

BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG  
---o0o---

# KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI:**

**MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG  
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
– CHI NHÁNH HUYỆN LỤC NGẠN**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THÙY DƯƠNG  
MÃ SINH VIÊN : A17861  
CHUYÊN NGÀNH : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG**

BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG  
---o0o---

# KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG  
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN  
– CHI NHÁNH HUYỆN LỤC NGẠN**

Giáo viên hướng dẫn	: Ths. Nguyễn Thị Tuyết
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Thùy Dương
Mã sinh viên	: A17861
Chuyên ngành	: Tài chính - Ngân hàng

HÀ NỘI – 2014

Thang Long University Library

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin chân thành cảm ơn cô giáo Ths. Nguyễn Thị Tuyết đã dành nhiều thời gian, tâm huyết hướng dẫn, chỉ bảo những điểm còn thiếu sót để em có thể sửa chữa kịp thời và giúp đỡ em hoàn thiện khóa luận này một cách tốt nhất.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu và các thầy cô giáo Bộ môn Kinh tế trường Đại học Thăng Long đã tận tình truyền dạy cho em những kiến thức và kinh nghiệm vô cùng quý báu cũng như tạo mọi điều kiện thuận lợi để em thực hiện khóa luận này.

Bên cạnh đó, em xin đặc biệt cảm ơn Ban lãnh đạo cùng các cô chú, anh chị đang công tác tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn- Chi nhánh huyện Lục Ngạn đã nhiệt tình giúp đỡ, hướng dẫn em trong quá trình thực tập tại Chi nhánh để em hoàn thành tốt đề tài này.

Cuối cùng, xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến gia đình và bạn bè đã ủng hộ và động viên em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận.

Sinh viên

**Nguyễn Thùy Dương**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Khóa luận tốt nghiệp này là do tự bản thân thực hiện có sự hỗ trợ từ giáo viên hướng dẫn và không sao chép các công trình nghiên cứu của người khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp sử dụng trong Khóa luận là có nguồn gốc và được trích dẫn rõ ràng.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này!

Sinh viên

**Nguyễn Thùy Dương**

## MỤC LỤC

### LỜI MỞ ĐẦU

### CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....1

#### *1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại.....1*

##### *1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại.....1*

##### *1.1.2. Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng thương mại.....1*

#### *1.2. Tổng quan về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....2*

##### *1.2.1. Khái niệm về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....2*

##### *1.2.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....3*

##### *1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....5*

##### *1.2.4. Phân loại cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....7*

##### *1.2.5. Điều kiện cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....11*

##### *1.2.6. Phương thức cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....12*

##### *1.2.7. Nguyên tắc cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....13*

#### *1.3. Mở rộng cho vay tiêu dùng ở ngân hàng thương mại.....13*

##### *1.3.1. Khái niệm về mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....13*

##### *1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....14*

#### *1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại.....17*

##### *1.4.1. Nhân tố khách quan.....17*

##### *1.4.2. Nhân tố chủ quan.....19*

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....21

### CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN – CHI NHÁNH HUYỆN LỤC NGẠN .....22

#### *2.1. Khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn.....22*

##### *2.1.1. Sự hình thành và phát triển.....22*

##### *2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn.....22*

#### *2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn.....29*

##### *2.2.1. Một số vấn đề liên quan đến cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn.....29*

2.2.2. <i>Tình hình mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn</i> .....	34
2.3. <i>Đánh giá hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn</i> .....	42
2.3.1. <i>Kết quả đạt được</i> .....	42
2.3.2. <i>Những hạn chế và nguyên nhân</i> .....	44
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2</b> .....	48
<b>CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN</b> .....	49
<b>– CHI NHÁNH HUYỆN LỤC NGẠN</b> .....	49
3.1. <i>Định hướng mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn</i> .....	49
3.1.1. <i>Khái quát chung về cho vay tiêu dùng ở Việt Nam trong thời gian tới</i> .....	49
3.1.2. <i>Mục tiêu tổng hoạt động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn</i> .....	50
3.1.2. <i>Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn</i> .....	52
3.2. <i>Một số giải pháp nhằm mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn</i> .....	52
3.2.1. <i>Thắt chặt mối quan hệ với khách hàng truyền thống đi đôi với việc khai thác khách hàng tiềm năng</i> .....	52
3.2.2. <i>Cải tiến quy trình cho vay tiêu dùng</i> .....	54
3.2.3. <i>Mở rộng mạng lưới cho vay tiêu dùng</i> .....	56
3.2.4. <i>Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng</i> .....	56
3.2.5. <i>Quan tâm chú trọng trong công tác đào tạo đội ngũ cán bộ</i> .....	56
3.2.6. <i>Triển khai ứng dụng công nghệ công nghệ ngân hàng tiên tiến</i> .....	57
3.3. <i>Một số kiến nghị</i> .....	58
3.3.1. <i>Kiến nghị đối với Chính phủ, các Bộ ban ngành có liên quan</i> .....	58
3.3.2. <i>Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước</i> .....	58
3.3.3. <i>Kiến nghị đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn</i> .....	59
<b>KẾT LUẬN</b>	

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
CVTD	Cho vay tiêu dùng
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng nhà nước
TCTD	Tổ chức tín dụng
TDTD	Tín dụng tiêu dùng
NH	Ngân hàng

## DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU, ĐỒ THỊ, CÔNG THỨC

<i>Sơ đồ 1.1: Quy trình cho vay tiêu dùng gián tiếp.....</i>	<i>10</i>
<i>Sơ đồ 1.2: Quy trình cho vay tiêu dùng trực tiếp .....</i>	<i>11</i>
<i>Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn .....</i>	<i>23</i>
<i>Bảng 2.1. Cơ cấu huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn 2010-2012 .....</i>	<i>24</i>
<i>Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012 .....</i>	<i>25</i>
<i>Bảng 2.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012 .....</i>	<i>26</i>
<i>Bảng 2.3. Chất lượng hoạt động cho vay tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012 .....</i>	<i>27</i>
<i>Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.....</i>	<i>31</i>
<i>Bảng 2.5. Doanh số hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012.....</i>	<i>34</i>
<i>Bảng 2.7. Tỷ trọng CVTD trong tổng dư nợ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012 .....</i>	<i>35</i>
<i>Bảng 2.8: Dư nợ CVTD theo thời hạn .....</i>	<i>36</i>
<i>Biểu đồ 2.6: Dư nợ CVTD theo thời hạn .....</i>	<i>36</i>
<i>Bảng 2.9. Dư nợ CVTD theo đối tượng qua các năm 2010-2012 .....</i>	<i>38</i>
<i>Bảng 2.10. Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng qua các.....</i>	<i>40</i>
<i>năm 2010 – 2012.....</i>	<i>40</i>
<i>Bảng 2.11. Tỷ lệ mất vốn trong CVTD tại chi nhánh qua các năm 2010-2012 .....</i>	<i>41</i>
<i>Bảng 2.12. Tăng trưởng thu lãi trong cho vay tiêu dùng tại ngân hàng.....</i>	<i>41</i>



## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Hoạt động cho vay của NH là một trong những hoạt động chính đem lại phần lớn lợi nhuận cho NH. Với cách thức hoạt động “vay để cho vay” nên các NHTM phải tìm mọi cách để cho vay với khả năng tối đa. Tìm kiếm đối tượng để cho vay, vận dụng các loại hình tín dụng, trong đó có CVTD để đầu tư vốn có hiệu quả, luôn là mục tiêu quan trọng của NHTM.

Trong những năm gần đây, CVTD đã đạt được một số kết quả nhất định. Song CVTD của các NHTM còn bộc lộ nhiều hạn chế. Sự cạnh tranh diễn ra ngày càng gay gắt giữa các NH, ngành NH phải không ngừng phát triển và tìm kiếm những hướng đi mới phù hợp để vừa có thể đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của KH vừa đứng vững trên thị trường. Mở rộng CVTD là một hướng đi - đây là một hướng đi không mới ở các nước phát triển nhưng lại khá mới mẻ ở Việt Nam bởi nhận thức của người dân về hoạt động CVTD chưa sâu. Do vậy, thị trường CVTD còn khá sơ khai và chưa được các Ngân hàng thương mại khai thác triệt để.

Xuất phát từ thực tế trên, em nhận thấy được tiềm năng của hoạt động CVTD và tầm quan trọng của việc thực hiện và mở rộng CVTD đối với sự phát triển lâu dài của Ngân hàng. Do đó em đã lựa chọn đề tài “**Mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn**” làm đề tài nghiên cứu của mình.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

Khóa luận tập trung làm rõ ba mục tiêu sau:

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng và mở rộng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.
- Trên cơ sở phân tích đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn.
- Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động CVTD ở Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

**Đối tượng nghiên cứu:** Hoạt động cho vay tiêu dùng và mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn.

**Phạm vi nghiên cứu:** Mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn trong ba năm 2010, 2011 và 2012.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích. Thông tin thu thập được thông qua nhiều kênh như quá trình thực tập tại chi nhánh, phỏng vấn cán bộ nhân viên của Ngân hàng, các báo cáo tài chính năm, các báo cáo tín dụng. Phương pháp phân tích sử dụng các thông tin này kết hợp với phương pháp so sánh, đối chiếu, tổng hợp thông tin, từ đó đưa ra những nhận định về tình hình cho vay tiêu dùng ở Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn.

#### **5. Kết cấu luận văn**

Ngoài phần lời mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo thì luận văn được kết cấu thành 3 chương:

***Chương 1: Lý luận cơ bản về mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.***

***Chương 2: Mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn.***

***Chương 3: Một số giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn.***

# CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## 1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại

### 1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

Hòa cùng với sự phát triển của nền kinh tế, các loại hình kinh doanh, đầu tư ngày càng được mở rộng. Bên cạnh đó, các hoạt động kinh tế liên quan đến tiền tệ như: thanh toán, tiết kiệm, ngoại hối,...cũng trở nên đa dạng, phong phú và để thúc đẩy, duy trì các hoạt động trên là nhờ có sự góp mặt của ngân hàng thương mại.

Theo Luật Ngân hàng của Pháp thì ngân hàng được định nghĩa: *NHTM là những xí nghiệp hay cơ sở nào đó thường xuyên nhận của công chúng dưới hình thức tiền gửi hay hình thức khác số tiền mà họ dùng cho chính ngân hàng mình vào nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ tài chính.*

Ở Mỹ, NHTM là một công ty kinh doanh chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành dịch vụ tài chính.

Còn Luật pháp Ấn Độ lại có cái nhìn về ngân hàng như sau: *NHTM là cơ sở nhận các khoản tiền gửi để cho vay, tài trợ và đầu tư.*

Tại Việt Nam, theo Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 do Quốc Hội khoá 12 thông qua vào ngày 16/06/2010 định nghĩa: *Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận, trong đó: Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng có thể được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng theo quy định của Luật này. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng bao gồm ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác xã.*

Như vậy, thông qua một số khái niệm về NHTM, ta có thể hiểu một cách đơn giản như sau: *Ngân hàng thương mại là một trung gian tài chính có chức năng dẫn vốn từ nơi có nguồn vốn nhàn rỗi đến những nơi có nhu cầu về vốn nhằm tạo điều kiện cho đầu tư, phát triển kinh tế. Đây là hình thức tài chính gián tiếp tổng lưu chuyển vốn trên thị trường tài chính.*

### 1.1.2. Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng thương mại

Với sự phát triển của kinh tế, khoa học công nghệ hiện đại, sự gia tăng cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng, hoạt động của ngân hàng thương mại ngày càng đa dạng. *Hoạt động ngân hàng là việc kinh doanh, cung ứng thường xuyên một hoặc một số các nghiệp vụ sau đây:*

- *Nhận tiền gửi* là hoạt động nhận tiền của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu và các hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho người gửi tiền theo thỏa thuận.

- *Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản* là việc cung ứng phương tiện thanh toán; thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu,

thẻ ngân hàng, thư tín dụng và các dịch vụ thanh toán khác cho khách hàng thông qua tài khoản của khách hàng.

- *Cấp tín dụng* là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác. Trong đó:

+ Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

+ Bao thanh toán là hình thức cấp tín dụng cho bên bán hàng hoặc bên mua hàng thông qua việc mua lại có bảo lưu quyền truy đòi các khoản phải thu hoặc các khoản phải trả phát sinh từ việc mua, bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ theo hợp đồng mua, bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ.

+ Bảo lãnh ngân hàng là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc tổ chức tín dụng sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng theo thỏa thuận.

+ Chiết khấu là việc mua có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác của người thụ hưởng trước khi đến hạn thanh toán.

+ Tái chiết khấu là việc chiết khấu các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác đã được chiết khấu trước khi đến hạn thanh toán.

- *Một số nghiệp vụ khác*: kinh doanh ngoại tệ; dịch vụ bảo lãnh ngân hàng; kinh doanh vàng, bạc, đá quý; dịch vụ kinh doanh chứng khoán; dịch vụ thông tin tư vấn; dịch vụ ủy thác,...

## **1.2. Tổng quan về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**

### **1.2.1. Khái niệm về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**

Có nhiều quan điểm khác nhau về cho vay tiêu dùng, có quan điểm rằng “Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp vốn đối với người tiêu dùng nhằm tài trợ cho chính sự tiêu dùng”, lại có quan điểm: “Tín dụng tiêu dùng là quan hệ kinh tế giữa một bên là ngân hàng và một bên là cá nhân người tiêu dùng, trong đó ngân hàng chuyển giao tiền cho khách hàng với nguyên tắc người đi vay (khách hàng) sẽ hoàn trả cả tiền gốc lẫn lãi tại một thời điểm xác định trong tương lai”

Cho vay tiêu dùng là loại cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu và mua sắm tiện nghi sinh hoạt gia đình nhằm nâng cao đời sống dân cư. Khách hàng vay thường là những người có thu nhập không cao nhưng ổn định.

Như vậy, thông qua một số khái niệm trên, ta có thể hiểu: **“Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng trong đó ngân hàng thỏa thuận để khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình sử dụng một khoản tiền với mục đích tiêu dùng với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi sau một thời gian nhất định”**.

Trước đây, các ngân hàng không tích cực cho vay tiêu dùng bởi họ tin rằng các khoản cho vay tiêu dùng rủi ro vỡ nợ tương đối cao. Song từ sau thế chiến thứ hai, cho vay tiêu dùng đã trở thành một hình thức tín dụng tăng trưởng nhanh nhất ở các nước có nền kinh tế phát triển. Những cơ sở để loại hình tín dụng này ngày càng trở nên phổ biến hơn là nhu cầu vay tiêu dùng gia tăng mạnh mẽ, thu nhập của người tiêu dùng ngày càng tăng, một số tầng lớp người tiêu dùng có thu nhập khá hoặc cao và tương đối ổn định, do đó đảm bảo khả năng trả nợ ngân hàng trong các khoản vay tiêu dùng. Hơn nữa, nhiều hãng, doanh nghiệp 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 lĩnh vực cho vay khiến thị phần cho vay doanh nghiệp của ngân hàng bị giảm sút, buộc các ngân hàng phải mở rộng thị trường cho vay tiêu dùng để gia tăng thu nhập.

### ***1.2.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại***

#### ***1.2.2.1. Đặc điểm về khách hàng***

***Khách hàng vay tiêu dùng là cá nhân và các hộ gia đình:*** những người đang có nhu cầu tiêu dùng nhưng chưa tích lũy đủ, hoặc có những khoản chi tiêu cấp bách. Ngân hàng sẽ căn cứ vào hai tiêu chí quan trọng: mức thu nhập và trình độ học vấn của khách hàng để quyết định khi cấp tín dụng vì nguồn trả nợ chủ yếu của người vay được trích từ nguồn thu nhập của họ chứ không nhất thiết từ kết quả của việc sử dụng những khoản vay.

***Nguồn trả nợ của khách hàng vay tiêu dùng chính là thu nhập của họ:*** mức thu nhập của những khách hàng này thường khá cao và tương đối ổn định vì ngân hàng phải phân tích tình hình thu nhập của khách hàng trước khi quyết định cho vay. Bên cạnh đó, những đối tượng có thu nhập thấp thường có nhu cầu tín dụng không cao, chỉ xuất hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu giao dịch để cân đối thu nhập và chi tiêu. Những cá nhân có thu nhập trung bình và thu nhập cao thường có nhu cầu tín dụng cao hơn để tài trợ một cách linh hoạt cho chi tiêu, mà vẫn có khoản vốn để đầu tư nhằm tăng thu nhập. Nguồn trả nợ của người vay có thể có những biến động lớn qua thời gian, phụ thuộc vào quá trình làm việc, kỹ năng và kinh nghiệm của họ, đồng thời phụ thuộc vào những biến động khác và chính sách trong từng thời kỳ.

#### 1.2.2.2. Đặc điểm về khoản vay

**Quy mô của món vay nhỏ nhưng số lượng món vay thì rất lớn:** Nhu cầu vay vốn vào mục đích tiêu dùng thường không lớn, thậm chí còn khá nhỏ. Điều này có thể do nhu cầu tiêu dùng hàng hóa của dân cư đối với các mặt hàng xa xỉ là không cao. Quy mô vay tuy nhỏ nhưng tổng số món vay lớn vì vay tiêu dùng là nhu cầu vay vốn phổ biến, đa dạng và thường xuyên đối với mọi tầng lớp dân cư.

**Cho vay tiêu dùng thường nhằm mục đích phục vụ nhu cầu tiêu dùng chứ không xuất phát từ mục đích kinh doanh:** Các khoản vay hoàn toàn phụ thuộc vào nhu cầu, tính cách của từng đối tượng khách hàng và chu kỳ kinh tế của khách hàng. Vì vậy, Ngân hàng rất dễ để mở rộng và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Nền kinh tế xã hội càng phát triển, nhu cầu về cho vay tiêu dùng càng cao.

**Lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao:** do quy mô của các khoản vay tiêu dùng nhỏ, trong khi số lượng các món vay lớn, vì vậy, chi phí của ngân hàng đối với cho vay tiêu dùng thường lớn. Hơn nữa, khách hàng vay tiêu dùng thường không quan tâm nhiều đến lãi suất mà chỉ quan tâm đến khoản tiền họ phải trả hàng kỳ nên ngân hàng có thể áp dụng mức lãi suất cao hơn so với các đối tượng khác để mang lại lợi nhuận cao hơn.

**Cho vay tiêu dùng thường có rủi ro rất cao:** Rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng thường được chia thành 2 loại:

+ **Rủi ro không hoàn trả nợ đúng hạn:** là những tổn thất xảy ra khi khách hàng không trả các khoản nợ đúng hạn theo như hợp đồng đã ký kết giữa ngân hàng và khách hàng.

+ **Rủi ro không có khả năng trả nợ:** là những tổn thất xảy ra trong trường hợp khách hàng không trả hoặc không trả đầy đủ gốc và lãi cho ngân hàng. Hậu quả của loại rủi ro này là ngân hàng bị mất một phần hoặc toàn bộ số vốn vay. Những tổn thất loại rủi ro này gây ra rất khó dự kiến trước và ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của ngân hàng.

Có rất nhiều nguyên nhân dẫn đến rủi ro trong hoạt động tín dụng tiêu dùng của ngân hàng. Khi khách hàng cá nhân vay tiền để chi tiêu cho các nhu cầu tiêu dùng thì có thể không kiểm soát được việc chi tiêu của mình, dẫn tới việc lạm chi, chi tiêu cho những hàng hoá dịch vụ không thực sự cần thiết, làm tăng gánh nặng trả nợ, thậm chí có thể vượt quá khả năng trả nợ thực tế. Cũng có trường hợp, nếu người vay bị chết, ốm hoặc bị mất việc thì thu nhập của họ giảm sút và khả năng trả nợ kém, khiến ngân hàng rất khó thu được nợ. Đặc biệt, khi khách hàng vay sử dụng vốn vay không đúng mục đích và ngân hàng không kiểm soát được cũng rất dễ dẫn đến tình trạng khách hàng bị mất khả năng thanh toán.



Ngoài ra, nếu ngân hàng không có quy trình tín dụng chặt chẽ, không có đủ những thông tin về khách hàng, chất lượng đội ngũ nhân viên không cao... cũng là nguyên nhân dẫn đến rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Chính vì vậy, để hạn chế bớt rủi ro cho ngân hàng, trong cho vay tiêu dùng, khách hàng thường phải có tài sản bảo đảm. Tài sản đảm bảo có thể là thu nhập, là lương của khách hàng, tài sản đảm bảo hình thành từ chính món vay đó, hoặc là tài sản khác mà khách hàng đem đến để cầm cố, thế chấp. Ngân hàng thường chỉ cho vay tối đa bằng 60 – 80% giá trị tài sản đảm bảo. Ngoài ra, ngân hàng thường yêu cầu người vay phải mua bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm hàng hóa đã mua...

**Chi phí cho một khoản vay tiêu dùng là khá lớn:** quy mô món vay tiêu dùng thường nhỏ và thời gian kéo dài không lâu trong khi số lượng các món vay tiêu dùng lại lớn, hơn nữa thông tin về khách hàng không đầy đủ và thiếu chính xác. Điều này đã khiến cho Ngân hàng phải bỏ nhiều công sức và chi phí khá lớn.

### ***1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại***

Trên thế giới, cho vay tiêu dùng là một hoạt động xuất hiện từ lâu. Cho tới nay đây vẫn là một hoạt động rất được quan tâm phát triển. Bên cạnh những hạn chế trong quá trình tồn tại của nó như rủi ro và chi phí lớn, cho vay tiêu dùng cũng đã thể hiện được những vai trò hết sức to lớn, không thể phủ nhận đối với nhiều đối tượng trong nền kinh tế.

#### ***1.2.3.1. Đối với khách hàng***

**Thỏa mãn các nhu cầu tiêu dùng của khách hàng:** Có thể nói, tiêu dùng là nhu cầu tất yếu của con người, đã là con người trong xã hội và trong thời đại nào thì cũng không thể không có nhu cầu về ăn, mặc, ở, đi lại... Nếu trong hoàn cảnh khó khăn con người chỉ có nhu cầu ăn no mặc ấm thì trong điều kiện kinh tế phát triển hơn nhu cầu đó chuyển dần thành ăn ngon mặc đẹp. Trong điều kiện hiện nay, khi đời sống nhân dân ngày càng được nâng cao, nhu cầu tiêu dùng của nhiều cá nhân đang tăng lên, đặc biệt với các hàng hoá có giá trị lớn như ô tô, xe máy, mua sắm nhà cửa. Cho vay tiêu dùng đem lại cơ hội cho khách hàng thỏa mãn những nhu cầu thiết yếu cũng như xa xỉ đó.

