UBND TỈNH HẢI DƯƠNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

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

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số : 8310110

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Hải Dương, năm 2024

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

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

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
PGS,TS. Nguyễn Thị Việt Nga
TS. Phạm Quang Thịnh

Hải Dương, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan toàn bộ nội dung đề án là công trình nghiên cứu của tôi. Các số liệu, kết quả được trình bày trong Đề án là trung thực và chưa được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào khác.

Tôi xin cam kết rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện Đề án này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong Đề án đã được ghi rõ nguồn gốc.

Học viên

Trần Ngọc Trang

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đề án thạc sĩ và kết thúc khóa học, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới Trường Đại học Hải Dương đã tạo điều kiện cho tôi có môi trường học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đối với các thầy cô tham gia quản lý và giảng dạy tôi trong suốt quá trình học tập tại trường và nghiên cứu đề án này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới PGS.TS Nguyễn Thị Việt Nga và TS. Phạm Quang Thịnh đã dành rất nhiều thời gian và tâm huyết, trực tiếp hướng dẫn tôi hoàn thành đề án thạc sĩ.

Tôi rất mong nhận được sự chỉ dẫn và góp ý của các thầy cô, các bạn bè và đồng nghiệp để công trình nghiên cứu của tôi được hoàn thiện hơn.

Học viên

Trần Ngọc Trang

MỤC LỤC

MỤC LỤC **11**
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT **6**
DANH MỤC BẢNG **16**
DANH MỤC BIỂU ĐỒ ..... Error! Bookmark not defined.
LỜI MỞ ĐẦU **17**
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG **26**
1.1. Cơ sở lý luận *26*
1.1.1. Cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại *26*
1.1.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân *26*
1.1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân *27*
1.1.1.3. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân *28*
1.1.1.4. Phương pháp quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. *24*
1.1.1.5. Công cụ quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân *25*
1.1.2. Quản lý cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại *27*
1.1.2.1. Nội dung quản lý cho vay khách hàng cá nhân của NHTM *27*
1.1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng quản lý cho vay khách hàng cá nhân *32*
1.1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động cho vay khách hàng của ngân hàng thương mại *35*
1.2. Kinh nghiệm thực tiễn trong hoạt động cho vay KHCN của một số NHTM trong và ngoài nước *44*
1.2.1. Ngân hàng HSBC Việt Nam *44*
1.2.2. Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Hoàng Quốc Việt *45*
1.2.3. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VP Bank) *45*
1.2.4. Bài học kinh nghiệm rút ra đối với Agribank - Chi nhánh Cẩm Giàng *47*
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1 ..... **42**
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 44
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.....44
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển 44
2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy.....46
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 47
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 58
2.2.1. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.....58
2.2.2. Quy trình quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm giàng Hải Dương 55
2.2.2.1. Công tác lập kế hoạch cho vay KHCN 55
2.2.2.2. Công tác tổ chức thực hiện cho vay KHCN 56
2.2.2.3. Công tác kiểm soát cho vay KHCN.....58
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 giàng Hải Dương. 59
2.3.1 Tính đa dạng của sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng và nguồn lực của ngân hàng.....59
2.3.2. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân.....67
2.3.3. Dư nợ cho vay KHCN theo tính chất của tài sản bảo đảm.....68
2.3.4. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu 68
2.3.5. Tỷ lệ sinh lời từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....69
2.3.6. Tỷ trọng lãi từ cho vay khách hàng cá nhân so với cho vay khách hàng chung 70
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 *71*
2.4.1. Kết quả đạt được *71*
2.4.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....*72*
2.4.2.1. Những tồn tại hạn chế.....*72*
2.4.2.2. Nguyên nhân của những tồn tại *73*
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2 .....**76**
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 **71**
3.1. Định hướng phát triển của Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, Hải Dương.....*71*
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 *73*
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.....*74*
3.2. Giải pháp hoàn thiện quản lý cho vay khách hàng cá nhân của Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, Hải Dương *73*
3.2.1. Giải pháp về hoàn thiện bộ máy quản lý cho vay khách hàng cá nhân.....*73*
3.2.2. Giải pháp về tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay KHCN.....*74*
3.2.3. Giải pháp về kiểm tra, kiểm soát quản lý hoạt động cho vay KHCN .....***Error! Bookmark not defined.***
3.3. Kiến nghị .....***Error! Bookmark not defined.***
3.2.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.....*74*
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam .....***Error! Bookmark not defined.***
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3 .....**87**
KẾT LUẬN **88**

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 89

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

	Chữ viết tắt	Giải nghĩa
1	Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
2	NHTM	Ngân hàng thương mại
3	NHNN	Ngân hàng nhà nước
4	TCTD	Tổ chức tín dụng
5	CBTD	Cán bộ tín dụng
6	CBTĐ	Cán bộ thẩm định
7	KHCN	Khách hàng cá nhân
8	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
9	PGD	Phòng giao dịch
10	TMCP	Thương mại cổ phần

.

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Kế quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2022-2024 ……..…..47
Bảng 2.2: Nguồn vốn huy động của các phòng giai đoạn 2022- 2024….……48
Bảng 2.3. Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN chủ yếu tại Agribank Cẩm Giàng…….49
Bảng 2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của đơn vị……..…..52
Bảng 2.5. Các chương trình cho vay tại Agribank Chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương……..…….60
Bảng 2.6: Dư nợ cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương ……..…61
Bảng 2.7: Dư nợ cho vay KHCN phân theo tính chất tài sản bảo đảm……....62
Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn/nợ xấu của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương giai đoạn 2022-2024……..…63
Bảng 2.9: Tỷ lệ sinh lời từ hoạt động cho vay KHCN……..……64
Bảng 2.10: Tỷ trọng lãi từ cho vay KHCN so với tín dụng chung……..…….64

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. Dựa vào ưu thế là một trong những ngân hàng đầu tiên được xây dựng, Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam cũng đã có được mối quan hệ tốt với khách hàng trong việc cho vay, tuy nhiên vẫn gặp những khó khăn nhất định ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của ngân hàng.

Trong thời gian gắn bó 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. Thực tế, những bài nghiên cứu đó cũng đưa ra các lập luận và quan điểm khác nhau. Các nghiên cứu về cho vay KHCN chủ yếu tập trung trên hai khía cạnh là tiếp cận vốn tín dụng và sử dụng vốn tín dụng giữa hai chủ thể là NHTM và khách hàng sử dụng vốn. Dưới đây là các thông tin tìm kiếm được về nội dung đề tài quản lý cho vay khách hàng cá nhân:

Paul Mpuga, 2008. *Constraints in Access to and Demand for Rural Credit: Evidence from Uganda, African Development Bank.* Tunis-Tunisia. Theo bài nghiên cứu có hai yếu tố chính ảnh hưởng đến nhu cầu tín dụng, từ đó tác động trực tiếp đến tiếp cận tín dụng của cá nhân. Đầu tiên phải kể đến là: Đặc điểm của cá nhân, các đặc điểm của cá nhân có tác động lớn đến nhu cầu tín dụng gồm tuổi tác, giới tính, trình độ giáo dục, nghề nghiệp và tình trạng hôn nhân. Người trẻ thường có xu hướng vay mượn nhiều hơn để đầu tư cho bản thân, họ có sức hỏe và nhiều thời gian để tích lũy và làm giàu hơn so với người già. Nhu cầu chi cho khách hàng cá nhân của người trẻ cũng phong phú hơn. Sự thay đổi của tuổi tác có thể làm thay đổi nhu cầu tín dụng theo thời gian. Giới tính cũng là yếu tố quyết định đến nhu cầu cho vay KHCN. Cá nhân có trình độ giáo dục càng cao thì càng có nhiều khả năng để tạo ra thu nhập ổn định và cao hơn những người không được giáo dục, tạo ra nhiều tài sản hơn, có thể tiến hành nhiều hoạt động sản xuất kinh doanh. Thêm một năm được giáo dục làm tăng nhu cầu tín dụng khoảng 0.3% và làm tăng cơ hội cho việc tiếp cận tín dụng thành công lên đến 17%. Tình trạng hôn nhân cũng ảnh hưởng đến nhu cầu tín dụng do cá nhân đã lập gia đình sẽ có nhu cầu chi tiêu gia tăng hơn so với người chưa lập gia đình. Thứ hai là các thuộc tính của tổ chức tài chính có thể ảnh hưởng đến quyết định vay hay không vay của cá nhân là mức lãi suất và các điều khoản cho vay. Khi thay đổi mức lãi suất cho vay hay điều chỉnh nội dung cho vay sẽ có tác dụng kích thích hay hạn chế khả năng tiếp cận vốn tín dụng của cá nhân, khách hàng.

Mamo Girma et al, 2015. *Determinants of Formal Credit Market Participation by Rural Farm Households: Micro-level evidence from Ethiopia. Paper for presentation at the 13th International Conference on the Ethiopian*

Economy. Trên khía cạnh tiếp cận vốn tín dụng, MamoGirma Et Al khẳng định tiếp cận vốn tín dụng không chỉ bị chi phối bởi thu nhập và tài sản mà các yếu tố về đặc điểm kinh tế - xã hội của các cá nhân, khách hàng cũng sẽ ảnh hưởng đến việc tiếp cận vốn tín dụng:

Diagne, A, 1999. *Determinants of Household access to and participation in formal and informal credit markets in Malawi.* Washington D.C. Là công trình nghiên cứu dựa trên phương pháp phân tích hồi quy OLS, tác giả đã đưa ra được các yếu tố tác động tới mức độ tiếp cận tín dụng của người nông dân tại Malawi, bao gồm: giá trị đất đai, quy mô lao động, giá phân bón. Qua bài nghiên cứu tác giả đã phân tích một cách rõ nét tác động nghịch và tác động thuận của các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ tiếp cận của các hộ nông dân.

Ngô Thị Bích Ngọc, 2021, *Nâng cao hiệu quả Quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Đông Á – chi nhánh Hà Nội*, Đề án thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế quốc dân. Đề án đã hệ thống hóa được những vấn đề cơ bản về cho vay KHCN của NHTM, đánh giá được thực trạng cho vay KHCN tại ngân hàng Đông Á-chi nhánh Hà Nội. Phân tích các nguyên nhân khiến hiệu quả cho vay KHCN tại chi nhánh thấp là do chính sách quản lý lãi suất cho vay chưa hợp lý, sản phẩm chưa đa dạng, sự cạnh tranh từ các ngân hàng khác… Từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Đông Á chi nhánh Hà Nội.

Nguyễn Quốc Oánh và Phạm Thị Mỹ Dung, 2010, *Khả năng tiếp cận tín dụng chính thức của nông hộ: Trường hợp nghiên cứu ở vùng ngoại thành Hà Nội*, Tạp chí khoa học và phát triển, tập 8, số 1. Bằng phân tích mô hình Heckmen nhị phân tác giả đã xác định các yếu tố ảnh hưởng tới tiếp cận tín dụng ngân hàng của cá nhân, hộ nông dân ở ngoại thành Hà Nội gồm có: tuổi, địa vị xã hội, thủ tục vay vốn và tín dụng khác. Bên cạnh những yếu tố trên, bằng chứng thực nghiệm cũng chỉ ra một số yếu tố khác ảnh hưởng đến tiếp cận tín dụng của cá nhân, hộ gia đình Việt Nam như sự thay đổi bất thường trong thu nhập, tình hình tham gia các hội nhóm. Tỷ lệ những cá nhân, hộ gia đình có thu nhập thay đổi bất thường trong năm có nhu

cầu với vốn tín dụng cao hơn các cá nhân, hộ gia đình có thu nhập liên tục ổn định. Tương tự đối với các cá nhân và hộ gia đình có thành viên tham gia các hội nhóm như hội nông dân, hội phụ nữ sẽ có nhu cầu tiếp cận vốn tín dụng nhiều hơn do có điều kiện vay vốn dễ hơn cũng như kinh nghiệm phát triển kinh tế nhiều hơn.

Nguyễn Thị Thúy Hồng, 2021, *Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam trong điều kiện cạnh tranh trên thị trường vốn Việt nam,* Luận án tiến sĩ. Luận án đã tổng hợp làm rõ các vấn đề cơ bản về hiệu quả tín dụng NHTM trong điều kiện cạnh tranh trên cơ sở phân tích khái niệm hiệu quả trong kinh doanh, hệ thống các tiêu chí đo lường, từ đó tập trung vào các nhân tố tác động tới hiệu quả tín dụng. Phân tích chi tiết thực trạng, chỉ rõ các mặt đạt được, hạn chế và nguyên nhân, từ đó đề xuất năm nhóm giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tín dungjtaij BIDV giai đoạn đến năm 2020.

Bùi Trần Hồng Ngọc, 2023, *Hoạt động cho vay hộ gia đình tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam,* Đề án thạc sỹ. Trường Đại học kinh tế. Đề án đã hệ thống hóa lý luận về hoạt động cho vay hộ gia đình của NHTM trên các khía cạnh khái niệm, đặc điểm, vai trò, phương thức cho vay… Phân tích, đánh giá thực trạng cho vay hộ gia đình tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt nam để thấy được kết quả và nguyên nhân của các hạn chế. Từ đó đề xuất những phương hướng và giải pháp chủ yếu nhằm phát triển hoạt động cho vay hộ gia đình tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam.

Đường Thị Thanh Hải, 2021, *Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay KHCN ở Việt Nam, Tạp chí tài chính*, số 4. Bài báo đã nêu ra các đặc điểm của cho vay KHCN ở Việt Nam và chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay KHCN tại các ngân hàng thương mại.

Phạm Anh Tuấn, 2016, *Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng trung và dài hạn tại chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Hà Nam,* Đề án thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế quốc dân. Đề án đã xây dựng được một cơ sở lý luận ngắn gọn nhưng logic về hoạt động cho vay trung và dài hạn của NHTM. Bài viết đã nêu lên được tầm quan trọng của công tác nâng cao chất lượng tín dụng trung và dài hạn

của các NHTM trong thời kỳ hội nhập quốc tế. Đề án đã đánh giá được thực trạng cho vay trung và dài hạn của chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Hà Nam sau đó chỉ ra những kết quả đạt được và những nguyên nhân hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng cho vay. Tác giả cũng đã nêu ra được kinh nghiệm trong nâng cao chất lượng tín dụng trung và dài hạn của các NHTM trên thế giới từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho chi nhánh ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Hà Nam.

Nguyễn Thị Thu Đông, 2012, *Nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam trong quá trình hội nhập*, Luận án tiến sĩ kinh tế. Trường Đại học kinh tế quốc dân. Luận án đã giới thiệu một số mô hình định lượng đánh giá chất lượng tín dụng của khách hàng tại ngân hàng thương mại như: mô hình chỉ số tín dụng Altman; mô hình phân nhóm và phân lớp; mô hình logistic. Luận án đã chỉ ra việc sử dụng mô hình định lượng là lượng hóa các quan hệ dự báo sự thay đổi chất lượng tín dụng đối với tất cả khách hàng theo từng yếu tố. Sử dụng mô hình định lượng là dựa trên việc mô hình hóa các mối quan hệ giữa các biến phản ánh chất lượng tín dụng và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng, đo lường và đánh giá mức độ ảnh hưởng, mức độ khác biệt của các yếu tố đó đến chất lượng tín dụng.

