



## **CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI: Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam**

....., tháng ... năm .....

**MỤC LỤC**

Lời nói đầu.....	1
Chương I: Những vấn đề chung về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ Thương.....	5
1.1. Khái quát về hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương.....	5
1.1.1. Khái niệm cho vay.....	5
1.1.2. Đặc điểm .....	5
1.1.3. Vai trò của hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương.....	5
1.1.4. Các hình thức cho vay của NHTM.....	6
1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM.....	9
1.2.1. Lý do hình thành hoạt động cho vay tiêu dùng .....	9
1.2.2. Khái niệm cho vay tiêu dùng. ....	12
1.2.3. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng. ....	12
1.2.4. Phân loại cho vay tiêu dùng.....	13
1.2.5. Lợi ích của cho vay tiêu dùng.....	17
1.2.6. Các nhân tố ảnh hưởng tới khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của NHTM. ....	18
Chương II: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Hội sở chính Ngân hàng thương mại Cổ phần kỹ thương Việt Nam .....	22
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam Techcombank.....	22
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển Techcombank.....	22
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Hội sở chính Techcombank .....	24
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Techcombank.....	25
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Techcombank.....	26
2.2. Hoạt động cho vay tiêu dùng ở Việt Nam.....	28
2.3. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Hội sở chính Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam.....	30
2.3.1. Khái quát về hoạt động cho vay tại Hội sở chính Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam.....	30

## Chuyên đề 0: Tổng quan

---

2.3.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Hội sở chính Techcombank.....	38
2.4. Đánh giá về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Hội sở chính Techcombank.....	42
Chương III: Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần kỹ thương .....	48
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Hội sở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam .....	48
3.2. Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương.....	50
3.2.1. Tăng cường chiến lược marketing ngân hàng .....	50
3.2.2. Mở rộng mạng lưới của Ngân hàng .....	61
3.3. Áp dụng hệ thống tính điểm tín dụng đối với khách hàng.....	62
3.4. Không ngừng phát triển công nghệ Ngân hàng.....	63
3.5. Nâng cao số lượng cũng như chất lượng nguồn nhân lực.....	64
3.6. Một số kiến nghị.....	66
3.6.1. Kiến nghị đối với Nhà nước.....	66
3.6.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	68
Kết luận.....	70
Tài liệu tham khảo.....	72

## LỜI NÓI ĐẦU

Ngân hàng là một trung gian tài chính, là một kênh dẫn vốn quan trọng cho toàn bộ nền kinh tế. Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc hoàn thiện và mở rộng các hoạt động là hướng đi và phương châm cho các ngân hàng tồn tại và phát triển. Trong các hoạt động của ngân hàng có hoạt động cho vay, tuy nhiên từ xưa tới nay, các ngân hàng chỉ quan tâm tới cho vay các nhà sản xuất kinh doanh mà chưa quan tâm tới giai đoạn cuối cùng của quá trình sản xuất là tiêu dùng. Nếu chỉ cho vay sản xuất nhiều mà khách hàng không tiêu thụ được do người dân không có nhu cầu về hàng hóa đó hoặc có nhu cầu nhưng lại không có khả năng thanh toán thì tất yếu sẽ dẫn tới cung vượt quá cầu, hàng hóa bị tồn kho và ứ đọng vốn.

Từ thực tế đó cho thấy khi xã hội ngày càng phát triển, không chỉ có các công ty, doanh nghiệp là cần vốn để sản xuất kinh doanh, mở rộng thị trường mà hiện nay, các cá nhân cũng là những người cần vốn hơn bao giờ hết. Cuộc sống ngày càng hiện đại, mức sống của người dân cũng được nâng cao, cuộc sống giờ đây không chỉ bó hẹp trong “ăn no, mặc ấm” mà đã dần chuyển sang “ăn ngon, mặc đẹp” và cũng còn biết bao nhu cầu khác cần phải được đáp ứng. Giờ đây, tâm lý của người dân coi việc đi vay là muốn sử dụng hàng hóa trước khi có khả năng thanh toán. Đáp ứng lòng mong mỏi của người dân, các ngân hàng đã phát triển một hoạt động cho vay mới, đó là cho vay tiêu dùng, một mặt vừa tạo thêm thu nhập cho chính ngân hàng, mặt khác giúp đỡ cho các cá nhân có được nguồn vốn để cải thiện cuộc sống của mình.

Sau một thời gian thực tập, tìm tòi và học hỏi tại Hội sở chính Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam – Techcombank, em nhận thấy Ngân hàng đã bắt đầu quan tâm tới hoạt động cho vay tiêu dùng nhưng hoạt động này vẫn chưa thực sự trở thành hoạt động lớn của Ngân hàng.

