

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

NGUYỄN THỊ HIỀN

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT
TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
HUYỆN THANH MIỆN HẢI DƯƠNG**

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ

Hải Dương - Năm 2025

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

NGUYỄN THỊ HIỀN

**QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT
TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
HUYỆN THANH MIỆN HẢI DƯƠNG**

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8310110

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Phạm Văn Hùng

TS. Nguyễn Phương Ngọc

Hải Dương - Năm 2025

LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

Hải Dương, ngày tháng năm 2025

Học viên

Nguyễn Thị Hiền

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến các thầy, cô giáo Trường Đại học Hải Dương đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi thực hiện đề án này.

Tôi bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến PGS.TS Phạm Văn Hùng, TS. Nguyễn Phương Ngọc, người đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành đề án này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới lãnh đạo, cán bộ và nhân viên tại Agribank huyện Thanh Miện đã tạo điều kiện, cung cấp thông tin để tôi hoàn thành Đề án.

Tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, khích lệ và giúp đỡ tôi hoàn thành Đề án.

Tác giả đề án

Nguyễn Thị Hiền

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ	vii
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1.....	10
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NH THƯƠNG MẠI	10
1.1. Khái quát về quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng.....	10
1.1.1. Khái niệm quản lý, quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng	10
1.1.2. Đặc điểm quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng.....	10
1.1.3. Vai trò của quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng.....	12
1.1.4. Phương pháp quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng	13
1.1.5. Công cụ quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng.....	14
1.2. Nội dung quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng	15
1.2.1. Xây dựng bộ máy quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng.....	15
1.2.2. Lập kế hoạch cho vay tiêu dùng	17
1.2.3. Tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay tiêu dùng.....	21
1.2.4. Kiểm tra, kiểm soát và điều chỉnh	23
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng	24
1.3.1. Các nhân tố chủ quan	24
1.3.2. Các nhân tố khách quan	25
1.2. Kinh nghiệm thực tiễn về quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng.....	28
1.2.1. Kinh nghiệm của một số Chi nhánh ngân hàng	28
1.2.2. Bài học rút ra đối với ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương	30

CHƯƠNG 2.....	32
THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN THANH MIỆN HẢI DƯƠNG GIAI ĐOẠN 2022-2024	32
2.1. Đặc điểm của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương ảnh hưởng đến công tác quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng.....	32
<i>2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương.....</i>	<i>32</i>
<i>2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương</i>	<i>33</i>
<i>2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương giai đoạn 2022- 2024.....</i>	<i>34</i>
2.2. Thực trạng quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương giai đoạn 2022-2024	40
<i>2.2.1. Nội dung quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương.....</i>	<i>40</i>
<i>2.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương.....</i>	<i>53</i>
2.3. Đánh giá chung thực trạng quản lý hoạt động chi vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương.....	56
<i>2.3.1. Những kết quả đạt được.....</i>	<i>56</i>
<i>2.3.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....</i>	<i>58</i>

Tiểu kết chương 2	61
CHƯƠNG 3.....	62
GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN THANH MIỆN HẢI DƯƠNG	62
3.1. Định hướng hoàn thiện quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương đến năm 2030	62
3.1.1. Bối cảnh hiện nay ảnh hưởng đến giải pháp quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương.....	62
3.1.2. Mục tiêu, định hướng hoàn thiện quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương.....	65
3.2. Giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương.....	66
3.2.1. Xây dựng bộ máy quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng.....	66
3.2.2. Hoàn thiện công tác lập kế hoạch cho vay tiêu dùng	68
3.2.3. Hoàn thiện công tác tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay tiêu dùng	70
3.2.4. Kiểm tra, kiểm soát và điều chỉnh	76
Tiểu kết chương 3	79
KẾT LUẬN	80
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHIẾU KHẢO SÁT	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Diễn giải
Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
Agribank huyện Thanh Miện	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương
CBTD	Cán bộ tín dụng
CRM	Hệ thống quản lý thông tin khách hàng
CVTD	Cho vay tín dụng
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
KHCN	Khách hàng cá nhân
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần

DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn tại Agribank huyện Thanh Miện.....	35
giai đoạn 2022-2024	35
Bảng 2.2: Dư nợ tín dụng tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024	36
Bảng 2.3: Kết quả kinh doanh của Agribank huyện Thanh Miện	38
Bảng 2.4: Dư nợ CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024	39
Bảng 2.5: Thu lãi từ hoạt động CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024	39
Bảng 2.6: Cơ cấu CVTD theo thời hạn vay tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024.....	46
Bảng 2.7: Cơ cấu CVTD theo hình thức đảm bảo tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024.....	46
Bảng 2.8: Cơ cấu CVTD theo mục đích sử dụng vốn tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024.....	48
Bảng 2.9: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu từ hoạt động CVTD theo mục đích sử dụng vốn tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024.....	50
Bảng 2.10: Mức thu nhập hàng tháng của KH.....	51
Bảng 2.11: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của KH về hoạt động CVTD của Agribank huyện Thanh Miện	52
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Agribank huyện Thanh Miện.....	33
Sơ đồ 2.2: Quy trình CVTD.....	43

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Việt Nam là quốc gia đang phát triển và có tốc độ tăng trưởng ổn định ở khu vực Đông Nam Á, với nhiều thỏa thuận hợp tác kinh tế mà Việt Nam vừa đạt được với các quốc gia có nền kinh tế phát triển, chắc chắn sẽ mang lại nhiều kết quả khả quan cho nền kinh tế trong nước. Khi nền kinh tế phát triển ổn định, tỷ lệ thất nghiệp giảm, thu nhập cho người lao động tăng lên kết hợp với yếu tố dân số trẻ tập trung nhiều ở khu vực thành thị sẽ thúc đẩy nhu cầu mua sắm và tiêu dùng phục vụ đời sống. Tốc độ phát triển rất nhanh trong vài năm trở lại đây của các kênh tài chính tiêu dùng trong hệ thống NH và sự ra đời của hàng loạt công ty tài chính với rất nhiều dịch vụ đa dạng, chúng ta cũng đã nhận thấy rõ ràng tiềm năng của thị trường này.

NH là một tổ chức kinh doanh tiền tệ. Do vậy thu nhập của NH phụ thuộc vào các hoạt động của NH. Hoạt động CVTD là hoạt động quan trọng của cho vay NH nhằm bảo đảm tăng thu nhập, vì vậy phát triển CVTD là một trong những vấn đề hết sức quan trọng nhằm bảo đảm thu nhập và thương hiệu của các NH thương mại trong nền kinh tế thị trường. Để tồn tại, phát triển và nâng cao năng lực cạnh tranh, hiệu quả thi vấn đề phát triển CVTD trong các NH là cấp thiết và có ý nghĩa hết sức quan trọng của các NH thương mại.

Chính vì vậy, phát triển mạnh hoạt động CVTD đang trở thành xu thế tất yếu. Trong những năm trở lại đây, Agribank huyện Thanh Miện trong thời gian qua đã đạt được những thành tựu to lớn trong việc phát triển dịch vụ thanh toán thẻ, các dịch vụ tiện ích của NH đã phát triển với tốc độ khá cao, tạo điều kiện cho người dân dễ dàng hơn trong việc tiếp cận nguồn vốn từ NH để hoạt động sản xuất kinh doanh cũng như nhu cầu cải thiện cuộc sống. Trên cơ sở nền tảng công nghệ vững chắc, Agribank triển khai các hệ thống ứng dụng đa dạng như:

Hệ thống Corebanking, hệ thống quản lý thẻ từ và thẻ chip theo chuẩn EMV, hệ thống Mobile banking, hệ thống Internet banking..., để cung cấp cho KH những sản phẩm dịch vụ tối ưu nhất. Bên cạnh các NH đang hướng tới cung cấp dịch bán

lẽ để đáp ứng nhu cầu của cá nhân và các hộ gia đình. Trong đó, việc cho vay với mục đích mua, xây dựng hoặc sửa chữa lớn nhà ở, cho vay mua xe ô tô, cho vay cán bộ công nhân viên chức, cán bộ quản lý... đã có rất nhiều NH triển khai thực hiện trong đó có cả NH nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank). Rõ ràng việc NH tìm được hướng để tăng lợi nhuận trong thời điểm tăng trưởng tín dụng thấp hiện nay là hoàn toàn hợp lý.

Cùng với xu hướng chung của toàn hệ thống, dưới áp lực cạnh tranh với các NHTM khác, Agribank đã không ngừng nâng cao năng lực tài chính, đổi mới công nghệ NH, nâng cao năng lực quản trị điều hành, mở rộng và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ NH để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của KH, gia tăng khả năng cạnh tranh. Với sự phát triển của các sản phẩm dịch vụ NH, hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương (Agribank huyện Thanh Miện) đã có bước phát triển đáng kể cả về dư nợ cho vay, số lượng KH và hiệu quả hoạt động mang lại. Tuy nhiên, so với tiềm năng, lợi thế vốn có của mình thì hoạt động CVTD của Agribank vẫn chưa vận dụng hết khả năng lợi thế đó. Vì vậy, phát triển CVTD là một vấn đề cần được đặt ra để Agribank khai thác hết tiềm năng, thế mạnh của mình nhằm mở rộng hoạt động kinh doanh, tăng tính cạnh tranh với các NH trên địa bàn, giảm thiểu rủi ro và gia tăng lợi nhuận trong hoạt động kinh doanh.

Căn cứ từ những vấn đề trên, tác giả đã chọn đề tài “***Quản lý hoạt động CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương***” làm đề án tốt nghiệp Thạc sĩ là phù hợp với chuyên ngành đào tạo và có ý nghĩa khoa học và thực tiễn nhất định.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Hoạt động CVTD của NHTM là nội dung được nhiều tổ chức, nhà khoa học quan tâm, nghiên cứu. Một số công trình khoa học liên quan đến đề tài đã được công bố theo hiểu biết của tác giả gồm:

Vũ Văn Thục (2019) đã thực hiện nghiên cứu về phát triển CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam. Nghiên cứu đã mô tả về thực trạng

CVTD tại NH Agribank theo hai chỉ tiêu lớn là dư nợ cho vay và số lượng KH. Qua đó, tác giả chỉ ra những nguyên nhân khách quan và chủ quan dẫn đến hạn chế trong công tác phát triển CVTD tại NH. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao và phát triển CVTD tại NH: (i) Xây dựng chiến lược CVTD; (ii) Mở rộng thị trường cho vay; (iii) Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ; (iv) Tiếp tục đổi mới công nghệ NH; (v) Tăng cường hoạt động marketing; (vi) Liên kết với các đơn vị để cho vay; (vii) Tăng cường kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay; (viii) Đơn giản hóa quy trình và thủ tục vay vốn; (ix) Áp dụng linh hoạt hình thức đảm bảo tiền vay.

Nguyễn Thị Minh (2020) với nghiên cứu CVTD là xu hướng tất yếu của các NHTM. Tác giả đã phân tích thị trường CVTD Việt Nam đến năm 2025 và khuyến nghị cần thúc đẩy sự phát triển của thị trường theo kịp sự phát triển của thị trường thế giới. Đặc biệt, thời gian tới các NH cần đẩy mạnh lĩnh vực tín dụng tiêu dùng để thực hiện chiến lược đa dạng hoá hoạt động NH, phân tán rủi ro, kích thích nền sản xuất trong nước phát triển và cải thiện đời sống nhân dân, góp phần xoá đói giảm nghèo và ổn định trật tự xã hội. Theo đó, tập trung vào các hướng: (i) Cho vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa lớn nhà ở; (ii) Cho vay qua thẻ; (iii) CVTD thông thường.

Hoàng Thị Huyền Trang (2020) với đề tài nâng cao hiệu quả CVTD tại NH TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Tây. Luận văn đã trình bày khá về cơ sở lý luận về hiệu quả của hoạt động CVTD, bao gồm: khái niệm, các hình thức của CVTD, các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng mở rộng CVTD, các tiêu chí phản ánh hiệu quả CVTD. Dựa trên những dữ liệu thu thập được, tác giả đã có những đánh giá về hiệu quả CVTD tại NH thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Tây. Từ đó, những giải pháp được đưa ra là: (i) Xây dựng chiến lược kinh doanh; (ii) Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ cũng như chất lượng phục vụ KH và (iii) Giảm thiểu rủi ro trong hoạt động CVTD.

Hoàng Thị Thu Hiền (2020) đã thực hiện luận văn hoàn thiện hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Quảng Bình. Từ việc phân tích thực trạng CVTD của NH, tác giả kết luận nghiệp vụ

CVTD tại NH chưa phát triển tương xứng với kỳ vọng và tiềm năng. Do đó, tác giả đã đề xuất hàng loạt các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động này như: (i) Đảm bảo nguồn vốn hoàn thiện; (ii) Khái thác hiệu quả khu vực nông thôn; (iii) Hoàn thiện danh mục sản phẩm CVTD; (iv) Đa dạng hóa phương thức vay tiêu dùng; (v) Cải tiến quy trình nghiệp vụ CVTD; (vi) Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt; (vii) Đẩy mạnh công tác Marketing NH và các giải pháp khác.

Vũ Thị Lan (2021), “Phát triển CVTD tại NH TMCP Á Châu - Chi nhánh Hà Thành”, luận văn thạc sĩ trường Đại học Thương mại. Trong luận văn, tác giả trình bày tổng quan về phát triển CVTD tại NHTM bao gồm: Khái niệm, vai trò, phân loại CVTD; Nội dung và các tiêu chí đánh giá phát triển CVTD; Các yếu tố ảnh hưởng tới phát triển CVTD; Bài học kinh nghiệm về phát triển CVTD của một số NHTM. Tác giả đi sâu phân tích thực trạng phát triển CVTD tại NH TMCP Á Châu - Chi nhánh Hà Thành qua các chỉ tiêu số lượng KH CVTD, dư nợ CVTD, doanh số CVTD, nợ quá hạn CVTD và thu nhập từ hoạt động CVTD. Từ đó, tác giả đưa ra những đánh giá chung về những thành công, tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của các tồn tại, hạn chế trong phát triển CVTD tại Chi nhánh. Trên cơ sở đó, tác giả đưa ra 5 giải pháp nhằm phát triển CVTD tại Chi nhánh trong thời gian tới.

Luận văn thạc sĩ Quản lý kinh tế “Quản lý hoạt động cho vay tại NH thương mại cổ phần Á Châu” của tác giả Nguyễn Văn Hùng (2021). Luận văn đã nghiên cứu, hệ thống hoá những vấn đề lý luận cơ bản về quản lý hoạt động cho vay tại NHTM. Nêu được thực trạng hoạt động cho vay tại ACB. Phân tích, đánh giá tình hình quản lý hoạt động cho vay, chỉ ra những kết quả đạt được cũng như những hạn chế của công tác quản lý hoạt động cho vay với mảng KH này; từ đó tác giả đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm tăng cường quản lý hoạt động cho vay tại ACB, hạn chế tối đa rủi ro phát sinh nợ xấu tại NH.

Nguyễn Tuấn (2021) có nghiên cứu về “Quản lý hoạt động cho vay tại NH thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Thái Nguyên”, tác giả đã hệ thống hóa cơ sở lý luận quản lý hoạt động cho vay tại NH thương mại; Phân tích thực trạng quản lý hoạt động cho vay tại NH thương mại Đầu tư và phát triển Thái Nguyên; Đánh

giá những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong quản lý hoạt động cho vay tại NH thương mại Đầu tư và phát triển Thái Nguyên; Từ đó đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng quản lý hoạt động cho vay đối với KH cá nhân tại NH thương mại Đầu tư và phát triển Thái Nguyên.

Diệp Bình (2021) với bài viết “Cạnh tranh CVTD ngày càng khốc liệt” đăng trên Báo Kinh tế và Tiêu dùng, số 10/2021. Theo bài viết cho thấy thị trường tài chính tiêu dùng ngày càng cạnh tranh khốc liệt với sự gia nhập của nhiều gương mặt mới ngoài những cái tên quen thuộc hay bắt gặp như FE Credit, HD Saison, Home Credit... Mặc dù được đánh giá còn non trẻ và có nhiều dư địa để phát triển nhưng việc gia nhập và cạnh tranh trong ngành cũng diễn ra không ngừng. Càng nhiều công ty tài chính tiêu dùng gia nhập thị trường, mức độ cạnh tranh càng trở nên căng thẳng hơn. Nhiều công ty mới nhưng không phải công ty nào cũng nhanh chóng gặt hái được thành công trong thị trường béo bở mà cũng đầy cạm bẫy này. Bằng chứng là cả nước có tới hơn 16 công ty tài chính, nhưng hơn 80% thị phần nằm trọn trong tay 4 công ty lớn: FE Credit, Home Credit, HD Saison, Prudential Finance. Các chuyên gia tài chính cho rằng, việc có nhiều công ty gia nhập vào thị trường sẽ làm cho cơ cấu thị trường trở nên đa dạng, cạnh tranh sẽ làm "giá cả" của các khoản vay trở nên hợp lý hơn. Người tiêu dùng có nhiều lựa chọn trong việc sử dụng dịch vụ này.

Luận văn thạc sĩ Kinh tế “Quản lý hoạt động cho vay KH tiêu dùng của NH thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Hà Nam” của Nguyễn Phương Anh (2022). Tác giả sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu như: phương pháp thống kê tổng hợp, thống kê mô tả, phân tích so sánh để phân tích thực trạng quản lý hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh. Đồng thời, tác giả cũng chỉ rõ những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong công tác quản lý hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh. Từ đó, tác giả đề xuất 05 giải pháp tăng cường quản lý hoạt động cho vay KHCN gồm: giải pháp về hoạch định chính sách cho vay nhất quán; nâng cao hiệu quả huy động vốn, tăng cường quản lý rủi ro tín dụng trong cho vay KHCN; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc sử dụng

vốn vay và đào tạo cán bộ về chuyên môn, nghiệp vụ và mức độ am hiểu về các ngành nghề kinh doanh, phát triển chính sách đãi ngộ nhân sự thích hợp.

Mai Trí Hiền (2021), “Phát triển hoạt động cho vay KH cá nhân tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Vĩnh Long”, Luận văn Thạc sỹ Kinh tế, Đại học Kinh tế, Thành phố Hồ Chí Minh. Đề tài này tập trung nghiên cứu quản lý hoạt động CVTD dựa trên mức tăng trưởng, phát triển KH, phân tích thông tin khảo sát. Đề tài chưa đánh giá rõ sự phát triển từ số liệu cụ thể tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Vĩnh Long năm 2021, tác giả nghiên cứu đề tài này khác so với đề tài tác giả lựa chọn.

Nguyễn Tiến Hải (2022), “Quản lý hoạt động cho vay KH cá nhân tại NH Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Trung Kính”, Luận văn Thạc sỹ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội. Tác giả đã khái quát cơ sở lý luận và vận dụng vào phân tích thực trạng quản lý hoạt động cho vay KH cá nhân tại NH TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Trung Kính. Tác giả trình bày rõ ưu điểm, nhược điểm của hoạt động quản lý cho vay KH cá nhân tại NH TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Trung Kính. Tuy nhiên thực tiễn cũng đặt ra nhiều vấn đề cấp bách đối với chi nhánh. Tác giả đưa giải pháp, chiến lược phù hợp giúp tăng cường hoạt động quản lý cho vay KH cá nhân tại chi nhánh trong giai đoạn tới. Từ những lập luận trên, việc chọn đề tài của tác giả là không trùng lặp và đây là công trình khoa học độc lập của tác giả.

Nguyễn Thị Việt Hà (2023), “Phát triển hoạt động cho vay KH cá nhân tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam- chi nhánh Lâm Đồng”, Luận văn Thạc sỹ Tài chính - NH, Đại học NH Thành phố Hồ Chí Minh. Đề tài đã nghiên cứu phát triển CVTD dựa trên phân tích thực trạng tín dụng, tình hình sản phẩm để đề ra chiến lược marketing tại Agribank năm 2023 chưa đi sâu về việc quản lý hoạt động CVTD và phạm vi nghiên cứu của đề tài này cũng khác so với đề tài mà tác giả lựa chọn.

Như vậy, các nghiên cứu trên theo các góc độ tiếp cận đã làm rõ hệ thống cơ sở lý luận về hoạt động CVTD và phát triển CVTD: khái niệm, đặc điểm, vai trò,

các nhân tố ảnh hưởng, các tiêu chí đánh giá phát triển CVTD và các bài học kinh nghiệm phát triển CVTD của các NHTM. Những giá trị khoa học và thực tiễn của các công trình nghiên cứu trên là nguồn tài liệu tham khảo có giá trị cao để tác giả thực hiện đề án tốt nghiệp. Tuy nhiên, cho đến thời điểm hiện nay, vẫn chưa có một nghiên cứu nào được nghiên cứu về quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương. Do đó tác giả chọn nghiên cứu quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương với các nội dung và quá trình quản lý làm đề tài đề án tốt nghiệp cuối khóa của cá nhân.

3. Mục tiêu của đề án

3.1. Mục tiêu chung

Trên cơ sở đánh giá thực trạng từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương trong thời gian tới.

3.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản lý hoạt động CVTD tại NHTM;
- Phân tích, đánh giá thực trạng quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương giai đoạn 2022 - 2024;
- Đề xuất giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của đề án

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là lý luận và thực tiễn quản lý hoạt động CVTD tại các NHTM nói chung, chi nhánh NHTM nói riêng.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Các vấn đề liên quan đến quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương
- Về không gian: Tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam -

Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

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

5. Phương pháp thu thập, xử lý thông tin thực hiện đề án

5.1. Phương pháp thu thập thông tin

*** Với các dữ liệu thứ cấp**

Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp được tác giả sử dụng nhằm thu thập được dữ liệu số liệu phản ánh thực trạng công tác quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương. Các nguồn dữ liệu số liệu thứ cấp chủ yếu gồm:

- + Giáo trình, tạp chí, luận văn, thông tin trên internet về CVTD của NHTM.
- + Hệ thống báo cáo tổng kết của Agribank.
- + Hệ thống các Báo cáo tài chính khi kết thúc năm tài chính của NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương (từ năm 2023 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 tài đã sử dụng phương pháp điều tra: Sử dụng phiếu điều tra để điều tra các KH cá nhân đang có giao dịch tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương nhằm thu thập thông tin phản hồi từ các KH về trên nhà quản lý hoạt động cho vay của NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương. Đối tượng điều tra là các KH tiêu dùng. Chủ yếu các dữ liệu điều tra được xử lý bằng Excel.

Tác giả tiến hành khảo sát 160 KH đang vay tiêu dùng tại Chi nhánh. Trong tổng 160 phiếu khảo sát phát ra, thu về được 150 phiếu hợp lệ, 10 không hợp lệ. Vì vậy, có 150 phiếu khảo sát được đánh giá, phân tích.

5.2. Phương pháp phân tích số liệu/thông tin

Sau khi tổng hợp các dữ liệu thứ cấp và sơ cấp đã thu thập tác giả sẽ sử dụng các phương pháp phân tích như: Phương pháp phân tích thống kê phân tích có so

sánh, phân tích, tổng hợp... từ đó đưa ra các nhận xét, kết luận về thực trạng quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương thời gian qua và hiện nay.

Ngoài ra, trong quá trình hoàn thành đề án, tác giả 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 hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương.

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

- Về mặt lý luận: Góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản lý hoạt động CVTD tại các NHTM

- Về mặt thực tiễn:

Từ việc phân tích, đánh giá thực trạng quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương giai đoạn 2023 - 2024, nêu ra kết quả và hạn chế của vấn đề nghiên cứu;

Đề xuất giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương. Là tài liệu tham khảo hữu ích về việc đưa ra các giải pháp cho các nhà quản lý hoạt động CVTD.

7. Cấu trúc đề án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và các phụ lục liên quan đề án được trình bày trong 03 chương chính:

Chương 1: Cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về quản lý hoạt động CVTD tại NH thương mại;

Chương 2: Thực trạng quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương giai đoạn 2022-2024

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NH THƯƠNG MẠI

1.1. Khái quát về quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

1.1.1. Khái niệm quản lý, quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

Quản lý là hoạt động tác động có chủ đích của chủ thể quản lý lên đối tượng quản lý nhằm sử dụng có hiệu quả nhất các tiềm năng, các cơ hội của hệ thống đạt được mục tiêu quản lý.