**Giúp khách hàng chưa có tiền vẫn có thể tiêu dùng:** Khách hàng là người hưởng lợi trực tiếp khi sử dụng các sản phẩm cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Người tiêu dùng hiện đại cũng biết cách thoả mãn nhu cầu của mình ngay cả khi chưa tích lũy đủ tiền thông qua cho vay tiêu dùng. Nếu khách hàng đợi đến khi tích lũy đủ tiền thì rõ ràng nhu cầu của họ được thoả mãn nhưng khoảng thời gian để họ thoả mãn đã giảm đi đáng kể, ngoài ra, còn chưa tính đến khả năng trượt giá. Sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng cũng đồng nghĩa với việc người tiêu dùng sẽ càng có nhiều cơ

hội để thoả mãn những nhu cầu của mình. Vì vậy, cho vay tiêu dùng ngày càng trở nên quen thuộc và đóng vai trò quan trọng trong cuộc sống của người dân.

#### *1.2.3.2. Đối với ngân hàng*

Nếu cho vay tiêu dùng đem lại cho người tiêu dùng cơ hội để thoả mãn những nhu cầu của mình, thì đối với ngân hàng đó là một nguồn thu nhập đáng kể. Hoạt động cho vay tiêu dùng đã xuất hiện từ lâu trong ngân hàng ở các nước phát triển và chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng thu của ngân hàng. Tiềm năng sinh lợi từ các khách hàng cá nhân là vô hạn vì chừng nào còn có con người thì nhu cầu tiêu dùng vẫn luôn tồn tại và không phải tất cả mọi người có thể có nguồn thu nhập để thoả mãn nhu cầu đó.

***Gia tăng khả năng cạnh tranh cho ngân hàng thương mại:*** Cho vay tiêu dùng giúp tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng thương mại đối với các ngân hàng thương mại và tổ chức tín dụng khác.

Các ngân hàng lớn thường tập trung nhiều vào các khoản vay giành cho doanh nghiệp và các dự án đầu tư vì chúng có quy mô lớn nên mang lại nguồn lợi nhuận cao. Những ngân hàng thương mại này có lợi thế hơn nhiều về quy mô nguồn vốn cũng như công nghệ so với các ngân hàng thương mại nhỏ. Chính vì vậy, việc các ngân hàng nhỏ có thể cạnh tranh với các ngân hàng lớn hơn trong mảng tín dụng này là điều rất khó khăn. Tuy vậy, khi tiếp cận với tín dụng tiêu dùng, các ngân hàng thương mại có thể tìm đến với một số lượng đông đảo khách hàng cá nhân trên thị trường, kiếm được khoản thu nhập đáng kể mà không đòi hỏi phải có quy mô quá lớn hay công nghệ quá hiện đại.

***Giúp ngân hàng mở rộng thị trường, đa dạng hóa hoạt động tín dụng:*** Bên cạnh đó, trong điều kiện thị trường tín dụng doanh nghiệp đang cạnh tranh mạnh mẽ, hoạt động cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, mở rộng thị trường, đa dạng hoá hoạt động tín dụng. Đây là phân đoạn thị trường mà các NHTM có quy mô nhỏ có thể hướng đến và phát triển để mở rộng thị phần của mình.

***Nâng cao thu nhập cho ngân hàng:*** Ngoài ra, mục tiêu hoạt động của các ngân hàng là tối đa hoá lợi nhuận và phân tán rủi ro, nên cho vay tiêu dùng với đặc điểm có trị giá khoản vay nhỏ và số lượng món vay lớn sẽ tạo điều kiện nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho ngân hàng. Điều này tạo điều kiện cho sự phát triển bền vững của ngân hàng nói riêng và của thị trường tài chính nói chung.

Tuy nhiên, để phát triển cho vay tiêu dùng đòi hỏi số lượng nhân viên và mạng lưới phục vụ rộng khắp, dẫn đến việc tốn kém chi phí và yêu cầu ngân hàng phải có năng lực quản lý tốt.

#### *1.2.3.3. Đối với nền kinh tế*

Sự tăng trưởng của một nền kinh tế được thể hiện qua mức cầu tiêu dùng hàng hoá của dân cư và mức sống chung của nhân dân được nâng cao. Vì vậy, hoạt động



cho vay tiêu dùng là tác nhân hỗ trợ tích cực nhằm thúc đẩy chi tiêu của cá nhân và hộ gia đình, từ đó kích thích các nhu cầu trong nước, tạo điều kiện thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

**Kích cầu hàng hóa dịch vụ:** Từ nguồn tài chính mà cho vay tiêu dùng đem đến cho khách hàng sẽ làm tăng nhu cầu tiêu dùng, từ đó làm gia tăng cầu trong nước trong cơ cấu tổng sản phẩm quốc nội, hạn chế sự phụ thuộc vào cầu từ nước ngoài (hoạt động xuất khẩu), do đó thúc đẩy phát triển kinh tế bền vững.

**Cung cấp nguồn tài chính nhanh chóng:** Cho vay tiêu dùng được xem như công cụ chủ đạo nhằm xoá bỏ vòng luẩn quẩn: thu nhập thấp - tiết kiệm ít - tiêu dùng ít - sản lượng thấp. Với những chương trình cho vay tiêu dùng lớn, người dân sẽ có nguồn tài chính một cách nhanh chóng để trang trải cho các hoạt động như học tập, chữa bệnh, mua nhà, sửa chữa nhà ở và sắm sửa các đồ dùng gia đình, góp phần cải thiện đời sống vật chất cũng như tinh thần của nhân dân.

**Thúc đẩy tăng trưởng kinh tế:** Cho vay tiêu dùng thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bởi lẽ tiêu dùng tăng, hoạt động sản xuất của các doanh nghiệp được mở rộng, tạo ra nhiều công ăn việc làm cho người lao động, từ đó làm tăng thu nhập, tiết kiệm của cá nhân tăng, mở rộng cơ hội huy động vốn và phát triển dịch vụ của các tổ chức tín dụng. Thị trường tài chính được mở rộng sẽ làm tăng khả năng tiếp cận các nguồn vốn đối với khách hàng, thúc đẩy sự cạnh tranh trên thị trường, nâng cao chất lượng dịch vụ của các chủ thể hoạt động cung cấp trên thị trường. Sự phát triển bền vững của thị trường tài chính cũng chính là nền tảng cho sự tăng trưởng bền vững của nền kinh tế.

#### **1.2.4. Phân loại cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**

Cho vay tiêu dùng là một trong những hoạt động tín dụng đa dạng nhất của ngân hàng. Vì vậy, hoạt động này có thể được phân loại theo rất nhiều tiêu thức như mục đích sử dụng vốn, cách thức hoàn trả, hình thức cấp tín dụng và hình thức tài sản đảm bảo...

##### **1.2.4.1. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn của khách hàng**

- Cho vay mua ô tô.
- Cho vay mua nhà, sửa chữa nhà.
- Cho vay du học.
- Cho vay tiêu dùng khác.

Cho vay tiêu dùng có thể đáp ứng nhiều nhu cầu tiêu dùng khác nhau của khách hàng, đó là những nhu cầu chi tiêu mà khách hàng chưa có khả năng chi trả tại thời điểm hiện tại. Những nhu cầu cá nhân, hộ gia đình có thể phát sinh bất ngờ như khám chữa bệnh, mua sắm vật dụng sinh hoạt... hay là có kế hoạch như nhu cầu mua ô tô, nhà đất, du học... Vì các mục đích vay tiêu dùng là rất đa dạng, nên có thể phân loại CVTD theo mục đích chính như: cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay du học,

cho vay phục vụ sinh hoạt và cho vay khác. Việc phân loại này là cần thiết để các ngân hàng có thể dễ dàng quản lý khoản tiền cho vay.

#### *1.2.4.2. Căn cứ vào cách thức hoàn trả*

**Cho vay tiêu dùng trả một lần:** Theo cách thức cho vay này, khách hàng thanh toán cho ngân hàng một lần khi đến hạn. Các khoản vay thường có giá trị nhỏ và thời hạn cho vay không dài.

**Cho vay trả góp:** Đây là hình thức tín dụng tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ gồm số tiền gốc và lãi cho ngân hàng làm nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong suốt thời gian được cấp tín dụng. Cách thức cho vay này áp dụng đối với các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập định kỳ của người vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay. Thông thường, ngân hàng yêu cầu người đi vay phải thanh toán trước một phần giá trị của tài sản mua sắm, phần còn lại ngân hàng sẽ cho vay.

**Cho vay tuần hoàn:** là khoản cho vay trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng. Trong thời gian thoả thuận, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập từng kỳ, khách hàng thực hiện vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn theo một hạn mức tín dụng.

Lãi phải trả mỗi kỳ có thể dựa trên một trong ba cách:

- + Lãi được tính dựa trên số dư nợ đã được điều chỉnh
- + Lãi được tính dựa trên số dư trước khi điều chỉnh
- + Lãi được tính trên cơ sở dư nợ bình quân.

#### *1.2.4.3. Căn cứ vào hình thức đảm bảo*

Cho vay tiêu dùng là loại hình tín dụng có rủi ro cao, vì vậy, khi ngân hàng cho khách hàng vay thường yêu cầu có tài sản đảm bảo. Căn cứ theo hình thức đảm bảo, cho vay tiêu dùng được chia thành 3 loại:

##### ***Cho vay đảm bảo bằng lương hay thu nhập:***

Đây là loại hình cho vay không cần có tài sản đảm bảo, mà ngân hàng cho vay dựa trên thu nhập của khách hàng. Đối tượng khách hàng của loại hình tín dụng này là các khách hàng có việc làm ổn định, thu nhập ngoài việc đủ trang trải các chi tiêu thường xuyên còn có đủ tích lũy để trả nợ vay (ví dụ như công nhân viên chức...)

Số tiền vay được quyết định dựa trên nhu cầu vay, thu nhập ròng thường xuyên của khách hàng, mức cho vay tối đa của ngân hàng. Khi nhận tiền vay, khách hàng phải cam kết nếu không trả được nợ đến hạn, thường là quá 3 kỳ trả nợ, ngân hàng có quyền nhận lương của khách hàng để thu nợ.

##### ***Cho vay cầm cố, thế chấp:***

Đây là loại hình cho vay cần có tài sản đảm bảo. Thời hạn cho vay được quy định căn cứ theo loại, tính chất, điều kiện bảo quản của tài sản và thường tương đối ngắn. Mức cho vay xác định căn cứ vào giá trị, khả năng tiêu thụ trên thị trường, khả

năng bảo quản của tài sản cầm cố nhưng tối đa không quá 80% giá trị thị trường của tài sản tại thời điểm cầm cố.

Nếu tài sản cầm cố là giấy tờ có giá, thời hạn cầm cố ngắn hơn thời gian lưu hành còn lại của giấy tờ có giá một thời gian nhất định (thường là 15 ngày), tối đa không quá 12 tháng. Mức cho vay của ngân hàng thường được tính trên giá trị đáo hạn của giấy tờ có giá, cụ thể:

$$M_{CV} = G_{DH} \times (1 - T_{LH} \times L_{CV})$$

Trong đó:

$M_{CV}$ : Mức cho vay tối đa

$G_{DH}$ : Giá trị đến hạn thanh toán của giấy tờ có giá

$T_{LH}$ : Thời gian lưu hành còn lại của giấy tờ có giá

$L_{CV}$ : Lãi suất cho vay

#### ***Cho vay có bảo đảm bằng tài sản:***

Cho vay có bảo đảm bằng tài sản là việc vay vốn của tổ chức tín dụng mà theo đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay được cam kết bảo đảm thực hiện bằng tài sản cầm cố, thế chấp, tài sản hình thành từ vốn vay của khách hàng vay hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba. Trong trường hợp này, tài sản bảo đảm tiền vay là tài sản của khách hàng vay, của bên bảo lãnh để đảm bảo nghĩa vụ trả nợ, bao gồm tài sản thuộc quyền sở hữu, giá trị quyền sử dụng đất của khách hàng vay, của bên bảo lãnh; tài sản thuộc quyền quản lý, sử dụng của khách hàng vay, của bên bảo lãnh là doanh nghiệp nhà nước; tài sản hình thành từ vốn vay.

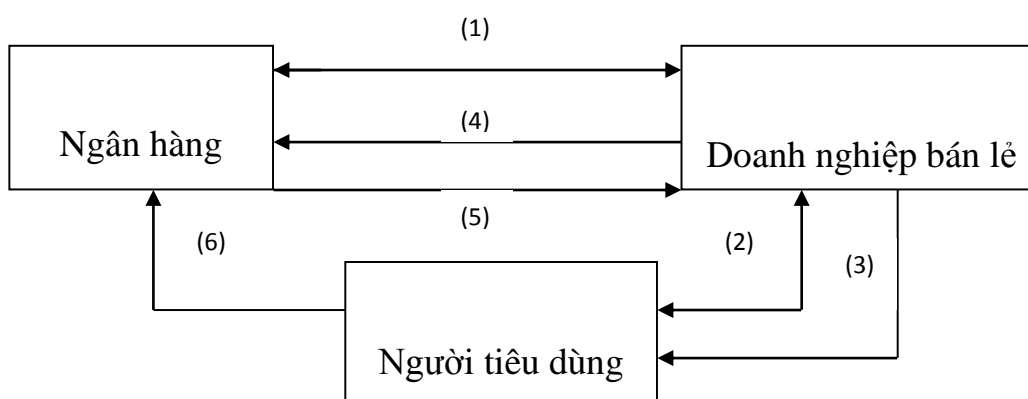
Hình thức này áp dụng chủ yếu đối với tài sản có giá trị lớn, thời gian sử dụng dài như cho vay sửa chữa, mua nhà, mua quyền sử dụng đất, cho vay mua sắm phương tiện đi lại... Mức cho vay của ngân hàng trong hình thức này phụ thuộc vào tình hình tài chính, khả năng trả nợ của khách hàng, giá trị tài sản mua sắm, mức tối đa thường từ 50 - 60% giá trị tài sản mua sắm.

#### ***1.2.3.4. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ***

##### ***Cho vay tiêu dùng gián tiếp (Indirect Consumer Loan):***

Đây là hình thức tín dụng trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hoá hay dịch vụ cho người tiêu dùng.

**Sơ đồ 1.1: Quy trình cho vay tiêu dùng gián tiếp**



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

(2) Doanh nghiệp bán lẻ và người tiêu dùng ký hợp đồng mua bán chịu hàng hoá. Thông thường, người tiêu dùng phải trả trước một phần giá trị hàng hoá.

(3) Doanh nghiệp bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng.

(4) Doanh nghiệp bán lẻ bán bộ chứng từ bán chịu hàng hoá cho ngân hàng.

(5) Ngân hàng thanh toán tiền cho doanh nghiệp bán lẻ.

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

Theo quy trình này, có thể thấy cho vay tiêu dùng gián tiếp có một số ưu điểm như ngân hàng có thể tăng doanh số cấp tín dụng, tiết kiệm được chi phí khi cấp tín dụng. Cho vay tiêu dùng gián tiếp là nguồn gốc của việc mở rộng mối quan hệ với khách hàng và các hoạt động khác của ngân hàng.

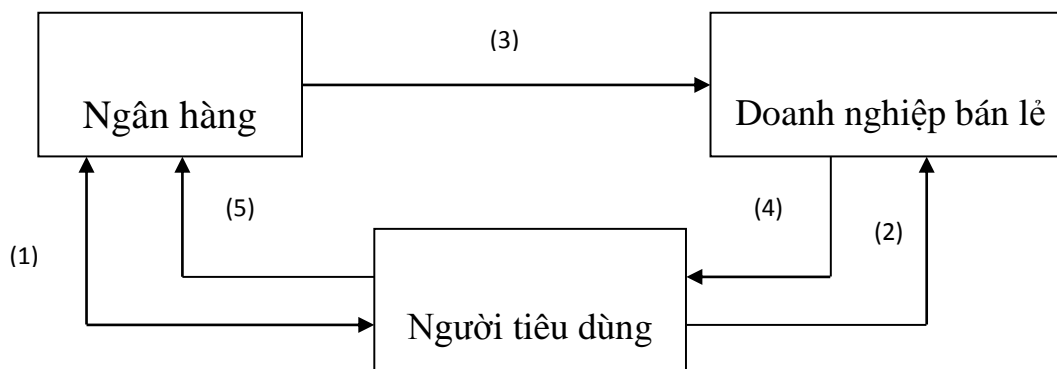
Tuy nhiên, đối với hình thức tín dụng này, ngân hàng không trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, không kiểm soát được quá trình mua bán chịu hàng hoá của khách hàng và doanh nghiệp bán lẻ. Hơn nữa, nghiệp vụ cho vay tiêu dùng có tính phức tạp cao nên nếu để doanh nghiệp bán lẻ tự cho vay thì sẽ có rủi ro.

Do những hạn chế này mà các NHTM còn chưa thực sự chú trọng đến cho vay tiêu dùng gián tiếp. Những NHTM tham gia vào hoạt động này đều có cơ chế kiểm soát tín dụng hết sức chặt chẽ.

***Cho vay tiêu dùng trực tiếp (Direct Consumer Loan):***

Đây là các khoản tín dụng tiêu dùng mà ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cấp tín dụng cho khách hàng cũng như thu nợ trực tiếp từ khách hàng.

**Sơ đồ 1.2: Quy trình cho vay tiêu dùng trực tiếp**



- (1) Ngân hàng và người tiêu dùng ký hợp đồng tín dụng
- (2) Người tiêu dùng trả trước một phần số tiền mua hàng cho DN bán lẻ
- (3) Ngân hàng thanh toán số tiền còn thiếu cho doanh nghiệp bán lẻ.
- (4) Doanh nghiệp bán lẻ giao tài sản cho người tiêu dùng.
- (5) Người tiêu dùng thanh toán nợ vay cho ngân hàng.

Hình thức cho vay tiêu dùng trực tiếp cho phép ngân hàng có thể quản lý được chất lượng các khoản vay, hạn chế được rủi ro. Sở dĩ NHTM có thể làm được điều này là do đội ngũ cán bộ nhân viên của ngân hàng được đào tạo chuyên môn và có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực tín dụng, vì vậy, các quyết định cho vay của ngân hàng thường có chất lượng cao hơn so với doanh nghiệp. Mặt khác, các nhân viên ngân hàng có xu hướng chú trọng đến việc tạo ra các khoản tín dụng có chất lượng tốt, trong khi các nhân viên của doanh nghiệp bán lẻ lại chú trọng đến việc bán được nhiều hàng hoá hoặc trong một số trường hợp do quyết định nhanh, các doanh nghiệp bán lẻ có thể từ chối cấp tín dụng đối với khách hàng tốt của ngân hàng.

Ngoài ra, so với cho vay tiêu dùng gián tiếp, cho vay tiêu dùng trực tiếp còn linh hoạt hơn vì khi khách hàng có quan hệ tín dụng trực tiếp với ngân hàng, ngân hàng còn có thể giới thiệu cho khách hàng các dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác, phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

#### **1.2.5. Điều kiện cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**

Điều kiện vay vốn là những quy định cụ thể của ngân hàng đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn. Ngân hàng chỉ cho vay đối với khách hàng đáp ứng được yêu cầu do ngân hàng đề ra. Điều kiện vay vốn bao gồm:

##### ***Năng lực pháp lý của khách hàng vay vốn:***

Khách hàng vay vốn phải có năng lực pháp luật, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật. Do mỗi khách hàng có một địa vị pháp lý khác nhau nên điều kiện vay vốn cần quy định cụ thể cho từng khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân,...

***Có khả năng tài chính và đảm bảo trả nợ đúng hạn theo đúng hợp đồng tín dụng đã ký kết:***

Khả năng tài chính của khách hàng thông qua mức độ vốn chủ sở hữu của khách hàng tham gia vào quá trình sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, đời sống, tình hình tài chính lành mạnh, kinh doanh có lãi, cam kết của khách hàng về việc phải mua bảo hiểm đối với tài sản là đối tượng vay vốn (tài sản hình thành sau khi vay) mà theo pháp luật quy định phải mua bảo hiểm.

***Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp:***

Khách hàng không được vay vốn để sử dụng cho mục đích mà pháp luật cấm như: để mua sắm, chi phí hình thành tài sản mà pháp luật cấm mua bán, chuyển nhượng, chuyển đổi thanh toán; để thanh toán chi phí cho việc thực hiện mà các giao dịch mà pháp luật cấm;...

***Có tài liệu chứng minh khả năng hấp thụ vốn vay:*** phù hợp với quy định của pháp luật và khả năng hoàn trả vốn vay ngân hàng.

***Thực hiện bảo đảm tiền vay:*** theo quy định của Chính phủ và theo hướng dẫn của Thống đốc NHNN Việt Nam.

Trên cơ sở các điều kiện trên, căn cứ tính chất, quy mô, phạm vi ảnh hưởng của các quan hệ giữa các chủ thể khi tham gia giao dịch, các ngân hàng cần quy định cụ thể điều kiện vay vốn đối tượng vay vốn khác nhau cho phù hợp.

***1.2.6. Phương thức cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại***

Dựa vào hình thức hình thành khoản vay thì có hai hình thức cho vay là cho vay trực tiếp và cho vay gián tiếp.

***1.2.6.1. Phương thức cho vay trực tiếp***

Phần lớn cho vay của NH là cho vay trực tiếp. Đây là các khoản cho vay khi khách hàng trực tiếp đến NH và xin vay vốn. Ngân hàng trực tiếp chuyển giao tiền cho khách hàng sử dụng trên cơ sở những điều kiện mà hai bên thỏa thuận.

Khi khách hàng có tài sản thế chấp, có uy tín cao mà không cần phải thông qua trung gian nào thì họ thường vay trực tiếp ngân hàng.

***1.2.6.2. Phương thức cho vay gián tiếp thông qua tổ chức trung gian***

Đây 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 xuyên 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. Vì vậy, việc phát triển kinh tế, làm giàu, xóa đói giảm nghèo luôn được các trung gian rất quan tâm.



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.