Phạm Ngọc Trung, 2021, *Phát triển Quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương*, Đề án thạc sĩ. Đại học kinh tế. Tác giả đã đi sâu phân tích tình hình cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Công thương chi nhánh Hải Dương qua việc phân dư nợ theo nhóm từ 1 đến 5 để thấy rõ tình hình nợ xấu và nợ quá hạn của chi nhánh đang ở mức độ nào. Một số hạn chế của chi nhánh mà đề án đã làm rõ như chất lượng cung cấp dịch vụ chưa thực sự cao, công nghệ ứng dụng trong hoạt động ngân hàng còn hạn chế.

Nguyễn Thị Nữ, 2023, *Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương*, Đề án thạc sĩ. Đại học kinh tế. Đề án đã phân tích đánh giá thực trạng chất lượng Quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Hải

Dương bằng các chỉ tiêu định lượng và định tính. Từ đó tìm ra nguyên nhân của các hạn chế và những kết quả đạt được để đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam-chi nhánh Hải Dương.

Trong quá trình tìm hiểu và nghiên cứu, nhận thấy chưa có công trình nghiên cứu cụ thể về quản lý cho vay đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng giai đoạn 2022 – 2024, do đó tác giả lựa 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*"**, nhằm nghiên cứu thực trạng quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, từ đó đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm 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.

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 án được sử dụng với các dữ liệu thứ cấp nhằm thu thập được dữ liệu số liệu phản ánh chính xác thực trạng công tác 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. Các dữ liệu thứ cấp chủ yếu được thu thập từ nguồn:

+ Đề tài, tạp chí, đề án, thông tin trên webside, 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: Nhóm đối tượng cần điều tra bao gồm tất cả các khách hang cá nhân đã và đang giao dịch tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông

thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng Hải Dương. Xác định các đặc điểm cụ thể như độ tuổi, giới tính, khu vực địa lý, tình trạng kinh tế xã hội, ngành nghề, hoặc các yếu tố liên quan khác.

Số lượng phiếu khảo sát: Tổng số phiếu khảo sát dự kiến cần thu thập: 135 phiếu. Chia nhỏ số lượng phiếu theo các nhóm đối tượng (theo giới tính, theo độ tuổi…), khu vực giao dịch (trung tâm Huyện, Tân Trường, Cẩm Giàng, Cẩm Vũ) hoặc thời gian.

Phương pháp thu thập dữ liệu: Mô tả cách thu thập dữ liệu: khảo sát trực tiếp, khảo sát trực tuyến, phỏng vấn định tính, nhóm tập trung. Nêu rõ các công cụ sử dụng (Google Forms, phiếu giấy, phần mềm khảo sát, v.v.).

Nội dung khảo sát: Bảng hỏi bao gồm tập hợp các câu hỏi hoặc chủ đề về hoạt động cho vay khách hang cá nhân, trải nghiệm dịch vụ của khách hàng đặc biệt tập trung vào các yếu tố định tính như thái độ, nhận thức, ý kiến hoặc phản hồi từ khách hàng.

Cách phân tích kết quả: Đối với chỉ tiêu định tính, đề án sử dụng phương pháp mã hóa dữ liệu định tính, phân loại theo chủ đề, trích dẫn câu trả lời, hoặc sử dụng phần mềm hỗ trợ.

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.

Để đề án còn sử dụng các phương pháp khác như phương pháp đồ thị, biểu đồ, hình vẽ. Từ các bảng số liệu, lập ra biểu đồ để thông qua đó rút ra những đánh giá tổng quát về công tác 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.

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.

Từ đó đề xuất 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. Đây sẽ là tài liệu tham khảo hữu ích về việc đưa ra các giải pháp cho các nhà quản lý trong hoạt động quản lý cho vay khách hàng cá nhân.

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.

Dựa theo quy định của Luật các tổ chức cho vay khách hàng 2010 thì: Cấp cho vay khách hàng là việc ngân hàng "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 cho vay khách hàng khác".

Như vậy, khái niệm hoạt động cho vay khách hàng của NHTM có thể hiểu là việc các Ngân hàng sử dụng nguồn vốn tự có của mình, để cấp cho vay khách hàng. Việc cấp Cho vay khách hàng là công việc chủ yếu của hầu hết các NHTM, là việc các NHTM thỏa thuận để các khách hàng sử dụng một khoản tiền với nguyên tắc có hoàn trả bằng các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, bảo lãnh và các dịch vụ khác…

Cho vay là hình thức NHTM cấp cho vay khách hàng, 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.

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.

Đối tượng khách hàng là tất cả các cá nhân thành phần trong xã hội, từ người có thu nhập thấp đến cao, từ trẻ đến già do đó số lượng khách hàng cá nhân chiếm thị phần lớn. Mặt khác do nhu cầu vay vốn của các cá nhân trong xã hội rất đa dạng và phong phú nên số lượng các khoản vay cá nhân cũng sẽ nhiều hơn.

Cho vay cá nhân tiềm ẩn nhiều rủi ro

Việc cho vay khách hàng cá nhân cũng có nhiều rủi ro:

Thứ nhất là rủi ro do thông tin bất đối xứng: Với khách hàng doanh nghiệp, việc thu thập thông tin trở nên dễ dàng hơn do có nhiều nguồn cung cấp như báo cáo tài chính, tình hình niêm yết chứng khoán, bảng xếp hạng tín dụng, thậm chí là các mối quan hệ với đối tác của công ty, lịch sử nộp thuế doanh nghiệp,… nhưng với khách hàng cá nhân việc thu thập thông tin để đánh giá khách hàng gặp nhiều khó khăn khiến cho việc thẩm định khách hàng trở nên khó khăn, thiếu chính xác. Hơn nữa, nguồn trả nợ của khách hàng cá nhân thường là từ thu nhập hàng tháng khách hàng kiếm được, do vậy nếu người vay gặp phải các rủi ro bất ngờ dẫn đến việc chậm hoặc mất khả năng chi trả thì ngân hàng sẽ gặp phải rủi ro khó thu hồi được khoản tín dụng đã cấp cho cá nhân đó.

Thứ hai là rủi tác nghiệp: Do đặc điểm cho vay KHCN có quy mô nhỏ nhưng số lượng lớn nên để đảm bảo được tiến độ cấp tín dụng cho các khoản vay của khách hàng thì bản thân cán bộ tín dụng của ngân hàng phải tiến hành thẩm định nhanh chóng. Tuy nhiên như phân tích ở trên, việc thẩm định khách hàng cá nhân thường gặp phải thông tin bất đối xứng nên công tác thẩm định gặp nhiều khó khăn dẫn đến rủi ro tác nghiệp.

Chi phí để phát triển cho vay KHCN thường tốn kém

Do đặc điểm của khách hàng cá nhân là phân bố rộng và đối tượng nhiều nên để tiếp cận, mở rộng và phát triển đối tượng khách hàng này đòi hỏi phát sinh nhiều chi phí cho ngân hàng như chi phí bán hàng: tiếp thị, quảng cáo, in tờ rơi, áp phích…, chi phí cho nhân lực, chi phí quản lý điện nước, văn phòng…

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.

Cho vay khách hàng không có tài sản bảo đảm: là khoản vay được đảm bảo bằng uy tín của khách hàng với ngân hàng. Thông thường hình thức cấp cho vay khách hàng này được áp dụng với một số nhóm đối tượng cụ thể hoặc các khách hàng có lịch sử giao dịch thường xuyên và uy tín với ngân hàng, và hạn mức cho vay tín chấp tại các ngân hàng là tương đối thấp.

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.

Cho vay khách hàng trung hạn: là loại cho vay khách hàng có thời hạn từ trên 01 đến 05 năm. Cho vay khách hàng cá nhân trung hạn thường phục vụ các nhu cầu vay vốn tương đối lớn như mua ô tô, xây sửa nhà, nuôi gia súc trâu bò, xây dựng cơ sở kinh doanh, chuồng trại, ao cá…

Cho vay khách hàng dài hạn: là loại cho vay khách hàng có thời hạn trên 05 năm. Cho vay khách hàng dài hạn được cấp khi cá nhân có khoản vay lớn, cần thời

gian dài để hoàn vốn, chủ yếu để phục vụ cho nhu cầu mua sắm nhà cửa, đất đai… thông thường cho vay khách hàng dài hạn thường tiềm ẩn nhiều 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:

Cho vay tiêu dùng: đây là hình thức có nhu cầu vay vốn nhiều nhất nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu và mua sắm tiện nghi, sinh hoạt gia đình để cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống. Nhóm khách hàng thuộc loại này là những người có thu nhập ổn định, và thông thường họ là những người công chức, viên chức hưởng lương.

Cho vay bất động sản: là sản phẩm dành cho các cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu mua, sửa chữa nhà ở của khách hàng. Với hình thức cho vay này ngân hàng thường cấp hạn mức cao hơn và thời gian cho vay dài hơn cho vay tiêu dùng.

Cho vay sản xuất kinh doanh: đây là sản phẩm cho vay nhằm bổ sung nguồn vốn cho cá nhân, hộ gia đình kinh doanh cá thể sản xuất kinh doanh. Đây là đối tượng có nhu cầu vay vốn rất lớn, tuy nhiên cũng tiềm ẩn rất nhiều rủi ro do nguồn tiền để trả nợ của khách hàng nằm hoàn toàn trong kết quả sản xuất kinh doanh, đầu tư.

Cho vay phục vụ sản xuất nông nghiệp: là hình thức cho vay tập trung vào các ngành nghề như trồng trọt, chăn nuôi, nuôi trồng thủy hải sản. Hình thức cấp tín dụng này khuyến khích bà con nông dân chuyển đổi từ sản xuất nhỏ lẻ sang mô hình sản xuất mới lớn hơn trên thị trường rộng hơn.

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. Ưu điểm của hình thức cấp cho vay khách hàng này là rất linh hoạt vì có sự đàm phán trực tiếp giữa ngân hàng và khách hàng, việc ra quyết định duyệt khoản vay cuối cùng là do phía ngân hàng quyết định. Khi khách hàng quan hệ trực tiếp với ngân hàng giúp cho ngân hàng có cơ hội bán chéo thêm các sản phẩm khác.

Như vậy, quyền lợi của cả hai bên đều được thỏa mãn trên cơ sở thỏa thuận trực tiếp.

Cho vay khách hàng gián tiếp: là hình thức ngân hàng cấp cho vay khách hàng thông qua một trung gian ủy thác. Đối với khách hàng cá nhân, trung gian ủy thác có thể là nhà bán lẻ hàng hóa, dịch vụ. Theo hình thức này ngân hàng sẽ ký kết hợp đồng với chính nhà cung cấp, trên cơ sở đó nhà cung cấp sẽ bán chịu hàng hóa cho người tiêu dùng. Hợp đồng ký kết giữa ngân hàng và nhà cung cấp nêu rõ các điều kiện về việc bán chịu cho khách 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.

Cho vay khách hàng hoàn trả một lần: đây là hình thức theo đó khách hàng sẽ thanh toán hết một lần số tiền vay khi hợp đồng cho vay khách hàng đến hạn. Đặc điểm của các khoản vay này thường có quy mô nhỏ, thời gian cho vay ngắn.

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 Để đảm bảo hoạt động cho vay mang tính bền vững và hiệu quả, các tổ chức tài chính cần xác định rõ ràng chính sách cũng như tiêu chí cho vay. Các yếu tố này phải phù hợp với chiến lược kinh doanh tổng thể và khả năng thanh khoản của ngân hàng, nhằm tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn và giảm thiểu rủi ro..

b. Đánh giá và kiểm soát rủi cho vay KHCN đóng vai trò trung tâm trong hoạt động cho vay. Việc thực hiện đánh giá rủi ro cho vay KHCN một cách thận trọng là cần thiết để đảm bảo các khoản vay dành cho khách hàng cá nhân đáp ứng tiêu chí an toàn và hiệu quả tài chính, đồng thời bảo vệ sự ổn định của tổ chức.

c. Tăng cường quản lý hồ sơ vay. Hồ sơ vay của khách hàng cá nhân phải được quản lý một cách chặt chẽ nhằm đảm bảo tính minh bạch và chính xác xuyên suốt toàn bộ quy trình cho vay. Một hệ thống quản lý hồ sơ hiệu quả không chỉ cải

thiện chất lượng dịch vụ mà còn nâng cao uy tín của ngân hàng trong mắt khách hàng.

d. Đào tạo và nâng cao năng lực nhân sự: Đầu tư vào đào tạo nhân viên là yếu tố cốt lõi giúp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay. Việc đảm bảo đội ngũ nhân sự nắm vững các quy trình, chính sách và kỹ năng chuyên môn là nền tảng để thúc đẩy hiệu quả và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Những phương pháp trên chỉ là bước cơ bản trong việc quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Để đạt được hiệu quả tối ưu, các ngân hàng cần linh hoạt điều chỉnh và áp dụng phù hợp với điều kiện và chiến lược riêng của đơn vị.

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 mại, 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)

Mô tả: Hệ thống thông tin quản lý (Management Information System - MIS) đóng vai trò là nền tảng trong việc thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu liên quan đến hoạt động cho vay.

Công dụng: Hệ thống này hỗ trợ ngân hàng trong việc theo dõi lịch sử tín dụng, tình trạng trả nợ của khách hàng, cũng như quản lý thông tin quan trọng khác một cách chính xác và hiệu quả. Điều này tạo tiền đề để ra quyết định nhanh chóng và đúng đắn.

b. Phân tích tín dụng

Mô tả: Phân tích tín dụng bao gồm việc áp dụng các tiêu chí đánh giá toàn diện về khả năng trả nợ của khách hàng, dựa trên các yếu tố tài chính và phi tài chính.

Công cụ: Các mô hình đánh giá tín dụng (Credit Scoring) được xây dựng dựa trên thông tin tài chính, lịch sử tín dụng, thu nhập, và tài sản của khách hàng.

Công dụng: Giảm thiểu rủi ro tín dụng bằng cách nhận diện những khách hàng có khả năng trả nợ cao, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động.

c. Quy trình cho vay minh bạch

Mô tả: Xây dựng quy trình cho vay rõ ràng và khoa học, từ khâu tiếp nhận hồ sơ đến khâu giải ngân và theo dõi tình trạng trả nợ.

Công dụng: ăng cường tính minh bạch, công bằng trong việc xét duyệt hồ sơ và tạo điều kiện thuận lợi trong việc theo dõi tiến trình cho vay.

d. Quản lý rủi ro cho vay KHCN.

Mô tả: Áp dụng các biện pháp phòng ngừa nhằm giảm thiểu rủi ro phát sinh trong hoạt động cho vay.

Công cụ: Sử dụng các chỉ số như tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ dự phòng rủi ro, cùng các công cụ kiểm soát nội bộ.