## **Chuyên đề 0: Nghiên cứu**

---

Chính vì vậy, việc tiếp tục nghiên cứu và đưa ra các giải pháp để phát triển nghiệp vụ cho vay tiêu dùng sẽ có ý nghĩa về phương diện lý luận và thực tiễn đối với sự đa dạng hóa hoạt động của ngân hàng. Do đó, em đã lựa chọn đề tài “Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam” làm đề tài nghiên cứu của mình.

Nội dung đề tài bao gồm ba chương:

Chương I: Những vấn đề chung về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Hội sở chính Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam.

Chương 3: Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam.

Phạm vi của đề tài là nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam từ năm 2001 tới năm 2004. Trên cơ sở lý luận và thực tiễn, bài viết đưa ra một số ý kiến nhằm phát triển hoạt động này tại ngân hàng.

Để hoàn thiện đề tài này, em đã nhận được sự giúp đỡ vô cùng nhiệt tình và quý báu của cô giáo Th.S. Phạm Hồng Vân. Bên cạnh đó, trong thời gian thực tập, em cũng được sự giúp đỡ tận tình của các anh chị Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam.

Em xin chân thành cảm ơn và mong tiếp tục nhận được sự chỉ bảo của các thầy cô và các anh chị ngân hàng.

## **CHƯƠNG I**

### **NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN KỸ THƯƠNG**

#### **1.1. Khái quát về hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương.**

##### ***1.1.1. Khái niệm cho vay***

Cho vay là phương thức tài trợ có tính truyền thống của nghề Ngân hàng. Hình thức biểu hiện cụ thể là: Ngân hàng chuyển tiền trực tiếp cho khách hàng sử dụng theo yêu cầu hoặc mục đích tiêu dùng của khách hàng khi khách hàng đáp ứng được các yêu cầu của Ngân hàng đặt ra.

##### ***1.1.2. Đặc điểm***

Ngân hàng đáp ứng cho tất cả các khách hàng sử dụng vốn nhưng khách hàng phải đáp ứng được các điều kiện của Ngân hàng đặt ra.

- Qui mô của các hợp đồng cho vay từ nhỏ đến lớn, với nhu cầu vay nhỏ đến các dự án lớn mức rủi ro cao hay thấp, mức thu hồi vốn như thế nào, tài sản thế chấp và uy tín của khách hàng ra sao sẽ ảnh hưởng đến mức lãi suất ngân hàng qui định cụ thể. Ngoài ra với thời gian sử dụng vốn khác nhau thì lãi suất cũng sẽ khác nhau.

##### ***1.1.3. Vai trò của hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương.***

- Đối với ngân hàng

Cho vay là hoạt động chính của Ngân hàng, đây là hoạt động mang lại lợi nhuận cho Ngân hàng.

Cho vay của Ngân hàng lớn mà mức dư nợ thấp chứng tỏ Ngân hàng làm ăn có hiệu quả, uy tín của Ngân hàng rất lớn. Cho vay của Ngân hàng càng ngày chứng tỏ nhiều người đã biết đến Ngân hàng. Như vậy vấn đề huy động vốn, hoặc huy động các nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư gửi vào

## **Chuyên đề 0: Tèt nghiệp**

---

ngân hàng nhiều hơn. Từ đó tạo điều kiện mở rộng mạng lưới của Ngân hàng nhờ đó ngày càng phát triển và sẽ càng ngày càng đa dạng hóa các hình thức cho vay từ đó mà nâng cao thu nhập cho ngân hàng.

- Đối với khách hàng.

Nhờ có Ngân hàng cho vay mà khách hàng sẽ có thể thực hiện được những dự định, dự án của mình. Do vậy mang lại lợi nhuận cho khách hàng hay giải quyết được các vấn đề mà khách hàng gặp phải trong vấn đề đột xuất, cấp bách.

Tuy vậy khách hàng cần phải tính toán đến khả năng chi trả để việc chi tiêu sẽ hợp lý.

- Đối với nền kinh tế

Cho vay của Ngân hàng sẽ làm cho khách hàng thực hiện được các dự án của mình, như vậy rất tốt trong việc thúc đẩy nhanh tốc độ tiêu thụ hàng hóa, tạo thêm cây ăn việc làm cho xã hội tạo khả năng lưu thông vốn nhanh, từ đó thúc đẩy nền kinh tế phát triển và tăng trưởng.

### ***1.1.4. Các hình thức cho vay của NHTM.***

Phân loại cho vay là việc sắp xếp các khoản cho vay theo từng nhóm dựa trên một số tiêu thức nhất định. Việc phân loại cho vay có cơ sở khoa học là tiền đề để thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng. Phân loại cho vay dựa vào các căn cứ sau đây:

#### ***1.1.4.1. Theo thời hạn cho vay***

- Cho vay ngắn hạn: Loại cho vay này có thời hạn dưới 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

- Cho vay trung hạn: Là các khoản vay có thời hạn từ một năm đến năm năm. Cho vay trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi

## Chuyên đề 0: Tài chính

---

vốn nhanh. Bên cạnh đầu tư cho tài sản cố định, cho vay trung hạn còn là nguồn hình thức vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là những doanh nghiệp mới thành lập.

