

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRẦN NGỌC TRANG

**QUẢN LÝ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM
CHI NHÁNH HUYỆN CẨM GIÀNG
TỈNH HẢI DƯƠNG**

**TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
QUẢN LÝ KINH TẾ**

Mã số : 8310110

Hải Dương, năm 2024

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

Người hướng dẫn khoa học:

- 1. PGS.TS. Nguyễn Thị Việt Nga**
- 2. TS. Phạm Quang Thịnh**

Phản biện 1: PGS.TS Trần Trung Tuấn

Phản biện 2: TS. Trần Thị Phương Diệu

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ
Quản lý kinh tế tại Hải Dương vào ngày 19 tháng 4 năm 2025

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin- Học liệu, Đại học Hải Dương
- Thư viện trường ĐH Hải Dương.

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài đề án

Hệ thống các ngân hàng được ví như huyết mạch của nền kinh tế, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế thị trường đầy biến động. Bên cạnh đó hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động quan trọng nhất của ngân hàng thương mại (NHTM). Cùng với tiềm năng như Việt Nam về dân số đông trên 100 triệu dân, kết cấu dân số trẻ, thu nhập ngày càng được nâng cao, phong cách khách hàng cá nhân hiện đại thì việc đẩy mạnh phát triển tín dụng với khách hàng cá nhân là sự lựa chọn khôn ngoan của các ngân hàng lúc này đặc biệt là Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn đã có truyền thống lâu đời phục vụ khách hàng cá nhân.

Trên thực tế các hoạt động của ngân hàng, cho vay khách hàng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản, tạo ra nguồn thu nhập lớn nhất và cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất trong hoạt động. Do đó, việc nâng cao chất lượng Quản lý cho vay khách hàng là yếu tố then chốt cho mọi tổ chức tài chính để nâng cao khả năng cạnh tranh, đảm bảo lợi nhuận và giảm rủi ro.

Trong thời gian gần đây và làm việc tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương, tôi đã tìm hiểu được những khó khăn, thách thức mà ngân hàng đang phải đối mặt, do đó tôi đã chọn đề tài ***“Quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương”*** làm đề án tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Qua nghiên cứu và tìm hiểu về lĩnh vực cho vay khách hàng cá nhân, tôi nhận thấy đề tài nâng cao chất lượng Quản lý cho vay khách hàng ngân hàng nói chung và cho vay KHCN nói riêng đã và đang được quan tâm trên mọi quốc gia và vùng lãnh thổ. Trên thế giới cũng như trong nước đã có nhiều nghiên cứu khoa học của các tổ chức, tập thể và cá nhân về vấn đề này.

3. Mục tiêu nghiên cứu

3.1. Mục tiêu chung

Phân tích, làm rõ thực trạng quản lý cho vay khách hàng cá nhân, chỉ ra hạn chế và nguyên nhân, từ đó đề ra những giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Huyện Cẩm Giàng Hải Dương.

3.2. Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa những vấn đề lý luận về quản lý cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.

Đánh giá thực trạng quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương

Đề xuất các giải pháp, kiến nghị nhằm hoàn thiện quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu: Đề án nghiên cứu quản lý cho vay của ngân hàng thương mại; nội dung nghiên cứu đứng trên quan điểm của ngân hàng thương mại.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Đề án nghiên cứu quản lý cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương

- Về thời gian: Các thông tin, số liệu, dữ liệu phục vụ nghiên cứu của đề án thu thập giai đoạn 2022 - 2024.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp thu thập thông tin

* Với các dữ liệu thứ cấp

+ Đề tài, tạp chí, đề án, thông tin trên website, internet về cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.

+ Hệ thống báo cáo tổng kết của Agribank được đăng tải trên trang chính thống.

+ Các Báo cáo tài chính khi kết thúc năm tài chính của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương (từ năm 2022 đến năm 2024), các báo cáo, dữ liệu khác liên quan đến Chi

nhánh như lịch sử hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức.

** Với các dữ liệu sơ cấp*

Đề án có sử dụng phương pháp điều tra: Sử dụng phiếu điều tra để điều tra các khách hàng cá nhân đang có giao dịch tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương với mục đích thu thập thông tin phản hồi từ các khách hàng về các vấn đề cho vay tại ngân hàng. Tất cả các dữ liệu được thu thập đều được xử lý bằng công cụ Excel. Nội dung cụ thể thực hiện bao gồm:

Đối tượng điều tra:

Số lượng phiếu khảo sát:

Phương pháp thu thập dữ liệu:

Nội dung khảo sát:

Cách phân tích kết quả

5.2. Phương pháp dự kiến phân tích số liệu/thông tin

Đề án sử dụng các phương như: phân tích, tổng hợp, phương pháp phân tích thống kê phân tích có so sánh... từ đó đưa ra các nhận xét, kết luận về thực trạng quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương thời gian qua.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề án

- **Về lý luận:** Góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại.

- **Về thực tiễn**

Tất cả việc phân tích, đánh giá thực trạng quản cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương giai đoạn 2022 - 2024, chỉ rõ kết quả và hạn chế của vấn đề nghiên cứu.

7. Cấu trúc đề án

Ngoài các phần mục lục, danh mục từ viết tắt, danh mục bảng, biểu, hình vẽ, phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, đề án bao gồm 03 chương

chính như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về quản lý cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG

1.1. Cơ sở lý luận

1.1.1. Cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.1.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

Khái niệm cho vay khách hàng không còn xa lạ, cho vay khách hàng là một quan hệ kinh tế giữa người cho vay và người đi vay, là sự chuyển nhượng quyền sử dụng một lượng giá trị hay hiện vật theo những điều kiện mà hai bên thoả thuận. Cho vay khách hàng ngân hàng là quan hệ cấp cho vay khách hàng giữa ngân hàng và các khách hàng.

