

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tại NHTM

1.1.1. Khái niệm cho vay tại NHTM

Theo mục 2 - Điều 3 - Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN về quy chế cho vay có định nghĩa: “Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó Ngân hàng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào đúng mục đích và thời hạn nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi. Cho vay là hoạt động sinh lời lớn nhất song song với tiềm ẩn rủi ro cao nhất của NHTM. Để Ngân hàng tồn tại và phát triển vững chắc, tăng cường hoạt động cho vay phải an toàn và hiệu quả”.

1.1.2. Vai trò cho vay tại NHTM

❖ Đối với nền kinh tế

Hoạt động cho vay của NHTM đối với tiêu dùng cũng chính là hoạt động bơm thêm vốn cho nền kinh tế. Cho vay đóng vai trò như một đòn bẩy, kích thích tiến trình tăng trưởng kinh tế, như sau: Thúc đẩy sự tích tụ và tập trung vốn, khoa học - công nghệ, để phát triển kinh tế. Hình thành và phát triển thị trường tài chính hoạt động theo kinh tế thị trường. Tận dụng tối đa các ưu việt về tài nguyên thiên nhiên, lao động, đất đai và xây dựng cơ sở hạ tầng. Tạo tiền đề cho mọi thành phần kinh tế cải thiện năng lực, xã hội tạo tâm lý tiêu dùng tiết kiệm. Tạo cơ sở để phát triển ngành nghề mới và khai thác tối đa ngành nghề truyền thống, hỗ trợ công ăn việc làm,...Cải thiện chất lượng đời sống, bảo đảm hiệu quả xã hội.

❖ Đối với ngân hàng

Cho vay là hoạt động cốt lõi giúp mang lại nguồn doanh thu cho ngân hàng. Doanh thu từ các hoạt động cho vay chủ yếu được hình thành từ sự khác biệt giữa lãi suất huy động và lãi suất cho vay, cùng với đó là một số các khoản phí khác theo quy định. Khoản doanh thu này đóng góp đáng kể vào tổng thu nhập của các ngân hàng thương mại, và do đó, có thể coi đây là nguồn doanh thu chính quyết định sự phát triển và tồn tại của ngân hàng. Tuy nhiên, các hoạt động cho vay cũng tiềm ẩn nguy cơ rủi ro cao trong lĩnh vực ngân hàng, vì vậy ngân hàng thương mại thường rất chú trọng và nỗ lực cải tiến hiệu suất quản lý rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng.

❖ **Đối với khách hàng**

Chất lượng cho vay là một yếu tố rất quan trọng để tạo lòng tin cho khách hàng. Trong điều kiện nền kinh tế mở, ngân hàng có chất lượng cho vay tốt thì sẽ thu hút đông đảo khách hàng đến để thiết lập các mối quan hệ với ngân hàng. Với vai trò chủ chốt là nơi cung cấp nguồn vốn cho nền kinh tế, các ngân hàng thường sẽ hỗ trợ và tạo cơ hội cho các cá nhân, doanh nghiệp tiếp cận các nguồn vốn của ngân hàng. Từ nguồn vốn vay ngân hàng, các khách hàng sẽ có áp lực trả nợ vay hoặc sẽ hoạt động kinh doanh có hiệu quả hơn. Chất lượng cho vay đảm bảo có nghĩa là ngân hàng phát triển, nhờ vậy mà ngân hàng có khả năng cấp vốn để thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng.

1.1.3. Các hình thức cho vay tại NHTM

❖ **Hình thức cho vay theo kỳ hạn**

Căn cứ Điều 10 thông tư 39/2016/TT-NHNN:

Cho vay ngắn hạn: “Là khoản vay có hạn tối đa 12 tháng, thường được sử dụng để bù đắp vào những nơi thiếu hụt vốn lưu động của doanh nghiệp hoặc các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân”.

Cho vay trung hạn: “Là các khoản vay có thời hạn trên 01 năm đến tối đa 05 năm. Khoản vay này thường được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, mở rộng sản xuất, hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, xây dựng các dự án có quy mô nhỏ với thời hạn thu hồi vốn nhanh”.

Cho vay dài hạn: “Là khoản vay có thời hạn trên 05 năm đến tối đa 30 năm. Khoản vay này thường được sử dụng để xây nhà hoặc các công trình có quy mô lớn như sân bay, cầu đường, các xí nghiệp mới”.

❖ **Hình thức cho vay theo mục đích sử dụng vốn vay**

Cho vay tiêu dùng: “Là các khoản cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân như mua nhà đất, nhà dự án, mua ô tô, du học nước ngoài... Cho vay tiêu dùng bao gồm cả khoản vay ngắn hạn, trung và dài hạn nhưng chủ yếu là khoản vay trung dài hạn và được trả nợ dần trong thời gian vay vốn”.

Cho vay kinh doanh: “Là các khoản tín dụng cấp cho các chủ thể kinh doanh, đơn vị sản xuất để bổ sung vốn ngắn hạn hoặc trung dài hạn phục vụ sản xuất kinh doanh, dự trữ và luân chuyển hàng hóa”.

❖ **Hình thức cho vay theo đảm bảo**

Cho vay có TSĐB: “Là các khoản cho vay dựa trên nguyên tắc cam kết bảo đảm dưới nhiều hình thức như tài sản của người đi vay hoặc tài sản hay bảo lãnh của bên thứ ba, trong đó yêu cầu Ngân hàng và KH hoặc bên thứ ba phải kí kết hợp đồng bảo đảm”.

Cho vay không có TSĐB: “Là các khoản cho vay dựa hoàn toàn vào uy tín của chính bản thân KH mà không có bất cứ tài sản nào thế chấp hoặc bảo đảm”.

1.2. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng tại NHTM

1.2.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng tại NHTM

Điều 2 thông tư 39/2016/TT-NHNN: “Cho vay tiêu dùng là một hình thức cấp tín dụng trong đó các khoản vay được cấp cho gia đình, hộ gia đình bởi ngân hàng để thỏa mãn nhu cầu chi tiêu của khách hàng”. Vay tiêu dùng ra đời nhằm đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng cho cá nhân và gia đình. Khách hàng có thể sử dụng khoản tiền vay được để mua sắm hàng hóa, đồ nội thất gia đình, mua hoặc sửa chữa nhà ở, mua xe ô tô, vay đóng học phí, đi du lịch hay chữa bệnh,...

Mặc khác, cho vay tiêu dùng là một hình thức ngân hàng chuyên cho khách hàng quyền sử dụng một khoản tiền trong một khoảng thời gian nhất định, theo các thỏa thuận đã ký kết (như số tiền vay, thời gian vay, lãi suất phải trả,..), giúp khách hàng tiếp cận hàng hóa và dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, từ đó tạo điều kiện để họ có thể cải thiện chất lượng cuộc sống.

1.2.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng tại NHTM

Quy mô của mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng khoản vay lớn: Khác với loại hàng hóa thông thường thường ở mức giá có thể chi trả, đối với những loại hàng hóa có giá trị cao như bất động sản (nhà đất, nhà dự án) và động sản (xe ô tô), khách hàng thường phải có khoản tích lũy từ trước, và ngân hàng chỉ cho vay bổ sung phần thiếu hụt. Do vậy, khi so với các khoản vay cho mục đích kinh doanh, các khoản vay tiêu dùng thường có quy mô nhỏ hơn. Tùy vào sự phát triển của nền kinh tế xã hội và thu nhập bình quân đầu người của nền kinh tế đó, số lượng các khoản vay tiêu dùng có thể lớn hoặc nhỏ. Khi nền kinh tế phát triển, thu nhập của người dân có xu hướng gia tăng, nhu cầu tiêu dùng của họ cũng tăng theo và họ tìm đến ngân hàng để thỏa mãn ngay các nhu cầu hiện tại. Ngược lại, khi nền kinh tế trì trệ, người dân có khuynh

hướng tiết kiệm nhiều hơn và hạn chế chi tiêu, do đó họ sẽ ít có xu hướng tìm kiếm các khoản vay từ ngân hàng hơn vì tất cả các khoản vay tiêu dùng đều phải trả lãi trong thời gian vay vốn.

Thông tin tài chính của khách hàng vay thường không đảm bảo được chất lượng. Nguồn trả các khoản vay chủ yếu của khách hàng đa phần là nguồn thu nhập của khách hàng, thường mang tính chất không ổn định. Chẳng hạn như thu nhập của khách hàng chịu tác động xấu thì nguồn thu để trả khoản vay có thể chịu ảnh hưởng, sẽ dẫn đến các nguy cơ tín dụng đối với ngân hàng cho vay.

Lãi suất cho vay tiêu dùng thường lớn để có thể khắc phục những rủi ro tín dụng và chi phí huy động nguồn vốn của ngân hàng. Thông tin của khách hàng là một yếu tố khó đánh giá nhưng lại rất quan trọng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi. Trong cho vay tiêu dùng tại ngân hàng, chất lượng thông tin tài chính về người vay thường không rõ ràng và khó xác minh. Điều này một phần do cơ sở nguồn dữ liệu về thông tin khách hàng tại ngân hàng còn hạn chế, sự đa dạng và không rõ ràng về các nguồn thu nhập cá nhân, và xu hướng ngại tiết lộ thông tin của người vay. Ngân hàng thường dựa vào việc đánh giá các khoản thu nhập của khách hàng và lịch sử giao dịch cá nhân lưu trữ tại CIC để xác định hệ số tín nhiệm. Trong quá trình này, sự nhạy bén và đạo đức nghề nghiệp của chuyên viên quan hệ khách hàng đóng vai trò then chốt trong việc đánh giá hồ sơ của khách hàng và đưa ra quyết định cấp tín dụng.

Rủi ro trong cho vay tiêu dùng thường rất cao và đa dạng. Làm cho nó trở thành một trong những loại hình cho vay có độ rủi ro lớn nhất trong danh mục tài sản của ngân hàng. Ngân hàng gặp khó khăn để kiểm soát được khách hàng liệu có đảm bảo việc sử dụng vốn theo đúng mục đích không. Đồng thời nguồn trả nợ không ổn định và dễ thay đổi. Hơn nữa, việc đánh giá hồ sơ và khả năng thanh toán của khách hàng chủ yếu dựa nhận xét chủ quan của chuyên viên quan hệ khách hàng, điều này có thể dẫn đến nguy cơ vi phạm đạo đức trong nghề nghiệp. Do đó, nguy cơ tiềm ẩn cao trong cho vay tiêu dùng thường kéo theo việc lãi suất phải trả cũng tăng theo để bù đắp cho mức độ rủi ro đó.

Khách hàng chính của hình thức cho vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình. Nhu cầu mục đích đi vay của khách hàng đa phần là cho việc tiêu dùng như:

sửa chữa hoặc xây nhà mới hay là cần vay để mua sắm các phương tiện đi lại như: Ô tô, xe máy... Vì thế mà nhu cầu mục đích đi vay tiêu dùng cũng tùy còn phụ thuộc vào nhu cầu của riêng đối với từng khách hàng và chu kỳ kinh tế của họ.

Lợi nhuận từ cho vay tiêu dùng có thể rất cao, nhưng điều này đi kèm với mức độ rủi ro lớn mà ngân hàng phải chấp nhận khi quyết định cho vay tiêu dùng. Hơn nữa, lượng khách hàng tiềm năng trong cho vay tiêu dùng còn rất lớn, và nhu cầu tiêu dùng luôn tồn tại trong đời sống hiện đại. Vì vậy nếu thị trường cho vay tiêu dùng được định hướng và khai thác đúng cách sẽ có khả năng mang lại nguồn lợi lớn trong tương lai.

1.2.3. Nguyên tắc cho vay tiêu dùng tại NHTM

Nguyên tắc sử dụng vốn vay đúng mục đích: Sau khi khoản vay được phê duyệt, người đi vay phải sử dụng số vốn theo đúng với mục đích vay đã được thể hiện rõ trong hồ sơ vay.

Nguyên tắc trả nợ gốc và lãi: Khi thanh toán, người đi vay sẽ phải hoàn trả cả gốc và lãi cho phía Ngân hàng. Tiền lãi có thể được thanh toán theo kỳ hạn đã thỏa thuận giữa hai bên trong hồ sơ vay vốn.

Nguyên tắc trả đúng hạn: Người đi vay có nghĩa vụ thanh toán cả tiền lãi và tiền gốc đúng thời hạn đã thỏa thuận. Nếu quá thời hạn mà người đi vay vẫn chưa thực hiện thanh toán thì phải bị phạt theo các điều khoản đã ký kết trước đó.

1.2.4. Vai trò cho vay tiêu dùng tại NHTM

❖ Đối với nền kinh tế:

Trong nền kinh tế thị trường, cho vay tiêu dùng là một trong những nhân tố kích thích gia tăng tiêu dùng của người dân, từ đó, sẽ kích thích phát triển. Lượng hàng hóa mà người dân tiêu thụ càng càng lớn thì nhà sản xuất kinh doanh sản xuất ra số lượng hàng hóa càng nhiều để đáp ứng nhu cầu tối đa của người dân đồng thời thu lợi nhuận cao nhất, đặc biệt trong kích cầu kinh tế nhằm cải thiện các vấn đề về an sinh - xã hội.

❖ Đối với ngân hàng:

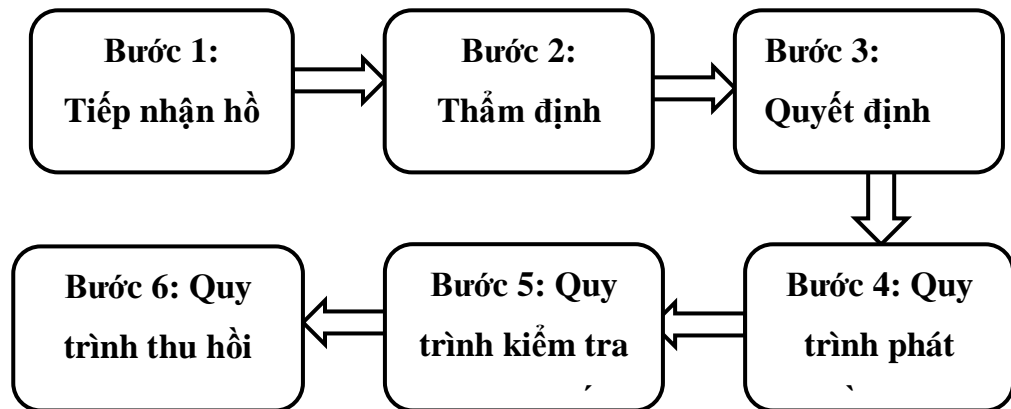
Cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng tối ưu hóa việc sử dụng vốn, mở rộng danh mục sản phẩm và dịch vụ, đồng thời giảm thiểu rủi ro, từ đó cung cấp dịch vụ phù hợp hơn với nhu cầu của khách hàng. Điều này không chỉ giúp ngân hàng mở rộng

mạng lưới khách hàng mà còn gia tăng thu nhập. Qua việc quản lý thông tin liên hệ của khách hàng cá nhân cho phép ngân hàng phát triển mối quan hệ với các doanh nghiệp, đồng thời tạo ra cơ hội gia tăng huy động vốn và cho vay hiệu quả hơn.