Theo Phan Thị Thu Hà (2013): Quản lý nói chung là sự tác động có tổ chức, có mục đích của chủ thể quản lý lên đối tượng và khách thể quản lý nhằm sử dụng có hiệu quả nhất các nguồn lực để đạt được các mục tiêu đặt ra trong sự vận động của sự vật [3].

Từ khái niệm về hoạt động quản lý, có thể định nghĩa về quản lý hoạt động CVTD tại NHTM như sau:

Quản lý hoạt động CVTD là sự tác động của chủ thể quản lý là NHTM vào hoạt động cho vay cá nhân nhằm thực hiện các phương án vay vốn tiêu dùng.

Trong quản lý cho vay KH cá nhân: Hội sở xây dựng các chính sách tín dụng và quản lý hoạt động tín dụng của các chi nhánh. Các chi nhánh NH: Ban hành các quyết định cụ thể quản lý hoạt động CVTD đối với KH cho vay cá nhân; Xây dựng kế hoạch; Tổ chức thực hiện; Theo dõi kiểm tra đánh giá trong quản lý hoạt động CVTD.

1.1.2. Đặc điểm quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

- Tính cạnh tranh cao:

Nhiều tổ chức tham gia: Thị trường CVTD có sự cạnh tranh gay gắt giữa các NH, công ty tài chính và các tổ chức tín dụng khác.

Sản phẩm đa dạng: Các sản phẩm CVTD được thiết kế đa dạng về hình thức, lãi suất và điều kiện vay để thu hút KH.

- Rủi ro cao:

Rủi ro tín dụng: Khả năng KH không trả nợ đúng hạn là rất cao, đặc biệt đối với các đối tượng KH có thu nhập không ổn định.

Rủi ro lãi suất: Biến động lãi suất thị trường có thể ảnh hưởng đến lợi nhuận của các tổ chức cho vay.

Rủi ro pháp lý: Các quy định pháp luật liên quan đến hoạt động CVTD thường xuyên thay đổi, đòi hỏi các tổ chức phải cập nhật và tuân thủ.

- Yêu cầu về công nghệ:

Hệ thống thông tin: Để quản lý một lượng lớn KH và các khoản vay, các tổ chức cho vay cần xây dựng hệ thống thông tin mạnh mẽ, hiện đại.

Phân tích dữ liệu: Khả năng phân tích dữ liệu lớn để đánh giá tín dụng, dự báo rủi ro và xây dựng các chiến lược kinh doanh là rất quan trọng.

- Quản lý rủi ro:

Đánh giá tín dụng: Quá trình đánh giá tín dụng KH phải được thực hiện một cách chặt chẽ và khách quan.

Theo dõi nợ: Các tổ chức cho vay cần có hệ thống theo dõi nợ hiệu quả để phát hiện sớm các dấu hiệu nợ xấu.

Quản lý thu hồi nợ: Việc thu hồi nợ phải được thực hiện một cách chuyên nghiệp, đảm bảo không vi phạm pháp luật.

- Tuân thủ pháp luật:

Quy định về lãi suất: Các tổ chức cho vay phải tuân thủ các quy định của Nhà nước về lãi suất cho vay.

Quy định về thông tin: Các tổ chức cho vay phải cung cấp đầy đủ thông tin cho KH về các điều khoản của hợp đồng vay.

Quy định về bảo mật thông tin: Các tổ chức cho vay phải bảo đảm bảo mật thông tin của KH.

- Marketing và bán hàng:

Xây dựng thương hiệu: Các tổ chức cho vay cần xây dựng một thương hiệu mạnh để thu hút KH.

Kênh phân phối: Các kênh phân phối sản phẩm cho vay cần được đa dạng hóa để tiếp cận nhiều đối tượng KH.

- Quản lý nguồn nhân lực:

Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp: Các tổ chức cho vay cần xây dựng đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao, am hiểu về các sản phẩm tài chính và quy định pháp luật.

Đào tạo và phát triển: Việc đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên là rất quan trọng để nâng cao năng lực cạnh tranh của tổ chức.

1.1.3. Vai trò của quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

- Đảm bảo tính ổn định của tổ chức tài chính:

Kiểm soát rủi ro: Quản lý hiệu quả các rủi ro tín dụng, lãi suất, thị trường giúp giảm thiểu tổn thất và bảo vệ tài sản của tổ chức.

Tối ưu hóa lợi nhuận: Qua việc đánh giá và lựa chọn các khoản vay có hiệu quả, tối ưu hóa chi phí, quản lý hoạt động cho vay góp phần tăng lợi nhuận cho tổ chức.

Bảo vệ danh tiếng: Một hệ thống quản lý cho vay tốt giúp duy trì uy tín và hình ảnh của tổ chức trên thị trường.

- Phát triển hoạt động kinh doanh:

Mở rộng thị trường: Nhờ việc quản lý hiệu quả, tổ chức có thể mở rộng thị trường, thu hút thêm KH mới.

Phát triển sản phẩm: Đáp ứng nhu cầu đa dạng của KH bằng cách phát triển các sản phẩm cho vay mới, linh hoạt.

Cạnh tranh hiệu quả: Quản lý tốt giúp tổ chức cạnh tranh hiệu quả trên thị trường, giành được thị phần.

- Đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội:

Thúc đẩy tiêu dùng: Hoạt động CVTD giúp tăng khả năng chi tiêu của người dân, thúc đẩy sản xuất kinh doanh.

Tạo việc làm: Hoạt động cho vay tạo ra nhiều cơ hội việc làm, góp phần giải quyết vấn đề việc làm.

Hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa: Các khoản vay tiêu dùng giúp các doanh nghiệp nhỏ và vừa tiếp cận vốn, phát triển sản xuất kinh doanh.

- Bảo vệ quyền lợi của KH:

Đảm bảo minh bạch: Quản lý tốt giúp đảm bảo các giao dịch cho vay được thực hiện một cách minh bạch, rõ ràng, không có tình trạng lừa đảo.

Giải quyết khiếu nại: Hệ thống quản lý hiệu quả giúp giải quyết nhanh chóng các khiếu nại của KH.

1.1.4. Phương pháp quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

- Xây dựng chính sách và quy trình rõ ràng

Chính sách cho vay: Xây dựng chính sách cho vay rõ ràng, bao gồm các tiêu chí về đối tượng KH, hạn mức cho vay, lãi suất, thời hạn vay, tài sản đảm bảo (nếu có).

Quy trình phê duyệt: Thiết lập quy trình phê duyệt khoản vay chặt chẽ, đảm bảo tính khách quan và minh bạch.

Quy trình quản lý nợ: Xây dựng quy trình quản lý nợ hiệu quả, bao gồm các biện pháp thu hồi nợ, xử lý nợ xấu.

- Đánh giá rủi ro

Đánh giá tín dụng KH: Sử dụng các công cụ và mô hình đánh giá tín dụng để xác định khả năng trả nợ của KH.

Phân tích rủi ro thị trường: Đánh giá tác động của các yếu tố kinh tế, chính trị, xã hội đến hoạt động cho vay.

Phân tích rủi ro hoạt động: Xác định các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình hoạt động và xây dựng các biện pháp phòng ngừa.

- Quản lý nợ

Theo dõi nợ: Sử dụng hệ thống phần mềm để theo dõi sát sao tình hình nợ của KH.

Thu hồi nợ: Áp dụng các biện pháp thu hồi nợ hiệu quả nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ pháp luật.

Xử lý nợ xấu: Có các giải pháp xử lý nợ xấu, giảm thiểu thiệt hại cho tổ chức.

- Marketing và phát triển KH

Xây dựng thương hiệu: Xây dựng hình ảnh thương hiệu uy tín, đáng tin cậy để thu hút KH.

Tiếp thị sản phẩm: Tổ chức các chương trình tiếp thị hiệu quả để giới thiệu sản phẩm cho vay đến KH.

Chăm sóc KH: Xây dựng mối quan hệ lâu dài với KH bằng cách cung cấp dịch vụ chăm sóc KH tốt.

- Áp dụng công nghệ

Hệ thống thông tin quản lý: Sử dụng hệ thống thông tin quản lý hiện đại để quản lý dữ liệu KH, khoản vay, nợ...

Phân tích dữ liệu lớn: Áp dụng các công cụ phân tích dữ liệu lớn để tìm hiểu hành vi của KH, dự báo xu hướng thị trường.

Truyền thông trực tuyến: Sử dụng các kênh truyền thông trực tuyến để tiếp cận KH và cung cấp dịch vụ trực tuyến.

- Tuân thủ pháp luật

Cập nhật pháp luật: Luôn cập nhật các quy định pháp luật liên quan đến hoạt động CVTD.

Báo cáo: Báo cáo đầy đủ, chính xác các thông tin về hoạt động cho vay cho cơ quan quản lý nhà nước.

- Quản lý rủi ro lãi suất

Đánh giá rủi ro lãi suất: Xác định mức độ nhạy cảm của lợi nhuận đối với biến động lãi suất.

Các công cụ quản lý: Sử dụng các công cụ tài chính như hợp đồng hoán đổi lãi suất, hợp đồng tương lai để quản lý rủi ro lãi suất.

- Quản lý nguồn nhân lực

Đào tạo: Đào tạo nhân viên về kiến thức chuyên môn, kỹ năng mềm và các quy định pháp luật.

Đánh giá hiệu quả: Xây dựng hệ thống đánh giá hiệu quả công việc để khen thưởng và phát triển nhân viên.

1.1.5. Công cụ quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

Để quản lý CVTD các NHTM thường sử dụng một số công cụ sau:

- Hệ thống quản lý thông tin KH (CRM)

Chức năng: Thu thập, lưu trữ và phân tích thông tin về KH.

Lợi ích: Xây dựng hồ sơ KH chi tiết, bao gồm lịch sử giao dịch, hành vi mua sắm; Tùy chỉnh các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với từng KH; Tăng cường tương tác với KH.

- Hệ thống quản lý tín dụng

Chức năng: Đánh giá khả năng tín dụng của KH, phê duyệt khoản vay, theo dõi tình hình nợ.

Lợi ích: Tự động hóa quá trình đánh giá tín dụng, giảm thiểu sai sót; Xây dựng các mô hình dự báo nợ xấu; Quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả.

- Hệ thống quản lý thu hồi nợ

Chức năng: Theo dõi các khoản nợ quá hạn, gửi thông báo nhắc nợ, thực hiện các biện pháp thu hồi nợ.

Lợi ích: Giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu; Tối ưu hóa quá trình thu hồi nợ.

- Hệ thống báo cáo

Chức năng: Thu thập, xử lý và trình bày dữ liệu dưới dạng các báo cáo.

Lợi ích: Cung cấp thông tin chi tiết về hoạt động kinh doanh; Hỗ trợ ra quyết định quản lý.

- Công cụ phân tích dữ liệu

Chức năng: Phân tích dữ liệu lớn để tìm ra các xu hướng, mối quan hệ và dự đoán tương lai.

Lợi ích: Tối ưu hóa các chiến lược kinh doanh; Phát hiện các cơ hội mới.

- Phần mềm quản lý tài chính

Chức năng: Quản lý các hoạt động tài chính của tổ chức, bao gồm kế toán, ngân sách, dự báo tài chính.

Lợi ích: Đảm bảo tính chính xác của các báo cáo tài chính; Tối ưu hóa sử dụng vốn.

1.2. Nội dung quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

1.2.1. Xây dựng bộ máy quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

- Tổ chức bộ máy cho vay phải dựa trên mục tiêu, chính sách, quy trình cho

vay để sắp xếp về lực lượng, bố trí về cơ cấu, xây dựng mô hình và làm cho toàn bộ hệ thống quản lý cho vay của NH hoạt động như một chỉnh thể có hiệu lực nhất. Hiện nay, phương thức tổ chức bộ máy cho vay của NHTM là tách bạch giữa 3 chức năng: chức năng kinh doanh, chức năng quản lý rủi ro tín dụng và chức năng tác nghiệp.

+ Bộ phận kinh doanh thực hiện chức năng phát triển kinh doanh thông qua việc thiết lập, củng cố và phát triển KH có khả năng đem lại lợi nhuận cho NH. Hoạt động của bộ phận kinh doanh đối với CVTD là thực hiện các nhiệm vụ sau: thực hiện tiếp thị, hỗ trợ, chăm sóc KH, tư vấn cho KH về các sản phẩm dịch vụ của NH, làm đầu mối bán các sản phẩm CVTD đến KH. Nghiên cứu đưa ra các đề xuất về cải tiến sản phẩm dịch vụ CVTD hiện có, cung cấp những sản phẩm dịch vụ mới phục vụ cho KH. Thẩm định, xác định, quản lý các giới hạn tín dụng cho các KH có nhu cầu giao dịch về CVTD, trình cấp có thẩm quyền quyết định theo quy định của NH cấp trên. Thực hiện nghiệp vụ tín dụng và xử lý giao dịch. Quản lý các khoản tín dụng đã được cấp, quản lý tài sản đảm bảo theo quy định của NH cấp trên. Cung cấp hồ sơ, tài liệu, thông tin của KH cho bộ phận quản lý rủi ro để thẩm định độc lập và tái thẩm định theo quy định của NH và chi nhánh.

+ Bộ phận quản lý rủi ro tín dụng thực hiện phân tích, đánh giá và giám sát mọi rủi ro phát sinh trong hoạt động tín dụng nhằm hạn chế rủi ro tín dụng có thể chấp nhận được.

+ Bộ phận tác nghiệp có chức năng quản lý và trực tiếp thực hiện các tác nghiệp liên quan đến số liệu trên hệ thống, đảm bảo số liệu trên hệ thống khớp đúng với số liệu trên hồ sơ, lưu giữ hồ sơ đầy đủ và an toàn, đảm bảo các khoản vay đều tuân thủ nghiêm ngặt các bước quy định trong quy trình tín dụng.

- Trao quyền và trách nhiệm cho từng bộ phận và cá nhân trong hoạt động cho vay: Trao quyền là hành vi của cấp trên cho phép cấp dưới thực hiện công việc nhất định một cách độc lập. Đồng thời người trao quyền cũng giao cho người được trao quyền nghĩa vụ hoàn thành các nhiệm vụ nhất định (trách nhiệm). Trao quyền là một cách để phát hiện nhân tài và là động lực thúc đẩy con người hành động theo cách có

thể tạo ra sự khác biệt. Hiện nay ở các NHTM việc trao quyền và trách nhiệm được thực hiện thống nhất từ Hội đồng quản trị đến hội sở chính và chi nhánh. Từ lãnh đạo Hội sở đến các phân hệ, thuộc cấp trong hội sở. Từ lãnh đạo chi nhánh đến các bộ phận, cá nhân trong chi nhánh. Với hoạt động cho vay thường có quy định rõ ràng về quyền phê duyệt cho vay, thay đổi khoản vay, trách nhiệm về thẩm định khoản vay cho hội sở và cho chi nhánh, cho cán bộ trong hội sở và từng cán bộ trong chi nhánh tùy thuộc vào quy chế hoạt động, mục tiêu của từng NH.

- Phân công công việc cụ thể cho từng cá nhân trong hoạt động cho vay một cách hợp lý, rõ ràng. Tức là dựa trên phẩm chất, năng lực và trình độ của mỗi cá nhân, ban lãnh đạo NH trao cho họ quyền hạn và trách nhiệm thực hiện một công việc nhất định trong quy trình cho vay của NH. Thực hiện tốt điều này sẽ làm năng suất lao động của NH tăng lên vì mỗi người trên một phương diện tâm sinh lý không thể thực hiện được tất cả các hoạt động của một nhiệm vụ phức tạp ngay cả khi người đó hội tụ đầy đủ các năng lực cần thiết. Điều này biến mỗi người thành một chuyên gia trong một số công việc nhất định. Tuy nhiên cũng có hạn chế là làm sụt giảm khả năng sáng tạo của các cá nhân. Hiện nay, ở các NH đều có quy định cụ thể về nhiệm vụ của các cá nhân trong hệ thống từ Hội đồng quản trị đến Trụ sở chính và chi nhánh. Mỗi NH có quy định riêng về chức năng nhiệm vụ của các bộ phận.

1.2.2. Lập kế hoạch cho vay tiêu dùng

Dựa trên mục tiêu CVTD của hội sở đưa ra và giao chỉ tiêu về cho chi nhánh mà mỗi NHTM sẽ xây dựng kế hoạch CVTD phù hợp với đặc điểm tình hình của chi nhánh cũng như của địa phương. Kế hoạch CVTD của NH bao gồm các nội dung sau:

Thứ nhất, bối cảnh CVTD của NHTM

Trước khi xây dựng kế hoạch CVTD cụ thể, mỗi NHTM cần tìm hiểu, phân tích được bối cảnh CVTD. Cụ thể, nội dung tìm hiểu đó là: môi trường vĩ mô, tình hình kinh tế - xã hội của địa phương, đối thủ cạnh tranh và nhu cầu của KH. Việc phân tích bối cảnh sẽ giúp NHTM đề ra được kế hoạch phù hợp và khả thi.

Thứ hai, mục tiêu CVTD của NHTM

Dựa trên mục tiêu dài hạn của Hội sở mà mỗi NHTM sẽ đặt ra mục tiêu CVTD, có thể đặt ra mục tiêu dài hạn và trung hạn phù hợp với chiến lược phát triển của NH. Mục tiêu có thể là mở rộng hoặc phát triển CVTD theo hai chiều hướng: mở rộng về số lượng các hợp đồng cho vay, các phương thức CVTD sao cho đa dạng, phong phú; hai là mở rộng theo chiều sâu, nghĩa là số lượng phải đi kèm theo chất lượng, NH cần nâng cao chất lượng của từng sản phẩm CVTD. Mỗi một sản phẩm phải thoả mãn tốt nhất nhu cầu của KH, đồng thời phù hợp với định hướng phát triển và tiềm lực của NH về quản lý cũng như về trình độ nhân viên, tránh tình trạng mở rộng tràn lan nhưng không quản lý nổi, dẫn đến phát triển sản phẩm không hiệu quả, gây lãng phí công sức và tăng cao rủi ro cho hoạt động kinh doanh NH.

Thứ ba, đối tượng KH mục tiêu

KH mục tiêu có thể hiểu là nhóm KH có các đặc điểm nhân khẩu học phù hợp với đối tượng mà một dịch vụ, sản phẩm thuộc sở hữu của một doanh nghiệp bất kì mong muốn nhắm đến. KH mục tiêu có thể là các nhóm đối tượng online hoặc đối tượng hiện hữu ngoài đời thực, có thói quen mua hàng, hành vi mua hàng cụ thể và quan trọng là có khả năng chi trả, bỏ tiền ra mua các sản phẩm, dịch vụ họ cần.

Đối với NH, để xây dựng được kế hoạch CVTD của mình, chi nhánh phải lựa chọn phục vụ KH nào và xác định tuyên bố giá trị phục vụ tốt nhất KH mục tiêu. Bước này gồm các nội dung sau: Phân đoạn thị trường, Lựa chọn thị trường mục tiêu và xác định giá trị cung ứng cho đoạn thị trường mục tiêu, Xác lập khác biệt hóa và lựa chọn giá trị cung ứng thị trường mục tiêu.

Với điều kiện của một NHTM thị trường mục tiêu của hoạt động CVTD là trong nước và với những nhóm KH được phân loại theo độ tuổi, theo thu nhập, theo nghề nghiệp.

Một là, KH cá nhân (KHCCN) được phân loại theo độ tuổi: KH từ 45 tuổi trở lên, KH từ 25 – 40 tuổi và KH dưới 25 tuổi.

Hai là, KHCCN được phân loại theo thu nhập:

Những người thu nhập thấp: Nhu cầu tín dụng của nhóm người này thường hạn chế do nguồn thu nhập không đủ để thoả mãn nhu cầu đa dạng của họ. Tuy

nhiên họ cũng có nhu cầu chi tiêu không khác mấy so với nhóm có thu nhập cao hơn. Do đó nếu có phương pháp phù hợp thì cũng có thể hình thành các khoản vay hợp lý tới nhóm đối tượng này.

Những cá nhân có thu nhập trung bình: Nhu cầu tín dụng có xu hướng tăng trưởng ngày càng mạnh bởi khoản tích lũy của nhóm này tuy ít song thu nhập trong tương lai của họ ổn định có thể chi trả cho những nhu cầu hiện tại.

Những cá nhân có thu nhập cao: Những người này thường cần tới những khoản vay với tư cách là các khoản phụ trợ linh hoạt, trợ giúp thêm các khoản thanh toán đặc biệt khi tiền của họ đã đầu tư vào các khoản đầu tư dài hạn. Mặc dù việc vay mượn nhằm mục đích tiêu dùng của họ chỉ thể hiện một tỷ trọng nhỏ trong tổng số tài sản mà họ sở hữu nhưng lại là một món tiền lớn so với các nhóm KH khác nên các NH rất quan tâm tới nhóm KH này.

Ba là, KHCN được phân loại theo tình trạng công tác hay lao động:

Nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân còn phụ thuộc rất nhiều tính chất công việc, nghề nghiệp. Xét theo khía cạnh này gồm có những nhóm KH: (1) Cán bộ công nhân viên chức; (2) Những người làm công việc kinh doanh riêng; (3) Những người hành nghề chuyên nghiệp (Bác sĩ, ca sĩ, tư vấn.....); (4) Những người lao động tự do.

Trên thực tế, những KH thuộc ba nhóm KH đầu tiên có thu nhập cao và ổn định hơn so với nhóm KH cuối nên nhu cầu vay tiêu dùng cũng chủ yếu phát sinh từ 3 nhóm trên.

Thứ ba, xác lập khác biệt hóa và lựa chọn giá trị cung ứng thị trường mục tiêu.

Ngoài quyết định hướng mục tiêu tới các phân đoạn nào của thị trường, NH phải quyết định những điểm dị biệt nào có thể tạo ra lợi thế cạnh tranh và lựa chọn những lợi thế mà dựa vào đó có thể xây dựng định vị.

Thứ tư, cung ứng dịch vụ, các sản phẩm dịch vụ.

Nội dung tiếp theo mà mỗi NHTM cần xây dựng khi lập kế hoạch CVTD đó là cung ứng dịch vụ, các sản phẩm dịch vụ:

Một là, cung ứng dịch vụ: Đề cung ứng dịch vụ CVTD, NHTM nói chung và

mỗi chi nhánh nói riêng phải xây dựng quy trình dịch vụ CVTD. Hoạt động cho vay cũng là thuộc hoạt động tín dụng, vì thế, quy trình cho vay phải đảm bảo được các bước của một quy trình tín dụng.

Hai là, sản phẩm CVTD

Rất nhiều loại sản phẩm CVTD đang được áp dụng tại các NH thương mại Việt Nam hiện nay dưới nhiều hình thức và tên gọi nhưng nhìn chung đều có mục đích vay: cho vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở, mua xe, hỗ trợ học hành trong và ngoài nước, xuất khẩu lao động ra nước ngoài, cầm cố giấy tờ có giá (cổ phiếu, trái phiếu, sổ tiết kiệm), nhu cầu chi tiêu sinh hoạt trong gia đình, cho vay cán bộ công nhân viên, thầu chi, thẻ tín dụng... Tuy theo đặc trưng của mỗi NHTM mà chi nhánh sẽ hoạch định và cung cấp các loại sản phẩm CVTD phù hợp.

Thứ năm, chính sách lãi suất và phí dịch vụ

Chính sách lãi suất là một trong những chính sách quan trọng tạo ra lợi thế cạnh tranh cho NHTM. Quản lý chính sách lãi suất CVTD là một trong những nội dung quan trọng trong chính sách giá của NHTM. Đặc biệt đối tượng KH cá nhân đặc biệt nhạy cảm về giá. Thông thường NHTM xây dựng chính sách lãi suất căn cứ vào: đối tượng KH, thời gian vay vốn, sản phẩm cho vay, mức độ rủi ro khoản vay...

Mức lãi suất áp dụng đối với khoản nợ gốc quá hạn do tổ chức tín dụng ấn định và thoả thuận với KH trong hợp đồng tín dụng nhưng không vượt quá 150% lãi suất cho vay áp dụng trong thời hạn cho vay đã được ký kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng tín dụng.

Thứ sáu, bán hàng và marketing

Sau khi đã xác lập được cung ứng dịch vụ, các sản phẩm dịch vụ, NHTM cần phải xây dựng các kênh bán hàng và các hoạt động marketing chào hàng sản phẩm.