Bảo lãnh ngân hàng là hình thức cấp cho vay khách hàng, theo đó tổ chức cho vay khách hàng cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc tổ chức cho vay khách hàng 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 cho vay khách hàng theo thỏa thuận

1.1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

Số lượng của các khoản vay lớn, quy mô của các khoản vay thường nhỏ

Trên thực tế các khoản vay cho vay KHCN thường hướng đến hai đối tượng chủ yếu là cho vay hộ gia đình để bổ sung vốn sản xuất kinh doanh và cho vay cá nhân tiêu dùng. Tuy nhiên, do xét năng lực của khách hàng trong giới hạn về tài sản bảo đảm, về năng lực tài chính, nguồn trả nợ và tính phù hợp của nhu cầu vốn nên thường các khoản vay hướng đến khách hàng cá nhân là các khoản vay nhỏ lẻ.

Cho vay cá nhân tiềm ẩn nhiều rủi ro

Chi phí để phát triển cho vay KHCN thường tốn kém

1.1.1.3. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân

Phân loại theo tính chất của tài sản đảm bảo

Cho vay khách hàng có tài sản bảo đảm: được hiểu là khoản vay được đảm bảo bằng tài sản hoặc giấy tờ có giá hoặc được bảo lãnh từ bên thứ ba. Tài sản đảm bảo hoặc bảo lãnh của bên thứ ba thực chất là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm

được nguồn dự phòng rủi ro khi nguồn thu từ khách hàng không đủ, tạo áp lực trả nợ cho khách hàng từ đó giảm thiểu rủi ro cần thiết cho ngân hàng.

Phân loại theo thời gian vay vốn

Cho vay khách hàng ngắn hạn: là khoản cho vay khách hàng có thời hạn tới 12 tháng. Với cho vay khách hàng cá nhân thì cấp cho vay khách hàng ngắn hạn cho khách hàng đem lại ít rủi ro vì trong thời gian ngắn thường có ít biến động xảy ra với khách hàng vay, và nếu có thì ngân hàng cũng có thể dự báo trước để giảm thiểu rủi ro.

Phân loại theo mục đích vay vốn

Thông thường nếu phân loại theo mục đích vay vốn thì tùy theo các chương trình của từng ngân hàng khác nhau mà có những khoản vay khác nhau. Nó thường rất phong phú, đa dạng đáp ứng được hầu hết các nhu cầu vay thuộc mọi tầng lớp của khách hàng. Phân theo hình thức này chủ yếu gồm các loại sau:

Phân loại theo nguồn gốc của khoản vay

Cho vay khách hàng trực tiếp: là hình thức ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho khách hàng có nhu cầu vay vốn, đồng thời khách hàng hoàn trả nợ vay trực tiếp cho ngân hàng.

Phân loại theo phương thức hoàn trả nợ vay

Cho vay khách hàng trả góp: theo hình thức cho vay này, người vay trả nợ cho ngân hàng gồm cả gốc và lãi theo nhiều lần, theo những kỳ nhất định do ngân hàng quy định. Hình thức này áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc với những khách hàng mà thu nhập định kỳ không đủ để thanh toán hết một lần số nợ vay.

1.1.1.4. Phương pháp quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

- a. Xây dựng chính sách và tiêu chí cho vay
- b. Đánh giá và kiểm soát rủi ro cho vay KHCN
- c. Tăng cường quản lý hồ sơ vay.
- d. Đào tạo và nâng cao năng lực nhân sự:

1.1.1.5. Công cụ quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng của các ngân hàng thương

mai, việc áp dụng các công cụ quản lý hiện đại và hiệu quả là điều kiện tiên quyết để tối ưu hóa hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Các công cụ này bao gồm:

- a. Hệ thống thông tin quản lý (MIS)
- b. Phân tích tín dụng
- c. Quy trình cho vay minh bạch
- d. Quản lý rủi ro cho vay KHCN.
- e. Chăm sóc khách hàng
- f. Đánh giá và báo cáo

1.1.2. Quản lý cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Nội dung quản lý cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

a, Xây dựng bộ máy quản lý cho vay khách hàng cá nhân

Bước 1: Nghiên cứu và phân tích thị trường

Bước 2: Xây dựng chính sách cho vay

Bước 3: Ứng dụng công nghệ, khoa học và kỹ thuật mới

Bước 4: Đào tạo và phát triển nhân sự

Bước 5: Giám sát và đánh giá hoạt động

Bước 6: Bảo mật thông tin khách hàng

b, Lập kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân

Xây dựng kế hoạch cho vay KHCN không chỉ giúp NHTM phác thảo những định hướng phát triển mà còn hỗ trợ nhận diện các rủi ro tiềm ẩn và khai thác những cơ hội tiềm năng trong thị trường. Điều này giúp ngân hàng giảm thiểu những bất trắc trong hoạt động cho vay, đồng thời củng cố các hoạt động kinh doanh khác.

Nguyên tắc xây dựng kế hoạch cho vay KHCN tại NHTM:

+ Nguyên tắc thống nhất: Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ trong quá trình xây dựng, triển khai và tổ chức thực hiện kế hoạch.

+ Nguyên tắc linh hoạt: Kế hoạch cần căn cứ vào điều kiện thực tế về nguồn lực, thị trường và môi trường kinh doanh của ngân hàng. Đồng thời, kế hoạch phải có khả năng điều chỉnh linh hoạt trước những biến động của môi trường kinh doanh.

+ Nguyên tắc khả thi: Các mục tiêu trong kế hoạch phải mang tính thực tế,

vừa đủ thử thách nhưng không vượt quá khả năng của ngân hàng. Các mục tiêu cần được xây dựng dựa trên phân tích và dự báo thị trường chính xác, khách quan.