- Cho vay dài hạn: là loại cho vay có thời hạn trên năm năm. Đây là loại hình được cung cấp để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

### 1.1.4.2. Theo mục đích vay

- Cho vay kinh doanh: là loại tín dụng cấp cho các nhà doanh nghiệp, các chủ thể kinh doanh để tiến hành sản xuất và lưu động hàng hóa.

- Cho vay tiêu dùng: là loại cho vay để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân như mua sắm nhà cửa, xe cộ...

### 1.1.4.3. Cho vay đối với người tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng được bắt đầu từ các hãng bán lẻ do nhu cầu đẩy mạnh tiêu thụ hàng hoá, hình thức cho vay tiêu dùng của các hãng là bán trả góp.

- Cơ sở cho vay tiêu dùng

Nhu cầu vay tiêu dùng gia tăng mạnh mẽ gắn liền với nhu cầu về hàng tiêu dùng lâu bền như nhà, xe, đồ gỗ sang trọng, nhu cầu du lịch... Đối với lực lượng khách hàng rộng lớn.

- Nhiều hãng lớn tự tài trợ chủ yếu bằng phát hành cổ phiếu và trái phiếu. Nhiều công ty tài chính cạnh tranh với ngân hàng trong cho vay làm thị phần cho vay các doanh nghiệp của ngân hàng bị giảm sút buộc ngân hàng phải mở rộng thị trường cho vay tiêu dùng để gia tăng thu nhập.

- Người tiêu dùng có thu nhập đều đặn để trả nợ ngân hàng một số trường hợp người tiêu dùng có thu nhập khá hoặc cao, thu nhập tương đối ổn định. Vay tiêu dùng giúp họ nâng cao mức sống, tìm kiếm công việc có mức thu nhập cao hơn.



## Chuyên đề 0: Tín dụng

---

### 1.1.4.4. Theo mức độ tín nhiệm đối với khách hàng.

- Cho vay không có bảo đảm: là loại cho vay không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh của người thứ ba, mà việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng đó. Đối với những khách hàng tốt, trung thực trong kinh doanh, có khả năng tài chính mạnh, quản trị hiệu quả thì ngân hàng có thể cấp tín dụng dựa vào uy tín của bản thân kỹ thuật mà không cần một nguồn thu nợ bổ sung thứ hai.

- Cho vay có bảo đảm: là loại cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm như thế chấp hoặc cầm cố, hoặc phải có sự bảo lãnh của người thứ ba. Sự bảo đảm này là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm một nguồn thu nợ bổ sung cho nguồn thu nợ thứ nhất thiếu chắc chắn.

### 1.1.4.5. Theo đối tượng tham gia quy trình cho vay

- Cho vay trực tiếp: Ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho người có nhu cầu, đồng thời người đi vay trực tiếp hoàn trả nợ vay cho ngân hàng.

- Cho vay gián tiếp: là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian. Ngân hàng cho vay qua các tổ, đội, hội, nhóm như nhóm sản xuất, Hội nông dân, Hội cựu chiến binh, Hội phụ nữ... Các tổ chức này thường liên kết các thành viên theo một mục đích riêng, song chủ yếu đều hỗ trợ lẫn nhau, bảo vệ quyền lợi cho mỗi thành viên.

Ngân hàng có thể chuyển một vài khâu của hoạt động cho vay sang các tổ chức trung gian như thu nợ, phát tiền vay... Tổ chức trung gian cũng có thể đứng ra bảo đảm cho các thành viên vay, hoặc các thành viên trong nhóm bảo lãnh cho một thành viên vay. Điều này rất thuận tiện khi người vay không có hoặc không đủ tài sản thế chấp.

Ngân hàng cũng có thể cho vay thông qua người bán lẻ các sản phẩm đầu vào của quá trình sản xuất. Việc cho vay theo cách này sẽ hạn chế người vay sử dụng tiền sai mục đích.

## **Chuyên đề 0 về nghiệp vụ**

---

### *1.1.4.6. Theo phương thức cho vay*

- Cho vay từng lần: Cho vay từng lần là hình thức cho vay tương đối phổ biến của ngân hàng đối với các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên, không có điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi. Một số khách hàng sử dụng vốn chủ sở hữu và tín dụng thương mại là chủ yếu, chỉ khi có nhu cầu thời vụ, hay mở rộng sản xuất đặc biệt mới vay ngân hàng, tức là vốn từ ngân hàng chỉ tham gia vào một số giai đoạn nhất định của chu kỳ sản xuất kinh doanh.