Thứ bảy, các nguồn lực thực hiện CVTD

Để thực hiện hoạt động CVTD, chi nhánh NH cần chuẩn bị các nguồn lực như:

- Hệ thống công nghệ thông tin

Hệ thống công nghệ hiện đại giúp các NH nâng năng lực phục vụ KH lên

gặp nhiều lần. Về phía KH, họ có thể ngồi tại nhà để thực hiện các giao dịch tài chính trực tuyến với NH. Điều này thực sự rất tiện ích, đặc biệt là với những KHCN ngại giao dịch với NH hay quá bận rộn. Khi những điều này đã không còn là trở ngại họ sẽ thoải mái sử dụng các sản phẩm vay vốn của NH.

- Nguồn nhân lực thực hiện công tác tín dụng và các công tác khác của NHTM

Đây là điều kiện quyết định của quản lý hoạt động tín dụng của NH, có một nguồn nhân lực chất lượng tốt, có đạo đức và trách nhiệm sẽ giúp cho hoạt động có hiệu quả. Trong quá trình giao dịch trực tiếp với KH, nhân viên NH chính là hình ảnh của NH cho nên với những kiến thức, kinh nghiệm, chuyên môn của mình, nhân viên NH có thể làm tăng thêm giá trị dịch vụ. Đa số các ý tưởng cải tiến hoạt động kinh doanh được đề xuất bởi nhân viên NH

Nhân viên NH là lực lượng chủ yếu truyền thông tin từ KH, từ đối thủ cạnh tranh đến các nhà hoạch định chính sách NH.

1.2.3. Tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay tiêu dùng

- Phát triển cơ cấu và chất lượng các hình thức CVTD

Cơ cấu các hình thức CVTD được thể hiện qua chỉ tiêu dư nợ CVTD của từng hình thức CVTD:

$$\text{Tỷ trọng dư nợ CVTD hình thức } i (\%) = \frac{\text{Dư nợ CVTD hình thức } i}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} \times 100\%$$

Thông thường hình thức CVTD nào chiếm tỷ trọng cao sẽ chứng tỏ NHTM đang phát triển hình thức CVTD đó.

Chất lượng các hình thức CVTD được thể hiện thông qua việc giảm tỷ lệ nợ xấu CVTD và tăng trưởng thu nhập từ CVTD.

- *Triển khai quy trình cho vay:*

Quy trình CVTD được thực hiện qua các bước sau:

Bước 1: Tiếp xúc và hướng dẫn KH lập hồ sơ vay vốn

KH có nhu cầu vay vốn sẽ đến NH để được tư vấn về cách thức lập hồ sơ vay vốn.

Cán bộ tín dụng (CBTD) tiếp nhận hồ sơ của KH và kiểm tra ban đầu về tính hợp lệ của hồ sơ, các giấy tờ cần có trong hồ sơ.... Sau khi kiểm tra hồ sơ, nếu thấy hợp lệ và đầy đủ thì hồ sơ của KH sẽ được CBTD báo cáo trưởng phòng tín dụng và tiếp tục thực hiện các bước còn lại. Nếu hồ sơ không đầy đủ và hợp lệ thì CBTD sẽ thông báo cho KH, yêu cầu KH sửa đổi, hoàn thiện.

Bước 2: Thẩm định các điều kiện vay vốn

Nội dung thẩm định bao gồm:

- + Kiểm tra hồ sơ và mục đích vay
- + Thu thập những thông tin cần thiết về KH và phương án vay vốn
- + Kiểm tra và xác minh tính chính xác của các thông tin về KH
- + Trên cơ sở những thông tin đã thu thập được, NH sẽ tiến hành phân tích KH, phân tích phương án vay vốn của KH.

Bước 3: Hoàn tất các thủ tục bảo đảm tiền vay và ký hợp đồng tín dụng

- + Trên cơ sở những phân tích của cán bộ tín dụng về hồ sơ vay vốn của KH, CBTD sẽ lập tờ trình thẩm định để trình bày kết quả của quá trình thẩm định, đồng thời đánh giá về KH, phương án vay vốn của KH.
- + Ký hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay, giao nhận giấy tờ và tài sản đảm bảo.

Bước 4: Giải ngân vốn

CBTD có trách nhiệm kiểm tra, giám sát chặt chẽ các điều kiện giải ngân; mục đích, đối tượng căn cứ để giải ngân; số lượng vốn giải ngân sao cho phù hợp với tình hình sử dụng vốn.

Bước 5: Kiểm tra giám sát khoản vay

Kiểm tra và giám sát khoản vay là quá trình thực hiện các bước công việc sau khi cho vay nhằm đảm bảo người vay sử dụng đúng mục đích, có hiệu quả số tiền vay, đôn đốc hoàn trả nợ gốc, lãi vay đúng hạn, đồng thời thực hiện các biện pháp tích hợp nếu người vay không thực hiện đầy đủ, đúng hạn các cam kết.

Bước 6: Thu gốc lãi, xử lý phát sinh

Khi đến thời hạn kết thúc hợp đồng, KH trả hết gốc và lãi thì NH sẽ tiến

hành thanh lý hợp đồng tín dụng và tiến hành xuất kho giấy tờ, tài sản đảm bảo trả lại cho KH.

Bước 7: Lưu trữ hồ sơ tín dụng của KH

Lưu trữ lại hồ sơ tín dụng của KH, thông tin KH, tình hình trả nợ của KH... làm cơ sở cho những lần giao dịch tiếp theo.

1.2.4. Kiểm tra, kiểm soát và điều chỉnh

- Tự theo dõi kiểm tra giám sát của chi nhánh:

Theo dõi, kiểm tra, giám sát hoạt động CVTD là các chính sách, quy trình và cơ cấu tổ chức được thiết lập nhằm có được sự đảm bảo ở mức độ hợp lý rằng NH sẽ đạt được các mục tiêu về CVTD và phòng ngừa, phát hiện hoặc khắc phục các sự việc xảy ra ngoài mong muốn.

Việc tự theo dõi kiểm tra, giám sát của Chi nhánh NHTM được thực hiện theo các nội dung như kiểm tra việc xét duyệt tín dụng, kiểm tra giai đoạn giải ngân, kiểm tra quá trình thu hồi vốn vay, kiểm tra hoạt động quản trị rủi ro tín dụng,...

- Theo dõi kiểm tra, quan sát của NH

NH kiểm tra, giám sát đối với hoạt động CVTD nhằm thực hiện nhiệm vụ:

+ Ngăn ngừa thiếu sót trong hệ thống xử lý nghiệp vụ như sự cầu thả của nhân viên NH, sự yếu kém trong hệ thống công nghệ thông tin do lỗi hệ thống hoặc mất điện, sự thiếu chặt chẽ trong quy trình nghiệp vụ hoặc các lý do khác dẫn đến sai sót ở một NH;

+ Bảo vệ NH trước những thất thoát tài sản có thể tránh: Việc kiểm tra phải được thực hiện đầy đủ; Kiểm tra tính hợp lệ, hợp pháp, tính đúng đắn của số liệu mà KH cung cấp cho NH, kiểm tra quá trình phát tiền vay, tài sản bảo đảm khoản vay;

+ Đảm bảo việc chấp hành chính sách kinh doanh về CVTD: thông qua kiểm tra có thể phát hiện những sai phạm, yếu kém trong hoạt động CVTD, từ đó có biện pháp thích hợp để khắc phục và xử lý kịp thời giảm thiểu rủi ro.

- Kiểm tra giám sát của hệ thống quản lý nhà nước và các tổ chức chính trị xã hội địa phương

NHNN chỉ đạo và kiểm soát chặt chẽ hoạt động của các NHTM và các

TCTD, bao gồm: Các nội dung kiểm soát tăng trưởng tín dụng và nâng cao chất lượng tín dụng; hoàn thiện các văn bản pháp lý hỗ trợ cho quá trình đánh giá; kiểm tra, kiểm soát và xử lý nợ xấu; trích loại và sử dụng dự phòng rủi ro hiệu quả nhất. Nhờ đó các NHMT hoạt động an toàn hơn và thúc đẩy xử lý nợ xấu hiệu quả hơn.

Các tổ chức chính trị xã hội ở địa phương phối hợp với NHTM kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn của các thành viên nhằm đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích, hiệu quả, nâng cao đời sống của người dân tại địa phương.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

1.3.1. Các nhân tố chủ quan

- Năng lực quản trị, năng lực điều hành của NH

Năng lực quản trị điều hành, trước hết là phụ thuộc vào cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý, trình độ nhân lực và tính hữu hiệu của cơ chế điều hành để có thể ứng phó tốt trước những diễn biến của thị trường. Một NHTM có Ban điều hành gồm những lãnh đạo có năng lực sẽ tạo thành một tổ chức có sự phân công nhiệm vụ giữa các Khối, Phòng ban để hoạt động sao cho có hiệu quả nhất, vận hành linh hoạt, phù hợp, đáp ứng những nhu cầu phát sinh đa dạng của KH, đồng thời công tác quản lý cũng trở nên chặt chẽ hơn. Thêm vào đó, năng lực quản trị tốt sẽ giúp NHTM hạn chế được những rủi ro phát sinh, giảm thiểu các chi phí khác bằng việc xây dựng hệ thống chính kiểm soát, phòng ngừa rủi ro.

- Trình độ và khả năng ứng dụng tiến bộ công nghệ thông tin và công nghệ kinh doanh của NH. Trước sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ và ứng dụng sâu rộng của nó vào cuộc sống như ngày nay, thì ngành NH khó có thể duy trì khả năng cạnh tranh của mình nếu vẫn cung ứng các dịch vụ truyền thống. Năng lực công nghệ của NH thể hiện khả năng trang bị công nghệ mới, gồm thiết bị và con người, tính liên kết công nghệ giữa các NH và tính độc đáo về công nghệ của mỗi NH. Với một hệ thống công nghệ hiện đại sẽ giúp tăng tính bảo mật thông tin, công tác quản lý tín dụng cũng như việc tính toán lợi nhuận, dự báo những rủi ro có thể xảy ra sẽ đạt hiệu quả tối ưu hơn.

- Sự đồng bộ về trình độ, chuyên môn của người lao động

Nhân tố con người là yếu tố quyết định quan trọng đến sự thành bại trong bất kỳ hoạt động nào của các NHTM. Phân khúc KH cá nhân cạnh tranh ngày càng gay gắt thì càng đòi hỏi chất lượng của nguồn nhân lực cũng phải được nâng cao, để đáp ứng kịp thời đối với những nhu cầu ngày càng đa dạng của KH cá nhân. Việc đào tạo và sử dụng nhân lực có sự đồng bộ về trình độ, chuyên môn, có tác động tích cực đến tính hiệu quả quản lý hoạt động CVTD.

1.3.2. Các nhân tố khách quan

a) Các nhân tố môi trường vĩ mô

- Môi trường về kinh tế, chính trị, xã hội trong và ngoài nước

NHTM là một tổ chức trung gian tài chính, làm cầu nối giữa khu vực tiết kiệm với khu vực đầu tư của nền kinh tế. Do vậy, những biến động của môi trường kinh tế, chính trị và xã hội có những ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động của các NHTM. Nếu môi trường kinh tế, chính trị và xã hội ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của các NHTM, vì đây cũng là điều kiện làm cho quá trình sản xuất của nền kinh tế được diễn ra bình thường, đảm bảo khả năng hấp thụ vốn và hoàn trả vốn của các doanh nghiệp trong nền kinh tế. Khi nền kinh tế có tăng trưởng cao và ổn định, các khu vực trong nền kinh tế đều có nhu cầu mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh. Do đó, nhu cầu vay vốn tăng, làm cho các NHTM dễ dàng mở rộng hoạt động tín dụng của mình. Đồng thời, khả năng nợ xấu có thể giảm, vì năng lực tài chính của các cá nhân cũng được nâng cao.

Ngược lại, khi môi trường kinh tế, chính trị và xã hội trở nên bất ổn thì lại là những nhân tố bất lợi cho hoạt động của các NHTM như: Nhu cầu vay vốn giảm; nguy cơ nợ quá hạn, nợ xấu gia tăng làm giảm hiệu quả hoạt động của các NHTM.

- Môi trường pháp lý, cơ chế, chính sách quản lý tài chính tín dụng

Môi trường pháp lý bao gồm tính đồng bộ và đầy đủ của hệ thống luật, các văn bản dưới luật, việc chấp hành luật và trình độ dân trí. Thực tiễn cho thấy, sự phát triển của các nền kinh tế thị trường trên thế giới hàng trăm năm qua, đã minh chứng cho tầm quan trọng của hệ thống luật trong việc điều hành nền kinh tế thị

trường. Nếu hệ thống luật pháp được xây dựng không phù hợp với yêu cầu phát triển của nền kinh tế thì sẽ là một rào cản lớn cho quá trình phát triển kinh tế.

- Đối thủ cạnh tranh:

Các NHTM hoạt động trong môi trường có nhiều đối thủ cạnh tranh. Cạnh tranh là một động lực tốt để NHTM ngày càng hoàn thiện, vì để ngày càng phát triển thì NHTM luôn phải cố gắng không để mình tụt hậu so với đối thủ cạnh tranh và phải nâng cao, tăng cường các hoạt động quản lý của mình vượt đối thủ cạnh tranh. KH cá nhân là đích ngắm của rất nhiều NHTM do lợi nhuận của bộ phận KH này mang lại cao do vậy các KHCN sẽ có lựa chọn khi gửi tiền, sử dụng dịch vụ và vay tiền của NH nào có lợi cho họ. Nếu như đối thủ cạnh tranh mà chiếm ưu thế hơn sẽ thu hút nhiều KH hơn. Do đó, việc quản lý hoạt động CVTD cần phải tìm hiểu đối thủ cạnh tranh để ngày càng chiếm ưu thế hơn là điều vô cùng quan trọng.

b) Các nhân tố môi trường tự nhiên kinh tế của địa phương

- Vị trí địa lý và điều kiện tự nhiên của địa phương:

Bất kỳ hoạt động kinh doanh nào cũng chịu ảnh hưởng bởi vị trí địa lý và điều kiện tự nhiên của địa phương. Khi vị trí địa lý và điều kiện tự nhiên của địa phương thuận lợi sẽ là những nhân tố tác động đến kết quả kinh doanh của KH. Khi vị trí địa lý và các điều kiện tự nhiên thuận lợi cho hoạt động kinh doanh, giúp cho thu nhập của người lao động tăng lên sẽ tạo điều kiện cho NHTM mở rộng được sản phẩm cho vay cũng như thu hồi được vốn. Ngược lại, khi vị trí địa lý và các điều kiện tự nhiên không ổn định, gây bất lợi cho hoạt động của nền kinh tế và khi đó KH của NHTM rơi vào tình trạng sản xuất kinh doanh khó khăn, thất thoát tài sản thì nguy cơ trước mắt là không đủ khả năng tài chính để hoàn trả nợ và lãi cho NHTM, dẫn đến rủi ro cho các khoản vay của NHTM là điều không thể tránh được.

- Đặc điểm và xu thế phát triển kinh tế của địa phương:

Đặc điểm và xu thế phát triển kinh tế của địa phương tác động của đến quản lý hoạt động CVTD theo xu hướng cùng chiều. Khi kinh tế địa phương có xu thế tăng trưởng cao và ổn định thì nhu cầu vay vốn tiêu dùng cũng sẽ tăng. Thu nhập của người dân ổn định, gia tăng tạo điều kiện đảm bảo tiếp cận vốn tín dụng và đảm bảo chất lượng tín dụng.

- Đặc điểm và xu thế phát triển văn hóa - xã hội của địa phương:

Đặc điểm và xu thế phát triển văn hoá - xã hội như thói quen sử dụng các sản phẩm NH, tỷ lệ tiết kiệm, trình độ dân trí, thị hiếu... ảnh hưởng rất lớn đến việc ra quyết định lựa chọn hình thức vay vốn của KH cá nhân. Các quan niệm về NH quen thuộc hay xa lạ, an toàn hay không an toàn, thói quen thanh toán tiền mặt trong dân chúng cũng là yếu tố có tác động rất lớn do nó hạn chế việc tiếp cận các dịch vụ mà NH cung cấp cho người dân... Bên cạnh đó, các quan niệm xã hội, phong tục tập quán, tình hình trật tự an ninh, trình độ dân trí, độ tin tưởng lẫn nhau... Các yếu tố này ảnh hưởng trực tiếp tới các tác nhân tham gia vào quan hệ vay tiêu dùng với NH nói riêng và các quan hệ tín dụng khác của NH nói chung. Bởi vì quan hệ cho vay được hình thành dựa trên cơ sở tín nhiệm lẫn nhau nên nếu KH có uy tín với NH, có thu nhập ổn định, có trình độ cao thì sẽ được nhiều ưu đãi trong mỗi quan hệ. Đồng thời, nếu một NH hoạt động an toàn và hiệu quả tạo được lòng tin trong dân chúng thì sẽ có nhiều sự lựa chọn cho KH hơn.

c) Các nhân tố từ thị trường tài chính tín dụng

- Xu thế phát triển của hệ thống NH và các tổ chức tài chính:

Các tổ chức tín dụng, nhất là các NHTM đang có những đổi mới mạnh mẽ trong mô hình tổ chức; đổi mới và nâng cao năng lực cạnh tranh, năng lực quản trị kinh doanh, quản trị rủi ro, năng lực tài chính; xây dựng những điều kiện tín dụng mới, tạo điều kiện thuận lợi cho các KH nói chung và KH cá nhân nói riêng tiếp cận nguồn vốn để đáp ứng tốt hơn nhu cầu vốn của KH.

- Đặc điểm xu thế KH - người tiêu dùng:

Nếu KH sống ở thành thị hoặc nơi tập trung đông dân cư, có mức thu nhập khá, trình độ học vấn cao thì nhu cầu vay tiêu dùng của KHCN sẽ tăng cao hơn so với những KH sống các vùng nông thôn, hẻo lánh nơi mà người nông dân quanh năm chỉ biết tới đồng ruộng.

- Xu thế phát triển các dịch vụ tín dụng thay thế:

Thông thường, NHTM sẽ cho vay khoản vay lớn hơn so với các khoản vay từ công ty tài chính, với thời hạn vay dài, nhưng đòi hỏi thủ tục giấy tờ phức tạp

hơn, thời gian giải quyết khoản vay lâu hơn. Số đông người tiêu dùng trong xã hội khó tiếp cận với hình thức vay truyền thống này, do không có tài sản đảm bảo, khoản vay nhỏ, phải chứng minh thu nhập... Trái lại, khi vay tiêu dùng tại các công ty tài chính chỉ cần vài loại giấy tờ đơn giản như: bản photo giấy chứng minh nhân dân, hộ khẩu... hồ sơ sẽ được giải quyết rất nhanh chóng (có thể chỉ trong vài chục phút). Mặt khác, trên thực tế, nhắm vào nhu cầu vay tiêu dùng nhanh, nhiều công ty, nhất là các ứng dụng cho vay online đã thả sức cho vay với thủ tục đơn giản (chỉ cần chụp một số giấy tờ tùy thân). Dịch vụ cho vay online nói chung và cho vay qua app nói riêng chính thức xâm nhập vào thị trường Việt Nam trong vài năm trở lại đây và ngày càng phát triển rầm rộ. Chính vì vậy, sự phát triển của các dịch vụ tín dụng thay thế có những tác động không nhỏ đến việc quản lý cho vay nói chung và CVTD nói riêng.

1.2. Kinh nghiệm thực tiễn về quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

1.2.1. Kinh nghiệm của một số Chi nhánh ngân hàng

1.2.1.1. Kinh nghiệm quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Thanh Miện

Trong những năm qua, công tác quản lý hoạt động CVTD tại VCB Thanh Miện đã được chú trọng nhằm phát triển và nâng cao chất lượng CVTD theo đúng định hướng phát triển các sản phẩm NH bán lẻ chung của NH.

VCB Thanh Miện là một trong những chi nhánh NH phát triển mạnh CVTD trong khối các NHTM cổ phần trên địa bàn huyện Thanh Miện. Việc quản lý hoạt động CVTD tại VCB Thanh Miện hiện tại cũng được phân công chức năng rõ ràng giữa các bộ phận, độc lập trong quá trình giải quyết và giám sát các khoản CVTD.

Cán bộ tín dụng có trách nhiệm tiếp xúc, tìm hiểu nhu cầu của KH, thu thập toàn bộ hồ sơ, thẩm định KH, làm tờ trình thẩm định trình lên Phòng thẩm định và phê duyệt hồ sơ. Tại Phòng thẩm định và phê duyệt hồ sơ sẽ tiếp nhận hồ sơ và đưa ra các ý kiến, sau đó chuyển lên Ban Giám đốc để phê duyệt/Từ chối hồ sơ. Sau khi hồ sơ được phê duyệt Phòng thẩm định sẽ thông báo hồ sơ về Chi nhánh, Chi nhánh có trách nhiệm chuyển hồ sơ sang phòng Giải ngân và thu nợ để thực hiện các bước:

nhập kho tài sản, soạn hợp đồng tín dụng, Khế ước nhận nợ, hồ sơ giải ngân... để giải ngân cho KH.

VCB Thanh Miện đã linh động cho các tư vấn viên làm việc thị trường trực tiếp chăm sóc KH. Bên cạnh đó tạo điều kiện hết sức khi cắt giảm các giấy tờ không cần thiết, giúp quá trình làm hồ sơ của KH thuận lợi hơn rất nhiều. Bởi các thủ tục như: chứng minh nhân dân, sổ hộ khẩu, hợp đồng lao động, bảng lương,... KH đều dễ dàng chuẩn bị được. Chiến lược về lãi suất “khôn ngoan” khi VCB tung ra lãi suất ưu đãi cho các đối tượng cụ thể có rủi ro nợ xấu thấp như công chức, giáo viên, bác sĩ...

Bên cạnh đó, VCB Thanh Miện cũng luôn chú trọng, đẩy mạnh đầu tư và áp dụng công nghệ hiện đại vào quản lý hoạt động cho vay nói chung và CVTD nói riêng theo một quá trình liên tục nhằm tăng hiệu quả hoạt động nâng cao sức cạnh tranh phù hợp với xu thế hội nhập quốc tế.

1.2.1.2. Kinh nghiệm quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thanh Miện

Hoạt động CVTD tại BIDV Thanh Miện được chú trọng phát triển và mở rộng theo đúng định hướng phát triển các sản phẩm NH bán lẻ chung của Hội sở chính. Thu nhập từ hoạt động CVTD đối với cá nhân của Chi nhánh có xu hướng tăng trưởng qua các năm mặc dù nền kinh tế có nhiều diễn biến khó khăn và bất lợi, góp phần không nhỏ làm tăng tổng lợi nhuận của NH.

Có được những thành công trên là do nhiều nguyên nhân khác nhau:

- Chi nhánh đã triển khai đa dạng nhiều sản phẩm CVTD do vậy hoạt động CVTD có sự tăng trưởng qua các năm.

- Quan tâm phát triển, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Chi nhánh. Trong cơ cấu nhân sự của NH thì nhân viên tín dụng chiếm tỷ trọng khá cao, chiếm khoảng 55% - 60% trong cơ cấu nhân sự. Trong đó, cán bộ tín dụng trực tiếp giao dịch với KH cá nhân chiếm khoảng 25%. Với tỷ trọng cơ cấu nhân sự này, BIDV Thanh Miện có lợi thế lớn trong phát triển các dịch vụ NH bán lẻ, hướng tới nhóm KH mục tiêu là nhóm KH cá nhân.

- Nhờ hệ thống kênh phân phối rộng lớn, ngày càng tăng nên khả năng tiếp cận với KH để mở rộng CVTD. Để phát triển CVTD, trong những năm qua, BIDV Thanh Miện đã không ngừng mở rộng, phát triển hoạt động truyền thông, marketing. NH đã đẩy mạnh quảng cáo trên các phương tiện truyền thông, tổ chức sự kiện, tài trợ cho các chương trình truyền hình,... nhằm thu hút KH.

1.2.2. Bài học rút ra đối với ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

Qua kinh nghiệm thành công của một số chi nhánh NH trong quản lý hoạt động CVTD, có thể rút ra được một số bài học kinh nghiệm đối với Agribank huyện Thanh Miện như sau:

Thứ nhất, Chi nhánh cần vận dụng linh hoạt phù hợp chính sách và thủ tục cho vay trong phát triển đa dạng các hình thức cho vay, nâng cao chất lượng dịch vụ CVTD.

