

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



ĐỀ TÀI: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ



Giáo viên hướng dẫn: TS. Hoàng Trọng Hùng

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Anh Đức

Mã SV: 14K4021310

Lớp: QTKD K48 – Phân hiệu Quảng Trị

Huế05/2018

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn Ngân Hàng TMCP Công Thương Vietinbank chi nhánh Quảng Trị đã cho tôi cơ hội học hỏi và tiếp xúc với môi trường làm việc thực tế trong suốt thời gian ba tháng vừa qua. Trong thời gian thực tập tại Ngân Hàng TMCP Công Thương Vietinbank chi nhánh Quảng Trị, tôi đã có nhiều hiểu biết hơn về các hoạt động tín dụng ngân hàng đặc biệt là tín dụng cá nhân.

Tôi xin cảm ơn các anh, chị ở phòng tín dụng tại Ngân Hàng TMCP Công Thương Vietinbank đã hướng dẫn tôi trong suốt thời gian qua và cho tôi nhiều cơ hội được tiếp xúc với các nghiệp vụ của ngân hàng, tiếp thu kiến thức và kinh nghiệm quý báu về hoạt động tín dụng cá nhân.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn tới thầy Hoàng Trọng Hùng - Giáo viên hướng dẫn của tôi tại trường đại học kinh tế Huế. Thầy đã tận tình chỉ bảo và giúp đỡ tôi hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp.

Xin chân thành cảm ơn.

MỤC LỤC

PHẦN I: MỞ ĐẦU	7
1, Lý do chọn đề tài.....	7
2, Mục tiêu nghiên cứu.....	7
2.1 Mục tiêu chung.....	7
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	8
3, Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	8
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	8
3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	8
4, Phương pháp nghiên cứu	8
4.1 Phương pháp thu thập dữ liệu	8
4.2 Phương pháp phân tích và xử lý số liệu	8
5, Kết cấu khóa luận	9
PHẦN II: NỘI DUNG NGHIÊN CỨU	10
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	10
1.1 Cơ sở lý luận	10
1.1.1 Hoạt động của ngân hàng thương mại	10
1.1.2 Hoạt động Tín dụng cá nhân.....	13
1.1.2.1 Khái niệm hoạt động tín dụng cá nhân.....	13
1.1.2.2 Phân loại tín dụng cá nhân.....	13
1.1.2.3 Tầm quan trọng của tín dụng cá nhân	14
1.1.2.4 Quy trình tín dụng cá nhân	15
1.1.2.5 Thẩm định tín dụng cá nhân	17
1.1.2.6 Các chỉ tiêu đánh giá kết quả và hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân	18
CHƯƠNG 2: ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN	
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM VIETINBANK CHI	
NHÁNH QUẢNG TRỊ	22
2.1 Tổng quan về ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam	22
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển	22
2.1.2 Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý.....	25
2.1.3 Tình hình hoạt động	25
2.2 Giới thiệu ngân hàng TMCP công thương Việt Nam chi nhánh Quảng Trị	27
2.2.1 Quá trình hình thành và phát triển	27
2.2.2 Cơ cấu tổ chức	28
2.2.3 Tình hình lao động.....	30
2.2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công Thương	
Vietinbank Chi nhánh Quảng Trị.....	30
2.2.4.1 Kết quả hoạt động huy động vốn.....	30
2.2.4.2 Kết quả tài chính.....	32
2.3 Đánh giá hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng Vietinbank chi nhánh	
Quảng Trị	33

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

2.3.1 Một số sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân.....	33
2.3.2 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Vietinbank chi nhánh Quảng Trị	33
2.3.3 Thực trạng tín dụng cá nhân tại ngân hàng Vietinbank Chi nhánh Quảng Trị.....	35
2.3.3.1 Lãi suất cho vay khách hàng cá nhân	35
2.3.3.2 Lợi nhuận từ cho vay khách hàng cá nhân	36
2.3.3.3 Tổng doanh số cho vay khách hàng cá nhân	37
2.3.3.4 Tổng doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân.....	38
2.3.3.5 Tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân	39
2.3.3.6 Quy mô tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân	41
2.3.3.7 Nợ xấu nhóm khách hàng cá nhân và hệ số rủi ro tín dụng	44
2.3.3.8 Số lượng khách hàng phục vụ	45
2.3.3.9 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động tín dụng cá nhân.....	47
2.3.3.10 Ý kiến của các cán bộ tín dụng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Vietinbank chi nhánh Quảng Trị	49
2.3.4 Đánh giá chung hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân	51
CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUẢNG TRỊ	55
3.1 Giải pháp mở rộng hoạt động tín dụng cá nhân	55
3.1.1 Định hướng cho vay khách hàng cá nhân	55
3.1.2 Mở rộng đối tượng khách hàng cá nhân	55
3.1.3 Thiết kế quy trình cho vay cụ thể	56
3.1.4 Xây dựng mô hình hoạt động chuẩn	57
3.1.5 Tạo mối quan hệ tốt với chủ đầu tư, chủ doanh nghiệp và những nhà bán lẻ.	57
3.1.6 Đẩy mạnh Marketing	58
3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân	58
3.2.1 Đổi mới chính sách tín dụng cho vay khách hàng cá nhân.....	58
3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định.....	59
3.2.3. Xử lý linh hoạt các tình huống trong quá trình cho vay	59
3.2.4. Tăng cường các biện pháp thu nợ, thu lãi	60
3.2.5 Nâng cao và phát triển hệ thống ngân hàng.....	60
3.2.5.1 Về con người	60
3.2.5.2 Về tổ chức.....	61
3.2.5.3 Về thông tin	61
3.2.5.4 Về trang thiết bị	62
PHẦN III: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	63
1, Kết luận	63
2, Kiến nghị.....	63
TÀI LIỆU THAM KHẢO	65