- Cho vay theo hạn mức: Đây là nghiệp vụ tín dụng theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng. Hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Đó là số dư tối đa tại thời điểm tính.

Hạn mức tín dụng được cấp trên cơ sở kế hoạch sản xuất kinh doanh, nhu cầu vốn và nhu cầu vay vốn của khách hàng. Trong kỳ khách hàng có thể vay trả nhiều lần, song dư nợ không được vượt quá hạn mức tín dụng. Một số trường hợp ngân hàng quy định hạn mức cuối kỳ. Dư nợ trong kỳ có thể lớn hơn hạn mức. Tuy nhiên đến cuối kỳ, khách hàng phải trả nợ để giảm dư nợ sao cho dư nợ cuối kỳ không được vượt quá hạn mức.

- Cho vay thấu chi: là nghiệp vụ cho vay qua đó ngân hàng cho phép người vay được chi trội trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một giới hạn nhất định và trong khoảng thời gian xác định. Giới hạn này được gọi là hạn mức thấu chi.

## **1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM**

### *1.2.1. Lý do hình thành hoạt động cho vay tiêu dùng*

Cho vay là hoạt động cơ bản của các Ngân hàng Thương mại. Tuy nhiên, từ xưa tới nay, các ngân hàng mới chỉ quan tâm đến cho vay các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh hàng hóa mà chưa thực sự chú ý tới nhu cầu vay tiêu dùng của người dân.

## Chuyên đề 0: Tèt nghiệp

---

Cuộc sống ngày càng phát triển, nhu cầu vay tiêu dùng gia tăng mạnh mẽ gắn liền với nhu cầu về hàng tiêu dùng lâu bền như nhà, xe, đồ gỗ sang trọng, nhu cầu du lịch... đối với lực lượng kỹ thuật rộng lớn. Nếu ta lập một bảng thống kê những nhu cầu của một đời người thì đó là một con số vô hạn, đó là những nhu cầu từ đơn giản như được ăn, mặc, học hành đến những nhu cầu phức tạp hơn như du lịch, vui chơi giải trí, nhu cầu được tôn trọng... Tuy nhiên, để nhu cầu được đáp ứng đúng lúc, đúng thời điểm không phải lúc nào cũng dễ dàng thực hiện được bởi nó còn phụ thuộc vào một nhân tố rất quan trọng, đó là khả năng thanh toán. Đôi khi chỉ vì không có khả năng thanh toán muốn có một chiếc xe máy để mua sắm thì nhu cầu đi lại bằng xe máy lại không nhiều nữa. hoặc như chúng ta cần tiền để đầu tư đi học, khi ra trường ta có thể dễ dàng tìm việc và kiếm tiền. Nhưng hiện tại ta lại không có tiền thì ước mơ được đi học hay có việc làm tốt cũng bay xa. Vậy tại sao chúng ta lại không thể có được xe máy, chiếc nhà mới để ở hay là đi học trước khi chúng ta có thể có đủ tiền trong tương lai.

Đây thực sự là một vấn đề quan trọng, làm thế nào để giải quyết mâu thuẫn giữa nhu cầu tiêu dùng và khả năng thanh toán này.

Trên thực tế có hai cách giải quyết. Cách thứ nhất là mua bán chịu. Tuy nhiên cách này chỉ có lợi đối với người mua, còn bất lợi đối với người bán. Người mua sẽ được sử dụng hàng hóa trước khi có đủ số tiền cần thiết, nhưng người bán sẽ thu hồi vốn chậm hoặc thậm chí bị người mua quyết tiền. Khi cần tiền để nhập hàng hoặc mở rộng sản xuất kinh doanh thì đến lượt người bán dễ rơi vào tình trạng thiếu phương tiện thanh toán. Vì vậy, cách mua bán chịu không phổ biến và khả thi, lại gặp nhiều rủi ro. Cách thứ hai là người mua vay đi vay tiền, họ sẽ cảm giác là đã đủ phương tiện thanh toán. Cách này vừa thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng và nhà sản xuất cũng bán được hàng.

## **Chuyên đề 0: Tài chính**

---

Như vậy là cần đến một tổ chức thứ ba hỗ trợ cả người mua và người bán để họ luôn luôn có phương tiện thanh toán đối với các nhu cầu của họ. Không một tổ chức nào đảm nhiệm được vị trí này tốt bằng các trung gian tài chính, mà quan trọng nhất là các Ngân hàng Thương mại.