Quy trình xây dựng kế hoạch cho vay KHCN tại NHTM

c. Tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân.

Tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) là quá trình các nhân viên tại NHTM thực hiện các hoạt động tìm kiếm, tư vấn, hướng dẫn, và hỗ trợ khách hàng từ bước đầu tiên cho đến khi khách hàng quyết định sử dụng dịch vụ cho vay của ngân hàng.

Các nội dung cơ bản trong tổ chức triển khai kế hoạch cho vay KHCN

Xây dựng chính sách marketing trong tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay KHCN:

2. Chính sách lãi suất

Lãi suất là yếu tố trực tiếp ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng. Một chính sách lãi suất hấp dẫn sẽ giúp ngân hàng vừa duy trì khách hàng hiện tại.

3. Chính sách mạng lưới

Mở rộng mạng lưới các phòng giao dịch tại những vị trí chiến lược, như khu vực đông dân cư, khu đô thị hoặc khu công nghiệp, không chỉ nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng mà còn gia tăng sự tin cậy và thuận tiện cho khách hàng.

4. Chính sách xúc tiến hỗn hợp

Phát triển hình ảnh và thương hiệu ngân hàng thông qua các hoạt động truyền thông, quảng bá và chăm sóc khách hàng.

d. Kiểm tra, kiểm soát và điều chỉnh

Kiểm soát thực hiện kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) tại ngân hàng thương mại (NHTM): Kiểm soát thực hiện kế hoạch cho vay KHCN là quá trình thu thập thông tin chi tiết về tình hình thực hiện kế hoạch trong các giai đoạn của hoạt động cho vay KHCN

Các hình thức kiểm soát:

1. Kiểm soát trước khi cho vay
2. Kiểm soát trong khi cho vay
3. Kiểm soát sau khi cho vay

Nội dung cần làm rõ trong công tác kiểm soát:

- + Xác định rõ các bộ phận và cá nhân chịu trách nhiệm thực hiện kiểm soát.
- + Quy định chi tiết về trách nhiệm và quyền hạn của các bên liên quan.
- + Làm rõ đối tượng kiểm soát, đảm bảo phù hợp với các mục tiêu cho vay KHCN đã đặt ra.
- + Xây dựng các phương pháp kiểm soát dựa trên chuẩn mực hiệu suất và khả năng sinh lời, từ đó đánh giá lợi ích thực sự của từng sản phẩm, thị trường, và kênh phân phối.
- + Điều chỉnh các hoạt động thực hiện kế hoạch khi cần thiết để đảm bảo hiệu quả và phù hợp với thực tế thị trường.

1.1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng quản lý cho vay khách hàng cá nhân

1. Doanh thu và lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHCN

Doanh thu từ hoạt động cho vay KHCN là một trong những chỉ số quan trọng phản ánh hiệu quả của công tác quản lý tín dụng. Mức doanh thu cao có thể là dấu hiệu cho thấy sự mở rộng quy mô tín dụng KHCN và khả năng thu hút khách hàng của ngân hàng.

2. Chỉ tiêu lợi nhuận trên dư nợ cho vay KHCN

Bên cạnh chỉ tiêu lợi nhuận tuyệt đối, tỷ lệ lợi nhuận trên dư nợ cho vay KHCN là thước đo quan trọng phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng cá nhân:

3. Chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn

Khi các khoản vay đến hạn mà khách hàng không trả được toàn bộ hay một phần tiền gốc và lãi vay thì đó gọi là nợ quá hạn. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến nợ quá hạn, trong đó nguyên nhân chính là do sự yếu kém về tài chính của khách hàng, dẫn đến rủi ro cho vay khách hàng cho ngân hàng.

1.1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động cho vay khách hàng của ngân hàng thương mại

Các nhân tố chủ quan

Các nhân tố chủ quan xuất phát từ chính nội tại của ngân hàng. Đây là những nhân tố quyết định sự thành công hay thất bại của ngân hàng trên thị trường.

Tính cạnh tranh của sản phẩm:

Uy tín và năng lực tài chính của ngân hàng:

Cơ cấu tổ chức của ngân hàng:

Văn hóa tín dụng:

Trình độ và đạo đức nghề nghiệp của các CBTD (cán bộ tín dụng)

Các nhân tố khách quan

Các nhân tố khách quan ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN chủ yếu là các yếu tố về môi trường kinh tế xã hội, pháp luật, các đối thủ cạnh tranh của ngân hàng.

Môi trường kinh tế xã hội

Môi trường pháp luật

Đối thủ cạnh tranh

Năng lực tài chính và thói quen tiêu dùng của người dân

1.2. Kinh nghiệm thực tiễn trong hoạt động cho vay KHCN của một số NHTM trong và ngoài nước

1.2.1. Ngân hàng HSBC Việt Nam

Tạp chí The Asian Banker đã chọn HSBC là “Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam trong năm 2006”. Thành công của HSBC Việt Nam ở chỗ chuyển từ đối tượng phục vụ là người nước ngoài sang phục vụ khách hàng Việt Nam với thông điệp “Ngân hàng toàn cầu am hiểu địa phương”.

1.2.2. Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Hoàng Quốc Việt

Để đảm bảo mục tiêu hoạt động kinh doanh, chất lượng tín dụng luôn được đặt lên hàng đầu và thực hiện bằng các biện pháp như sau:

- Không chạy theo quy mô tăng trưởng dư nợ đơn thuần mà phải gắn liền với đảm bảo chất lượng tín dụng thực sự, không che dấu nợ xấu, không che dấu nợ quá hạn.

