

Khi hết thời hạn cho vay, Ngân hàng tiến hành thu nợ bao gồm cả gốc và lãi. Các khoản tín dụng đảm bảo hoàn trả đầy đủ và đúng hạn là các khoản tín dụng an toàn. Một số trường hợp, các khoản tín dụng đã không hoàn trả hoặc không hoàn trả đúng hạn. Trường hợp khách hàng lừa đảo, trốn nợ hay làm ăn yếu kém Ngân hàng sẽ áp dụng phương án thanh lí, sử dụng các biện pháp để thu hồi nợ. Trường hợp khách hàng có khó khăn tài chính tạm thời song vẫn tìm cách khắc phục trả nợ Ngân hàng thường áp dụng phương án khải thác như gia hạn nợ, giảm lãi...

2.2.1.5. *Phân tích tín dụng tiêu dùng*

NHNo&PTNT Việt Nam xếp hạng khách hàng là cá nhân thành 10 hạng có mức độ rủi ro từ thấp lên cao: Aaa, Aa, a, Bbb, Bb, b, Ccc, Cc, c, d như mô tả trong bảng sau:

Loại	Mức độ rủi ro
Aaa	Thấp
Aa	Thấp
A	Thấp
Bbb	Thấp
Bb	Trung bình
B	Trung bình
Ccc	Trung bình
Cc	Cao
C	Cao

D	Cao

Trong bước thẩm định của quá trình cấp tín dụng, cán bộ tín dụng sẽ tiến hành thu thập các thông tin cần thiết. Từ những thông tin đó Ngân hàng sẽ ra quyết định có cho vay hay không. Theo quy định của NHNo&PTNT Việt Nam, cán bộ tín dụng sẽ áp dụng mẫu chấm điểm sau để tiến hành phân loại đối với khách hàng:

Mẫu 1: Chấm điểm các thông tin cá nhân cơ bản.

STT	Chỉ tiêu				
1	Tuổi Điểm	18-25 tuổi 5	25-40 tuổi 15	40-60 tuổi 20	>60 tuổi 10
2	Trình độ học vấn Điểm	Trên đại học 20	Cao đẳng, đại học 15	Trung học 5	Dưới trung học -5
3	Nghề nghiệp Điểm	Chuyên môn 25	Thư kí 15	Kinh doanh 5	Nghỉ hưu 0
4	Thời gian công tác Điểm	Dưới 6 tháng 5	6 tháng – 1 năm 10	1 – 5 năm 15	>5 năm 20
5	Thời gian làm công việc hiện tại	Dưới 6 tháng 5	6 tháng – 1 năm 10	1 – 5 năm 15	>5 năm 20
6	Tình trạng nhà ở Điểm	Sở hữu riêng 30	Đi thuê 12	Chung với gia đình 5	Khác 0
7	Cơ cấu gia đình Điểm	Hạt nhân 20	Sống với cha mẹ 5	Sống với gia đình khác 0	Sống với một số gia đình khác -5
8	Thu nhập cá nhân hàng năm Điểm	>120 triệu 40	36 – 120 triệu 30	12 – 36 triệu 15	<12 triệu 0
9	Thu nhập gia đình hàng năm	>240 triệu	72 – 240 triệu	24 – 72 triệu	<24 triệu

	Điểm	40	30	15	0
--	------	----	----	----	---

Mẫu 2: Chấm điểm theo tiêu chí quan hệ với ngân hàng.

STT	Chỉ tiêu				
1	Tình hình trả nợ với NHNo&PTNT	Chưa giao dịch	Chưa bao giờ quá hạn	Quá hạn < 30 ngày	Quá hạn > 30 ngày
	Điểm	0	40	0	-5
2	Tình hình trả lãi	Chưa giao dịch	Chưa bao giờ trả chậm	Không trả chậm trong 2 năm gần đây	Đã có lần trả chậm trong 2 năm gần đây
	Điểm	0	40	0	-5
3	Tổng nợ hiện tại	<100 triệu	100 – 500 triệu	500 – 1000 triệu	>1 tỷ
	Điểm	25	10	5	-5
4	Sử dụng các dịch vụ khác của NHNo %PTNT	Chỉ gửi tiết kiệm	Chỉ sử dụng thẻ	Cả tiết kiệm và thẻ	Không sử dụng dịch vụ nào
	Điểm	15	5	25	-5
5	Số dư tiền gửi tiết kiệm trung bình	>500 triệu	100 – 500 triệu	20 – 100 triệu	<20 triệu
	Điểm	40	25	10	0

Sau khi tiến hành tổng hợp điểm, cán bộ tín dụng sẽ xếp hạng khách hàng như sau:

Loại	Số điểm đạt được
Aaa	≥ 401

Aa	351 – 400
A	301 – 350
Bbb	251 – 300
Bb	201 – 250
B	151 – 200
Ccc	101 -150
Cc	51 – 100
C	0 – 50
D	< 0

Sau khi hoàn tất công việc xếp hạng khách hàng, cán bộ tín dụng lập tờ trình đề nghị Giám đốc xét duyệt cho vay. Tờ trình này được trưởng phòng tín dụng kiểm tra và kí trước khi trình Giám đốc. Sau khi tờ trình được phê duyệt, kết quả chấm điểm tín dụng và xếp hạng khách hàng phải được cập nhật ngay vào hệ thống thông tin tín dụng của Ngân hàng:

Loại	Cấp tín dụng
Aaa	Đáp ứng tối đa nhu cầu tín dụng
Aa	Đáp ứng tối đa nhu cầu tín dụng
A	Đáp ứng tối đa nhu cầu tín dụng
Bbb	Cấp tín dụng với hạn mức tùy thuộc vào phương án bảo đảm tiền vay
Bb	Có thể cấp tín dụng nhưng phía xem xét kỹ lưỡng hiệu quả phương án vay vốn và bảo đảm tiền vay.
B	Không khuyến khích mở rộng tín dụng mà tập trung thu nợ.
Ccc	Từ chối cấp tín dụng
Cc	Từ chối cấp tín dụng