Công dụng: Giảm bớt thiệt hại từ các khoản vay không hiệu quả, đồng thời duy trì sự ổn định tài chính cho ngân hàng.

e. Chăm sóc khách hàng

Mô tả: Xây dựng các kênh giao tiếp hiệu quả để theo dõi, hỗ trợ và giải quyết các nhu cầu của khách hàng.

Công cụ: Sử dụng hệ thống CRM (Customer Relationship Management) nhằm quản lý và nâng cao mối quan hệ với khách hàng.

Công dụng: Gia tăng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, đồng thời cung cấp cơ hội cải tiến dịch vụ thông qua phản hồi.

f. Đánh giá và báo cáo

Mô tả: Thực hiện các đánh giá định kỳ về hiệu quả hoạt động cho vay thông qua việc tổng hợp và phân tích dữ liệu.

Công cụ: Các phần mềm hỗ trợ phân tích dữ liệu và lập báo cáo tài chính hiện đại.

Công dụng: Hỗ trợ ngân hàng ra quyết định kịp thời, điều chỉnh chiến lược cho vay phù hợp với tình hình kinh doanh và thị trường.

Việc áp dụng các công cụ trên một cách đồng bộ và linh hoạt sẽ giúp ngân hàng thương mại tối ưu hóa hiệu quả quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Đồng thời, để duy trì sự cạnh tranh và thích nghi với thay đổi thị trường, việc liên tục cập nhật và cải tiến các công cụ quản lý là điều thiết yếu.

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

Phân tích nhu cầu khách hàng: Tiến hành nghiên cứu nhằm xác định nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân, đánh giá các sản phẩm vay hiện tại và nhận diện xu hướng phát triển trong thị trường.

Nghiên cứu đối thủ cạnh tranh: Phân tích các chiến lược và cách quản lý của các ngân hàng khác nhằm rút ra bài học kinh nghiệm và tìm kiếm cơ hội cải tiến.

Bước 2: Xây dựng chính sách cho vay

Xác định tiêu chí cho vay: Đưa ra các tiêu chí rõ ràng trong việc xét duyệt các khoản vay, bao gồm năng lực tài chính, lịch sử tín dụng và mục đích vay vốn.

Phát triển quy trình phê duyệt: Thiết lập các bước phê duyệt khoa học, nhanh chóng và hiệu quả, đảm bảo tính minh bạch và công bằng từ khâu tiếp nhận hồ sơ đến khâu giải ngân.

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

Hệ thống đánh giá tín dụng tự động: Sử dụng các phần mềm hiện đại dựa trên trí tuệ nhân tạo để phân tích dữ liệu, đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, từ đó giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng tự động: Phát triển các ứng dụng tự động để giải đáp nhanh chóng các thắc mắc của khách hàng và hỗ trợ quá trình đăng ký vay.

Bước 4: Đào tạo và phát triển nhân sự

Đào tạo chuyên môn: Trang bị kiến thức chuyên sâu về các sản phẩm vay, quy trình xử lý và quản lý rủi ro tín dụng cho đội ngũ nhân viên.

Đào tạo công nghệ: Cập nhật kiến thức về các công nghệ hiện đại, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo và các giải pháp kỹ thuật mới, để nâng cao năng lực ứng dụng vào công việc.

Bước 5: Giám sát và đánh giá hoạt động

Theo dõi hiệu quả cho vay: Xây dựng các chỉ số như tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ hoàn

trả đúng hạn và mức độ hài lòng của khách hàng để đánh giá hiệu quả hoạt động.

Đánh giá và điều chỉnh: Định kỳ rà soát và cải tiến các quy trình, chính sách để thích ứng với những thay đổi của thị trường và nhu cầu khách hàng.

Bước 6: Bảo mật thông tin khách hàng

Đảm bảo an toàn dữ liệu: Thiết lập các giải pháp bảo mật tiên tiến nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân và thông tin giao dịch của khách hàng khỏi các rủi ro về an ninh mạng.

Xử lý sự cố: Xây dựng quy trình ứng phó nhanh chóng và hiệu quả đối với các sự cố liên quan đến bảo mật thông tin.

Xây dựng bộ máy quản lý cho vay khách hàng cá nhân là một quá trình toàn diện, đòi hỏi sự kết hợp giữa nghiên cứu thị trường, xây dựng chính sách và ứng dụng công nghệ tiên tiến. Sự linh hoạt và không ngừng cải tiến sẽ giúp các ngân hàng thương mại không chỉ nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn gia tăng sự hài lòng và lòng trung thành của 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.

Vai trò của việc xây dựng kế hoạch cho vay KHCN: 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

+ Nghiên cứu và dự báo thị trường: Cơ sở nghiên cứu bao gồm: thực trạng kinh tế, xã hội; dự báo phát triển kinh tế; thực trạng cho vay KHCN của ngân hàng trong kỳ trước; mức độ cạnh tranh của các đối thủ và các yếu tố thị trường khác.

+ Thiết lập các mục tiêu: Mục tiêu phải được lượng hoá rõ ràng và xác định thời hạn thực hiện. Các mục tiêu chính gồm: doanh số cho vay, cơ cấu khách hàng, cơ cấu sản phẩm và chi phí cho vay. Các mục tiêu phụ gồm: nâng cao sự hài lòng của khách hàng, tăng cường khả năng thu hút khách hàng và cải thiện hình ảnh thương hiệu ngân hàng.

+ Xây dựng các phương án: Phân tích các nguồn lực hiện có để đưa ra các phương án khả thi. Phương án cần trả lời được hai câu hỏi chính: Giải pháp thực thi là gì? Nguồn lực thực thi đến từ đâu?

+ Đánh giá và lựa chọn phương án tối ưu: Các phương án được đánh giá dựa trên tính khả thi và mức độ phù hợp với mục tiêu đề ra.

+ Ra quyết định và thể chế hoá: Phương án tối ưu được chọn sẽ đi kèm với việc phân bổ nhân lực và nguồn lực để thực hiện kế hoạch.

Việc xây dựng kế hoạch cho vay KHCN tại NHTM là một quy trình khoa học và cần thiết để tối ưu hoá hiệu quả hoạt động. Sự đồng bộ, linh hoạt và khả thi trong kế hoạch không chỉ giúp ngân hàng quản lý tốt rủi ro mà còn gia tăng sự cạnh tranh, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của thị trường.

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. Quá trình này không chỉ là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng, mà còn đảm bảo kế hoạch cho vay được triển khai một cách hiệu

quả và đồng bộ.

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

1. Xây dựng và ban hành văn bản hướng dẫn: Các văn bản hướng dẫn đóng vai trò là cơ sở pháp lý và kỹ thuật, giúp định hướng cho các bộ phận liên quan trong quá trình thực hiện kế hoạch.

2. Truyền thông và tư vấn kế hoạch: Phổ biến kế hoạch cho vay đến các đối tượng liên quan, bao gồm cả nhân viên ngân hàng và khách hàng, nhằm nâng cao hiểu biết và tạo sự đồng thuận trong quá trình thực hiện.

3. Tập huấn triển khai kế hoạch: Đào tạo nhân viên để họ nắm vững các nội dung của kế hoạch, từ đó có thể thực hiện một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

4. Chỉ đạo thực hiện kế hoạch: Đảm bảo các bộ phận thực hiện đúng quy trình và tiến độ, đồng thời giám sát và điều chỉnh khi cần thiết để đạt được mục tiêu đã đề ra.

5. Giải quyết khiếu nại khách hàng: Thiết lập kênh tiếp nhận và xử lý các ý kiến phản hồi, đảm bảo mang lại sự hài lòng và niềm tin cho khách hàng.

Xây dựng chính sách marketing trong tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay KHCN: Chính sách marketing là một thành phần quan trọng trong việc tổ chức triển khai kế hoạch cho vay KHCN tại NHTM. Các yếu tố của chính sách này bao gồm:

1. Chính sách sản phẩm

Ngân hàng hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ tiền tệ, đáp ứng các nhu cầu về thanh toán, vốn và các dịch vụ liên quan khác. Khách hàng gắn kết với ngân hàng thông qua các sản phẩm và dịch vụ này. Trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt, việc cung cấp các sản phẩm vay phong phú, đa dạng, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng và nhiều kỳ hạn là yếu tố then chốt để nâng cao hiệu quả hoạt động.

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, vừa thu hút được khách hàng mới. Chính sách này cần được điều chỉnh linh hoạt dựa trên bối cảnh kinh tế và các quy định của Ngân hàng Nhà nước, đảm bảo hài hòa giữa lợi ích của ngân hàng và khách hàng.

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. Đồng thời, ngân hàng cần cân nhắc điều chỉnh các hoạt động tại từng khu vực để phù hợp với đặc điểm kinh tế - xã hội của địa phương.

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. Kết hợp các hoạt động tri ân và tư vấn sản phẩm cho vay nhằm duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện tại và mở rộng tệp khách hàng tiềm năng.

Tổ chức triển khai kế hoạch cho vay KHCN tại NHTM là một quy trình phức tạp, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận và sự linh hoạt trong việc điều chỉnh chính sách. Đặc biệt, việc xây dựng và thực hiện các chính sách marketing phù hợp đóng vai trò quyết định đối với sự thành công của công tác cho vay KHCN.

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, đồng thời xác định mức độ chênh lệch giữa thực trạng và các tiêu chí đã đặt ra. Việc kiểm soát này nhằm đưa ra các biện pháp can thiệp kịp thời, tránh những rủi ro và hậu quả không mong muốn, đảm bảo kế hoạch được thực hiện một cách hiệu quả. Để đạt được mục tiêu này, hệ thống kiểm soát nội bộ trong ngân hàng cần được xây dựng và vận hành một cách hoàn thiện.

Ý nghĩa và quy trình kiểm soát: Kiểm soát thực hiện kế hoạch cho vay KHCN bao gồm việc nắm bắt và điều hành quản lý cho vay của ngân hàng nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Đây là một chu trình kiểm soát toàn diện, diễn ra liên tục trong ba giai đoạn: trước, trong và sau khi cho vay. Hoạt động này được thực hiện thông qua các hệ thống chính sách tín dụng, quy trình tín dụng, và hệ thống kiểm tra, giám sát nội bộ.

Các hình thức kiểm soát:

1. Kiểm soát trước khi cho vay: Thiết lập chính sách và thủ tục tín dụng bằng văn bản để đảm bảo tính minh bạch và chặt chẽ. Thực hiện thẩm định hồ sơ và phê duyệt khoản vay, nhằm đánh giá kỹ lưỡng khả năng tài chính của khách hàng và hạn chế rủi ro từ bước đầu.

2. Kiểm soát trong khi cho vay: Xác lập hợp đồng tín dụng chi tiết, quy định rõ trách nhiệm và nghĩa vụ của các bên. Giám sát quá trình giải ngân và hoạt động tín dụng, đảm bảo tuân thủ các cam kết đã đặt ra.

3. Kiểm soát sau khi cho vay: Theo dõi, đôn đốc thu hồi nợ để hạn chế tỷ lệ nợ xấu. Tái xét tín dụng và phân hạng tín dụng, đồng thời thực hiện kiểm soát nội bộ độc lập để đánh giá lại hiệu quả của chính sách tín dụng.

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.

Kiểm soát thực hiện kế hoạch cho vay KHCN tại NHTM không chỉ là một công cụ để quản lý rủi ro, mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng hoạt động cho vay. Việc điều chỉnh kịp thời và hiệu quả các hoạt động kiểm soát sẽ giúp ngân hàng tối ưu hóa hiệu quả kế hoạch, đồng thời xây dựng lòng tin và sự hài lòng của khách hàng.

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

Dưới góc độ nghiên cứu đề án thạc sĩ, việc đánh giá hiệu quả công tác quản lý cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) tại ngân hàng thương mại (NHTM) cần

được tiếp cận theo hướng khoa học, có hệ thống và dựa trên các tiêu chí phù hợp với mục tiêu nghiên cứu. Trong khuôn khổ nghiên cứu này, các tiêu chí cơ bản được sử dụng bao gồm:

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. Tuy nhiên, xét về mặt chất lượng, chỉ tiêu lợi nhuận mới thực sự thể hiện hiệu quả thực sự của hoạt động quản lý cho vay.

Lợi nhuận là mục tiêu cuối cùng của các ngân hàng thương mại, và trong cấu trúc hoạt động kinh doanh, lợi nhuận từ cho vay KHCN thường chiếm tỷ trọng đáng kể. Một công tác quản lý cho vay KHCN được đánh giá tốt khi tỷ trọng lợi nhuận từ hoạt động này ở mức hợp lý và có sự tăng trưởng ổn định.

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:

$$\text{Lợi nhuận trên dư nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Lợi nhuận}}{\text{Dư nợ cho vay KHCN}} 100$$

Chỉ tiêu này thể hiện mức độ hiệu quả của từng đồng vốn tín dụng được sử dụng để cho vay KHCN. Giá trị càng cao, ngân hàng càng có lợi thế trong việc tối ưu hóa lợi nhuận từ hoạt động tín dụng, cho thấy công tác quản lý tín dụng cá nhân đang hoạt động hiệu quả.

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. Trong hoạt động ngân hàng, nợ quá hạn là điều không thể tránh khỏi nhưng nếu tỷ lệ nợ quá hạn vượt quá mức cho phép sẽ dẫn đến tình trạng mất khả năng thanh toán của ngân hàng.

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

Tỷ lệ nợ quá hạn phản ánh số dư nợ gốc và lãi quá hạn mà ngân hàng chưa thu hồi được. Đây là tiêu chí cơ bản cho biết chất lượng hoạt động cho vay khách hàng của ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn cao chứng tỏ chất lượng cho vay khách hàng thấp và ngược lại. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ quá hạn chỉ phản ánh những số dư nợ thực tế đã quá hạn mà không phản ánh toàn bộ quy mô dư nợ tiềm ẩn nguy cơ quá hạn.

Tỷ lệ nợ xấu

Theo Văn bản hợp nhất số 22/VBHN-NHNN ngày 04 tháng 06 năm 2023 của Thống đốc NHNN về Ban hành 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 TCTD phân loại nợ theo 5 nhóm như sau:

+ Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm: Các khoản nợ trong hạn mà tổ chức cho vay khách hàng đánh giá là có đủ khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng thời hạn. Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 1 theo quy định tại Khoản 2, Điều này.

+ Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn dưới 90 ngày. Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ trong hạn theo thời hạn nợ đã cơ cấu lại

+ Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 90 đến 180 ngày. Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại.

+ Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày. Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn từ 90 ngày đến 180 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại;

+ Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày. Các khoản nợ khoanh chờ Chính phủ xử lý. Các khoản nợ đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn đã được cơ cấu lại.

Tỷ lệ nợ xấu được tính theo công thức:

Tỷ lệ nợ xấu = (Nợ xấu/Tổng dư nợ) x 100%

Tỷ lệ nợ xấu cho biết cứ 100 đồng dư nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu. Nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn khó khăn, vốn của ngân hàng lúc này không còn ở mức độ rủi ro thông thường nữa mà trở thành nguy cơ bị mất vốn. Với các khoản nợ xấu, ngân hàng phải thực hiện phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro cho từng nhóm nợ cụ thể, do vậy làm tăng chi phí và giảm lợi nhuận của 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.