Cho vay gián tiếp thường được sử dụng đối với thị trường có nhiều món vay nhỏ, người vay phân tán, cách xa Ngân hàng. Trong trường hợp như vậy, cho vay trung gian có thể tiết kiệm chi phí cho vay (phân tích, giám sát, thu nợ,...)

Cho vay trung gian đều nhằm giảm bớt rủi ro chi phí của Ngân hàng. Tuy nhiên nó cũng bộc lộ các khiếm khuyết. Nhiều trung gian đã lợi dụng vị thế của mình và nếu ngân hàng không kiểm soát tốt sẽ tăng lãi suất để cho vay hoặc giữ lấy số tiền của các thành viên khác cho riêng mình. Các nhà bán lẻ có thể lợi dụng để bán hàng kém chất lượng hoặc với giá cao cho người vay vốn.

### ***1.2.7. Nguyên tắc cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại***

Nguyên tắc cho vay có hiệu quả là điều kiện và biện pháp hàng đầu để đảm bảo cho ngân hàng duy trì sự tồn tại và phát triển ổn định. Muốn vậy, hoạt động cho vay của ngân hàng phải lành mạnh và có hiệu quả. Cụ thể, các tổ chức tín dụng phải thực hiện tốt việc kiểm tra khả năng hoàn trả của người xin vay trước khi cho vay, đảm bảo tính độc lập trong quá trình kiểm tra, kiểm soát, tuân thủ quy trình cho vay, cho vay chỉ tiến hành trên cơ sở bảo đảm theo đúng quy định.

Ngân hàng chỉ cho vay khi khách hàng đảm bảo được hai nguyên tắc sau:

- Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Nguyên tắc này nhằm hạn chế rủi ro đạo đức và hạn chế khả năng khách hàng dùng vốn vay để thực hiện các hành vi mà pháp luật cấm.

- Phải hoàn trả gốc và lãi đúng thời hạn. Nguyên tắc này đảm bảo phương châm hoạt động của ngân hàng là “đi vay để cho vay” và thực hiện nguyên tắc trong hạch toán kinh doanh lấy thu bù chi và có lãi.

### ***1.3. Mở rộng cho vay tiêu dùng ở ngân hàng thương mại***

#### ***1.3.1. Khái niệm về mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại***

Trước đây do quan niệm các khoản cho vay tiêu dùng có quy mô rất nhỏ, rủi ro vỡ nợ lại tương đối cao mức sinh lời thấp mà các ngân hàng thường không cho vay đối với các cá nhân và hộ gia đình. Chỉ từ đầu thế kỉ 20 đối mặt với sự cạnh tranh khốc liệt, các NHTM mới chú ý đến mảng sản phẩm dịch vụ này và bắt đầu hướng tới người tiêu dùng như là một khách hàng trung thành tiềm năng. Sản phẩm cho vay tiêu dùng không chỉ đem lại lợi ích cho ngân hàng, cho khách hàng mà còn thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng và phát triển. Vì vậy, việc các ngân hàng mở rộng cung cấp sản phẩm dịch vụ này là một xu hướng phát triển tất yếu và cần thiết.

Mở rộng cho vay tiêu dùng có nghĩa là tạo ra sự gia tăng về mặt quy mô, khối lượng, số lượng, đặc biệt là chất lượng của các khoản cho vay tín dụng tiêu dùng của

ngân hàng thương mại. Như vậy, mở rộng cho vay tiêu dùng tức là việc ngân hàng thực hiện tăng quy mô, tỷ trọng và chất lượng cho vay tiêu dùng trong cơ cấu cho vay nhằm đáp ứng tốt nhất các nhu cầu chính đáng của người tiêu dùng.

Cụ thể có thể hiểu rằng:

- Mở rộng cho vay tiêu dùng phản ánh khả năng đáp ứng ngày càng tăng về vốn của nền kinh tế, theo một cơ cấu hợp lý phù hợp với tốc độ phát triển của xã hội trong từng thời kỳ, qua đó cho thấy sự tăng trưởng và phát triển của ngân hàng.

- Mở rộng cho vay tiêu dùng chịu ảnh hưởng của các nhân tố chủ quan như: khả năng quản lý, nguồn vốn, trình độ đội ngũ cán bộ... và khách quan như: sự phát triển của kinh tế xã hội, cơ chế chính sách nhà nước, tình hình Chính trị...

- Mở rộng cho vay tiêu dùng luôn đi cùng với cam kết nâng cao chất lượng khoản vay.

- Mở rộng cho vay tiêu dùng được xác định trên cơ sở thực hiện đa dạng hóa khách hàng, các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cũng như các đối tượng vay. Việc xây dựng các mức lãi suất hợp lý cũng như xác định kỳ hạn trả nợ phù hợp với nguồn thu nhập của khách hàng cũng góp phần làm mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

### ***1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại***

#### ***1.3.2.1. Chỉ tiêu về số lượng khách hàng giao dịch với ngân hàng***

Khi ngân hàng có sự tập trung vào việc mở rộng CVTD, ngân hàng sẽ có biện pháp để thu hút khách hàng đến và sử dụng các sản phẩm tín dụng của mình. Ngân hàng càng thực hiện tốt việc mở rộng CVTD bao nhiêu thì số lượng khách hàng giao dịch sẽ tăng lên bấy nhiêu.

Số lượng khách hàng: Là tổng số khách hàng thực hiện giao dịch với ngân hàng. Trong hoạt động CVTD, số lượng khách hàng thể hiện số các khoản vay tiêu dùng mà ngân hàng cấp cho khách hàng.

- ***Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về số lượng khách hàng tuyệt đối***

*Mức tăng (giảm) số lượng KH = Số lượng KH năm (t) - Số lượng KH năm (t-1)*

Chỉ tiêu này cho phép ngân hàng đánh giá việc mở rộng quy mô khách hàng tại ngân hàng. Chỉ tiêu này dương chứng tỏ số lượng khách hàng năm (t) tăng so với năm (t-1), lượng khách hàng đến với ngân hàng nhiều hơn.

- ***Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng khách hàng tương đối:***

$$\text{Giá trị tăng trưởng} = \frac{\text{Mức tăng (giảm) số lượng khách hàng} \times 100\%}{\text{Số lượng khách hàng vay tiêu dùng năm}(t-1)}$$

Chỉ tiêu này cho phép ngân hàng đánh giá sự tăng trưởng khách hàng tương đối. Nó chỉ ra phần trăm thay đổi lượng khách hàng vay so với năm trước.



- **Chỉ tiêu số lượt khách hàng:** là số lượt khách hàng đến giao dịch với Ngân hàng trong một năm. Trong hoạt động CVTD, số lượt khách hàng thể hiện số lần khách hàng đến ngân hàng thực hiện vay tiêu dùng. Khi số lượt khách hàng tăng lên thể hiện hoạt động CVTD của ngân hàng được mở rộng, đồng thời cũng cho biết sự tin tưởng của khách hàng đối với ngân hàng.

- **Chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng khách hàng vay tiêu dùng**

$$\text{Tỷ trọng khách hàng vay tiêu dùng} = \frac{\text{Số khách hàng vay tiêu dùng} \times 100\%}{\text{Tổng số khách hàng vay}}$$

Chỉ tiêu này giúp ngân hàng tính được tỷ trọng số khách hàng vay tiêu dùng trong tổng số khách hàng vay tại ngân hàng, từ đó cho biết việc mở rộng cho vay đối với khách hàng này là lớn hay nhỏ.

#### 1.3.2.2. Chỉ tiêu phản ánh doanh số cho vay tiêu dùng

- **Doanh số cho vay tiêu dùng:** Là tổng số tiền mà ngân hàng cho vay tiêu dùng trong kỳ, nó phản ánh một cách khái quát nhất về hoạt động tín dụng của ngân hàng theo một thời kỳ nhất định, thường được tính theo năm tài chính.

- **Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng tuyệt đối:**

$$\text{Giá trị tăng trưởng} = \text{Tổng doanh số CVTD năm (t)} - \text{Tổng doanh số CVTD năm (t-1)}$$

Chỉ tiêu này cho biết doanh số cho vay tiêu dùng năm (t) tăng hay giảm so với năm (t-1) về số tuyệt đối là bao nhiêu. Khi chỉ tiêu này tăng lên tức là số tiền mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng để tiêu dùng cũng tăng lên, thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng, từ đó nó cũng thể hiện hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng đã được mở rộng và ngược lại.

- **Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số tương đối:**

$$\text{Giá trị tăng trưởng} = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng doanh số tuyệt đối} \times 100\%}{\text{Tổng doanh số cho vay tiêu dùng năm (T-1)}}$$

Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng trưởng doanh số của hoạt động cho vay tiêu dùng năm (t) so vs năm (t-1). Khi chỉ tiêu này tăng lên thể hiện rằng doanh số cho vay tiêu dùng qua các năm của ngân hàng tăng lên về số tương đối.

- **Chỉ tiêu phản ánh tăng trưởng về tỷ trọng:**

$$\text{Tỷ trọng} = \frac{\text{Tổng doanh số cho vay tiêu dùng} \times 100\%}{\text{Tổng doanh số hoạt động cho vay}}$$

Chỉ tiêu này cho biết doanh số của hoạt động cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng bao nhiêu trong tổng doanh số của hoạt động cho vay của ngân hàng. Khi tỷ trọng cho vay tiêu dùng tăng lên qua các năm, chứng tỏ rằng hoạt động cho vay tiêu dùng được mở rộng.

### 1.3.2.3 Chỉ tiêu phản ánh dư nợ cho vay tiêu dùng

**Dư nợ cho vay tiêu dùng:** Phản ánh số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng tại một thời điểm, nên chỉ tiêu này là một con số thời điểm. Căn cứ vào mức dư nợ và tỷ lệ dư nợ có thể cho ta biết ngân hàng có thực hiện mở rộng tín dụng hay không. Bởi khi ngân hàng thực hiện chính sách mở rộng tín dụng thì dư nợ tín dụng thường ở mức cao. Tuy nhiên để có thể đánh giá chính xác việc mở rộng tín dụng của ngân hàng, phải kết hợp giữa chỉ tiêu dư nợ tín dụng với chỉ tiêu danh số cho vay của ngân hàng.

$$\text{Dư nợ CVTD} = \frac{\text{Dư nợ CVTD}}{\text{năm (t-1)}} + \frac{\text{Doanh số CVTD}}{\text{năm (t)}} - \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{năm (t)}}$$

- **Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tuyệt đối:**

$$\frac{\text{Giá trị tăng trưởng}}{\text{dư nợ tuyệt đối}} = \frac{\text{Tổng dư nợ CVTD}}{\text{năm (t)}} - \frac{\text{Tổng dư nợ CVTD}}{\text{năm (t-1)}}$$

Chỉ tiêu này giúp ngân hàng phản ánh sự giá trị tăng trưởng của tổng dư nợ cho vay tiêu dùng năm (t) so với năm (t-1).

- **Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tương đối:**

$$\frac{\text{Giá trị tăng trưởng}}{\text{dư nợ tương đối}} = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ tuyệt đối} \cdot 100\%}{\text{Tổng dư nợ CVTD năm (t-1)}}$$

Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng (giảm) dư nợ cho vay tiêu dùng năm t so với năm (t-1). Chỉ tiêu này cho biết mức độ phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng

- **Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về tỷ trọng:**

$$\text{Tỷ trọng} = \frac{\text{Tổng dư nợ CVTD} \times 100\%}{\text{Tổng dư nợ của hoạt động tín dụng}}$$

Chỉ tiêu này cho biết dư nợ của hoạt động CVTD chiếm tỷ trọng bao nhiêu trong tổng dư nợ tín dụng của ngân hàng hoặc so với toàn ngành ở cùng thời kỳ.

### 1.3.2.4 Chỉ tiêu phản ánh sự mở rộng loại hình cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu này phản ánh sự đa dạng về loại hình cho vay tiêu dùng mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng bao gồm: cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay cán bộ công nhân viên, cho vay theo hợp đồng bảo hiểm nhân thọ,...

Khi các loại hình cho vay trên được mở rộng thì sẽ thỏa mãn tốt hơn nhu cầu, mong muốn của khách hàng, qua đó thể hiện cho vay của ngân hàng đang có sự tăng trưởng, cách thức ngân hàng cung cấp dịch vụ cho vay tiêu dùng cho khách hàng cũng đa dạng hơn.

### 1.3.2.5 Chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng

- **Tỷ lệ nợ xấu:** cho biết chất lượng và rủi ro của danh mục cho vay tiêu dùng của ngân hàng, bao nhiêu đồng đang bị phân loại vào nợ xấu trên 100 đồng cho vay. Tỷ lệ này tăng chứng tỏ ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc quản lý các khoản cho vay. Ngược lại, tỷ lệ này thấp so với các năm trước cho thấy chất lượng các khoản tín dụng được cải thiện hoặc cũng có thể ngân hàng có chính sách xóa các khoản nợ xấu hay thay đổi cách phân loại nợ. Công thức tính:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}}$$

- **Tỷ lệ nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng:**

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn} \times 100\%}{\text{Tổng dư nợ CVTD}}$$

Chỉ tiêu này cho biết được tình hình thu nợ của ngân hàng, số nợ mà ngân hàng chưa thu được tại thời điểm đến hạn của hợp đồng cho vay tiêu dùng.

Nợ quá hạn trong hoạt động tín dụng ngân hàng là khoản nợ đến thời hạn thanh toán (đáo hạn) không được ngân hàng gia hạn nợ, giãn nợ mà người vay không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ của mình cho ngân hàng. Nợ quá hạn vi phạm đặc trưng cơ bản của tín dụng là tính hoàn trả, hoàn trả không đầy đủ và kịp thời gây nên sự đổ vỡ niềm tin của ngân hàng đối với người vay

- **Tỷ lệ sử dụng vốn sai mục đích:**

Chỉ tiêu này cho chúng ta biết được khoản cho vay tiêu dùng mà ngân hàng đã cung cấp cho khách hàng đã bị sử dụng sai mục đích là bao nhiêu, từ đó cho thấy được khả năng quản lý của ngân hàng đối với khoản cho vay tiêu dùng.

$$\text{Tỷ lệ sử dụng vốn sai mục đích} = \frac{\text{Vốn sai mục đích} \times 100\%}{\text{Tổng dư nợ CVTD}}$$

- **Thu lãi CVTD trên tổng thu lãi từ các hoạt động cho vay**

Chỉ tiêu này cho biết hiệu quả cho vay tiêu dùng, nó phản ánh mức thu nhập mà CVTD đem lại cho ngân hàng so với các khoản vay khác, điều này cũng đánh giá được mức hấp dẫn cho vay tiêu dùng so với các khoản vay khác và được tính theo công thức:

$$\text{Tỷ lệ} = \frac{\text{Thu lãi CVTD} \times 100\%}{\text{Tổng thu lãi}}$$

## 1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại

### 1.4.1. Nhân tố khách quan

#### 1.4.1.1. Môi trường pháp lý

Một hệ thống pháp luật hoàn chỉnh là cơ sở để phát triển thị trường tín dụng an toàn, thúc đẩy các tổ chức tài chính cung cấp dịch vụ tài chính chất lượng cao cho dân cư, đảm bảo quyền lợi cho cả ngân hàng và khách hàng.

Cho vay tiêu dùng là hoạt động đem lại lợi nhuận cao nhưng rủi ro lớn, số lượng món vay nhiều và chất lượng thông tin về khách hàng không cao. Chính vì vậy, yêu cầu về một môi trường pháp lý hoàn thiện để điều chỉnh hoạt động cho vay tiêu dùng là rất cần thiết.

Hoạt động cho vay tiêu dùng hiện nay thường được điều chỉnh bởi các văn bản pháp luật về hoạt động của các tổ chức tín dụng, quy chế cho vay

#### *1.4.1.2. Môi trường kinh tế*

Môi trường kinh tế là một trong những yếu tố tác động mạnh đến nhu cầu vay tiêu dùng của người dân. Cho vay tiêu dùng là hoạt động có tính nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế. Doanh số cho vay tiêu dùng tăng lên khi nền kinh tế phát triển, khi người dân cảm thấy an tâm về tương lai cũng như nhìn thấy được những nguồn thu đem lại khả năng chi trả cho những nhu cầu trong hiện tại. Sự ổn định về kinh tế, đặc biệt là ổn định về lạm phát, giá cả, lãi suất, tỷ giá hối đoái làm cho các ngân hàng yên tâm khi cho vay vốn.

Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, phát triển không ổn định hoặc tiềm ẩn nguy cơ khủng hoảng kinh tế sẽ hạn chế hoạt động cho vay tiêu dùng của các tổ chức tài chính. Môi trường kinh tế không ổn định sẽ tác động xấu đến các khoản tín dụng và dễ dẫn tới đổ vỡ tín dụng. Hơn nữa, thu nhập kỳ vọng trong tương lai của người dân trở nên bấp bênh, người tiêu dùng không dự đoán và kiểm soát được những thu nhập của mình, do vậy họ phải hạn chế các khoản cho vay tiêu dùng trong hiện tại.

Một nền kinh tế ổn định sẽ là điều kiện thuận lợi để cả các tổ chức tài chính và khách hàng tham gia vào hoạt động tín dụng tiêu dùng.

#### *1.4.1.3. Nhóm khách hàng mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng*

Đối tượng khách hàng của hoạt động cho vay tiêu dùng là cá nhân và hộ gia đình, những người đang có nhu cầu tiêu dùng, mua sắm mà chưa có đủ tích lũy cần thiết. Hành vi tiêu dùng của nhóm khách hàng này thường bị chi phối bởi nhiều yếu tố như yếu tố văn hoá, yếu tố xã hội, yếu tố cá nhân và yếu tố tâm lý.

##### ***Yếu tố văn hoá:***

Yếu tố văn hoá có ảnh hưởng sâu rộng nhất đối với hành vi của người vay tiêu dùng, bao gồm các yếu tố nền văn hoá, nhánh văn hoá và tầng lớp xã hội. Đối với nền văn hoá chủ yếu là văn hoá tích lũy do chịu ảnh hưởng của thời bao cấp với tâm lý tích lũy, tiết kiệm, hoạt động cho vay tiêu dùng rất khó phát triển. Còn trong nền kinh tế thị trường, người dân không còn có tâm lý tích trữ, tuy vẫn quan tâm đến tiết kiệm nhưng tâm lý tiêu dùng đang thịnh hành trong một bộ phận lớn dân cư.

Nhánh văn hoá cũng ảnh hưởng đến hành vi của người vay tiêu dùng. Mỗi một nhóm người trong cùng nhánh văn hoá có những quyết định tương tự nhau, thể hiện tính đồng nhất đặc trưng của nhóm. Những người ở những vùng địa lý khác nhau có hành vi tiêu dùng khác nhau.

Xã hội thường có sự phân hoá thành các giai tầng như giàu có, trung lưu và hộ nghèo. Mỗi giai tầng khác nhau có sự khác biệt về nhu cầu. Nhu cầu vay tiêu dùng của nhóm hộ nghèo tập trung chủ yếu dành cho các nhu cầu thiết yếu, trị giá nhỏ; nhu cầu vay tiêu dùng của nhóm trung lưu trở lên thường dành cho giáo dục, các khoản nâng cấp và sửa chữa nhà...

#### ***Yếu tố xã hội:***

Yếu tố xã hội bao gồm nhóm liên quan, gia đình, vai trò và địa vị. Ở những nơi có thói quen tiêu dùng mạnh hơn sẽ có nhu cầu lớn hơn đối với vay tiêu dùng. Nhu cầu vay tiêu dùng ở thành thị cao hơn so với nông thôn. Ở những nhóm xã hội có trình độ dân trí cao, nhu cầu về hưởng thụ lớn và mức tiêu dùng sẽ cao hơn. Gia đình cũng là một yếu tố ảnh hưởng mạnh mẽ đến hành vi vay tiêu dùng, bởi lẽ quyết định vay tiêu dùng phải được tất cả các thành viên trong gia đình ủng hộ, còn vai trò và vị trí của một cá nhân trong xã hội là một yếu tố xác định khả năng hoàn trả nợ.

#### ***Yếu tố đặc điểm cá nhân:***

Yếu tố đặc điểm cá nhân bao gồm tuổi tác, giai đoạn của chu kỳ đời sống, nghề nghiệp, hoàn cảnh kinh tế, phong cách sống, nhân cách và lễ sống của con người. Tỷ lệ những người trẻ tuổi có xu hướng vay nợ với tốc độ nhanh hơn so với những người lớn tuổi. Giới trẻ giàu có là những khách hàng tiềm năng của các dịch vụ ngân hàng nói chung và dịch vụ cho vay tiêu dùng nói riêng.

#### ***Yếu tố tâm lý:***

Yếu tố tâm lý cũng chi phối hành vi của người tiêu dùng. Động cơ vay tiêu dùng của khách hàng thường là động cơ thúc đẩy khách hàng hưởng thụ và thể hiện. Tuy nhiên, các khách hàng khi vay tiêu dùng chủ yếu chỉ lo ngại về yếu tố tâm lý hoặc lo lắng về khả năng trả nợ trong tương lai. Khách hàng cá nhân thường mang nặng tâm lý ngại rủi ro khi giao dịch tiền bạc với khách hàng, ngại phiền phức, thủ tục. Đối với những người có thu nhập cao thường sợ bị lộ thông tin về thu nhập, còn đối với những người có thu nhập thấp thì lại mặc cảm, không dám giao dịch.

### ***1.4.2. Nhân tố chủ quan***

#### ***1.4.2.1. Chính sách tín dụng của ngân hàng thương mại***

Chính sách tín dụng của NHTM là hệ thống các chủ trương, định hướng, quy định chi phối hoạt động tín dụng do ngân hàng đưa ra nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn để tài trợ cho các doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân, từ đó đạt được những mục



tiêu mà ngân hàng đã hoạch định. Tùy từng thời kỳ và định hướng phát triển của ngân hàng trong thời kỳ đó, chính sách tín dụng sẽ được xây dựng cho phù hợp.

Chính sách tín dụng phản ánh cương lĩnh tài trợ của ngân hàng, cung cấp cho nhà quản lý ngân hàng cũng như các cán bộ tín dụng đường lối chỉ đạo cụ thể trong việc ra quyết định cho vay và xây dựng danh mục cho vay, tạo nên sự thống nhất chung trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Nếu chính sách tín dụng hướng vào đối tượng khách hàng là cá nhân và có những định hướng cụ thể về hoạt động cho vay tiêu dùng thì sẽ là điều kiện thuận lợi cho hoạt động này phát triển tại ngân hàng. Hơn nữa, hoạt động tín dụng là hoạt động bao trùm của ngân hàng chính vì thế mà chính sách tín dụng đóng một vai trò rất quan trọng trong việc điều chỉnh các hoạt động tín dụng sao cho nó diễn ra hiệu quả và an toàn nhất.