C	Từ chối cấp tín dụng
D	Từ chối cấp tín dụng

2.2.2. Thực trạng hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam

2.2.2.1. Doanh số cho vay tiêu dùng qua các năm

Để tìm hiểu thực trạng cho vay tiêu dùng tại SGD NHNo&PTNT trước hết ta tìm hiểu về quy mô cho vay tiêu dùng qua các năm:

Bảng 4: Doanh số cho vay tiêu dùng tại SGD NHNo&PTNT VN

2006 - 2008

Đơn vị: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2006	Năm 207		Năm 2008	
	Số tiền	Số tiền	Tốc độ tăng	Số tiền	Tốc độ tăng
Doanh số CVTD	44,95	311,809	593,68%	642,82	106,16%
Tổng doanh số cho vay	3060	4960	62,09%	7773	56,71%
Tỷ trọng	1,47%	6,29%		8,27%	

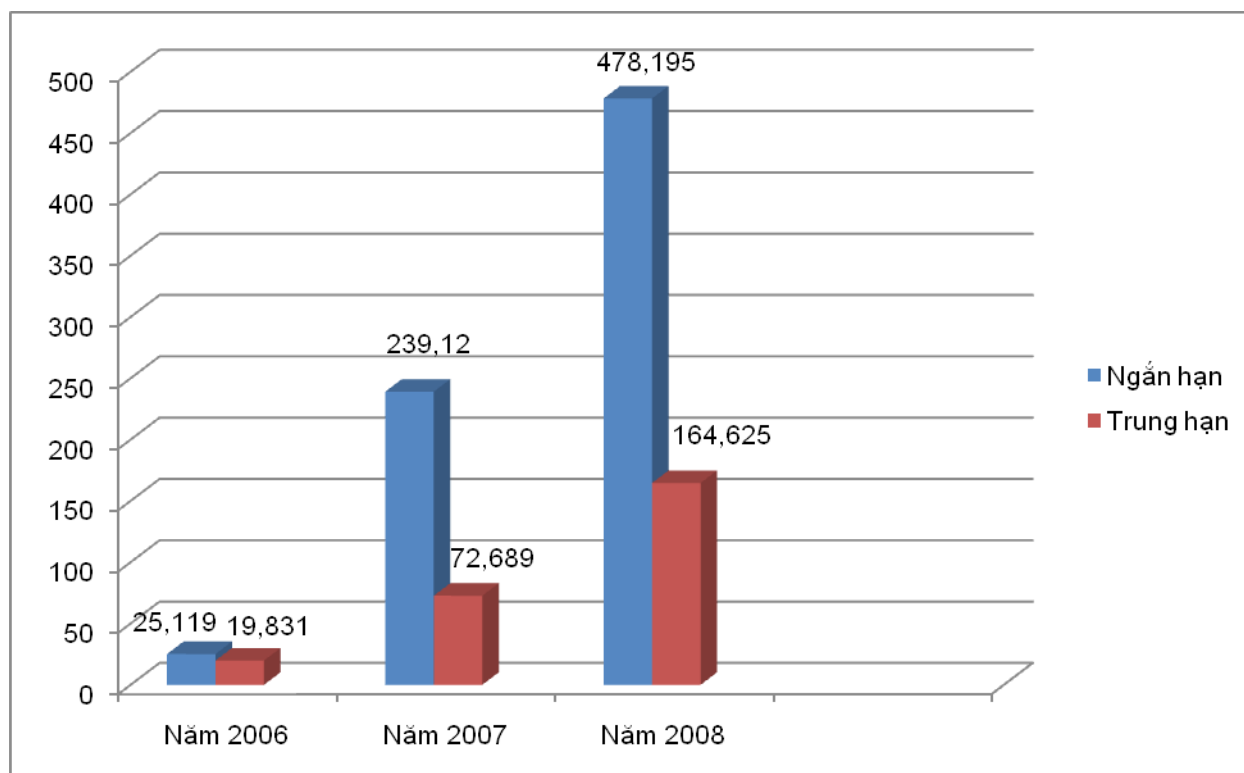
(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng 2006 – 2008)

Qua bảng số liệu trên cho thấy một cách tổng quát về hoạt động cho vay tiêu dùng của SGD. Năm 2006 doanh số CVTD là 44,95 tỷ đồng chiếm 1,47%. Sang năm 2007 cùng với sự gia tăng của doanh số cho vay thì doanh số CVTD tăng một cách đáng kể lên 311,809 tỷ đồng (tăng 593,67% so với 2006), đã nâng tỷ trọng của CVTD từ 1,47% lên 6,29%. Đến năm 2008 tỷ trọng của

CVTD tiếp tục tăng lên 8,27% với doanh số cho vay là 642,82 tỷ đồng tức là tăng 106,16% so với 2007. Có thể thấy doanh số CVTD trong 3 năm qua đã có bước phát triển nhanh chóng cả về quy mô và tỷ trọng.

Để thấy rõ hơn doanh số CVTD theo thời hạn trong 3 năm 2006 – 2008.