1.2.3. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VP Bank)

Cách đây vài năm VPBank là một trong số các NHTM hoạt động yếu kém, quy mô nhỏ, hiệu quả thấp. Đặc biệt hoạt động tín dụng rơi vào tình trạng xấu, có dấu hiệu rủi ro cao, nợ quá hạn tăng đột biến, khả năng thanh toán kém vì vậy bị NHNN xếp vào tình trạng quản lý đặc biệt. Dưới sự chỉ đạo của NHNN, ban lãnh

đạo VPBank đã sắp xếp cải tổ lại toàn bộ hệ thống, hoạt động kinh doanh, đặc biệt là hoạt động tín dụng. Sau 3 năm cơ cấu lại, hoạt động của VPBank đã có nhiều khởi sắc, dần đi vào ổn định và hiệu quả, quy mô ngày càng được mở rộng, thoát khỏi tình trạng kiểm soát đặc biệt, nợ xấu giảm xuống dưới 1%.

1.2.4. Bài học kinh nghiệm rút ra đối với Agribank - Chi nhánh Cẩm Giàng

Dựa trên kinh nghiệm thực tế từ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Hoàng Quốc Việt và HSBC Việt Nam, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, một số bài học quản lý đáng chú ý có thể được áp dụng vào hoạt động quản lý cho vay khách hàng cá nhân của Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương như sau:

1. Lập kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân
2. Triển khai kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân
3. Kiểm soát quy trình cho vay khách hàng cá nhân
4. Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ
5. Tăng cường hoạt động tiếp thị và chăm sóc khách hàng
6. Mở rộng và đa dạng hóa mạng lưới phục vụ khách hàng

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Trong chương 1, đề án đã trình bày cơ sở lý luận về quản lý cho vay KHCN tại NHTM như: khái niệm, đặc điểm của cho vay KHCN và các yếu tố ảnh hưởng đến quản lý cho vay KHCN; Phân tích nội dung quản lý cho vay KHCN và các chỉ tiêu ảnh hưởng đến hoạt động quản lý cho vay KHCN; Đồng thời nghiên cứu kinh nghiệm quản lý cho vay KHCN của một số NHTM trong nước và bài học rút ra cho Agribank Cẩm Giàng. Đây sẽ là nền tảng lý luận và thực tiễn quan trọng để tác giả tiến hành đánh giá thực trạng quản lý cho vay KHCN trong chương 2.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN CẨM GIÀNG HẢI DƯƠNG

2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm giàng Hải Dương

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) được thành lập theo Nghị định số 53-HĐBT ngày 26/03/1988 của Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ). Trải qua mỗi thời kỳ phát triển với những tên gọi khác nhau, xuyên suốt 36 năm xây dựng và phát triển, Agribank luôn khẳng định vị thế, vai trò của một trong những Ngân hàng Thương mại hàng đầu Việt Nam, chủ lực đầu tư phát triển “Tam nông”, đi đầu thực hiện chính sách tiền tệ, góp phần ổn định kinh tế vĩ mô, kiềm chế lạm phát, hỗ trợ tăng trưởng và bảo đảm an sinh xã hội. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm giàng Hải Dương là một trong 2.300 điểm phòng giao dịch.

Tên giao dịch trong nước: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Huyện Cẩm Giàng Hải Dương.

Tên viết tắt: Agribank

Trụ sở: Khu Thống Nhất, TT Lai Cách, Huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương

Lãnh đạo: Vũ Anh Đức

Điện thoại: 02203.786.636

Website: www.agribank.com.vn

Chi nhánh không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển đa dạng các sản phẩm ngân hàng hiện đại, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và xu hướng hội nhập. Đến hết năm 2023, đơn vị có 57 cán bộ, công nhân viên. Tổng nguồn vốn huy động đạt gần 5.200 tỷ đồng, chiếm 19% thị phần trên địa bàn tỉnh; dư nợ cho vay đạt hơn 2.000 tỷ đồng, chiếm 18% thị phần.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam hoạt động theo mô hình Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do nhà nước làm chủ sở hữu. Agribank Cẩm Giàng là đơn vị trực thuộc Agribank tỉnh Hải Dương. Quyền quyết định cao nhất là Giám đốc Agribank Cẩm Giàng Hải Dương.

Giúp việc cho Giám đốc là 3 phó Giám đốc. Dưới quyền Ban Giám đốc Agribank Cẩm Giàng Hải Dương là các Trưởng phòng, phó phòng nghiệp vụ Ngân hàng Huyện và 03 điểm giao dịch gồm: PGD Tân Trường, PGD Cẩm Giàng, PGD Cẩm Vũ.

Chi nhánh Agribank Cẩm Giàng Hải Dương có 57 nhân viên được đặt dưới sự lãnh đạo và điều hành của Giám đốc.

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng giai đoạn 2022 – 2024

Agribank Cẩm Giàng đã không ngừng nỗ lực, nâng cao hiệu quả hoạt động Ngân hàng, đẩy mạnh và phát triển hoạt động kinh doanh cả về số lượng và chất lượng để mang lại kết quả khả quan nhất trong những năm qua. Hiện nay Agribank Cẩm Giàng Hải Dương đang chiếm trên 30% thị phần tín dụng và huy động vốn trên địa bàn Huyện, hơn 1.500 khách hàng có quan hệ tín dụng.

Công tác huy động vốn của Chi nhánh

Trong giai đoạn từ năm 2022- 2024, công tác huy động vốn có nhiều khởi sắc qua các năm, để giữ vững và tăng trưởng nguồn vốn Agribank Cẩm Giàng Hải Dương luôn bám sát chỉ đạo của Agribank Cấp trên, đồng thời áp dụng nhiều giải pháp như: đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, chú trọng thu hút nguồn vốn không kỳ hạn thông qua mở tài khoản thanh toán và phát triển sản phẩm dịch vụ, thực hiện vượt chỉ tiêu phát hành trái phiếu dài hạn.