Thứ hai, yếu tố con người cũng rất quan trọng. CBTD cần phải nắm rõ các tính năng, đặc điểm của các sản phẩm vay để có thể tư vấn cho KH, làm sao để không những đáp ứng được nhu cầu hiện tại mà còn có thể gợi mở những nhu cầu trong tương lai của KH. Bên cạnh những kiến thức về chuyên môn, cán bộ tín dụng rất cần phải có đạo đức nghề nghiệp để có thể đưa ra các quyết định cho vay đúng đắn, công tâm. NH có thể gắn trách nhiệm của cán bộ với các khoản vay, phải có trách nhiệm với các khoản vay khó đòi.

Thứ ba, ứng dụng công nghệ hiện đại trong các sản phẩm, dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ NH điện tử để mang lại nhiều tiện ích cho KH và giảm chi phí cho NH. Mấu chốt thành công trong quản lý hoạt động CVTD là nền tảng KH lớn, sự phong phú về sản phẩm dịch vụ và phát triển trên một không gian rộng lớn nên phải tận dụng công nghệ.

Thứ tư, mở rộng, nâng cấp chất lượng cơ sở vật chất, kỹ thuật của các điểm dịch vụ.

Thứ năm, tăng cường theo dõi kiểm tra quá trình thực hiện CVTD.

Thứ sáu, phối hợp với các sở ngành, các tổ chức chính trị xã hội của địa phương để tổ chức thực hiện và quản lý cho vay đạt hiệu quả.

Tiểu kết chương 1

Chương 1 đã hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn quản lý hoạt động CVTD tại NHTM bao gồm: Khái quát về quản lý hoạt động CVTD, nội dung quản lý hoạt động CVTD, các yếu tố ảnh hưởng tới quản lý CVTD. Đồng thời, chương 1 trình bày kinh nghiệm quản lý hoạt động CVTD của một số NHTM từ đó rút ra bài học cho Agribank Thanh Miện. Trên cơ sở khoa học đó, tại chương 2 sẽ trình bày, phân tích và đánh giá thực trạng quản lý hoạt động CVTD của Chi nhánh trong thời gian vừa qua.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN THANH MIỆN HẢI DƯƠNG GIAI ĐOẠN 2022-2024

2.1. Đặc điểm của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương ảnh hưởng đến công tác quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

Năm 1988, NH Phát triển Nông nghiệp Việt Nam được thành lập theo Nghị định số 53/HĐBT ngày 26/3/1988 của Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ) về việc thành lập các NH chuyên doanh, trong đó có NH Phát triển Nông nghiệp Việt Nam hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn.

NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn huyện Thanh Miện được tái lập theo Quyết định số 1103/NH ngày 24/12/1990 của NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

Ngày 30/01/2011, NH Nhà nước (NHNN) Việt Nam đã có Quyết định số 214/QĐ-NHNN chuyển đổi NH Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam thành Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do Nhà nước làm chủ sở hữu. Về hình thức pháp lý, NH Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam là một doanh nghiệp. Do đó, năm 2013, NH Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện đăng ký hoạt động theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0100686174-532 ngày 22/10/2013. Hiện nay trụ sở Chi nhánh tại: Số 163, Nguyễn Lương Bằng, Thị Trấn Thanh Miện, Thanh Miện, Hải Dương.

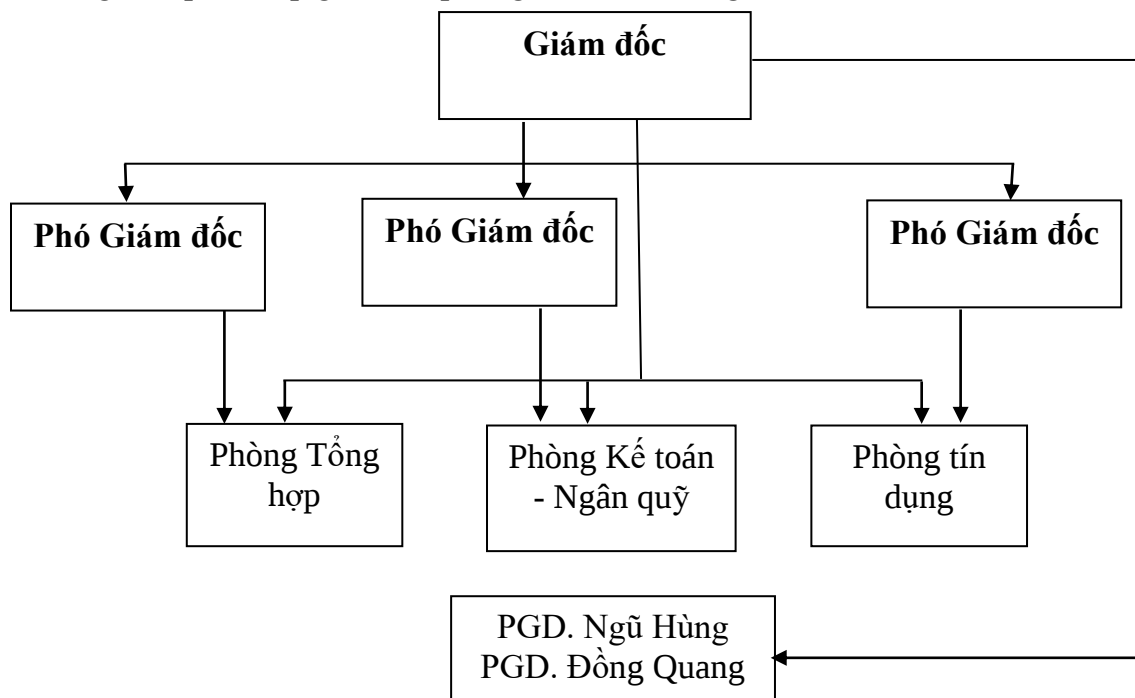
Agribank huyện Thanh Miện có quyền tự chủ trong kinh doanh theo phân cấp của Agribank, có con dấu riêng, có bảng cân đối tài sản theo quy định của Agribank, chịu sự ràng buộc về nghĩa vụ và quyền lợi với Agribank tỉnh Hải Dương. Agribank huyện Thanh Miện không ngừng mở rộng mạng lưới đối mới trang thiết bị, nâng cao chất lượng phục vụ, triển khai các chương trình tín dụng

trọng điểm như cho vay phát triển làng nghề, ngành nghề nông thôn, cho vay đối với người đi lao động có thời hạn ở nước ngoài, cho vay mua nhà, mua xe... đóng góp to lớn vào sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá và phát triển kinh tế của huyện Thanh Miện nói riêng và của cả nước nói chung.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

Về mô hình tổ chức, ngoài các phòng chức năng tại trụ sở chính, còn có 2 phòng giao dịch nằm ở trên các địa bàn trọng điểm của huyện Thanh Miện bao gồm: (i) PGD Ngũ Hùng; (ii) PGD Đồng Quang.

Hiện tại, Agribank huyện Thanh Miện có 1 giám đốc, 3 phó giám đốc cùng các phòng ban và hai phòng giao dịch nhằm phục vụ nhu cầu của KH trên địa bàn huyện Thanh Miện và khu vực lân cận. Với cơ cấu trực tuyến chức năng, ban lãnh đạo của Agribank huyện Thanh Miện đã phát huy được hiệu quả vai trò lãnh đạo cũng như phối hợp giữa các phòng ban khác trong chi nhánh.



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Agribank huyện Thanh Miện

Nguồn: Phòng tổng hợp Agribank huyện Thanh Miện

+ Giám đốc: Là người trực tiếp điều hành mọi hoạt động của chi nhánh theo đúng kế hoạch của Agribank Việt Nam theo định hướng của Đảng và Nhà nước. Giám đốc cũng là người chịu trách nhiệm trực tiếp với Agribank Việt Nam và NHNN.

+ Phó giám đốc: Giúp việc cho giám đốc có 3 phó giám đốc với nhiệm vụ chính là thay mặt giám đốc điều hành hoạt động của NH khi Giám đốc vắng mặt; chỉ đạo, điều hành một số công việc trong phạm vi mà giám đốc phân công.

+ Phòng tổng hợp: Đầu mối tham mưu, đề xuất, giúp việc cho Giám đốc về triển khai công tác tổ chức - nhân sự và phát triển nguồn nhân lực tại chi nhánh; thực hiện các chế độ, chính sách có liên quan tới người lao động; thực hiện công tác hành chính (quản lý con dấu, văn thư, lưu trữ, bảo mật...); thực hiện công tác hậu cần, chịu trách nhiệm đảm bảo điều kiện vật chất, điều kiện làm việc và an toàn lao động.

+ Phòng kế toán - ngân quỹ: Bộ phận kế toán trực tiếp hạch toán kế toán, quyết toán thu chi tài chính, quỹ tiền lương, thực hiện thanh toán trong và ngoài nước; Bộ phận Ngân quỹ: Thực hiện thu chi theo quy định của Giám đốc hoặc người được ủy quyền. Bên cạnh đó đảm nhận trách nhiệm quản lý an toàn kho quỹ và vận chuyển tiền đi mặt đường.

+ Phòng tín dụng: Thu thập tổng hợp, phân tích đánh giá các thông tin về kinh tế, chính trị, xã hội của địa phương, về đối tác, đối thủ cạnh tranh có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của chi nhánh; Tham mưu, tổ chức xây dựng triển khai và theo dõi tình hình thực hiện kế hoạch.

+ Phòng giao dịch Ngũ Hùng và Đồng Quang: Mở tài khoản tiết kiệm, nhận tiền gửi tiết kiệm, chuyển tiền trong nước, chiết khấu giấy tờ có giá...

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương giai đoạn 2022-2024

2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn luôn đóng vai trò then chốt trong hoạt động kinh doanh của NH và là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, có ý nghĩa vô cùng quan trọng quyết định đến nhiệm vụ kinh doanh của toàn chi nhánh. Trong những năm qua, Agribank huyện Thanh Miện không ngừng nỗ lực trong công tác huy động

vốn, nhằm mục tiêu về tăng trưởng và phát triển nguồn vốn huy động, tạo tiền đề, cơ sở để triển khai các hoạt động khác.

Để thực hiện các mục tiêu đề ra đạt kết quả cao, Agribank huyện Thanh Miện đã triển khai nhiều giải pháp có hiệu quả về cơ chế khoán, khen thưởng... Bên cạnh đó không ngừng đổi mới trong phương thức tiếp cận KH, tiếp thị, tuyên truyền; đặc biệt với lợi thế về thương hiệu, mạng lưới rộng, vì vậy chi nhánh không những giữ được những KH truyền thống của mình mà còn thu hút thêm rất nhiều các KH khác, giữ vững thị phần nguồn vốn huy động cao nhất trên địa bàn huyện Thanh Miện.

**Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn tại Agribank huyện Thanh Miện
giai đoạn 2022-2024**

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	2023/2022	2024/2023
Phân theo loại tiền tệ					
Nội tệ	458.347	564.226	710.002	123,1	125,8
Ngoại tệ quy đổi	17.449	11.917	8.069	68,3	67,7
Phân theo kỳ hạn					
Có kỳ hạn	418.974,70	528.195,50	666.218,00	126,1	126,1
Không kỳ hạn	56.821,50	47.947,80	51.853,00	84,4	108,1
Phân theo đối tượng KH					
Dân cư	454.767	557.219	700.162	122,5	125,7
Tổ chức kinh tế	21.029	18.924	17.909	90	94,6
Tổng vốn huy động	475.796	576.143	718.071	121,1	124,6

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của Agibank huyện Thanh Miện từ 2023-2024

Tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh năm sau đều cao hơn năm trước, tốc độ tăng trưởng khá nhanh. Điều này chứng minh được công tác huy động vốn của Chi nhánh ngày càng có hiệu quả: Năm 2022 tổng nguồn vốn huy động chỉ đạt

475.796 triệu đồng nhưng đến năm 2024 tổng nguồn vốn huy động đã đạt 718.071 triệu đồng. Vốn huy động của Chi nhánh tập trung chủ yếu là các nguồn tiền gửi nội tệ, loại tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi từ dân cư.

Về cơ cấu nguồn vốn phân theo loại tiền tệ, giai đoạn từ năm 2022-2024 tiền gửi bằng đồng Việt Nam (VND) luôn chiếm tỷ trọng lớn, trên 90%; tiền gửi ngoại tệ chỉ chiếm dưới 10% trên tổng nguồn vốn huy động. Do trong giai đoạn này lãi suất tiền gửi VND thường cao hơn nhiều so với lãi suất tiền gửi ngoại tệ làm cho nhiều KH chuyển tiền gửi ngoại tệ sang VND để gửi tại NH. Về cơ cấu nguồn vốn theo đối tượng KH, tiền gửi dân cư vẫn luôn tăng trưởng ổn định và chiếm tỷ trọng lớn nhất. Năm 2022, nguồn vốn dân cư đạt 454.7674 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 95,6%, đến năm 2024 đạt 700.162 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 97,5%.

2.1.3.2. Hoạt động tín dụng

Bảng 2.2: Dư nợ tín dụng tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	2023/2022	2024/2023
Phân theo kỳ hạn					
Ngắn hạn	252.402	301.540	357.921	119,5	118,7
Trung và dài hạn	116.331	131.168	144.921	112,8	110,5
Phân theo đối tượng KH					
Cá nhân	336.800	397.010	463.821	117,9	116,8
Doanh nghiệp	31.933	35.698	39.021	111,8	109,3
Tổng dư nợ	368.733	432.708	502.842	117,3	116,2

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của Agribank huyện Thanh Miện từ 2022-2024

Dư nợ tín dụng của Agribank huyện Thanh Miện tăng liên tục qua các năm. Năm 2022, dư nợ tín dụng là 368.733 triệu đồng, sang năm 2023 là 432.708 triệu đồng, tăng 63.975 triệu đồng, tỷ lệ tăng 17,3%. Năm 2024, dư nợ tín dụng là

502.842 triệu đồng, tăng 70.134 triệu đồng, tỷ lệ tăng 16,2%. Sự tăng trưởng này cho thấy tốc độ tăng trưởng của Chi nhánh tương đối cao và ổn định.

Cơ cấu dư nợ tín dụng theo kỳ hạn cho thấy: tại Agribank huyện Thanh Miện tín dụng ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn và có xu hướng tăng dần: năm 2022 dư nợ tín dụng ngắn hạn là 252.402 triệu đồng, chiếm 68,5%, sang năm 2023 là 301.540 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 69,7% và năm 2024 là 357.921 triệu đồng, chiếm 71,2% trong tổng dư nợ của Chi nhánh.

Cơ cấu dư nợ vay theo khối KH: năm 2022 dư nợ cho vay cá nhân là 336.800 triệu đồng, chiếm 91,3%, sang năm 2023 dư nợ cá nhân chiếm 91,8%, sang năm 2024 tăng lên chiếm 92,2%. Dư nợ tín dụng doanh nghiệp chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ của Chi nhánh (dưới 10%) cho thấy Agribank huyện Thanh Miện có lợi thế trong cho vay KH cá nhân.

2.1.3.3. Kết quả kinh doanh chủ yếu

Trong giai đoạn từ năm 2022 đến 2024, trước những khó khăn và thách thức chung của nền kinh tế, thực hiện đúng các chỉ đạo điều hành của NHNN cũng như của Agribank, Agribank huyện Thanh Miện luôn chủ động và ứng xử linh hoạt, kịp thời, triển khai quyết liệt các biện pháp nhằm tăng quy mô, gia tăng nguồn vốn, cũng như kiểm soát tốt hoạt động tín dụng, quản lý chặt chẽ cân đối giữa huy động và cho vay đảm bảo hoạt động có hiệu quả.

Qua bảng 2.3 cho thấy tổng thu của Agribank huyện Thanh Miện năm 2022 là 38.950 triệu đồng, sang năm 2023 là 48.608 triệu đồng, tăng 9.658 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng 24,8% so với năm 2022. Sang năm 2024, tổng thu của Chi nhánh là 57.655 triệu đồng, tăng 9.047 triệu đồng so với năm 2023 tương ứng với tỷ lệ tăng 18,6%.

Tổng chi của Chi nhánh năm 2022 là 30.172 triệu đồng, sang năm 2023 đạt 37.005 triệu đồng, tăng 6.833 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng 22,6%. Đến năm 2024 chi phí của Chi nhánh là 40.956 triệu đồng, tăng 3.951 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng 10,7% so với năm 2023.

Bảng 2.3: Kết quả kinh doanh của Agribank huyện Thanh Miện*Đơn vị tính: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	2023/2022		2024/2023	
				Giá trị	%	Giá trị	%
1. Tổng thu nhập	38.950	48.608	57.655	9.658	24,8	9.047	18,6
2. Tổng chi	30.172	37.005	40.956	6.833	22,6	3.951	10,7
3. LNTT	8.778	11.604	16.699	2.825	32,2	5.096	43,9

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của Agribank huyện Thanh Miện từ 2022-2024

Chênh lệch khoản tài chính của Chi nhánh biến động tăng trong giai đoạn này: năm 2022 chênh lệch đạt 8.778 triệu đồng, sang năm 2023 là 11.604 triệu đồng, tăng 2.825 đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng 32,2%. Năm 2024 giá trị khoản mục này là 16.699 triệu đồng, tăng 5.096 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng 43,9% so với năm 2023. Như vậy, trong thời gian qua cùng với sự tăng lệ của tổng thu nhập, tổng chi phí cũng tăng lên, nhưng tốc độ tăng thu nhập cao hơn so với tốc độ tăng chi phí nên lợi nhuận của Chi nhánh tăng cao. Trong thời gian tới với sự chỉ đạo điều hành hoạt động hết sức linh hoạt, quyết liệt của Ban lãnh đạo Chi nhánh, thực hiện chủ trương hoạt động tín dụng cẩn trọng, an toàn và hiệu quả cũng như phát huy các thế mạnh về CVTD, Chi nhánh sẽ đạt được những kết quả khả quan hơn.

2.1.3.3. Tình hình và kết quả CVTD

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, nhu cầu vay vốn tiêu dùng của KH cá nhân ngày càng tăng cao. Agribank huyện Thanh Miện đã làm tốt vai trò trung gian tài chính tài trợ vốn cho các hoạt động vay vốn tiêu dùng.

- Dư nợ CVTD:

Số liệu tại Bảng 2.4 cho thấy: Năm 2022, dư nợ CVTD đạt 51.992 triệu đồng chiếm 14,1% trên tổng dư nợ cho vay. Kể từ năm 2023, mức độ tăng trưởng CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện khá cao: Năm 2023 dư nợ CVTD tăng so với năm 2022 là 14.212 triệu đồng, tỷ lệ tăng 27,3%. So với năm 2023, dư nợ CVTD năm 2024 tăng 22.799 triệu đồng, tỷ lệ tăng 34,4%, nâng dần tỷ trọng CVTD trên tổng dư nợ (năm 2022: 14,1%; năm 2023: 15,3%; năm 2024: 17,7%). Như vậy có thể thấy trước những khó khăn đối với việc tăng trưởng tín dụng đặc biệt là ở thị trường

bán buôn, việc đẩy mạnh phát triển các dịch vụ bán lẻ trong đó CVTD được Agribank huyện Thanh Miện chú trọng.

Bảng 2.4: Dư nợ CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	2023/2022		2024/2023	
				+/-	%	+/-	%
Tổng dư nợ cho vay	368.733	432.708	502.842	63.975	17,3	70.134	16,2
Dư nợ CVTD	51.992	66.204	89.003	14.212	27,3	22.799	34,4
Tỷ trọng dư nợ CVTD/Tổng dư nợ	14,1	15,3	17,7				

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của Agibank huyện Thanh Miện từ 2022-2024

- Lãi từ hoạt động CVTD:

Để đánh giá được kết quả của hoạt động CVTD, chúng ta cần xem xét khả năng sinh lời của khoản cho vay này. Kết quả thu lãi từ hoạt động CVTD của Agribank huyện Thanh Miện được thể hiện qua bảng 2.11.

Bảng 2.5 cho thấy, thu lãi từ hoạt động CVTD đã tăng lên nhanh chóng qua các năm trong giai đoạn 2022-2024. Cụ thể, đã tăng từ 4.891,3 năm 2022 lên 9.316,4 triệu đồng năm 2024. Về tỷ trọng thu lãi CVTD so với tổng lãi cũng tăng qua các năm: Năm 2022 tỷ trọng thu lãi là 13,6%; năm 2023 là 16,5%; năm 2024 tỷ trọng thu lãi là 18,9%. Điều này phù hợp với định hướng phát triển CVTD trong những năm qua với mục tiêu tăng thu nhập cho chi nhánh trong điều kiện nguồn thu từ cho vay phát triển sản xuất kinh doanh gặp khó khăn.

Bảng 2.5: Thu lãi từ hoạt động CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	2023/2022		2024/2023	
				+/-	%	+/-	%
Tổng lãi cho vay	35.965,40	41.833,40	49.287,70	5.868,00	16,3	7.454,30	17,8
Lãi từ CVTD	4.891,30	6.902,50	9.316,40	2.011,20	41,1	2.413,90	35
Tỷ trọng lãi từ CVTD/Tổng lãi cho vay	13,6	16,5	18,9				

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của Agibank huyện Thanh Miện từ 2022-2024

2.2. Thực trạng quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương giai đoạn 2022-2024

2.2.1. Nội dung quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

2.2.1.1. Xây dựng bộ máy quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

Hiện nay, Agribank huyện Thanh Miện chưa tổ chức bộ máy riêng cho hoạt động cho vay đối với CVTD mà hoạt động này được thực hiện bởi bộ máy tín dụng chung của Chi nhánh.

Tổ chức hoạt động tín dụng tại Agribank huyện Thanh Miện được xây dựng theo mô hình quản trị phân quyền dựa trên cơ sở các chính sách và nguyên tắc được điều hành tập trung. Trong đó, Giám đốc chi nhánh có trách nhiệm xem xét nội dung thẩm định do phòng thẩm định trình lên để quyết định cho vay hay không cho vay và chịu trách nhiệm về quyết định của mình. Ký hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay và các hồ sơ do NH và KH cùng lập; Quyết định các biện pháp xử lý nợ, cho gia hạn nợ, điều chỉnh kỳ hạn trả nợ, chuyển nợ quá hạn, thực hiện các biện pháp xử lý đối với KH.

Phòng Tín dụng của Agribank huyện Thanh Miện được chia làm hai tổ: Tổ Tín dụng và Tổ Thẩm định.

Tổ Tín dụng có những nhiệm vụ sau: Nghiên cứu xây dựng chiến lược KH tín dụng, phân loại KH và đề xuất các chính sách ưu đãi đối với từng loại khách. Phân tích kinh tế theo ngành, nghề kinh tế kỹ thuật, danh mục KH lựa chọn biện pháp cho vay an toàn và đạt hiệu quả cao. Thẩm định và đề xuất cho vay các dự án tín dụng theo phân cấp uỷ quyền. Thường xuyên phân loại dư nợ, phân tích nợ quá hạn, tìm nguyên nhân và đề xuất hướng khắc phục. Giúp Giám đốc chi nhánh chỉ đạo, kiểm tra hoạt động tín dụng của các Phòng GD trên địa bàn.