Đơn vị: Tỷ đồng



DOANH SỐ CHO VAY TIÊU DÙNG NGẮN HẠN VÀ TRUNG HẠN

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng 2006 – 2008)

Với số liệu trên ta thấy doanh số cho vay tiêu dùng ngắn và trung hạn cũng tăng lên qua các năm nhưng với tốc độ khác nhau nên tỷ trọng của chúng trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng cũng khác nhau. Năm 2006, CVTD ngắn hạn chiếm 55,88% và trung hạn là 44,12%. Đến năm 2007, doanh số CVTD ngắn hạn tăng 214,001 tỷ đồng (với tốc độ tăng kỉ lục 851,95%) còn doanh số CVTD trung hạn chỉ tăng 52,858 tỷ đồng (với tốc độ tăng 266,54%). Sang đến năm 2008, doanh số CVTD ngắn hạn tiếp tục tăng 239,075 tỷ đồng (tức là tăng

99,98%). Còn CVTD trung hạn thì tăng 91,936 tỷ đồng (tức là tăng 126,48%). Nguyên nhân có thể là do SGD thực hiện cho vay thí điểm cá nhân cầm cổ chứng khoán nhưng các khách hàng đã vay tiêu dùng trung hạn bằng cách cầm cổ chứng khoán.

2.2.2.2. Dư nợ cho vay tiêu dùng

Bảng 5: Dư nợ cho vay tiêu dùng tại SGD NHNo&PTNT VN 2006 - 2008

Đơn vị: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2006		Năm 2007		Năm 2008	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ CVTD	35,453	1,21	187,898	4,38	284,648	5,2
Tổng dư nợ cho vay	2933	100	4290	100	5474	100

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng 2006 – 2008)

Ta thấy năm 2006 dư nợ CVTD chiếm 1,21%. Nhưng đến năm 2007 với sự gia tăng vượt bậc của CVTD cộng với sự giảm sút của nợ quá hạn của CVTD làm cho dư nợ CVTD tăng khá mạnh so với 2006 tăng 152,445 tỷ đồng đã nâng tỷ trọng của dư nợ CVTD lên 4,38%. Sang đến năm 2008, dư nợ CVTD tiếp tục tăng lên 5,2% trong tổng dư nợ cho vay của SGD. Qua đó, ta có thể thấy CVTD đang là một xu hướng tốt trong những năm tới. Điều này chứng tỏ SGD ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, hòa nhập vào xu thế kinh doanh của các Ngân hàng khác trên địa bàn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh.

2.2.2.3. Nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng

Bảng 6: Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng tại SGD NHNo&PTNT VN

2006 - 2008

Đơn vị: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2006	Năm 2007		Năm 2008	
	Số tiền	Số tiền	Tốc độ tăng	Số tiền	Tốc độ tăng
Nợ quá hạn CVTD	0,993	2,93	195,07	4,127	40,85%
Tổng dư nợ CVTD	35,453	187,898	429,99%	284,648	51,49%
Tỷ trọng	2,8%	1,56%		1,45%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng 2006 – 2008)

Từ bảng trên ta có thể thấy nợ quá hạn cho vay tiêu dùng có xu hướng giảm theo thời gian. Năm 2006 tỷ lệ này là 2,8%. Đến năm 2007 với sự gia tăng chóng mặt của CVTD thì nợ quá hạn CVTD cũng tăng lên 195,07% nhưng tỷ trọng nợ quá hạn CVTD đã giảm xuống còn 1,58%. Và sang năm 2008, nợ quá hạn CVTD tăng với tốc độ chậm hơn là 40,85% và tỷ trọng của nó trong nợ quá hạn cũng giảm xuống còn 0,95%. Như vậy, tỷ lệ nợ quá hạn CVTD là rất nhỏ. Có được kết quả này là do NHNo&PTNT Hà Nội luôn coi trọng công tác thẩm định, lựa chọn các đơn xin vay tiêu dùng có độ an toàn cao nên việc trả nợ thường đúng hạn. Còn một lý do nữa đó là do cơ cấu cho vay tiêu dùng tại NHNo&PTNT Hà Nội có phần ưu ái hơn với đối tượng là CBCNV thuộc khu vực nhà nước có phần thu nhập từ tiền lương là ổn định nên khách hàng có thu nhập để trả nợ như thoả thuận.

2.2.2.4. Lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng

Bảng 7: Lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng 2006 – 2008.

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2006	Năm 2007		Năm 2008	
	Số tiền	Số tiền	Tốc độ	Số tiền	Tốc độ

			tăng		tăng
Lợi nhuận từ hoạt động CVTD	18,92	35,38	87%	45,04	27,3%
Tổng doanh thu	159,83	294,32	84,15%	358	47,35%
Tỷ trọng	11,84%	12,02%		12,58%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh 2006 – 2008)

Nhìn vào bảng số liệu ta thấy tỷ trọng lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng trong tổng doanh thu của SGD tuy chiếm tỷ trọng không nhiều nhưng đã có sự tăng trưởng qua các năm cả về số tuyệt đối và tương đối: năm 2006 thu 18,92 tỷ đồng (chiếm 11,84%), năm 2007 thu 35,38 tỷ đồng (chiếm 12,02%), năm 2008 thu 45,04 tỷ đồng (chiếm 12,58%). Điều này chứng tỏ hiệu quả trong sử dụng vốn vay của SGD.

2.3. Đánh giá hiệu quả cho vay tiêu dùng tại SGD NHNo&PTNT Việt Nam

2.3.1. Kết quả đạt được và nguyên nhân

Trong hoạt động cho vay tiêu dùng, khách hàng chủ yếu là cá nhân sử dụng vốn vay để mua sắm, tiêu dùng... phục vụ cho đời sống, đáp ứng nhu cầu của cá nhân. Với vai trò đó, cho vay tiêu dùng đã góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống của các tầng lớp dân cư, đồng thời có ý nghĩa về mặt kinh tế - xã hội. Có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian qua đã đạt được những thành tích đáng kể như sau:

- Cho vay tiêu dùng là hoạt động nhằm mở rộng thị phần tín dụng, đa dạng hoá các đối tượng vay vốn Ngân hàng, phân tán rủi ro cho Ngân hàng. Trước đây NHNo&PTNT Hà Nội chỉ chú trọng đến cho vay các doanh nghiệp, còn hiện nay cho vay tiêu dùng đã giúp gia tăng lượng

khách hàng, giúp Ngân hàng mở rộng quan hệ với các đối tượng khác như công an, giáo viên, bác sĩ...