Ngân hàng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng cũng là cách để Ngân hàng gia tăng lợi nhuận, đặc biệt là trong môi trường cạnh tranh khốc liệt ngày nay. Nhiều hãng lớn khi thiếu vốn đã không tìm đến ngân hàng để vay tiền mà thay vì đó họ tự tài trợ chủ yếu bằng phát hành cổ phiếu và trái phiếu. Thêm vào đó nhiều Công ty tài chính hoặc giữa các ngân hàng cạnh tranh với nhau trong cho vay làm cho thị phần cho vay các doanh nghiệp của ngân hàng bị giảm sút buộc ngân hàng phải mở rộng thị trường cho vay tiêu dùng, hướng tới người tiêu dùng như là một khách hàng trung thành tiềm năng. Ngân hàng cho vay tiêu dùng một mặt tăng thu nhập cho bản thân ngân hàng, mặt khác tạo ra uy tín cho ngân hàng.

Một lý do khác góp phần vào sự hình thành cho vay tiêu dùng đó là đặc điểm luân chuyển hàng hóa tiêu dùng. Ngân hàng cho vay đối với doanh nghiệp và cá nhân là một mảng hoạt động quan trọng của ngân hàng. Quá trình sản xuất và lưu thông hàng hóa nếu như không có tiêu dùng thì tất yếu sẽ bị tắc nghẽn, hàng hóa không tiêu thụ được dẫn tới doanh nghiệp bị ứ đọng vốn và đương nhiên quá trình sản xuất không thể tiếp tục. Vai trò của ngân hàng lúc này trở lên quan trọng hơn bao giờ hết. Ngân hàng cho người tiêu dùng vay vốn đã tạo ra khả năng thanh toán cho họ trước khi họ tích lũy đủ số tiền cần thiết. Khách hàng có tiền sẽ tìm đến doanh nghiệp mua hàng và doanh nghiệp tiêu thụ được hàng hóa. Từ đó doanh nghiệp có tiền sẽ trả được nợ cho ngân hàng. Khi đã tiêu thụ được hàng hóa, doanh nghiệp sẽ mở rộng sản xuất và sẽ tìm tới ngân hàng để tiếp tục vay vốn. Như vậy, ngân hàng cho vay tiêu dùng sẽ có lợi cho cả ba bên: người tiêu dùng, doanh nghiệp và ngân hàng.

## **Chuyên đề 0: Tắt nghiệp**

---

Người tiêu dùng có thu nhập đều đặn (tiền công) để trả nợ ngân hàng. Một số tầng lớp người tiêu dùng có thu nhập khá hoặc cao, thu nhập tương đối ổn định. Vay tiêu dùng giúp họ nâng cao mức sống, tăng khả năng được đào tạo... giúp họ nhiều cơ hội tìm kiếm công việc có mức thu nhập cao hơn.

Trong cuộc sống hàng ngày càng hiện đại, vay tiêu dùng đã trở nên cần thiết hơn bao giờ hết và sự hình thành cho vay tiêu dùng đã trở thành điều tất yếu.

### **1.2.2. Khái niệm cho vay tiêu dùng.**

Cho vay tiêu dùng là một trong những nghiệp vụ của ngân hàng. Cho vay tiêu dùng là một khái niệm chỉ mối quan hệ về kinh tế trong đó ngân hàng chuyển cho khách hàng quyền sử dụng một lượng giá trị (tiền) với những điều kiện mà hai bên đã thỏa thuận nhằm giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa, dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho họ có thể hưởng một mức sống cao hơn.

### **1.2.3. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng.**

- Quy mô của từng hợp đồng cho 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.

- Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng thường phải phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế. Khi nền kinh tế thịnh vượng, đời sống của người dân được nâng cao thì nhu cầu vay tiêu dùng lại càng cao. Vào các dịp lễ tết, nhu cầu mua sắm nhiều thì các số lượng các khoản vay cũng tăng lên.

- Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng phụ thuộc chặt chẽ vào mức thu nhập và trình độ học vấn. Những người có thu nhập khá và tương đối đều sẽ tìm tới cho vay tiêu dùng bởi họ có khả năng trả được nợ.

- Khách hàng vay tiêu dùng thường là các cá nhân nên việc chứng minh tài chính thường khó. Nếu như các doanh nghiệp có bảng cân đối kế

## **Chuyên đề 0: Tài chính**

---

toán, báo cáo kết quả kinh doanh để chứng minh nguồn thu nhập và chi tiêu của mình thì các cá nhân vay tiêu dùng muốn chứng minh tài chính của mình thường phải dựa vào tiền lương, sự suy đoán chứ không có bằng chứng rõ ràng.