Tổ Thẩm định có nhiệm vụ: Thu thập, quản lý, cung cấp những thông tin phục vụ cho việc thẩm định và phòng ngừa rủi ro tín dụng. Thẩm định các khoản

vay do Giám đốc Chi nhánh quy định, chỉ định theo uỷ quyền. Thẩm định các khoản vay vượt mức phán quyết của Giám đốc Chi nhánh, đồng thời lập hồ sơ trình Tổng giám đốc (qua bản thẩm định) để xem xét phê duyệt. Tổ chức kiểm tra công tác thẩm định của Chi nhánh. Tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ thẩm định. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

Bộ phận Kiểm tra và giám sát tín dụng độc lập tại Agribank huyện Thanh Miện trực thuộc Phòng Kiểm tra, kiểm toán nội bộ của Chi nhánh, độc lập với Phòng tín dụng. Bộ phận hoặc Cán bộ kiêm nhiệm Kiểm tra và giám sát tín dụng độc lập tại chi nhánh Agribank có những nhiệm vụ sau: Đánh giá mức độ rủi ro của danh mục tín dụng và quy trình quản trị rủi ro từ góc độ kinh doanh của từng phòng ban nghiệp vụ tại Chi nhánh. Kiểm tra và đánh giá việc chấp hành pháp luật, các quy định của NHNN Việt Nam và của Agribank Việt Nam trong lĩnh vực tín dụng nhằm kịp thời phát hiện những vi phạm, sai lệch và khuyết điểm trong hoạt động tín dụng, từ đó đề xuất các biện pháp chấn chỉnh sửa chữa, khắc phục có hiệu quả. Định kỳ, tiến hành kiểm tra kiểm soát về hoạt động tín dụng tại chi nhánh. Đề ra các biện pháp phòng ngừa tránh vi phạm mới phát sinh. Đưa ra các kiến nghị cải thiện các chính sách, quy định và thủ tục lên Trung tâm điều hành. Làm đầu mối tiếp xúc và phối hợp làm việc với kiểm tra, kiểm toán Trung tâm điều hành, bên ngoài và thanh tra NHNN. Làm báo cáo theo chức năng nhiệm vụ của phòng theo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Giám đốc và Trung tâm điều hành;

Như vậy, có thể thấy tổ chức bộ máy tín dụng của Agribank huyện Thanh Miện có ưu điểm là đã cơ cấu lãnh đạo phù hợp với một đơn vị kinh doanh nhằm đảm bảo tổ chức thành công việc hiệu quả. Xác định rõ trách nhiệm của các bộ phận hoặc cá nhân, đặc biệt là trách nhiệm về kết quả công việc. Hoạt động theo định hướng KH. Quản lý thông tin chặt chẽ và đầy đủ.

2.2.1.2. Lập kế hoạch cho vay tiêu dùng

- Xây dựng kế hoạch về nguồn vốn cho vay:

Agribank huyện Thanh Miện định hướng nguồn vốn chính để kinh doanh là nguồn vốn từ huy động và duy trì tỷ lệ vốn huy động trên tổng nguồn vốn ở quanh

mức 90% nhằm đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn cũng như duy trì hệ số an toàn vốn.

Agribank huyện Thanh Miện tập trung nguồn lực để tối đa hóa tỷ lệ nguồn từ huy động từ tiền gửi trên nguồn vốn huy động, bởi chi phí từ huy động tiền gửi thông thường thấp hơn so với các nguồn vốn huy động khác. Ngoài ra, tùy thuộc vào cơ cấu tiền gửi trong tổng nguồn vốn huy động, Agribank huyện Thanh Miện sẽ điều chỉnh kế hoạch sử dụng nguồn vốn.

- Kế hoạch phát triển danh mục và hình thức cho vay:

+ Danh mục CVTD bao gồm: Cho vay mua nhà, mua đất, xây nhà; Cho vay mua ô tô; Cho vay thẻ tín dụng và thấu chi; CVTD khác như cho vay đi học, chữa bệnh, du lịch, tham quan nghỉ dưỡng,...

+ Hình thức CVTD: chủ yếu cho vay có đảm bảo bằng tài sản áp dụng cho các đối tượng KH có nguồn thu nhập ổn định nhưng lại không thể chứng minh và có nhu cầu sử dụng vốn lớn. Cho vay không có tài sản đảm bảo bằng tài sản (cho vay tín chấp, cho vay đảm bảo bằng lương) áp dụng cho các đối tượng là cán bộ công nhân viên có mức thu nhập ổn định và nhu cầu sử dụng vốn không lớn.

- Kế hoạch về tổ chức bộ máy nhân sự:

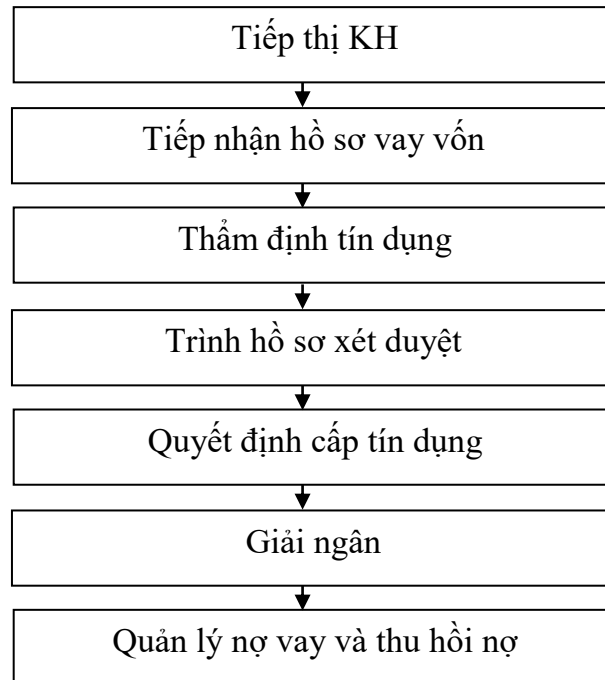
Chi nhánh có đội ngũ cán bộ nhân viên chuẩn về trình độ chuyên môn, Tính đến tháng 12/2024 toàn Chi nhánh có 5/21 cán bộ nhân viên tín dụng có trình độ sau đại học, 27/74 người có trình độ đại học. Điều này cho thấy, đội ngũ cán bộ nhân viên tín dụng có trình độ nghiệp vụ chuyên môn cao, đáp ứng được nhu cầu công việc, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động CVTD tại Chi nhánh.

- Kế hoạch phát triển địa điểm giao dịch cơ sở vật chất kỹ thuật và hạ tầng công nghệ thông tin:

Trụ sở chính của Chi nhánh tại: Số 163, Nguyễn Lương Bằng, Thị trấn Thanh Miện, Thanh Miện, Hải Dương. Ngoài ra, Chi nhánh có 2 phòng giao dịch ở các xã lân cận nhằm tiếp cận và phục vụ KH một cách tốt nhất, Chi nhánh đã triển khai mạng lưới giao dịch tới từng địa bàn hoạt động. Bên cạnh đó Chi nhánh cũng tổ chức tuyên truyền trên báo, đài của huyện, các xã về các chính sách CVTD.

2.2.1.3. Tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay tiêu dùng

Thực hiện quy trình CVTD

**Sơ đồ 2.2: Quy trình CVTD***Nguồn: Agribank huyện Thanh Miện***Bước 1: Tiếp thị KH**

Đây là nhiệm vụ đầu tiên của CBTD. CBTD tiếp xúc với KH có nhu cầu vay vốn, có nhiệm vụ tìm kiếm thông tin, nắm bắt Chi nhánh đang áp dụng, tư vấn hồ sơ, đánh giá sơ bộ về KH, xác định sản phẩm và điều kiện tín dụng trên nguyên tắc thỏa thuận đôi bên cùng có lợi và tuân thủ quy định của Chi nhánh.

CBTD cung cấp mẫu hồ sơ và hướng dẫn KH cung cấp hồ sơ vay theo danh mục quy định cho từng sản phẩm thích hợp, hỗ trợ KH hoàn thiện hồ sơ vay vốn NH (nếu cần thiết).

Bước 2: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn

CBTD tiếp nhận hồ sơ vay vốn từ KH, kiểm tra hồ sơ, so sánh với danh mục chi tiết các tài liệu của bộ hồ sơ vay. KH đủ hoặc chưa đầy đủ điều kiện hồ sơ vay đều được CBTD báo cáo lãnh đạo và thông báo lại cho KH (nếu không đủ điều kiện vay). CBTD làm đầu mối tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tính đầy đủ, hợp pháp, hợp lý của hồ sơ vay.

Bước 3: Thẩm định tín dụng

- Kiểm tra, rà soát tính đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ của bộ hồ sơ vay;
- Thẩm định các điều kiện vay vốn;
- Hình thức bảo đảm tiền vay và thẩm định tài sản bảo đảm tiền vay (nếu có);
- Chấm điểm, xếp hạng KH tại thời điểm thẩm định theo quy định về chấm điểm, xếp hạng KH trên hệ thống xếp hạng hiện hành của Agribank;
- Thẩm định tình hình tài chính minh bạch, lành mạnh để áp dụng lãi suất thỏa thuận;
- Lập báo cáo thẩm định, đề xuất việc cho vay hay không cho vay, mức cho vay, thời hạn cho vay, biện pháp bảo đảm tiền vay, mức lãi suất cho vay, lãi suất quá hạn, lãi suất chậm trả và các nội dung khác có liên quan; chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ, đầy đủ của bộ hồ sơ cho vay; tính chính xác, trung thực của nội dung báo cáo thẩm định và chịu trách nhiệm về đề xuất của mình; ký ghi rõ họ tên và ký tắt từng trang báo cáo thẩm định.

Bước 4: Trình hồ sơ xét duyệt khoản vay

- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, tờ trình trình người có thẩm quyền tổ chức họp hội đồng tín dụng (đối với khoản vay phải thông qua hội đồng tín dụng);
- Trình Trưởng phòng kinh doanh;
- Trường hợp khoản vay vượt thẩm quyền quyết định của Agribank nơi cho vay, lập tờ trình trình Agribank nơi phê duyệt vượt thẩm quyền. Trường hợp từ chối cho vay: soạn thông báo từ chối cho vay khi KH có yêu cầu.
- Quản lý, lưu giữ hồ sơ theo quy định.

Bước 5: Quyết định cấp tín dụng

Căn cứ hồ sơ khoản vay, báo cáo thẩm định/tái thẩm định, biên bản Hội đồng tín dụng (nếu có), trường hợp cần thiết, yêu cầu bổ sung thông tin, tái thẩm định về khoản vay để xem xét quyết định theo thẩm quyền, ghi rõ ý kiến đồng ý cho vay hay không đồng ý cho vay và chịu trách nhiệm về quyết định của mình.

- Nếu từ chối cho vay: Thông báo từ chối cho vay (nêu rõ lý do) khi KH có yêu cầu;

- Nếu đồng ý cho vay:

+ Trường hợp thuộc thẩm quyền: Người quyết định cho vay ghi ý kiến đồng ý cho vay và ký trên Báo cáo thẩm định;

+ Trường hợp khoản vay vượt thẩm quyền: Người quyết định cho vay ghi ý kiến chấp thuận cho vay và ký trên Báo cáo thẩm định, giao Phòng KH lập hồ sơ trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, hồ sơ gồm: Tờ trình phê duyệt vượt quyền; Báo cáo thẩm định; Biên bản họp hội đồng tín dụng (nếu có); Bộ hồ sơ cho vay; Các tài liệu khác theo yêu cầu của Người phê duyệt (nếu có).

Bước 6: Giải ngân

Chuyên viên hỗ trợ quan hệ KH thực hiện báo nguồn và hạch toán vào hệ thống bút toán giải ngân, sau đó chuyển chứng từ giải ngân (giấy lĩnh tiền mặt, UNC) ra bộ phận kế toán hạch toán.

Bước 7: Quản lý khoản vay và thu hồi nợ

CBTD thường xuyên quản lý, theo dõi khoản vay trên máy tính và trên sổ theo dõi KH của CBTD để cập nhật thông tin và đôn đốc KH trả nợ gốc lãi đúng hạn. Đồng thời định kỳ kiểm tra KH như kiểm tra tài sản đảm bảo, kiểm tra tình hình tình chính của KH v.v.

Trước khi nợ đến hạn, CBTD thông báo tới KH số tiền phải nộp để KH chuẩn bị đủ tiền. Kiểm tra các nghĩa vụ của KH tại Chi nhánh khi hết hạn Hợp đồng tín dụng. Nếu KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ đối với Agribank quy định trong Hợp đồng tín dụng thì tiến hành thanh lý Hợp đồng tín dụng, tiến hành giải chấp TSĐB theo quy định của pháp luật, bàn giao lại bản gốc TSĐB cho KH.

Trường hợp không thu hồi được nợ vay thì chuyển hồ sơ qua bộ phận xử lý nợ xử lý các nghiệp vụ cần thiết để thu hồi nợ vay.

Trong cơ cấu dư nợ CVTD theo thời hạn cho vay tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024, dư nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn dư nợ CVTD trung và dài hạn. Trong đó, tỷ trọng dư nợ cho vay ngắn hạn thay đổi theo chiều hướng gia tăng qua các năm: Năm 2022 dư nợ cho vay ngắn hạn đạt 7.887,2 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 15,2% tổng dư nợ CVTD; Sang năm 2023, dư nợ ngắn hạn có

mức dư nợ là 12.036,9 triệu đồng, nâng mức tỷ trọng lên 18,2%; Đến năm 2024 dư nợ ngắn hạn tiếp tục tăng lên và đạt mức 17.239,9 triệu đồng và chiếm 19,4%. So sánh giữa các năm cho thấy, dư nợ cho vay ngắn hạn năm 2023 tăng so với năm 2022 là 4.148,7 triệu đồng và năm 2024 tăng so với 2023 là 5.204 triệu đồng

Bảng 2.6: Cơ cấu CVTD theo thời hạn vay tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
1. Ngắn hạn	7.887,20	15,2	12.035,90	18,2	17.239,90	19,4
2. Trung, dài hạn	44.104,80	84,8	54.168,10	81,8	71.763,10	80,6
Tổng dư nợ CVTD	51.992	100	66.204	100	89.003	100

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của Agribank huyện Thanh Miện từ 2022-2024

Dư nợ CVTD thời hạn trung, dài hạn có mức tăng trưởng qua các năm nhưng giảm dần về tỷ trọng (tỷ trọng giảm dần từ 84,8% trong năm 2022 xuống còn 81,8% trong năm 2023 và tiếp tục giảm xuống còn 80,6% trong năm 2024).

- CVTD theo hình thức đảm bảo

Số liệu tại Bảng 2.7 cho thấy, trong cơ cấu về hình thức bảo đảm tiền vay bằng tài sản tại Agribank huyện Thanh Miện có sự đầu tư không đồng đều. Mặc dù dư nợ theo hình thức cho vay không có đảm bảo bằng tài sản tăng qua các năm nhưng chiếm tỷ trọng khá nhỏ trong tổng dư nợ CVTD.

Bảng 2.7: Cơ cấu CVTD theo hình thức đảm bảo tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
1. Không có TSĐB	7.024,1	13,5	8.765,4	13,2	11.143,2	12,5
2. Có TSĐB	44.967,9	86,5	57.438,6	86,8	77.859,8	87,5
Tổng dư nợ CVTD	51.992	100	66.204	100	89.003	100

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của Agribank huyện Thanh Miện từ 2022-2024

Năm 2022 dư nợ CVTD không có đảm bảo bằng tài sản đạt 7.024,1 triệu đồng, năm 2023 đạt 8.765,4 triệu đồng, tăng so với năm 2022 là 1.741,3 triệu đồng; năm 2024 đạt 11.143,2 triệu đồng tăng so với năm 2023 là 2.377,8 triệu đồng. Agribank huyện Thanh Miện áp dụng CVTD không đảm bảo bằng tài sản chủ yếu đối với các cán bộ nhân viên nhà nước, đây là đối tượng có nguồn thu nhập ổn định, được ràng buộc bởi cam kết về việc trích thu nhập từ lương trả nợ, gắn trách nhiệm giữa KH, cơ quan quản lý và NH trong quá trình thực hiện.

Nguồn thu thứ hai của NH trong trường hợp KH suy giảm về tài chính dẫn đến không có khả năng trả nợ cho NH đó chính là tài sản đảm bảo. Vì vậy, NH đã ràng buộc người vay đảm bảo cho khoản vay bằng cách thế chấp tài sản đảm bảo của họ. Căn cứ vào giá trị tài sản đảm bảo để quyết định cho vay. Đối với Agribank huyện Thanh Miện, mức cho vay có bảo đảm bằng tài sản đối với tài sản là bất động sản là 75% giá trị tài sản định giá, 70% đối với tài sản là động sản, cho vay cầm cố giấy tờ có giá tối đa bằng 100% số dư trên tài khoản tiền gửi.

Để tăng cường kiểm soát rủi ro đối với lĩnh vực CVTD, Agribank huyện Thanh Miện tập trung chủ yếu tăng trưởng đối với hình thức CVTD có đảm bảo bằng tài sản. Trong đó, các tài sản sản nhận thế chấp chủ yếu là bất động sản, các tài sản khác chiếm tỷ lệ không đáng kể như xe ô tô, giấy tờ có giá... Dư nợ đối với hình thức này chiếm tỷ trọng khá cao và tăng trưởng giai đoạn từ năm 2022-2024. Năm 2022, dư nợ cho vay có đảm bảo bằng tài sản đạt 102.705,4 triệu đồng, năm 2023 đạt 133.426 triệu đồng tăng so với năm 2022 là 30.720,8 triệu đồng, năm 2024 đạt 169.224,4 triệu đồng, tăng trưởng so với năm 2023 là 35.798,2 triệu đồng.

- CVTD theo mục đích sử dụng vốn

Đời sống của người dân ngày càng tăng cao, nhu cầu tiêu dùng của cuộc sống ngày càng đa dạng, phong phú, ngoài những nhu cầu thiết yếu như ăn, ở, quần áo, đi lại, con người còn có những nhu cầu cao hơn như du lịch, ăn ngon, mặc đẹp,...Do đó, CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện trong những năm qua liên tục tăng trưởng.

Bảng 2.8: Cơ cấu CVTD theo mục đích sử dụng vốn tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
1. Cho vay mua nhà, mua đất, xây nhà	40.501,8	77,9	50.513,7	76,3	61.145,1	68,7
2. Cho vay mua ô tô	8.370,7	16,1	12.049,1	18,2	22.962,8	25,8
3. Cho vay thẻ tín dụng và thấu chi	389,9	0,8	595,8	0,9	801,0	0,9
4. CVTD khác	2.729,6	5,2	3.045,4	4,6	4.094,1	4,6
Tổng dư nợ CVTD	51.992	100	66.204	100	89.003	100

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của Agibank huyện Thanh Miện từ 2022-2024

Theo Bảng 2.8 cho thấy giữa các sản phẩm CVTD cung ứng có sự chênh lệch khá lớn. Sản phẩm cho vay mua nhà, mua đất, xây nhà là sản phẩm được KH lựa chọn nhiều nhất, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ và tăng trưởng cao qua các năm, cụ thể:

Dư nợ năm 2022 là 40.501,8 triệu đồng, đến năm 2023 là 50.513,7 triệu đồng, tăng 10.011,9 triệu đồng so với năm 2022 (tương ứng tăng 24,7%), đến năm 2024 là 61.145,1 triệu đồng, tăng 10.631,4 triệu đồng so với năm 2023 (tương ứng tăng 21%).

2.2.1.4. Kiểm tra, kiểm soát và điều chỉnh

- Theo dõi kiểm tra và đánh giá quản lý hoạt động CVTD tại chi nhánh

Kiểm tra, giám sát hoạt động CVTD là một hoạt động quan trọng trong công tác quản lý. Tại Agribank huyện Thanh Miện, việc kiểm tra, giám sát trong quy trình nghiệp vụ CVTD được thực hiện bởi các cán bộ trực tiếp tham gia trong quá trình thực hiện nghiệp vụ CVTD là một khâu không thể thiếu trong quy trình nghiệp vụ tín dụng. Việc kiểm tra, giám sát được thực hiện trên cơ sở các kiểm soát viên phê duyệt giao dịch theo các cấp độ trong quy trình tín dụng, kiểm soát viên là trưởng, phó phòng Kiểm tra, kiểm soát nội bộ. Kiểm soát viên được quyền phê duyệt theo sự ủy quyền của Giám đốc, thực hiện kiểm soát thông qua việc kiểm tra trên hồ sơ chứng từ, đối chiếu giữa hồ sơ giấy với hồ sơ khai báo trên máy tính.

Công tác kiểm tra, giám sát CVTD được thực hiện ở tất cả các mặt của hoạt động CVTD, ở các bước trước, trong và sau khi cho vay:

+ Kiểm tra, giám sát trước khi cho vay: Được thực hiện trong quá trình tiếp nhận, thẩm định dự án nhằm né tránh được rủi ro có thể xảy ra: thực hiện kiểm tra hồ sơ vay vốn, xem xét, đánh giá tính khả thi, hiệu quả của dự án, phương án vay vốn, khả năng hoàn trả nợ vay của KH và các điều kiện cho vay.

+ Kiểm tra, giám sát trong khi cho vay: kiểm tra, kiểm soát và ký kết hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay (nếu có), kiểm tra việc giải ngân cho vay có theo đúng quy định không, có đầy đủ tài liệu chứng minh mục đích sử dụng tiền vay không, sử dụng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt theo Thông tư 15/2024/TT-NHNN của NH Nhà nước và các qui định của Agribank.

+ Kiểm tra, giám sát sau khi cho vay: Thực hiện kiểm tra sử dụng vốn vay sau khi giải ngân (bao gồm cả các khoản vay trong thẩm quyền quyết định cho vay và các khoản vay được phê duyệt vượt thẩm quyền). Việc kiểm tra sử dụng vốn vay bằng tiền mặt trong vòng 10 ngày, bằng chuyển khoản trong vòng 1 tháng kể từ ngày giải ngân.

- Theo dõi kiểm tra và đánh giá quản lý hoạt động CVTD của Agribank

Ban Kiểm soát Agribank thực hiện các nhiệm vụ chủ yếu theo chức năng, nhiệm vụ được quy định tại Luật các TCTD; Quyết định số 35/2013/QĐ-Tg về Quy chế hoạt động của Kiểm soát viên công ty TNHH MTV do Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ; Điều lệ Agribank; Quy chế về Tổ chức và hoạt động của Ban kiểm soát số 491/QĐ-NHNN ngày 14/3/2014; Chương trình công tác xây dựng hàng năm được NH Nhà nước phê duyệt.

Các nội dung theo dõi kiểm tra và đánh giá hoạt động CVTD bao gồm:

+ Giám sát việc tuân thủ các quy định của pháp luật và Điều lệ của Agribank trong việc CVTD;

+ Thực hiện chức năng kiểm toán nội bộ, đánh giá việc chấp hành quy định của pháp luật, quy định nội bộ, Điều lệ và Nghị quyết, quyết định của Chủ sở hữu Agribank và Hội đồng thành viên về hoạt động CVTD;

+ Thẩm định Báo cáo tài chính hàng năm.

- Kết quả và xử lý kiểm tra giám sát:

Nợ quá hạn là một chỉ tiêu phản ánh quan hệ tín dụng NH chưa tổ khi KH vay vốn không thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho NH đúng hạn. Gia tăng nợ quá hạn là điều mà các NH đều không mong muốn vì nợ quá hạn phát sinh sẽ làm tăng chi phí của NH như chi phí đòi nợ, chi phí xử lý tài sản đảm bảo, chi phí trích lập rủi ro.

Nợ quá hạn là chỉ tiêu điển hình được sử dụng phổ biến nhất khi đánh giá, kiểm soát rủi ro tín dụng cũng như chất lượng cho vay tại NH.

Các NH luôn cố gắng duy trì tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu của mình ở mức thấp nhất để đảm bảo an toàn cho vay. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cao hay thấp sẽ cho biết quá trình cho vay có tăng trưởng lành mạnh hay không.

Hoạt động CVTD luôn chứa đựng nhiều rủi ro, vì thế bộ phận tín dụng kết hợp với các bộ phận khác luôn có gắng hoàn thành tốt khâu thẩm định, quản lý món vay và thu hồi nợ khi đến hạn. Hầu hết các món vay tiêu dùng của Agribank huyện Thanh Miện có chất lượng tốt.

Nợ quá hạn và nợ xấu từ hoạt động CVTD trong giai đoạn 2022-2024 là rất nhỏ so với tổng nợ xấu cho vay cũng như so với tổng dư nợ CVTD.

Bảng 2.9: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu từ hoạt động CVTD theo mục đích sử dụng vốn tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022-2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ cho vay	368.733	709	432.708	100	502.842	100
Nợ quá hạn	11.578	3,14	14.063	3,25	15.689	3,12
Nợ xấu	1.438	0,39	1.168	0,27	855	0,17
Nợ đã xử lý rủi ro	3.724	1,01	5.712	1,32	8.096	1,61
Dư nợ CVTD	51.992	100	66.204	100	89.003	100
Nợ quá hạn	1.565	3,01	2.092	3,16	2.385	2,68
Nợ xấu	177	0,34	139	0,21	142	0,16
Nợ đã xử lý rủi ro	536	1,03	933	1,41	1.522	1,71

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của Agibank huyện Thanh Miện từ 2022-2024

Qua bảng 2.9 ta thấy tỷ lệ nợ quá hạn từ hoạt động CVTD qua các năm từ

2022-2024 đều thấp hơn tỷ lệ nợ quá hạn từ hoạt động cho vay của Agribank huyện Thanh Miện. Cụ thể: năm 2022, nợ quá hạn từ hoạt động cho vay của Chi nhánh là 11.578 triệu đồng, chiếm 3,14%, trong khi đó nợ quá hạn từ hoạt động CVTD là 1.565 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 3,01%. Năm 2023, tỷ lệ nợ quá hạn từ hoạt động cho vay của Chi nhánh là 14.063 triệu đồng, chiếm 3,25%, trong khi đó nợ quá hạn từ hoạt động CVTD là 2.092 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 3,16%. Tương tự, năm 2024 các tỷ lệ này lần lượt là 3,12% và 2,68%.