❖ **Đối với khách hàng:**

Ưu điểm lớn nhất mà khách hàng nhận được từ vay tiêu dùng là khả năng sở hữu các tài sản như nhà, ô tô, hay thực hiện sửa chữa nhà ngay lập tức, mà không cần phải đợi tích lũy đủ số tiền. Điều này đặc biệt quan trọng khi có nhu cầu cấp bách về giáo dục hoặc y tế. Nhờ vào các khoản vay tiêu dùng, cá nhân và hộ gia đình có thể cải thiện chất lượng cuộc sống của mình.

1.2.5. Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHTM



Sơ đồ 1.1: Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHTM

(Nguồn: NHNN)

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn

Nhận và kiểm tra hồ sơ vay vốn của khách hàng, đồng thời tư vấn các điều kiện vay vốn.

Bước 2: Thẩm định cho vay

Cán bộ tín dụng tiến hành việc thẩm định hồ sơ và lập báo cáo thẩm định đề trình lên trưởng hoặc phó phòng tín dụng. Sau đó, cần lập tờ trình cùng với báo cáo thẩm định hoặc tái thẩm định. Cán bộ tín dụng và cán bộ tái thẩm định đều có trách nhiệm lập tờ trình và báo cáo thẩm định hoặc tái thẩm định.

Báo cáo thẩm định có thể được lập sau khi hoàn tất quá trình thẩm định hoặc trong quá trình thẩm định khoản vay. Báo cáo này cần phải rõ ràng, mạch lạc, sạch sẽ không có dấu vết sửa xóa và trình bày các thông tin thu thập một cách trung thực.

Trong trường hợp cần tái thẩm định, cán bộ thẩm định thực hiện các bước theo quy định và có thể chọn lập báo cáo thẩm định riêng hoặc bổ sung ý kiến vào báo cáo thẩm định do cán bộ tín dụng lập.

Ý kiến của trưởng hoặc phó phòng tín dụng sẽ được nêu tại phần cuối của báo cáo thẩm định.

Bước 3: Quyết định cho vay

Ra quyết định cho vay: Nếu đồng ý cho vay, Giám đốc hoặc Phó Giám đốc chi nhánh cần ghi rõ quyết định chấp thuận cho vay, các điều kiện cho vay (nếu có), ký tên, ghi ngày ký, và chuyển hồ sơ về phòng tín dụng để thực hiện các bước tiếp theo. Nếu từ chối cho vay, Giám đốc hoặc Phó Giám đốc chi nhánh cần ghi rõ lý do từ chối và các thông tin cần thiết, rồi chuyển trả toàn bộ hồ sơ về phòng tín dụng để thực hiện các bước tiếp theo.

Thực hiện quyết định cho vay: Trong trường hợp cần bổ sung hoặc kiểm tra lại thông tin, hoặc nếu cần phải thông qua Hội đồng tín dụng cơ sở, trung cầu thẩm định của bên thứ ba, hoặc trình Tổng Giám đốc xét duyệt, các bước cần thực hiện theo quy trình quy định.

Bước 4: Quy trình phát tiền vay

Ngân hàng chỉ thực hiện giải ngân khi khách hàng đã thỏa mãn đầy đủ các điều kiện quy định trong Hợp đồng tín dụng và có căn cứ chứng minh việc sử dụng vốn vay phù hợp với thỏa thuận ghi tại Hợp đồng tín dụng.

Trình tự thực hiện quy trình phát tiền vay:

Hướng dẫn và nhận hồ sơ phát tiền vay, khi khách hàng yêu cầu giải ngân, tùy vào từng mục đích sử dụng vốn vay đã thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng, CBTD hướng dẫn khách hàng thực hiện các thủ tục cần thiết, bao gồm Lập giấy ủy nhiệm chi, lập các giấy nhận nợ/yêu cầu giải ngân theo mẫu, và cung cấp các giấy tờ chứng minh việc sử dụng vốn vay...

Xét duyệt phát tiền vay: Kiểm tra nội dung của Giấy nhận nợ/ Yêu cầu phát tiền vay và các chứng từ kèm theo. Trường hợp nếu thấy cần thiết, CBTD thực hiện kiểm tra và khảo sát thực tế trước khi quyết định phát tiền vay. Sau khi kiểm tra các căn cứ rút vốn, CBTD ký trên giấy nhận nợ và giấy yêu cầu phát tiền vay, rồi trình trưởng/phó phòng tín dụng duyệt. Trưởng/phó phòng tín dụng kiểm tra toàn bộ hồ sơ

yêu cầu phát tiền vay, ký kiểm soát và trình Giám đốc/phó giám đốc chi nhánh duyệt. Trường hợp nếu bộ phận trực tiếp cho vay đã được ủy quyền phát tiền vay hợp lệ thì hồ sơ không cần trình duyệt Giám đốc/phó giám đốc chi nhánh. Thực hiện phát tiền vay

Bước 5: Quy trình kiểm tra sử dụng vốn vay

Trình tự thực hiện: Xây dựng kế hoạch kiểm tra sử dụng vốn vay. Trưởng hoặc phó phòng tín dụng chỉ đạo xây dựng kế hoạch kiểm tra sử dụng vốn vay một số loại cho vay cơ bản. Kế hoạch kiểm tra phải được trưởng hoặc phó phòng tín dụng phê duyệt và cần nêu rõ nội dung cụ thể.

Bước 6: Quy trình thu hồi nợ vay

Nguyên tắc thực hiện, kiểm soát chặt chẽ mọi nguồn thu của khách hàng để đảm bảo thu hồi nợ vay đúng hạn. Xử lý sớm các khoản vay có dấu hiệu trả nợ không đúng hạn.

Trình tự thực hiện, đôn đốc thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn. Ít nhất 10 ngày trước hạn trả nợ (đối với cho vay thông thường), CBTD phải soạn thảo công văn gửi khách hàng thông báo về thời hạn trả nợ. Cùng đó gửi thông báo về thời hạn trả nợ cho khách hàng.

Thực hiện thu nợ, khi đến hạn trả nợ, CBTD phối hợp cùng bộ phận kế toán (để gửi phiếu tính lãi và nhắc số Hợp đồng tín dụng cần thu nợ) và bộ phận quỹ (trường hợp khách hàng trả nợ bằng tiền mặt) để thực hiện thu nợ. Chậm nhất một ngày làm việc sau khi thực hiện thu nợ, CBTD thu thập chứng từ chứng minh việc trả nợ của khách hàng. Kiểm tra các thông tin liên quan trên hệ thống máy tính để xác định sự khớp đúng với các thông tin lưu tại hồ sơ.

1.2.6. Phân loại cho vay tiêu dùng tại NHTM

“Theo Luật số 47/2010/QH12 về Tổ chức tín dụng, sửa đổi bổ sung theo Luật số 17/2017/QH14.”

❖ Căn cứ vào mục đích cho vay

Cho vay phục vụ hoạt động SXKD: ”Là các khoản tín dụng cấp cho các chủ thể kinh doanh, đơn vị sản xuất để bổ sung vốn ngắn hạn hoặc trung dài hạn phục vụ SXKD, dự trữ và luân chuyển hàng hóa”.

Cho vay tiêu dùng: “Là các khoản cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân như mua nhà đất, nhà dự án, mua ô tô, du học nước ngoài... Cho vay tiêu dùng bao gồm cả khoản vay ngắn hạn, trung và dài hạn nhưng chủ yếu là khoản vay trung dài hạn và được trả nợ dần trong thời gian vay vốn”.

❖ **Căn cứ vào hình thức cho vay**

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 về vay vốn thường xuyên, không có đủ điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi”. Các khách hàng vay theo hình thức này chủ yếu sử dụng “vốn chủ sở hữu và tín dụng thương mại” phục vụ cho sản xuất kinh doanh. Các khách hàng này chỉ vay vốn khi có nhu cầu vốn thời vụ hoặc mở rộng sản xuất kinh doanh đột xuất. Điều này có nghĩa là vốn vay từ ngân hàng chỉ tham gia vào một số giai đoạn nhất định của chu kỳ sản xuất kinh doanh của khách hàng.

Cho vay theo hạn mức: “Là loại hình cho vay theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng với một mục đích cụ thể nào đó. Hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kì hoặc cuối kì”. Theo đó, khách hàng được vay vốn tối đa bằng hạn mức tín dụng đã được cấp phát tại mọi thời điểm trong thời gian duy trì hạn mức tín dụng.

Cho vay thấu chi: “Qua đó ngân hàng cho phép người vay được chi vượt 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”. Thông thường, cho vay thấu chi được sử dụng để thỏa mãn các nhu cầu cấp bách của cá nhân và mức lãi suất thấu chi được các ngân hàng áp dụng cao hơn so với nhiều khoản vay thông thường khác.

❖ **Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ**

Cho vay trực tiếp: Là việc NH trực tiếp cấp vốn cho người có nhu cầu vốn, đồng thời khi đến thời hạn trả nợ, người đi vay phải trực tiếp trả nợ gốc và lãi vay cho NH.

Cho vay gián tiếp: Là việc NH cấp vốn cho người có nhu cầu vốn một cách gián tiếp thông qua các đội, tổ, hội, nhóm, đơn cử là Hội phụ nữ. Những tổ chức này hoạt động trên cơ sở liên kết nhiều thành viên trong nhóm theo mục đích riêng biệt,

nhưng nguyên tắc là hỗ trợ lẫn nhau và bảo vệ quyền lợi của mỗi thành viên trong nhóm.

❖ **Căn cứ theo thời hạn cho vay**

Cho vay ngắn hạn: Là các khoản cho vay có thời hạn tối đa 12 tháng, thường được dùng để khắc phục cho sự thiếu hụt vốn các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của khách hàng.

Cho vay trung hạn: Là các khoản cho vay của khách hàng có thời hạn trên 1 năm đến tối đa 5 năm và chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản và thời gian thu hồi vốn nhanh hoặc đáp ứng nhu cầu chi tiêu có thời gian dài của khách hàng nhưng số tiền vay được trả dần theo thời gian.

Cho vay dài hạn: Là các khoản cho vay của khách hàng có thời hạn trên 5 năm, thường cho vay để phục vụ các dự án có thời gian dài như xây dựng nhà xưởng, đầu tư máy móc thiết bị hay phương tiện vận tải có giá trị cao, xây dựng các xưởng mới hoặc đáp ứng vấn đề chi tiêu có thời gian dài hạn nhưng số tiền vay được trả dần theo thời gian.

❖ **Căn cứ theo tài sản đảm bảo**

Cho vay không có TSBĐ: Là các khoản cho vay dựa hoàn toàn vào uy tín của chính bản thân KH mà không có bất cứ tài sản nào thế chấp hoặc bảo đảm. Trường hợp các KH có tiềm lực tài chính vững mạnh, có năng lực và vị thế cao, có uy tín đối với đối tác và Ngân hàng, hoạt động kinh doanh hiệu quả hoặc giá trị khoản vay so với tổng nhu cầu vốn của người vay để thực hiện phương án, dự án thấp thì ngân hàng có thể xem xét cho vay mà không cần bất cứ TSBĐ nào là "nguồn thu nợ bổ sung thứ hai". Ngoài ra, "Ngân hàng có thể cho vay tín chấp, không có TSBĐ đối với các trường hợp: khoản cho vay theo chỉ thị của Chính phủ mà Chính phủ chỉ định yêu cầu không cần TSBĐ; khoản cho vay của các định chế tài chính, các công ty có qui mô lớn hoặc khoản cho vay với thời gian ngắn và Ngân hàng có khả năng giám sát toàn diện việc bán hàng và quản lý doanh thu bán hàng,...".

Cho vay có TSBĐ: Là các khoản cho vay dựa trên nguyên tắc cam kết bảo đảm dưới nhiều hình thức như tài sản của người đi vay hoặc tài sản hay bảo lãnh của bên thứ ba, trong đó yêu cầu Ngân hàng và KH hoặc bên thứ ba phải ký kết hợp đồng bảo đảm. Ngân hàng cần đối chiếu, đánh giá về tình trạng của TSBĐ (giá trị, quyền

sở hữu, tính thanh khoản trên thị trường, tiềm lực tài chính của bên thứ ba....), có khả năng bảo quản hoặc giám sát việc sử dụng TSBĐ.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng tại NHTM

1.3.1. Nhân tố khách quan

❖ Môi trường kinh tế:

Kinh tế là một hệ thống phức tạp với nhiều hoạt động liên kết và tương tác lẫn nhau. Do đó, bất kỳ sự biến động nào trong nền kinh tế đều có thể gây ra những tác động mạnh mẽ đến các lĩnh vực khác. Sự ổn định hay bất ổn, tốc độ tăng trưởng nhanh hay chậm của nền kinh tế đều ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động ngân hàng, đặc biệt là hoạt động tín dụng. Cho vay tiêu dùng rất nhạy cảm với biến động của môi trường kinh tế. Trong thời kỳ kinh tế phát triển mạnh mẽ và ổn định, khi người dân cảm thấy yên tâm về thu nhập tương lai và có xu hướng chi tiêu nhiều hơn, nhu cầu cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại sẽ gia tăng. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái hoặc bất ổn, phần lớn người tiêu dùng có xu hướng tập trung vào việc duy trì cuộc sống cơ bản và ít quan tâm đến việc vay mượn để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cao hơn.