Chiến lược kinh doanh của ngân hàng: đây là điều kiện tiên quyết cần phải có để phát triển cho vay KHCN. Trong định hướng chiến lược của mỗi ngân hàng cần quyết định tập trung vào bán buôn, bán lẻ hay phát triển song song hai mảng này. Nếu ngân hàng tập trung vào cho vay KHCN thì các chính sách tín dụng, cơ cấu, quy mô và hướng phát triển được tập trung cho các sản phẩm cho vay KHCN. Chính sách tín dụng rõ ràng, ổn định sẽ giúp cho nhân viên thuận lợi hơn trong việc chào bán các sản phẩm đến khách hàng.

Tính cạnh tranh của sản phẩm: để tạo dựng thương hiệu, vị thế của mình thì các ngân hàng cần có sự khác biệt từ các sản phẩm mình mang đến cho khách hàng. Mỗi ngân hàng cần tạo ra được sự khác biệt vượt trội từ chính sách cho đến sản phẩm dịch vụ để vượt lên trên các đối thủ cạnh tranh. Chính áp lực cạnh tranh này đã làm cho các ngân hàng phải phát triển đa dạng các sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ. Đối với cho vay KHCN thì sự phong phú về sản phẩm dịch vụ là rất cần thiết bởi nhu cầu của khách hàng ngày càng phong phú, nếu ngân hàng thiết lập được các bộ sản phẩm cho đầy đủ các tầng lớp xã hội, không bỏ xót phân khúc nào thì khả năng phát triển cho vay KHCN của ngân hàng đó ngày càng cao và được nhiều người tin dùng.

Uy tín và năng lực tài chính của ngân hàng: năng lực tài chính là một thế mạnh để các ngân hàng cạnh tranh trên thị trường, ngân hàng nào có năng lực tài chính tốt sẽ đáp ứng được các tiêu chuẩn quốc tế, có nguồn lực lớn để tham gia vào các hoạt động kinh doanh từ đó tạo dựng được niềm tin từ khách hàng. Uy tín của ngân hàng được vun đắp qua quá trình hoạt động lâu dài của ngân hàng. Để có được uy tín, thương hiệu đã là quá trình khó khăn, giữ được uy tín với khách hàng lại càng khó vì vậy cần có sự nỗ lực không ngừng của ngân hàng để giữ gìn và phát huy.

Cơ cấu tổ chức của ngân hàng: Liên quan đến cơ cấu tổ chức, sự hợp lý và khoa học trong việc sắp xếp nhân sự và phòng ban là yếu tố then chốt để tối ưu hóa hiệu quả hoạt động. Một cơ cấu tổ chức rõ ràng giúp nâng cao sự phối hợp giữa các bộ phận, đồng thời phát huy tối đa năng lực chuyên môn của mỗi cá nhân. Việc này không chỉ cải thiện chất lượng làm việc mà còn đảm bảo khả năng quản lý và điều hành ngân hàng một cách hiệu quả. Từ đó, hệ thống tổ chức sẽ tạo nền tảng vững chắc để ngân hàng nâng cao chất lượng tín dụng và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Với sự điều chỉnh phù hợp, ngân hàng sẽ đạt được sự phát triển bền vững cả về mặt tài chính lẫn danh tiếngChất lượng đội ngũ nhân sự: nguồn lực con người là yếu vô cùng quan trọng để tạo nên sự thành công cho bất kỳ doanh nghiệp, tổ chức nào. Có được đội ngũ nhân sự giỏi sẽ giúp cho ngân hàng hoạt động kin doanh hiệu quả, giảm thiểu rủi ro khi đánh giá cho vay khách hàng.

Văn hóa tín dụng: là yếu tố chiến lược mang tính toàn diện mà mỗi ngân hàng cần chú trọng. Việc xây dựng văn hóa tín dụng không chỉ thúc đẩy sự phát triển bền vững của tổ chức mà còn góp phần tạo dựng một xã hội khả tín. Hồ sơ tín dụng trở thành công cụ thiết yếu giúp tối ưu hóa dòng tiền và mang lại sự công bằng trong hoạt động tài chính cá nhân. Bằng việc không ngừng cải thiện văn hóa tín dụng, ngân hàng không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn khẳng định vai trò của mình trong việc đóng góp vào sự tiến bộ kinh tế và xã hội. Khi văn hóa tín dụng được củng cố, khách hàng sẽ cảm nhận được sự chuyên nghiệp và tin cậy, từ đó họ sẽ ưu tiên lựa chọn sử dụng các sản phẩm và dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.

Trình độ và đạo đức nghề nghiệp của các CBTD (cán bộ tín dụng) đóng vai trò vô cùng quan trọng trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Đối với khách hàng cá nhân, sự không rõ ràng và minh bạch thông tin đòi hỏi CBTD phải sở hữu năng lực chuyên môn vững vàng, kết hợp với sự nhạy bén trong việc phân tích và đánh

giá. Một CBTD giỏi không chỉ thẩm định chính xác các phương án vay vốn mà còn biết cách tư vấn hiệu quả, tạo dựng lòng tin từ khách hàng. Bên cạnh đó, yếu tố đạo đức nghề nghiệp là nền tảng đảm bảo tính minh bạch và công bằng trong các quyết định tài chính, tránh những sai lệch gây tổn hại đến uy tín ngân hàng. Với trình độ cao và phẩm chất đạo đức tốt, CBTD không chỉ là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng mà còn góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, giúp ngân hàng thu hút và giữ chân khách hàng lâu dài.

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: có ảnh hưởng lớn đến tín dụng ngân hàng nói chung và cho vay KHCN nói riêng. Với môi trường kinh tế xã hội ổn định người dân có tâm lý yên tâm hơn về thu nhập của mình trong tương lai, niềm tin về khả năng chi trả trong tương lai tăng kích thích nhu cầu tiêu dùng, đầu tư của cá nhân khách hàng. Do đó ngân hàng có thêm tiềm năng để phát triển cho vay KHCN. Ngược lại, kinh tế suy thoái, xã hội bất ổn, người dân chỉ mong muốn đảm bảo được mức sống hiện tại mà không có nhu cầu vay mượn để thỏa mãn các nhu cầu cao hơn do e ngại không có khả năng thanh toán của bản thân trong tương lai, vì vậy sẽ ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Môi trường pháp luật: môi trường pháp luật ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của các ngân hàng. Một hệ thống pháp luật chặt chẽ, minh bạch sẽ tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, hoạt động của các ngân hàng được diễn ra một cách thông suốt, hạn chế nhiều những rủi ro không đáng có, góp phần nâng cao hiệu quả tín dụng. Đồng thời góp phần giúp các cơ quan chức năng có thể kiểm tra, kiểm soát và ổn định tiền tệ quốc gia. Ngược lại nếu các văn bản pháp luật không rõ ràng, có nhiều khe hở, chồng chéo lên nhau sẽ gây ra khó khăn và rủi ro cho các bên tham gia.

Đối thủ cạnh tranh: đối thủ cạnh tranh luôn là nhân tố ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của các thành phần trong nền kinh tế. Trong lĩnh vực ngân

hàng thì cạnh tranh về lãi suất, sản phẩm, chính sách bán hàng… sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng

Năng lực tài chính và thói quen tiêu dùng của người dân: năng lực tài chính là nhân tố quyết định hạn mức cho vay và là điều kiện tiên quyết khi xét duyệt hồ sơ. Ngoài ra thói quen tiêu dùng, vay mượn tại các vùng miền cũng khác nhau, điều đó ảnh hưởng lớn đến việc phát triển tín dụng

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". Với chiến lược thay đổi khách hàng mục tiêu và lập ra đội ngũ nhân viên tư vấn tài chính chuyên nghiệp, HSBC được đánh giá vượt trội ở khả năng bán hàng và khả năng giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới cho thị trường Việt Nam đặc biệt là cung cấp dịch vụ tài chính cá nhân, trong đó nổi trội về cho vay cá nhân và thẻ tín dụng.

HSBC đã cho ra đời sản phẩm HSBC Premier là loại sản phẩm dành riêng cho đối tượng khách hàng cao cấp của ngân hàng. Khách hàng được hưởng các dịch vụ tư vấn đầu tư chuyên sâu, dịch vụ ngân hàng quản lý nguồn tài chính áp dụng trên toàn cầu, các thẻ tín dụng Premier Master được chấp nhận trước và những trung tâm Premier độc quyền trên thế giới. Trong cuộc cạnh tranh thị trường khốc liệt, thẻ tín dụng của HSBC đã chiếm được cảm tình của khách hàng bằng các yếu tố độc đáo này. Ngoài ra trong tháng 03/2011 Ngân hàng HSBC tung ra chương trình Red – Weekend cho các chủ thẻ tín dụng theo đó khách hàng có thể hưởng ưu đãi từ 30-50% hóa đơn thanh toán tại các cửa hàng và nhãn hiệu hàng đầu tại Hà Nội và TP.Hồ Chí Minh.

Với chính sách cho vay khôn khéo áp dụng cho khách hàng cá nhân và hộ gia đình, HSBC đưa ra cho các khách hàng sự lựa chọn phương thức hoàn trả linh

hoạt trên cơ sở lãi vay tính trên dư nợ gốc ban đầu hoặc trên dư nợ giảm dần. Tập đoàn HSBC được vận hành bằng các nguyên tắc kinh doanh nòng cốt hỗ trợ tối đa cho chính sách tín dụng: Hoạt động có năng lực và hiệu quả, nguồn vốn mạnh và lưu động, chính sách cho vay khôn khéo và kỷ luật nghiêm khắc.

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 chay 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.

- Tăng cường khâu thẩm định, bao gồm thẩm định phương án khả thi của khách hàng vay vốn, thẩm định năng lực tài chính, thẩm định tài sản đảm bảo tiền vay cả về tính pháp lý và giá trị, thực hiện đúng nguyên tắc giao dịch đảm bảo, thẩm định tư cách người vay…

- Thực hiện có hiệu quả việc phân loại, xếp hạng khách hàng vay vốn dựa trên đúng các quy định của Ngân hàng TMCP Quân đội, có điều chỉnh linh hoạt phù hợp theo tình hình thực tế.

- Thực hiện nghiêm túc việc phân cấp thẩm quyền phê duyệt tín dụng, nâng cao vai trò của Hội đồng tín dụng, Hội đồng sử lý rủi ro tín dụng và các hội đồng khác có liên quan đến đảm bảo chất lượng tín dụng

- Lãnh đạo chi nhánh, lãnh đạo Phòng giao dịch định kỳ và đột xuất phải đi kiểm tra trực tiếp ở cơ sở, trực tiếp khách hàng vay vốn.

- Thường xuyên đào tạo lại cán bộ tín dụng, gắn với hiện đại hóa công nghệ ngân hàng trong hoạt động tín dụng.

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%. Để đạt được kết quả đó, VPBank đã tích cực triển khai các giải pháp để nâng cao chất lượng tín dụng. Trong đó mảng cho vay KHCN và nâng cao hiệu quả công tác quản lý rủi ro được VPBank đặc biệt chú trọng, thể hiện ở một số điểm sau:

Ban hành sổ tay tín dụng: là cuốn cẩm nang hệ thống và tổng hợp các quy định chung, các bước cơ bản mà mỗi cán bộ tín dụng cần thực hiện trong quá trình làm việc với khách hàng. Sổ tay tín dụng được xây dựng để trở thành công cụ hỗ trợ cho cán bộ tín dụng tra cứu, thực hiện công việc của mình một cách nhuần nhuyễn. Bên cạnh đó trong sổ tay còn có các nội dung quản lý cho vay khách hàng cá nhân để các nhà quản lý có thể điều hành tín dụng trong khuôn khổ quy định pháp lý và để kiểm soát, loại trừ các rủi ro tín dụng đã được lường trước.

Tập trung đẩy mạnh phát triển theo hướng ngân hàng bán lẻ. Phát triển thêm nhiều sản phẩm hướng đến đối tượng khách hàng cá nhân. Bên cạnh đó thành lập công ty tài chính FECredit (công ty con) để tập trung đẩy mạnh phát triển cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân, mở rộng thị phần.

Xây dựng quy tình kiểm tra, giám sát vốn vay: các nhân viên phòng nghiệp vụ trực tiếp giải quyết và quản lý hồ sơ các khoản vay có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, giám sát quá trình vay vốn, sử dụng vốn vay, việc trả nợ, kiểm tra tình hình tài sản bảo đảm của khách hàng để hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Chấm điểm và phân loại khách hàng, kịp thời phát hiện và xử lý những vi phạm để đảm bảo hoạt động tín dụng luôn an toàn, hiệu quả. Việc kiểm tra, giám sát trước, trong và sau khi cho vay giúp quy trình tín dụng của VPBank trở nên chặt chẽ hơn, giảm thiểu rủi ro đáng kể cho ngân hàng.

Xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ: VP Bank xây dựng hệ thống xếp hạng cho đối tượng khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp. Thông qua hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ để tiến hành chấm điểm, xếp loại khách hàng từ đó xây dựng các chính sách khách hàng phù hợp với từng nhóm khách hàng.

Mục đích của chính sách nhằm tăng cường quan hệ, có chính sách ưu tiên về lãi suất, biểu phí, điều kiện tài sản bảo đảm với các nhóm khách hàng xếp hạng cao và ngược lại hạn chế tín dụng, tăng cường các biện pháp đảm bảo với các nhóm khách hàng có xếp hạng tín dụng thấp.

Từ việc nâng cao chất lượng tín dụng nói chung, và chất lượng cho vay KHCN nói riêng của VPBank chúng ta thấy rằng để chất lượng tín dụng được nâng cao thì đòi hỏi các ngân hàng thương mại phải thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp, trong đó có việc xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ hiệu quả, thực hiện chính sách khách hàng và tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát, quản trị rủi ro. Tập trung vào phân khúc khách hàng phù hợp với đặc điểm lợi thế của mình để có lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

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

Tăng cường nhận thức về tầm quan trọng của cho vay khách hàng cá nhân, coi đây là một phần không thể thiếu trong chiến lược kinh doanh tổng thể của chi nhánh. Xây dựng kế hoạch chi tiết, rõ ràng, phù hợp với từng đối tượng quản lý, đảm bảo tính khả thi và hiệu quả trong triển khai thực tế.

2. Triển khai kế hoạch cho vay khách hàng cá nhân

Thiết lập cơ cấu tổ chức phù hợp với quy mô và đặc điểm hoạt động của chi nhánh. Đào tạo và chuyên nghiệp hóa đội ngũ nhân sự phụ trách chăm sóc khách hàng cá nhân, bảo đảm nguồn lực nhân sự đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

3. Kiểm soát quy trình cho vay khách hàng cá nhân

Đề ra mục tiêu kiểm soát rõ ràng, thường xuyên giám sát và đánh giá sự tuân thủ quy trình cho vay nhằm đảm bảo an toàn và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Xây dựng hệ thống kiểm soát nội bộ chặt chẽ, góp phần củng cố niềm tin của khách hàng đối với dịch vụ của chi nhánh và toàn hệ thống Agribank.

4. Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ

Hình thành đội ngũ chuyên trách nghiên cứu và phát triển sản phẩm ngân hàng, tập trung vào các sản phẩm ứng dụng công nghệ hiện đại, có tính cạnh tranh cao. Tận dụng các kênh phân phối đa dạng để mở rộng danh mục sản phẩm, thúc đẩy hoạt động tín dụng bán lẻ, đáp ứng nhu cầu phong phú của khách hàng.

5. Tăng cường hoạt động tiếp thị và chăm sóc khách hàng

Đẩy mạnh các chiến lược tiếp thị, quảng bá sản phẩm dịch vụ nhằm nâng cao nhận diện thương hiệu và uy tín ngân hàng. Cung cấp thông tin minh bạch, đầy đủ và kịp thời cho khách hàng về lợi ích và cách thức sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bán lẻ, từ đó tăng cường sự hài lòng và trung thành của khách hàng.

6. Mở rộng và đa dạng hóa mạng lưới phục vụ khách hàng

Mở rộng phạm vi hoạt động để nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng, đồng thời cải thiện hiệu suất kinh doanh của chi nhánh. Kế hoạch mở rộng cần dựa trên chiến lược công nghệ, khai thác hiệu quả hệ thống thông tin, đồng thời gắn liền với chiến lược phát triển khách hàng và thị trường.

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.

Sau 29 năm hợp nhất, cuối năm 1996 tại kì họp thứ 10 Quốc hội khoá IX có Nghị quyết chia tách tỉnh Hải Hưng thành tỉnh Hải Dương và Hưng Yên. Hai Ngân hàng Nông nghiệp của hai tỉnh đã được thành lập. Lúc này Agribank Cẩm Giàng Hải Dương được thành lập theo Quyết định số 595/QĐ-NHNo-02 ngày 16/12/1996 của Tổng giám đốc Agribank. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (Agribank) chi nhánh tỉnh Hải Dương có 10 chi nhánh:

1. Chi nhánh Huyện Cẩm Giàng
2. Chi nhánh Huyện Cẩm Giàng
3 Chi nhánh Huyện Ninh Giang
4. Chi nhánh Huyện Thanh Miện
5. Chi nhánh Huyện Bình Giang
6. Chi nhánh Huyện Kim Thành
7. Chi nhánh Huyện Thanh Hà
8. Chi nhánh Huyện Nam Sách

9. Chi nhánh Huyện Kinh Môn

10. Chi nhánh Huyện Gia Lộc

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Huyện Cẩm Giàng Hải Dương có tên giao dịch quốc tế: Viet Nam Bank for Agriculture and rural development – Cam Giang Branch.

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.

Hiện nay, Agribank Chi nhánh Huyện Cẩm Giàng Hải Dương có 01 trung tâm Huyện và 03 phòng giao dịch, gồm:

- PGD Cẩm Giàng:

Địa chỉ: Thôn Bình Phiên, Xã Ngọc Liên, Huyện Cẩm Giàng, Hải Dương

Số điện thoại: 02203.789.504

- PGD Tân Trường:

Địa chỉ: Phố Ghẽ, Xã Tân Trường, Huyện Cẩm Giàng, Hải Dương

Số điện thoại: 02203.786.496

- PGD Cẩm Vũ:

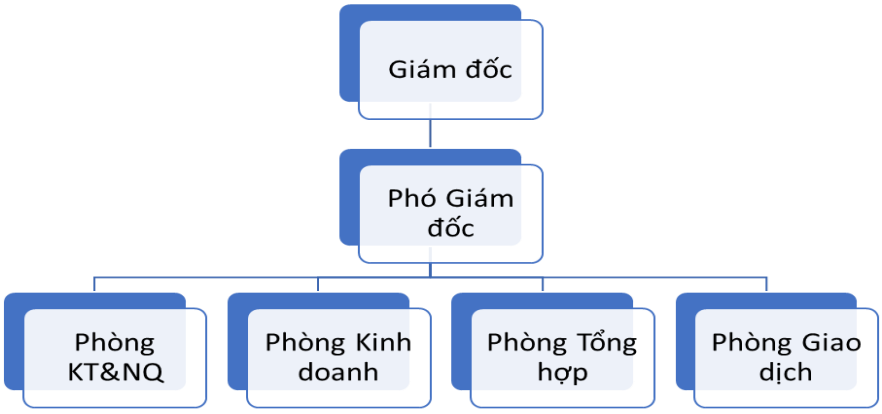
Địa chỉ: Thôn Phú Lộc, Xã Cẩm Vũ, Huyện Cẩm Giàng, Hải Dương

Số điện thoại: 02203.797.059

AgriBank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương đã đem lại nhiều thành quả đáng

khích lệ không chỉ cho bản thân ngân hàng mà còn cho nhiều khách hàng. Quán triệt mục tiêu đề ra, Ngân hàng Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương luôn chủ động hướng phát triển kinh doanh của mình để ngày càng chiếm ưu thế quan trọng trong thị trường Việt Nam nói chung và thị trường tỉnh Hải Dương nói riêng. Khẳng định vai trò chủ lực, tiên phong trong cung ứng nguồn vốn và dịch vụ tài chính vào lĩnh vực truyền thống "Tam nông" và các lĩnh vực ưu tiên của Đảng, Chính Phủ.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy



Sơ đồ 2.1: Bộ máy quản lý của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương

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 Agirbank Cẩm Giàng Hải Dương có 57 nhân viên được đặt dưới sự lãnh đạo và điều hành của Giám đốc. Giám đốc điều hành theo chế độ Thủ trưởng và đảm bảo nguyên tắc tập trung dân chủ. Quản lý và quyết định những vấn đề về cán bộ thuộc bộ máy theo sự phân công và uỷ quyền của Giám đốc chi nhánh

loại I. Ngoài trách nhiệm phụ trách chung, Giám đốc trực tiếp chỉ đạo hoạt động của một số chuyên đề theo sự phân công bằng văn bản trong Ban Giám đốc.

Phó Giám đốc Chi nhánh có nhiệm vụ: Giúp Giám đốc chỉ đạo, điều hành một số mặt hoạt động theo sự phân công của Giám đốc, chịu trách nhiệm trước Giám đốc về các nhiệm vụ được giao theo chế độ quy định. Bàn bạc và tham gia ý kiến với Giám đốc trong việc thực hiện các mặt công tác của chi nhánh theo nguyên tắc tập trung dân chủ.

Mỗi phòng nghiệp vụ ở Chi nhánh do một Trưởng phòng điều hành và có một phó phòng giúp việc. Trưởng phòng chịu trách nhiệm trước Giám đốc toàn bộ các mặt công tác của phòng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao. Các phòng giao dịch đều có một Giám đốc phòng giao dịch và hai phó phụ trách, gồm phó phụ trách tín dụng và phó phụ trách kế toán.

Với mô hình tổ chức như vậy, việc quản trị điều hành của chi nhánh được kịp thời, thống nhất từ tỉnh xuống các đơn vị trực thuộc, nhờ đó mà hoạt động kinh doanh nói chung và công tác huy động vốn nói riêng được chú trọng hơn

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 hang có quan hệ tín dụng.

Bảng 2.1: Kế quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2022-2024

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	So sánh (%)		
				2022/2023	2023/2024	BQ
Thu nhập	40,03	49,01	63,13	122,44	128,8	50,72
Chi phí	34,60	43,45	56,75	125,59	130,61	44,93
LNTT	5,43	5,56	6,37	102,41	104,13	3,93

Nguồn: Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng

Dựa vào bảng số liệu trên, ta có thể thấy được sự biến đổi các chỉ tiêu của Agribank qua các năm. Ở năm 2023, LNTT có sự tăng nhẹ, chỉ tăng 2,4% so với năm 2022 (tương đương 13 tỷ đồng). Tuy nhiên năm 2024 đã có sự thay đổi rõ rệt, tăng 14,7% so với năm 2023 (tương đương 81 tỷ đồng). Nguyên nhân dẫn đến sự thay đổi này là do chính sách chung của NHNN và chính sách cụ thể của Agribank Cẩm Giàng trong việc thu hút đầu cho vay khách hàng trong địa bàn với mức lãi suất thấp. Trong xu hướng lãi xuất thấp, đây cũng là điều kiện kích cầu cũng như khuyến khích khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vay để phục vụ cho đời sống - kinh doanh của mình.

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 thứ 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.

Nguồn vốn huy động của các phòng qua các năm như sau:

Bảng 2.2: Nguồn vốn huy động của các phòng giai đoạn 2022- 2024

Đơn vị tính: Tỷ đồng

TT	CHỈ TIÊU	Thực hiện 2022	Thực hiện 2023	Thực hiện 2024	Tỷ lệ tăng/giảm 2023/2022	Tỷ lệ tăng/giảm 2024/2023
1	Phòng KT&NQ	1.047,5	1.144,6	1.252,5	9,27	9,43%
2	PGD Cẩm Giàng	958,2	1.071,8	1.225,2	11,86	14,31%
3	PGD Tân Trường	1.228,1	1.463,8	1.729,7	19,19	18,17%
4	PGD Cẩm Vũ	770,3	901,8	1.053	17,07	16,77%
	Tổng cộng	4.004,1	4.582	5.260,4	57,39	14,8%

Nguồn: Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng

Tính riêng năm 2024, nguồn vốn huy động tại địa phương đến 31/12/2024 đạt 5.260,4 tỷ đồng, so với năm 2022 tăng 678,4 tỷ đồng (+14,8%). Chính sách khách hàng gồm: chính sách bán hàng, chính sách chăm sóc khách hàng. Chính sách bán hàng- lãi suất, phí, ưu đãi, chế độ phục vụ, sản phẩm tiện ích kèm theo, chính sách quà tặng, miễn phí sử dụng dịch vụ, sinh nhật, ngày lễ, tết…. Agribank Cẩm Giàng triển khai tốt các chính sách cho khách hàng từ năm 2022 đến 2024 gồm các chương trình: "Phân đoạn khách hàng tiền gửi", "Chăm sóc khách hàng tiền gửi" theo tháng và theo quý.

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 trưởng 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. Điều này chứng tỏ, hoạt động cho vay KHCN tại Agirbank Cẩm Giàng đã có sự mở rộng nhất định, sản phẩm cho vay đa dạng nên thu hút được thêm nhiều khách hàng.

Bảng 2.3: Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN chủ yếu tại Agribank Cẩm Giàng

Đơn vị tính: tỷ đồng

STT	Các chỉ tiêu	2022		2023			2024		
		Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	+/- so với năm 2022	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	+/- so với năm 2023
1	Cho vay mua nhà	321	19,72	386	20,17	65	391	20,09	5
2	Cho vay sinh hoạt tiêu dung	475	29,18	624	32,60	149	637	32,73	13
3	Cho vay SXKD	748	45,95	760	39,71	12	769	39,52	9
4	Cho vay KD chứng	47	2,89	86	4,49	39	89	4,57	3

	khoán								
5	Cho vay du học	8	0,49	18	0,94	10	15	0,77	-3
6	Cho vay khác	29	1,78	40	2,09	11	45	2,31	5
	Tổng	1.628	100	1.914	100	286	1.946	100	32

Nguồn báo cáo hoạt động tín dụng giai đoạn 2022-2024 của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng

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. Tính đến 31/12/2024 dư nợ cho vay mua nhà tại Agribank Cẩm Giàng đạt 391 tỷ đồng chiếm 20,09% tổng dư nợ cho vay KHCN và với tốc độ tăng trưởng cao so với các năm trước. Năm 2024 dư nợ cho vay mua nhà tăng 1,3% so với năm 2023 và 21,81% so với năm 2022.

Cho vay sản xuất kinh doanh

Trong năm 2024, cho vay SXKD có sự bứt phá về tăng trưởng trong cơ cấu cho vay KHCN, dư nợ cao và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ cho vay tại Agribank Cẩm Giàng Tính đến 31/12/2024 dư nợ cho vay SXKD đạt 749 tỷ đồng, chiếm 39,52% tổng dư nợ cho vay, tăng 9 tỷ đồng so với năm 2023 và tăng 21 tỷ đồng so với năm 2022.

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. Đến cuối 2024, dư nợ cho vay sinh hoạt tiêu dung đạt 637 tỷ đồng đã tăng thêm 13 tỷ đồng so với 2023, điều này cho thấy việc chú trọng vào cho vay tiêu dùng tại Agribank Cẩm Giàng đã đạt được những kết quả rất khả quan.

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. Sau một

năm ảm đạm của thị trường chứng khoán trong nước do ảnh hưởng của khủng hoảng tài chính, năm 2024 đã tăng 3 tỷ đồng so với năm 2023.

Các sản phẩm khác

Khác với một số các NHTMCP khác trên địa bàn Hải Dương, dư nợ cho vay mua ôtô 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. Điều này một phần là do chính sách của Agribank Cẩm Giàng trong việc cho vay theo sản phẩm này là khá chặt chẽ, không khuyến khích phát triển dư nợ.

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.
- Nhận tiền gửi bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ đối với các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước.
- Nhận chuyển tiền trong và ngoài nước.
- Cho vay ngắn, trung và dài hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ.
- Cho vay tài trợ hàng xuất khẩu với lãi xuất uu đãi.
- Kinh doanh ngoại tệ, thực hiện các nghiệp vụ thanh toán xuất nhập khẩu, dịch vụ ngân hàng và chi trả kiều hối, thanh toán nhanh Money Gram

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. Chi nhánh luôn xác định cho vay KHCN là công tác quan trọng thường xuyên và lâu dài, khẳng định thế mạnh của Chi nhánh. Bên cạnh việc tích cực duy trì mối quan hệ với các khách hàng cũ, chi nhánh còn không ngừng mở rộng thu hút thêm khách hàng mới.

Bảng 2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của đơn vị

Đơn vị tính: Tỷ đồng, %

CHỈ TIÊU	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Đến 31/12	(+,-) % so năm trước	Đến 31/12	(+,-) % so năm trước	Đến 31/12	(+,-) % so năm trước
1. Tổng nguồn vốn	4.004,1	+13,97	4.582	+3,25	5.260,4	+14,3
2. Tổng dư nợ cho vay	1.628	+12,1	1.914	+16,49	1.946	+1,67
3. Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ	0,97	+0,87	0,61	-37,1	0,48	-21,3
4. Chênh lệch thu, chi	38	-37,7	85	+123,68	98,7	+16,1
5. Lợi nhuận sau thuế (nếu có)						
6. Tỷ lệ thu từ dịch vụ/Tổng thu nhập	3,19	+0,35	2,97	-6,89	2,58	-0.39
7. Các khoản thuế đã nộp	2,311		1,939		2,359	
8. BHXH đã nộp	0,963		0,969		1.043	

Nguồn: Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng

Thông qua hai bảng số liệu trên, cho thấy khả năng huy động vốn của Chi nhánh vẫn duy trì ổn định và tăng trưởng đều giữa các năm: Cuối năm 2023, tổng nguồn vốn huy động đạt 4.582 tỷ đồng, tăng 3,25% so cùng kỳ năm 2022, vượt kế hoạch được giao. Năm 2023 Chi nhánh đã tích cực cho vay vốn trong dân cư và tổ chức kinh tế trên địa và đạt kết quả dư nợ cho vay tăng cao hơn so với năm 2022 đạt 1.914 tỷ đồng, tăng +16,49 so cùng kỳ năm 2022, đây là kết quả xứng đáng cho sự nỗ lực của toàn chi nhánh. Đến năm 2024, Chi nhánh tiếp tục đẩy mạnh tăng trưởng nguồn vốn, tổng nguồn vốn huy động đạt 5.260,4 tỷ đồng, tăng 14,3% so cùng kỳ năm 2023, đạt 102,56% so với kế hoạch. Bảng số liệu cho thấy kết quả của chiến dịch tăng trưởng cho vay được Chi nhánh đẩy mạnh thực hiện.