#### *1.4.2.2. Trình độ công nghệ và quản lý của ngân hàng*

Trong hoạt động ngân hàng, công nghệ và trình độ quản lý có một vai trò quan trọng, ngân hàng luôn là những tổ chức có được công nghệ tiên tiến nhất và trình độ quản lý hiện đại nhất trong nền kinh tế. Công nghệ của ngân hàng là các phần mềm và phần cứng của thiết bị thông tin được dùng trong ngân hàng với công nghệ hiện đại như máy tính, máy ATM, scan ... giúp cho ngân hàng đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian giao dịch, bảo mật thông tin cho khách hàng tốt hơn. Trình độ quản lý thể hiện trong việc điều hành kiểm tra kiểm soát các hoạt động của ngân hàng, với khả năng quản lý tốt sẽ giúp các ngân hàng hoạt động có chất lượng, đạt được các mục tiêu về lợi nhuận.

#### *1.4.2.3. Khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng của ngân hàng*

Khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng thể hiện ở chất lượng nguồn nhân lực của ngân hàng, địa điểm nơi đặt trụ sở ngân hàng có thuận tiện đối với khách hàng không, nguồn vốn có đáp ứng đủ nhu cầu của khách hàng không.

#### ***Nguồn nhân lực***

Đối với bất kỳ tổ chức, doanh nghiệp nào, nhân tố con người luôn đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong quá trình sản xuất kinh doanh. Đối với NHTM cũng vậy, con người luôn là nhân tố quyết định sự thành bại của ngân hàng. Sự thành công của ngân hàng phụ thuộc chủ yếu vào năng lực và chất lượng làm việc của cán bộ ngân hàng, mọi ngân hàng muốn đạt được mục đích của mình phải dựa trên việc sử dụng một cách có chất lượng nguồn nhân lực của mình.

Nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng phải gắn liền với nâng cao hiệu quả chiến lược nhân sự, nhân sự chính là yếu tố chủ yếu thực thi mọi hoạt động ngân hàng, là yếu tố đem lại sự thành công cho ngân hàng.

### ***Địa điểm của nơi đặt trụ sở ngân hàng, cơ sở vật chất***

Ngày nay, khi mà các ngân hàng được thành lập ngày càng nhiều thì vấn đề tiện lợi trong quá trình phát sử dụng dịch vụ được khách hàng đặc biệt quan tâm. Vì thế, nếu trụ sở ngân hàng được đặt ở những nơi trung tâm, đông dân cư sẽ là một lợi thế rất lớn đối với ngân hàng.

Bên cạnh vị trí thuận lợi thì cơ sở vật chất cũng đóng vai trò quan trọng. Khẳng định vị thế, nguồn lực tài chính và sự quan tâm, đầu tư của ngân hàng.

### ***Khả năng huy động vốn***

Ngân hàng hoạt động trên nguyên tắc “đi vay để cho vay” do vậy mà khả năng huy động vốn của ngân hàng quyết định rất lớn tới việc mở rộng cho vay đối với ngân hàng. Vốn huy động của ngân hàng thường chiếm khoảng trên 70% so với tổng nguồn vốn, nó chính là điều kiện cần để ngân hàng có thể tiến hành các hoạt động kinh doanh, gia tăng quy mô tín dụng.

### ***Uy tín của ngân hàng***

Hoạt động Marketing của Ngân hàng góp phần gia tăng hiệu quả uy tín của ngân hàng, thể hiện hình ảnh của ngân hàng trong lòng khách hàng. Ngân hàng đáp ứng tốt đối với mỗi khoản vay hay không, các dịch vụ phong phú đa dạng hay không, thái độ phục vụ cũng như năng lực của cán bộ ngân hàng có làm cho khách hàng hài lòng tin tưởng không, nợ quá hạn của ngân hàng có nhiều không... Tất cả các yếu tố đó tạo nên uy tín của một ngân hàng. Một ngân hàng có uy tín sẽ thu hút được ngày càng nhiều khách hàng đến với mình từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng hoạt động CVTD.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Tóm lại, cho vay tiêu dùng chịu ảnh hưởng bởi rất nhiều yếu tố khách quan và chủ quan. Để có thể đạt được tới mục tiêu phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trên thị trường Việt Nam, NHTM cần phải tích cực nghiên cứu khắc phục và phát huy những ưu thế thuộc về nhân tố chủ quan; tận dụng và có các chính sách hoạt động phù hợp với các điều kiện của các nhân tố khách quan.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN – CHI NHÁNH HUYỆN LỤC NGẠN**

### **2.1. Khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn**

#### ***2.1.1. Sự hình thành và phát triển***

- Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn tỉnh Bắc Giang.

- Địa điểm: Thị trấn Chũ - Huyện Lục Ngạn - Tỉnh Bắc Giang.
- Điện thoại: 0240.3.882.915.
- Fax: 0240.3.883.929.
- Giám đốc: Lưu Văn Phụng
- Phó giám đốc: Nguyễn Quốc Hùng.

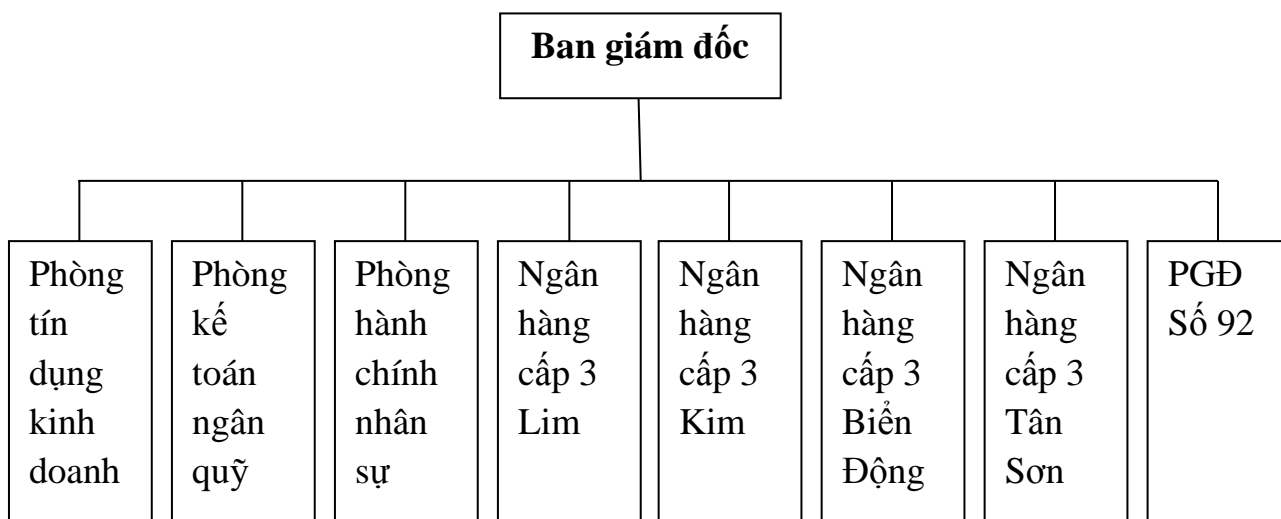
Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn được thành lập ngày 26/03/1988, hoạt động trên địa bàn có nhiều tổ chức tín dụng cùng cạnh tranh, những năm qua ngân hàng đã có nhiều giải pháp hữu hiệu để tăng khối lượng tín dụng một cách vững chắc và đảm bảo hiệu quả kinh doanh. Ngân hàng đã áp dụng nhiều hình thức cho vay, mở rộng quan hệ với khách hàng kết hợp hài hòa giữa việc cho vay bằng nguồn vốn huy động tại địa phương và nguồn vốn ủy thác đầu tư.

Là một ngân hàng nằm trong hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn ngoài việc thực thi tốt đường lối chính sách của toàn hệ thống ngân hàng còn đề ra những chiến lược kinh doanh cụ thể phù hợp với địa bàn hoạt động. Với phương châm “nhANH chóng, chính xác, an toàn” trong tất cả các lĩnh vực hoạt động, ứng dụng công nghệ tiên tiến, nhanh chóng, tiết kiệm trung gian, chi phí với phong cách phục vụ khách hàng tận tình, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn ngày càng tranh thủ được tình cảm và sự tín nhiệm của khách hàng

#### ***2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn***



## Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn



(Nguồn: Phòng Hành chính Nhân sự)

- Ban giám đốc: Bao gồm giám đốc và 3 phó giám đốc phụ trách các mặt hoạt động khác nhau, bao gồm:
  - + 1 Phó giám đốc phụ trách phòng Kinh Doanh
  - + 1 Phó giám đốc phụ trách phòng kế toán – ngân quỹ
  - + 1 Phó giám đốc phụ trách phòng tổ chức hành chính
- Phòng tín dụng kinh doanh: có nhiệm vụ điều tra, thẩm định và cho vay đối tượng khách hàng, tiếp thị khách hàng về công tác huy động vốn.
- Phòng kế toán ngân quỹ: có nhiệm vụ ghi chép, hạch toán, theo dõi các nghiệp vụ về huy động vốn, cho vay, thu nợ, thực hiện các nhiệm đối với khách hàng, quản lý hồ sơ vay vốn theo quy định, thu – chi tiền mặt,...
- Phòng hành chính nhân sự: thực hiện các công việc quản lý hành chính, thi đua khen thưởng, ... sắp xếp bố trí nhân sự, tham mưu cho giám đốc để đảm bảo hoạt động của ngân hàng và các chính sách của người lao động.
- Các ngân hàng cấp 3: Lim, Kim, Biển Động, Tân Sơn hoạt động kinh doanh (huy động vốn, cho vay, các dịch vụ ngân hàng khác,...) trên địa bàn của mình
- Phòng giao dịch số 92: có nhiệm vụ chủ yếu là huy động vốn, mua bán vàng bạc đá quý, cho vay cầm cố,...

Cùng với sự phát triển và tăng trưởng các chỉ tiêu hoạt động kinh doanh, việc bồi dưỡng đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ cũng như việc sử dụng bố trí cán bộ được Chi nhánh quan tâm, bởi vậy đã tạo sự đoàn kết, thống nhất trong toàn thể Chi nhánh, tạo điều kiện thuận lợi cho mỗi cán bộ, công nhân viên phát huy hết khả năng của mình.

### 2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn.

#### 2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn trong giai đoạn 2010-2012

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn nhận tiền gửi của các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác theo quy định của ngân hàng. Đồng thời thực hiện huy động vốn theo các hình thức vay vốn của các tổ chức tín dụng khác, phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, các giấy tờ có giá khác...

Kể từ khi thành lập đến nay, vốn huy động của chi nhánh liên tục tăng qua các năm. Với số vốn huy động là 1.123.544 triệu đồng năm 2010, nguồn vốn này đã tăng lên 9,14% tương đương 1.226.187 triệu đồng năm 2011 và tính đến thời điểm cuối năm 2012 là trên 1.339.412 triệu đồng tăng 9,23% so với năm 2011. Nguyên nhân lượng tiền huy động tăng lên là do các kênh đầu tư khác như chứng khoán, bất động sản và vàng đều tiềm ẩn rủi ro nên người dân tin tưởng gửi tiền tiết kiệm. Kết quả huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn được thể hiện qua bảng sau:

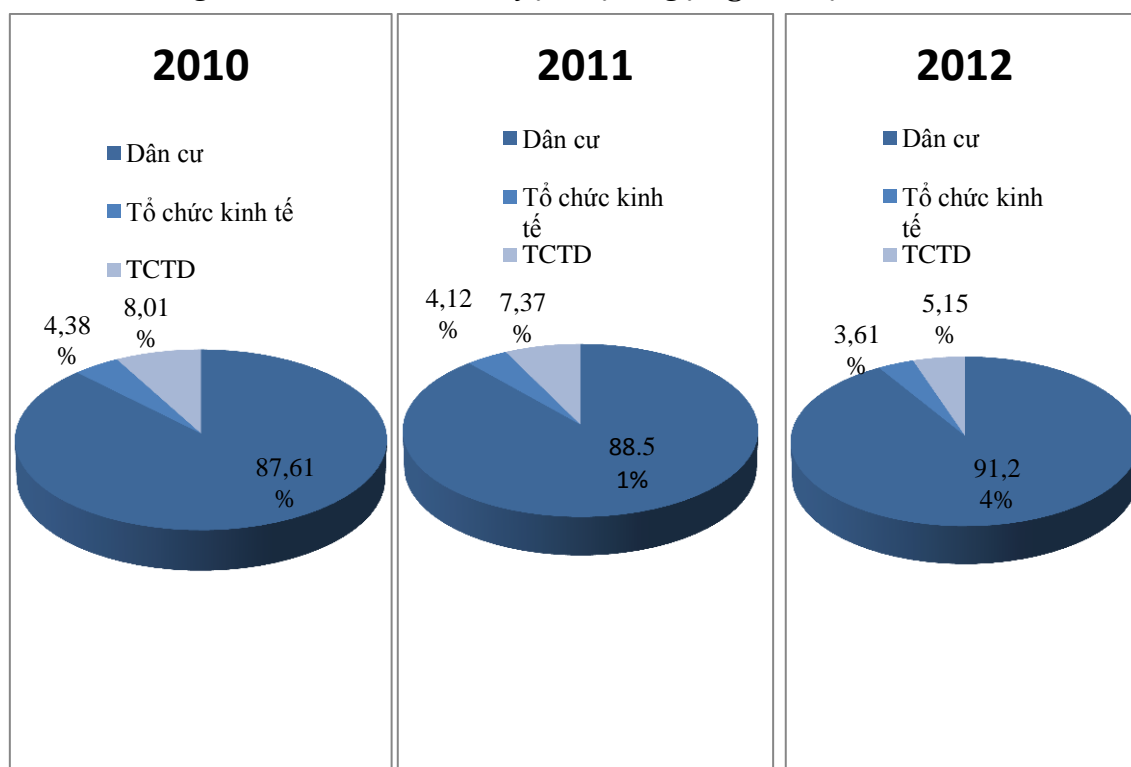
**Bảng 2.1. Cơ cấu huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn 2010-2012**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011			Năm 2012		
	Số tiền	Tỷ Trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tăng trưởng 2011/2010	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tăng trưởng 2012/2011
Tổng vốn huy động	1.123.544	100	1.226.187	100	102.643	1.339.412	100	113.225
Huy động từ dân cư	984.337	87,61	1.085.298	88,51	100.961	1.222.080	91,24	136.782
Huy động từ các tổ chức kinh tế	49.211	4,38	50.519	4,12	1.308	48.353	3,61	(2.166)
Huy động từ các tổ chức tín dụng	89.996	8,01	90.370	7,37	374	68.980	5,15	(21.390)

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn)*

**Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012**



Huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn chủ yếu là huy động từ dân cư. Năm 2010, huy động vốn từ dân cư chiếm 87,61% trong tổng nguồn vốn, đến năm 2011 là 88,51% tăng thêm 0,89%, nhưng đến năm 2012 đã tăng thêm 2,7%, chiếm tới 91,24% tổng nguồn vốn, còn lại một phần ngân hàng huy động từ các tổ chức kinh tế và các TCTD lần lượt là 3,61% và 5,15%.

Trong sự tăng trưởng vốn huy động của toàn chi nhánh, tiền gửi tiết kiệm đóng góp tỷ trọng lớn nhất. Tổng vốn huy động tăng đều qua các năm là nhờ chính sách lãi suất cạnh tranh năm 2011 (đã thay đổi liên tục phù hợp với xu hướng chung của thị trường) và các sản phẩm đa dạng về kỳ hạn và tiện ích đến với khách hàng đến gửi tiền được triển khai tại chi nhánh nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách hàng, đã đáp ứng được mong muốn của các khách hàng gửi tiền, khi các kênh đầu tư chứng khoán, vàng, USD... Tăng cao thu hút không ít lượng tiền nhàn rỗi trong dân cư. Nhận thấy tác động tích cực từ những chính sách trên vì vậy trong năm 2012 Ngân hàng tiếp tục phát triển những chính sách đó nhưng với sự thay đổi bộ phận nhận diện thương hiệu với logo mới cùng phong cách mới ngân hàng đã đưa ra những sản phẩm dịch vụ phù hợp mang lại lợi ích tối đa cho khách hàng. Trên cơ sở các sản phẩm tiết kiệm với lãi suất ưu đãi, chi nhánh đã đẩy mạnh công tác tiếp thị, khuyến mại để triển khách thực hiện

có hiệu quả. Vì vậy, lượng khách hàng đến giao dịch gửi tiết kiệm ngân hàng đang ngày càng tăng về số lượng cũng như chất lượng.

Với tốc độ tăng nhanh và ổn định cả về số tuyệt đối và tương đối, nguồn vốn huy động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn có khả năng đáp ứng được sự tăng trưởng của hoạt động tín dụng, đặc biệt là tín dụng tiêu dùng.

### 2.1.3.2. Hoạt động cho vay trong giai đoạn năm 2010-2012

Bên cạnh công tác huy động vốn, chi nhánh luôn chú trọng đến hoạt động sử dụng vốn hiệu quả và nâng cao chất lượng tín dụng.

Kết quả dư nợ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
<b>Theo đối tượng</b>	<b>909.752</b>	<b>100</b>	<b>829.569</b>	<b>100</b>	<b>1.147.815</b>	<b>100</b>
Cá nhân	312.417	34,34	237.145	28,59	349.146	30,42
Doanh nghiệp	597.334	65,66	592.424	71,41	798.669	69,58
<b>Theo thời hạn cho vay</b>	<b>909.752</b>	<b>100</b>	<b>829.569</b>	<b>100</b>	<b>1.147.815</b>	<b>100</b>
Ngắn hạn	801.127	88,06	743.045	89,57	1.052.202	91,67
Trung và dài hạn	108.624	11,94	86.524	10,43	95.613	8,33

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012)

Theo bảng số liệu trên, số tiền cho vay trong năm 2010 theo đối tượng là 909.752 triệu đồng nhưng năm 2011 thì số tiền cho vay giảm còn 829.569 triệu đồng, năm 2012 tăng lên với 1.147.815 triệu đồng. Như vậy, trong giai đoạn 2010-2012, tổng dư nợ qua các năm có sự biến động không đều.

Tính cho vay theo đối tượng, mặc dù trong năm 2011 tỷ trọng cho vay doanh nghiệp tăng nhưng tỷ trọng cho vay cá nhân lại giảm mạnh (giảm 24,09% so với năm 2010). Cụ thể, tổng dư nợ năm 2011 đạt 829.569 triệu đồng giảm 8,81% so với năm

2010 (909.752 triệu đồng), tổng dư nợ cho vay năm 2012 đạt 1.147.815 triệu đồng tăng 38,36% so với năm 2011 do dư nợ cho vay cá nhân và doanh nghiệp đều tăng nhanh so với năm 2011 lần lượt là 47,23% và 34,81%.

Tính theo thời hạn cho vay thì trong năm 2011 tỷ trọng cho vay trung và dài hạn cũng có xu hướng giảm, cụ thể năm 2011 giảm 20,34% so với năm 2010. Sang năm 2012, hoạt động cho vay của ngân hàng lại tăng nhanh cả ngắn hạn, trung và dài hạn. Năm 2011, cho vay ngắn hạn 743045 triệu đồng nhưng năm 2012 là 1.052.202 triệu đồng. Dư nợ ngắn hạn trong năm 2012 chiếm tỷ trọng rất lớn 91,67%. Nguyên nhân là do trong năm 2012 ngân hàng thực hiện chính sách kiểm soát chặt rủi ro tín dụng do đó cho vay ngắn hạn được ngân hàng ưu tiên.

Như vậy, có thể thấy, tỷ trọng cho vay theo đối tượng và cho vay theo thời hạn của ngân hàng tuy giảm trong năm 2010-2011 nhưng lại tăng năm 2012. Cho thấy ngân hàng đã tập trung vào hoạt động CVTD hơn trong năm 2012, thực hiện mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu cả nước.

#### 2.1.3.3. Chất lượng hoạt động cho vay trong giai đoạn 2010-2012

**Bảng 2.3. Chất lượng hoạt động cho vay tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Tỷ lệ nợ xấu	1,81%	1,51%	2,43%
Tổng dư nợ	909.752	829.569	1.147.815
Nợ xấu	16.466	12.526	27.891
Nợ quá hạn	48.580	39.570	70.820
Tỷ lệ nợ quá hạn	5,34%	4,77%	6,17%
Nợ mất vốn	2.911	2.405	8.952
Tỷ lệ nợ mất vốn	0,32%	0,29%	0,78%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010 – 2012)

Với tiêu chí tăng trưởng tín dụng phải đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng, chi nhánh đã gắn chặt việc tăng trưởng khoản vay mới với yêu cầu nâng cao chất lượng và hiệu quả, đảm bảo an toàn trong hoạt động, tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn được kiểm soát một cách chặt chẽ. Qua bảng trên cho thấy, tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu của chi nhánh có nhiều biến động qua các năm.

Tỷ lệ nợ xấu qua các năm cũng có sự biến động mạnh mẽ năm 2010 tỷ lệ nợ xấu đạt 1,81% tương đương 16.466 triệu đồng. Năm 2011 tỷ lệ nợ xấu là 1,51% giảm 0,3% so với năm 2010. Nhưng đến năm 2012 tỷ lệ nợ xấu tăng lên 2,43% tương đương

27.891 triệu đồng đây là một con số không nhỏ nhưng có thể chấp nhận được khi kinh tế đất nước đang trong giai đoạn khủng hoảng khó khăn, nhiều nhà đầu tư lớn vẫn đang chịu ảnh hưởng nặng nề từ sự sụp đổ của thị trường bất động sản,...

Mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn năm 2011 giảm so với năm 2010 lần lượt là 4,77% và 5,34%. Tuy nhiên trong năm 2012, tỷ lệ nợ quá hạn tăng cả về số lượng lẫn tỷ trọng, cụ thể tỷ lệ nợ quá hạn năm 2012 là 6,17% tương đương 70.820 triệu đồng, trong khi đó năm 2011 chỉ là 4,77% , tương đương với 39.570 triệu đồng, cho thấy tỷ lệ nợ quá hạn năm 2012 tăng so với năm 2011. Tỷ lệ nợ quá hạn tăng năm 2012 cho thấy công tác quản lý của cán bộ tín dụng trong ngân hàng vẫn chưa được chặt chẽ và còn nhiều thiếu sót. Ngoài ra, do tình hình kinh tế khó khăn, khiến cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp giảm sút gây ảnh hưởng xấu đến khả năng trả nợ của khách hàng.

Tỷ lệ nợ mất vốn năm 2010 và năm 2011 lần lượt là 0,32% và 0,29% sang đến năm 2012 tỷ lệ nợ mất vốn tăng lên đến 0,78% tương đương năm 2012 ngân hàng mất 8.952 triệu đồng. Đây là một con số đáng lo ngại mà bất cứ ngân hàng nào cũng phải đối mặt trong nền kinh tế nhiều khó khăn và biến động.

Xem xét trong tình hình nền kinh tế có nhiều tác động tiêu cực, việc giữ tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu ở mức ổn định nhưng tăng trưởng tín dụng vẫn cao trong năm 2012 được coi là một thành tích nổi bật của chi nhánh.

#### 2.1.3.4. Kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2010-2012

Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn được thể hiện qua bảng 2.4 sau:

**Bảng 2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011		Năm 2012	
		Số tiền	Chênh lệch 2011-2010	Số tiền	Chênh lệch 2012-2011
<b>I. Tổng thu nhập thuần</b>	84.878	119.751	34.873	118.838	(913)
<b>II. Tổng chi phí</b>	65.577	96.270	30.693	98.696	2.426
<b>II. Lợi nhuận trước thuế</b>	19.300	23.480	4.180	20.142	(3.338)

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn 2010-2012)



Từ bảng số liệu trên ta thấy lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng tương đối ổn định qua các năm, năm 2010 là 19.300 triệu đồng; năm 2011 tăng lên 23.480 triệu đồng; năm 2012 là 20.142 triệu đồng. Trong đó doanh thu chủ yếu của ngân hàng là từ thu nhập lãi thuần, chứng tỏ hiệu quả trong hoạt động của ngân hàng trong những năm kinh tế đất nước gặp khủng hoảng và còn có xu hướng tăng trong tương lai.

Chi phí hoạt động của Ngân hàng năm 2011 là 96.270 tăng 46,8% so với năm 2010 nguyên nhân là do lãi suất tăng, kéo theo các chi phí khác. Trong năm 2011 Ngân hàng tiến hành kiểm kê lại TSCĐ, cũng như thực hiện nhiều chính sách ưu đãi với khách hàng, chính sách khuyến mại do đó chi phí năm 2011 tăng rất cao. Năm 2012 Ngân hàng thực hiện các chính sách thắt chặt rủi ro tín dụng, chi nhiều hơn cho công tác phí duy trì và thực hiện chính sách: trích lập dự phòng rủi ro, hoạt động khác... Do đó, chi phí của năm 2012 đã tăng 2.462 triệu đồng so năm 2011.

Từ bảng trên cho thấy, mặc dù tổng thu nhập thuần của năm 2012 là 118.838 thấp hơn năm 2011 do chi phí tăng, nhưng với nền kinh tế còn nhiều khó khăn và biến động với kết quả lợi nhuận mà chi nhánh ngân hàng đã đạt được là tương đối hiệu quả.

## **2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn**

### **2.2.1. Một số vấn đề liên quan đến cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn**

#### **2.2.1.1. Một số quy định pháp lý liên quan đến cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn**

Trên cơ sở nhu cầu vay tiêu dùng ngày càng phát triển và hoạt động CVTD của ngân hàng được định hình một cách rõ ràng. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn đã thiết lập nên những cơ sở pháp lý riêng cho hoạt động CVTD căn cứ theo luật NHNN Việt Nam, luật các tổ chức tín dụng. Ngân hàng đã ban hành một loạt quyết định và các văn bản hướng dẫn cụ thể về hoạt động CVTD, cụ thể là:

- Căn cứ quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN ngày 31/12/2001 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc ban hành Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng; Quyết định số 28/2002/QĐ-NHNN ngày 11/01/2002; Quyết định số 127/2005/QĐ-NHNN ngày 3/2/2005 và Quyết định số 783/2005/QĐ-NHNN ngày 31/5/2005 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc sửa đổi bổ sung một số điều của Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN.

- Căn cứ Nghị quyết cuộc họp hội đồng quản trị kỳ họp lần thứ 72

- Căn cứ Nghị quyết Hội đồng quản trị số 890 ngày 22/7/2010

- Các văn bản hướng dẫn đi kèm với quyết định nhằm giúp cho việc thực hiện các quyết định một cách chính xác và đầy đủ.

Đối với bộ phận tín dụng tiêu dùng, các văn bản pháp luật quy định rõ và cách thực áp dụng CVTD như sau:

- ***Nguồn vốn cho vay***
  - + Vốn huy động được
  - + Vốn tự có
  - + Vốn từ ngân hàng hội sở
- ***Đối tượng cho vay***
  - + Đề thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng như: mua nhà, đất; xây dựng, sửa chữa; nâng cấp nhà, mua ô tô, làm kinh tế...
  - + Khách hàng có hộ khẩu thường trú tại (hoặc diện KV3) tại cùng địa bàn hành chính Tỉnh, Thành phố nơi có trụ sở hoặc chi nhánh của NHNN.
- ***Điều kiện cho vay***
  - + Cá nhân, chủ hộ hoặc người đại diện cho chủ hộ gia đình trong giao dịch. Với NHNN phải có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
  - + Có mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp.
  - + Có vốn tự có tham gia vào phương pháp vay vốn.
  - + Có nguồn thu nhập ổn định đảm bảo khả năng trả nợ trong thời hạn cam kết.
  - + Thực hiện việc đảm bảo tiền vay phù hợp với quy định của pháp luật và của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn.
- ***Mức thời hạn vay***

*Khách hàng mua ô tô*

Nếu dùng chính ô tô được hình thành từ vốn vay làm tài sản đảm bảo:

  - + Thời hạn vay tối đa 48 tháng; mức cho vay tối đa 70% giá mua xe (nếu ô tô để tiêu dùng)
  - + Thời hạn vay 36 tháng; mức cho vay tối đa 65% giá mua xe (nếu ô tô để vận tải)
- ***Cách thức trả nợ gốc và lãi***
  - + Trường hợp áp dụng phương thức cho vay từng lần: thu lãi hàng tháng, thu hồi nợ cuối kỳ, tính lãi trên dư nợ thực tế theo công thức tích số thông thường.
  - + Đối với cho vay trả góp: trả dần nợ gốc làm nhiều kỳ và trả lãi hàng tháng, tính tiền lãi theo dư nợ thực tế.
- ***Cách thức điều chỉnh kỳ hạn, gia hạn nợ, chuyển nợ quá hạn.***



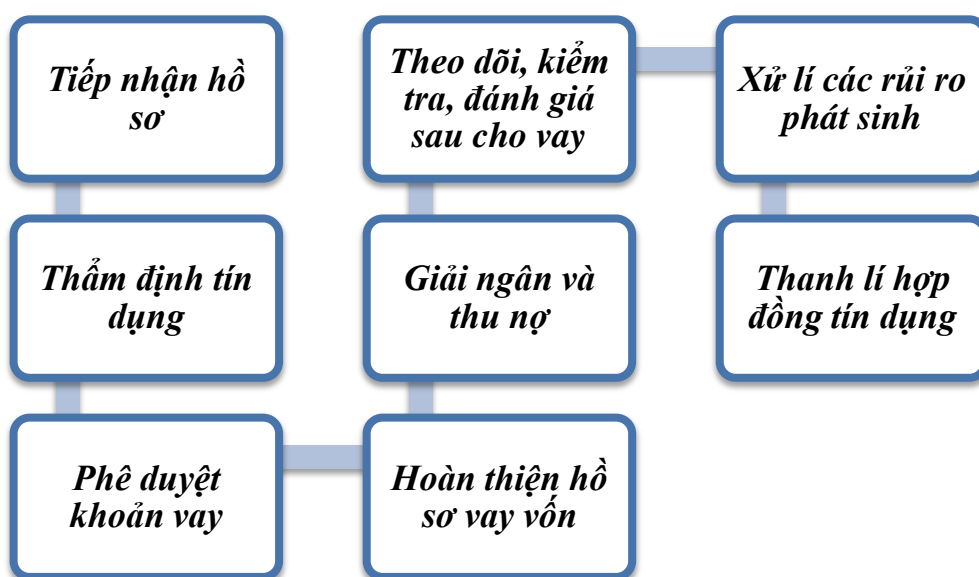
+ Trường hợp khách hàng không trả đủ nợ lãi và gốc đúng kỳ hạn nợ đã được ngân hàng chấp thuận thì sẽ được điều chỉnh. Nhưng khách hàng phải bị phạt chậm trả theo quy định của từng hợp đồng.

+ Trường hợp đến kỳ hạn trả nợ mà khách hàng không trả được nợ gốc và nợ lãi đồng thời không được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ thì sẽ bị chuyển nợ quá hạn như thỏa thuận trong hợp đồng.

Như vậy, một loạt các văn bản pháp lý nói chung của các cơ quan pháp luật, cơ quan quản lý cấp trên cùng với những quy định riêng đã tạo thành một hệ thống cơ sở pháp lý tương đối hoàn chỉnh để tiến hành hoạt động CVTD.

### 2.2.1.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn

Quy trình cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn:



Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay tiêu dùng tại chi nhánh

#### **Bước 1: Phỏng vấn ban đầu và tiếp nhận hồ sơ vay vốn**

Khách hàng có nhu cầu vay vốn, đến ngân hàng đề nghị vay vốn, cán bộ ngân hàng thực hiện tiếp xúc và phỏng vấn ban đầu để tìm hiểu thông tin về khách hàng. Sau đó cán bộ ngân hàng hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn, kiểm tra tính hợp lệ, hợp pháp của hồ sơ.

#### **Bước 2: Thẩm định tín dụng, lập báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng**

Dựa vào đơn xin vay, trên cơ sở hồ sơ khách hàng, hồ sơ khoản vay, cán bộ tín dụng thẩm định khoản vay theo các nội dung:

- Năng lực pháp lý của khách hàng
- Uy tín tính cách của khách hàng

- Khả năng tài chính của khách hàng
- Khả năng kinh doanh của khách hàng (nếu có)
- Phương án sử dụng vốn của khách hàng
- Bảo đảm tiền vay

Bước này được thực hiện không quá 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn xin vay.

### ***Bước 3: Phê duyệt cho vay***

Trên cơ sở báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng của cán bộ tín dụng kèm hồ sơ vay vốn, Lãnh đạo phòng sẽ xem xét, kiểm tra, có ý kiến độc lập vào Báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng, đồng thời thực hiện phê duyệt tín dụng nếu khoản vay nằm trong thẩm quyền ra quyết định, hoặc trình lãnh đạo cấp cao hơn để xem xét ra quyết định cho vay.

### ***Bước 4: Cán bộ tín dụng hoàn tất các hồ sơ và thủ tục giấy tờ có liên quan***

Trên cơ sở quyết định cấp tín dụng tại báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng của cấp có thẩm quyền, cán bộ tín dụng soạn thảo hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo đảm tiền vay thích hợp.

### ***Bước 5: Giải ngân và thu nợ***

Cán bộ tín dụng hướng dẫn khách hàng hoàn chỉnh nội dung của các chứng từ giải ngân, tiến hành thực hiện giải ngân trên phần mềm giao dịch của ngân hàng. Sau khi giải ngân trên hệ thống, giấy lĩnh tiền mặt sẽ chuyển cho phòng kế toán thực hiện chi tiền mặt cho khách hàng nếu giải ngân bằng tiền mặt, hoặc thực hiện giải ngân bằng chuyển khoản.

Khi đến hạn trả nợ lãi hoặc gốc, căn cứ theo các quy định tại hợp đồng tín dụng, cán bộ tín dụng thực hiện thu nợ, lãi, phí.

### ***Bước 6: Theo dõi, kiểm tra, đánh giá khách hàng và khoản vay***

Cán bộ tín dụng có trách nhiệm lưu hồ sơ, theo dõi thường xuyên hoặc định kỳ, đánh giá khách hàng vay, khoản vay theo mục đích sử dụng vốn vay, phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro, đánh giá lại tài sản đảm bảo tiền vay, đôn đốc thu hồi gốc lãi đến hạn.

### ***Bước 7: Xử lý các rủi ro phát sinh***

Trường hợp khách hàng không trả nợ gốc và hoặc lãi đúng kì hạn đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng và có văn bản đề nghị thì cán bộ tín dụng sẽ xem xét đề xuất điều chỉnh kì hạn nợ, gia hạn nợ.

Khi khoản vay được phân loại là nợ xấu thì ban quản lí nợ xấu sẽ cùng theo dõi và thực hiện theo các hướng dẫn về xử lý nợ xấu có liên quan.

### ***Bước 8: Thanh lý hợp đồng tín dụng***

Khi khách hàng đã trả hết nợ gốc và lãi, cán bộ tín dụng thực hiện kiểm tra, đối chiếu về số tiền trả nợ gốc, lãi, phí...để tắt toán khoản vay, thanh lý hợp đồng tín dụng.

Qua quy trình trên của chi nhánh có thể thấy đối với một khoản cho vay tiêu dùng, cán bộ tín dụng phụ trách sẽ phải thực hiện toàn bộ quy trình từ việc đánh giá khách hàng, lập hồ sơ khoản vay, đánh giá và đăng ký giao dịch bảo đảm, giải ngân và thu hồi nợ, hoàn toàn không có bộ phận khác hỗ trợ. Điều này tạo ra một khối lượng công việc khá lớn cho cán bộ tín dụng, đồng thời có thể dẫn đến rủi ro đạo đức của cán bộ tín dụng trong quá trình cho vay.

#### *2.2.1.3. Phương thức cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn*

Trên cơ sở nhu cầu sử dụng vốn vay của từng khoản vay của khách hàng và cách thức kiểm tra, giám sát của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn, ngân hàng có các phương thức cho vay tiêu dùng sau:

- ***Phương thức cho vay từng lần***: phương thức này áp dụng đối với khách hàng có nhu cầu vay từng lần. Mỗi lần vay vốn, khách hàng và ngân hàng lập thủ tục vay theo quy định và ký kết hợp đồng tín dụng.

- ***Phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng***: áp dụng cho khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ ổn định, hộ gia đình có mô hình kinh tế tổng hợp, có quan hệ uy tín với ngân hàng và có nhu cầu vay vốn ngắn hạn thường xuyên, có đặc điểm sản xuất kinh doanh, luân chuyển vốn không phù hợp với phương thức cho vay từng lần.

- ***Phương thức cho vay theo dự án đầu tư***: áp dụng đối với khách hàng vay để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và phục vụ đời sống. Ngân hàng cùng khách hàng ký hợp đồng tín dụng và thỏa thuận mức vốn đầu tư duy trì cho cả thời gian đầu tư của dự án, phân định các kỳ hạn trả nợ. Nguồn vốn cho vay được giải ngân theo tiến độ thực hiện dự án.

- ***Phương thức cho vay hộ gia đình, cá nhân thông qua tổ vay vốn***: áp dụng đối với hộ gia đình, cá nhân vay vốn tại ngân hàng để sản xuất, kinh doanh dịch vụ trong lĩnh vực nông- lâm- ngư nghiệp, mở mang ngành nghề, tạo công ăn việc làm thông qua tổ vay vốn do các tổ chức (Hội nông dân, Hội phụ nữ, Đoàn thanh niên, Hội cựu chiến binh...) thành lập.

- ***Phương thức cho vay hộ gia đình, cá nhân thông qua doanh nghiệp***: áp dụng cho hộ gia đình, cá nhân nhận khoán của các doanh nghiệp đã thực hiện giao khoán hoặc hộ gia đình, cá nhân vay trực tiếp thông qua doanh nghiệp.

- ***Phương thức cho vay trả góp***: ngân hàng cùng với khách hàng xác định và thỏa thuận số tiền lãi vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời gian cho vay. Số tiền vay được trả nợ thành nhiều kỳ hạn đều nhau

với tổng số tiền trả nợ gốc và lãi của mỗi kỳ hạn bằng nhau, trong đó số tiền trả lãi được tính trên dư nợ thực tế và số ngày thực tế của kỳ hạn trả nợ đó.

## **2.2.2. Tình hình mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn**

### **2.2.2.1. Thực trạng doanh số cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn**

Để có một cái nhìn cụ thể về hoạt động cho vay của Ngân hàng, ta xem xét tình hình cho vay của Ngân hàng thông qua doanh số cho vay tiêu dùng của Ngân hàng giai đoạn 2010-2012

**Bảng 2.5. Doanh số hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	Chênh lệch 2010 – 2011		Chênh lệch 2011 – 2012	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Doanh số cho vay tiêu dùng	101.710	109.254	157.939	7.544	7,42	48.685	44,56
Tổng doanh số cho vay của ngân hàng	909.752	829.569	1.147.815	(80.18)	(8,81)	318.246	38,36
Tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng(%)	11,84	13,17	13,76	1,33	11,23	0,59	4,48

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012)*

Theo bảng số liệu trên, doanh số cho vay tiêu dùng của ngân hàng có sự tăng trưởng qua các năm. Năm 2010 là 101.71 triệu đồng, năm 2011 tăng lên là 109.254 triệu đồng và đến năm 2012, tăng mạnh với 157.939 triệu đồng. Doanh số cho vay tiêu dùng tăng, cho thấy hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng đã phần nào đạt được kết quả tốt. Hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng có xu hướng tăng nhưng doanh số của hoạt động cho vay nói chung qua các năm lại có sự biến động không đều. Doanh số cho vay năm 2011 đạt 829.569 triệu đồng giảm 8,81% so với năm 2010 (909.752 triệu đồng). Nguyên nhân do tình hình kinh tế, bất động sản và chứng khoán

trong giai đoạn này vẫn còn bị đóng băng, các nhà đầu tư không còn mạo hiểm vay vốn, đầu cơ kinh doanh làm cho nhu cầu đi vay giảm.

Tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng qua các năm cũng có sự tăng trưởng nhưng không nhiều. Năm 2010, tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng là 11.84% thấp hơn năm 2011 là 11.23 %. Đến năm 2012, tỷ trọng doanh số cho vay tăng lên 13.76% cao hơn năm 2011 là 4.48%, cho thấy năm 2012 ngân hàng đã đưa ra và thực hiện nhiều chính sách ưu đãi khuyến khích nhu cầu đi vay tiêu dùng của khách hàng. Bên cạnh đó, đội ngũ cán bộ nhân viên trong ngân hàng luôn gần gũi, quan tâm và chăm sóc khách hàng, tạo được sự tin tưởng từ phía khách hàng.

#### 2.2.2.2. Tình hình dư nợ trong cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn

**Bảng 2.7. Tỷ trọng CVTD trong tổng dư nợ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn giai đoạn 2010-2012**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011		Năm 2012	
		Số tiền	Chênh lệch 2011/2010	Số tiền	Chênh lệch 2012/2011
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>909.752</b>	<b>829.569</b>	<b>( 80.183)</b>	<b>1.147.815</b>	<b>318.246</b>
Dư nợ CVTD	101.710	109.254	7.544	157.939	48.685
Tỷ trọng CVTD	11,18%	13,17%	1,99%	13,76%	0,59%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn năm 2010 – 2012)

Qua bảng số liệu trên ta thấy, dư nợ CVTD tăng qua các năm nhưng tỷ trọng dư nợ CVTD trong tổng dư nợ của chi nhánh vẫn còn khá nhỏ. Năm 2010 tỷ trọng dư nợ CVTD của chi nhánh đạt 11,18% tương đương 101.710,30 triệu đồng. Tình hình dư nợ CVTD năm 2011 tăng 7.544 triệu đồng tương ứng tăng 7,41% so với năm 2010 và ở mức 109.254,33 triệu đồng (chiếm tỷ trọng 13,17% trong tổng dư nợ). Năm 2012 dư nợ CVTD tăng mạnh 48.685,12 triệu đồng so với năm 2011 chiếm 13,76% tổng dư nợ toàn chi nhánh. Do nền kinh tế có dấu hiệu phục hồi sau năm 2011, khiến nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng lên, giúp nhu cầu đi vay tiêu dùng của khách hàng đến với ngân hàng tăng, làm tăng dư nợ CVTD.

Có thể thấy, dư nợ cho vay tiêu dùng qua các năm có sự tăng trưởng. Điều đó chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng đã và đang được mở rộng. Trong điều kiện kinh tế ngày càng phát triển, mức sống người dân được tăng cao, lạm phát vẫn ở mức cao

nhưng đang dần được kiểm soát... thúc đẩy tiêu dùng của người dân thì đây được coi là bước đi đúng đắn của Ngân hàng.

### 2.2.2.3. Tình hình mở rộng loại hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn

Cho vay là hoạt động kinh doanh chủ yếu của các NHTM để tạo ra lợi nhuận. Nền kinh tế thị trường ngày càng phát triển, đã cho ra đời hàng loạt các sản phẩm tín dụng hướng đến phục vụ đối tượng người tiêu dùng. Cùng với mức sống ngày càng được nâng cao, nhu cầu mua sắm, sinh hoạt của người dân cũng tăng theo thì sản phẩm tín dụng tiêu dùng của các NHTM càng phong phú và sự cạnh tranh cho việc mở rộng CVTD giữa các NH càng quyết liệt hơn. Để đáp ứng được nhu cầu này, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn cũng đưa ra các sản phẩm tín dụng đa dạng và phong phú để người tiêu dùng có nhiều sự lựa chọn hơn.