Tỷ lệ nợ xấu từ hoạt động CVTD cũng luôn thấp hơn tỷ lệ nợ xấu từ hoạt động cho vay của Chi nhánh. Năm 2022 tỷ lệ nợ xấu từ hoạt động CVTD là 0,34%, tỷ lệ nợ xấu từ hoạt động cho vay là 0,39%. Các tỷ lệ này vào năm 2023 lần lượt là 0,21% và 0,27%, sang năm 2024 là 0,16% và 0,17%.

Về nợ đã xử lý rủi ro, ta thấy các khoản rủi ro từ hoạt động CVTD đều được xử lý với tỷ lệ cao hơn so với nợ đã xử lý rủi ro chung của Chi nhánh. Điều đó có nghĩa là chất lượng các khoản vay tiêu dùng của Agribank huyện Thanh Miện khá tốt, công tác giám sát, thu hồi các khoản vay được thực hiện chặt chẽ. Mặt khác, tỷ lệ nợ xấu trong CVTD so với tổng nợ xấu cho vay cũng rất nhỏ cho thấy hoạt động CVTD mặc dù tiềm tàng rủi ro nhưng thực tế lại phát sinh ít nợ xấu hơn.

Mức thu nhập của người được điều tra:

Theo kết quả khảo sát từ KH (150 phiếu thu về được đánh giá, phân tích):

Bảng 2.10: Mức thu nhập hàng tháng của KH

Mức thu nhập hàng tháng của KH	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)
Dưới 5 triệu đồng	11	7,3
Từ 5 đến dưới 8 triệu đồng	59	39,3
Từ 8 đến dưới 10 triệu đồng	38	25,3
Từ 10 đến dưới 13 triệu đồng	25	16,7
Từ 13 triệu đồng trở lên	17	11,3
Tổng	150	100

Nguồn: Kết quả điều tra, khảo sát của tác giả

Như vậy KH có thu nhập hàng tháng dưới 5 triệu đồng chiếm tỷ lệ thấp nhất là 7,3%; KH có thu nhập hàng tháng từ 5 đến dưới 8 triệu chiếm tỷ trọng cao nhất 39,3%, phù hợp với lượng KH là cán bộ, công nhân viên trên địa bàn huyện. KH có

mức thu nhập trung bình từ 8 đến dưới 10 triệu đồng là 38 KH chiếm tỷ trọng 25,3%. Đây là lượng KH vay tại chi nhánh bằng tài sản đảm bảo hoặc tín chấp từ tiền lương. Các KH có thu nhập hàng tháng từ 10 triệu trở lên là các hộ gia đình, cá nhân kinh doanh, buôn bán với tổng số KH là 42/150 KH được khảo sát.

Mức độ hài lòng của KH về hoạt động CVTD

Bảng 2.11: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của KH về hoạt động CVTD của Agribank huyện Thanh Miện

Đơn vị tính: KH

Tiêu thức đánh giá	Mức độ đánh giá					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Cơ sở vật chất, trang thiết bị	1	5	64	55	25	3,7
Mức độ an toàn, bảo mật thông tin KH	2	1	47	66	34	3,9
Sắc sản phẩm CVTD	2	8	44	63	33	3,8
Thủ tục vay vốn	12	11	55	45	27	3,4
Lãi suất CVTD so với các NH khác	2	2	33	55	58	4,1
Thái độ phục vụ của nhân viên	2	3	33	55	57	4,1
Kiến thức và trình độ của cán bộ tín dụng	1	3	46	66	34	3,9
Thời gian giải quyết giao dịch	7	10	40	50	43	3,7

Nguồn: Kết quả điều tra, khảo sát của tác giả

Tiêu chí: “cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, khang trang” với điểm trung bình là 3,7 - đây là ấn tượng đầu tiên đối với KH nhưng lại được KH đánh giá ở mức không cao.

KH hầu như yên tâm về thông tin cá nhân khi vay vốn tại NH, với số điểm trung bình là 4,0.

Đối với “sản phẩm CVTD”: Trong 150 KH có sử dụng sản phẩm CVTD thì có 33 KH rất hài lòng về danh mục sản phẩm CVTD tại chi nhánh, chiếm tỷ trọng 20% trên tổng KH, có 63 KH khá hài lòng với tỷ trọng 42%, có 8 KH là không hài lòng và 2 KH rất không hài lòng. Điểm trung bình đánh giá của tiêu chí này là 3,8 - Điều này cho thấy tại chi nhánh đã đáp ứng tương đối tốt và đầy đủ, đa dạng sản phẩm CVTD đến KH.

Đối với “thủ tục vay vốn”: Tiêu chí này được đánh giá điểm trung bình là

3,4. Như vậy về điều kiện thủ tục vay vốn CVTD tại chi nhánh vẫn chưa được KH đánh giá cao. Nguyên nhân là do CBTD trong quá trình hướng dẫn một số trường hợp chưa được kỹ, chưa có phiếu yêu cầu hồ sơ ngay từ ban đầu. Vì vậy trong quá trình xử lý hồ sơ CBTD yêu cầu KH bổ sung hồ sơ nhiều lần dẫn đến mức độ hài lòng của KH về điều kiện thủ tục vay vốn chưa cao.

Điểm trung bình về tiêu chí “lãi suất CVTD so với các NH khác” là 4,1 - đây là tiêu chí được đánh giá với điểm trung bình cao nhất: Đa số KH hài lòng với lãi suất cho vay tại chi nhánh, vì Agribank là một NH thương mại lớn, mạng lưới rộng, mức tin tưởng của người dân rất cao.

Trong 150 KH phỏng vấn thì có 112 KH rất hài lòng và khá hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên tại chi nhánh, có 33 KH hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên nhưng vẫn còn 4 KH không hài lòng và rất không hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên. Điểm trung bình đánh giá của KH cho tiêu chí này là 4,1.

Đối với tiêu chí “kiến thức và trình độ của cán bộ tín dụng” KH đánh giá tương đối cao với điểm trung bình là 3,9, tuy nhiên vẫn có 4 KH đánh giá là không hài lòng về trình độ của một số cán bộ tín dụng.

Đối với tiêu chí “thời gian giải quyết khi KH đến giao dịch” được KH đánh giá điểm trung bình là 3,7. Để nâng cao chất lượng phục vụ KH thì khâu giải quyết, phục vụ KH khi đến giao dịch cũng là khâu quan trọng. Tại chi nhánh, hàng ngày luôn có một lượng khách giao dịch lớn giao dịch nên đối với những KH vay vốn tiêu dùng đến giao dịch vay, trả nợ đôi lúc phải chờ đợi lâu nên ảnh hưởng đến đánh giá mức độ hài lòng của KH về thời gian giải quyết khi giao dịch.

2.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

Hoạt động quản lý cho vay tiêu dùng tại Agribank – Chi nhánh huyện Thanh Miện, Hải Dương chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố đa dạng, từ yếu tố nội tại của ngân hàng đến những tác động khách quan từ môi trường bên ngoài. Việc phân tích các yếu tố này là cơ sở quan trọng để nhận diện những nguyên nhân làm hạn chế hiệu

quả hoạt động quản lý, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện phù hợp và khả thi.

2.2.2.1. Nhân tố chủ quan

Thứ nhất, chất lượng nguồn nhân lực, đặc biệt là đội ngũ cán bộ tín dụng.

Đội ngũ cán bộ tín dụng (CBTD) đóng vai trò then chốt trong toàn bộ quá trình quản lý cho vay tiêu dùng, từ tiếp cận khách hàng, thẩm định hồ sơ, xét duyệt khoản vay cho đến quản lý sau giải ngân. Tuy nhiên, thực tế cho thấy tại chi nhánh vẫn còn một bộ phận CBTD chưa được đào tạo bài bản, còn thiếu kỹ năng chuyên sâu về phân tích tài chính khách hàng cá nhân, thẩm định thu nhập và đánh giá khả năng trả nợ. Bên cạnh đó, kỹ năng mềm như giao tiếp, xử lý tình huống, tư vấn khách hàng và năng lực ứng dụng công nghệ hiện đại của một số nhân viên còn hạn chế, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ và hiệu quả quản lý khoản vay.

Ngoài ra, áp lực công việc cao, trong khi chính sách đãi ngộ và lộ trình phát triển nghề nghiệp chưa rõ ràng cũng khiến cho đội ngũ cán bộ chưa thực sự yên tâm gắn bó lâu dài, làm ảnh hưởng đến chất lượng quản trị hoạt động tín dụng tiêu dùng tại đơn vị.

Thứ hai, hệ thống công nghệ thông tin và phần mềm hỗ trợ nghiệp vụ

Trong bối cảnh chuyển đổi số ngày càng mạnh mẽ trong lĩnh vực ngân hàng, công nghệ thông tin trở thành yếu tố then chốt hỗ trợ hoạt động quản lý tín dụng hiệu quả. Mặc dù Agribank Thanh Miện đã triển khai nhiều hệ thống công nghệ như Corebanking, phần mềm quản lý tín dụng, CRM... nhưng mức độ ứng dụng vẫn còn ở mức cơ bản. Một số khâu vẫn thực hiện thủ công như thẩm định hồ sơ, phân tích dữ liệu khách hàng, đánh giá rủi ro và lưu trữ hồ sơ giấy, gây lãng phí thời gian và tiềm ẩn rủi ro sai sót, chậm trễ trong phê duyệt và giải ngân khoản vay.

Bên cạnh đó, tốc độ đường truyền và khả năng tích hợp dữ liệu giữa các bộ phận chưa cao, chưa đáp ứng kịp với yêu cầu nghiệp vụ ngày càng tăng, đặc biệt trong giai đoạn số lượng khách hàng và khoản vay ngày càng lớn.

Thứ ba, Chính sách tín dụng và quy trình cho vay

Chính sách tín dụng hiện nay tại chi nhánh vẫn còn cứng nhắc, chưa linh hoạt theo đối tượng khách hàng và điều kiện thị trường địa phương. Một số quy

định về hạn mức vay, thời hạn vay, tài sản bảo đảm còn mang tính áp dụng đại trà, chưa phù hợp với đặc điểm của các nhóm khách hàng thu nhập thấp, lao động tự do hoặc khách hàng nông thôn có nguồn thu không ổn định.

Quy trình phê duyệt cho vay hiện vẫn phải qua nhiều bước, nhiều cấp xét duyệt và yêu cầu hồ sơ, giấy tờ khá phức tạp, khiến thời gian xét duyệt kéo dài, giảm sức cạnh tranh của ngân hàng so với các công ty tài chính hoặc tổ chức tín dụng khác có quy trình tinh gọn hơn.

2.2.2.2. Nhân tố khách quan

Thứ nhất, đặc điểm khách hàng và môi trường kinh tế - xã hội địa phương

Khách hàng của chi nhánh chủ yếu là người dân nông thôn, có thu nhập phụ thuộc vào sản xuất nông nghiệp và lao động phổ thông. Do đó, thu nhập không ổn định theo mùa vụ, khiến khả năng trả nợ của khách hàng bị ảnh hưởng khi có thiên tai, dịch bệnh hoặc biến động giá nông sản. Ngoài ra, trình độ dân trí và hiểu biết về tín dụng của nhiều khách hàng còn hạn chế, dẫn đến khó khăn trong việc tư vấn, tuyên truyền và tuân thủ nghĩa vụ hợp đồng tín dụng.

Yếu tố xã hội khác như thói quen tiêu dùng tiền mặt, tâm lý e ngại tiếp xúc với ngân hàng cũng là rào cản làm giảm hiệu quả tiếp cận khách hàng và mở rộng dư nợ tiêu dùng

Thứ hai, áp lực cạnh tranh từ các tổ chức tín dụng khác

Trên địa bàn huyện Thanh Miện, sự hiện diện của nhiều tổ chức tài chính như các ngân hàng thương mại cổ phần, công ty tài chính tiêu dùng (FE Credit, HD Saison, Home Credit...) đang tạo ra áp lực cạnh tranh rất lớn đối với Agribank. Các đơn vị này thường có sản phẩm cho vay tiêu dùng linh hoạt, thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh chóng, cùng nhiều chính sách ưu đãi hấp dẫn.

Trong khi đó, các sản phẩm tín dụng tiêu dùng của Agribank vẫn chưa thực sự đa dạng, chưa có nhiều cải tiến mới và vẫn tập trung vào nhóm khách hàng truyền thống. Điều này khiến chi nhánh gặp khó khăn trong việc mở rộng tập khách hàng và giữ chân khách hàng cũ.

Thứ ba, yếu tố pháp lý và chính sách vĩ mô

Môi trường pháp lý, bao gồm các quy định của Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước về hoạt động tín dụng, lãi suất, trần nợ xấu... thường xuyên thay đổi, đòi hỏi các chi nhánh phải cập nhật kịp thời để đảm bảo tuân thủ. Tuy nhiên, nếu năng lực cập nhật chính sách và khả năng chuyển hóa thành quy trình nội bộ không kịp thời, chi nhánh có thể đối mặt với nguy cơ vi phạm quy định hoặc gặp khó khăn trong việc triển khai sản phẩm dịch vụ mới.

Bên cạnh đó, các chính sách kiểm tra, giám sát của các cơ quan chức năng ở địa phương cũng tạo ra áp lực về tuân thủ quy trình và chuẩn hóa nghiệp vụ, yêu cầu chi nhánh phải hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ một cách chặt chẽ và chuyên nghiệp hơn.

2.3. Đánh giá chung thực trạng quản lý hoạt động chi vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

2.3.1. Những kết quả đạt được

Hoạt động quản lý hoạt động CVTD của Agribank huyện Thanh Miện trong thời gian 2022-2024 đã đạt được kết quả sau:

- Công tác lập kế hoạch CVTD:

+ Công tác lập kế hoạch CVTD của Chi nhánh đã phát huy được vai trò của mình đối với hoạt động CVTD. Nó đã trở thành một hoạt động không thể thiếu được của Chi nhánh và đã được sự quan tâm đúng mức.

Chi nhánh đã sử dụng bản kế hoạch như mệnh lệnh tác động xuống cấp dưới, buộc cấp dưới phải tuân theo và đảm bảo thực hiện kế hoạch giúp cho quá trình hoạt động của Chi nhánh trong những năm qua khá ổn định.

+ Công tác lập kế hoạch đã định hướng được cho sự phát triển của NH. Nó đã vạch ra con đường đi cụ thể cho hoạt động CVTD của NH.

Agribank huyện Thanh Miện xây dựng kế hoạch CVTD dựa trên chủ trương của Agribank tỉnh Hải Dương và phù hợp với từng giai đoạn phát triển của chi nhánh với các chỉ tiêu về tăng trưởng dư nợ CVTD, đối tượng KH, tỷ lệ nợ xấu, nợ

quá hạn và dư nợ phân theo kỳ hạn.

- Công tác tổ chức thực hiện CVTD:

+ Tăng trưởng về quy mô tín dụng tiêu dùng, dư nợ CVTD tăng trưởng qua hàng năm, góp phần tăng lợi nhuận của Chi nhánh.

+ Đa dạng hoá danh mục sản phẩm CVTD, chú trọng triển khai một số sản phẩm cho vay mới. Một số sản phẩm truyền thống và chủ lực phát huy hiệu quả góp phần vào việc tăng trưởng về tín dụng tiêu dùng.

+ Nợ quá hạn trong tầm kiểm soát, tỷ lệ nợ xấu giảm xuống hàng năm, đây là kết quả của quá trình giám sát và quản lý khoản vay hiệu quả, chất lượng CVTD được nâng cao.

+ Lợi nhuận từ hoạt động CVTD không ngừng tăng lên.

Agribank huyện Thanh Miện đã thực hiện phân công và xác định rõ nhiệm vụ của từng bộ phận chức năng trong NH.

Mô hình tổ chức và chức năng nhiệm vụ của đơn vị liên quan được xác định rõ với trách nhiệm từng mảng nghiệp vụ bán lẻ trong đó có hoạt động CVTD. Mỗi bộ phận trong bộ máy đã phân nào nắm rõ những trách nhiệm, quyền hạn của mình, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả công việc.

+ KH hài lòng về hoạt động CVTD của chi nhánh

- Công tác kiểm tra, giám sát CVTD:

Chi nhánh luôn thực hiện kiểm tra, rà soát theo định kỳ các hoạt động cho vay diễn ra đối với từng KH, tiến hành đánh giá và có biện pháp phòng chống rủi ro về mất vốn đối với các khoản vay đó. Cụ thể, định kỳ NH thường cử cán bộ của phòng kiểm tra, kiểm soát nội bộ xuống kiểm tra các nghiệp vụ cho vay diễn ra tại NH, tra cứu thông tin về KH để biết được khả năng trả nợ cũng như tinh thần trách nhiệm đối với khoản nợ của KH. Hơn nữa, NH cũng áp dụng các công nghệ tiên tiến trong việc đánh giá khả năng thu hồi của các khoản nợ để có thể xếp chúng vào nhóm thích hợp. Trong quá trình cho vay, chi nhánh luôn tiến hành sàng lọc KH để cho vay với những KH có tình hình tài chính mạnh (thu nhập cao và ổn định), có phương án vay vốn hiệu quả luôn được ưu tiên hàng đầu và cân nhắc hoặc từ chối

cho vay với những KH có biểu hiện yếu kém về tài chính (thu nhập thấp và không ổn định), xuất hiện các khoản nợ xấu tại các tổ chức khác.

2.3.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Hạn chế

- Công tác lập kế hoạch vẫn còn bị hạn chế, vẫn ở trong trạng thái bị động, chưa có sự nghiên cứu thị trường. Chính sách CVTD khá chặt chẽ, đây là điều mà Agribank huyện Thanh Miện quản lý tốt được danh mục cho vay, hạn chế nợ xấu song cũng đánh mất nhiều cơ hội để phát triển cho vay nói chung và CVTD nói riêng.

- Công tác tổ chức thực hiện còn bất cập:

+ Tỷ trọng CVTD trong tổng cho vay của Chi nhánh chưa thực sự cao. Trong cơ cấu CVTD, cho vay mua nhà, xây nhà và mua ô tô chiếm tỷ trọng cao (chiếm trên 90% tổng dư nợ CVTD), các sản phẩm khác chỉ chiếm một phần nhỏ.

+ Danh mục sản phẩm CVTD của Chi nhánh còn hạn hẹp, chưa tạo được sự khác biệt và có tính cạnh tranh cao trên thị trường.

+ Quy trình tín dụng, thủ tục cho vay rườm rà:

Quy trình cho vay phải qua nhiều khâu, nhiều bước và nhiều cấp phê duyệt, quá trình xét duyệt vay cho vay phải qua quá nhiều thủ tục nhưng không đem lại hiệu quả quản lý tín dụng cao, nhiều khi chỉ mang tính hình thức, ước lệ cho đủ hồ sơ giấy tờ mà thiếu những thông tin thực tế, dẫn đến chậm tiến độ giải ngân cho KH.

- Công tác kiểm tra, giám sát định kỳ của CBTD về khoản CVTD đôi lúc còn thực hiện qua loa, đối phó.

2.3.2.2. Nguyên nhân của hạn chế

a) Nguyên nhân chủ quan

Việc triển khai và thực hiện dịch vụ CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện còn gặp nhiều khó khăn trước tình hình cạnh tranh ngày càng gay gắt của các NH TMCP khác trên địa bàn.

Thứ nhất, về việc hoàn thiện và phát triển dịch vụ CVTD. Trong thời gian qua, chi nhánh đã chú trọng đến việc phát triển và phát triển mảng dịch vụ CVTD. Tuy nhiên, đây là mảng dịch vụ khá mới mà chi nhánh đang triển khai nên còn

hiều mặt hạn chế. Thay đổi đối tượng KH chủ chốt trong việc cấp tín dụng cũng là một trong những thách thức lớn mà chi nhánh gặp phải.

Vấn đề phát triển sản phẩm, dịch vụ CVTD mới chưa được chi nhánh đầu tư đúng mức. Công tác điều tra, nghiên cứu thị trường được thực hiện hàng năm, tuy nhiên, chất lượng nghiên cứu còn mang tính hình thức và còn nghèo nàn, đối tượng nghiên cứu chưa được phát triển, nội dung nghiên cứu chưa thực sự chú trọng đến nhu cầu sử dụng dịch vụ của KH. Vì vậy, các sản phẩm dịch vụ của Agribank huyện Thanh Miện đang cung cấp chưa tạo được sự khác biệt, mới lạ so với các NH khác.

Thứ hai, hoạt động marketing là một trong những hoạt động quan trọng trong việc thực hiện phát triển CVTD tại chi nhánh. Tuy nhiên, trong thời gian qua, công tác này chưa được thực hiện một cách chuyên nghiệp và bài bản. Các chương trình đề ra trong hội nghị KH hàng năm còn nghèo nàn, chưa bám sát vào chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ mà còn mang tính chung chung. Chế độ hoa hồng cho đại lý phát triển dịch vụ hoặc chế độ khuyến khích đối với cán bộ làm công tác thanh toán phát triển dịch vụ chưa thỏa đáng, do đó, họ chưa nhiệt tình với công tác. Chính sách quảng bá sản phẩm chưa mang tính đặc trưng và chưa thực sự thu hút được KH.

Thứ ba, trình độ chuyên môn và năng lực làm việc của đội ngũ nhân viên NH chưa đồng đều: Hiện nay, khi tính năng sản phẩm và dịch vụ giữa các NH không còn nhiều khác biệt thì điểm làm cho một NH có ưu thế hơn hẳn chính là chất lượng phục vụ KH. Chất lượng phục vụ KH được tạo dựng từ rất nhiều yếu tố nhưng yếu tố then chốt chính là năng lực chuyên môn và thái độ làm việc của các nhân viên tín dụng. Chất lượng nhân viên chưa cao chủ yếu là do nhân viên trẻ mới tuyển dụng, nhiệt tình nhưng chuyên môn còn chưa cao, thiếu kinh nghiệm và kỹ năng sống. Mặc dù chi nhánh đào tạo cả về chuyên môn nghiệp vụ cũng như đạo đức nghề nghiệp nhưng nếu bản thân cán bộ tín dụng không tự rèn luyện thì không thể đáp ứng được mục tiêu hiệu quả, phát triển của chi nhánh.

b) Nguyên nhân khách quan

- Môi trường kinh tế không ổn định:

Trong những năm qua, tình hình kinh tế có nhiều biến động và diễn biến phức tạp, khủng hoảng kinh tế toàn cầu đã tác động trực tiếp đến nền kinh tế trong nước, gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động của chi nhánh, đồng thời cũng có tác động không nhỏ đến đời sống người dân. Kinh tế tăng trưởng không ổn định, khó dự đoán nên KH - với tâm lý e ngại không dám mạo hiểm vay NH.

- Môi trường pháp lý:

Đối với TSDB là bất động sản, tốc độ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và các thủ tục liên quan sang tên, nộp thuế..., rất chậm gây khó khăn cho người có nhu cầu vay vốn. Do vậy, nhiều người mặc dù có tài sản hợp pháp nhưng chưa được cấp giấy chứng nhận, có nhu cầu vay vốn hợp lý và nguồn trả nợ nhưng không thể vay được vốn vì không có TSDB. Bên cạnh đó, các thủ tục pháp lý liên quan đến TSDB như công chứng hợp đồng thế chấp, đăng ký/xóa đăng ký giao dịch bảo đảm tiền vay rất phiền hà, mất nhiều thời gian và chi phí; điều này gây tâm lý e ngại cho người dân khi có nhu cầu vay. Thêm nữa là các thủ tục liên quan đến việc xử lý TSDB để thu hồi nợ gặp nhiều khó khăn, chưa bảo vệ quyền lợi của người cho vay, sự hỗ trợ của các cơ quan liên quan trong việc thu hồi nợ: tòa án, thi hành án chưa thực sự hiệu quả và nhanh chóng.