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.

Cho vay KHCN có tài sản bảo đảm	***Cho vay KHCN không có tài sản đảm bảo***
- *Cho vay mua, xây, sửa nhà:* Đối tượng vay: Cá nhân người Việt Nam có độ tuổi từ 20 trở lên, có hộ khẩu thường trú/ tạm trú, có tài sản đảm bảo hợp lệ có nhu cầu mua, xây, sửa nhà để ở. Thời gian cho vay: Tối đa 120 tháng Mức cho vay: Tối đa 80% nhu cầu vốn. Tài sản đảm bảo: Bất động sản hoặc chínhcăn nhà định mua, xây, sửa Phương thức trả nợ: lãi trả hàng tháng, gốc linh hoạt nhưng tối đa không quá một quý/ lần - *Cho vay mua ô tô* Đối tượng cho vay: Dành cho các cá nhân từ 18 tuổi trở lên và đến khi kết thúc khoản vay không quá 60 tuổi có nhu cầu mua xe phục vụ mục đích đi lại, kinh doanh, có hộ khẩu trên địa bàn chi nhánh Ngân hàng. Thời hạn cho vay: Tối đa 60 tháng - Hạn mức cho vay đối với sản xuất kinh doanh: + Tối đa 70% giá trị xe mua với tài sản	Theo hình thức tín dụng này, khách hàng có thể tín chấp để vay vốn ngân hàng thông qua bảng lương, sự bảo lãnh cũng như uy tín của cấp quản lý gần nhất. Hình thức cấp tín dụng này gồm có các đối tượng khách hàng sau: - *Đối tượng làm việc ở các cơ quan Nhà nước* Theo quy trình hướng dẫn sản phẩm của ngân hàng đối tượng khách hàng làm việc trong cơ quan Nhà nước được quy định là các cá nhân là cán bộ, công chức, viên chức đang công tác tại các cơ quan Nhà nước, được hưởng lương ổn định từ ngân sách Nhà nước và từ các nguồn khác theo quy định của Nhà nước. Thời hạn cho vay: Tối đa 36 tháng Lãi suất: cố định trong suốt quá trình va Hạn mức cho vay: Tối đa 250 triệu đồng/ người - *Đối tượng khách hàng là Hội viên Hội liên hiệp phụ nữ* Đây là sản phẩm mà ngân hàng Nông

đảm bảo là chính xe mua + Tối đa 85% giá trị xe với tài sản đảm bảo là bất động sản - Hạn mức cho vay đối với mục đích tiêu dùng: Tối đa 60% giá trị xe mua Phương thức trả nợ: Lãi trả hàng tháng, gốc linh hoạt nhưng không quá một quý/lần. - *Cho vay sản xuất kinh doanh theo hạn mức tín dụng* Đối tượng cho vay: Cá nhân là người Việt Nam có cơ sở sản xuất kinh doanh, hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương... có hoạt động sản xuất kinh doanh để đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh và phục vụ một phần cho nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng của cá nhân và gia đình để duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh. Thời hạn cho vay: Tối đa 12 tháng Hạn mức cho vay: Tối đa 80% nhu cầu sử dụng vốn và tối đa 75% giá trị tài sản đảm bảo. - *Cho vay du học sinh* Đối tượng cho vay: khách hàng là cá nhân du học sinh hoặc thân nhân của người đi du học, có hộ khẩu/ tạm trú cùng địa bàn với chi nhánh cho vay. Thời hạn cho vay: Tối đa 72 tháng	nghiệp và phát triển nông thông Việt Nam phối hợp cùng với lãnh đạo của Hội liên hiệp phụ nữ tại các Quận/Huyện, Phường/Xã thực hiện. Đối tượng áp dụng: Là thành viên của Hội phụ nữ từ cấp xã/phường trở lên, tuổi từ 18- 60 tuổi trong suốt quá trình vay (ngày đáo hạn của hợp đồng vay không được vượt quá số tuổi 60) Thời hạn cho vay: Tối đa 12 tháng Lãi suất cho vay: Cố định trong suốt quá trình vay Hạn mức cho vay: Tối đa 50 triệu đồng/ người - *Đối tượng là cá nhân, hộ gia đình phát triển kinh tế nông thôn* Đối tượng khách hàng là cá nhân, hộ gia đình có hoạt động sản xuất kinh doanh phát triển kinh tế có ký thỏa thuận liên kết với ngân hàng Agribank thông qua các tập thể hội Nông dân, và được ngân hàng Agribank xem xét cấp tín dụng theo sản phẩm này. Thời hạn vay: Tối đa 36 tháng Lãi suất cho vay: Cố định trong suốt thời gian vay Hạn mức cho vay: Tối đa 200 triệu đồng/hộ - *Cho vay thấu chi*

Hạn mức cho vay: Tối đa 80% học phí du học *- Cho vay cầm cố sổ tiết kiệm* Đối tượng cho vay: Là các cá nhân có gửi tiết kiệm tại ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam và có nhu cầu vay vốn Thời hạn cho vay: Linh hoạt nhưng không quá thời hạn ghi trên sổ tiết kiệm Hạn mức cho vay: Tối đa 100% giá trị tiền gửi trong sổ tiết kiệm	Đối tượng cho vay: Là các cá nhân từ 18- 60 tuổi, có chi trả lương qua tài khoản của ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn và có nhu cầu chi tiêu vượt số dư trên tài khoản thanh toán tại Agribank. Hạn mức cấp: Tối đa 10 lần thu nhập đối với khách hàng thuộc khối cơ quan Nhà nước. Thời hạn cho vay: tối đa 12 tháng

2.2.2. Quy trình quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại 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 KHCN

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.

Đây là quá trình đánh giá khách hàng về các điều kiện vay vốn và hoàn trả nợ vay. Trên cơ sở đó gia quyết định cho vay và giám sát khoản vay của ngân hàng. Các yếu tố mà ngân hàng thường xem xét sau khi nhận đủ hồ sơ:

- Năng lực pháp lý của khách hàng vay: khách hàng có đủ các yếu tố pháp lý, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự? khách hàng có bị rối loạn tâm thần hay bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc đang chấp hành án?

- Mức độ tin cậy, uy tín của người vay: đây là một yếu tố khó xác định, tuy nhiên có thể xem xét trên một số phương diện như xếp hạng cho vay khách hàng nội bộ, thông tin cho vay khách hàng CIC, các thông tin thu thập từ bên ngoài và những nhận định khi tiếp xúc với khách hàng…

- Mục đích sử dụng vốn vay: khoản vay phải hợp lý với quan điểm và chính sách cho vay khách hàng của ngân hàng. Ngân hàng không tài trợ cho các mục đích không hợp pháp hoặc không có lý do vay rõ ràng.

- Khả năng hoàn trả nợ vay: được đánh gái thông qua nhiều yếu tố khác nhau như tuổi đời, nghề nghiệp, thu nhập ổn định hàng tháng, thu nhập từ phương án kinh doanh, sức khỏe…

- Các đảm bảo cho vay khách hàng: đóng vai trò là nguồn thu hồi nợ khi xảy ra rủi ro trong quá trình hoàn trả của khách hàng, bao gồm: bất động sản, chứng từ có giá, chứng khoán, các cam kết bảo lãnh, hợp đồng bảo hiểm, vàng bạc đá quý…

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. Thông qua quá trình giải

ngân, ngân hàng kiểm soát được mục đích sử dụng vốn vay đồng thời phát hiện và điều chỉnh những sai sót ở các khâu trước đó. Việc giải ngân phải đảm bảo đúng tiến độ trong hợp đồng cho vay khách hàng đã ký kết. Thực hiện giải ngân theo đúng quy trình, đảm bảo tính minh bạch và chính xác. Cung cấp thông tin chi tiết về phương thức trả nợ và lãi suất cho khách hàng.

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. Thực hiện các biện pháp xử lý nợ xấu (nếu có) và tư vấn hỗ trợ khách hàng.

Quy trình tổ chức hiệu quả giúp ngân hàng vừa nâng cao chất lượng dịch vụ, vừa đảm bảo kiểm soát tốt rủi ro

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. Thông qua công tác giám sát, ngân hàng sẽ phát hiện những hành vi vi phạm hợp đồng cho vay khách hàng để có biện pháp xử lý kịp thời, hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Ngân hàng có thể nhận biết những khoản nợ có vấn đề dựa vào các yếu tố sau:

- Đến hạn khách hàng không trả được nợ, thường xuyên trả chậm
- Liên tục xin cơ cấu lại kỳ hạn trả nợ, thời hạn trả nợ
- Chấp nhận mức lãi suất cho vay cao bất thường
- Thu nhập của khách hàng bị giảm sút
- Giá trị tài sản bảo đảm bị suy giảm

Quản lý rủi ro: theo dõi các khoản vay, xử lý nợ xấu và thực hiện các biện pháp phòng ngừa rủi ro. Đến kỳ trả nợ, ngân hàng tiến hành thu nợ trên cơ sở các điều khoản đã cam kết trong hợp đồng cho vay khách hàng. Khi khách hàng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ trả nợ với ngân hàng thì ngân hàng sẽ tiến hành thủ tục hoàn trả lại tài sản đảm bảo cho khách hàng. Trường hợp đến hạn trả nợ mà khách hàng

trả nợ không đủ hoặc không đúng hạn thì ngân hàng có thể xem xét ra hạn nợ hoặc chuyển sang nợ quá hạn, ngân hàng sẽ tiếp tục đánh giá khả năng và mức độ thu hồi. Việc trả nợ được tiến hành theo nhiều cách khác nhau như: trả một lần vào cuối kỳ hay trả góp nhiều lần.

Báo cáo và đánh giá hiệu quả: phân tích các khoản cho vay đã thực hiện và điều chỉnh chính sách nếu cần. Nếu hết thời hạn của hợp đồng cho vay khách hàng và khách hàng đã hoàn tất các nghĩa vụ trả nợ cả gốc và lãi thì ngân hàng và khách hàng làm thủ tục thanh lý hợp đồng cho vay khách hàng và lưu hồ sơ vay vốn của khách hàng vào kho lưu trữ. Ngoài ra còn có trường hợp thanh lý hợp đồng trước hạn bắt buộc do khách hàng vi phạm những cam kết ghi trong hợp đồng cho vay khách hàng, có ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ của ngân hàng. Vì vậy ngân hàng tiến hành chấm dứt hợp đồng trước hạn đồng thời yêu cầu khách hàng hoàn trả vốn vay.

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 giàng 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. Tại Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương đã triển khai tất cả các sản phẩm mà Agribank Việt Nam phát hành, trong đó số lượng sản phẩm dành cho khách hàng cá nhân, hộ gia đình chiếm phần lớn. Sự đa dạng hóa sản phẩm này được thực hiện hài hòa trong mối tương quan với nguồn lực con người và khoa học công nghệ của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương. Với mạng lưới rộng khắp từ thành phố cho đến nông thôn vì vậy các đối tượng khách hàng cũng vô cùng đa dạng để phục vụ cho các

thành nhiều phần kinh tế khác nhau như vậy đòi hỏi Agribank phải có hệ thống sản phẩm đa dạng và phong phú để phù hợp với mọi đối tượng khách hàng đặc biệt là khác hàng cá nhân trong khu vực nông thôn. Các cơ sở vật chất gồm trung tâm huyện cùng 03 phòng giao dịch được xây dựng về tận các xã nông thôn để có thể phục vụ khác hàng tốt nhất. Các cán bộ, nhân viên ngân hàng đều thường xuyên được tập huấn nâng cao kiến thức và kỹ năng để có thể đồng hành cùng khách hàng nông nghiệp nông thôn mà chủ yếu là cá nhân và hộ gia đình.

Bảng 2.5 : Các chương trình cho vay tại Agribank Chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương

STT	Chương trình cho vay	Đối tượng cho vay	Thời hạn cho vay	Mục đích cho vay	Lãi suất	Phương thức cho vay	Tài sản đảm bảo
1	Cho vay tín dụng tiêu dùng	Khách hàng cá nhân	Tối đa 12 tháng	Vay tiêu dùng	Theo quy định của từng kỳ	Từng lần, hạn mức, thấu chi.	Có/không
2	Cho vay mua nhà ở thương mại	Khách hàng cá nhân mua nhà ở thương mại	Tối đa 35 năm	Mua, nhận chuyển nhượng nhà ở	Lãi suất cạnh tranh theo các gói tín dụng ưu đãi từng thời kỳ	Một lần hoặc nhiều lần	Có
3	Cho vay sản xuất kinh doanh	Khách hàng cá nhân, hộ gia đình	Ngắn, trung hạn	Đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng, kinh doanh	Theo quy định của từng kỳ	Từng lần, hạn mức, thấu chi	Có
4	Cho vay lưu vụ	Khách hàng cá nhân, hộ gia đình	Tối đa 12 tháng	Thanh toán các chi phí nuôi trồng	Theo quy định của từng kỳ	Mỗi HĐTD/sổ vay vốn chỉ được vay lưu vụ 1 lần	Có

5	Cho vay hỗ trợ giảm tổn thất trong nông nghiệp	Khách hàng cá nhân, pháp nhân	Ngắn/trung/dài hạn	Mua máy, thiết bị	Theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ	Cho vay từng lần	Agribank xem xét cho vay có/không có tài sản bảo đảm

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. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong tổng dư nợ của chi nhánh được thể hiện trong bảng sau:

Bảng 2.6: Dư nợ cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	Năm 2022	**Năm 2023**	**Năm 2024**
Dư nợ KHCN	1.027	1.305	1.307
Dư nợ KHDN	601	609	639
Tổng	1.628	1.914	1.946

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng

Doanh số cho vay của chi nhánh liên tục có sự tăng trưởng từ năm 2022 đến 2024. Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tuy có giảm trong cơ cấu tỷ trọng nhưng về số tuyệt đối vẫn tăng đều hàng năm. Nguyên nhân của sự thay đổi cán cân tỷ trọng chuyển dần sang khu vực khách hàng doanh nghiệp là hợp lý thuận theo sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế của đất nước. Ngày càng có nhiều doanh nghiệp mới được thành lập, nền kinh tế chuyển dịch sang hướng công nghiệp hóa, các khu công nghiệp được đầu tư mở rộng trên địa bàn tỉnh Hải Dương vì vậy tỷ trọng dư nợ KHCN và KHDN có sự chuyển dịch theo. Về số tuyệt đối, dư nợ KHCN liên tục tăng từ năm 2022 đến năm 2024. Dư nợ KHCN tăng từ 1.628 tỷ đồng năm 2022 lên

1.914 tỷ năm 2023 (tăng 286 tỷ đồng). Năm 2024 dư nợ KHCN đạt 1.946 tỷ đồng (tăng 32 tỷ đồng so với năm 2023). Dư nợ KHCN chiếm trên 70% tổng dư nợ, mang lại nguồn thu chính cho Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương.