Hoạt động tín dụng của Chi nhánh

Trong các năm qua số lượng khách hàng vay vốn là KHCN cũng tăng lên đáng kể. Năm 2022 số lượng khách hàng vay vốn là 1016 người, năm 2023 tăng 13.5% so với năm 2022. Dư nợ cho vay bình quân/khách hàng cũng có sự tăng

trường khá tốt, tính đến năm 2024 dư nợ bình quân/khách hàng đạt 1338 triệu đồng tăng đáng kể so với năm 2022 là 981 triệu đồng.

Cho vay mua nhà

Chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ cho vay KHCN tại Agribank Cẩm Giàng là cho vay mua nhà trả góp. *Cho vay sản xuất kinh doanh*

Cho vay sinh hoạt tiêu dùng

Trong năm 2022, dư nợ cho vay sinh hoạt tiêu dùng là 475 tỷ đồng, đóng góp 29,18% vào tổng dư nợ cho vay KHCN.

Cho vay chứng khoán

Dư nợ cho vay kinh doanh chứng khoán tại Agribank Cẩm Giàng tính đến hết 31/12/2024 đạt 89 tỷ đồng chiếm 4,57% tổng dư nợ cho vay KHCN.

Các sản phẩm khác

Khác với một số các NHTMCP khác trên địa bàn Hải Dương, dư nợ cho vay mua ô tô cầm cố bằng chính xe mua tại Agribank Cẩm Giàng có dư nợ rất thấp và không có sự tăng trưởng qua các năm gần đây.

Tình hình hoạt động dịch vụ của Chi nhánh

Agribank Cẩm Giàng rất quan tâm đến hoạt động dịch vụ tại chi nhánh. Luôn có nhiều chính sách thu hút khách hàng và phát triển sản phẩm, các dịch vụ hiện có tại Agribank Cẩm Giàng gồm:

- Huy động tiết kiệm tiền đồng Việt Nam và ngoại tệ.
- Huy động kỳ phiếu đồng Việt nam và ngoại tệ.

Kết quả kinh doanh của Chi nhánh

Hoạt động cho vay KHCN là một trong những mặt được ưu tiên của Chi nhánh, đặc biệt là trong thời gian gần đây, mặc dù đứng trước sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng trên cùng địa bàn nhưng tổng dư nợ cho vay của Agribank Cẩm Giàng Hải Dương vẫn không ngừng tăng trưởng.

2.2. Quy trình quản lý cho vay khách hàng cá nhân và các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank - Chi nhánh Cẩm Giàng

2.2.1. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và

Phát triển nông thôn Việt Nam

Trong phạm vi đề án này, tác giả phân loại sản phẩm cho vay KHCN của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam theo tính chất của tài sản bảo đảm, theo đó Agribank có hai loại chính là tín dụng có tài sản bảo đảm và tín dụng không có tài sản bảo đảm.

2.2.2. Quy trình quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm giàng Hải Dương

2.2.2.1. Công tác lập kế hoạch cho vay KHCN

Thu thập thông tin khách hàng

Tìm hiểu thông tin cơ bản của khách hàng như thu nhập, nghề nghiệp, vị trí địa lý và mục tiêu vay vốn. Xác minh lịch sử cho vay khách hàng và khả năng thanh toán của khách hàng thông qua các công cụ như CIC (Trung tâm Thông tin Cho vay khách hàng).

Phân loại nhu cầu cho vay khách hàng

Dựa vào mục đích vay vốn, khách hàng có thể cần vay cho các mục đích như: mua sắm nhà ở, đất đai. Phát triển sản xuất kinh doanh nông nghiệp, mua vật tư, thiết bị. Các nhu cầu tiêu dùng cá nhân như mua xe, học phí, sửa chữa nhà cửa. Phân tích và đánh giá khả năng tài chính để đảm bảo khoản vay phù hợp với năng lực trả nợ của khách hàng. Phân tích khả năng sinh lời từ sản xuất nông nghiệp hoặc kinh doanh. Xác minh lịch sử cho vay khách hàng, nếu có, để đảm bảo mức độ tin cậy. Tham khảo các sản phẩm cho vay khách hàng phù hợp với đối tượng khách hàng tại ngân hàng.

Khảo sát thị trường địa phương

Tìm hiểu tình hình kinh tế địa phương và các yếu tố ảnh hưởng đến nhu cầu cho vay khách hàng, như vụ mùa, thời tiết, giá nông sản và cơ sở hạ tầng. Xác định các xu hướng vay vốn đang phổ biến trong khu vực. Phân tích xu hướng sử dụng cho vay khách hàng trong cộng đồng, ví dụ: nhu cầu đầu tư vào thiết bị máy móc, sản xuất kinh doanh nông nghiệp, xem xét sự hiện diện của các tổ chức cho vay khách hàng cạnh tranh trong khu vực

Tư vấn và cung cấp sản phẩm phù hợp

Hỗ trợ khách hàng hiểu rõ các loại hình sản phẩm cho vay khách hàng, lãi suất và các ưu đãi của ngân hàng. Đề xuất giải pháp cho vay khách hàng phù hợp nhất với nhu cầu và khả năng của khách hàng. Việc nắm bắt nhu cầu cho vay khách hàng một cách chi tiết sẽ giúp ngân hàng đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng và tối ưu hóa hiệu quả hoạt động.

Tạo các sản phẩm phù hợp với thị trường

Xây dựng các gói cho vay khách hàng đặc thù cho khách hàng nông thôn, với lãi suất và điều kiện ưu đãi. Cung cấp dịch vụ tư vấn tài chính để hỗ trợ khách hàng tối ưu hóa nguồn vốn. Đặt ra các tiêu chí và điều kiện cấp cho vay khách hàng dựa trên chính sách nội bộ và quy định pháp luật.