- Cho vay tiêu dùng có độ rủi ro cao bởi nguồn trả nợ của người vay có thể biến động lớn, nó phụ thuộc vào quá trình làm việc, kinh nghiệm, tài năng và sức khỏe của người vay... Nếu người vay bị chết, ốm hoặc mất việc làm ngân hàng sẽ rất khó thu lại được nợ. Do đó, các ngân hàng thường yêu cầu lãi suất cao, yêu cầu người vay phải mua bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm hàng hóa đã mua...

- Tư cách, phẩm chất của khách hàng vay thường rất khó xác định, chủ yếu dựa vào cách đánh giá, cảm nhận và kinh nghiệm của cán bộ tín dụng. Đây là điều rất quan trọng quyết định sự hoàn trả của khoản vay.

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

#### **1.2.4.1. Căn cứ vào phương thức hoàn trả**

\* Cho vay tiêu dùng trả góp

Đây là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó đi vay trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định có giá trị lớn hoặc và thu nhập từng định kỳ của người đi vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay. Đối với loại cho vay tiêu dùng này, ngân hàng thường chú ý tới một số vấn đề cơ bản có tính nguyên tắc sau:

+ Loại tài sản được tài trợ

Ngân hàng thường chỉ muốn tài trợ cho những khoản vay mua sắm các đồ dùng có giá trị và tính sử dụng lâu bền, với những tài sản như vậy, người tiêu dùng sẽ được hưởng những tiện ích từ chúng trong một thời gian dài.

+ Số tiền phải trả trước

## Chuyên đề 0: Tài chính

---

Thông thường ngân hàng yêu cầu người đi vay phải thanh toán trước một phần giá trị tài sản cần mua sắm, số còn lại ngân hàng sẽ cho vay. Điều này một phần giúp ngân hàng hạn chế rủi ro, mặt khác tạo cho người đi vay có trách nhiệm hơn với tài sản mình định mua bởi họ cũng đã đóng góp một phần số tiền của mình vào trong đó. Khi khách hàng không trả được nợ, trong nhiều trường hợp ngân hàng sẽ phải phát mãi tài sản để thu hồi nợ. Hầu hết các tài sản đã qua sử dụng đều bị giảm giá trị cho nên số tiền trả trước có vai trò vô cùng quan trọng giúp ngân hàng hạn chế rủi ro.

Số tiền trả trước nhiều hay ít phụ thuộc:

- Loại tài sản: Đối với các loại tài sản có mức độ giảm giá nhanh thì số tiền trả trước nhiều và ngược lại, đối với các loại tài sản có mức độ giảm giá chậm thì số tiền trả trước ít hơn.

- Thị trường tiêu thụ tài sản sau khi sử dụng: yếu tố này rất quan trọng. Nếu đó là tài sản thuộc loại dễ bán thì số tiền trả trước sẽ ít hơn loại tài sản khó bán sau khi sử dụng.

- Môi trường kinh tế

- Năng lực tài chính của người đi vay

+ Chi phí tài trợ

Chi phí tài trợ là chi phí mà người đi vay phải trả cho ngân hàng trong việc sử dụng vốn. Chi phí tài trợ chủ yếu là tiền lãi và một số khoản chi phí khác. Chi phí tài trợ phải trang trải được chi phí vốn tài trợ, chi phí hoạt động, rủi ro và mang lại một phần lợi nhuận thỏa đáng cho ngân hàng.

+ Điều khoản thanh toán

- Số tiền thanh toán mỗi định kỳ phù hợp về khả năng thu nhập, chi tiêu của khách hàng.

- Giá trị của tài sản tài trợ không được thấp hơn số tiền tài trợ chưa được thu hồi.

## Chuyên đề 0: Tài chính

---

- Kỳ hạn trả nợ phải thuận lợi cho việc trả nợ của khách hàng nhưng không nên quá dài vì nếu quá dài, giá trị của tài sản tài trợ sẽ bị giảm mạnh và việc thu hồi nợ có thể gặp rắc rối.

\* Cho vay tiêu dùng phi trả góp

Theo phương thức này, tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng một lần khi đến hạn, áp dụng với các khoản vay có giá trị nhỏ, thời hạn ngắn.

\* 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 hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này, trong thời hạn được thỏa thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập kiếm được từng kỳ, khách hàng được Ngân hàng cho phép vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng.

### 1.2.4.2. Căn cứ vào mục đích vay

Căn cứ vào mục đích vay, ngân hàng sẽ xếp khoản vay đó là vay ô tô hay mua nhà, chi phí học hành, mua sắm đồ dùng gia đình...

### 1.2.4.3. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ

\* Cho vay tiêu dùng gián tiếp.

Cho vay tiêu dùng gián tiếp là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua những khoản nợ phát sinh do những Công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ cho người tiêu dùng.