❖ Môi trường xã hội:

Môi trường xã hội chứa các yếu tố như tình hình xã hội, thói quen, tâm lý, trình độ học vấn, và đặc trưng văn hóa dân tộc (được phản ánh qua các đặc điểm đặc trưng của người dân như niềm tin, sự cần cù, và sự trung thực, chăm chỉ, tiết kiệm và yêu thích hưởng thụ), cũng như các yếu tố liên quan đến nơi cư trú và nơi làm việc, tất cả đều tác động mạnh mẽ đến thói quen tiêu dùng của người dân. Thông thường, ở những khu vực có nhiều người có địa vị xã hội cao và trình độ học vấn tốt, nhu cầu tiêu dùng sẽ lớn hơn, dẫn đến nhu cầu vay vốn cao hơn. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng cho vay tiêu dùng. Ngược lại, phần lớn những người lao động chân tay thường chỉ tập trung vào việc đảm bảo cuộc sống ở mức cơ bản và ít có xu hướng vay mượn để mua sắm hàng hóa hay nâng cao mức sống.

❖ Môi trường pháp lý:

Môi trường pháp lý, bao gồm hệ thống văn bản pháp luật của Nhà nước, có ảnh hưởng sâu rộng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại. Mặc dù tất cả các thành phần kinh tế đều có quyền tự do kinh doanh, quyền này phải

được thực hiện trong khuôn khổ pháp luật. Hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng cũng cần tuân thủ các quy định của Nhà nước, như Luật Các tổ chức tín dụng, Luật Dân sự, và các quy định liên quan khác. Nếu các văn bản pháp luật không rõ ràng và đầy đủ, chúng có thể tạo ra khe hở pháp lý, gây rắc rối và làm tổn hại đến lợi ích của các bên liên quan trong quan hệ tín dụng. Ngược lại, một hệ thống pháp luật chặt chẽ và đồng bộ sẽ tạo điều kiện cho môi trường cạnh tranh lành mạnh, đảm bảo trật tự và ổn định của thị trường, từ đó giúp hoạt động cho vay tiêu dùng cũng như các hoạt động kinh tế - xã hội khác diễn ra thông suốt và hiệu quả.

❖ **Hệ thống chính sách và chương trình kinh tế của Nhà nước:**

Các chủ trương và chính sách của Nhà nước có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi Nhà nước thực hiện các biện pháp kích cầu, khuyến khích đầu tư trong nước và thu hút đầu tư nước ngoài như giảm lãi suất trần cho vay, đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giảm thuế cho các công ty mới thành lập, và tạo ra việc làm cho người lao động điều này sẽ thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế, làm tăng GDP, giảm tỷ lệ thất nghiệp, và nâng cao mức thu nhập của người dân. Kết quả là, môi trường thuận lợi hơn cho hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ được tạo ra.

Ngược lại, các chính sách như giảm thuế thu nhập, áp dụng lãi suất ưu đãi cho vay đối với hộ nông dân và hộ nghèo, cùng với các chương trình xóa đói giảm nghèo nhằm thúc đẩy công bằng xã hội, cân bằng phát triển giữa khu vực thành thị và nông thôn, cũng như rút ngắn khoảng cách giàu nghèo, sẽ tác động đến nhu cầu tiêu dùng của người dân trong cả ngắn hạn lẫn dài hạn.

❖ **Các nhân tố thuộc về khách hàng:**

Đạo đức của người vay vốn được đánh giá dựa trên năng lực pháp lý và mức độ tín nhiệm của khách hàng. Đây là yếu tố hàng đầu khi ngân hàng cân nhắc việc cho vay, vì dù người vay có thu nhập cao và ổn định hoặc tài sản đảm bảo tốt, điều đó không đảm bảo rằng họ luôn có thiện chí trả nợ.

Khả năng tài chính là yếu tố then chốt quyết định khả năng thanh toán nợ của khách hàng. Hầu hết các khoản cho vay tiêu dùng dựa vào nguồn thu nhập thường xuyên trong tương lai của khách hàng để hoàn trả. Khoản thu nhập này không chỉ ảnh hưởng lớn đến nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng mà còn ảnh hưởng đến quyết định của ngân hàng về việc có cấp tín dụng hay không. Vì vậy, thu nhập có ảnh hưởng

quan trọng đến nhu cầu vay tiêu dùng, quy mô khoản vay và sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng. Khi khách hàng có thu nhập cao và ổn định, việc trả nợ ngân hàng thường ít tác động đến các chi tiêu khác, đặc biệt là các chi tiêu thiết yếu. Những khách hàng này thường có khả năng thanh toán khoản vay đầy đủ và đúng hạn, làm cho khoản tín dụng trở nên an toàn hơn.

Tài sản đảm bảo đóng vai trò quan trọng về mặt pháp lý, cung cấp nguồn trả nợ phụ cho ngân hàng, giúp dự phòng rủi ro và nâng cao mức độ an toàn cho khoản tín dụng. Mặc dù ngân hàng nắm giữ tài sản đảm bảo, nếu khách hàng không thanh toán nợ, ngân hàng vẫn phải đối mặt với rủi ro giảm thu nhập, do việc phát mãi tài sản cần thời gian và có thể phát sinh chi phí. Vì vậy, tài sản đảm bảo là một trong những tiêu chí quan trọng trong xét duyệt cho vay, nhưng không phải là yếu tố quyết định duy nhất trong việc cấp tín dụng của ngân hàng thương mại.

1.3.2. Nhân tố chủ quan

❖ Quy mô ngân hàng

Quy mô của ngân hàng có ảnh hưởng ngay lập tức đến việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng. Các ngân hàng lớn thường có chi phí huy động vốn thấp hơn so với các ngân hàng nhỏ, từ đó có thể cung cấp lãi suất cho vay cạnh tranh hơn, giúp thu hút khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh. Hơn nữa, với quy mô lớn, ngân hàng không chỉ có uy tín cao hơn mà còn có khả năng đầu tư vào công nghệ mới nhờ tiềm lực tài chính mạnh mẽ. Điều này giúp giảm chi phí nhân sự, nâng cao hiệu suất hoạt động và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

❖ Chính sách cho vay của ngân hàng

Chính sách cho vay là hệ thống các chủ trương và định hướng do hội đồng quản trị đề ra, nhằm quy định và điều chỉnh hoạt động cho vay để sử dụng hiệu quả nguồn vốn trong việc tài trợ cho doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân. Chính sách cho vay thường bao gồm các mục như: hạn mức cho vay, các loại hình cho vay ngân hàng thực hiện, quy định về tài sản đảm bảo, kỳ hạn các khoản vay, phương án giải quyết khi khoản vay vượt hạn mức, và cách thức thanh toán nợ. Chính sách cho vay cung cấp các hướng dẫn rõ ràng cho cán bộ tín dụng về căn cứ để xem xét nhu cầu vay vốn. Do đó, các yếu tố trong chính sách cho vay có ảnh hưởng lớn đến việc mở rộng tín dụng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Nếu các hình thức cho vay

tiêu dùng không được bao gồm trong chính sách của ngân hàng, khách hàng sẽ gặp khó khăn trong việc vay vốn để đáp ứng nhu cầu chi tiêu của mình.

❖ **Lãi suất ngân hàng**

Việc lựa chọn lãi suất của ngân hàng một cách chính xác có thể mang lại hiệu quả cao trong công tác điều hành. Ngược lại, nếu không có phương pháp và căn cứ rõ ràng khi xác định mức lãi suất, ngân hàng có thể công bố mức lãi suất không phù hợp với thực tế, vì lãi suất trên thị trường vận động theo các quy luật khách quan. Ngân hàng nào đưa ra lãi suất cho vay ở mức thấp hơn sẽ hấp dẫn nhiều khách hàng hơn. Tuy nhiên, các ngân hàng không thể giảm mức lãi suất xuống quá thấp so với các ngân hàng khác; lãi suất cạnh tranh cần phải được xác định dựa trên các quy định tiêu chuẩn của hệ thống ngân hàng. Lãi suất phải vừa đảm bảo lợi nhuận của ngân hàng, vừa đủ để bù đắp chi phí quản lý, chi phí lãi suất huy động, và các rủi ro có thể xảy ra.

❖ **Công nghệ ngân hàng**

Công nghệ ngân hàng tiên tiến và thích hợp có thể giảm thiểu chi phí liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng và tiết kiệm thời gian di chuyển cho khách hàng. Bên cạnh đó, công nghệ tiên tiến còn hỗ trợ mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng nhờ khả năng xử lý khối lượng khách hàng lớn và các sản phẩm tự động hóa cao như thấu chi và vay qua thẻ tín dụng.

❖ **Trình độ, đạo đức nghề nghiệp của các cán bộ tín dụng**

Để đạt được thành công trong điều hành và quản lý hoạt động kinh doanh, việc xây dựng và đào tạo một đội ngũ cán bộ tín dụng với trình độ chuyên môn xuất sắc, phẩm chất đạo đức tốt và kinh nghiệm phong phú là mục tiêu then chốt của các ngân hàng. Trong khi đạo đức của người vay vốn được coi là yếu tố quan trọng trong các yếu tố khách quan, thì đạo đức của cán bộ tín dụng lại được xem là yếu tố chủ yếu trong các yếu tố chủ quan. Dù cán bộ tín dụng có năng lực chuyên môn cao đến đâu, nếu thiếu đạo đức nghề nghiệp, họ có thể làm tổn hại đến lợi ích của ngân hàng vì lợi ích cá nhân.

Tuy nhiên, đạo đức nghề nghiệp chỉ là một yếu tố trong nhiều yếu tố cần thiết. Cán bộ tín dụng còn cần có trình độ chuyên môn cao và kiến thức rộng để đánh giá chính xác khách hàng và dự án vay vốn, từ đó đưa ra quyết định đúng đắn. Một cán

bộ tín dụng có năng lực chuyên môn vững chắc, khả năng giao tiếp và marketing xuất sắc, thành thạo ngoại ngữ và công nghệ thông tin, cùng với sự nhiệt huyết trong công việc và đạo đức nghề nghiệp, sẽ tạo ấn tượng tốt đẹp với khách hàng về ngân hàng. Đối với khách hàng, cán bộ tín dụng chính là đại diện cho hình ảnh của ngân hàng.

Kết luận chương 1

Trong Chương 1, tác giả đã trình bày các cơ sở lý luận liên quan đến lĩnh vực vay tiêu dùng. Chương này làm rõ các khái niệm, đặc điểm, phân loại, lợi ích của các hình thức vay tiêu dùng, cũng như các yếu tố liên quan. Mục tiêu là từ những cơ sở lý luận này, tác giả có thể tìm hiểu, phân tích và đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng thương mại.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM (VIB) - CHI NHÁNH BÌNH THẠNH - PHÒNG GIAO DỊCH VĂN THÁNH

2.1. Tổng quan về VIB

2.1.1. Giới thiệu về VIB



Hình 2.1: Logo ngân hàng VIB

(Nguồn: VIB)

Tên đăng ký tiếng Việt: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM

Tên đăng ký tiếng Anh: Vietnam International Commercial Joint Stock Bank

Tên giao dịch: VIB

Giấy phép thành lập: Số 95/GP-NH do Ngân hàng Nhà nước cấp ngày 28/09/2018.

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: Mã số doanh nghiệp: 0100233488
Do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp lần đầu ngày 14/02/1996 Đăng ký thay đổi lần thứ 33 ngày 02/12/2019.

Địa chỉ hội sở chính: Tầng 1, 2 Tòa nhà Sailing Tower - 111A Pasteur, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Số điện thoại: (082) 62999039

Số fax: (082) 62999040

Website: <https://vib.com.vn>

Mã cổ phiếu: VIB

2.1.2. Lịch sử hình thành VIB

Ngân hàng Thương mại cổ phần (TMCP) Quốc Tế Việt Nam, thành lập ngày 18/09/1996, hiện tại trụ sở chính VIB đặt tại 16 Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm,

Hà Nội. VIB đi vào hoạt động với số vốn điều lệ ban đầu là 50 tỷ đồng và 23 cán bộ nhân viên.