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

Bảng 2.7: Dư nợ cho vay KHCN phân theo tính chất tài sản bảo đảm

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Dư nợ TDCN	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Thế chấp	843	1.009	1.201
Tín chấp	184	296	106
Tổng	1.027	1.305	1.307

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng

Từ bảng tổng hợp trên cho thấy, dư nợ cho vay có tài sản bảo đảm và cho vay tín chấp không ngừng tăng lên nhưng tỷ trọng cho vay tín chấp trong cơ cấu cho vay ngày càng tăng. Năm 2022 dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phân theo tiêu chí thế chấp và tín chấp lần lượt là 843 tỷ đồng và 184 tỷ đồng. Năm 2023 lần lượt là 1.009 tỷ đồng và 296 tỷ đồng cho thấy sự chênh lệch rất lớn giữa thế chấp và tín chấp, nguyên nhân là do thời kỳ này các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tín chấp chưa được quan tâm nên lượng sản phẩm ít cũng như hạn mức cho các sản phẩm loại tín chấp chưa cao vì vậy tỷ trọng có sự chênh lệch lớn.

Agribank đã tung ta 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 dư 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. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu tại Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương trong thời gian qua được phản ánh thông qua bảng sau:

Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn/nợ xấu của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương giai đoạn 2022-2024

Năm		2022	2023	2024
Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	Cho vay khách hàng cá nhân	0,75	0,62	0,49
	Cho vay khách hàng chung	1,1	0,9	0,7
Tỷ lệ nợ xấu (%)	Cho vay khách hàng cá nhân	0,5	0,4	0,3
	Cho vay khách hàng chung	0,8	0,68	0,52

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng

Năm 2022 tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cá nhân lần lượt là 0,75 và 0,5 thì sang đến năm 2023 tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cá nhân đã giảm lần lượt là 0,62 và 0,4. Thông qua bảng số liệu, ta có thể thấy năm 2024, Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương đã liên tục giảm được tỷ trọng nợ quá hạn và nợ xấu. Điều đó cho thấy khả năng kiểm chế và xử lý nợ quá hạn, nợ xấu rất tốt của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương trong những năm qua.

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, Agibank chi nhánh Hải Dương đã thu được khoản lợi nhuận không nhỏ từ mảng kinh doanh này.

Sự tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng và doanh thu từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phần nào thể hiện rõ sự nỗ lực trong chính sách phát triển theo thế mạnh và xu thế hướng đến phân khúc thị trường tiềm năng này, hướng đến phục

vụ nông nghiệp, nông thôn của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương.

Bảng 2.9: Tỷ lệ sinh lời từ hoạt động cho vay KHCN

Năm	2022	2023	2024
Lãi từ TDCN	1.100	1.276	1.650
Dư nợ TDCN	5.240	5.800	7.500
Tỷ lệ sinh lời	0,21	0,22	0,22

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng

Như vậy có thể thấy tỷ lệ sinh lời từ hoạt động cho vay KHCN khá cao và tăng dần qua các năm.

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. Tại Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương với định hướng là ngân hàng phục vụ khu vực nông nghiệp nông thôn thì việc tập trung vào phát triển cho vay khách hàng cá nhân đã mang lại cho Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương nguồn thu nhập đáng kể

Bảng 2.10: Tỷ trọng lãi từ cho vay KHCN so với tín dụng chung

Năm	2022	2023	2024
Lãi từ TDCN (Tỷ đồng)	1.100	1.276	1.650
Lãi từ tín dụng chung (Tỷ đồng)	1.298	1.656	2.190
Tỷ trọng lãi từ TDCN (%)	84,7	77,1	75,3

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng

Từ năm 2022 đến năm 2024 tỷ trọng lãi thừ cho vay khách hàng cá nhân trong tổng thu lãi từ cho vay khách hàng chung của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương có sự giảm xuống. Tuy nhiên về số tuyệt đối thì lãi từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn tăng rất tốt, thể hiện ở việc tăng từ 1.100 tỷ đồng năm

2022 lên 1.276 tỷ đồng năm 2023 và 1.650 tỷ đồng năm 2024. Lãi thu từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân luôn chiếm trên 70% trên tổng số lãi thu được từ hoạt động cho vay, đem lại nguồn thu nhập chính cho Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương.

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 (KHCN) 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. Trong thực tế, việc lập kế hoạch cho vay tại Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng đã hoạt động hiệu quả, góp phần tạo nên một quy trình quản lý cho vay suôn sẻ, dù chi nhánh phải đối mặt với nhiều thách thức trong môi trường kinh doanh.

Lập kế hoạch không chỉ định hướng việc phân bổ và sử dụng nguồn lực của ngân hàng một cách hiệu quả, mà còn giúp lựa chọn các phương án tối ưu, đảm bảo nguồn lực được sử dụng tập trung vào các mục tiêu trọng tâm. Ngoài ra, kế hoạch chi tiết về sản phẩm và khách hàng đã định hướng rõ nét con đường phát triển cho hoạt động cho vay KHCN của chi nhánh.

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: Chi nhánh bám sát các chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) và hội sở Agribank, kết hợp với việc theo dõi biến động thị trường, thu nhập và tâm lý khách hàng, để điều chỉnh lãi suất linh hoạt phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

Chính sách mạng lưới: Hệ thống các điểm giao dịch được bố trí hợp lý, tạo

điều kiện thuận lợi để chi nhánh tiếp cận và phục vụ phần lớn khách hàng tiềm năng trên địa bàn tỉnh Hải Dương.

Chính sách xúc tiến hỗn hợp: Uy tín và thương hiệu của chi nhánh đã được củng cố thông qua các hoạt động quảng bá và quan hệ công chúng, nâng cao nhận thức của khách hàng về dịch vụ ngân hàng.

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. Hệ thống kiểm soát này đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định và củng cố niềm tin của khách hàng đối với các dịch vụ của ngân hàng.

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. Hệ thống tổ chức chưa được tối ưu hóa để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, dẫn đến việc phân bổ nguồn lực không hiệu quả. Điều này khiến chi nhánh gặp khó khăn trong việc tạo ra sự linh hoạt và khả năng phản ứng nhanh trước những biến động thị trường tại địa phương.

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. Chính sách hiện tại không tận dụng được các lợi thế cạnh tranh nội tại, từ đó làm giảm khả năng thu hút và giữ chân khách hàng.

Khả năng cạnh tranh hạn chế: Việc chưa phát triển các chính sách riêng biệt hướng tới KHCN tại địa phương đã khiến chi nhánh khó đáp ứng đầy đủ nhu cầu đặc thù của khách hàng, từ đó giảm sức cạnh tranh trên thị trường ngân hàng bán lẻ ở khu vực.

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). Điều này dẫn đến việc chi nhánh chưa thể phát hiện kịp thời và giải quyết triệt để các vấn đề phát sinh trong hoạt động cho vay KHCN.

Hạn chế trong đánh giá chi tiết: Quá trình kiểm soát hiện tại chưa đạt được độ sâu và tính chi tiết cần thiết để nhận diện các tồn tại trong quy trình cho vay. Điều này làm giảm hiệu quả của các biện pháp điều chỉnh, khiến chi nhánh gặp khó khăn trong việc tối ưu hóa hoạt động tín dụng.

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. Đặc biệt, nghiên cứu nên tập trung vào việc xây dựng bộ máy quản lý linh hoạt, thiết kế các chính sách phù hợp với đặc thù địa phương, và tăng cường kiểm soát theo hướng chủ động, thường xuyên hơn.

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. Mặt khác, khách hàng khó chứng minh được thu nhập và khả năng trả nợ của bản thân. Đối tượng khách hàng là cán bộ công nhân viên hưởng lương là dễ chứng minh nhất nhưng đa số khách hàng cũng chỉ chứng minh được nguồn thu nhập từ lương mà không thể chứng minh được các thu nhập khác do đó hạn mức cấp tín dụng cho khách hàng không cao.

Ngoài ra, các cá nhân, hộ gia đình đôi khi còn khá lúng túng trong lựa chọn hướng đầu tư, dự án thiếu khả thi và không đủ điều kiện về mức vốn tự có để tham gia. Các hộ gia đình có nhu cầu vay vốn rất cao nhưng họ lại không đủ điều kiện

vay vốn như không có dự án khả thi, không đủ tài sản thế chấp

Đôi khi có những khách hàng cung cấp thiếu, không chính xác thông tin cho ngân hàng khiến cho cán bộ tín dụng gặp khó khăn trong khâu thẩm định dự án cho vay.

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. Rõ ràng có sự mâu thuẫn lợi ích trong công việc của cán bộ tín dụng bởi vì xét về phương diện chỉ tiêu đạt được thì một cán bộ tín dụng cần đạt càng nhiều dư nợ càng tốt do đó cán bộ tín dụng này không thể làm tốt công việc của một nhân viên thẩm định được. Như vậy, hiệu quả hoạt động kinh doanh không cao do cán bộ tín dụng phải thực hiện khối lượng công việc lớn mặt khác lại tiềm ẩn nhiều rủi ro tín dụng.

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 cảu sản phẩm chưa cao. Khách hàng đến vay tại ngân hàng chủ yếu là khách hàng truyền thống hoặc qua sự giới thiệu của người thân, bạn bè. Như vậy, một lượng lớn khách hàng tiềm năng của ngân hàng chưa tiếp cận được.

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. Hệ thống máy tính trong ngân hàng để nhân viên làm việc chưa được nâng cấp toàn diện, còn nhiều máy cũ với tốc độ xử lý chậm dẫn đến hiệu quả làm việc của nhân viên chưa cao.

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. Băng rôn quảng cáo chủ yếu được treo tại các điểm, các phòng giao dịch, cán bộ phụ trách bán hàng chưa được đào tạo bài bản về kĩ năng marketing, thuyết phục khách hàng,

thiếu chủ động trong việc bán chéo sản phẩm.

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 cùng 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.

Ngoài ra, một trong những trọng tâm là xây dựng đội ngũ cán bộ viên chức (CBVC) có đủ trình độ chuyên môn và kỹ năng, nhằm khai thác tối ưu các lợi ích từ công nghệ ngân hàng hiện đại. Qua đó, gia tăng năng lực hoạt động, nâng cao khả năng cạnh tranh, góp phần đưa chi nhánh đứng vững và phát triển trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng hội nhập sâu rộng.

* Định hướng các chỉ tiêu kinh doanh cụ thể

Công tác huy động vốn: Mục tiêu huy động vốn trong năm kế tiếp đặt ra mức tăng trưởng từ 18% đến 25% so với năm trước. Trong đó, nguồn vốn huy động từ

các tổ chức kinh tế được kỳ vọng đạt tỷ trọng 35% tổng nguồn vốn, nhằm tối ưu hóa cơ cấu vốn và cải thiện năng lực tài chính.

Công tác cho vay: Tổng dư nợ cho vay các thành phần kinh tế phấn đấu đạt mức tăng trưởng tối thiểu 15% mỗi năm. Tăng cường hoạt động cho vay trung và dài hạn nhằm tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển kinh tế bền vững. Đa dạng hóa các hình thức cho vay, bao gồm các lĩnh vực như đầu tư xây dựng mới, cải tiến kỹ thuật, và cung cấp dịch vụ bảo lãnh thanh toán trả chậm.

Quản lý chất lượng tín dụng: Duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới mức 2% so với tổng dư nợ, đồng thời thực hiện phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro theo đúng quy định. Phấn đấu đạt tỷ lệ thu hồi tối thiểu 25% trên tổng dư nợ đã xử lý rủi ro nhằm nâng cao hiệu quả quản lý tín dụng.

Thu dịch vụ ngoài tín dụng: Hoạt động từ các dịch vụ phi tín dụng được đặt mục tiêu tăng trưởng 18% so với năm 2024, góp phần nâng cao thu nhập phi lãi suất và cải thiện hiệu quả kinh doanh tổng thể.

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

Thị phần**:** Chi nhánh định hướng đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN trên toàn hệ thống, với mục tiêu duy trì vị trí trong nhóm 8 đơn vị dẫn đầu trên địa bàn tỉnh Hải Dương về tổng dư nợ.

Khách hàng mục tiêu: Tập trung vào đối tượng khách hàng cá nhân và hộ gia đình có mức thu nhập từ trung bình khá trở lên, cũng như các hộ kinh doanh trong các ngành sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, gia công, chế biến, nuôi trồng và xuất nhập khẩu.

Ưu tiên khai thác các nhóm khách hàng cụ thể, bao gồm: Những khách hàng có quan hệ tiền gửi ổn định và gắn bó lâu dài với Agribank. Khách hàng nhận lương và các khoản thu nhập qua tài khoản tại ngân hàng. Các khách hàng tiềm năng, có uy tín xã hội và khả năng khai thác thị trường mới.

Sản phẩm tín dụng: Tăng cường phát triển các sản phẩm tín dụng bán lẻ chiến lược, bao gồm: Cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh, cho vay đáp ứng nhu cầu nhà ở, cho vay mua ô tô, cho vay tiêu dùng cá nhân.

Kênh phân phối và mở rộng mạng lưới: Mở rộng hợp tác với các đối tác chiến lược, như nhà phân phối và chủ đầu tư, để nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng. Tìm kiếm giải pháp tối ưu hóa việc phát triển thị trường thông qua mạng lưới liên kết hiệu quả.

Mục tiêu cụ thể đến cuối năm 2025: Đưa tỷ lệ tăng trưởng tín dụng KHCN đạt 35%, chiếm từ 55% đến 60% tổng dư nợ, đồng thời duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới 2%. Đạt mức tỷ lệ dư nợ KHCN có tài sản đảm bảo (TSĐB) lên tới 91%. Tăng trưởng huy động vốn từ khu vực dân cư lên 23%, chiếm 85% tổng nguồn vốn. Thu nhập ròng từ hoạt động bán lẻ tăng 45%, chiếm khoảng 65%-70% tổng thu nhập ròng của chi nhánh. Trong đó, thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN chiếm tới 70% thu nhập ròng từ tín dụng. Mở rộng cơ sở khách hàng cá nhân lên 220.000 khách vào năm 2025, tương đương gấp 2,9 lần so với năm 2024.

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. Cơ cấu tài chính mạnh, linh hoạt đủ khả năng cung cấp vốn cho khách hàng. Phấn đấu trở thành một trong những Ngân hàng có thương hiệu, uy tín hàng đầu cả nước và trong khu vực.
- Tiếp tục tăng trưởng dư nợ và thu nhập từ hoạt động tín dụng nói chung và tín dụng khách hàng cá nhân nói riêng.
- Mở rộng, đa dạng hoá, nâng cao chất lượng của hoạt động tín dụng, thực hiện cho vay có chọn lọc trong phạm vi có thể kiểm soát, ưu tiên cho vay tiêu dùng cá nhân,

cho vay hộ sản xuất, cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Tăng cường bán chéo sản phẩm cá nhân đem lại lợi nhuận cho ngân hàng.