#### - Cơ cấu dư nợ cho vay theo thời hạn

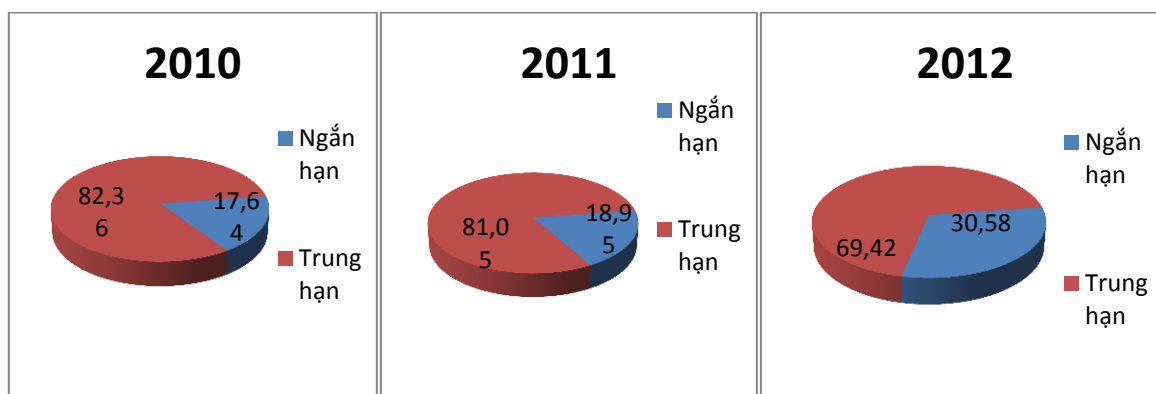
**Bảng 2.8: Dư nợ CVTD theo thời hạn**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2010	Tỷ Trọng (%)	Năm 2011	Tỷ Trọng (%)	Năm 2012	Tỷ Trọng (%)
<b>Dư nợ CVTD</b>	101.710	100	109.254	100	157.939	100
Ngắn hạn	17.938	17,64	20.699	18,95	48.299	30,58
Trung hạn	83.771	82,36	88.554	81,05	109.639	69,42

*(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn 2010-2012)*

**Biểu đồ 2.6: Dư nợ CVTD theo thời hạn**





Nhìn chung cho vay tiêu dùng theo thời hạn qua các năm có nhiều biến động do tổng dư nợ cho vay tiêu dùng qua các năm đều tăng nên cả dư nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn và trung hạn đều tăng (ngân hàng không cho vay dài hạn). Ta có thể thấy tỷ trọng cho vay trung hạn khá cao trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng.

Dư nợ trung hạn vẫn tăng đều qua các năm nhưng có dấu hiệu chậm lại so với dư nợ ngắn hạn so với năm 2010, năm 2011 đạt mức tăng trưởng 5,7% so với năm 2010. Năm 2012 tăng 23,81% so với năm 2011. Điều này cho thấy phần nào xu thế của khách hàng vay nhằm phục vụ những nhu cầu trong ngắn hạn, đảm bảo an toàn hơn là những nhu cầu vay dài hạn trong tình hình kinh tế không thuận lợi.

Việc dư nợ trung hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng phần nào cũng được thể hiện qua tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo đối tượng. Do cho vay mua nhà, mua đất cùng với cho vay xây dựng nhà ở luôn chiếm tỷ trọng cao, người dân cần khoản tiền tương đối lớn so với thu nhập của họ để thực hiện nhu cầu của mình. Họ không thể trả được nợ trong ngắn hạn từ đó làm cho dư nợ trung hạn chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng dư nợ.

Dư nợ ngắn hạn năm 2010 đạt 17.938,32 triệu đồng tương ứng đạt 17,64% trong tổng dư nợ CVTD. Năm 2011 đạt mức tăng trưởng 18,95% tương đương tăng 2.761,6 triệu đồng so với năm 2010. Năm 2012 dư nợ CVTD ngắn hạn đạt mức tăng trưởng vượt bậc đạt 30,58% trong tổng dư nợ CVTD tương đương 48.299,53 triệu đồng tăng 133,33% so với năm 2011.

Dư nợ trong 3 năm 2010- 2012 tăng, chứng tỏ ngân hàng đã bắt đầu mở rộng tín dụng từ đầu năm 2011. Dư nợ tăng chứng tỏ mặc dù tình hình kinh tế khó khăn nhưng nhu cầu đi vay không giảm nhiều, chỉ có điều người vay chỉ lựa chọn lại thời hạn khoản vay để đem lại lợi ích cao nhất cho mình hay ít nhất để phòng tránh những tổn thất xấu có thể xảy ra.



- Cơ cấu dư nợ CVTD theo mục đích

**Bảng 2.9. Dư nợ CVTD theo đối tượng qua các năm 2010-2012**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ Trọng (%)	Số tiền	Tỷ Trọng (%)	Số tiền	Tỷ Trọng (%)
<b>Dư nợ CVTD</b>	101.710,30	100	109.254,33	100	157.939,46	100
1. Cho vay xây dựng, sửa chữa nhà ở	30.991,13	30,4	36.359,84	33,28	57.410,99	36,35
2. Cho vay mua nhà, mua đất	38.497,35	37,85	35.780,79	32,75	51.267,15	32,46
3. Học tập, du lịch, chữa bệnh	10.486,33	10,31	11.012,84	10,08	13.582,79	8,60
4. Cho vay mua sắm và sửa chữa phương tiện đi lại	8.614,86	8,47	9.548,83	8,74	19.173,85	12,14
5. Cho vay cầm cố giấy tờ có giá	4.271,83	4,20	1.613,71	4,51	7.265,22	4,60
6. Cho vay thấu chi	813,68	0,80	764,78	0,70	631,76	0,40
7. Một số hoạt động cho vay tiêu dùng khác	8.035,11	8,70	10.859,88	9,94	8.307,62	5,26

*(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn 2010-2012)*

Qua bảng số liệu 2.9, ta thấy dư nợ cho vay sửa chữa, xây mới nhà và dư nợ cho vay mua nhà, đất đang chiếm tỷ trọng cao nhất (hơn 65%) trong tổng dư nợ CVTD. Thời gian gần đây, khi mức sống của người dân ngày càng cao thì nhu cầu mua sắm ngày càng tăng, chất lượng sống được cải thiện. Dư nợ cho vay mua nhà, đất ở chiếm tỷ trọng cao nhất, trung bình khoảng 34%, tuy nhiên đang có xu hướng giảm dần. Năm 2011 và trong năm 2012, ngành BĐS có nhiều biến động, dẫn đến dư nợ cho vay mua nhà, đất ở có phần giảm về tỷ trọng trong tổng dư nợ.

Ngược với tình hình trên thì dư nợ cho vay sửa chữa, xây dựng mới nhà đang có xu hướng tăng dần cả về số lượng cũng như tỷ trọng. Năm 2010 chiếm 30,47% tổng dư nợ. Năm 2011 chiếm 33,28% tổng dư nợ. Đến năm 2012 chiếm tỷ trọng lớn nhất qua 3 năm 36,35% trên tổng dư nợ CVTD. Do tâm lý e ngại sự biến động của thị trường bất động sản nên sự biến động trên cũng là dễ hiểu. Ngoài ra tỷ trọng của các chỉ tiêu khác đều có sự biến động nhất định qua các năm.

Bên cạnh dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng cao như cho vay mua nhà ở,... thì còn có dư nợ cho vay tiêu dùng với các mục đích khác: học tập-du lịch có xu hướng giảm (năm 2010 là 10.31% nhưng năm 2012 giảm còn 8.60% ); mua sắm phương tiện đi lại (năm 2011 là 8.74% nhưng năm 2012 tăng lên 12.14%) cho thấy, khi xã hội ngày càng phát triển, giao thông ngày càng thuận lợi thì nhu cầu vay tiêu dùng về phương tiện đi lại ngày càng cao.

#### *2.2.2.4. Chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn*

Tổng doanh số cho vay của ngân hàng năm 2012 đã tăng so với năm trước, cho thấy tình hình tín dụng của ngân hàng là khả quan, đáp ứng ngày càng cao các nhu cầu của khách hàng nhờ thủ tục đơn giản gọn nhẹ, sẵn sàng chia sẻ khó khăn với khách hàng, tư vấn có lợi nhất cho khách hàng và cho cả ngân hàng, chất lượng tín dụng đóng góp vào sự tăng trưởng và phát triển kinh tế - xã hội của vùng, của địa phương và của đất nước, góp phần vào cuộc sống ổn định nền tài chính - tiền tệ quốc gia giúp nâng cao năng lực sản xuất, năng lực công nghệ cho doanh nghiệp, giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập, nâng cao mức sống dân cư.

Có được kết quả như vậy là nhờ sự cố gắng hoàn thiện không ngừng của tập thể cán bộ nhân viên của cả ngân hàng. Phong cách phục vụ của nhân viên tốt, thoải mái, tạo được sự tin cậy cởi mở nơi khách hàng. Đồng thời cơ cấu bố trí của phòng ban hợp lý giúp khách hàng dễ dàng hơn khi làm việc với ngân hàng.

Những điều trên góp phần nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn.

**Bảng 2.10. Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng qua các năm 2010 – 2012**

*Đơn vị: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011		Năm 2012	
		Số tiền	Chênh lệch 2011/2010	Số tiền	Chênh lệch 2012/2011
<b>Dư nợ CVTD</b>	101.710	109.254	7.544	157.939	48.685
<b>Nợ quá hạn trong CVTD</b>	1.698	1.442	(0.256)	3.048	1.606
<b>Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD (%)</b>	1,67	1,32	(0,35)	1,93	0,61
<b>Nợ xấu CVTD</b>	793	732	(61)	1500	768
<b>Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)</b>	0,78	0,67	(0,11)	0,95	0,28

*(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn 2010-2012)*

Có thể thấy trong năm 2010, tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng của chi nhánh khá cao chiếm 1,67% dư nợ cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, năm 2011 chất lượng các khoản nợ đã được cải thiện rõ rệt, đặc biệt tỷ lệ nợ xấu chỉ còn 0,67% và tỷ lệ nợ quá hạn chiếm 1,32% trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng.

Do hậu quả của nền kinh tế có nhiều thay đổi bất lợi, khiến cho đời sống của người dân ngày càng khó khăn, hàng trăm doanh nghiệp phá sản, thu nhập bình quân đầu người thấp,...khiến cho tỷ lệ nợ xấu CVTD qua các năm vẫn chưa có cải thiện rõ rệt. Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn cũng có xu hướng tăng so với năm 2011, tỷ lệ nợ xấu là 0,95% và tỷ lệ nợ quá hạn cũng tăng lên 1,93%. Năm 2012, nợ xấu CVTD là 1500 triệu đồng(tỷ lệ 0.95%), cao hơn năm 2011 là 768 triệu đồng(tỷ lệ 0.67%). Mặc dù có tăng nhưng đây là tỷ lệ có thể chấp nhận được ở thời điểm nợ xấu đều tăng cao ở hàng loạt các NHTM do nền kinh tế nhiều bất ổn. Tuy nhiên, ngân hàng vẫn cần chú ý trong các năm tới nhất là trong năm 2013.

Như vậy tuy có sự gia tăng tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng của chi nhánh nhưng với kết quả thu được trên thì vẫn có thể chấp nhận được. Thể hiện phần nào khả năng hoạt động của chi nhánh trong công tác quản lí, kiểm soát các khoản nợ, tạo tiền đề tốt để mở rộng, phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

### - Tỷ lệ nợ mất vốn trong CVTD

**Bảng 2.11. Tỷ lệ mất vốn trong CVTD tại chi nhánh qua các năm 2010-2012**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011		Năm 2012	
		Số tiền	Chênh lệch 2011/2010	Số tiền	Chênh lệch 2012/2011
<b>Dư nợ CVTD</b>	101.710	109.254	7.544	157.939	48.685
<b>Nợ mất vốn trong CVTD</b>	417	404	(13)	821	417
<b>Tỷ lệ nợ mất vốn TD (%)</b>	0,41	0,37	(0,04)	0,52	0,15

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn 2010-2012)

Bên cạnh tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu ở mức an toàn. Năm 2010, dư nợ CVTD là 101.710 triệu đồng, năm 2011 tăng 7.544 triệu đồng và tăng mạnh năm 2012 là 157.939 triệu đồng. Có thể nói tuy dư nợ CVTD có tăng nhưng đồng nghĩa với nó là nhu cầu đi vay của người dân trong năm 2012 đã có xu hướng được cải thiện. Do tỷ lệ dư nợ CVTD năm 2012 tăng khiến cho tỷ lệ nợ mất vốn trong cho vay tiêu dùng của chi nhánh cũng tăng, nhưng có thể chấp nhận được. Tỷ lệ này năm 2012 tăng lên là 0,52, cho thấy công tác quản lý của cán bộ tín dụng ngân hàng vẫn còn nhiều thiếu sót. Tuy nhiên, chi nhánh không có hoạt động cơ cấu lại các khoản nợ, do đó việc duy trì các tỷ lệ rủi ro ở mức thấp cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh khá an toàn.

### - Tăng trưởng thu lãi cho vay tiêu dùng

**Bảng 2.12. Tăng trưởng thu lãi trong cho vay tiêu dùng tại ngân hàng**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011		Năm 2012	
		Số tiền	Chênh lệch 2011/2010	Số tiền	Chênh lệch 2012/2011
<b>Tổng thu lãi cho vay</b>	67.750	96.757	29.007	97.747	0.99
<b>Thu lãi CVTD</b>	6.985	12.065	5.08	15.258	3.193
<b>Tỷ trọng thu lãi CVTD (%)</b>	10,31	12,47	2,16	15,61	3,14

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn 2010-2012)

Qua bảng trên cho thấy thu nhập từ cho vay tiêu dùng có sự tăng trưởng qua các năm. Năm 2011, thu nhập cho vay tiêu dùng tăng 5,08057 triệu đồng so với năm 2010, tốc độ tăng 72,73% chiếm tỷ trọng 12,47% tổng thu nhập lãi. Năm 2012 thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng tăng ở mức 3.192,68 triệu đồng so với năm 2011, với tốc độ tăng cao, đạt 26,46% tỷ trọng đóng góp vào thu nhập cũng tăng lên 15,61%, đây là hệ quả của việc tăng tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

Tuy nhiên so sánh với tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ, tỷ trọng thu lãi cho vay tiêu dùng có xu thế lớn hơn tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng, nguyên nhân là do lãi suất cho vay tiêu dùng cao, bên cạnh đó các món cho vay tiêu dùng tại chi nhánh có độ an toàn cao, khách hàng trả lãi đầy đủ và đúng hạn, dẫn đến việc thu lãi cho vay tiêu dùng có hiệu quả cao.

Do đó, có thể thấy đây là một dấu hiệu tốt khi thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng tăng cả về mặt lượng lẫn tỷ trọng, khả năng thu lãi và thu hồi nợ vay đảm bảo, và tình hình nền kinh tế năm 2013 đang có những dấu hiệu tích cực tạo tiền đề phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh trong các năm tới.

### **2.3. Đánh giá hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh huyện Lục Ngạn**

#### **2.3.1. Kết quả đạt được**

Sau hơn 20 năm hoạt động theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn vẫn luôn khẳng định được vị thế của ngân hàng trên địa bàn với những kết quả và những thành tích rất đáng khích lệ. Ngân hàng đã không ngừng nỗ lực phấn đấu trở thành một đơn vị tiêu biểu về mở rộng và nâng cao chất lượng tín dụng, đặc biệt là mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động CVTD mấy năm gần đây ngày càng được nâng cao, cụ thể những kết quả đó là:

#### **Quy mô và tốc độ tăng trưởng CVTD ngày càng tăng:**

Hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động CVTD nói riêng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn ngày càng tăng trưởng cả về quy mô và tốc độ. Năm 2010, doanh số giải ngân CVTD đạt 101.710,30 triệu VND chiếm 11,18% tổng doanh số cho vay, năm 2011 đạt 109.254,33 triệu VND chiếm 13,17% tổng doanh số giải ngân và năm 2012 doanh số này đạt 157.939,46 triệu VND chiếm 13,76% doanh số cho vay. Đó là những con số chứng tỏ hoạt động CVTD ngày càng được mở rộng và nâng cao chất lượng. CVTD đã và đang trở thành một trong những loại hình tín dụng chủ yếu của NH nhằm đa dạng hoạt động, thu hút khách hàng mở rộng thị phần cho ngân hàng.

### **Chất lượng các khoản CVTD trong mức kiểm soát:**

Cùng với quy mô và tốc độ tăng trưởng không ngừng thì chất lượng tín dụng của các khoản CVTD cũng được cải thiện. Thực tế là tình hình thu nợ của các khoản cho vay này ngày càng tăng. Như vậy, chứng tỏ chất lượng tín dụng nói chung và chất lượng CVTD nói riêng của ngân hàng ở mức bình thường. Đây là một trong những nỗ lực rất lớn của cả một thể các cán bộ tín dụng trong ngân hàng, khẳng định vị thế của ngân hàng trên thị trường và trong toàn hệ thống.

### **Thị trường ngày càng được mở rộng, khách hàng ngày càng đa dạng:**

Chính sự tăng trưởng không ngừng cả về quy mô lẫn chất lượng tín dụng của ngân hàng đã chứng tỏ được ngân hàng ngày càng thu hút được nhiều khách hàng (cá nhân, hộ gia đình sản xuất- kinh doanh, khuyến học, sinh viên,...) thị trường của ngân hàng ngày càng được mở rộng, đặc biệt là đối với thị trường người tiêu dùng rộng lớn. Đây là một hướng phát triển hoàn toàn đúng đắn.

Đồng thời, việc mở ra một thị trường mới cũng đồng nghĩa với sự đa dạng hoá: đối tượng khách hàng giúp cho ngân hàng tránh được rủi ro khi tập trung quá mức vào một nhóm khách hàng truyền thống, tạo nên tính năng động và linh hoạt trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Đây là một mục tiêu quan trọng trong bối cảnh hiện nay khi các ngân hàng cạnh tranh với nhau ngày càng gay gắt và khốc liệt.

### **Phát triển CVTD đã mang lại hiệu quả kinh tế đối với người tiêu dùng nói riêng và toàn bộ nền kinh tế nói chung:**

Việc khuyến khích người tiêu dùng tiêu thụ hàng hoá đã tạo động lực rất to lớn cho các ngành sản xuất và cho bản thân các NHTM, bởi vì một lý do rất đơn giản là khi các Nhà sản xuất tiêu thụ được hàng hoá thì khả năng trả nợ các khoản vay ngân hàng - vay khi tiến hành sản xuất kinh doanh là rất lớn. Đồng thời, nó còn nâng cao được chất lượng cuộc sống cho người dân, góp phần thực hiện chủ trương kích cầu của Nhà nước, mở rộng sản xuất, mở rộng tiêu dùng.

**Hoàn chỉnh tái cấu trúc mô hình hoạt động Ngân hàng bán lẻ:** Ngân hàng tiếp tục hoàn chỉnh về cơ cấu tổ chức và hình thành các phòng ban riêng biệt nhằm phục vụ tốt nhất cho khách hàng và nắm bắt cơ hội kinh doanh. Một số phòng ban mới: Thẻ và Dịch vụ tín dụng tiêu dùng; Dịch vụ tài chính nhà ở; Kiểm soát rủi ro tín dụng bán lẻ,...

### **Quy trình cho vay:**

Chi nhánh đã xây dựng được quy trình CVTD tương đối chặt chẽ và đầy đủ các bước. Mọi công đoạn đều có hướng dẫn, phối hợp chặt chẽ nhịp nhàng từ phía cán bộ ngân hàng và đảm bảo dựa trên các quy định chung nhằm tăng tính nhất quán, hạn chế rủi ro.



**Hệ thống văn bản:** Là cơ sở pháp lý của Chi nhánh được xây dựng dựa trên các văn bản pháp luật được Ngân hàng Nhà nước quy định. Điển hình: Chính sách quản lý rủi ro tín dụng, chính sách cho vay, chính sách quản lý nợ,...Hệ thống văn bản cụ thể, rõ ràng giúp Chi nhánh đảm bảo hoạt động luôn tuân theo đúng pháp luật, phù hợp với thực tế và giúp các nhà lãnh đạo đưa ra các quyết định chính xác, nhanh chóng, kịp thời.

**Thái độ phục vụ của cán bộ trong Chi nhánh:** Công tác phục vụ khách hàng có nhiều đổi mới. Đội ngũ cán bộ tín dụng trẻ cùng với tác phong chuyên nghiệp, lịch sự và nhiệt tình mang đến cho khách hàng sự hài lòng. Ngoài ra, đồng phục chung cho nhân viên trong ngân hàng tạo cảm giác chuyên nghiệp, giúp mọi người dễ dàng nhận biết và quảng bá hình ảnh đẹp cho Chi nhánh trong mắt khách hàng.

### **2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân**

#### **2.3.2.1. Hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động CVTD của ngân hàng vẫn còn không ít những hạn chế cần khắc phục và cần có những giải pháp thích đáng nhằm mở rộng và nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động CVTD. Những hạn chế đó là:

**Quy mô hoạt động CVTD chiếm tỷ trọng nhỏ trong hoạt động cho vay của ngân hàng:**

So với thực tế dư nợ của hoạt động tín dụng nói chung toàn ngân hàng mặc dù tăng nhưng dư nợ của CVTD chiếm một tỷ trọng khá nhỏ. Năm 2010 dư nợ CVTD chiếm 11,18% tổng dư nợ; năm 2011 chiếm 13,17% tổng dư nợ; năm 2012 chiếm 43,19% tổng dư nợ cho vay. Mặc dù có sự tăng trưởng về quy mô lẫn tốc độ nhưng với một tỷ trọng và quy mô như trên thì hoạt động CVTD của ngân hàng cần được mở rộng hơn nữa nhằm khẳng định vị trí của CVTD trong hoạt động cho vay của ngân hàng và tạo nên sự cân đối trong cơ cấu cho vay của ngân hàng.

Ngoài ra, chi nhánh vẫn mới chỉ tập trung vào những khách hàng truyền thống, sử dụng nhiều dịch vụ của ngân hàng, chưa chú trọng tới các khách hàng mới trên địa bàn. Đây cũng chính là nguyên nhân khiến quy mô CVTD nhỏ.

**Hình thức và đối tượng cho vay tiêu dùng còn chưa đa dạng:** Ngân hàng vẫn chưa áp dụng và thực hiện những hình thức cho vay mới thu hút người dân mà chỉ thực hiện những hình thức cho vay truyền thống như: mua nhà cửa, ô tô, cho vay du học sinh,...

Đối tượng cho vay chủ yếu vẫn là người dân có hộ khẩu thường trú tại nơi chi nhánh đặt trụ sở. Điều này gây hạn chế rất lớn cho những có nhu cầu và khả năng vay thực sự mà lại chưa có hộ khẩu tại Bắc Giang. Họ thực chất là những người đi làm từ xa đến, người làm trong các trang trại lớn, các khu công nghiệp và cũng chính là đối tượng có nhu cầu vay tiêu dùng nhiều nhất.

**Tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn vẫn còn tăng:** Nợ xấu của chi nhánh vẫn còn tăng dần qua các năm, đặc biệt năm 2012 tỷ lệ nợ quá hạn là 3.048 triệu đồng tăng gấp đôi so với năm 2011. Mặc dù nợ quá hạn, nợ xấu tăng trong giới hạn cho phép nhưng rủi ro mà ngân hàng sẽ gặp phải nếu không sớm có giải pháp cụ thể là rất lớn. Vấn đề nâng cao doanh số cho vay tuy quan trọng nhưng công tác quản lý và kiểm soát các khoản vay đó còn quan trọng hơn rất nhiều. Chi nhánh còn chưa tính toán kết cấu các nhóm nợ phù hợp với điều kiện thực tế của từng địa phương để đưa ra các biện pháp cụ thể làm giảm tỷ lệ gia tăng nợ xấu..

**Thu lãi thấp, chưa xứng đáng với tiềm năng sẵn có của ngân hàng:** Ngân hàng mới chỉ áp dụng hai cách tính lãi suất với cho vay tiêu dùng: dựa trên dư nợ thực tế và dư nợ ban đầu. Với hai cách tính lãi khác nhau nhưng lại cùng một lãi suất niêm yết. Đây chính là điểm bất cập mà chi nhánh cần phải xem xét và đưa ra lãi suất cụ thể, phù hợp hơn cho từng cách tính. Thu lãi thấp sẽ khiến cho doanh thu của ngân hàng bị giảm. Cho thấy, khả năng kinh doanh của ngân hàng chưa hiệu quả.

**Quy trình kiểm soát sau cho vay:** quá trình giám sát, kiểm tra sau khi cho vay bị buông lỏng, thực hiện qua loa. Điều này khiến doanh số thu hồi nợ giảm dần mỗi năm, làm tăng nguy cơ rủi ro tiềm ẩn trong mỗi khoản CVTD.

**Công tác thống kê báo cáo tín dụng:** Do trình độ một số cán bộ tín dụng còn chưa cao, gặp phải những khó khăn trong việc tổng hợp số liệu báo cáo khiến cho quá trình tích lũy số liệu thống kê từ cá nhân đến cấp trên thiếu độ chính xác và chuyên nghiệp.

**Thủ tục cho vay vốn tiêu dùng còn tồn tại những vướng mắc:** Thủ tục cho vay rườm rà, làm tăng chi phí và tốn nhiều thời gian, công sức của cả ngân hàng và khách hàng.(Thủ tục đăng kí giao dịch đảm bảo, ký công chứng, ký xác nhận,...)

#### 2.3.2.2. Nguyên nhân

##### a) Khách quan:

**Môi trường kinh tế:** Trong giai đoạn năm 2010-2012, nền kinh tế thế giới cũng như trong nước phải đối mặt với nhiều biến động. Thị trường bất động sản ảm đạm, thị trường chứng khoán kém hấp dẫn, vàng biến động bất thường,...Cân đối vĩ mô chưa cân đối, nợ công tăng cao, hiệu quả đầu tư thấp,.. Năm 2012, trên 30% doanh nghiệp bị phá sản, kéo theo hàng nghìn công nhân thất nghiệp khiến cho thu nhập của khách hàng giảm sút, ảnh hưởng khả năng thanh toán nợ. Trước tình hình kinh tế nhiều khó khăn, các khách hàng không còn muốn mạo hiểm đầu tư và hậu quả của khủng hoảng kinh tế trước đó khiến cho khách hàng không có đủ khả năng để đi vay. Điều đó khiến doanh số cho vay vẫn còn chưa cao.

Sự cạnh tranh với các ngân hàng khác: hiện nay trong xu thế hội nhập, hệ thống ngân hàng có hàng nghìn chi nhánh và điểm giao dịch. Mật độ các ngân hàng thương

mại khác trong cùng khu vực khác cao, điều này khiến cho chi nhánh luôn phải đảm bảo thực hiện, nỗ lực hết mình tránh gây sai sót đối với khách hàng. Tạo ra một lượng lớn khách hàng trung thành với ngân hàng.

**Môi trường tự nhiên:** có tác động ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống kinh tế của người dân. Chi nhánh Ngân hàng nằm tại thị trấn Chũ- trung tâm của huyện Lục Ngạn. Với vị trí nằm ở phía Đông bắc Việt Nam, huyện Lục Ngạn là huyện miền núi thuộc tỉnh Bắc Giang, cách thủ đô Hà Nội hơn 100km về phía Bắc. Phần lớn địa hình tự nhiên là đồi núi, nằm giữa hai dãy núi hình cánh cung là Đông Triều và Bắc Sơn. Khí hậu nhiệt đới gió mùa, một năm có bốn mùa rõ rệt. Huyện Lục Ngạn có ba con sông lớn chảy qua và lượng mưa hàng năm đủ để đáp ứng cho nhu cầu tiêu dùng và sản xuất của các hộ dân. Do địa hình đồi núi thấp và lượng nước dồi dào rất thuận lợi cho việc trồng các cây ăn quả như: vải thiều, cam, hồng, na, bưởi,...Đây cũng là nguồn thu chính của người dân huyện Lục Ngạn. Khả năng tài chính của khách hàng chịu ảnh hưởng lớn từ thiên nhiên. Nếu thiên nhiên bất lợi gây mất mùa, sẽ khiến cho không chỉ người dân bị mất thu nhập mà còn làm cho chi nhánh ngân hàng tăng thêm nợ xấu, không thu hồi được khoản vay đúng thời hạn.

**Môi trường pháp lý:** Các quy định về cho vay tiêu dùng của các cấp trong ngân hàng còn chưa có sự thống nhất chung từ lãi suất đến quy trình. Việc cho vay tiêu dùng chỉ được tiến hành dựa trên cơ sở luật tín dụng nói chung như quy định số 1627/2001/QĐ-NHNN ngày 31/12/2001 của Thống đốc ngân hàng Nhà nước Việt Nam, hay Nghị định 85/2002/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung...mà chưa có một bộ luật cụ thể quy định riêng nào.

**Khách hàng:** Thói quen tâm lý giữa các địa phương, dân tộc là khó khăn lớn đối với hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh. Một số người đi vay tiêu dùng là lao động nghèo, không có tài sản thế chấp, gặp khó khăn tài chính gia đình và cần ngay một khoản để trang trải cuộc sống. Vì vậy, đây cũng chính là bài toán khó đối với cán bộ tín dụng khi các quy định về cho vay thì khắt khe, ngặt nghèo.

**b) Chủ quan:**

**Trình độ công nghệ:** Một trong những công cụ giúp ngân hàng hoạt động thành công chính là công nghệ hiện đại. Hệ thống công nghệ thông tin chất lượng cao, đa tiện ích sẽ giúp tiết kiệm chi phí và nhân lực cho chi nhánh. Tuy nhiên trình độ công nghệ tại chi nhánh huyện Lục Ngạn vẫn chưa ưu việt, chưa được cập nhật đầy đủ và đáp ứng kịp thời các phần mềm quản lý giám sát mới, làm giảm hiệu quả phân tích, đánh giá trong dự báo tình hình cho vay của khách hàng.

**Công tác kiểm tra, giám sát khoản vay còn lỏng lẻo:** Do thói quen sử dụng tiền mặt của người dân vẫn còn phổ biến nên quá trình giám sát sau cho vay gặp nhiều hạn chế. Việc cập nhật kiểm tra thu nhập của cá nhân đi vay để xác định khả năng trả

nợ của người dân là khó thực hiện. Mặc dù bộ máy quản lý của chi nhánh cụ thể đến từng phòng ban nhưng công tác thực hiện vẫn không tránh được nhiều thiếu sót, tạo ra lỗ hổng lớn trong việc đưa ra các biện pháp xử lý, phòng ngừa sớm khiến nợ xấu- nợ quá hạn tăng cao.

**Hoạt động Marketing còn non kém, thiếu chuyên nghiệp:** Chất lượng hoạt động marketing còn thấp, chưa đáp ứng được yêu cầu, triển khai được các hoạt động khuyến trương, tuyên truyền, quảng cáo... để các sản phẩm dịch vụ cung cấp được khách hàng biết đến nhiều hơn. Ngân hàng chưa chú trọng tới các hoạt động quan hệ công chúng để quảng bá hình ảnh cũng như giới thiệu hoạt động CVTD tới đông đảo khách hàng.

**Chất lượng nhân sự:** Nhiều cán bộ vẫn chưa thực hiện đúng chức trách của mình, có những hành vi sai phạm trong công tác cho vay, xử lý nợ,...đem lại hậu quả lớn cho ngân hàng. Một số cán bộ trẻ năng động, nhiệt tình với công việc tuy nhiên chưa có nhiều kinh nghiệm cần phải được bồi dưỡng, đào tạo và học hỏi chuyên môn-nghề vụ thông qua các đợt tập huấn của ngành.

**Thẩm định giá TSCĐ chưa xác thực:** Một số cán bộ chưa đủ trình độ, kiến thức chuyên môn trên nhiều lĩnh vực để có thể đánh giá chính xác nhất hiện trạng của TSCĐ mà khách hàng đem thế chấp, từ đó đưa ra kết luận thiếu xác thực về lượng tiền sẽ cho khách hàng vay.

**Chính sách cho vay tiêu dùng:** Các chính sách cho vay còn nhiều bất cập, chưa phù hợp với mong muốn từ phía khách hàng. Cho vay tiêu dùng tại chi nhánh trong giai đoạn 2010- 2012, tuy đã được mở rộng nhưng vẫn chiếm tỷ trọng nhỏ. Ngân hàng vẫn ưu tiên hơn vào các khoản cho vay kinh doanh lớn, có quy mô gấp nhiều lần. Số lượng cán bộ được ngân hàng phân công hoạt động trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng còn mỏng và chưa dày dặn kinh nghiệm.

**Loại hình cho vay tiêu dùng còn nhiều hạn chế:** Ngân hàng chưa triển khai loại hình cho vay trả góp, cho vay trả góp thường có thời hạn dài, quy mô khoản vay nhỏ và đối tượng là khách hàng có thu nhập thấp. Nếu thực hiện được loại hình cho vay này sẽ làm gia tăng một lượng lớn khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng đến với ngân hàng. Bởi vì việc triển khai cho vay tiêu dùng theo hình thức trả góp sẽ đem lại lợi nhuận không cao cho ngân hàng vì vậy chưa được ngân hàng thông qua.

**Quy trình cho vay:** Kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh có đem lại hiệu quả hay không phụ thuộc rất lớn vào quy trình cho vay. Việc thực hiện tốt các bước trong quy trình và phối hợp nhịp nhàng, chặt chẽ sẽ giúp ngân hàng nắm bắt, quản lý tốt hơn trong công tác kiểm soát ngăn ngừa rủi ro.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong thời gian qua, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn- Chi nhánh huyện Lục Ngạn luôn phấn đấu để hoạt động hiệu quả hơn, xuất sắc hơn và đã đạt được một số thành công ban đầu. Giai đoạn 2010-2012 nền kinh tế với nhiều biến động, chất lượng mở rộng CVTD của Chi nhánh cũng có nhiều thay đổi lớn trong: dư nợ, nợ xấu, mở rộng cho vay,... và đi kèm là những vấn đề to lớn, mang đầy thách thức cho Chi nhánh.

Chương 2 khóa luận đã nghiên cứu thực trạng mở rộng CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn- Chi nhánh huyện Lục Ngạn. Từ đó, lấy kết quả làm cơ sở thực tiễn cho các giải pháp và kiến nghị cho chương 3.

## **CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN**

### **– CHI NHÁNH HUYỆN LỤC NGẠN**

#### **3.1. Định hướng mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn**

##### **3.1.1. *Khái quát chung về cho vay tiêu dùng ở Việt Nam trong thời gian tới***

Khi nghiên cứu và đưa ra các định hướng của mình, các doanh nghiệp nói chung và các ngân hàng nói riêng đều phải đánh giá được nhu cầu sản phẩm. Do vậy, chúng ta cần phân tích, đánh giá được nhu cầu tiêu dùng của dân cư trong thời gian tới để khẳng định được sự cần thiết phải mở rộng và nâng cao hiệu quả của loại hình cho vay này.

- Trong lĩnh vực bất động sản:

Thị trường bất động sản Việt Nam trong những năm gần đây luôn ở trong tình trạng bất ổn mặc dù Nhà nước đã có những biện pháp kiên quyết hơn, mạnh mẽ hơn trong việc ổn định thị trường bất động sản tại các đô thị lớn trên cả nước.

Tuy vậy, thị trường bất động sản vẫn rất khó khăn trong kiểm soát, 80% các giao dịch thị trường bất động sản là không thể kiểm soát được. Chúng ta vẫn có rất nhiều nhược điểm lớn trong quản lý đất đai. Trước tình hình đó, Nhà nước đã có những biện pháp tích cực trong việc thực hiện mục tiêu ổn định thị trường nhà đất.

Tuy nhiên nhu cầu nhà ở trong dân cư hiện nay vẫn là rất lớn. Hiện cả nước đang triển khai trên 1.700 dự án nhà ở và khu đô thị, hàng năm xây dựng trên 40 triệu m<sup>2</sup> nhà ở đô thị với cơ sở hạ tầng hiện đại, môi trường sống văn minh đã hình thành. Tiềm năng và quy mô của thị trường bất động sản Việt nam cũng rất lớn, nhất là sau khi nước ta gia nhập WTO. Theo “Chiến lược phát triển đô thị Việt Nam” diện tích đất đô thị sẽ tăng từ 105.000 ha hiện nay lên 460.000 ha vào năm 2020, đưa tỷ lệ đô thị từ 28% lên khoảng 45% vào năm 2025. Dân số đô thị từ 23 triệu người dự kiến sẽ tăng lên 46 triệu người vào năm 2025, kéo theo sự gia tăng về nhu cầu nhà ở đô thị.

- Trong lĩnh vực ô tô:

Thị trường ô tô Việt Nam nhìn chung vẫn còn non trẻ, tăng trưởng mạnh trong những năm gần đây. Hiện nay, có khoảng 3 doanh nghiệp sản xuất và lắp ráp xe ô tô. Thị trường Việt Nam có sự tham gia của rất nhiều các nhà sản xuất trên toàn thế giới



và có đa chủng loại ô tô được lắp ráp và nhập khẩu vào nước ta. Nhu cầu tăng mạnh như vậy nên xe hơi vào Việt Nam qua nhiều con đường cả chính thức cũng như phi chính thức.

Nhu cầu ô tô sẽ tiếp tục tăng mạnh đặc biệt sau khi Việt Nam gia nhập WTO. Trên thị trường sẽ xuất hiện nhiều công ty thương mại kinh doanh xe nhập khẩu, thậm chí một số liên doanh lắp ráp xe trong nước chuyển hướng kinh doanh sang xe nhập khẩu.

- Trong lĩnh vực du học:

Cùng với quá trình mở cửa hội nhập, nhiều tổ chức quốc tế đã mở rộng hợp tác với Việt Nam nhằm đưa những học sinh, sinh viên có nhu cầu và có khả năng sáng tạo sang đào tạo ở nước ngoài. Ngoài những du học sinh được tài trợ bằng học bổng của nhà nước thì phần đông còn lại các gia đình có nhu cầu cho con em họ du học tự túc hay bán tự túc bằng thu nhập gia đình với mong muốn con em họ sẽ được tiếp cận với công nghệ hiện đại, nền giáo dục tiên tiến. Chính nhu cầu du học tự túc hay bán tự túc này đã tạo ra nhu cầu vay vốn cho ngân hàng. Bên cạnh đó nhu cầu du học tại chỗ ngày càng tăng hay học tại chức của các cán bộ công nhân viên. Đây chính là những nhu cầu cần phải có sự hỗ trợ của các ngân hàng.

- Các nhu cầu tiêu dùng khác:

Các nhu cầu về trang thiết bị nội thất trong gia đình như máy giặt, máy hút bụi, điều hòa, tủ lạnh, tivi... đang rất lớn và hàng hóa trên thị trường khá phong phú và đa dạng, được sản xuất từ nhiều nước khác nhau. Hiện tại, nhu cầu mua sắm mặt hàng này đang có xu hướng tăng mạnh và hứa hẹn trong thời gian tới sẽ tiêu thụ mạnh hơn nữa do đời sống và nhu cầu hưởng thụ của người dân ngày càng cao. Các nhu cầu này có thể được áp dụng bằng chi tiêu thông qua dịch vụ thẻ (ghi nợ, tín dụng, thấu chi...)

### ***3.1.2. Mục tiêu tổng hoạt động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn***

Trong vòng 5 năm tới, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn đã đưa ra nhiều mục tiêu cần hoàn thành trong đó số mục tiêu được Hội đồng quản trị đặc biệt quan tâm, đó là:

- Trở thành Ngân hàng thương mại đô thị đa năng
- Là một trong những ngân hàng tốt nhất

Để thực hiện mục tiêu thứ nhất, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn đã đưa ra các chiến lược sau:

- Mở rộng và phát triển cấu trúc dịch vụ ngân hàng doanh nghiệp trên nền tảng cung ứng một hệ thống các sản phẩm dịch vụ tài chính trọn gói, có chất lượng cao và cạnh tranh cho các khách hàng doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ - SME

- Đẩy mạnh phát triển cấu trúc dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại các đô thị lớn nhằm phục vụ người tiêu dùng các nhân và kinh doanh cá thể với quan điểm dịch vụ đa dạng, thuận tiện, được phát triển trên nền tảng công nghệ cao.

- Thực hiện vai trò là một trong các trung tâm cung ứng dịch vụ thị trường tiền tệ, thị trường vốn có uy tín nhằm mở rộng phục vụ các định chế tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, đầu tư trong và ngoài nước thông qua hệ thống các sản phẩm, dịch vụ có tính công nghệ và chuyên nghiệp cao.

- Thúc đẩy các dịch vụ tài chính đa dạng phi tín dụng trên quan điểm “siêu thị dịch vụ tài chính trọn gói”.

- Sở dĩ Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn lựa chọn chiến lược này cho mục tiêu thứ nhất bởi vì hoạt động ngân hàng không chỉ là giới thiệu với khách hàng các sản phẩm sẵn có mà còn là việc tạo ra những sản phẩm mới, phù hợp, thỏa mãn nhu cầu khác chỉ cung cấp các dịch vụ theo khả năng mà không quan tâm tới nhu cầu của khách thì chỉ sau một thời gian ngắn hoạt động của ngân hàng đó sẽ trở lên đơn điệu và khách hàng sẽ tìm đến các ngân hàng khác đáp ứng nhu cầu của họ tốt hơn.

Với mục tiêu thứ hai, các chiến lược thực hiện được Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn đưa ra bao gồm:

- Chiến lược phát triển cấu trúc ngân hàng bán lẻ tại một số đô thị lớn với trọng tâm cung cấp các sản phẩm huy động và sử dụng vốn, dịch vụ ngân hàng cho các đối tượng dân cư có thu nhập cao, kinh tế cá thể và kinh doanh nhỏ.

- Chiến lược phát triển công nghệ làm nền tảng cho sự mở rộng cơ sở khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng, tạo nên sự khác biệt trong thế cạnh tranh với trọng tâm thực hiện hiện đại hóa hệ thống thông tin - điện toán phục vụ công tác quản lý và phát triển nghiệp vụ (như thanh toán thẻ thanh toán điện tử phi chứng từ, dịch vụ ngân hàng tại gia-Home Banking).

- Chiến lược ưu tiên phát triển các loại hình dịch vụ phi tín dụng thông qua chính sách đa dạng hóa các loại hình dịch vụ cung cấp tập trung vào các đối tượng doanh nghiệp, tổ chức tài chính bảo hiểm, kinh tế và đảm bảo các đối tượng doanh nghiệp, tổ chức tài chính, bảo hiểm, kinh tế cá thể và dân cư tạo nên một nguồn thu nhập quan trọng và ít rủi ro.

### ***3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn***

Năm 2012, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn tiếp tục thực hiện định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng theo định hướng chung của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn.

Việc hoàn thiện quy trình cho vay tiêu dùng, đơn giản hoá các thủ tục và rút ngắn thời gian được chi nhánh đặt lên hàng đầu. Đây là điều kiện tiên quyết quyết định chất lượng sản phẩm dịch vụ cho vay của ngân hàng, và cũng là yếu tố hấp dẫn đối với khách hàng.

Về sản phẩm, ngân hàng đặt mục tiêu đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng bằng cách tiếp tục phát triển và hoàn thiện chất lượng của các sản phẩm truyền thống đồng thời tiến hành nghiên cứu, phát triển sản phẩm mới phù hợp với đặc điểm hoạt động của chi nhánh.

Chi nhánh cũng chủ trương mở rộng mạng lưới phòng giao dịch trên địa bàn để tăng khả năng cạnh tranh trong hoạt động cho vay tiêu dùng cũng như tăng thị phần của hoạt động ngân hàng bán lẻ.

### ***3.2. Một số giải pháp nhằm mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn***

Qua nghiên cứu thực trạng và định hướng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn hiện nay, em xin đưa ra một số giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh như sau:

#### ***3.2.1. Thắt chặt mối quan hệ với khách hàng truyền thống đi đôi với việc khai thác khách hàng tiềm năng.***

- *Mở rộng đối tượng cho vay tiêu dùng:* Hiện nay, đối tượng CVTD chủ yếu mà chi nhánh đang phục vụ là những cá nhân có tài sản thế chấp và công nhân viên chức Nhà nước có thu nhập ổn định với phương thức cho vay trả góp. Đối với những khách hàng này, chi nhánh cần có chính sách ưu đãi để thu hút họ đến với mình nhiều hơn và

sử dụng các dịch vụ của chi nhánh. Những khách hàng thường xuyên hiện nay mà chi nhánh đang thực hiện CVTD (như đội ngũ giáo viên, lực lượng CB - CNV ngành Công an, CB - CNV có thu nhập ổn định) lại chỉ chiếm một phần nhỏ trong dân cư. Trong khi đó trên thành phố Hà Nội những người cũng có nhu cầu vay tiêu dùng như buôn bán nhỏ, làm việc tại các khu công nghiệp, công ty liên doanh, công ty cổ phần, công ty nước ngoài rất đông đảo. Trong số đó, rất nhiều người có thu nhập ổn định đảm bảo khả năng trả nợ. Mặt khác, họ cũng có nhiều nhu cầu đang cần được thỏa mãn. Xét cho cùng, các đối tượng CVTD mà chi nhánh nhắm vào chính là những người có thu nhập ổn định, có khả năng thanh toán. Vì vậy, đây chính là nguồn khách hàng có tiềm năng rất lớn mà chi nhánh cần có chính sách để khai thác nhằm mở rộng hoạt động CVTD.