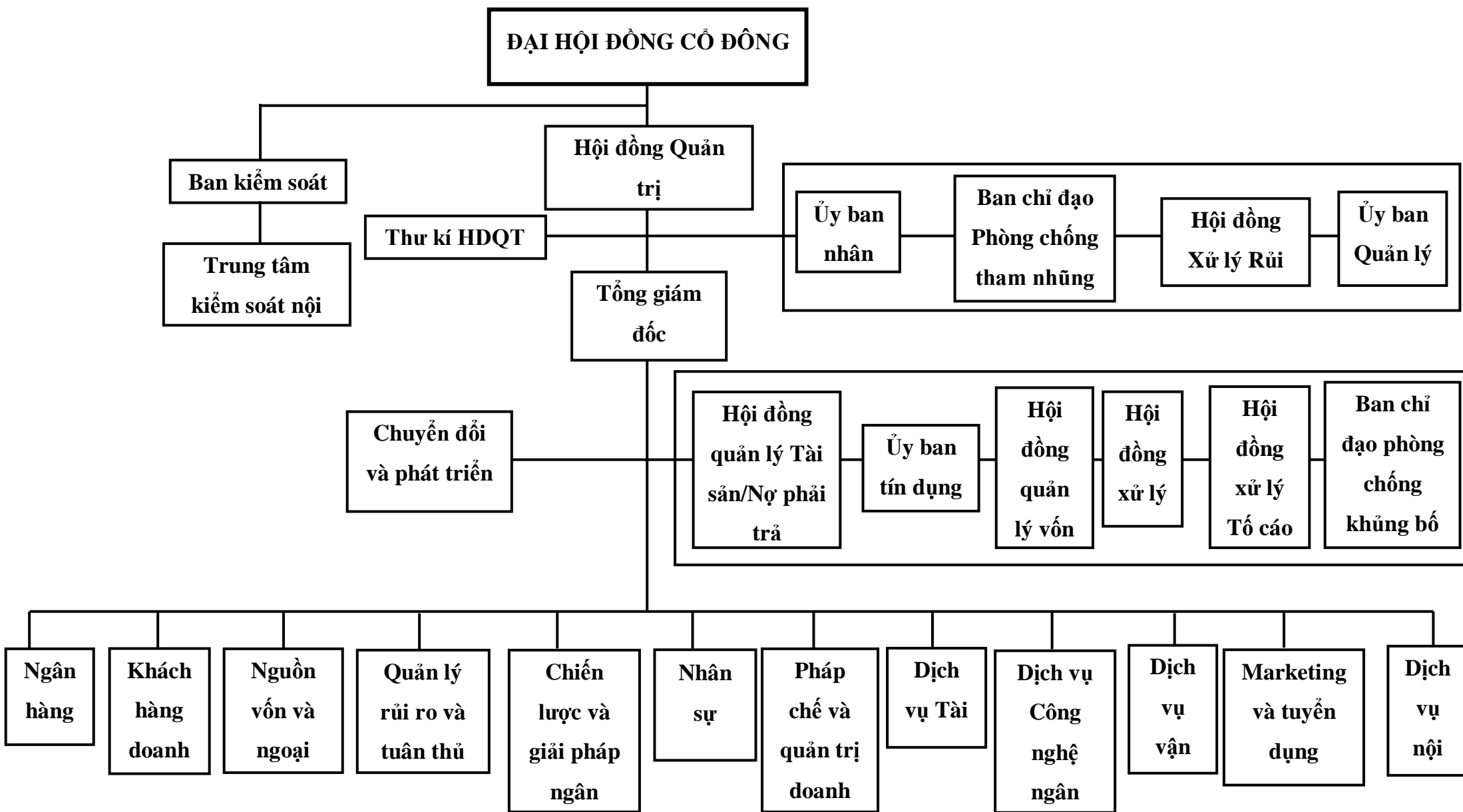
Sau gần 28 năm hình thành và phát triển, VIB đã đạt được những bước phát triển vượt bậc và hiện là một trong các ngân hàng có tỷ lệ bán lẻ và hiệu quả sinh lời dẫn đầu ngành, với thị phần top đầu ở các mảng kinh doanh trọng yếu. Đến ngày 31/12/2023, vốn điều lệ VIB đạt 25.368 tỷ đồng, vốn chủ sở hữu đạt 37.845 tỷ đồng và tổng tài sản đạt hơn 410.000 tỷ đồng.

VIB hiện có hơn 12.000 cán bộ nhân viên tại 189 chi nhánh và phòng giao dịch ở 29 tỉnh/thành trọng điểm trên cả nước.

2.1.3. Những thành tựu đạt được của VIB

VIB đã gặt hái được rất nhiều thành quả, trong số vô vàn thành quả lớn, nhỏ mà VIB đạt được thì có một số thành tựu tiêu biểu sau: Giải chương trình "Doanh nghiệp thực hiện tốt trách nhiệm An sinh xã hội và trách nhiệm cộng đồng", Năm 2014, Top 135 trong bảng xếp hạng 1000 doanh nghiệp nộp thuế doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam năm 2014. Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam do Công ty cổ phần báo cáo đánh giá Việt Nam. Năm 2016, Giải thưởng "Ngân hàng có hoạt động mạng xã hội tốt nhất Việt Nam" và "Ngân hàng giao dịch tiên bộ nhất khu vực Châu Á Thái Bình Dương". Năm 2018, VIB đạt chứng nhận "Doanh nghiệp UPCoM quy mô lớn thực hiện tốt công bố thông tin và minh bạch 2018". Năm 2019, VIB được ADB vinh danh là Ngân hàng hàng đầu về tài trợ thương mại cho doanh nghiệp SME. Năm 2020, VIB được IFC vinh danh là Ngân hàng phát hành có nghiệp vụ tài trợ thương mại tốt nhất khu vực Đông Á - Thái Bình Dương. Năm 2021, VIB đã đạt được một số thành tựu và giải thưởng đáng chú ý, bao gồm: Giải thưởng Ngân hàng tốt nhất về sự đổi mới công nghệ. Giải thưởng Ngân hàng tốt nhất về trải nghiệm khách hàng. Năm 2022, , top 10 ngân hàng Việt Nam uy tín nhất 2022. Năm 2023 VIB Checkout - Ngân hàng số đầu tiên tích hợp POS và là một trong những chuyên gia tài chính ảo Vie - Sáng tạo nhất, có dịch vụ ngoại tệ sáng tạo nhất dành cho khách hàng cá nhân năm 2023, ngoài ra ngân hàng còn có dịch vụ thẻ tín dụng mới tốt nhất năm 2023 thẻ Super card - thẻ tín dụng đầu tiên cho phép tùy chọn tín năng thẻ, và là ngân hàng số phát triển nhanh nhất Việt Nam năm 2023.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức của VIB



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của VIB
(Nguồn: VIB)

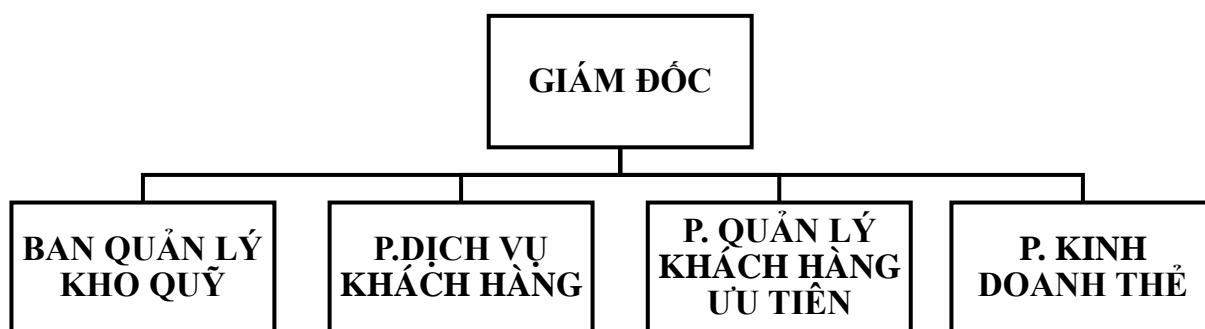
2.2. Tổng quan về VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Hiện nay, Ngân hàng VIB có 189 chi nhánh và phòng giao dịch ở 29 tỉnh thành trọng điểm trong cả nước. Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam - Chi nhánh Bình Thạnh - Phòng giao dịch Văn Thánh là một trong những Chi nhánh của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB). PGD Văn Thánh được thành lập vào ngày 16/04/2008 là một trong những chi nhánh Ngân hàng TMCP tại Bình Thạnh. Trụ sở được đặt tại 87 Nguyễn Gia Trí, Phường 25, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh. Qua 16 năm hoạt động, chi nhánh đã từng bước ổn định, phát triển và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Việc mở chi nhánh Bình Thạnh đã giúp Ngân hàng VIB phát triển tiềm năng kinh tế và đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng.

Với quyết tâm thực hiện theo phương châm luôn cung cấp " The heart of banking " cho khách hàng, Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - Chi nhánh Bình Thạnh - Phòng giao dịch Văn Thánh đã không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, triển khai các chương trình tín dụng trọng điểm, đẩy mạnh cho vay, khuyến khích đầu tư, phát triển SXKD trên địa bàn.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh



Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức VIB - Chi nhánh Bình Thạnh – PGD Văn Thánh

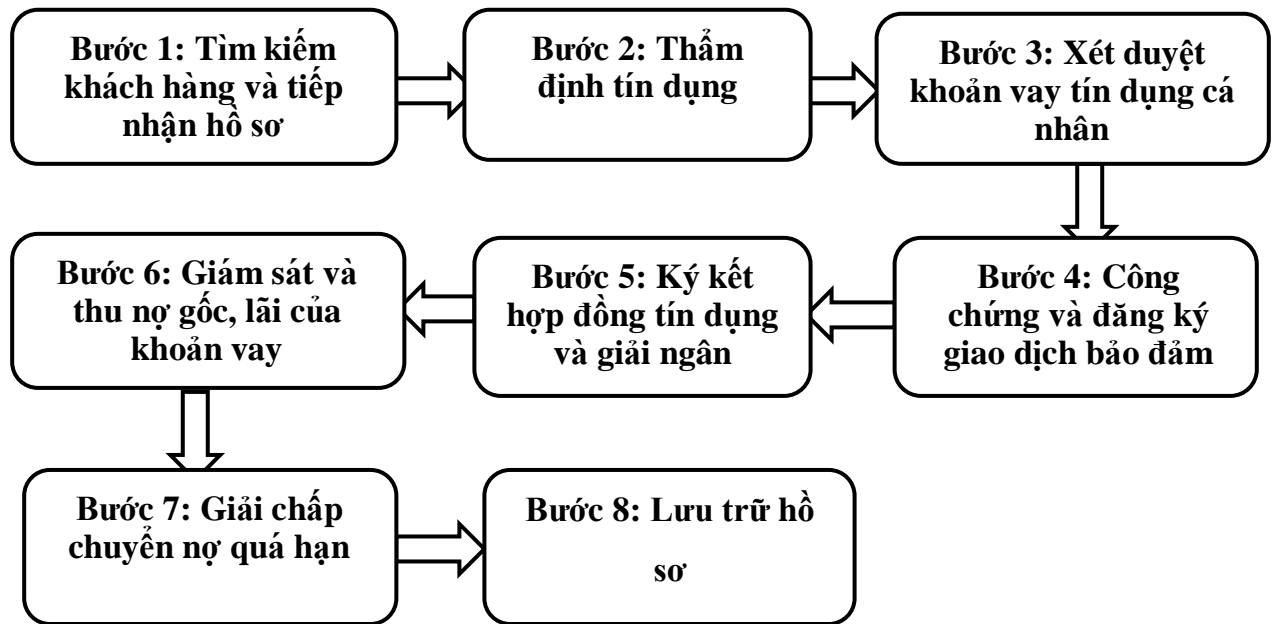
(Nguồn: Ngân hàng VIB – Chi nhánh Bình Thạnh – PGD Văn Thánh)

2.3. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.1: Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Các Sản phẩm	Tiện ích
1. Cho vay mua ô tô	Số tiền cho khách vay lên tới 80% giá trị hóa đơn có VAT. Lãi suất cho vay: linh hoạt, cạnh tranh, minh bạch, phê duyệt tại chỗ. Phương thức trả nợ: Trả góp định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý hoặc 6 tháng/lần. Tài sản bảo đảm: hình thành từ vốn vay hoặc tài sản bảo đảm khác.
2. Cho vay du học	Số tiền cho vay du học: tối đa lên đến 100% nhu cầu khách hàng. Lãi suất cho vay và phương thức trả nợ linh hoạt. Hình thức hỗ trợ tài chính linh hoạt trọn gói đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng (du học nước ngoài, tham gia các chương trình đào tạo liên kết nước ngoài tại Việt Nam, chứng minh tài chính, chuyển tiền...).
3. Cho vay mua, sửa chữa nhà ở	Khách vay xây dựng, sửa chữa nhà, mua sắm thiết bị nội thất cho bản thân hoặc cho bố mẹ ruột hoặc con ruột. Số tiền cho vay: Lên tới 70% tổng dự toán xây dựng, sửa chữa và mua sắm. Lãi suất cho vay: Linh hoạt, cạnh tranh, minh bạch. Phương thức trả nợ: Trả góp định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý hoặc 6 tháng/lần. Tài sản bảo đảm: BĐS hoặc các TSBĐ khác.
4. Cho vay sinh hoạt tiêu dùng	Hình thức cho vay dành cho tất cả cá nhân có nhu cầu và hiện đang làm việc tại các công ty, doanh nghiệp trên địa bàn, đã ký hợp đồng lao động, có nhu cầu vay để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của bản thân, gia đình...Số tiền tối đa đối với khách hàng bằng 15 tháng thu nhập không vượt quá.

2.4. Quy trình cho vay tiêu dùng tại VIB – Chi nhánh Bình Thạnh – PGD Văn Thánh



Sơ đồ 2.3: Quy trình cho vay tại VIB - CN Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

(Nguồn: Báo cáo của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Bước 1: Tìm kiếm khách hàng và tiếp nhận hồ sơ

Tư vấn và kiểm tra điều kiện vay của khách hàng: Thông tin khách hàng và nhân thân của khách hàng. Nhu cầu vay vốn của khách hàng. Nguồn thu nhập, ngành nghề, thời gian trả nợ. Các tài sản sở hữu hiện tại của khách hàng, yêu cầu khách hàng thực hiện các biện pháp bảo đảm cho vay để ngân hàng có thể thu hồi nợ nếu có rủi ro. Lịch sử tín dụng hiện tại của khách hàng.

Nếu khách hàng đủ điều kiện vay kiểm tra CIC của khách hàng sau đó lập hồ sơ vay cho khách hàng.

Bước 2: Thẩm định tín dụng

Thông qua việc xác thực thông tin khách hàng cung cấp và thẩm định hồ sơ, ngân hàng sẽ thực hiện những hoạt động như sau:

Kiểm tra mục đích vay vốn của khách hàng: Mục đích vay của khách hàng cần phải hợp lệ và phù hợp với chương trình cho vay của VIB.

Khảo sát thực tế và thu thập thông tin của khách hàng.

Để xác thực những thông tin mà khách hàng cung cấp trên hồ sơ vay vốn, ngân hàng có thể đi thực tế đến nơi ở hoặc nơi làm việc của khách hàng. Các thông

tin sẽ được thẩm định gồm có: thông tin nhân thân, mục đích sử dụng vốn, nguồn thu nhập, TSDB,.....

Tiếp đến, Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam - PGD Văn Thánh sẽ tiến hành thẩm định tài sản, như sau:

Tài sản thế chấp vay trị giá trên 5 tỷ đồng đều phải thông qua Công ty định giá độc lập của Ngân hàng Quốc Tế Việt Nam hoặc Công ty liên kết.

Nếu tài sản thế chấp trị giá dưới 5 tỷ đồng thì VIB - PGD Văn Thánh sẽ có thẩm quyền tự định giá về tài sản thế chấp.

Bước 3: Xét duyệt khoản vay tín dụng cá nhân:

Nếu phương án vay của khách hàng dưới 2 tỷ đồng, PGD có quyền tự quyết định và tiến hành ký hợp đồng cấp tín dụng cho khách hàng.