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, cần tập trung vào việc cải tiến chính sách và kiện toàn bộ máy quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại từng chi nhánh. Đây là một quá trình dài hạn, đòi hỏi sự chuẩn bị kỹ lưỡng và từng bước triển khai để đạt hiệu quả tối ưu.

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. Mô hình này được xây dựng dựa trên sự chuyên môn hóa các quy trình xử lý công việc, bao gồm:

Bộ phận quan hệ khách hàng: Phụ trách tiếp cận, tư vấn và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn.

Bộ phận thẩm định hồ sơ: Chịu trách nhiệm đánh giá tính khả thi và hiệu quả của các khoản vay.

Bộ phận quản lý rủi ro và quản lý nợ: Tập trung kiểm soát các khoản vay, hạn chế rủi ro tín dụng và quản lý việc thu hồi nợ.

Bên cạnh đó, hoạt động quản lý cần sự phối hợp của các đơn vị hỗ trợ khác, bao gồm:

Bộ phận thẩm định tài sản bảo đảm: Xác định giá trị và tính thanh khoản của tài sản thế chấp.

Bộ phận kế toán và kho quỹ: Đảm bảo các quy trình tài chính được thực hiện chính xác.

Bộ phận thu hồi nợ: Đảm bảo việc thu hồi các khoản vay đúng hạn, hạn chế nợ xấu phát sinh.

Trong thời gian tới, Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng cần tái cấu trúc lại bộ máy quản lý cho vay khách hàng cá nhân để khắc phục những hạn chế hiện tại. Cách thức tái cấu trúc có thể bao gồm:

-Sắp xếp lại cơ cấu tổ chức: Điều chỉnh và phân bổ nguồn lực nhân sự hợp lý giữa các bộ phận chức năng.

-Nâng cao năng lực chuyên môn: Đào tạo và phát triển kỹ năng cho cán bộ nhân viên, đặc biệt là trong các khâu thẩm định và quản lý rủi ro.

-Tăng cường công nghệ hỗ trợ: Áp dụng các công nghệ hiện đại để quản lý dữ liệu khách hàng, tối ưu hóa quy trình và nâng cao hiệu quả công việc.duyệt.

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. Bên cạnh đó, việc hoàn thiện công tác tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay cũng là một nhiệm vụ quan trọng để đảm bảo hiệu quả hoạt động tín dụng.

Nội dung và cách thực hiện:

Thứ nhất, đẩy mạnh hoạt động giao tiếp và phục vụ khách hàng: Hoàn thiện phong cách giao tiếp: Việc nâng cao chất lượng giao tiếp đóng vai trò quan trọng trong việc làm hài lòng và thỏa mãn nhu cầu khách hàng. Chính sách giao tiếp chuyên nghiệp sẽ tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng tiếp cận sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, đồng thời củng cố hình ảnh và uy tín của chi nhánh. Cách phục vụ tận tâm, chu đáo, cùng với thái độ chuyên nghiệp của nhân viên sẽ tạo nên ấn tượng tích cực, qua đó nâng cao khả năng thu hút và giữ chân khách hàng.

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

Đối với khách hàng tiềm năng: Thực hiện khảo sát và đánh giá nhu cầu từng thị trường mục tiêu, xây dựng chương trình quảng bá sản phẩm phù hợp với

từng đối tượng khách hàng. Tuyên truyền qua các kênh thông tin đại chúng, quảng cáo tại các điểm giao dịch, gửi thư, tài liệu hướng dẫn, và tổ chức hội nghị giới thiệu sản phẩm. Thực hiện các chương trình khuyến mãi nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

Đối với khách hàng ngừng sử dụng sản phẩm dịch vụ: Theo dõi biến động về khách hàng, tìm hiểu nguyên nhân chấm dứt sử dụng dịch vụ. Khuyến khích khách hàng quay lại thông qua các hình thức tiếp thị trực tiếp, gọi điện, hoặc các chương trình ưu đãi.

Đối với khách hàng mục tiêu: Triển khai các chương trình ưu đãi riêng biệt, chẳng hạn như tặng quà nhân các sự kiện lớn, hoặc giải quyết nhanh chóng các ý kiến phản hồi của khách hàng. Định kỳ liên hệ với khách hàng để tìm hiểu nhu cầu, mức độ hài lòng, và tổ chức các hội nghị nhằm giới thiệu, hướng dẫn sản phẩm dịch vụ.

Thứ ba, đẩy mạnh chính sách khuyếch trương: Khắc phục rào cản tiếp cận dịch vụ ngân hàng: Nhiều khách hàng vẫn cho rằng các thủ tục tín dụng phức tạp và mất thời gian. Vì vậy, chi nhánh cần tập trung vào công tác truyền thông, quảng bá để khách hàng hiểu rõ hơn về chính sách và sản phẩm của ngân hàng.

Các kênh tuyên truyền:

Trực tiếp: thông qua các mối quan hệ bạn bè, người thân.

Gián tiếp: thông qua báo chí, truyền hình, áp phích, trang web, và tài trợ sự kiện.

Thứ tư, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ: Để thực hiện hiệu quả các giải pháp trên, chi nhánh cần quan tâm đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ. Không chỉ tập trung vào các lãnh đạo chủ chốt, ngân hàng cần mở rộng chương trình đào tạo kỹ năng chuyên môn, kiến thức thị trường cho các cán bộ có năng lực và triển vọng tại các chi nhánh.Điều kiện thực hiện: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương cần nâng cao hơn nữa chất lượng đội ngũ cán bộ. Để nâng cao hơn nữa chất lượng đội ngũ cán bộ trong hệ thống, Agribank cần quan tâm bồi dưỡng không chỉ những cán bộ lãnh đạo chủ chốt của các chi nhánh mà còn cần phải tăng cường mở rộng việc đào tạo kiến

thức và trình độ chuyên môn cho các cán bộ có năng lực, triển vọng tại các chi nhánh trong hệ thống.

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.

Nội dung và cách thực hiện: Để thực hiện điều đó nhằm hạn chế rủi ro nâng cao CLTD ngân hàng cần thực hiện một số biện pháp sau:

- Hoạt động kiểm tra nội bộ phải thực hiện định kỳ và đột xuất nhằm phát hiện các dấu hiệu sai phạm. Hằng năm phải kiểm tra toàn bộ các chi nhánh trong hệ thống để phát hiện, ngăn chặn kịp thời, tránh để xảy ra hậu quả nghiệm trọng mới xử lý. việc giám sát RRTD cần thực hiện giám sát từng khoản vay và danh mục tín dụng. Việc xây dựng hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ dùng để đánh giá hiện trạng của khách hàng vay, từng khoản vay. Nó là công cụ giám sát quan trọng, nhằm phát hiện và nhận thấy khả năng diễn biến xấu đi của khoản vay, tình trạng khách hàng. Việc giám sát từng khoản vay, được thực hiện như: (i) rà soát và phân tích báo cáo tài chính được tiến hành thường xuyên; (ii) thăm thực địa khách hàng để xác định được sự tồn tại và tình trạng thực tế của tài sản đảm bảo. Qua đó kiểm chứng lại chất lượng và tính chính xác thông tin tín dụng của khách hàng.

- Tăng cường những CBTD có trình độ, đã qua nghiệp vụ tín dụng để bổ sung cho phòng kiểm tra nội bộ. Đồng thời, đòi hỏi cán bộ kiểm tra nội bộ phải có kiến thức nhất định về ngân hàng nói chung, hoạt động tín dụng nói riêng, kiến thức pháp luật, tin học, ngoại ngữ và đồng thời nắm kiến thức chuyên môn về kiểm toán.

- Không ngừng hoàn thiện và đổi mới phương pháp kiểm tra, áp dụng linh hoạt các biện pháp kiểm tra tùy thuộc vào từng thời điểm, từng đối tượng và mục đích kiểm tra cho cán bộ làm công tác kiểm tra, kiểm soát.

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. Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương cần tăng cường kiểm tra, kiểm soát. Ngoài việc kiểm tra kiểm soát theo định kỳ Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương cần tổ chức nhiều đợt kiểm tra đột xuất tại các chi nhánh có biểu hiện bất thường, kiểm tra chéo.

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:

- *H*oàn thiện hành lang pháp lý cho hoạt động tín dụng Ngân hàng. Hệ thống pháp luật nước ta hiện nay chưa đồng bộ, còn thiếu và chồng chéo. NHNH cần tăng cường quản lý, điều hành bằng việc rà soát lại tất cả các văn bản liên quan đến lĩnh vực hoạt động của các NHTM, đặc biệt là hoạt động tín dụng, hoàn thiện văn bản về quy chế cho vay để bảo đảm an toàn cho các NHTM.

- NHNN cần nghiên cứu để đơn giản hóa việc phân tích đánh giá khách hàng nói chung và phân tích tài chính doanh nghiệp nói riêng trong hoạt động tín dụng cho các ngân hàng. Từ đó để ngân hàng thu hút khách hàng đến vay vốn, góp phần mở rộng và tăng trưởng tín dụng cho ngân hàng.

- 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.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm thông tin tín dụng CIC. NHNN cần thực hiện kết nối thông tin giữa các ngân hàng để bổ sung tăng thêm tính đầy đủ và sự chính xác của kho dữ liệu, không chỉ là dữ liệu về các khách hàng mà còn là sự đánh giá và dự báo về ngành, làm nền tảng phân tích và thẩm định khách hàng. NHNN cũng nên thống nhất mỗi khách hàng chỉ có duy nhất một mã CIC để ngân hàng có thể cập nhật thông tin tín dụng của khách hàng một cách chính xác và nhanh nhất.

- 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 để nâng cao khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn. Tiếp tục nghiêm cứu các sản phẩm mới, cải thiện các sản phẩm đang cung cấp để phù hợp hơn với nhu cầu của khách hàng.

Thứ hai, cải tiến quy trình nghiệp vụ phù hợp hơn với yêu cầu: Cho vay khách hàng cá nhân là các khoản vay có độ rủi ro cao, do đó cần giảm thiểu các yếu tố mang tính chủ quan trong quá trình thẩm định duyệt vay. Hiện nay, Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương vẫn còn tồn tại tình trạng cán bộ tín dụng phải đảm nhận nhiều khâu từ tìm kiếm khách hàng, thẩm định, giám sát khoản vay, thu nợ, nên không thể tránh khỏi những sai sót. Để đảm bảo tính chuyên nghiệp trong hoạt động và giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng cần phải thực hiện việc chuyên môn hóa trong hoạt động. Ngân hàng cũng nên nâng cấp hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ cho khách hàng cá nhân theo hướng tăng thêm các tiêu chí giúp cho chuyên viên quan hệ khách hàng đánh giá khách hàng một cách chi tiết tỉ mỉ hơn. Xây dựng hệ thống thu nhập cơ sở dữ liệu khách hàng, đồng thời kết hợp đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động để quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng, hỗ trợ khâu xét duyệt tín dụng. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ giúp theo dõi, nhận dạng, kiểm soát rủi ro trong phê duyệt tín dụng. Đồng thời, tạo cơ sở dữ liệu cho việc xây dựng chính sách khách hàng, chính sách tín dụng phù hợp với từng địa bàn, từng chi nhánh.

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. Công tác kiểm tra sử dụng vốn vay cần được tiến hành kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, cán bộ theo dõi khách hàng cần thu thập bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ sau cho vay nhằm đảm bảo các khoản nợ vay được giám sát chặt chẽ, thu hồi nợ kịp thời.

Thứ tư, cần có chính sách lãi suất linh hoạt hơn: Lãi suất chính là giá cả của sản phẩm tín dụng mà ngân hàng cung cấp. Đối với ngân hàng, yếu tố lãi suất được xem là yếu tố linh hoạt vì ngân hàng có thể thay đổi lãi suất so với biến động của thị

trường một cách phù hợp. Tuy nhiên, sự thay đổi lãi suất lại chịu sự điều tiết, kiểm soát của NHNN nhằm thực hiện những mục tiêu kinh tế vĩ mô. Đối với khách hàng cá nhân, họ thường quan tâm đến số tiền mình phải trả cho khoản vay, thông thường lãi suất áp dụng cho khách hàng cá nhân thường cao hơn so với doanh nghiệp, ngân hàng cần thực hiện việc trao quyền thỏa thuận lãi suất cho cán bộ tín dụng để thỏa thuận với khách hàng trong biên độ cho phép thay vì cứng nhắc như hiện nay.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở định hướng phát triển của Agribank - Chi nhánh huyện Cẩm Giàng, Hải Dương, chương 3 của đề án đã đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank Cẩm Giàng Hải Dương. Các giải pháp được đưa ra giúp khắc phục hạn chế trong quản lý cho vay của Chi nhánh.

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 nhâm 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.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương 2022-2024

2. Báo cáo thường niên của Agribank chi nhánh Cẩm Giàng Hải Dương các năm từ 2022 đến 2024.

3. Bùi Trần Hồng Ngọc, 2023, *Hoạt động cho vay hộ gia đình tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam*. Đề án thạc sỹ. Trường Đại học kinh tế.

4. Đường Thị Thanh Hải, 2021, *Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay KHCN ở Việt Nam*. Tạp chí tài chính, số 4

5. Lê Thu Minh, 2012, *Chất lượng tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tràng An*. Đề án thạc sĩ. Đại học Thăng Long

6. Lê Quốc Khánh, 2012, *Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Cầu Giấy*. Đề án thạc sĩ. Đại học Kinh tế - ĐHQG HN

7. Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 do Quốc hội ban hành ngày 16/06/2010

8. Ngô Thị Bích Ngọc, 2021, *Nâng cao hiệu quả Quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Đông Á chi nhánh Hà Nội*. Đề án thạc sĩ. Đại học kinh tế quốc dân

9. Nguyễn Thị Thu Đông, 2012, *Nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam trong quá trình hội nhập*. Luận án tiến sĩ kinh tế. Trường Đại học kinh tế quốc dân

10. Nguyễn Minh Kiều, 2009, *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*. Nhà xuất bản thống kê

11. Nguyễn Quốc Oánh và Phạm Thị Mỹ Dung, 2010, *Khả năng tiếp cận tín dụng chính thức của nông hộ: Trường hợp nghiên cứu ở vùng ngoại thành Hà Nội*. Tạp chí khoa học và phát triển, tập 8, số 1

12. Nguyễn Thị Nữ, 2023, *Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân*

hàng TMCP Ngoại Thương Việt nam – Chi nhánh Hải Dương. Đề án thạc sĩ. Đại học kinh tế

13. Nguyễn Thị Thúy Hồng, 2021, *Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam trong điều kiện cạnh tranh trên thị trường vốn Việt nam*. Luận án tiến sĩ

14. Phạm Anh Tuấn, 2016, *Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng trung và dài hạn tại chi nhánh ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Hà Nam*. Đề án thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế quốc dân

TRANG WEB

1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, http://www.sbv.gov.vn.

2. Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam, http://www.agribank.com.vn/.

3. http://vnexpress.net

4. http://tapchitaichinh.vn