- Phần lớn các khoản vay tiêu dùng là ngắn hạn, đã tạo ra dòng tiền đều đặn vào nguồn thu của SGD, tạo điều kiện để quay vòng vốn tốt, tiếp tục cho vay, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.
- Về mức độ an toàn tín dụng, các chỉ tiêu đã phân tích cho thấy độ an toàn của cho vay tiêu dùng trong những năm qua đã dần được nâng cao thể hiện ở tỷ lệ nợ quá hạn có xu hướng giảm qua các năm. Ngân hàng đã thực hiện chuyển nợ kịp thời, tiến hành trích lập dự phòng rủi ro theo quy định nhằm bù đắp các khoản nợ không có khả năng thu hồi. Trong quá trình cho vay, ngân hàng liên tục thực hiện thực hiện việc kiểm tra khách hàng trước, trong và sau khi cho vay. Do vậy, ngân hàng luôn phát hiện và xử lý kịp thời đối với các khoản vay có rủi ro.
- Các hoạt động quảng cáo và tiếp thị nhằm mở rộng cho vay tiêu dùng và xây dựng uy tín, hình ảnh của ngân hàng trên thị trường cũng đạt được kết quả đáng kể, thu hút được sự chú ý của xã hội và một lượng lớn khách hàng đến với Ngân hàng.
- Thực hiện tốt các quy chế, quy định và kế hoạch kinh doanh của Hội đồng quản trị, của Tổng giám đốc, ngân hàng cấp trên đáp ứng được yêu cầu của thực tế ngân hàng trong thời gian hiện tại, được toàn thể nhân viên ngân hàng nỗ lực phấn đấu thực hiện, là cơ sở vững chắc để các nhân viên ngân hàng áp dụng trong quá trình làm việc.
- Công tác đào tạo đã nâng cao được trình độ cho các nhân viên ngân hàng, từ đó làm cho hiệu quả kinh doanh của ngân hàng được nâng lên đáng kể.

Có được những kết quả như trên là do:

- Nền kinh tế Việt Nam 3 năm qua đã có những tăng trưởng nhất định, sự tăng trưởng kinh tế tạo ra môi trường kinh doanh thuận lợi và sôi động cho các Ngân hàng, cho các doanh nghiệp, nâng cao mức sống cũng như thu nhập của người dân. Tại Hà Nội, thu nhập người dân tăng cao cùng với sự phát triển ồ ạt của hàng hoá dịch vụ đã làm tăng nhu cầu tiêu dùng cũng như vay tiêu dùng. Tầng lớp trung lưu thành thị ngày càng được mở rộng, cơ cấu dân số ngày càng theo hướng trẻ hoá đã làm thay đổi căn bản thói quen tiêu dùng của người dân.
- Khâu thẩm định trong cho vay tiêu dùng của cán bộ NHNo&PTNT Hà Nội được tiến hành rất chặt chẽ tạo điều kiện cho việc đảm bảo sự an toàn của vốn vay. Đối tượng cho vay chủ yếu của Ngân hàng là CBCNV thuộc khối nhà nước, có thu nhập ổn định. Ngân hàng có sự liên hệ chặt chẽ với cơ quan nơi khách hàng làm việc để tìm hiểu khách hàng kỹ lưỡng trước trong và sau khi cho vay. Hơn nữa, sau khi có quyết định cho vay, kết quả đánh giá khách hàng được cập nhật ngay vào hệ thống thông tin của Ngân hàng nhằm làm cơ sở cho quyết định tín dụng lần sau (nếu có) đối với khách hàng này. Do đó, độ an toàn được bảo đảm.
- Hệ thống luật pháp về hoạt động Ngân hàng ngày càng được bổ sung và hoàn thiện, bên cạnh đó là sự chỉ đạo sát sao, đúng đắn và kịp thời của lãnh đạo Ngân hàng tạo điều kiện cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những thành tích như trên thì hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn còn bộc lộ những hạn chế nhất định:

- Cho vay tiêu dùng chỉ chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng hoạt động tín dụng, chưa tương xứng với khả năng có thể cung ứng về loại cho vay này của Ngân hàng. NHNo&PTNT Hà Nội rất chặt chẽ trong điều kiện để vay vốn cũng là một ưu điểm nhưng đồng thời cũng là một nhược điểm vì Ngân hàng thường chỉ cho vay đối với CBCNV- là đối tượng mà theo Ngân hàng là đáp ứng được yêu cầu về cho vay, do đó đã bỏ qua một số lượng khách hàng lớn khác mà Ngân hàng có thể phục vụ.
- Lãi suất cho vay còn cứng nhắc, chưa tạo ra sự linh hoạt, bên cạnh đó lãi xuất cho vay lại cao hơn lãi xuất cho vay tài trợ sản xuất kinh doanh. Với đa số nhân dân thì cách tính lãi suất của ngân hàng là phức tạp và rắc rối gây ra tâm lý thắc mắc với người vay. Khách hàng chưa thực sự hấp dẫn và thu hút được khách hàng, chưa có các dịch vụ hậu khi cho vay, chưa có chính sách khuyến mại khách hàng.
- Sản phẩm cho vay tiêu dùng của chi nhánh chưa thật sự đa dạng, phong phú. Các sản phẩm mới chỉ dừng lại ở cho vay sửa chữa, mua nhà, mua ô tô, mua đồ dùng...cho vay qua thẻ tín dụng là loại cho vay có tiềm năng lớn nhưng triển khai còn ở qui mô quá nhỏ. Các khoản cho vay tiêu dùng mới chỉ dừng lại ở tài trợ cho một số mục đích nhất định chứ chưa khai thác được nhu cầu đa dạng và ngày càng tăng của dân cư.
- Chưa có biện pháp Marketing thích hợp với cho vay tiêu dùng. Hoạt động Marketing tại chi nhánh chưa chú trọng đến các chính sách giao tiếp khuếch trương, chưa quan tâm đúng mức đến các hoạt động nhằm thu hút khách hàng thể nhân, khuyến khích họ vay vốn của ngân hàng. Trong khi đó các NHTM khác trên địa bàn có rất nhiều hình thức quảng cáo, xây dựng hình ảnh của họ trong mắt khách hàng.