Nếu khoản vay trên 2 tỷ đồng, PGD phải gửi hồ sơ đến phòng thẩm định và chờ nhận chứng thư thẩm định giá. Sau đó, PGD sẽ lập đề xuất cấp tín dụng gửi đến hội sở và chờ kết quả từ hội sở.

Hội sở sẽ kiểm tra các điều kiện thanh toán, hạn mức và lãi suất vay. Quyết định cấp tín dụng sẽ được dựa trên báo cáo thẩm định để xem xét việc giải ngân khoản vay. Kết quả sẽ được thông báo về PGD và khách hàng ngay sau đó.

Bước 4: Thực hiện công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm

Nếu được duyệt nhân viên sẽ thực hiện các thủ tục công chứng cùng với khách hàng. Đề nghị khách hàng cung cấp đầy đủ các hồ sơ về tài sản đảm bảo: giấy chủ quyền, hợp đồng mua nhà,.... Sau đó ký hợp đồng công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản thế chấp giữa các bên liên quan.

Bước 5: Ký kết hợp đồng tín dụng cá nhân và giải ngân

Hợp đồng tín dụng là văn bản thể hiện những thỏa thuận giữa người vay và ngân hàng cho vay. Khách hàng cần đọc kỹ những điều khoản trên hợp đồng trước khi đặt bút ký. Kế tiếp, ngân hàng tiến hành giải ngân khoản vay tiêu dùng tới khách hàng.

Bước 6: Giám sát và thu nợ gốc, lãi của khoản vay

Người phụ trách khoản vay phải theo dõi tiến độ trả nợ gốc và lãi của khách hàng, kiểm tra giám sát mục đích sử dụng vốn của khách hàng 3 tháng 1 lần. Nhắc nhở khách hàng trả nợ từng lần.

Bước 7: Giải chấp/ chuyển nợ quá hạn

Giải chấp ngay sau khi khách hàng trả nợ gốc và lãi đầy đủ cho NH, làm thủ tục giải chấp tài sản thế chấp và thanh lý hợp đồng tín dụng, đảm bảo.

Trong trường hợp khách hàng nợ quá hạn vượt quá kì hạn trả nợ của quy định NH và không có văn bản đề nghị điều chỉnh kì hạn trả nợ, gia hạn nợ thì NH sẽ chuyển số dư nợ gốc còn lại của hợp đồng tín dụng đó sang nợ quá hạn.

Bước 8: Lưu trữ hồ sơ

Lưu trữ đầy đủ hồ sơ, nguyên vẹn hồ sơ theo đúng quy trình, bổ sung kịp thời hồ sơ, giấy tờ của khách hàng cung cấp hoặc phát sinh suốt quá trình cho vay khách hàng.

2.5. Kết quả hoạt động kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: tỷ đồng

Năm \ Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Doanh thu	236,323	299,251	347,211	62,928	26.63	47,960	16.03
Chi phí	105,637	123,942	132,215	18,305	17.33	8,273	6.67
Lợi nhuận	130,686	175,309	214,996	44,623	34.14	39,687	22,64

(Nguồn: Kết quả kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Từ bảng số liệu 2.2, năm 2022 tổng thu đạt 299,251 tỷ VND tăng 62,928 tỷ VND. Do việc tăng lãi suất cho vay cuối năm, tình hình lãi suất cho vay tăng do tính thanh khoản của các ngân hàng căng thẳng nên cuộc đua lãi suất huy động giữa các ngân hàng đã diễn ra và ngày càng tăng cao. Nên tổng chi phí bỏ ra ở mức 123,492 tỷ đã tăng lên 17.33% so với 2021 là 105,637 tỷ VND. Và lợi nhuận là 175,309 tỷ, tăng

44,623 tỷ so với lợi nhuận năm 2021. Năm 2023, tổng doanh thu đã tăng lên đáng kể. Tổng thu đạt 347,211 tỷ, tăng 47,960 tỷ VNĐ tương đương 16.03% so với năm 2022. Tổng chi ở mức 132,215 tỷ VNĐ, tăng 6.67% so với 2022. Các khoản chi phí phát sinh khác tăng, do chi hoa hồng huy động vốn tại năm 2022 nhằm mục tiêu giữ vốn của KH truyền thống. Tổng thu tăng mạnh, nên lợi nhuận trong năm đã tăng.

Từ bảng số liệu ta thấy doanh thu, chi phí, lợi nhuận tăng qua các năm, tuy nhiên tỷ trọng của chi phí so với doanh thu lại giảm, ngược lại tỷ trọng lợi nhuận so với doanh thu lại tăng, năm 2021 chi phí chiếm 45%, lợi nhuận chiếm 55%, năm 2022 chi phí giảm còn 41% và lợi nhuận chiếm 59%, đến năm 2023 chi phí chiếm 38% và lợi nhuận chiếm 62% . Điều đó chứng tỏ qua các năm chi nhánh đã thúc đẩy được doanh thu tăng lên và kiểm soát tốt chi phí, nguyên nhân kiểm soát được chi phí là do VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh đã áp dụng các chính sách kinh doanh, marketing, lãi suất, đa dạng có loại sản phẩm.

Như vậy, qua việc phân tích các số liệu về thu nhập và chi phí của Ngân hàng VIB - Chi nhánh Bình Thạnh, mặc dù có biến động tăng giảm qua các năm, tuy nhiên lợi nhuận của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh vẫn tăng đều qua 3 năm. Nhìn chung, kết quả hoạt động của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh trong ba năm vừa qua đều mang lợi nhuận khá cao. Kết quả này cho thấy trong thời gian qua, hoạt động của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh không những góp phần phát triển kinh tế thông qua việc cung ứng vốn đúng đối tượng mà còn tạo ra được lợi nhuận cho ngân hàng. Tuy nhiên trong thời gian tới, VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh cần nỗ lực hơn nữa trong các hoạt động, đặc biệt là mở rộng các sản phẩm dịch vụ để lợi nhuận đạt được luôn có sự tăng trưởng cao.

2.6. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

2.6.1. Tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

❖ Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.3: Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Ngắn hạn	295,320	73.85	232.438	51.62	350,388	53.85
Trung hạn và dài hạn	104,595	26.15	217,883	48.38	300,324	46.15
Tổng doanh số CVTD	399,915	100	450,321	100	650,712	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Bảng số liệu 2.3 cho thấy tổng doanh số cho vay tiêu dùng của ngân hàng đã có sự tăng trưởng mạnh mẽ từ năm 2021 đến năm 2023, từ 399,915 tỷ đồng lên 650,712 tỷ đồng. Điều này chứng tỏ sự phát triển và mở rộng trong hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Mặc dù doanh số cho vay ngắn hạn tăng qua các năm, tỷ trọng của nó có sự thay đổi rõ rệt, từ mức cao 73.85% trong năm 2021, giảm xuống 51.62% trong năm 2022, và sau đó tăng trở lại lên 53.85% trong năm 2023. Điều này có thể phản ánh sự thay đổi trong nhu cầu của khách hàng hoặc chiến lược điều chỉnh của ngân hàng đối với các sản phẩm ngắn hạn. Doanh số cho vay trung và dài hạn cũng có sự tăng trưởng qua các năm, nhưng tỷ trọng của nó có sự biến động. Từ mức 26.15% trong năm 2021, tỷ trọng tăng lên 48.38% trong năm 2022, rồi giảm nhẹ xuống 46.15% trong năm 2023. Sự thay đổi này có thể phản ánh sự điều chỉnh trong chiến lược sản phẩm của ngân hàng hoặc sự thay đổi trong nhu cầu vay vốn của khách hàng đối với các khoản vay có kỳ hạn dài hơn. Nguyên nhân của sự thay đổi này, có thể bao gồm thay đổi trong chiến lược sản phẩm của ngân hàng, ảnh hưởng từ các yếu tố kinh tế, hoặc sự thay đổi trong hành vi tiêu dùng của khách hàng.

❖ Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.4: Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Ngắn hạn	199,250	84.89	187,345	71.20	280,123	73.93
Trung hạn và dài hạn	35,456	15.11	75,789	28.80	98,765	26.07
Tổng doanh thu nợ CVTD	234,706	100	263,134	100	378,888	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Qua bảng số liệu 2.4, ta có thể thấy doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh có xu hướng tăng qua các năm, đây là một kết quả đáng khích lệ đối với hoạt động của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh. Doanh số thu nợ CVTD ngắn hạn năm 2021, doanh số thu nợ cho vay ngắn hạn chiếm 84.89%, đến năm 2022 chiếm 71.20%. Sang năm 2023 tỷ trọng lên mức 73.93%. Doanh số thu nợ CVTD trung và dài hạn năm 2021 chiếm 15.11%, đến năm 2022 chiếm 28.80%. Năm 2023 chiếm 26.07% trong tổng tỷ trọng doanh số CVTD theo thời hạn.

Có sự dịch chuyển từ nợ trung hạn và dài hạn sang nợ ngắn hạn. Từ năm 2021 đến năm 2023, doanh số từ nợ ngắn hạn đã tăng từ 199,250 tỷ lên 280,123 tỷ, trong khi nợ trung hạn và dài hạn đã tăng từ 35,456 tỷ lên 98,765 tỷ. Điều này có thể cho thấy VIB có xu hướng thu nợ từ các khoản nợ ngắn hạn hơn.

❖ Dự nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.5: Tình hình dự nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Ngắn hạn	194,835	52.85	239,928	43,17	310,193	37,48
Trung hạn và dài hạn	173,796	47.15	315,890	56,83	517,449	62.52
Tổng dư nợ CVTD	368,631	100	555,818	100	827,642	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Từ bảng số liệu 2.5 trên ta thấy rằng: cho vay ngắn hạn: tăng đều qua các năm, năm 2021 đạt được 194,835 tỷ, năm 2022 tăng lên 239,928 tỷ, đến năm 2023 đã đạt 310,193 tỷ. Cho vay trung và dài hạn tăng qua các năm 2021 đạt 173,796 tỷ, năm 2022 tăng 315,890 tỷ. Năm 2023 tiếp tục tăng lên 517,449 tỷ. Tỷ trọng vay trung và dài hạn năm 2022, 2023 tăng trưởng chậm so với năm 2021, đặc biệt là dư nợ cho vay bất động sản hầu hết có kỳ hạn dài. Chênh lệch lớn về kỳ hạn gây rủi ro thanh khoản cho hệ thống ngân hàng. Các khoản cho vay trung và dài hạn có thời gian thu hồi vốn lâu và có độ rủi ro lớn nên ngân hàng rất thận trọng trong công tác thẩm định và xét duyệt cho vay.

Cho vay ngắn hạn sẽ giúp cho Chi nhánh kiểm soát các khoản vay và KHCN tốt hơn đồng thời giảm thiểu chi phí quản lý khoản vay.

Cho vay trung và dài hạn cũng là một phần thiết yếu trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Nó mang đến cho ngân hàng một lượng lãi lớn nhưng thời gian lâu hơn, thu hồi vốn chậm nên độ rủi ro cao, tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn đã cho thấy sự tăng trưởng tích cực trong cả hai loại, nhưng tăng trưởng mạnh mẽ hơn đối với khoản cho vay ngắn hạn. Điều này có thể phản ánh nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng trong việc vay mượn ngắn hạn để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn.

2.6.2. Tình hình cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

❖ Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.6: Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Mua nhà	196,468	49.13	229,473	50.96	338,875	56.08
Mua ô tô	158,765	39.70	166,478	36.97	227,273	34.93
Cho vay khác	44,682	11.17	54,370	12.07	84,564	13.00
Tổng doanh số CVTD	399,915	100	450,321	100	650,712	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Qua bảng số liệu 2.6, ta có thể thấy doanh số cho vay tiêu dùng theo sản phẩm của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh là xu hướng tăng qua các năm: năm 2021 doanh số đạt 399,915 tỷ đồng, năm 2022 tăng lên 450,321 tỷ đồng. Năm 2023 có một sự đột phá trong kết quả cho vay tiêu dùng của chi nhánh khi tổng doanh số đạt 650,712 tỷ đồng.

Doanh số cho vay mua nhà: năm 2021 doanh số cho vay mua nhà đạt 196,468 tỷ đồng chiếm 49.13%. Đến năm 2022 tăng 229,473 tỷ đồng tương ứng chiếm 50.96 % trong doanh số cho vay. Sang năm 2023 đạt 338,875 tỷ đồng chiếm 56.08 % trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng theo sản phẩm. Bất động sản là tài sản có giá trị lớn nhưng lại giảm rất mạnh vào năm 2021-2023. Điều này có thể được lý giải bởi sự đóng băng của thị trường bất động sản khiến cho người dân không dám bỏ ra số tiền lớn đầu tư vào lĩnh vực này.

Doanh số cho vay mua ô tô: năm 2021 là 158,765 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 39.70 %, đến năm 2022 tăng lên 166,478 tỷ đồng tương ứng tăng 36.97%. Năm 2023 tăng thêm 227,273 tỷ đồng tương ứng 34.93%. Nhìn chung, trong giai đoạn nhiều hãng xe đã tung ra nhiều mẫu mã mới phù hợp với nhu cầu người tiêu dùng với giá hợp lý nên xu hướng vận động của doanh số cho vay mua ô tô là tăng mạnh trong suốt thời đoạn phân tích.

Doanh số cho vay khác: năm 2021 là 44,682 tỷ đồng chiếm 11.17% trong tổng tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng theo sản phẩm, đến 2022 tăng lên 54,370 tỷ, sang

năm 2023 tăng lên 84,564 tỷ đồng, tỷ trọng ở mức 13.00%. Doanh số cho vay khác bao gồm nhiều khoản cho vay nhỏ lẻ nhưng tăng suốt giai đoạn từ năm 2021 - 2023.

❖ Doanh số thu nợ theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.7: Doanh số thu nợ theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Mua nhà	110,034	46.88	120,743	45.89	198,509	52.39
Mua ô tô	96,680	41.19	110,785	42.10	134,598	35.52
Cho vay khác	27,992	11.93	31,606	12.01	45,781	12.08
Tổng doanh số thu nợ	234,706	100	263,134	100	378,888	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Nhìn vào bảng số liệu 2.7 ta thấy được sự tăng trưởng của doanh số thu nợ CVTD qua các năm: Năm 2021 doanh số thu nợ đạt 234,706 tỷ năm 2022 tăng 263,134 tỷ. Năm 2023 tiếp tục tăng với tổng doanh số thu nợ CVTD là 378,888 tỷ tăng so với 2022.