Trong trường hợp này Công ty bán lẻ và Ngân hàng ký kết hợp đồng mua bán nợ. Trong hợp đồng, ngân hàng thường đưa ra các điều kiện về đối tượng kỹ thuật được bán chịu, số tiền bán chịu tối đa và loại tài sản bán chịu. Sau đó Công ty bán lẻ và người tiêu dùng ký kết hợp đồng mua bán chịu hàng hóa. Thông thường người tiêu dùng phải trả trước một phần giá trị tài sản. Công ty bán lẻ sẽ giao tài sản cho người tiêu dùng và bán bộ



## Chuyên đề 0: Tờ tín dụng

---

chứng từ bán chịu hàng hóa cho ngân hàng. Ngân hàng dựa trên bộ chứng từ đó sẽ thanh toán tiền cho vay công ty bán lẻ. Cuối cùng người tiêu dùng thanh toán tiền trả góp cho ngân hàng.

Cho vay tiêu dùng gián tiếp có một số ưu điểm sau:

- Cho phép ngân hàng dễ dàng tăng doanh số cho vay tiêu dùng.
- Giảm được chi phí trong cho vay
- Mở rộng quan hệ với khách hàng và các hoạt động ngân hàng khác
- Vay vốn đúng mục đích

Cho vay tiêu dùng gián tiếp có một số nhược điểm sau:

- Ngân hàng không tiếp xúc trực tiếp với người tiêu dùng đã được bán chịu, do đó thông tin về khách hàng đôi khi không chính xác, không tìm hiểu kỹ được khách hàng có thể dẫn tới rủi ro cho ngân hàng.
- Thiếu sự kiểm soát của ngân hàng khi công ty bán lẻ thực hiện việc bán chịu hàng hóa.
- Kỹ thuật nghiệp vụ cho vay tiêu dùng gián tiếp có tính phức tạp cao.

\* Cho vay tiêu dùng trực tiếp

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

So với cho vay tiêu dùng gián tiếp, cho vay tiêu dùng trực tiếp có những ưu điểm sau:

- Cho vay tiêu dùng trực tiếp của ngân hàng thường có chất lượng cao hơn bởi nó được quyết định bởi đội ngũ nhân viên tín dụng giàu kinh nghiệm và được đào tạo chuyên môn tốt của ngân hàng chứ không phải là những nhân viên của công ty bán lẻ. Nhân viên tín dụng ngân hàng có xu hướng chú trọng đến việc tạo ra các khoản cho vay có chất lượng tốt cho khi đó nhân viên của công ty bán lẻ thường chú trọng đến việc bán cho

## **Chuyên đề 0: Tội nghiệp**

---

được nhiều hàng nên dễ dẫn tới các quyết định tín dụng vội vàng và có thể có nhiều khoản tín dụng được cấp ra không chính đáng.

- Cho vay tiêu dùng trực tiếp linh hoạt hơn so với cho vay tiêu dùng gián tiếp, ngân hàng tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nên hiểu rõ khách hàng.

- Khi khách hàng có quan hệ trực tiếp với ngân hàng, có rất nhiều lợi thế có thể phát sinh, có khả năng làm thỏa mãn quyền lợi cho cả hai phía khách hàng lẫn ngân hàng.

### ***1.2.5. Lợi ích của cho vay tiêu dùng.***

#### ***1.2.5.1. Đối với ngân hàng***

Đối với ngân hàng ngoài những nhược điểm chính là rủi ro và chi phí cao, cho vay tiêu dùng có những lợi ích sau:

Cho vay tiêu dùng giúp tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng với các ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác, thu hút được đối tượng khách hàng mới, từ đó mà mở rộng quan hệ với khách hàng. Bằng cách nâng cao và mở rộng mạng lưới, đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng, số lượng khách hàng đến với ngân hàng sẽ ngày càng nhiều hơn và hình ảnh của ngân hàng sẽ càng đẹp hơn trong con mắt khách hàng. Trong ý nghĩ của công chúng, ngân hàng không chỉ là tổ chức chỉ biết quan tâm đến các công ty và doanh nghiệp mà ngân hàng còn rất quan tâm tới những nhu cầu nhỏ bé, cần thiết của người tiêu dùng, đáp ứng nguyện vọng cải thiện cuộc sống của người tiêu dùng. Từ đó mà uy tín của ngân hàng tăng lên rất nhiều.

Cho vay tiêu dùng cũng là một công cụ marketing rất hiệu quả, nhiều người sẽ biết tới ngân hàng hơn. Ngân hàng cũng sẽ huy động được nhiều nguồn tiền gửi của dân cư bởi dân cư sẽ gửi tiền nhiều vào ngân hàng khi họ thấy rằng mình có triển vọng vay lại tiền từ chính ngân hàng đó.