- Thông tin còn hạn chế cả về số lượng và chất lượng. Sự chia sẻ thông tin và phối kết hợp giữa các phòng có liên quan đến cho vay tiêu dùng còn yếu, vì vậy rất cần có sự nghiên cứu và chỉnh sửa sớm các văn bản nhằm hoàn thiện chính sách thông tin có liên quan tới hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh Láng Hạ.

Nguyên nhân dẫn đến những hạn chế trên đó là:

- Ngân hàng thường cho rằng khu vực dân cư có nhu cầu mua nhà là khu vực có rủi ro cao, trong khi những yêu cầu về tài sản thế chấp lại chưa được đáp ứng đầy đủ do những rắc rối trong việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Cho vay mua nhà trả góp thường là những khoản vay nhỏ và kéo dài, vì vậy tạo ra nhiều chi phí cho ngân hàng, khiến ngân hàng rất ngại cho vay với hình thức này. Ngoài ra đánh giá việc đánh giá thu nhập của dân cư trong nền kinh tế Việt Nam là rất khó khăn.
- Hình thức cho vay qua thẻ tín dụng sử dụng rất ít. Nguyên nhân là do khách hàng chưa nhận thấy được tiện ích của việc sử dụng dịch vụ này. Hơn nữa, thói quen tiêu dùng bằng tiền mặt vẫn còn rất phổ biến đối với công chúng Việt Nam.
- Phần đông những tổ chức tín dụng hoạt động trên cùng địa bàn với SGD NHNo&PTN đều thực hiện cho vay tiêu dùng một cách tích cực với một chiến lược Marketing rầm rộ, đặc biệt là các NHTMCP, họ đã thu hút được lượng khách hàng tương đối lớn và đang ngày càng phát triển trong lĩnh vực này. Cùng với sự đổi mới liên tục các NHTMCP đang thu hút một lượng khách hàng tương đối lớn, gây khó khăn cho chi nhánh Láng Hạ trong việc thu hút khách hàng.

- Đặc tính tâm lý của người Miền Bắc là chịu khó và tiết kiệm. Để tiêu dùng họ phải tích lũy một thời gian dài chứ ít khi nghĩ đến việc đi vay để tiêu dùng. Đây là một thói quen cản trở mở rộng cho vay tiêu dùng.

Chương III: Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại SGD NHNo&PTNT trong thời gian tới.

3.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của SGD trong thời gian tới

3.1.1. Định hướng hoạt động của Sở giao dịch

Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của một Ngân hàng được hiểu là những chủ trương, phương hướng chủ yếu trong việc phát triển hoạt động của Ngân hàng trong khoảng thời gian nhất định, nhằm không ngừng tăng cường hiệu quả và sức cạnh tranh của Ngân hàng. Cũng như mọi doanh nghiệp và NHTM khác, NHNo&PTNT Hà Nội luôn luôn thiết lập định hướng phát triển cho từng hoạt động kinh doanh của riêng Ngân hàng trong từng thời kỳ.

3.1.1.1. Thực hiện tốt các nhiệm vụ theo ủy quyền của NHNo&PTNT VN

- Đảm bảo việc hạch toán vốn, các quỹ của NHNo&PTNT VN kịp thời, chính xác. Làm tốt nhiệm vụ đầu mối về quản lý ngoại tệ của toàn hệ thống.

- Quản lý an toàn thanh khoản của toàn hệ thống, đảm bảo khả năng thanh toán, kinh doanh hiệu quả các khoản vốn tạm thời nhàn rỗi của NHNo&PTNT VN.
- Làm tốt đầu mối về kinh doanh ngoại tệ, thanh toán quốc tế và đảm bảo an toàn, thông suốt toàn hệ thống, nâng cao chất lượng các hoạt động về ngoại tệ và kinh doanh ngoại tệ.
- Thực hiện tốt các hoạt động trên thị trường mở, thị trường tiền tệ liên ngân hàng trong và ngoài nước theo lệnh của Tổng giám đốc, đảm bảo hiệu quả trong sử dụng vốn của Ngân hàng.

3.1.1.2. Thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh trực tiếp năm 2009

- Nguồn vốn đạt 16.249 tỷ đồng, tăng trưởng 16% so với 31/12/2008.
- Dư nợ đạt 6.651 tỷ đồng, tăng trưởng 18% so với 31/12/2008.

Trong đó: tỷ trọng dư nợ ngắn hạn chiếm 45% trong tổng dư nợ.

- Tỷ lệ nợ quá hạn dưới 0,5% tổng dư nợ, tỷ lệ nợ xấu dưới 1% tổng dư nợ, thu nợ đã xử lý rủi ro là 20 tỷ đồng
- Kết quả tài chính: chênh lệch quỹ thu nhập tăng 10% so với năm 2008.
- Chênh lệch lãi suất đầu ra – đầu vào: phần đầu đạt 0,3%/tháng.
- Tỷ trọng thu dịch vụ trong tổng thu chiếm 7%.