Tính chất của khoản vay tiêu dùng là giá trị khoản vay tương đối nhỏ trong khi số lượng các khoản vay lại rất lớn. Tỷ lệ thu nợ qua 3 năm vừa qua của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh được kiểm soát một cách tương đối, đặc biệt là vào năm 2022, khá đồng đều. Nhìn qua doanh số thu nợ trên, VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh đạt được kết quả tốt như trên một phần phải kể đến sự hiệu quả trong công tác thẩm định của đội ngũ cán bộ tín dụng của chi nhánh cho nên công tác thu nợ đạt hiệu quả cao.

Doanh số thu nợ mua nhà: tăng trưởng đều qua các năm, cụ thể năm 2021 đạt 110,034 tỷ, chiếm 46.88%. Năm 2022 đạt 120,743 tỷ đồng, tỷ trọng năm ở mức 45.89%. Năm 2023 đạt đến 198,509 tỷ đồng và chiếm 52.39%.

Doanh số thu nợ ô tô: cũng tăng qua các năm, cụ thể năm 2021 đạt 96,680 tỷ đồng chiếm 41.19%, năm 2022 đạt 110,785 tỷ, năm 2023 đạt mức 134,598 tỷ tăng so với 2021 và nâng mức tỷ trọng lên 35,52%.

Doanh số thu nợ cho vay khác: cũng tăng qua các năm. Cụ thể 2021 đạt 27,992 tỷ chiếm 11.93 %, năm 2022 tăng đạt 31,606 tỷ tăng so với năm 2021. Chiếm 12.01% trong tổng mức tỷ trọng CVTD theo sản phẩm, năm 2023 đã đạt 45,781 tỷ và chiếm 12.08%.

Nhìn qua doanh số thu nợ trên, VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh, tình hình thu nợ trong hoạt động cho vay tiêu dùng theo sản phẩm của ngân hàng VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh đã cho thấy sự tăng trưởng tích cực qua các năm, đặc biệt là đối với sản phẩm mua ô tô. Tuy nhiên, sự tăng trưởng này cũng cần được điều chỉnh và quản lý cẩn thận để đảm bảo tính bền vững và cân nhắc về rủi ro trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng VIB – Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh.

❖ Dự nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.8: Tình hình dự nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Mua nhà	172,203	46.71	280,933	50.54	421,299	50.90
Mua ô tô	154,541	41.92	210,234	37.82	302,909	36.60
Cho vay khác	41,887	11.36	64,651	11.63	103,434	12.50
Tổng dự nợ	368,631	100	555,818	100	827,642	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Từ bảng số liệu 2.8 ta thấy cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh tăng qua các năm:

Dự nợ cho vay mua nhà: năm 2021 dự nợ cho vay mua nhà đạt 172,203 tỷ đồng chiếm 46.71%. Đến năm 2022 tăng 280,933 tỷ đồng tương ứng tăng 50.54 %

và chiếm tỉ trọng cao trong dư nợ cho vay tiêu dùng. Sang năm 2023 đạt 421,299 tỷ đồng chiếm 50.09 % trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm. Bất động sản là tài sản có giá trị lớn nhưng lại giảm rất mạnh.

Dư nợ cho vay mua ô tô: năm 2021 là 154,541 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 41.92 %, đến năm 2022 tăng thêm đạt 210,234 tỷ đồng tương ứng tăng 37.82 %. Năm 2023 tăng 302,909 tỷ đồng tương ứng 36.60 %. Nhìn chung, trong giai đoạn nhiều hãng xe đã tung ra nhiều mẫu mã mới phù hợp với nhu cầu người tiêu dùng với giá hợp lý nên xu hướng vận động của dư nợ cho vay mua ô tô là tăng mạnh trong suốt thời đoạn phân tích.

Dư nợ cho vay tiêu dùng khác: năm 2021 là 41,887 tỷ đồng chiếm 11.36 % trong tổng tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm, đến 2022 tăng 64,651 tỷ đồng chiếm 11.63 %, sang năm 2023 tăng 103,434 tỷ đồng, tỷ trọng ở mức 12.50 %. Dư nợ cho vay khác bao gồm nhiều khoản cho vay nhỏ lẻ nhưng tăng suốt giai đoạn từ năm 2021 - 2023. Vì phần lớn những năm về trước những khoản cho vay này thường do các công ty tài chính cho vay nhưng trong giai đoạn này ngân hàng đã nhìn thấy được tiềm năng phát triển nên đã trở lại.

2.6.3. Tình hình cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

❖ Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.9: Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Có TSĐB	379,378	94.86	418,945	93.03	608,473	93.51
Không có TSĐB	20,537	5.14	31,376	6.97	42,239	6.49
Tổng thu nợ CV	399,915	100	450,321	100	650,712	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Từ năm 2021 đến năm 2023, tổng doanh số cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh đã tăng mạnh, từ 399,915 tỷ lên 650,712 tỷ. Có sự gia tăng đáng kể trong doanh số cho vay có TSĐB so với không có TSĐB. Từ năm 2021 đến năm 2023, phần trăm doanh số từ khoản vay có TSĐB và không có TSĐB có thể được tính toán để đưa ra những nhận định cụ thể hơn về mức độ ảnh hưởng của hình thức bảo đảm đối với tổng doanh số. Để có được kết quả này hoàn toàn nhờ chính sách lãi suất và sản phẩm huy động vốn đa dạng và linh hoạt của hệ thống, song song với đó là nỗ lực của cán bộ nhân viên VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh đã liên tục quảng bá, giới thiệu sản phẩm, bán hàng hiệu quả.

❖ Doanh số thu nợ theo theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Bảng 2.10: Doanh thu nợ theo theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Có TSĐB	220,253	93.84	241,473	91.77	343,563	90.68
Không có TSĐB	14,453	6.16	21,661	8.23	35,325	9.32
Tổng thu nợ CV	234,706	100	263,134	100	378,888	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng có TSĐB tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh năm 2021 đạt 220,253 tỷ đồng, năm 2022 đạt 241,473 tỷ đồng, và năm 2023 đạt 343,563 tỷ đồng. Nguyên nhân do TSĐB là công cụ giúp ngân hàng thu hồi nợ trong tình huống xấu nhất, khách hàng vay vốn có thể chấp bằng TSĐB của họ sẽ ý thức cao hơn, đảm bảo uy tín trong việc thanh toán khoản vay.

Tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng không có TSĐB tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh. Năm 2021 đạt 14,453 tỷ đồng, năm 2022 đạt 21,661 tỷ đồng, và năm 2023 đạt 35,325 tỷ đồng. Tỷ lệ thu nợ tăng qua các năm nguyên nhân do cho vay hình thức này, khoản vay của ngân hàng không được đảm bảo bằng tài sản của khách hàng, phần lớn dựa vào ý thức trả nợ của khách hàng.

❖ **Dur nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh**

Bảng 2.11: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Có TSDB	348,869	94.64	526,341	94.70	791,251	95.60
Không có TSDB	19,762	5.36	29,477	5.30	36,391	4.40
Tổng dư nợ CV	368,631	100	555,818	100	827,642	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Qua bảng 2.11, năm 2021 đạt được 348,869 tỷ đồng, năm 2022 cho vay có TSDB tăng 526,341 tỷ đồng, 2023 tiếp tục tăng đạt được 791,251 tỷ đồng.

Cho vay có TSDB: Đây là hoạt động cho vay vốn của tổ chức tín dụng, trong đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng được bảo đảm bằng các tài sản cầm cố, thế chấp, tài sản hình thành từ vốn vay, hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba. Loại hình cho vay này chiếm khoảng 95% tổng số khoản vay.

Cho vay không có TSDB: Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản là cho vay không thế chấp, chiếm khoảng 5% đa phần là cán bộ nhân viên của ngân hàng, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, mà cho vay chỉ dựa vào sự uy tín của bản thân khách hàng.

Năm 2021 cho vay không có TSDB 2021 đạt được 19,762 tỷ đồng, tăng mạnh vào 2022 đạt 29,477 tỷ đồng và 2023 đạt 36,391 tỷ đồng.

Cho vay tiêu dùng qua cả hai hình thức có tài sản bảo đảm và không có tài sản bảo đảm đều cho thấy sự tăng trưởng, tuy nhiên tỷ lệ của các khoản vay không có tài sản đảm bảo có vẻ tăng lên trong tổng số vay. Điều này có thể yêu cầu sự chú ý đặc biệt từ phía ngân hàng VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh để đảm bảo rằng rủi ro được quản lý một cách hiệu quả trong việc cung cấp các khoản vay không có bảo đảm tài sản.

2.6.4. Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

**Bảng 2.12: Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình
Thạnh - PGD Văn Thánh**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm	2021	2022	2023
Nợ xấu CVTD		5,884	4,378	3,838
Tổng dư nợ CVTD		368,631	555,818	827,642
Tỷ lệ nợ xấu CVTD		1.60%	0.79%	0.46%

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh)

Qua bảng số liệu 2.12 trên, ta có thể thấy tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh có xu hướng giảm qua các năm, đây là một kết quả đáng khích lệ đối với hoạt động của VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh:

Tỷ lệ nợ xấu CVTD: Năm 2021, chiếm 1.60% đến năm 2022 tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng giảm còn 0.79%, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng thay đổi, dự nợ cho vay tiêu dùng tăng mạnh cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng tốt dần lên . Sang năm 2023 tỷ lệ nợ xấu tiếp tục giảm chiếm 0.46%.

Tổng dư nợ tăng: Mặc dù tỷ lệ nợ xấu và nợ xấu đã giảm, tổng dư nợ của CVTD vẫn tăng đáng kể từ 368,631 tỷ đồng vào năm 2021 lên 827,642 tỷ đồng vào năm 2023. Điều này có thể cho thấy rằng CVTD đang tập trung vào việc mở rộng danh mục tín dụng của mình, có thể đồng thời tăng cường kiểm soát rủi ro.

Qua đó ta thấy tổng dư nợ tăng, cùng với tỷ lệ nợ xấu giảm dần, chứng tỏ công tác kiểm soát nợ xấu của ngân hàng VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh là rất tốt, đây là dấu hiệu đáng mừng cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Với mục tiêu tăng trưởng nhưng phải đảm bảo an toàn, đảm bảo thu hồi nợ vay đúng hạn để ngân hàng hoạt động có hiệu quả mới thực sự là điều quan trọng nhất.

2.7. Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

2.7.1. Kết quả đạt được

Với nhiệm vụ hỗ trợ người tiêu dùng trong việc mua sắm, tiêu dùng cho cuộc sống và các nhu cầu cá nhân, tín dụng tiêu dùng đã góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của các tầng lớp dân cư và mang lại ý nghĩa quan trọng về mặt kinh tế - xã hội. Ngân hàng đã đạt được những kết quả đáng kể như sau:

Đóng góp vào hoạt động kinh doanh: Cho vay tiêu dùng đã có những đóng góp tích cực vào hoạt động kinh doanh chung của chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh. Số liệu cho thấy cho vay tiêu dùng đã ghi nhận sự tăng trưởng nhanh chóng và ổn định, đồng thời đóng góp vào doanh thu của VIB, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, phân tán rủi ro, đa dạng hóa đối tượng cho vay và tăng lợi nhuận. Ngoài ra, nó đã giúp VIB thu hút nhiều khách hàng mới đến giao dịch và sử dụng các dịch vụ khác như tài khoản tiền gửi cá nhân, gửi tiết kiệm, chuyển tiền và dịch vụ thẻ. Điều này đã tạo ra những tác động tích cực trong việc phát triển các dịch vụ ngân hàng, đồng thời hỗ trợ thực hiện mục tiêu bán kèm và chiến lược tích hợp sản phẩm trong dịch vụ ngân hàng.

Hợp tác bán chéo sản phẩm: Cho vay tiêu dùng còn giúp thúc đẩy tiêu thụ hàng hóa thông qua việc hợp tác bán chéo sản phẩm giữa ngân hàng và các nhà cung cấp sản phẩm. Ngân hàng không chỉ cho vay đầu tư xây dựng nhà hoặc căn hộ chung cư (đầu tư sơ cấp) mà còn cho khách hàng của doanh nghiệp vay tiền để mua các sản phẩm này (đầu tư thứ cấp). Quá trình hợp tác này cho phép khách hàng vay tiền để mua hàng trực tiếp từ các nhà cung cấp mà không cần qua trung gian. Đồng thời, ngân hàng không chỉ thu hút nhiều khách hàng vay vốn mà còn đảm bảo nguồn trả nợ ổn định nhờ việc đầu tư vốn vào doanh nghiệp.

Hiệu quả kinh tế và xã hội: Cho vay tiêu dùng không chỉ đem lại lợi ích kinh tế cho người tiêu dùng mà còn cho toàn bộ nền kinh tế. Nó thúc đẩy tiêu dùng hàng hóa, tạo động lực cho đầu tư, và củng cố mối quan hệ giao dịch giữa các doanh nghiệp sản xuất và ngân hàng thương mại. Đồng thời, cho vay tiêu dùng còn cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân, hỗ trợ các chính sách kích cầu của Nhà nước, và mở rộng cả sản xuất lẫn tiêu dùng.

Tóm lại, việc mở rộng và phát triển cho vay tiêu dùng là một quyết định sáng suốt của VIB, phù hợp với xu thế chung và khả năng của ngân hàng.

2.7.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế

❖ Những hạn chế

Mặc dù đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận, vẫn có thể khẳng định rằng trong quá trình thực hiện, cho vay tiêu dùng của Ngân hàng VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh còn bộc lộ một số hạn chế như sau:

Đội ngũ nhân viên cán bộ, cán bộ tín dụng còn ít tuổi nghề nên chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc cho vay và thu hồi nợ.

Cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa hợp lý và đang có sự phát triển không đều, chỉ tập trung ở một số sản phẩm tiêu dùng truyền thống như mua nhà đất và sửa chữa nhà ở, mua ô tô trả góp. Các hình thức cho vay khác như cho vay thấu chi, vay du học, vay để đi xuất khẩu lao động chưa được phát triển, mặc dù nhu cầu về các dịch vụ này rất cao và được dự báo sẽ tăng trưởng mạnh trong tương lai.