- *Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng theo mục đích vay vốn:* Việc mở rộng đối tượng CVTD sẽ tạo điều kiện làm đa dạng các khoản mục cho vay vì nhu cầu tiêu dùng của mỗi cá nhân rất phong phú: vay thanh toán hàng hóa - dịch vụ, mua sắm đồ dùng sinh hoạt gia đình hoặc nhu cầu cho con đi học đại học, khám chữa bệnh... Chi nhánh đã chú trọng đến những nhu cầu đó của khách hàng nhưng chưa đáp ứng tốt, chỉ phục vụ mục đích mua sắm đồ dùng và xây sửa nhà cửa là chủ yếu, trong khi các nhu cầu khác như: học hành, chữa bệnh, du lịch, cưới hỏi... rất ít. Chi nhánh cần chú trọng mở rộng đối tượng cho vay các mục đích này hơn nữa không những thu hút thêm khách hàng, mở rộng thị phần mà còn tăng sức cạnh tranh giữa các chi nhánh trên cùng địa bàn.

- *Mức cho vay hợp lý và hấp dẫn:* Tùy theo nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng mà chi nhánh ấn định mức dư nợ cho vay đối với từng khách hàng.

- *Thời hạn vay vốn đa dạng và phù hợp:* Cần đa dạng hóa các thời hạn cho vay để đảm bảo các nguyên tắc tín dụng như khả năng hoàn trả, đảm bảo được mục đích sử dụng vốn và có điều kiện đảm bảo khả năng trả nợ vay cũng như tạo điều kiện kiểm tra theo dõi.

- *Áp dụng lãi suất linh hoạt theo đối tượng vay vốn:* Với các khách hàng quen thuộc, có uy tín thì chi nhánh có thể áp dụng một mức lãi suất ưu đãi. Điều đó củng cố mối quan hệ lâu dài với khách hàng, tạo được sự hài hòa cân đối giữa lợi ích ngân hàng và lợi ích khách hàng.

- *Phương thức thu hồi nợ gốc và lãi vay không quá cứng nhắc*: Phương thức tốt nhất là trả góp theo kỳ hạn nợ cụ thể như trả nợ theo tháng, quý phù hợp với kỳ thu tiền bình quân của người vay để việc kiểm tra sử dụng vốn vay và khả năng trả nợ được thường xuyên liên tục.

### **3.2.2. Cải tiến quy trình cho vay tiêu dùng**

Hiện nay chi nhánh vẫn chưa có một quy trình chuẩn cho cho vay tiêu dùng. Hoạt động CVTD tại ngân hàng vẫn áp dụng quy trình sử dụng cho hoạt động tín dụng nói chung, tức là bao gồm các bước: Tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, quyết định cho vay, giải ngân, thu nợ và xử lý nợ quá hạn. Trong khi đó, CVTD lại có những đặc điểm riêng so với các hình thức tín dụng còn lại đó là quy mô khoản vay nhỏ, chi phí giao dịch, quản lý lớn. Nếu cứ áp dụng một cách máy móc quy trình chung vào như vậy trong khi không có những bước điều chỉnh để nó trở nên gọn nhẹ sẽ làm giảm đi tính hiệu quả mà CVTD mang lại, đôi khi còn làm tăng chi phí, giảm đi lượng khách hàng đến ngân hàng.

Mặt khác, khối lượng khách hàng có nhu cầu về CVTD ngày càng tăng, và để tăng tính hiệu quả trong hoạt động CVTD thì cần phải xây dựng một quy trình chuẩn, thống nhất trong toàn ngân hàng trên cơ sở quy trình chung. Nguyên tắc là phải đảm bảo tính khoa học hiệu quả, giảm rủi ro xuống mức thấp nhất.

Để có thể đưa ra một giải pháp hoàn thiện quy trình tín dụng, đòi hỏi phải có sự năng động sáng tạo, nỗ lực của tập thể các cán bộ tín dụng cùng với việc nắm bắt đầy đủ các quy định, quy chế của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, và các giải pháp được đưa ra đều xuất phát từ yêu cầu của khách hàng. Ngân hàng có biện pháp hỗ trợ, khuyến khích cán bộ tín dụng để họ phát huy năng lực của mình trong việc nắm bắt thông tin khách hàng cũng như việc nghiên cứu để hoàn thiện quy trình nghiệp vụ. Để hoàn thiện quy trình CVTD một cách gọn nhẹ, khoa học và hiệu quả thì ngân hàng nên hoàn thiện trong từng bước thực hiện của quy trình tín dụng hiện nay :

- Bước tiếp nhận hồ sơ

Bộ hồ sơ của CVTD nên đơn giản để tránh tình trạng ức chế của khách hàng khi họ phải chuẩn bị, xin xác nhận nhiều nơi, giấy tờ rườm rà. Trước mỗi đối tượng khách hàng, cán bộ tín dụng nên xác định đâu là những giấy tờ trọng tâm cần phải có.

Ví dụ, đối với khách hàng là cán bộ công nhân viên, xin vay tín chấp lương, ngoài những giấy tờ xác định nhân thân của khách hàng thì giấy tờ phải có là bảng

lương của thủ trưởng đơn vị công tác, bản sao hợp đồng lao động và quan trọng nhất là xác nhận trước đây khách hàng có hay không xin xác nhận để vay tiêu dùng bằng tín chấp lương ở ngân hàng khác. Đối với khoản vay có tài sản bảo đảm thì giấy tờ cần phải có chứng minh được tài sản đó thuộc sở hữu của khách hàng và trong quá khứ, nó chưa được thế chấp để vay ở ngân hàng khác.

- **Bước thẩm định**

Thẩm định là bước rất quan trọng xem khách hàng có đủ điều kiện để vay vốn hay không. Tuy nhiên không vì tầm quan trọng như thế mà quá thận trọng trong quyết định, làm mất thời gian của khách hàng cũng như làm tăng chi phí của ngân hàng. Hoạt động CVTD gắn liền với số lượng khách hàng đông, cần phải sử dụng một công cụ thẩm định vừa chính xác vừa nhanh chóng, gọn nhẹ. Trong những trường hợp như vậy, ngân hàng nên sử dụng hệ thống chấm điểm tín dụng để ra quyết định tín dụng. Việc sử dụng hệ thống chấm điểm tín dụng sẽ giúp ngân hàng xác định nhanh chóng đâu là khoản vay tốt, đâu là khoản vay xấu.

- **Quyết định tín dụng**

Nên phân quyền phán quyết tín dụng cho các nhân viên tín dụng để nhằm phát huy tính chủ động, trách nhiệm, nâng cao trình độ, kinh nghiệm của cán bộ tín dụng ngân hàng, góp phần làm giảm sức ép lên các nhà quản trị ra quyết định tín dụng, giảm thời gian lưu trữ hồ sơ, tạo cơ sở kiểm soát và nâng cao chất lượng tín dụng.

- **Giải ngân**

Ngân hàng nên áp dụng các kỹ thuật ngân hàng trong việc giải ngân như chuyển tiền giải ngân vào tài khoản thẻ ATM, hoặc vào tài khoản tiền gửi giao dịch của ngân hàng. Như vậy sẽ giảm áp lực phải giải ngân một cách thủ công khi số lượng khách hàng đông.

- **Giám sát và thu nợ**

Ngân hàng, đặc biệt là các cán bộ tín dụng phụ trách CVTD cần phải thiết lập các mối quan hệ tốt đẹp với các cơ quan quản lý lao động, các thủ trưởng, các tổ chức đoàn thể nơi khách hàng của mình đang làm việc để khi có dấu hiệu nghi việc hoặc chuyển công tác của khách hàng thì ngay lập tức phải nắm bắt được thông tin và có biện pháp xử lý.



Mặt khác, cũng có thể thông qua các tổ chức này để nhắc nhở khách hàng thực hiện nghĩa vụ thanh toán cho ngân hàng khi đáo hạn thông qua các hình thức kỷ luật của tập thể nơi khách hàng đang công tác.

### ***3.2.3. Mở rộng mạng lưới cho vay tiêu dùng***

Hiện nay trên địa bàn thành phố Bắc Giang nhiều ngân hàng đang có kế hoạch thực hiện CVTD tại các quỹ tiết kiệm. Chi nhánh cũng nên áp dụng mô hình này để tạo sự tiện lợi cho khách hàng. Một số khách hàng vì đặc thù của công việc nên không có thời gian nhàn rỗi để đến ngân hàng vay vốn. Cho vay ngay tại quỹ tiết kiệm giúp cho khách hàng đến với ngân hàng dễ dàng hơn. Mặt khác, một số khách hàng vì có nhu cầu đột xuất trong thời gian ngắn hạn, họ có tiền gửi tại các quỹ tiết kiệm và khi có nhu cầu sử dụng tiền thì lại đến ngân hàng rút tiền. Lúc này các cán bộ tín dụng tại quỹ có thể tư vấn cho khách hàng là họ có thể vay bằng cách cầm cố sổ tiết kiệm thay vì rút tiền tiết kiệm trước hạn, và việc cho vay ngay tại quỹ tiết kiệm sẽ đơn giản và tiện lợi hơn nhiều. Do vậy, cho vay tại các quỹ tiết kiệm giúp cho chi nhánh có thể tìm kiếm được nhiều khách hàng hơn.

### ***3.2.4. Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng***

Ngày nay marketing đã trở thành một xu hướng phát triển trong kinh doanh ngân hàng hiện đại và ngày càng trở nên quan trọng, được xem là chìa khóa thành công trong kinh tế thị trường. Các ngân hàng giới thiệu, quảng bá thương hiệu, hình ảnh, uy tín của mình trên các phương tiện đại chúng, tuyên truyền quảng cáo, tài trợ... Những hoạt động này đã giúp người dân biết đến ngân hàng nhiều hơn, hiểu hơn về các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Trên thực tế, hiện nay công tác này của chi nhánh còn khá yếu kém.

### ***3.2.5. Quan tâm chú trọng trong công tác đào tạo đội ngũ cán bộ***

Trong mọi hoạt động sản xuất kinh doanh nói chung và trong lĩnh vực ngân hàng nói riêng, yếu tố con người vẫn là yếu tố quyết định đến hiệu quả công việc, tất cả các mục tiêu của ngân hàng sẽ không thể đạt được nếu bản thân mỗi cán bộ không có lòng yêu nghề, tính trung thực trong công việc. Chi nhánh nên thường xuyên hỗ trợ, tổ chức đào tạo và tập huấn đội ngũ cán bộ để giúp họ nâng cao trình độ và ứng dụng tốt các quy định mới của Nhà nước và của ngân hàng về công tác tín dụng cũng như khuyến khích các cán bộ tín dụng đi nghiên cứu, học tập các ngân hàng bạn trong và ngoài nước.

Tiếp tục bồi dưỡng chuyên sâu về nghiệp vụ khả năng làm việc và khả năng giao tiếp văn minh lịch sự, có sức thu hút, hòa nhã và tôn trọng khách hàng, góp phần tạo nên hình ảnh của chi nhánh. Chi nhánh cũng cần có chế độ khen thưởng thích đáng cùng với những cán bộ vượt kế hoạch, chế độ xử lý nghiêm minh trong việc khoán công tác cho từng cán bộ, đồng thời nâng cao trách nhiệm cá nhân mỗi người cán bộ.

Chất lượng cán bộ chính là yếu tố quan trọng nhất tạo nên thành công của Ngân hàng nói riêng và bất kì tổ chức nào nói chung. Không chỉ cần nâng cao chất lượng cán bộ trong Ngân hàng mà cũng cần chú trọng đến chất lượng của đội ngũ cán bộ đầu vào.

### ***3.2.6. Triển khai ứng dụng công nghệ công nghệ ngân hàng tiên tiến***

Trong xu thế đổi mới hệ thống Ngân hàng ở nước ta hiện nay, hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng là một yêu cầu lớn và cần thiết đối với bất cứ một NHTM nào muốn tồn tại và phát triển lâu dài. Chi nhánh cũng không nằm ngoài xu thế đó, luôn phải tiếp cận nhanh công nghệ ngân hàng hiện đại, đổi mới công nghệ nhằm tăng năng suất lao động, rút ngắn thời gian thực hiện các quy trình nghiệp vụ, hoàn thành khối lượng công việc ngày càng nhanh chóng; đồng thời từ đó hình thành và phát triển thêm sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

- Hiện đại hóa công tác thanh toán: Chi nhánh đẩy mạnh cung cấp các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt nhằm mục tiêu thu hút các thành phần kinh tế đến giao dịch với Ngân hàng. Chi nhánh có thể phát triển các sản phẩm CVTD đối với những KH có tài khoản tiền gửi tại NH: như cho vay thấu chi, phát hành thẻ tín dụng...

- Trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật và công nghệ thông tin để khách hàng có thể thấy được tính hiện đại của Ngân hàng: Cụ thể trang bị các loại máy tính, máy móc thanh toán ở trụ sở giao dịch, quầy giao dịch phù hợp cho giao tiếp. Ngoài việc mua sắm sửa chữa các cơ sở vật chất cũ hay bị hư hỏng Chi nhánh cũng nên quan tâm chú ý đến cách bố trí, sắp xếp đồ đạc tranh ảnh, áp phích nhằm tạo ra một không gian hài hòa, tạo nên một sự thoải mái và tiện nghi cho khách hàng.

Có thể coi, cơ sở vật chất và Đội ngũ Cán bộ chính là “bộ mặt” của Ngân hàng. Vì vậy, luôn phải chú trọng đến 2 yếu tố này để tăng sức cạnh tranh của Ngân hàng trên địa bàn.

### **3.3. Một số kiến nghị**

#### **3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ, các Bộ ban ngành có liên quan**

Trong thời gian qua chính phủ và các Bộ đã có những quan tâm đặc biệt đến hoạt động tín dụng của Ngân hàng nói chung và loại hình cho vay tiêu dùng của NHTM nói riêng. Tuy nhiên để hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM hoạt động có hiệu quả thì chính phủ và các Bộ phải có những hành động cụ thể hơn

- NHNN cần có các văn bản hướng dẫn cụ thể về các loại hình cho vay tiêu dùng mà các ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác có thể thực hiện. Hoạt động này từ trước đến nay đều tuân theo quy định cho vay chung của NHNN.

- Tăng cường chất lượng các dịch vụ về hệ thống thông tin tín dụng của trung tâm thông tin tín dụng. Bởi trung tâm này có vai trò quan trọng trong việc cung cấp thông tin phục vụ, phòng ngừa hạn chế rủi ro tín dụng cho các ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác.

- Với vai trò của mình Chính phủ phải có những chính sách đẩy mạnh và nâng cao dân trí, hiểu biết cho người dân về các dịch vụ của Ngân hàng. Trong đó có dịch vụ cho vay tiêu dùng.

- Chính phủ phải chỉ đạo các bộ, ban ngành có liên quan thanh tra giám sát các hoạt động của các NHTM, NHNN cần hướng dẫn các NHTM thực hiện đúng các văn bản pháp luật của Nhà nước

#### **3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước**

NHNN là cơ quan đại diện cho Nhà nước trong lĩnh vực Ngân hàng, trực tiếp chỉ đạo hoạt động của các Ngân hàng, vì vậy NHNN đóng một vai trò quan trọng trong việc phát triển các hoạt động của Ngân hàng nói chung và hoạt động CVTD nói riêng.

- NHNN cần sớm hoàn thiện các văn bản pháp quy về hoạt động CVTD nói riêng và hoạt động của Ngân hàng nói chung. Hoàn chỉnh hệ thống văn bản pháp quy sẽ tạo nền tảng cơ sở cần thiết cho hoạt động CVTD phát triển, tạo hành lang pháp lý đầy đủ, thông thoáng cho hoạt động này.

- NHNN cần phát triển hệ thống thông tin liên Ngân hàng, tăng cường mối quan hệ với các NHTM và giữa các NHTM với nhau, thiết lập nên mối quan hệ mật thiết, nắm bắt thông tin về hoạt động Ngân hàng cũng như thông tin về khách hàng trong và ngoài nước.

- NHNN nên linh hoạt hơn nữa trong việc điều hành và quản lý các công cụ của chính sách tiền tệ như: công cụ lãi suất, công cụ tỷ giá, công cụ dự trữ bắt buộc để hoạt động của các Ngân hàng thay đổi kịp với thị trường.

- NHNN nên hỗ trợ, tạo điều kiện cho các NHTM phát triển hoạt động của mình thông qua các biện pháp như: tăng khả năng tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong kinh doanh cho các NHTM. NHNN cũng nên thường xuyên tổ chức các cuộc hội thảo, những khóa học, những buổi nghe ý kiến của các NHTM về những văn bản chính sách mà NHNN đưa ra nhằm phổ biến những chủ trương mới của NHNN tới các NHTM và hoàn thiện những chủ trương này.

### ***3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn***

- Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn cần có các văn bản hướng dẫn cụ thể hơn nữa và định hướng phát triển mạnh hình thức CVTD. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn nên tạo điều kiện hỗ trợ để tổ chức đào tạo, nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng, đặc biệt là nâng cao kiến thức về lý luận và nghiệp vụ CVTD. Đồng thời, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn cần tổ chức thi tuyển cán bộ, kiểm tra trình độ và phân loại cán bộ tín dụng nhằm tạo ra đội ngũ cán bộ tín dụng có chất lượng cao, năng động sáng tạo trong cơ chế mới, được đối xử công bằng với trình độ và kiến thức tương ứng.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn có thể tăng cường việc nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng, liên tục mở các lớp đào tạo chuyên sâu, khi có những chính sách mới của NHNN, của Chính phủ thì tổ chức các lớp tập huấn làm sao cho các cán bộ của toàn hệ thống có điều kiện nắm bắt được các chủ trương hoạt động để chủ động trong các hoạt động của mình.

- Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn tạo điều kiện về tư liệu, nhân lực trong việc thành lập và phát triển bộ phận chuyên trách marketing.

- Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn nên đưa công nghệ Ngân hàng, trang thiết bị và các chương trình tiện ích, các chương trình phần mềm ứng dụng vào thực tiễn hoạt động CVTD nói riêng.

## KẾT LUẬN

Cho vay tiêu dùng hiện nay đã dần trở nên rất phổ biến và ngày càng được chú trọng trong hoạt động của các ngân hàng. Trong những năm qua, mặc dù hoạt động này đang từng bước phát triển, tuy nhiên do có những tác động kinh tế - xã hội khách quan và những tồn tại chủ quan trong hệ thống ngân hàng mà sự phát triển vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của thị trường và tiềm lực của ngân hàng. Trong những năm tới, cùng với những dấu hiệu thể hiện sự phát triển nhanh và ổn định trở lại của nền kinh tế, đồng nghĩa với việc mức sống và nhu cầu của người dân tăng lên, cùng với sự gia nhập của nhiều ngân hàng mới, thị trường cho vay tiêu dùng hứa hẹn là một thị trường ngày càng có sự cạnh tranh gay gắt. Vì vậy, nghiên cứu phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng là một định hướng không thể thiếu cho các ngân hàng muốn cạnh tranh và xây dựng vị thế trên mảng thị trường này.

Với mục đích nghiên cứu thực trạng và đưa ra giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn luận văn đã đạt được một số kết quả:

**Thứ nhất:** Đã có một cái nhìn toàn diện những vấn đề cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng. Từ đó thấy được vai trò quan trọng và sự cần thiết phải mở rộng cho vay tiêu dùng trên đại bàn hiện nay.

**Thứ hai:** Thông qua phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh huyện Lục Ngạn đã cho thấy được những mặt đạt được, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế mà Chi nhánh cần khắc phục.

**Thứ ba:** Trên cơ sở những mặt hạn chế và nguyên nhân, chuyên đề cũng đưa ra một số giải pháp khắc phục và kiến nghị nhằm mở rộng hơn nữa hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

Với những hiểu biết của mình, tôi hi vọng, những giải pháp và kiến nghị được nêu trong chuyên đề sẽ góp một phần vào sự phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh, cũng như sẽ nhận được những ý kiến đóng góp từ các thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS Mai Văn Bận (2011), *Giáo trình nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản tài chính.
2. PGS.TS Nguyễn Văn Tiến (2010), *Quản trị rủi ro trong kinh doanh ngân hàng*, Nhà xuất bản thống kê.
3. TS Nguyễn Minh Kiều (2008), *Nghiệp vụ Ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống Kê.
4. Trần Tiến Chương (2008), *Nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam*.
5. Nguyễn Tú Quyên (2013), *Quản trị rủi ro cho vay tại Sở giao dịch Ngân hàng và Phát triển nông thôn Việt Nam*.
6. Ngân hàng Nhà Nước (2001), *Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng số 1627/2001/QĐ-NHNN*.
7. Ngân hàng Nhà Nước (2007), *Quyết định số 18/2007/QĐ-NHNN về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng*.
8. Quốc hội Việt Nam (2010), *Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12*.
9. Quốc hội Việt Nam (2010), *Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12*.
10. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Huyện Lục Ngạn, *Báo cáo hoạt động tín dụng năm 2010*.
11. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Huyện Lục Ngạn, *Báo cáo hoạt động tín dụng năm 2011*.
12. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Huyện Lục Ngạn, *Báo cáo hoạt động tín dụng năm 2012*.
13. Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, *Nâng cao công tác Quản trị rủi ro tín dụng*, [http://www.vnba.org.vn/?option=com\\_content&view=article&id=1449&catid=43&Itemid=90](http://www.vnba.org.vn/?option=com_content&view=article&id=1449&catid=43&Itemid=90)
14. Tạp chí Tài Chính, *Tín dụng giảm và câu chuyện quản lý rủi ro*, <http://www.tapchitaichinh.vn/Trao-doi-Binh-luan/Tin-dung-giam-va-cau-chuyen-quan-ly-rui-ro/22040.tctc>