## **Chuyên đề 0: Tèt nghiệp**

---

Tạo điều kiện mở rộng và đa dạng hóa kinh doanh, từ đó mà nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho ngân hàng.

### *1.2.5.2. Đối với người tiêu dùng*

Nhờ có vai trò tiêu dùng, người tiêu dùng sẽ được hưởng những điều kiện sống tốt hơn, được hưởng những tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền và đặc biệt quan trọng hơn nó rất cần cho những trường hợp khi các cá nhân có chi tiêu có tính đột xuất, cấp bách như nhu cầu chi tiêu cho giáo dục và y tế.

Tuy vậy người tiêu dùng cần tính toán để việc chi tiêu được hợp lý, không vượt quá mức cho phép và đảm bảo khả năng chi trả.

### *1.2.5.3. Đối với nền kinh tế*

Cho vay tiêu dùng được dùng để tài trợ cho các chi tiêu về hàng hóa và dịch vụ trong nước, có tác dụng rất tốt trong việc kích cầu. Nhờ cho vay tiêu dùng các doanh nghiệp đã đẩy nhanh tốc độ tiêu thụ hàng hóa, ngân hàng rút ngắn khoảng thời gian lưu thông, tăng khả năng trả nợ cho ngân hàng, đồng thời tạo điều kiện thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

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

### *1.2.6.1. Các nhân tố thuộc về ngân hàng*

Quy mô và uy tín của ngân hàng có ảnh hưởng tới lượng cho vay tiêu dùng. Ngân hàng có lượng vốn tự có cao hay thấp, có nhiều mạng lưới chi nhánh để thuận tiện giao dịch với khách hàng hay không. Uy tín của ngân hàng cao hay thấp cũng sẽ ảnh hưởng tới lượng khách hàng đến giao dịch với ngân hàng.

Yếu tố góp phần nhỏ tới thành công của cho vay tiêu dùng là các chính sách, quy định của ngân hàng. Đó là chính sách chăm sóc khách hàng trước và sau khi cho vay có chu đáo hay không, đó là các quy định về lãi suất và phí tín dụng cao hay thấp, có linh hoạt và phù hợp với thu nhập hiện có của người dân hay không, các quy định về thời hạn tín dụng và kỳ

## Chuyên môn về tín dụng

---

hạn nợ, tài sản đảm bảo, phương thức giải ngân và thanh toán. Thủ tục xin vay vốn có phức tạp hay đơn giản, thời gian thẩm định hồ sơ vay vốn kéo dài bao lâu, nếu thời gian thẩm định quá dài thì khách hàng sẽ không muốn chờ đợi và tìm tới các ngân hàng khác.

Trình độ, thái độ cán bộ tín dụng của ngân hàng cũng mang tính quyết định thành công của cho vay tiêu dùng. Cán bộ tín dụng cần có trình độ chuyên môn tốt thì mới thẩm định chính xác khách hàng và dự án vốn, từ đó đưa ra các quyết định đúng đắn. Cán bộ tín dụng cũng cần có đạo đức nghề nghiệp, tận tâm với công việc, nhiệt tình giúp đỡ, chi bảo khách hàng các thủ tục cần thiết.

Muốn hoạt động cho vay tiêu dùng được nhiều khách hàng biết tới thì ngân hàng cần có chính sách marketing phù hợp. Ngân hàng cần tăng cường các hoạt động thông tin quảng cáo trên báo đài, tờ rơi, quảng bá hình ảnh của các hoạt động thông tin quảng cáo trên báo đài, tờ rơi, quảng bá hình ảnh của Ngân hàng nói chung cũng như lợi ích, chính sách về cho vay tiêu dùng nói riêng.

Công nghệ ngân hàng và khả năng quản lý có tác động tới hoạt động cho vay tiêu dùng. Nếu ngân hàng có công nghệ hiện đại sẽ dẫn tới việc giải quyết các thủ tục được nhanh chóng, chính xác, giảm bớt các thủ tục rườm rà cho khách hàng và việc quản lý hồ sơ khách hàng cũng được thuận tiện hơn. Bên cạnh vấn đề về công nghệ, ngân hàng cần có các quy định, nội quy làm việc thưởng phạt nghiêm minh, quản lý tốt để tạo động lực làm việc cho cán bộ nhân viên ngân hàng, tác động đến phong cách làm việc của nhân viên.

Tất cả các nhân tố vi mô nói trên đều là những nhân tố thuộc về nội tại ngân hàng có tác động tới cho vay tiêu dùng. Ngoài những nhân tố đó còn phải kể tới nhân tố khách quan bên ngoài ngân hàng cũng ảnh hưởng tới cho vay tiêu dùng, đó là đạo đức khách hàng cũng như rủi ro của hoạt động cho vay tiêu dùng. Nếu như khách hàng là người có đạo đức tốt, ý