2.2.2.2. Công tác tổ chức thực hiện cho vay KHCVN

Bước 1. Tiếp nhận và tư vấn khách hàng

Tiếp nhận yêu cầu vay vốn từ khách hàng. Tư vấn các sản phẩm cho vay khách hàng phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng. Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị đầy đủ hồ sơ vay vốn. Cán bộ cho vay khách hàng lập hồ sơ sau khi tiếp xúc với khách hàng. Một bộ hồ sơ vay vốn cần thu thập đầy đủ các thông tin: năng lực pháp lý, năng lực hành vi dân sự, mục đích sử dụng vốn vay, khả năng hoàn trả nợ (gốc và lãi).

Bước 2. Thẩm định hồ sơ khách hàng

Kiểm tra tính hợp lệ và đầy đủ của hồ sơ vay vốn. Thẩm định thông tin khách hàng: xác minh năng lực tài chính, mục đích vay và các yếu tố liên quan. Đánh giá rủi ro cho vay khách hàng dựa trên các công cụ và quy trình thẩm định.

Bước 3. Phê duyệt khoản vay

Xem xét và phê duyệt hồ sơ dựa trên kết quả thẩm định. Đảm bảo khoản vay phù hợp với chính sách cho vay khách hàng của ngân hàng và pháp luật. Từ các phân tích trên, ngân hàng tiến hành ra quyết định đồng ý hoặc từ chối cấp cho vay khách hàng cho khách hàng. Đồng thời thông báo kết quả cho khách hàng về quyết định cho vay.

Bước 4. Giải ngân vốn vay

Ngân hàng tiến hành chuyển tiền cho khách hàng trên cơ sở hạn mức cho vay khách hàng đã ký trong hợp đồng. Tùy theo hình thức và quy mô của món vay mà ngân hàng sẽ áp dụng hình thức giải ngân cho phù hợp

Bước 5. Quản lý và theo dõi khoản vay

Theo dõi việc sử dụng vốn vay để đảm bảo tuân thủ mục đích đã cam kết. Quản lý rủi ro cho vay khách hàng thông qua giám sát tình hình trả nợ.

2.2.2.3. Công tác kiểm soát cho vay KHCN

Kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay đảm bảo đúng mục đích đã cam kết. Cán bộ cho vay khách hàng phải kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất việc sử dụng vốn vay của khách hàng, hiện trạng tài sản đảm bảo, biến động tài chính của khách hàng... để đảm bảo khả năng thu hồi nợ.

2.3. Thực trạng quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm giăng Hải Dương.

2.3.1 Tính đa dạng của sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng và nguồn lực của ngân hàng

Hiện nay Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam có hệ thống sản phẩm rất đa dạng và phong phú bao gồm gần 200 sản phẩm cho cả khách hàng pháp nhân và khách hàng cá nhân. Trong những năm gần đây các sản phẩm dành cho khách hàng cá nhân ngày càng nhiều và đa dạng để hướng tới mọi thành phần kinh tế cũng như nhu cầu phong phú của người dân.

2.3.2. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Với thế mạnh là có chi nhánh rộng khắp đến tận các xã, thị trấn vì vậy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương cũng gặp rất nhiều thuận lợi.

2.3.3. Dư nợ cho vay KHCN theo tính chất của tài sản bảo đảm

Agribank đã tung ra thêm nhiều sản phẩm hướng đến khách hàng cá nhân với hạn mức cao hơn do đó thu hút được nhiều sự quan tâm của khách hàng. Năm 2024

đư nợ cho vay khách hàng cá nhân thế chấp và tín chấp lần lượt là 1.201 tỷ đồng và 106 tỷ đồng tương ứng với tỷ trọng là 91,89% và 8,11%. Tuy nhiên nhóm sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân thế chấp vẫn luôn chiếm tỷ trọng trên 75% do tính chất có tài sản bảo đảm nên hạn mức cao và giảm thiểu được rủi ro trong khâu thu hồi nợ khi xảy ra nợ xấu.

2.3.4. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu

Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương luôn coi trọng công tác quản trị rủi ro trong hoạt động tín dụng, đây được coi là nhiệm vụ hàng đầu để phát triển chất lượng tín dụng, đảm bảo cho hoạt động tín dụng được hiệu quả, an toàn. Tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ nợ quá hạn là hai chỉ tiêu cơ bản đánh giá chất lượng tín dụng đồng thời thể hiện rõ tình hình quản lý nợ vay của ngân hàng.

2.3.5. Tỷ lệ sinh lời từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Doanh thu từ cho vay khách hàng cá nhân đóng góp một phần không nhỏ trong tổng doanh thu từ hoạt động cho vay khách hàng. Với lãi suất cho vay thường cao hơn so với cho vay doanh nghiệp, Agribank chi nhánh Hải Dương đã thu được khoản lợi nhuận không nhỏ từ mảng kinh doanh này.

2.3.6. Tỷ trọng lãi từ cho vay khách hàng cá nhân so với cho vay khách hàng chung

Đây là chỉ tiêu cho thấy quy mô, tỷ trọng về lãi từ cho vay khách hàng cá nhân so với cho vay khách hàng chung. Trong tổng thể hoạt động kinh doanh của các NHTM tại Việt Nam thì hoạt động cho vay khách hàng đem lại nguồn thu chủ yếu, nguồn thu từ lãi cho vay luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu nhập.

2.4. Đánh giá chung thực trạng quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương

2.4.1. Kết quả đạt được

1. Vai trò của công tác lập kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân

Công tác lập kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân (KHCV) đã khẳng định tầm quan trọng trong hoạt động của ngân hàng. Đây là giai đoạn trung gian giúp

chuyển đổi ý tưởng thành hiện thực thông qua việc cụ thể hóa các mục tiêu định tính thành các chỉ tiêu định lượng.