3.1.2. Định hướng hoạt động cho vay tiêu dùng

Đối với hoạt động cho vay tiêu dùng Ngân hàng xác định là sản phẩm quan trọng trong việc phát triển mảng dịch vụ cá nhân, góp phần thu hút một số lượng lớn khách hàng đến với Ngân hàng. Trong tương lai, Ngân hàng chủ trương nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh, tăng lợi nhuận cho Ngân hàng, đưa NHNo&PTNT Hà Nội trở thành địa

chỉ quen thuộc và đáng tin cậy với nhân dân thủ đô về lĩnh vực cung ứng sản phẩm dịch vụ cá nhân. Mặt khác, đa dạng hoá các loại hình dịch vụ là mục tiêu chung của Ngân hàng. NHNo&PTNT Hà Nội sẽ quan tâm tới việc nâng cao chất lượng, hoàn thiện các sản phẩm tiêu dùng.

3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại SGD

3.2.1. Nâng cao chất lượng tín dụng tiêu dùng

Để đáp ứng được mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng hướng đến sự tăng trưởng bền vững trong hoạt động tín dụng nói chung cũng như nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng, SGD phải đổi mới cách thức quản lý tín dụng thông qua việc ứng dụng các công cụ đánh giá và kiểm soát rủi ro theo tiêu chuẩn quốc tế.

Ngoài ra việc ban hành một quy trình tín dụng chuẩn cùng với mô hình tính điểm tín dụng cũng giúp cán bộ tín dụng giảm thiểu được rủi ro trong thẩm định hồ sơ vay vốn. Với mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng bao gồm cả chất lượng tín dụng tiêu dùng thì SGD cần phải có các biện pháp sử dụng hướng dẫn vào thực tế, tiến hành các biện pháp cụ thể hoá hướng dẫn để áp dụng vào điều kiện đặc thù của SGD.

3.2.2. Nâng cao trình độ của cán bộ tín dụng

Trình độ của cán bộ tín dụng có ảnh hưởng rất lớn, có tính chất quyết định đến sự an toàn của việc cho vay từ việc chấp hành cơ chế, chính sách đến thẩm định, xét duyệt hồ sơ cho vay, quyết định cho vay, kiểm tra và kiểm soát vốn vay, thu nợ. Khi cán bộ có trình độ và kinh nghiệm sẽ thẩm định, đánh giá được các nhu cầu vay một cách chính xác, phát hiện được những nhu cầu vay thiếu tính khả thi, lừa đảo làm giả hồ sơ... để từ chối cho vay, từ đó hạn chế được rủi ro tín dụng cho Ngân hàng.

Muốn có đội ngũ cán bộ giỏi thì Ngân hàng phải chú trọng ngay từ khâu tuyển dụng. Tuyển chọn thực sự các cán bộ có đức có tài thông qua các kỳ thi

thật nghiêm túc và khách quan. Chỉ có cán bộ thực sự có năng lực chuyên môn mới đáp ứng được nhu cầu của công tác kinh doanh trong cơ chế thị trường. Bên cạnh đó, SGD phải thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, phổ biến kiến thức mới và kinh nghiệm cho vay tiêu dùng đến cán bộ tín dụng, chú trọng kỹ năng giao tiếp với khách hàng.

3.2.3. Đẩy mạnh chiến lược Marketing đối với hoạt động cho vay tiêu dùng

Để thu hút được khách hàng đã khó nhưng giữ chân được khách hàng thì các ngân hàng còn phải tiến hành xây dựng một chiến lược khách hàng lâu dài và bền vững. Đồng thời, hoạt động quảng cáo của marketing cũng giúp đưa hình ảnh của Ngân hàng đến với khách hàng, góp phần tạo dựng những mối quan hệ mới với khách hàng. Chiến lược này phải đảm bảo thu hút, hấp dẫn và có khả năng thoả mãn các đối tượng khách hàng sắp có và đang có nhu cầu về dịch vụ tiêu dùng.

Để áp dụng công cụ marketing trong hoạt động cho vay tiêu dùng một cách có hiệu quả thì trước tiên Ngân hàng phải tiến hành nghiên cứu, dự đoán nhu cầu của dân cư trong từng thời kỳ một cách tổng quát và kỹ lưỡng. Tuy nhiên, để làm được điều đó, Ngân hàng phải có thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời phản ánh một cách trung thực nhất biến động của nhu cầu trên thị trường. Vì vậy quá trình thu thập và xử lý thông tin đặc biệt quan trọng. Khi đã xác định được nhu cầu của dân cư trong thời gian tới sẽ giúp cho chi nhánh đưa ra được các sản phẩm cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu của dân cư.

Hiện nay phân đoạn thị trường được xem là vấn đề hết sức cơ bản – trái tim của Marketing ngân hàng. Phân đoạn thị trường giúp cho các nhà quản trị Ngân hàng đánh giá đúng mức nhu cầu của khách hàng để trung nguồn lực vào những đoạn thị trường có khả năng đem lại hiệu quả cao. Bên cạnh đó, trên cơ sở phân đoạn thị trường, Ngân hàng có điều kiện xây dựng được chiến lược Marketing theo cách thức tối ưu.

3.2.4. Mở rộng mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch đến các điểm tiêu dùng mạnh

Hiện nay các khu đô thị mới, các trung tâm siêu thị đang là những địa điểm người dân tiêu dùng nhiều. Tại các khu đô thị mới, người dân có nhu cầu tiêu dùng lớn. Họ cần những hỗ trợ để thực hiện nhu cầu mua đất, mua nhà, xây nhà... Không chỉ thế, việc mua sắm đồ dùng trong nhà cũng làm cho nhu cầu của người dân tăng cao. Nếu đặt phòng giao dịch tại đây thì cho vay tiêu dùng có thể được phát triển hơn.