Việc tập trung phát triển vào một số sản phẩm như hiện nay còn làm cho độ rủi ro của các sản phẩm này tăng lên.

Thủ tục xin vay chưa được linh hoạt và mất nhiều thời gian nên thường làm khách hàng nản chí và không muốn tiếp tục làm hồ sơ xin vay.

❖ Nguyên nhân

Chi nhánh chưa xây dựng chế độ ưu đãi dành cho khách hàng truyền thống, trong khi các ngân hàng TMCP khác trên địa bàn đã thực hiện hiệu quả các chính sách ưu đãi, bao gồm mức lãi suất thỏa thuận và các lợi ích đặc biệt khác. Chính những chế độ ưu đãi này đã giúp các ngân hàng đó duy trì vững chắc thị phần cho vay tiêu dùng trên thị trường.

Tài sản đảm bảo yêu cầu phải có sổ đỏ, khiến nhiều khách hàng có khả năng trả nợ tốt và nhân thân đáng tin cậy nhưng thiếu giấy tờ pháp lý đầy đủ bị từ chối vay vốn.

Hiện tại, VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh chưa tập trung đủ nguồn lực cho việc phát triển cho vay tiêu dùng. Do đặc thù của các khoản vay tiêu dùng thường nhỏ lẻ và khách hàng đa dạng, việc hướng dẫn khách hàng làm thủ tục vay vốn, đặc biệt là những khách hàng lần đầu tiên tiếp xúc với ngân hàng, tốn nhiều

thời gian. Khách hàng thường không có tinh thần tự giác trong việc trả nợ gốc và lãi, và công tác phối hợp giữa ngân hàng với các cơ quan liên quan như cơ quan công chứng, cơ quan đăng ký nhà đất, cơ quan công an... trong quá trình thẩm định đầu tư còn thiếu sự nhuần nhuyễn, dẫn đến việc giải quyết thủ tục lâu, tốn thời gian và chi phí.

Kết luận chương 2

Trong chương 2 đã trình bày tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc Tế Việt Nam (VIB), và Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc Tế Việt Nam (VIB) - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh, cụ thể như: lịch sử hình thành, cơ cấu tổ chức, thành tựu đạt được, giúp ta có cái nhìn rõ hơn về Ngân hàng. Chương đã phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc Tế Việt Nam (VIB) - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại VIB tuy đã có phát triển nhưng vẫn còn chưa phát triển đúng với tiềm năng của chi nhánh. Do đó, chi nhánh cần có những biện pháp thiết thực nhằm đưa cho vay tiêu dùng phát triển hơn nữa.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM (VIB) - CHI NHÁNH BÌNH THẠNH - PHÒNG GIAO DỊCH VĂN THÁNH

3.1. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

Định hướng kinh doanh chung của Ngân hàng TMCP quốc tế VIB: VIB tiếp tục định hướng mở rộng cho vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu đời sống của người dân và khả năng huy động vốn của NHTM, nhưng phải đi đôi với kiểm soát chặt chẽ chất lượng cho vay bằng việc nâng cao khả năng thẩm định, phân loại và xử lý kịp thời các khoản nợ có nguy cơ rủi ro, đa dạng hóa các khoản cho vay tiêu dùng, chú trọng cho vay đối tượng có nguồn thu nhập ổn định và thu nhập ở mức cao. Thông qua đó góp phần làm tăng trưởng nền kinh tế.

VIB cần tập trung vào một số hoạt động cụ thể sau đây:

- Hoàn thiện cơ cấu tổ chức và công cụ quản lý: Tiếp tục củng cố và cải thiện cơ cấu tổ chức cùng các công cụ quản lý để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh trong bối cảnh mới.

- Mở rộng mạng lưới và phát triển nguồn nhân lực: Mở rộng hệ thống mạng lưới chi nhánh và điểm giao dịch, đồng thời phát triển nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu phát triển của ngân hàng.

- Tăng cường huy động vốn và mở rộng tín dụng: Đẩy mạnh hoạt động huy động vốn và mở rộng tín dụng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và thị trường.

- Củng cố quản trị rủi ro: Tăng cường công tác quản trị rủi ro trong các nghiệp vụ ngân hàng và xử lý nợ xấu một cách hiệu quả.

- Phát triển ngân hàng bán lẻ: Tập trung phát triển mạnh mẽ mảng ngân hàng bán lẻ, nâng cao các dịch vụ và sản phẩm phục vụ nhu cầu của khách hàng cá nhân.

- Nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ: Đẩy mạnh khai thác và ứng dụng công nghệ trong hoạt động kinh doanh ngân hàng để tạo ra đột phá, giải phóng sức lao động, và mở rộng tính lan tỏa của công nghệ đến mọi lĩnh vực hoạt động của VIB.

3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh

3.2.1. Đẩy mạnh marketing ngân hàng

Trong thời buổi cạnh tranh như hiện nay, các sản phẩm và dịch vụ mà đa số ngân hàng cung cấp đều có tính tương đồng nhất định. Vì vậy, để có thể nâng cao hình ảnh khác biệt của ngân hàng, điều này đòi hỏi VIB phải nhận thức đầy đủ và ứng dụng tầm quan trọng của marketing trong hoạt động của mình. Để đưa marketing vào hoạt động ngân hàng một cách hiệu quả và phát huy tối đa tác dụng của nó, VIB cần thực hiện các bước sau:

- Chuyển đổi tư duy kinh doanh: Các cán bộ ngân hàng cần nhanh chóng chuyển sang tư duy kinh doanh mới, coi marketing là phương châm chủ đạo trong hoạt động của ngân hàng.

- Tăng cường xây dựng hình ảnh gần gũi: Đẩy mạnh xây dựng hình ảnh VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh gần gũi với khách hàng thông qua việc truyền tải thông điệp và hình ảnh qua các phương tiện truyền thông và hoạt động văn hóa xã hội.

- Thành lập phòng chức năng marketing: Thiết lập một phòng marketing chuyên trách để đề ra định hướng marketing bài bản, với đội ngũ nhân viên am hiểu và nhạy bén về marketing, có khả năng nắm bắt xu hướng thị trường. VIB cần chủ động và tích cực trong việc xây dựng mối quan hệ với cả khách hàng truyền thống và khách hàng tiềm năng.

- Không ngừng cải thiện và học hỏi: Để mở rộng hoạt động marketing, VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh cần liên tục cải thiện các hoạt động marketing, đồng thời dành thời gian học hỏi và tích lũy kinh nghiệm.

3.2.2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị và hệ thống thông tin

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc ngân hàng nào làm chủ được thông tin sẽ có lợi thế lớn, vì thông tin là yếu tố quan trọng quyết định tính chính xác trong việc ra các quyết định cho vay. Hiện nay, việc thu thập thông tin phục vụ cho công tác cho vay còn hạn chế, chủ yếu dựa vào các nguồn thông tin từ quan hệ

cá nhân hoặc tự khai thác, thường không đáp ứng được yêu cầu về tính kịp thời và hiệu quả.

Để nâng cao vai trò của hệ thống thông tin và chủ động tạo lợi thế cạnh tranh, VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh cần thực hiện các giải pháp sau:

- Nhận thức và đánh giá đúng đắn vai trò của hệ thống thông tin: Ngân hàng cần hiểu rõ tầm quan trọng của thông tin trong việc tăng cường khả năng cạnh tranh. Dựa trên nhận thức này, ngân hàng nên xây dựng một chiến lược cụ thể về khai thác và sử dụng các nguồn thông tin phục vụ cho công tác cho vay tiêu dùng.

- Xây dựng hệ thống hỗ trợ thông tin hiện đại: Tạo ra một hệ thống thông tin nội bộ dựa trên công nghệ tiên tiến để cập nhật thường xuyên và liên tục các thông tin cần thiết. Việc này sẽ giúp giảm thời gian khai thác thông tin và nâng cao hiệu quả thẩm định cho vay của cán bộ tín dụng.

- Ký hợp đồng với các tổ chức cung cấp thông tin uy tín: Thực hiện hợp tác với các tổ chức trong nước và quốc tế để đảm bảo thông tin chính xác, kịp thời và đầy đủ, phục vụ hiệu quả cho hoạt động tín dụng.

- Tăng cường hợp tác và trao đổi thông tin với đối tác: Mở rộng hợp tác với nhiều đối tác để đa dạng hóa nguồn thông tin, từ đó kịp thời cảnh báo các nguy cơ và rủi ro có thể xảy ra, bảo vệ ngân hàng khỏi thiệt hại.

- Thúc đẩy công tác thu thập và trao đổi thông tin giữa các ngân hàng: Hỗ trợ và tạo điều kiện để các ngân hàng, đặc biệt là giữa các ngân hàng lớn và nhỏ, cùng phát triển. Điều này sẽ góp phần tạo ra sự liên kết chung trong toàn hệ thống, đảm bảo hoạt động an toàn, lành mạnh và bền vững.

3.2.3. Đa dạng sản phẩm cho vay

Việc duy trì phát triển ổn định các sản phẩm cho vay trong danh mục, căn cứ vào nhu cầu của khách hàng và đặc điểm sản phẩm đề xuất, nghiên cứu thị trường, tìm hiểu các nhu cầu hiện có của khách hàng, từ đó xây dựng và áp dụng các sản phẩm cho vay phù hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và giúp nâng cao vị thế của Ngân hàng nói chung và Chi nhánh nói riêng trên thị trường. Ví dụ như: cho vay lương, thấu chi đối với cán bộ công chức, cho vay mua ô tô bằng những sản phẩm liên kết với đại lý bán ô tô,... Nghiên cứu xây dựng các sản phẩm, gói sản phẩm bán

lễ đặc thù phục vụ đối tượng khách hàng VIP theo hướng nâng cao các tiện ích, hạn mức tín dụng và giảm thiểu trình tự, thủ tục cho vay.

3.2.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ

Bên cạnh việc nghiên cứu, cải tiến các sản phẩm mới, Ngân hàng cần chú trọng nhiều hơn đến chất lượng hoạt động giao dịch trực tiếp với khách hàng để đảm bảo được sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng. Đặc biệt, cần đơn giản hóa hồ sơ và thủ tục trong giao dịch với khách hàng, sao cho giao dịch diễn ra ngày càng nhanh chóng, chính xác, tạo được sự thoải mái cho khách hàng. Đồng thời, cũng cần xây dựng những chuẩn mực trong giao tiếp với khách hàng và định kỳ hàng năm thực hiện đào tạo, tập huấn cho nhân viên, cán bộ tín dụng, thường xuyên đánh giá lại các chuẩn mực của cán bộ tín dụng, đảm bảo thực hiện nghiêm túc các chuẩn mực và xem đây là một trong những chỉ tiêu quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên.

3.2.5. Cải thiện quy trình, chính sách kinh doanh

Qua tìm hiểu cùng sản phẩm vay đối với cho vay tiêu dùng của nhiều ngân hàng cũng như tổ chức tín dụng khác có thể thấy thời gian xét duyệt và thủ tục vay được rất nhiều khách hàng quan tâm. Nhưng có thể thấy VIB có thời gian từ nhận hồ sơ đến xét duyệt từ 4-5 ngày, tuy nhiên chưa đáng kể đến thời gian mà hồ sơ khách hàng phát sinh nhiều vấn đề, cần bổ sung nhiều hồ sơ kèm theo. Như vậy VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh cần khắc phục về tiêu chí thời gian và thủ tục vay nhanh chóng, đơn giản hơn cho khách hàng, đảm bảo tiêu chí sản phẩm nhanh chóng tiện lợi nhất có thể.

Bên cạnh đó VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh cũng cần nghiên cứu, điều tra về tình hình cho vay khách hàng của các đối thủ cạnh tranh sau đó tiến hành nghiên cứu, phân tích các ưu nhược điểm sản phẩm (về lãi suất, quy trình, thủ tục, dịch vụ), phạm vi khai thác khách hàng của các đối thủ này để từ đó đưa ra những chiến lược về sản phẩm của mình một cách tốt nhất trong tương lai.

3.2.6. Nâng cao trình độ của đội ngũ nhân viên

Nâng cao năng lực tác nghiệp thực chất là nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ cho vay tiêu dùng của ngân hàng, điều này hiện nay đặc biệt quan trọng. Đội ngũ cán bộ cho vay đóng vai trò then chốt trong việc đưa sản phẩm tín dụng của ngân hàng

đến với khách hàng. Việc khách hàng có sử dụng sản phẩm tín dụng của ngân hàng hay không phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng đội ngũ này.

Một trong những hạn chế lớn hiện nay là đội ngũ cán bộ tín dụng còn thiếu, dẫn đến tình trạng phải kiêm nhiệm nhiều công việc, gây khó khăn trong việc cập nhật thông tin, thẩm định và quản lý khách hàng. Để đảm bảo sự phát triển bền vững, ngân hàng cần xây dựng chính sách đào tạo và phát triển cán bộ, đồng thời tạo động lực khuyến khích người lao động.

Xây dựng kế hoạch đào tạo cán bộ: Ngay từ khi mới tuyển dụng, cần chú trọng đào tạo cả về chuyên môn và đạo đức. Các cán bộ cho vay tiêu dùng cần được đào tạo các kỹ năng sau:

Kỹ năng bán hàng: Bao gồm các kỹ năng Marketing để thu hút sự chú ý của khách hàng, kỹ năng giao tiếp và đàm phán, đồng thời thể hiện văn hóa kinh doanh của ngân hàng.

Kỹ năng thu thập và khai thác thông tin: Cán bộ tín dụng cần biết cách thu thập và khai thác thông tin từ nhiều nguồn khác nhau phục vụ cho công việc.

Kỹ năng phân tích: Dựa trên thông tin thu thập được, cán bộ tín dụng phải phân tích và xử lý thông tin hiệu quả để ra quyết định cho vay.

Kiến thức pháp luật và kinh tế: Cán bộ tín dụng cũng cần trang bị kiến thức về pháp luật, thị trường và các lĩnh vực kinh tế - tài chính khác.

Lập kế hoạch đào tạo và đào tạo lại: Xây dựng đội ngũ cán bộ nguồn đáp ứng yêu cầu của tổ chức và đảm bảo sự phát triển liên tục.