- Đối thủ cạnh tranh: Các NHTM hiện nay không những phải chịu áp lực cạnh tranh của các NH trong nước mà còn cả NH nước ngoài. Cơ bản hội nhập đã mang lại cho các NH những thuận lợi nhưng đồng thời cũng là những trở ngại riêng. Điều đó buộc các NH phải tự làm mới mình để phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của KH và gia tăng lợi thế cạnh tranh của mình. Bên cạnh đó, các NH mới ra đời, sự phát triển của các NH bị thu hẹp. Địa bàn hoạt động của Agribank huyện Thanh Miện có nhiều chi nhánh các NH khác với những sản phẩm CVTD đa dạng, chương trình khuyến mãi hấp dẫn KH, do vậy Chi nhánh cũng chịu nhiều sức ép lớn từ các đối thủ cạnh tranh trong thị trường các sản phẩm NH nói chung cũng như CVTD nói riêng.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 trình bày tổng quan về Agribank huyện Thanh Miện bao gồm lịch sử hình thành và phát triển; cơ cấu tổ chức và kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh giai đoạn 2022 - 2024. Đồng thời chương 2 đã đi sâu phân tích thực trạng quản lý hoạt động CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện giai đoạn 2022 - 2024. Từ việc đánh giá những kết quả đạt được, những mặt tồn tại và phân tích nguyên nhân hạn chế tại Chi nhánh sẽ làm cơ sở cho việc đề xuất những giải pháp khắc phục trong Chương 3 của đề án.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUYỆN THANH MIỆN HẢI DƯƠNG

3.1. Định hướng hoàn thiện quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương đến năm 2030

3.1.1. *Bối cảnh hiện nay ảnh hưởng đến giải pháp quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương*

Trong những năm gần đây, bối cảnh kinh tế - xã hội trong nước và quốc tế có nhiều biến động, tạo ra cả cơ hội và thách thức đối với hoạt động tín dụng tiêu dùng tại các ngân hàng thương mại nói chung và Agribank nói riêng. Những yếu tố dưới đây đang tác động trực tiếp và gián tiếp đến việc hoạch định và triển khai các giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank:

Thứ nhất, tình hình kinh tế – xã hội hậu COVID-19 và những tác động của kinh tế toàn cầu

Sau đại dịch COVID-19, nền kinh tế Việt Nam đang dần phục hồi với tốc độ tăng trưởng GDP khả quan, lạm phát trong tầm kiểm soát và niềm tin tiêu dùng được củng cố. Tuy nhiên, các yếu tố bất ổn của kinh tế thế giới như xung đột địa chính trị, suy thoái cục bộ ở một số nền kinh tế lớn, chuỗi cung ứng gián đoạn và giá nguyên vật liệu đầu vào tăng cao đang ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường kinh doanh trong nước. Điều này dẫn đến thu nhập của người dân có xu hướng phục hồi chậm, tâm lý tiêu dùng dè dặt hơn.

Trong bối cảnh đó, nhu cầu vay tiêu dùng có xu hướng phân hóa rõ rệt: nhóm khách hàng có thu nhập ổn định vẫn duy trì nhu cầu tín dụng, trong khi nhóm lao động tự do, thu nhập thấp lại thận trọng hơn hoặc khó tiếp cận vốn do điều kiện

vay khắt khe. Điều này đòi hỏi Agribank phải cải tiến công tác thẩm định, phân loại khách hàng và linh hoạt trong quy trình cho vay để quản lý rủi ro hiệu quả hơn.

Thứ hai, Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ tài chính và chuyển đổi số trong ngành ngân hàng

Chuyển đổi số đang là xu hướng tất yếu trong ngành ngân hàng. Các ngân hàng thương mại, đặc biệt là nhóm ngân hàng TMCP lớn và các công ty tài chính tiêu dùng, đang triển khai mạnh mẽ ứng dụng công nghệ vào quy trình cho vay như: eKYC, chấm điểm tín dụng tự động, duyệt vay trực tuyến, phân tích dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI), v.v...

Trong khi đó, Agribank – với vai trò là một ngân hàng nhà nước, phục vụ khu vực nông thôn và nông nghiệp – đang gặp không ít khó khăn trong triển khai đồng bộ các giải pháp công nghệ do hạn chế về hạ tầng kỹ thuật, nhân lực công nghệ thông tin và tập quán sử dụng tiền mặt của người dân. Điều này ảnh hưởng lớn đến năng lực quản lý và giám sát hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt trong việc mở rộng khách hàng, theo dõi tín dụng và cảnh báo sớm rủi ro.

Thứ ba, áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng

Tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam hiện nay là thị trường có tốc độ tăng trưởng cao, được nhiều ngân hàng và công ty tài chính nhắm đến. Theo thống kê, các công ty tài chính như FE Credit, Home Credit, HD Saison, Mcredit... đang nắm giữ tới 80% thị phần tín dụng tiêu dùng không tài sản bảo đảm. Những tổ chức này thường đưa ra quy trình vay đơn giản, phê duyệt nhanh, đa dạng sản phẩm và linh hoạt về lãi suất. Điều này khiến khách hàng, đặc biệt là nhóm thu nhập trung bình – thấp, có xu hướng chuyển dịch sang các tổ chức tài chính phi ngân hàng.

Trong khi đó, sản phẩm tín dụng tiêu dùng của Agribank chủ yếu vẫn thiên về hình thức truyền thống, yêu cầu tài sản đảm bảo, quy trình nhiều bước, thời gian xét duyệt lâu hơn. Nếu không có những giải pháp đột phá, ngân hàng rất dễ mất thị phần cho vay tiêu dùng – vốn là mảng có tiềm năng lớn và đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển bán lẻ của Agribank.

Thứ tư, sự thay đổi hành vi tiêu dùng và kỳ vọng mới từ phía khách hàng

Khách hàng hiện nay, đặc biệt là thế hệ trẻ, đang có những thay đổi rõ rệt về hành vi tài chính. Họ có xu hướng ưu tiên sự tiện lợi, nhanh chóng, minh bạch và khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính mọi lúc, mọi nơi thông qua thiết bị di động. Đồng thời, người tiêu dùng ngày càng yêu cầu cá nhân hóa sản phẩm tín dụng, nghĩa là khoản vay phải phù hợp với nhu cầu cụ thể, khả năng trả nợ và điều kiện thực tế của họ.

Điều này buộc Agribank phải cải tiến trong công tác quản lý cho vay tiêu dùng theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm, linh hoạt trong quy trình, nâng cao chất lượng tư vấn và chăm sóc khách hàng, đồng thời đẩy mạnh các kênh tiếp cận hiện đại như ngân hàng số, ứng dụng di động và nền tảng trực tuyến.

Thứ năm, yêu cầu tăng cường kiểm soát rủi ro và tuân thủ quy định pháp luật

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đang siết chặt các quy định liên quan đến tín dụng tiêu dùng nhằm kiểm soát tăng trưởng nóng, hạn chế nợ xấu và đảm bảo an toàn hệ thống tài chính. Các quy định về tỷ lệ cho vay, lãi suất, phân loại nợ, trích lập dự phòng và quản trị rủi ro ngày càng cụ thể, nghiêm ngặt. Các ngân hàng, bao gồm Agribank, phải chủ động nâng cao chất lượng quản lý tín dụng, cải thiện công tác thẩm định, giám sát nợ và xử lý nợ xấu.

Việc nâng cao năng lực quản trị rủi ro và tuân thủ pháp lý không chỉ là yêu cầu nội bộ mà còn là yếu tố quan trọng để xây dựng hình ảnh uy tín, gia tăng lòng tin của khách hàng, đồng thời tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Nhìn chung, bối cảnh hiện nay vừa tạo ra động lực, vừa đặt ra những thách thức to lớn đối với công tác quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank. Các giải pháp đưa ra trong thời gian tới cần phải hướng tới mục tiêu hiện đại hóa quản trị tín dụng, nâng cao năng lực cạnh tranh, đồng thời đảm bảo kiểm soát rủi ro và tuân thủ pháp luật. Việc xây dựng hệ thống giải pháp phù hợp với bối cảnh mới là

yêu cầu cấp thiết nhằm đảm bảo Agribank tiếp tục phát triển ổn định và giữ vững vai trò chủ lực trong tín dụng nông nghiệp, nông thôn và dân sinh.

3.1.2. Mục tiêu, định hướng hoàn thiện quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

Mục tiêu mà Agribank huyện Thanh Miện hướng tới đó là cung cấp các sản phẩm CVTD với chất lượng cao nhằm đưa Agribank huyện Thanh Miện trở thành NH phát triển bền vững với chất lượng dịch vụ hàng đầu trên địa bàn tỉnh Tuyên Quan. Định hướng hoạt động chung của Agribank huyện Thanh Miện trong những năm tới của, gồm các nội dung sau:

- Tập trung sàng lọc lại hệ thống KH thường xuyên hơn, duy trì và mở rộng CVTD có quan hệ truyền thống với Chi nhánh và đồng thời mở rộng quan hệ tín dụng có chọn lọc kỹ với các cá nhân có tình hình tài chính lành mạnh, thu nhập ổn định.

- Tiếp tục cơ cấu lại dư nợ CVTD theo hướng mở rộng CVTD một cách có chọn lọc trên cơ sở tăng trưởng cho vay an toàn, tăng cường các biện pháp quản trị rủi ro tín dụng để củng cố và nâng cao chất lượng các danh mục CVTD của Chi nhánh.

- Tăng cường sửa đổi, tháo gỡ những điểm bất hợp lý, không ngừng hoàn thiện các quy chế bảo đảm tín dụng nhằm mở rộng quy mô CVTD. Tiếp tục quá trình chuyên môn hoá, đơn giản hoá các thủ tục nghiệp vụ, rút ngắn thời gian để giải quyết món vay mà nhất là quá trình thẩm định và tạo thuận lợi cho KH vay tiêu dùng có thể dễ dàng hơn trong việc tiếp cận công tác vay vốn tại Chi nhánh trên cơ sở đảm bảo an toàn và sinh lợi cho Chi nhánh.

- Tăng cường công tác triển khai các biện pháp tiếp thị và Marketing, cũng như giới thiệu cho KH về các sản phẩm và dịch vụ CVTD mà Chi nhánh có lợi thế; phát huy phong cách phục vụ và chăm sóc đối với các KH một cách chuyên nghiệp; chủ động và tích cực tìm kiếm thêm những KH mới để tăng lượng KH đến giao dịch tại Chi nhánh.

- Đa dạng hoá hơn nữa các sản phẩm CVTD; nghiên cứu và phát triển các sản phẩm chủ chốt mà các NH hiện đại ở nước ta và trên thế giới đã thực hiện và áp

dụng hợp lý lên đối tượng KH vay tiêu dùng nhằm tăng doanh số và nâng cao chất lượng CVTD.

- Đẩy mạnh phát triển công nghệ để từng bước hiện đại hóa công tác nghiệp vụ NH và áp dụng các phương pháp quản lý tốt hơn đối với công tác CVTD, qua đó nâng cao hiệu quả hoạt động công tác cho vay và thẩm định cho vay KH. Tăng cường công tác kiểm tra và giám sát các khoản vốn vay tiêu dùng tại Chi nhánh.

- Chú trọng hơn nữa đến công tác tuyển dụng và tăng cường đào tạo để nâng cao trình độ nghiệp vụ của các cán bộ tín dụng và cán bộ thẩm định tín dụng. Tích cực tiếp xúc với KH để nắm bắt kịp thời các nhu cầu cũng như kiến nghị của KH nhằm đưa ra các chính sách và biện pháp xử lý kịp thời; thu thập thêm thông tin và đẩy mạnh liên kết giữa KH vay tiêu dùng và Chi nhánh nhằm hạn chế tối thiểu rủi ro cho Chi nhánh.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương

3.2.1. Xây dựng bộ máy quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng

a) Mục tiêu của giải pháp

Phần lớn các khoản vay đều là sự tương tác trực tiếp giữa CBTD với KH, vì thế trình độ chuyên môn và phong thái làm việc của CBTD đóng vai trò rất quan trọng đến ảnh hưởng đến kết quả của hoạt động cho vay, phản ánh bộ mặt của NH. Do vậy, cần có các biện pháp ngăn ngừa các vi phạm cũng như xây dựng đội ngũ cán bộ giỏi, yêu nghề.

b) Nội dung, cách thức thực hiện giải pháp

Để thực hiện được mục tiêu xây dựng đội ngũ cán bộ giỏi, yêu nghề, Chi nhánh cần quan tâm thực hiện một số nội dung cụ thể sau:

- Chi nhánh cần tuyển chọn cán bộ một cách cẩn trọng, dựa trên yêu cầu của từng loại công việc và có tiêu chuẩn rõ ràng, tránh tuyển những người có tư cách không tốt. Đối với những cán bộ quản lý điều hành hoặc trực tiếp tác nghiệp trong hoạt động tín dụng cần phải có: lập trường tư tưởng vững vàng, kiến thức nghiệp vụ

chuyên môn sâu, nắm bắt nhanh nhạy đầy đủ chủ trương chính sách của Nhà Nước, vận dụng sáng tạo trong công tác. Do đó, Chi nhánh cần có kế hoạch tuyển dụng nhân sự khoa học, hợp lý, đảm bảo sự minh bạch về số lượng đồng thời đáp ứng được yêu cầu về chất lượng. Với những cán bộ đang hoạt động mà không đáp ứng được yêu cầu công việc có thể sắp xếp điều chuyển sang bộ phận khác.

- Cần có kế hoạch và chương trình đào tạo dưới nhiều hình thức để trang bị cho cán bộ Chi nhánh đủ kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu công việc như: Kỹ năng thu thập điều tra, Kỹ năng phân tích, Kỹ năng đàm phán, cụ thể:

+ Yêu cầu cán bộ đi học tập nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn, tương ứng với vị trí việc làm và nhiệm vụ được giao;

+ Tổ chức nhiều lớp tập huấn kết hợp với kiểm tra định kỳ về trình độ nghiệp vụ và chuyên môn của các bộ các phòng ban trong Chi nhánh, trên cơ sở đó đưa ra những phương pháp đào tạo, bồi dưỡng, phù hợp như cử cán bộ đi học tập ở nước ngoài, mời những người có kinh nghiệm về giảng dạy, tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề, các cuộc thi cán bộ NH chuyên môn nghiệp vụ giỏi, thi viết đề tài nghiên cứu..., có chế độ khen thưởng phù hợp.

- NH cần tăng cường trẻ hoá đội ngũ cán bộ để có được sự phối hợp giữa sự năng nổ, nhiệt tình và nhạy bén của giới trẻ với những kinh nghiệm của người đi trước. Qua đó tạo ra sự thay đổi trong hoạt động NH.

- Bố trí sử dụng cán bộ hợp lý: Mỗi cán bộ có những ưu điểm và nhược điểm riêng, vì vậy để phát huy sự sáng tạo của từng cán bộ cần bố trí sắp xếp nhân sự cho phù hợp. Đồng thời cần sử dụng cán bộ linh hoạt theo thời gian, phù hợp với tính chất phức tạp của công việc để nhân viên NH có thể hoàn thành tốt công việc được giao.

- Trong quá trình hoạt động phải luôn tìm hiểu phát hiện ra những yếu kém trong mô hình tổ chức từ đó cơ cấu lại mô hình theo hướng gọn nhẹ, tinh giảm những vị trí, bộ phận không cần thiết. Tổ chức hệ thống thông tin hai chiều giữa cán bộ và nhân viên thông suốt, giúp giải quyết công việc nhanh, chính xác, kịp thời, nâng cao hiệu quả hoạt động của NH.

c) Điều kiện thực hiện giải pháp

- Có chính sách thu hút nhân tài trong tuyển dụng nhân lực giỏi.
- Tạo điều kiện bằng thời gian, kinh phí cho cán bộ đi học tập nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn.
- Xây dựng các tiêu chuẩn hoá về chất lượng cán bộ, làm động lực học tập, rèn luyện cho người lao động. Cán bộ NH cần đáp ứng đủ các kỹ năng cơ bản. Đây là điều kiện mà bất cứ một cán bộ NH nào cũng phải tự trang bị và hoàn thiện. Cán bộ NH phải có đạo đức, trách nhiệm với công việc: Hoạt động NH thường xuyên phải tiếp xúc với tiền và bất động sản là một lĩnh vực mang lại lợi nhuận cao cho người kinh doanh, chính vì vậy cán bộ NH rất dễ có những hành vi tiêu cực trong quá trình làm việc. Tu dưỡng đạo đức và trau dồi kinh nghiệm là một yêu cầu cần đặt ra cho mỗi cán bộ NH. Cán bộ NH cần có bản lĩnh nghề nghiệp: Rủi ro trong hoạt động NH rất lớn vì vậy mỗi cán bộ cần trang bị cho mình bản lĩnh để đối mặt với thử thách.

3.2.2. Hoàn thiện công tác lập kế hoạch cho vay tiêu dùng

a) Mục tiêu của giải pháp

Xây dựng được bản kế hoạch đối với hoạt động CVTD chi tiết, cụ thể, tuân thủ quy trình, quy định chung của ngân hàng nhà nước và Hội sở chính cũng như sát với thực trạng kinh doanh của Chi nhánh.

b) Nội dung, cách thức thực hiện giải pháp

- Hoàn thiện nghiên cứu thị trường và thiết lập mục tiêu:

Lập kế hoạch suy cho cùng là thiết lập các chương trình hành động nhằm đạt được mục tiêu đề ra. Một bản kế hoạch hoàn thiện khi nó có hệ thống mục tiêu nhất định. Do vậy, để công tác lập kế hoạch diễn ra thuận lợi thì phải chú ý tới chất lượng của hệ thống mục tiêu muốn thực hiện. Mục tiêu chính là cái mà NH cần vươn tới, là kết quả mà NH mong muốn có trong tương lai. Mục tiêu cần vươn tới cần phải đảm bảo các chỉ tiêu cơ bản là mục tiêu phải rất cụ thể, có thể đo lường được, phải thể hiện được tính khả thi, có thứ tự ưu tiên giữa các mục tiêu. Do đó, biện pháp ở đây là để có một mục tiêu đảm bảo các tiêu chí trên trong một bản kế hoạch thì phải kết hợp

chặt chẽ giữa việc nghiên cứu thị trường với công tác thiết lập nên mục tiêu. Việc kết hợp giữa việc nghiên cứu thị trường và thiết lập nên mục tiêu sẽ đảm bảo tính thiết thực của mục tiêu và đảm bảo cho mục tiêu đề ra là hướng vào thị trường, hướng vào KH, vào đối thủ cạnh tranh. Việc kết hợp giữa nghiên cứu thị trường và mục tiêu cũng sẽ làm cho mục tiêu đề ra mang tính thiết thực hơn. Với những mục tiêu lớn, mục tiêu chiến lược cần được chia nhỏ thành các mục tiêu chiến thuật và mục tiêu tác nghiệp. Qua đó sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho công tác lập kế hoạch. Mặt khác, mục tiêu đề ra phải phù hợp với chính sách của Đảng, của NH Nhà nước và của Agribank nhằm đảm bảo sự điều tiết định hướng của NH Nhà nước. Để làm được điều đó, Agribank huyện Thanh Miện phải hiểu rõ và quán triệt đường lối và chính sách của NH Nhà nước và Agribank giao cho. Đồng thời, mục tiêu được đề ra trong kế hoạch phải luôn tôn trọng mục tiêu dài hạn và chiến lược phát triển của Agribank huyện Thanh Miện nói riêng và Agribank nói chung.

- Cùng cố lại công tác thống kê, báo cáo trong Chi nhánh:

+ Tăng cường cán bộ chuyên trách làm công tác thống kê lại tất cả các phòng giao dịch trực thuộc Chi nhánh;

+ Triển khai tập huấn chế độ báo cáo thống kê trong hệ thống Agribank.

+ Thực hiện thống kê các số liệu phải đảm bảo tính trung thực, khách quan, không vì thành tích làm sai lệch số liệu báo cáo.

- Hoàn thiện nội dung kế hoạch CVTD:

+ Kế hoạch nguồn vốn cho vay: Chi nhánh cần lên kế hoạch tài chính nhằm đảm bảo cho hoạt động CVTD của mình. Tăng quy mô nguồn vốn là tiền đề để phát triển bất kỳ hoạt động cho vay nào của NH trong đó có hoạt động CVTD. Có nguồn vốn dồi dào NH mới có thể gia tăng giá trị cũng như số lượng món cho vay mà vẫn đảm bảo khả năng thanh khoản. Kế hoạch nguồn vốn vừa tạo cơ sở tài chính cho NH thực hiện nghiệp vụ CVTD, vừa giúp cho NH phát triển mối quan hệ KH gửi tiền, thu hút những người này vay vốn khi có nhu cầu chi tiêu.

+ Kế hoạch phát triển dịch vụ cho vay: xây dựng kế hoạch phù hợp với đối tượng và hình thức cho vay để đảm bảo quy mô cho vay. Trong bối cảnh cạnh tranh

ngày càng gay gắt, để phát triển KH, Agribank huyện Thanh Miện cần chú trọng nâng cao giá trị cuộc sống cho KH, hoàn thiện chính sách giao tiếp với KH góp phần làm hài lòng, thỏa mãn nhu cầu của KH.

+ Kế hoạch phát triển tổ chức và xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật:

Cơ sở vật chất kỹ thuật ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của NH. Nếu cơ sở vật chất kỹ thuật lạc hậu thì các nghiệp vụ của NH sẽ được xử lý kém, chậm chạp; các hoạt động của NH được thực hiện khó khăn. Điều đó làm cho NH tụt hậu, kém phát triển, không thu hút được nhiều KH sẽ làm hạn chế hoạt động cho vay. Ngược lại, việc trang bị đầy đủ các thiết bị tiên tiến, phù hợp với quy mô hoạt động, phục vụ kịp thời các nhu cầu của KH với chi phí cả hai bên đều có thể chấp nhận được sẽ giúp NH tăng khả năng, thực hiện tốt mục tiêu quản lý hoạt động cho vay.

c) Điều kiện thực hiện giải pháp

Phân công nhiệm vụ rõ ràng đối với các cá nhân thực hiện nhiệm vụ lập Kế hoạch ngay từ khâu khảo sát, tổng hợp số liệu, tài liệu; phân tích thị trường...

Có chủ trương đầu tư mang tính chiến lược và được duyệt sớm về các điều kiện thực hiện cho vay để có thể đưa ngay vào Kế hoạch.

3.2.3. Hoàn thiện công tác tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay tiêu dùng

a) Mục tiêu của giải pháp

Để công tác tổ chức cho vay đảm bảo đúng kế hoạch, chi nhánh cần hướng tới các mục tiêu:

- Phát triển các hình thức cho vay và nâng cao chất lượng CVTD;
- Hoàn thiện quy trình CVTD;
- Làm tốt công tác tổ chức bộ máy và nhân sự thực hiện CVTD.

b) Nội dung, cách thức thực hiện giải pháp

- Phát triển các hình thức cho vay và nâng cao chất lượng CVTD

Điều quan trọng đầu tiên để thu hút KH đến với NH chính là phát triển các hình thức cho vay và cơ cấu chất lượng. Vì vậy, muốn tổ chức thực hiện CVTD, nhất thiết, phải phát triển các hình thức cho vay và cơ cấu chất lượng. Chất lượng sản phẩm tín dụng này có thể được đo lường bằng khả năng cung ứng vốn nhanh

chóng, kịp thời; mức độ thoả dụng của người đi vay về số tiền được vay, thủ tục vay, lãi suất và thời hạn trả nợ; sự nhiệt tình và cởi mở của nhân viên tín dụng. Những món cho vay tài trợ mua sắm bất động sản, phương tiện đi lại, tiện nghi sinh hoạt hay tài trợ du học của chi nhánh luôn phải đảm bảo tốt các yếu tố đó. Đối với từng loại sản phẩm CVTD, Chi nhánh cũng nên có những cải tiến tăng sức cuốn hút. Cụ thể:

Chi nhánh có thể cung ứng dịch vụ trọn gói về nhà ở, đồ dùng gia đình, phương tiện đi lại để tạo dựng cuộc sống ổn định và tiện nghi cho KH. Các đối tượng sử dụng dịch vụ trọn gói này sẽ được hưởng lãi suất thấp hơn lãi suất mà Chi nhánh áp dụng cho từng loại hình cho vay. Hình thức tài trợ này rất thích hợp với những cặp vợ chồng trẻ - những người luôn mong muốn được tận hưởng cuộc sống hiện đại nhưng điều kiện tài chính chưa cho phép.