Hay tại các trung tâm siêu thị, việc thiết lập một phòng giao dịch cũng có nhiều lợi thế. Người dân đôi khi nảy sinh nhu cầu tiêu dùng khi nhìn thấy sản phẩm, có thể lúc đó họ chưa đủ tiền và thật tốt nếu như có ngân hàng của họ ở đó. Trong trường hợp này thường giải quyết đối với những khách hàng quen, họ được cấp một hạn mức tín dụng từ trước và các hồ sơ cho vay được giải quyết nhanh chóng hoặc có thể hoàn thành hồ sơ sau (có kèm theo một biên bản nhận nợ).

Tại những địa điểm này còn có sự hiện diện của các doanh nghiệp phục vụ nhu cầu tiêu dùng của người dân. Khi đó sự kết hợp giữa Ngân hàng và doanh nghiệp nhằm tiêu thụ sản phẩm là hoàn toàn có thể. Vì vậy, Ngân hàng cần phải có chính sách kết hợp với các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh trong nước để thu hút được khách hàng trong hoạt động cho vay tiêu dùng của mình. Điều này làm cho hiệu quả cho vay tiêu dùng của Ngân hàng không ngừng nâng cao. Không những thế, các phòng giao dịch còn có chức năng quảng bá hình ảnh của Ngân hàng đến người tiêu dùng.

3.2.5. Xây dựng hệ thống thông tin phục vụ cho hoạt động cho vay tiêu dùng

Thu thập thông tin là một công việc vô cùng quan trọng trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Trước tiên Ngân hàng cần phải nắm bắt được những thông tin tổng hợp về tình hình vĩ mô ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Đó

là những thông tin về những chiến lược, chính sách của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước có liên quan đến những biến động ảnh hưởng đến lĩnh vực tài chính - tiền tệ - ngân hàng trong và ngoài nước. Hoạt động cho vay tiêu dùng khá nhạy cảm với những biến động về kinh tế - chính trị - xã hội. Tùy thuộc vào mức độ biến động lớn hay nhỏ, chiều hướng tác động là tốt hay xấu sẽ thúc đẩy hoặc kìm hãm sự phát triển của cho vay tiêu dùng.

Không những thế, Ngân hàng cũng cần phải có những thông tin một cách nhanh chóng và chính xác về tình hình cạnh tranh trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng. Từ đó, Ngân hàng tiến hành việc nghiên cứu, điều tra, phân tích được các ưu nhược điểm về sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện có tại các Ngân hàng, so sánh và rút kinh nghiệm cho Ngân hàng mình thì Ngân hàng sẽ xây dựng được một chính sách sản phẩm cho vay tiêu dùng khả thi.

Đặc biệt, Ngân hàng cần tiến hành điều tra, thu thập và phân tích những thông tin về người tiêu dùng. Từ đó, Ngân hàng sẽ nắm bắt được những nhu cầu của người dân cũng như những phản hồi của khách hàng về ưu nhược điểm của sản phẩm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng mình. Từ đó Ngân hàng sẽ có những điều chỉnh thật hợp lý, phù hợp với nhu cầu của người dân để nâng cao hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.2.6. Thiết lập chính sách cụ thể về cho vay tiêu dùng

Để có thể nâng cao hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng việc trước hết phải có một chính sách cho vay cụ thể và chi tiết. Chính sách này sẽ trở thành phương châm và cụ thể hoá trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Sở giao dịch. Chính sách này cần quy định cụ thể các bước, các hình thức, cách thức cho điểm, phân tích tín dụng tiêu dùng, các ưu đãi, các hình phạt... để cán bộ có thể áp dụng.

Hiện nay, NHNo&PTNT đã ban hành cuốn “ Cẩm nang tín dụng”, trong đó đã nêu ra các quy trình tín dụng chuẩn đối với nhiều loại hình tín dụng và có

kèm theo hướng dẫn tính điểm khách hàng. Tuy nhiên, SGD vẫn chưa áp dụng đầy đủ theo hướng dẫn này. Vì vậy, SGD nên tự mình xây dựng một chính sách cho vay tiêu dùng cụ thể riêng phù hợp với điều kiện của mình. Khi có một văn bản hướng dẫn cụ thể về hoạt động cho vay này, cán bộ tín dụng cũng giảm thiểu được rủi ro trong thẩm định hồ sơ vay vốn.

Không những thế, chính sách này còn cần phải đưa ra những mục tiêu trước mắt Ngân hàng cần đạt được:

- Đưa ra thị trường nhiều sản phẩm mới
- Đa dạng hóa các loại hình tín dụng
- Có một chính sách lãi suất linh hoạt.....

3.3. Những đề xuất, ý kiến

3.3.1. Kiến nghị với Nhà nước

Có thể nói rằng hiện nay cho vay tiêu dùng là xu hướng tất yếu, các Ngân hàng cũng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên để đưa được các sản phẩm, dịch vụ đến được với người dân, ngoài sự nỗ lực của bản thân Ngân hàng cũng cần phải có sự chỉ đạo, hỗ trợ từ Chính phủ, các Bộ, ngành. Cụ thể đối với các NHTM cần cải cách mạnh mẽ thủ tục hành chính, hướng tới sự đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, song vẫn bảo đảm đúng quy định hiện hành của Nhà nước.

Trước tiên là ổn định nền kinh tế vĩ mô. Nền kinh tế ổn định biểu hiện ở sự ổn định về thị trường giá cả, tỷ lệ lạm phát duy trì ở mức hợp lý. Thực hiện được mục tiêu ổn định môi trường vĩ mô tạo điều kiện cho kinh tế phát triển, cải thiện mức sống dân cư, nâng cao thu nhập xã hội, tăng khả năng tích lũy cũng như tiêu dùng của công chúng, thúc đẩy mạnh mẽ nhu cầu tiêu dùng hàng hoá dịch vụ. Mặt khác, nền kinh tế ổn định tạo động lực cho các nhà sản xuất yên tâm mở rộng sản xuất. Qua đó, tạo điều kiện tốt cho vay tiêu dùng phát triển.