Xây dựng cơ chế khen thưởng và kỷ luật: Tạo cơ chế khen thưởng rõ ràng để khuyến khích cán bộ phát huy năng lực và giữ vững động lực công tác, đồng thời xử lý kịp thời các vi phạm và thiếu trách nhiệm để hạn chế rủi ro đạo đức trong đội ngũ cán bộ tín dụng.

Giao tiếp với khách hàng là yếu tố quan trọng trong việc thu hút khách hàng và xây dựng hình ảnh tích cực cho ngân hàng. Một chính sách giao tiếp hiệu quả phụ thuộc chủ yếu vào thái độ phục vụ và tác phong của nhân viên ngân hàng, đặc biệt là nhân viên tín dụng. Trong mắt khách hàng, nhân viên ngân hàng chính là đại diện cho hình ảnh của ngân hàng. Do đó, thái độ phục vụ tận tâm, chu đáo, kết hợp với tác

phong chuyên nghiệp, nhanh nhẹn và chính xác sẽ tạo ấn tượng tốt và góp phần xây dựng hình ảnh ngân hàng.

Tôn trọng khách hàng là một yếu tố then chốt: Cán bộ cho vay cần ứng xử công bằng và bình đẳng với tất cả khách hàng, khéo léo xử lý các tình huống để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. Việc sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, lịch sự và duy trì trang phục gọn gàng, đúng quy định của ngân hàng cũng rất quan trọng. Đón tiếp khách hàng với thái độ niềm nở và thân thiện sẽ góp phần tạo dựng mối quan hệ tốt đẹp.

Lắng nghe hiệu quả: Khuyến khích khách hàng chia sẻ mong muốn và nhu cầu về sản phẩm, từ đó nắm bắt kịp thời và tư vấn cho lãnh đạo cấp trên về các cải tiến sản phẩm và giảm bớt thủ tục hành chính không cần thiết.

Trung thực trong giao tiếp: Cán bộ tín dụng cần hướng dẫn tỉ mỉ, cẩn thận và trung thực cho khách hàng, thẩm định đúng thực trạng hồ sơ của khách hàng mà không đòi hỏi bất kỳ lợi ích cá nhân nào.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với Nhà nước

Do xu thế phát triển tất yếu của cho vay tiêu dùng và những lợi ích mà Nhà nước thu được từ sự phát triển này, Nhà nước cần nỗ lực hỗ trợ để thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng, khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho loại hình này phát triển một cách lành mạnh và bền vững.

Nhà nước nên tiếp tục triển khai các chương trình phát triển kinh tế và hỗ trợ người dân, đặc biệt là các hộ gia đình có thu nhập thấp, nhằm cải thiện mức thu nhập và thu hẹp khoảng cách giàu nghèo.

Bên cạnh đó, các cơ quan chức năng cần chấn chỉnh hoạt động cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản, giảm thiểu sai sót và tiêu cực trong công tác này. Việc này sẽ bảo vệ quyền lợi của các ngân hàng trong vấn đề liên quan đến cầm cố và thế chấp tài sản.

3.3.2. Đối với NHNN

Ngân hàng Nhà nước, với vai trò là cơ quan đại diện của Nhà nước trong lĩnh vực ngân hàng và là cơ quan chỉ đạo hoạt động của các ngân hàng, đóng vai trò quan

trọng trong việc phát triển hoạt động ngân hàng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng.

Hoàn thiện hệ thống pháp lý: Xây dựng và hoàn thiện các văn bản pháp quy để tạo ra một hệ thống pháp lý đầy đủ và linh hoạt cho hoạt động cho vay tiêu dùng.

Hoạch định chiến lược phát triển: Đưa ra các chiến lược phát triển chung về cho vay tiêu dùng cho các ngân hàng thương mại, nhằm tạo sự thống nhất trong quản lý và đảm bảo sự công bằng trong cạnh tranh giữa các ngân hàng trên toàn quốc.

Phát triển hệ thống thông tin liên ngân hàng: Thành lập và phát triển hệ thống thông tin liên ngân hàng, đồng thời thúc đẩy mối quan hệ hợp tác chặt chẽ giữa Ngân hàng Nhà nước và các ngân hàng thương mại, cũng như giữa các ngân hàng với nhau. Điều này giúp nắm bắt thông tin về hoạt động của ngân hàng, khách hàng vay, và khách hàng tiềm năng.

Tăng cường hỗ trợ các ngân hàng thương mại: Tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ các ngân hàng thương mại trong việc phát triển hoạt động của mình, đặc biệt là trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

3.3.3. Đối với VIB

Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) cần thực hiện các bước sau để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng:

Ban hành và hoàn thiện quy trình cho vay tiêu dùng: Xây dựng quy trình cho vay tiêu dùng khoa học, thống nhất và toàn diện, đồng thời ban hành hướng dẫn cụ thể để thực hiện các quy định về đảm bảo tiền vay theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước.

Giảm bớt giấy tờ và thủ tục không cần thiết: Cải thiện hồ sơ vay vốn bằng cách loại bỏ các giấy tờ và thủ tục hình thức, không cần thiết, để đơn giản hóa quy trình và tăng tính hiệu quả.

Đặt mục tiêu cụ thể và phương pháp thực hiện: Xác định rõ các mục tiêu phát triển cho vay tiêu dùng và đưa ra các phương pháp thực hiện cho chi nhánh. Điều này sẽ giúp mở rộng quy mô, số lượng và chất lượng các khoản vay, đồng thời làm phong phú và đa dạng hóa các loại hình sản phẩm.

Đầu tư vào công nghệ: Hướng dẫn và hỗ trợ chi nhánh áp dụng công nghệ hiện đại để nâng cao chất lượng và hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ hiện có.

Tăng cường chăm sóc khách hàng: Duy trì và củng cố mối quan hệ với khách hàng hiện tại, đồng thời mở rộng và thu hút khách hàng mới thông qua các hoạt động chăm sóc và dịch vụ khách hàng.

Đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực: Tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn hàng quý và hàng năm để giúp cán bộ nắm bắt công nghệ mới, cập nhật chính sách và thông tin mới.

Tăng cường thanh tra, kiểm tra và kiểm toán nội bộ: Tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm tra và kiểm toán nội bộ để phát hiện kịp thời các sai phạm, ngăn ngừa rủi ro và cải thiện hoạt động của ngân hàng.

Kết luận chương 3

Trong chương 3 là những giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc Tế Việt Nam (VIB) - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh. Với nhận thức, nhu cầu tiêu dùng trong đời sống ngày nay ngày càng đa dạng, đòi hỏi lĩnh vực ngân hàng ngày càng phát triển hơn, hoạt động hiệu quả hơn, góp phần kích cầu cho nền kinh tế và đem lại lợi nhuận cho ngân hàng, do đó việc nghiên cứu thực trạng cho vay tiêu dùng và tìm hiểu các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh là rất cần thiết và có tính thực tiễn cao.

KẾT LUẬN

Trong những năm qua NHTMCP Quốc Tế Việt Nam (VIB) - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh đã đạt được những thành tựu đáng kể trên lĩnh vực kinh doanh tiền tệ. Ngân hàng đã nhanh chóng tạo dựng được uy tín và niềm tin nơi khách hàng, đã có những đóng góp nhất định trong sự nghiệp phát triển. Điều này đã được chứng minh qua việc số lượng khách hàng đến giao dịch ngày một tăng làm tăng nguồn vốn huy động, đủ để đáp ứng nhu cầu về vốn trên địa bàn; dư nợ ngày càng tăng, doanh thu cũng không ngừng tăng trưởng. Trên cơ sở đi vay để cho vay, hoạt động cho vay vốn của ngân hàng đã góp phần thúc đẩy hoạt động kinh doanh, hoạt động đầu tư của các thành phần kinh tế, vừa thực hiện mục tiêu tiêu dùng, vừa thực hiện mục tiêu phát triển kinh tế của vùng, qua đó góp phần tạo cuộc sống tốt đẹp hơn cho người dân.

Tuy nhiên, hoạt động tín dụng là một hoạt động chứa nhiều rủi ro. Mặc dù Nhà Nước có nhiều cơ chế chính sách khuyến khích phát triển nền kinh tế, hệ thống các văn bản pháp luật, cơ chế chính sách có liên quan đến hoạt động tín dụng ngày càng được hoàn chỉnh, tạo hành lang pháp lý trong hoạt động kinh doanh, gia tăng sự tín nhiệm của khách hàng. Vì vậy, trong 3 năm qua hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng không ngừng gia tăng và đạt được một kết quả khá khả quan, luôn giữ vai trò quan trọng trong việc tạo ra nguồn thu nhập lớn là nhờ Ngân hàng có một đội ngũ cán bộ nhân viên nhiệt tình, có trình độ chuyên môn và có kinh nghiệm đã góp phần cho Ngân hàng phát triển.

Nhìn chung, kết quả hoạt động tín dụng của ngân hàng VIB - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh qua 3 năm khả quan và an toàn. Đạt kết quả như trên là nhờ sự lãnh đạo sáng suốt của Ban Giám Đốc, tinh thần đoàn kết nội bộ, phong cách phục vụ chu đáo, tận tình, vui vẻ của toàn thể nhân viên Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam - CN Bình Thạnh - PGD Văn Thánh.

TÀI LIỆU THẨM KHẢO

1. Quản trị ngân hàng thương mại - NXB Tài chính, 2001.
2. Tiền tệ, ngân hàng và thị trường tài chính - NXB Khoa học và kỹ thuật, 2001.
3. Luật các tổ chức tín dụng nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
4. Quy chế cho vay do ngân hàng nhà nước ban hành.
5. Tiền tệ Ngân hàng - Tác giả TS. Nguyễn Minh Kiều.
6. Tín dụng Ngân hàng - Tác giả TS. Hồ Diệu.
7. Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh, Báo cáo nội bộ năm 2021 - 2022.
8. Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - Chi nhánh Bình Thạnh - PGD Văn Thánh, Báo cáo nội bộ năm 2022 - 2023.
9. Luận văn thạc sĩ Nghiên cứu nâng cao giải pháp hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - Chi nhánh Bình Chánh.
10. Khóa luận tốt nghiệp thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - Chi nhánh Tân Phú.
11. Luận văn thạc sĩ Phân tích tài chính khách hàng trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam - Chi nhánh Việt Trì.
12. Website Ngân hàng Nhà nước
13. Website Ngân hàng VIB
14. Nguyễn Minh Triết thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài "Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu - Phòng giao dịch Thanh Đa" tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, 2023.

Khoa TCKT_NTTU

Lê Thanh Tiến 27.8.docx

 KLTN - K21

 KLTN - K21

 Nguyen Tat Thanh University

Thông tin chi tiết về tài liệu

ID bài nộp

trn:oid::1:2991261150

Ngày nộp

13:23 GMT+7 27 thg 8, 2024

Ngày tải xuống

13:26 GMT+7 27 thg 8, 2024

Tên tệp

Lê_Thanh_Tiến_27.8.docx

Kích cỡ tệp

424.1 KB

63 Trang

21.230 Từ

75.862 Ký tự




26% Tính tương đồng nói chung

Tổng cộng của tất cả các kết quả trùng khớp, bao gồm cả các nguồn trùng lặp, cho mỗi c...

Đã lọc khỏi Báo cáo

- ▶ Mục lục tham khảo
- ▶ Văn bản được trích dẫn
- ▶ Văn bản được trích dẫn
- ▶ Kết quả trùng khớp nhỏ (ít hơn 15 từ)

Nguồn hàng đầu

- 19%  Nguồn Internet
- 6%  Ấn bản
- 18%  Bài tập được nộp (bài của học sinh)

Cờ chỉ báo về tính toàn vẹn




1 cờ chỉ báo về tính toàn vẹn để đánh giá

-  **Văn bản bị ẩn**
0 ký tự khả nghi trên 2 trang
Văn bản bị thay đổi để trộn lẫn vào nền trắng của tài liệu.

Các thuật toán trong hệ thống của chúng tôi xem xét kỹ lưỡng một tài liệu để phát hiện sự không nhất quán khiến cho tài liệu đó khác với một bài nộp bình thường. Nếu nhận thấy điều gì lạ, chúng tôi sẽ gắn cờ để bạn xem xét.

Cờ không nhất thiết là dấu hiệu chỉ báo có vấn đề. Tuy nhiên, bạn nên chú ý vào phần đó để xem xét thêm.

Nguồn hàng đầu

- 19%  Nguồn Internet
- 6%  Ấn bản
- 18%  Bài tập được nộp (bài của học sinh)

Nguồn hàng đầu

Các nguồn có số lượng kết quả trùng khớp cao nhất trong bài nộp. Các nguồn chồng chéo sẽ không được hiển thị.

1	Internet	www.slideshare.net	3%
2	Internet	repositoryapi.ntt.edu.vn	2%
3	Bài của học viên	National Economics University	2%
4	Internet	lib.hpu.edu.vn	2%
5	Internet	tai-lieu.com	2%
6	Internet	www.zbook.vn	1%
7	Internet	123docz.net	1%
8	Bài của học viên	Ho Chi Minh City Open University	1%
9	Bài của học viên	Vietnam Commercial University	1%
10	Xuất bản	Banking Academy	1%
11	Bài của học viên	Nha Trang University	1%

12	Bài của học viên	Hoa Sen University	1%
13	Internet	text.123docz.net	1%
14	Bài của học viên	Banking Academy	1%
15	Bài của học viên	Banking University of Ho Chi Minh City	1%
16	Bài của học viên	Thuong Mai University	1%
17	Internet	luanvan.org	0%
18	Bài của học viên	University of Finance – Marketing	0%
19	Internet	dulieu.tailieuhoc.vn	0%
20	Internet	www.tailieudaihoc.com	0%
21	Bài của học viên	Hung Vuong University	0%
22	Internet	tailieuvip.com	0%
23	Bài của học viên	University of Economics Ho Chi Minh	0%
24	Bài của học viên	ECPI College of Technology	0%
25	Internet	vietthluanvanaz.wordpress.com	0%

26	Xuất bản	VNUA	0%
27	Internet	thuvien.hce.edu.vn:8080	0%
28	Bài của học viên	Foreign Trade University	0%
29	Internet	vietnambankers.info	0%
30	Internet	tailieutuoi.com	0%