Chi nhánh có thể liên kết với những đơn vị bán hàng như siêu thị, công ty mua sắm đưa ra các chương trình ưu đãi như giảm lãi suất, nới rộng thời hạn trả nợ, giảm giá hàng bán, tặng quà... đối với các cá nhân hộ gia đình sử dụng vốn do NH cung cấp để mua hàng hóa tại các đơn vị trên. Hình thức này giúp NH phát triển CVTD, vừa xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với cả người đi vay và tổ chức bán hàng, tạo điều kiện cho các hoạt động khác của NH như huy động vốn, cho vay sản xuất kinh doanh phát triển.

Bên cạnh đó, NH cũng nên kết hợp dịch vụ CVTD với các dịch vụ khác để người đi vay có thể sử dụng toàn diện các sản phẩm và tiện ích của NH. Chi nhánh có thể thực hiện chính sách gói sản phẩm, cung cấp một danh mục sản phẩm nhiều tiện ích cho KH như:

+ Đối với tiêu dùng KH cá nhân có thu nhập cao, NH có thể xây dựng một gói sản phẩm gồm: cho vay mua căn hộ hoặc chung cư cao cấp kết hợp với thẻ tín dụng hạn mức cao...

+ Đối với tiêu dùng KH cá nhân có thu nhập trung bình khá, gói sản phẩm bao gồm cho vay mua nhà trả góp lãi suất thấp kết hợp tiết kiệm gửi góp, chuyển tiền, thẻ ATM...

+ Đối với tiêu dùng KH cá nhân có thu nhập thấp: cho vay mua sắm tài sản trả góp lãi suất thấp và sử dụng thẻ ATM.

NH cũng phải có chính sách lãi suất phù hợp, linh hoạt với từng loại hình cho vay, tăng sức cạnh tranh của sản phẩm. Ví dụ, NH có thể áp dụng mức lãi suất thấp thời gian đầu cho du học sinh, sau đó khi việc học tập và cuộc sống của họ ổn định hơn, lãi suất sẽ được nâng lên một mức mới cho phù hợp hơn. Các KH sử dụng nhiều dịch vụ hay dịch vụ trọn gói mà chi nhánh cung ứng cũng có thể được hưởng ưu đãi về lãi suất. Hoàn thiện các dịch vụ truyền thống này sẽ góp phần nâng cao uy tín, tạo chỗ đứng vững chắc cho NH trên thị trường CVTD.

Chi nhánh cũng nên thường xuyên thu thập ý kiến của mọi người về dịch vụ CVTD để có những điều chỉnh cho phù hợp, tối đa hóa độ thoả dụng cho KH. Các cách thức thu thập ý kiến mà chi nhánh có thể áp dụng là gửi bảng câu hỏi, tổ chức hội nghị, giao lưu với KH, hoặc cử nhân viên tín dụng trao đổi trực tiếp với người đi vay.

- Hoàn thiện quy trình CVTD

Điều kiện CVTD của Chi nhánh hiện nay có nhiều giới hạn, khiến không ít KH khó có cơ hội sử dụng vốn NH. Nới lỏng điều kiện tín dụng trong một mức độ nhất định, sẽ giúp NH nhanh chóng phát triển CVTD. Chẳng hạn, chi nhánh có thể nâng mức cho vay và thời hạn cho vay đang áp dụng với cán bộ công nhân viên, cho phép họ vay số tiền lớn trong thời gian dài, phục vụ mục đích mua nhà, chữa bệnh...

Chi nhánh cần đơn giản hóa một số yêu cầu trong hồ sơ vay vốn, vừa phát triển đối tượng cho vay vừa giảm bớt thời gian giải ngân, đáp ứng nhanh chóng nhu cầu KH.

Đối với KH vay mua nhà thu nhập thấp, hồ sơ vay vốn chỉ cần chú trọng đến giấy tờ nhân thân, hợp đồng mua bán căn hộ, bảng lương, hợp đồng lao động và yêu cầu xác nhận KH chưa sử dụng bảng lương để đi vay một NH nào khác. Chi nhánh hiện nay ngoài những giấy tờ trên còn đòi hỏi khá nhiều thủ tục giấy tờ khác như: cam kết của chủ doanh nghiệp sẽ thực hiện chi trả tiền vay trong trường hợp KH không trả được nợ; cam kết của chủ đầu tư rằng căn hộ chưa được bán hoặc chưa

được thế chấp ở NH nào để xin vay vốn...

Bên cạnh đó, có thể thấy vấn đề lớn trong CVTD của Agribank huyện Thanh Miện là quy trình thủ tục phức tạp, rườm rà khiến KH khó tiếp cận được nguồn vốn, hoặc nếu có thì cũng tốn nhiều thời gian và chi phí. Nhìn vào các NH vốn nước ngoài, hoặc các NH bán lẻ ở Việt Nam thì các hình thức CVTD của họ rất nhiều tiện ích cho KH, quy trình cho vay nhanh gọn và phong cách làm việc chuyên nghiệp. Vì vậy, Agribank huyện Thanh Miện cần có những bước cải cách, hoàn thiện quy trình CVTD làm sao đơn giản, thuận tiện cho KH nhất mà vẫn kiểm soát được rủi ro. Để có thể đưa ra một giải pháp hoàn thiện quy trình tín dụng, đòi hỏi phải có sự năng động sáng tạo, nỗ lực của tập thể các cán bộ tín dụng cùng với việc nắm bắt đầy đủ các quy định, quy chế của NHNN Việt Nam và các giải pháp được đưa ra đề xuất phát từ yêu cầu của KH. NH có biện pháp hỗ trợ, khuyến khích cán bộ tín dụng để họ phát huy năng lực của mình trong việc nắm bắt thông tin KH cũng như việc nghiên cứu để hoàn thiện quy trình nghiệp vụ.

Để hoàn thiện quy trình CVTD một cách gọn nhẹ, khoa học và hiệu quả thì NH nên hoàn thiện trong từng bước thực hiện của quy trình tín dụng hiện nay:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

Bộ hồ sơ của CVTD nên đơn giản để tránh tình trạng ức chế của KH khi họ phải chuẩn bị, xin xác nhận nhiều nơi, giấy tờ rườm rà. Trước mỗi đối tượng KH, cán bộ tín dụng nên xác định đâu là những giấy tờ cần có. Ví dụ, đối với KH là cán bộ công nhân viên, xin vay tín chấp lương thì giấy tờ cần thiết phải có đó là: giấy tờ xác nhận nhân thân của KH, bảng lương, bản sao hợp đồng lao động có dấu, chữ ký của thủ trưởng đơn vị công tác và quan trọng nhất là xác nhận KH này trước khi vay đã dùng tín chấp lương để vay ở các NH khác hay chưa. Đối với khoản vay có tài sản đảm bảo phải có giấy tờ xác minh tài sản đảm bảo thuộc sở hữu của KH chưa được thế chấp để vay ở NH khác

Bước 2: Thẩm định và cho vay

Thẩm định là bước rất quan trọng xem KH có đủ điều kiện để vay vốn hay không. Tuy nhiên, không phải vì thế mà quá thận trọng trong quyết định, làm mất

thời gian của KH cũng như làm tăng chi phí của NH. Hoạt động CVTD gắn liền với số lượng KH lớn, NH phải sử dụng hệ thống chấm điểm tín dụng tương đối chuẩn để ra quyết định cho vay. Đây là một công cụ thẩm định vừa chính xác, vừa nhanh chóng và gọn nhẹ.

Bước 3: Giám sát và thu nợ

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

- Phát triển các yếu tố nguồn lực thực hiện
- + Phát triển nguồn vốn quản lý hoạt động CVTD

Tăng quy mô nguồn vốn là tiền đề để phát triển bất kỳ hoạt động tín dụng nào của NH trong đó có hoạt động CVTD. Có nguồn vốn dồi dào NH mới có thể gia tăng giá trị cũng như số lượng món cho vay mà vẫn đảm bảo khả năng thanh khoản. Do đó, để quản lý tốt CVTD, Agribank huyện Thanh Miện nhất thiết phải tăng cường nguồn vốn huy động. Đẩy mạnh huy động vốn vừa tạo cơ sở tài chính cho NH thực hiện nghiệp vụ CVTD, vừa giúp Chi nhánh phát triển quan hệ KH gửi tiền, thu hút những người này vay vốn khi có nhu cầu chi tiêu. Một số biện pháp Chi nhánh cần thực hiện để phát triển nguồn vốn như:

- + Đa dạng hóa các hình thức huy động: Chi nhánh cần tiếp tục phát triển các hình thức huy động vốn truyền thống như tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán...; áp dụng các loại hình tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm dự thưởng tăng sức hấp dẫn cho sản phẩm tiền gửi.

- + Tăng thời gian giao dịch, phục vụ KH: Một mặt, Chi nhánh cần nâng cao năng suất tối đa của nhân viên phòng giao dịch để KH có thể gửi tiền nhanh chóng, thuận tiện nhất có thể. Mặt khác, Chi nhánh có thể kéo dài thời gian giao dịch hơn ngoài giờ hành chính để tạo điều kiện cho cán bộ, công nhân viên của các cơ quan có thể gửi tiền.

- + Tích cực quảng cáo, tuyên truyền thu hút vốn thông qua nhiều cách thức

như qua báo chí truyền hình, tổ chức các chương trình tri ân KH, tài trợ các chương trình văn hóa, xã hội có tính chất quần chúng...

- Làm tốt công tác tổ chức bộ máy và nhân sự thực hiện CVTD.

Trong thời gian qua, Ban lãnh đạo Agribank huyện Thanh Miện và các nhân viên đều nhận thức rõ tầm quan trọng của công tác quản lý hoạt động CVTD. Chính vì vậy hoạt động quản lý hoạt động CVTD tại Chi nhánh luôn được quan tâm đúng mức và thực hiện tương đối có hiệu quả. Tuy nhiên, Chi nhánh vẫn chưa thành lập được một bộ máy quản lý hoạt động CVTD riêng biệt mà chỉ được thực hiện chủ yếu bởi sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo phụ trách tín dụng, phòng tín dụng và nhân viên quản lý tín dụng. Để làm tốt công tác quản lý hoạt động CVTD tại Chi nhánh đòi hỏi giữa các bộ phận, đặc biệt là nhân viên quản lý tín dụng phải có các thông tin cần thiết, kỹ năng và kiến thức chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, đồng thời phải được phân tách trách nhiệm cụ thể. Hoạt động quản lý hoạt động CVTD là một hoạt động phức tạp, do đó để hoạt động này đạt được hiệu quả thì phải có sự phối kết hợp đồng bộ, mỗi liên hệ trong công việc cả tinh thần trách nhiệm của tất cả các phòng ban, tất cả các nhân viên trong Chi nhánh. Do vậy, chi nhánh cần thực hiện đánh giá về bộ máy quản lý hoạt động CVTD. Cụ thể như sau:

+ Định kỳ hàng tháng/quý Ban lãnh đạo chi nhánh hoặc lãnh đạo phụ trách tín dụng tổ chức họp để các thành viên chịu trách nhiệm về quản lý hoạt động CVTD báo cáo tình hình thực hiện công việc để thấy mặt thuận lợi cũng như khó khăn trong quá trình thực hiện công việc của các cá nhân.

+ Định kỳ Ban lãnh đạo chi nhánh hoặc lãnh đạo phụ trách tín dụng tiến hành đánh giá sự phối hợp của các bộ phận liên quan trong quá trình thực hiện quản lý hoạt động CVTD tại chi nhánh.

+ Phân công trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận liên quan hoạt động quản lý hoạt động CVTD của chi nhánh để đảm bảo độc lập, kiểm soát chéo, giảm thiểu rủi ro.

+ Thực hiện phổ biến kiến thức và nâng cao tinh thần trách nhiệm của cá nhân, tập thể, các bộ phận liên quan hoạt động quản lý hoạt động CVTD của chi nhánh.

c) Điều kiện thực hiện giải pháp

- Có sự đầu tư hỗ trợ từ NH Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam trong phát triển các yếu tố nguồn lực thực hiện như cấp vốn, tài sản..

- Xây dựng bảng phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng người, kèm theo chế độ khen thưởng, kỷ luật tương ứng. Đồng thời, việc đánh giá cán bộ, lao động phải đảm bảo công bằng, khách quan.

3.2.4. Kiểm tra, kiểm soát và điều chỉnh

a) Mục tiêu của giải pháp

Việc kiểm tra kiểm soát và điều chỉnh sai sót nếu có trong quản lý CVTD cần thực hiện thường xuyên, liên tục, kịp thời cả trước, trong và sau khi cho vay.

b) Nội dung, cách thức thực hiện giải pháp

- Tăng cường kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay:

Nhằm hạn chế rủi ro đến mức thấp nhất, trước khi cho vay cán bộ cho vay phải kiểm tra, thẩm định trước thông tin về thân nhân, tình hình tài chính của KH, yếu tố pháp lý của KH, thông tin về lịch sử quan hệ tín dụng trước đây... Khi giải ngân, cán bộ cho vay cần kiểm soát kỹ mục đích sử dụng vốn vay, đối chiếu toàn bộ hồ sơ giấy tờ của KH; sau khi cho vay cần kiểm tra mục đích sử dụng khoản vay, kiểm tra khả năng tài chính của KH vay, tình hình tài sản đảm bảo... Nếu khoản vay được kiểm soát chặt chẽ sẽ giảm thiểu được rủi ro phát sinh trong hoạt động tín dụng.

- Tăng cường công tác phân tích đánh giá các khoản nợ:

CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện có món nhỏ lẻ, nợ đến hạn một lúc có số lượng lớn do đó cần phải thường xuyên đánh giá phân tích nợ tiềm ẩn rủi ro, nợ xấu, từ đó có biện pháp thu hồi, ngăn chặn rủi ro phát sinh, hạn chế nợ quá hạn.

Đối với công tác phân tích nợ, Agribank huyện Thanh Miện đã thực hiện giải pháp này nhưng việc tổ chức phân tích định kỳ 6 tháng hoặc 1 năm, là chưa phù hợp.

Việc đánh giá phải được thực hiện từ cán bộ cho vay, cán bộ quản lý khoản vay một cách nghiêm túc trong đó làm rõ nguyên nhân dẫn đến nợ quá hạn, nợ xấu, những rủi ro có thể gặp phải như rủi ro từ KH, từ NH, từ hồ sơ cho vay và rủi ro khác từ đó có biện pháp tháo gỡ cho KH, kịp thời chỉ đạo các giải pháp hạn chế phát sinh nợ xấu, nâng cao chất lượng nợ.

- Phối hợp công ty bảo hiểm, thực hiện áp dụng sản phẩm Bảo an tín dụng đối với CVTD:

Hoạt động cho vay nhìn chung và CVTD nói riêng chứa đựng nhiều rủi ro không lường trước như KH gặp rủi ro bị chết, tai nạn, bệnh hiểm nghèo... Để đảm bảo hạn chế đối với rủi ro này Agribank huyện Thanh Miện nên yêu cầu KH thực hiện sản phẩm bảo hiểm đối với tín dụng. Giải pháp này đảm bảo việc thanh toán khoản dư nợ vay theo hợp đồng tín dụng giữa NH và người được bảo hiểm trong trường hợp xảy ra một trong các sự kiện người được bảo hiểm tử vong, người được bảo hiểm bị thương tật toàn bộ vĩnh viễn. Khi xảy ra một trong các sự kiện trên, công ty bảo hiểm sẽ thay mặt KH thanh toán số nợ còn lại cho NH. Điều này làm giảm thiểu tối đa những khoản nợ xấu khi KH vay gặp những rủi ro không mong muốn.

Agribank huyện Thanh Miện đã cùng với ABIC Hải Dương phối hợp cung cấp sản phẩm "Bảo an tín dụng" cho KH là cá nhân hoặc hộ gia đình vay vốn của Agribank. Với đặc điểm phần lớn KH vay vốn của Agribank, chính họ là những lao động sử dụng trực tiếp vốn và chịu tác động lớn của các rủi ro trong cuộc sống như tai nạn, ốm đau... Khi người vay không may gặp rủi ro nêu trên, nếu các khoản vay không có tài sản đảm bảo thì khả năng thu hồi nợ gặp nhiều khó khăn. Ngoài ra, trường hợp có tài sản đảm bảo mà người vay tử vong thì những trở ngại về thủ tục pháp lý trong thừa kế, phong tục tập quán địa phương cũng là những rào cản khiến việc thu hồi nợ mất rất nhiều thời gian và công sức... Do vậy, trong quá trình cho vay cán bộ tín dụng phải chủ động tuyên truyền, giới thiệu sản phẩm "Bảo an tín dụng" đến KH. Phối hợp tốt với chính quyền địa phương và các cấp hội phụ nữ, hội nông dân và các tổ vay vốn truyền truyền tới KH hiểu lợi ích của sản phẩm. Bên cạnh đó cần phối hợp chặt chẽ với ABIC Hải Dương để giải quyết chi trả bồi thường cho KH kịp thời trong trường hợp có rủi ro xảy ra.

- Tăng cường mối quan hệ ràng buộc giữa cơ quan KH công tác và NH, trao đổi cung cấp các thông tin, nguồn thu nhập, bảo hiểm cá nhân... nhằm hạn chế rủi ro khi KH đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động, luân chuyển nơi công tác:

Bên cạnh những rủi ro ngoài ý muốn của KH cũng có những rủi ro dẫn đến mất vốn từ chủ quan của KH đó là các trường hợp không thu hồi được nợ khi KH đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động, luân chuyển công tác mà NH không kiểm soát được.

Đối với các trường hợp KH không thực hiện chi lương qua tài khoản NH cần thực hiện áp dụng biện pháp đảm bảo tiền vay, thành lập tổ liên kết CVTD nhằm hạn chế khả năng rủi ro xảy ra.

Trường hợp KH vay có xác nhận của cơ quan quản lý về nguồn thu nhập, lương. Agribank huyện Thanh Miện nên ràng buộc chức năng quản lý và trách nhiệm của người đứng đầu trong việc xác định nghĩa vụ liên quan đối với các KH luân chuyển công tác, đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động.

- Ban giám đốc NH phải quan tâm đúng mức đến công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ, chỉ đạo giám sát kiểm soát theo chương trình Tổng giám đốc đã phê duyệt. Ngoài ra còn phải yêu cầu phòng kiểm soát tiến hành kiểm tra, kiểm soát những nghiệp vụ cần thiết ngoài chương trình kiểm tra chung của Tổng giám đốc. Chỉ đạo các phòng, ban và đối tượng được kiểm tra cung cấp tài liệu, báo cáo phục vụ công tác kiểm tra. Tạo môi trường lành mạnh, ổn định để kiểm tra viên yên tâm công tác, dám đấu tranh với những sai trái, kịp thời khen thưởng vật chất khi phòng kiểm soát có những biện pháp đề xuất tốt cho NH hoặc phát hiện vi phạm.

Tăng cường và hoàn thiện công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ là vấn đề có ý nghĩa quan trọng cho sự tồn tại và phát triển bền vững của NH. Tất cả cán bộ nhân viên cũng như cán bộ lãnh đạo NH phải nhận thức đầy đủ và quan tâm đến công tác này thì hiệu quả hoạt động kinh doanh cũng như hiệu quả CVTD của Chi nhánh mới thực sự được nâng cao.

- Kết hợp với các cơ quan thẩm quyền trong việc xử lý tài sản bảo đảm khoản vay: việc xử lý tài sản đảm bảo hết sức khó khăn nếu không có sự hợp tác và hỗ trợ của các cơ quan ban ngành như: Tòa án, UBND, công chứng.

c) Điều kiện thực hiện giải pháp

Có sự hỗ trợ từ NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam trong liên hệ các đơn vị hợp tác.

Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở định định hướng hoàn thiện quản lý CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương, đề án đưa ra các giải pháp hoàn thiện quản lý CVTD tại Chi nhánh nhằm tạo điều kiện cho Agribank huyện Thanh Miện hoàn thiện quản lý hoạt động CVTD trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Việc nghiên cứu thực trạng và đưa ra giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý hoạt động CVTD có thể được coi là một vấn đề mang tính thời sự, cấp thiết được quan tâm đặc biệt của các NHTM định hướng theo con đường bán lẻ hiện nay. Đồng thời, làm tốt công tác này còn giúp cho Chính phủ thực hiện tốt các chính sách kích cầu tiêu dùng, giúp cá nhân, hộ gia đình có cơ hội tiếp cận các sản phẩm dịch vụ hiện đại của NH để cải thiện, nâng cao chất lượng cuộc sống của mình. Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn tại Agribank huyện Thanh Miện, Đề án tốt nghiệp thạc sĩ: *“Quản lý hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Thanh Miện Hải Dương”* đã hoàn thành một số nội dung chủ yếu sau:

Hệ thống hoá những vấn đề cơ bản về CVTD và quản lý hoạt động CVTD tại các NHTM.

Phân tích thực trạng quản lý hoạt động CVTD tại Agribank huyện Thanh Miện, từ đó chỉ ra được những thành công, những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong quản lý hoạt động CVTD. Trên cơ sở đó đưa ra được những giải pháp hoàn thiện quản lý hoạt động CVTD tại Chi nhánh.

Mặc dù đã có những nỗ lực cố gắng trong nghiên cứu, tìm hiểu, song do kiến thức lý luận và thực tế còn hạn chế, đề án không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tác giả mong muốn nhận được ý kiến đóng góp, hướng dẫn của các thầy cô giáo, các nhà nghiên cứu và các bạn đọc quan tâm để đề án được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Phương Anh (2023), Quản lý hoạt động cho vay KH tiêu dùng của NH thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Hà Nam, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
2. Diệp Bình (2022), Cạnh tranh CVTD ngày càng khốc liệt, Báo Kinh tế và Tiêu dùng, số 10/2022.
3. Phan Thị Thu Hà (2013), Giáo trình NH thương mại, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
4. Hoàng Thị Thu Hiền (2020), Hoàn thiện hoạt động CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Quảng Bình, Luận văn Thạc sĩ Quản lý kinh tế, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế.
5. Nguyễn Thị Thúy Hồng (2019), Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng tiêu dùng tại NH TMCP Đầu tư và Phát triển Việt nam trong điều kiện cạnh tranh trên thị trường vốn Việt Nam, Luận án Tiến sĩ, Học viện Tài chính.
6. Nguyễn Văn Hùng (2022), Quản lý hoạt động cho vay tại NH thương mại cổ phần Á Châu, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
7. Vũ Thị Lan (2022), Phát triển CVTD tại NH TMCP Á Châu - Chi nhánh Hà Thành, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
8. Nguyễn Thị Minh (2020), CVTD: Xu hướng tất yếu của các NH thương mại, Tạp chí Tài chính, kỳ I, tháng 7/2020.
9. NH Nhà nước Việt Nam (2022), Thông tư số 11/2022/TT-NHNN của NH Nhà nước Việt Nam: Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh NH nước ngoài, Hà Nội.
10. NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Thanh Miện (2022, 2023, 2024), Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh, Hải Dương.
11. Quốc hội (2010), Luật các Tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010, Hà Nội.

12. Quốc hội (2013), Luật số 32/2013/QH13 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thuế thu nhập doanh nghiệp ngày 19/06/2013, Hà Nội.

13. Nguyễn Thị Phương Thảo (2020), CVTD tại Việt Nam: Thị trường tiềm năng và đầy cạnh tranh, Tạp chí Công thương số 10, tháng 5/2020.

14. Trần Thị Thanh Tâm (2016), Giải pháp phát triển dịch vụ CVTD tại Việt Nam, Tạp chí Tài chính, kỳ 2, tháng 2/2016.

16. Vũ Văn Thực (2019), Phát triển CVTD tại NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Tạp chí Phát triển và hội nhập, số 19 (29) tháng 11 - 12/2019.

17. Hoàng Thị Huyền Trang (2020), Nâng cao hiệu quả CVTD tại NH TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Hà Tây, Luận văn Thạc sĩ Tài chính - NH, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.

18. Nguyễn Tuấn (2022), Quản lý hoạt động cho vay tại NH thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Thái Nguyên, Luận văn thạc sĩ Học viện NH, Hà Nội.