Hiện nay, có sự chênh lệch rất lớn trong thu nhập của các tầng lớp dân cư, đặc biệt là giữa khu vực thành thị và nông thôn. Điều này có ảnh hưởng

không tốt đối với hoạt động cho vay tiêu dùng. Vì vậy, Nhà nước cần có sự đầu tư hợp lý ở khu vực nông thôn bằng việc xây dựng cơ sở hạ tầng, khuyến khích phát triển các ngành nghề truyền thống, có chính sách ưu đãi đối với các doanh nghiệp hoạt động tại địa bàn này nhằm tạo công ăn việc làm ổn định và mang lại thu nhập cao cho người dân.

Môi trường chính trị ổn định là điều kiện thuận lợi cho hoạt động đầu tư song hệ thống văn bản pháp luật còn nhiều điểm cần hoàn thiện đặc biệt là quy định, thủ tục và tính thống nhất trong các quy định. Vì vậy, để thúc đẩy kinh tế phát triển tạo việc làm và thu nhập nhiều hơn cho người dân, Nhà nước nên xoá bỏ các thủ tục rườm rà, không cần thiết để tránh tình trạng nhiều quy định chặt chẽ quá mức cần thiết trong khi một số quy định lại quá lỏng lẻo tạo khe hở cho một số cá nhân có chức có quyền làm lợi cho mình.

3.3.2. Kiến nghị với NHNN Việt Nam

Trước tiên kiến nghị với NHNN là cần phải hoàn thiện các văn bản về tín dụng nói chung và về hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng vì hiện nay hoạt động cho vay tiêu dùng đang sử dụng hệ thống qui định chung đối với cho vay nói chung. Từ đó tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại có được một môi trường pháp lý hoàn thiện, đầy đủ để thực hiện kinh doanh có hiệu quả hơn. Đặc biệt, cho vay tiêu dùng là hình thức cho vay chứa đựng nhiều rủi ro hơn các hình thức cho vay khác nên càng cần hoàn thiện hơn nữa hệ thống các văn bản pháp luật. Ngoài ra NHNN cũng cần có các văn bản hướng dẫn cụ thể các quy chế hay hình thức cho vay tiêu dùng để tạo điều kiện cho cán bộ tín dụng trong quá trình xét duyệt, thẩm định các món cho vay tiêu dùng.

NHNN cũng cần chú trọng xây dựng phát triển hơn nữa hệ thống thông tin liên ngân hàng, tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại dễ dàng tìm hiểu về các quy định mới, các kinh nghiệm hoạt động kinh doanh

ngân hàng, hay các thông tin về khách hàng, giúp cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng hiệu quả hơn và giảm thiểu được các rủi ro.

3.3.3. Kiến nghị với NHNo&PTNT Việt Nam

Toàn bộ hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam thống nhất sử dụng văn bản hướng dẫn cho vay. Đây là sự đồng bộ trong cùng hệ thống dễ dàng cho việc quản lý và tránh tình trạng cạnh tranh về thủ tục trong cùng hệ thống. Tuy nhiên cũng bộc lộ sự cứng nhắc của NHNo&PTNT Việt Nam. Mỗi Ngân hàng sẽ có những đặc điểm đặc thù nên NHNo&PTNT Việt Nam cần để cho SGD NHNo&PTNT linh hoạt hơn trong việc áp dụng qui trình cho vay nhằm nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng.

NHNo&PTNT Việt Nam cần cử cán bộ nghiên cứu đưa ra những phần mềm khai thác thông tin khách hàng nhanh chóng tạo điều kiện thực hiện tốt hơn hoạt động cho vay tiêu dùng và các loại hình cho vay khác bởi vì trong cho vay tiêu dùng thông tin là yếu tố quan trọng hàng đầu giúp cán bộ tín dụng xác định chính xác về người vay.

NHNo & PTNT Việt Nam cần chú trọng công tác đào tạo đội ngũ cán bộ cho phù hợp với xu thế hội nhập, đào tạo tin học, quản trị và tiếp thị, đào tạo nghiệp vụ Ngân hàng thường xuyên, liên tục cho cán bộ.

Kết luận

Cho vay tiêu dùng hiện nay ngày càng được mở rộng về quy mô cũng như sản phẩm đáp ứng được nhu cầu thực tế cũng yêu cầu ngày càng cao của phần lớn khách hàng góp phần đưa nâng cao đời sống cho người dân. Sở giao dịch NHNN&PTNT Việt Nam đã nhận thức được vai trò quan trọng của cho vay tiêu dùng và đã có những bước đi tích cực đẩy mạnh sự phát triển của sản phẩm này vào hệ thống NHNN&PTNT Việt Nam.

Tuy nhiên, trong điều kiện nền kinh tế như hiện nay, xu hướng toàn cầu hóa và khu vực hóa sâu rộng, Sở giao dịch NHNN&PTNT cũng gặp những khó khăn nhất định và còn nhiều hạn chế. Nhờ sự giúp đỡ của cán bộ công nhân viên của phòng tín dụng của chi nhánh, em đã có những hiểu biết cụ thể và rõ ràng hơn về thực trạng của ngân hàng và tổng kết được những hạn chế cũng như những mặt đạt được để có thể mạnh dạn đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng.

Nhưng do hiểu biết còn hạn chế em không thể đi sâu vào các vấn đề có liên quan và khó tránh khỏi những thiếu sót trong vấn đề nghiên cứu về đề tài này. Kính mong thầy cô hướng dẫn và các cán bộ tại NHNN_o&PTNT chi nhánh Láng Hạ giúp em hoàn thành đề tài này.