2. Quá trình thực hiện kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân

Chính sách sản phẩm: Các sản phẩm cho vay KHCN liên tục được cải tiến để đáp ứng sự đa dạng về nhu cầu của khách hàng.

Chính sách lãi suất

Chính sách mạng lưới

Chính sách xúc tiến hỗn hợp

3. Kiểm soát việc thực hiện kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân

Hoạt động kiểm soát được triển khai bài bản với hệ thống công cụ rõ ràng, giúp đảm bảo thực hiện kế hoạch cho vay KHCN một cách hiệu quả, an toàn và tiết kiệm chi phí.

2.4.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

2.4.2.1. Những tồn tại hạn chế

1. Hạn chế trong tổ chức và xây dựng bộ máy quản lý cho vay KHCN

Công tác tổ chức và xây dựng bộ máy quản lý cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) tại chi nhánh còn tồn tại nhiều bất cập, gây ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý.

2. Hạn chế trong chính sách triển khai thực hiện kế hoạch cho vay KHCN

Thiếu sự nổi bật trong chính sách: Các chính sách triển khai của chi nhánh còn phụ thuộc vào quy định chung từ Agribank Hội sở, thiếu sự tùy chỉnh phù hợp với đặc thù của địa bàn huyện.

3. Hạn chế trong hoạt động kiểm soát cho vay KHCN

Tần suất kiểm soát thấp: Hoạt động kiểm soát hiện tại chủ yếu được thực hiện định kỳ theo kế hoạch hàng năm, chưa có nhiều đợt kiểm tra đột xuất mang tính thời điểm tại các phòng giao dịch (PGD).

Đề xuất hướng nghiên cứu tiếp theo: Các vấn đề nêu trên cần được phân tích sâu hơn nhằm tìm kiếm những giải pháp cải thiện.

2.4.2.2. Nguyên nhân của những tồn tại

Nguyên nhân khách quan

Biến động về môi trường vĩ mô: Trong những năm qua môi trường kinh tế trong nước và quốc tế liên tục thay đổi khiến cho thị trường trở nên khó lường đòi hỏi các ngân hàng phải thích nghi nhanh với mọi biến đổi.

Nguyên nhân từ phía khách hàng: Tâm lý ngại đi vay, chờ đủ tiền mới thực hiện kế hoạch của bản thân hoặc huy động vốn từ người thân nếu không đủ mới tìm đến ngân hàng là hạn chế lớn nhất trong việc phát triển cho vay KHCN.

Nguyên nhân chủ quan từ phía ngân hàng

Chưa có sự chuyên môn hóa trong công việc: Tính đến nay các cán bộ tín dụng ở chi nhánh vẫn phải thực hiện đầy đủ các công đoạn từ khâu tìm kiếm khách hàng, thu thập hồ sơ, thẩm định, giải ngân, thu nợ.

Công tác nghiên cứu phát triển sản phẩm chưa hiệu quả: Công tác nghiên cứu và phát triển sản phẩm chưa đi sâu vào thực tế phát sinh, việc quảng bá sản phẩm trên các phương tiện thông tin đại chúng còn nhiều hạn chế, chưa thu hút được nhu cầu của khách hàng, tính đa dạng cấu sản phẩm chưa cao.

Hệ thống công nghệ chưa được chú trọng đầu tư: Hệ thống ATM đã cũ kỹ và lạc hậu trong khi các ngân hàng khác đã triển khai các hệ thống ATM mới hiện đại với nhiều chức năng tương tác với khách hàng.

Công tác tiếp thị khách hàng chưa hiệu quả: Ngân hàng vẫn chưa có một quy trình chuẩn nào hướng dẫn cụ thể thực hiện các hoạt động marketing nên trong quá trình thực hiện một số chức năng của các phòng ban còn chồng chéo.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 của đề án đã phản ánh tình hình hoạt động kinh doanh của và đi sâu phân tích thực trạng quản lý cho vay KHCN tại Agribank Cẩm Giàng Hải Dương giai đoạn 2022 - 2024. Qua phân tích thực trạng cho thấy công tác quản lý cho vay KHCN của Agribank Cẩm Giàng Hải Dương vẫn còn những hạn chế. Vì vậy đề án đã đưa ra đánh giá những kết quả đạt được, những mặt tồn tại và phân tích nguyên nhân của hạn chế làm cơ sở cho việc đề xuất những giải pháp trong chương 3 của Đề án giúp Chi nhánh hoàn thiện quản lý cho vay KHCN.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN CẨM GIÀNG HẢI DƯƠNG

3.1. Định hướng phát triển của Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, Hải Dương

3.1.1. Mục tiêu và định hướng phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương trong thời gian tới

Giai đoạn 2025-2028 Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam định hướng tiếp tục lấy công tác chấn chỉnh hoạt động Ngân hàng để tăng cường sự ổn định, phát triển tín dụng đúng hướng phù hợp với khả năng quản lý, gắn hiệu quả kinh doanh với an toàn vốn làm tư tưởng chỉ đạo xuyên suốt trong công tác tín dụng và mọi lĩnh vực công tác kinh doanh dịch vụ. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam đề ra mục tiêu sau:

*** Mục tiêu tổng quát:** Hướng tới việc duy trì và phát huy vai trò chủ đạo, chủ lực trong việc phục vụ thị trường nông nghiệp và nông thôn, Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng tập trung nguồn lực vào việc hỗ trợ phát triển chương trình “TAM NÔNG”. Đồng thời, chi nhánh đặc biệt chú trọng vào việc củng cố sự bền vững của thị trường, không ngừng mở rộng phạm vi hoạt động, cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng cũng như đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ ngân hàng.

*** Mục tiêu chiến lược phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (KHCCN)**

Khách hàng mục tiêu:

Sản phẩm tín dụng:

Kênh phân phối và mở rộng mạng lưới:

Mục tiêu cụ thể đến cuối năm 2025

3.1.2. Định hướng hoàn thiện quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương

Xuất phát từ những mục tiêu của hệ thống, ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh Hải Dương đã xây dựng những mục tiêu cụ thể sau:

- Luôn đảm bảo tăng trưởng, phát triển bền vững như kế hoạch đã đề ra.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương

3.2.1. Giải pháp về hoàn thiện bộ máy quản lý cho vay khách hàng cá nhân

Mục tiêu của giải pháp: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương

Nội dung và cách thực hiện:

Hiện nay, các ngân hàng thương mại tại Việt Nam đang chuyển đổi sang mô hình quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân hợp lý và hiệu quả hơn.

Điều kiện thực hiện: Do đó để khắc phục điểm này Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương phải hoàn thiện về chính sách, bộ máy quản lý cho vay KHCN nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu của KHCN hiện nay.

3.2.2. Giải pháp về tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay KHCN

Mục tiêu của giải pháp: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương cần chủ động xây dựng và đề xuất các chính sách cho vay KHCN.

Nội dung và cách thực hiện:

Thứ nhất, đẩy mạnh hoạt động giao tiếp và phục vụ khách hàng:

Thứ hai, hoàn thiện chính sách chăm sóc khách hàng:

Thứ ba, đẩy mạnh chính sách khuyến khích tương:

Thứ tư, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ

3.2.3. Giải pháp về kiểm tra, kiểm soát quản lý hoạt động cho vay KHCN

Mục tiêu của giải pháp: Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ hoạt động tín dụng là một biện pháp quan trọng vì thông qua hoạt động này có thể phát hiện, ngăn ngừa những sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ tín dụng. Hoạt động kiểm tra, kiểm soát cũng phát hiện, ngăn chặn những rủi ro đạo đức do CBTD gây ra.

- Hoạt động kiểm tra nội bộ phải thực hiện định kỳ và đột xuất nhằm phát hiện các dấu hiệu sai phạm.

- Tăng cường những CBTD có trình độ, đã qua nghiệp vụ tín dụng để bổ sung cho phòng kiểm tra nội bộ.

- Không ngừng hoàn thiện và đổi mới phương pháp kiểm tra

Điều kiện thực hiện: Để khắc phục điểm yếu này Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương phải thường xuyên tự chủ động đề xuất các chính sách cho vay KHCN với chi nhánh ngân hàng cấp trên mà không làm sai quy định nếu chính sách đó mang lại hiệu quả cao trong kinh doanh.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Để giúp Agribank Cẩm Giàng Hải Dương thực hiện được các giải pháp tăng cường quản lý cho vay khách hàng cá nhân, trong thời gian tới NHNN cần:

- Nâng cao chất lượng thanh tra, giám sát bằng cách theo hai hình thức là hình thức thanh tra tại chỗ và hình thức giám sát từ xa.

- Hàng năm nên tổ chức các hội nghị liên ngân hàng nhằm rút kinh nghiệm và tăng cường sự hiểu biết và hợp tác giữa hệ thống các ngân hàng, đặc biệt là trong hoạt động quản lý cho vay khách hàng cá nhân.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

Thứ nhất, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng cá nhân

Thứ hai, cải tiến quy trình nghiệp vụ phù hợp hơn với yêu cầu

Thứ ba, phân công nhân sự chuyên trách quản lý khách hàng để thường xuyên giám sát các khoản vay nhằm đảm bảo việc vay vốn được sử dụng đúng mục đích.

Thứ tư, cần có chính sách lãi suất linh hoạt hơn.

KẾT LUẬN

Quản lý cho vay khách hàng cá nhân trong hoạt động ngân hàng nhằm làm tăng chất lượng các dự án vay, các khoản vay, tăng tính thanh khoản, giảm chi phí hoạt động, tăng thu nhập, nâng cao năng lực tài chính của ngân hàng trong điều kiện ngành ngân hàng nói riêng và cả nền kinh tế Việt Nam nói chung hội nhập ngày càng sâu với nền kinh tế thế giới. Trong bối cảnh cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu do ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19, chiến tranh, bất ổn chính trị... chưa có điểm dừng, thì công tác quản lý cho vay khách hàng cá nhân của Agribank Cẩm Giàng Hải Dương cũng chịu tác động không nhỏ.

Thông qua đề án ***“Quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng tỉnh Hải Dương”***, đề án đã giải quyết được những vấn đề sau:

Thứ nhất, hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản lý cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.

Thứ hai, đề án đã đi sâu phân tích đánh giá thực trạng quản lý cho vay khách hàng cá nhân của của Agribank Cẩm Giàng Hải Dương trong giai đoạn 2022 - 2024. Trên cơ sở phân tích, đề án chỉ rõ những kết quả đạt được, đặc biệt đi sâu vào mặt hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong quản lý nợ xấu tại Chi nhánh.

Thứ ba, trên cơ sở định hướng phát triển hoạt động của Chi nhánh, định hướng quản lý cho vay khách hàng cá nhân, đề án đã đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường quản lý cho vay trong thời gian tới. Để thực hiện giải pháp tác giả đã có một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

Tuy nhiên, do giới hạn về thời gian có hạn và khả năng nắm bắt về lý thuyết và thực tiễn trong môi trường kinh doanh liên tục thay đổi nên Đề án không tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế. Bởi vậy, tác giả rất mong được sự góp ý của các Thầy, các Cô và các bạn quan tâm đến đề tài này để bản Đề án được hoàn thiện hơn.