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Các dịch vụ trong ngân hàng thương mại	13
Bảng 2: Tình hình lao động ở Vietinbank Quảng Trị năm 2017.....	30
Bảng 3: Hoạt động huy động vốn giai đoạn 2015-2017.....	31
Bảng 4: Kết quả tài chính của Vietinbank Chi nhánh Quảng Trị 2015-2017	32
Bảng 5: Lãi suất vay khách hàng cá nhân	35
Bảng 6: Lợi nhuận từ cho vay khách hàng cá nhân.....	36
Bảng 7: Tổng doanh số cho vay khách hàng cá nhân.....	37
Bảng 8: Doanh số thu nợ năm 2015 – 2017	38
Bảng 9: Tổng dư nợ cho vay 2015 – 2017	39
Bảng 10: Tổng dư nợ vay khách hàng cá nhân 2015 – 2017	39
Bảng 11: Quy mô tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân	41
Bảng 12: Chênh lệch nợ xấu nhóm KHCN và hệ số rủi ro tín dụng	44
Bảng 13: Số lượng khách hàng phục vụ	45
Bảng 14: Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động tín dụng cá nhân	47

DANH MỤC BIỂU ĐỒ VÀ SƠ ĐỒ

Biểu đồ 1: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân so với tổng dư nợ năm 2015 – 2017	40
Biểu đồ 2: Quy mô tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân năm 2015.....	41
Biểu đồ 3: Quy mô tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân năm 2016.....	42
Biểu đồ 4: Quy mô tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân năm 2017.....	43
Biểu đồ 5: Số lượng khách hàng phục vụ	46
Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý	25
Sơ đồ 2: Cơ cấu tổ chức bộ máy tại Vietinbank Chi nhánh Quảng Trị.....	28

DANH MỤC VIẾT TẮT

KHCN	Khách hàng cá nhân
TMCP	Thương mại cổ phần
NHTM	Ngân hàng thương mại
CHLB	Cộng hòa liên bang
CHDCND	Cộng hòa dân chủ nhân dân
ĐHĐCĐ	Đại hội đồng cổ đông
NH	Ngân hàng
PGD	Phòng giao dịch
CBNV	Cán bộ nhân viên
GTCG	Giấy tờ có giá
GHTD	Giới hạn tín dụng
HĐTD	Hợp đồng tín dụng
TCTC	Tổ chức tài chính
TCKT	Tổ chức kinh tế

PHẦN I: MỞ ĐẦU

1, Lý do chọn đề tài

Hoạt động của ngân hàng hiện nay bao gồm rất nhiều sản phẩm dịch vụ: huy động vốn, tín dụng, thanh toán online, gửi tiết kiệm, thanh toán quốc tế... Trong đó tín dụng là sản phẩm mang lại lợi nhuận nhiều nhất cho ngân hàng và đồng thời cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất. Sự phát triển của ngân hàng phụ thuộc rất nhiều vào tốc độ tăng trưởng tín dụng. Tốc độ tăng trưởng tín dụng nhanh, hợp lý và đúng hướng là tiền đề cho ngân hàng nâng cao sức cạnh tranh, mở rộng phạm vi ảnh hưởng của mình trên thị trường.

Trong thực tế mỗi ngân hàng có một thế mạnh riêng của mình, có ngân hàng chuyên cho vay đối với các công ty có quy mô lớn, thì cũng có ngân hàng chuyên cho vay đối với những đối tượng khách hàng ở mức trung bình... Trong quá trình hoạt động, ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam đã xác định tầm nhìn là trở thành ngân hàng thương mại cổ phần bán lẻ hàng đầu Việt Nam với đối tượng khách hàng mục tiêu là khách hàng cá nhân.

Trải qua hơn 15 năm hoạt động và phát triển Vietinbank Chi nhánh Quảng Trị đã không ngừng phấn đấu để đạt được mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu trong khu vực tỉnh Quảng Trị. Thế nhưng trong quá trình hoạt động và phấn đấu để trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu trong khu vực, Vietinbank Chi nhánh Quảng Trị đã gặp phải không ít khó khăn trong hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân gây ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng của mình làm giảm tốc độ tăng trưởng tín dụng. Nhận thấy được những khó khăn và tầm quan trọng của vấn đề này, trong quá trình thực tập tại ngân hàng, tôi đã chọn đề tài "**Thực trạng và giải pháp nâng cao hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP công thương Vietinbank Chi nhánh Quảng Trị**" làm đề tài nghiên cứu khóa luận tốt nghiệp.

2, Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung

- Trên cơ sở đánh giá thực trạng hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Công Thương Vietinbank chi nhánh Quảng Trị, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

2.2 Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận và thực tiễn về hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân
- Phân tích thực trạng hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP công thương Vietinbank Chi nhánh Quảng Trị.
- Đề xuất các giải pháp nâng cao hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng.

3, Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Đề tài tập trung nghiên cứu các vấn đề liên quan đến hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP công thương Việt Nam chi nhánh Quảng Trị.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Nghiên cứu được tiến hành tại ngân hàng TMCP công thương Vietinbank chi nhánh Quảng Trị
- Phạm vi thời gian: Sử dụng số liệu về tình hình hoạt động của ngân hàng Vietinbank chi nhánh Quảng Trị trong ba năm gần nhất 2015-2017.

4, Phương pháp nghiên cứu

4.1 Phương pháp thu thập dữ liệu

Dữ liệu thứ cấp

Tìm kiếm và thu thập các tài liệu liên quan đến hoạt động tín dụng cá nhân như các báo cáo tài chính, báo cáo tổng kết tại các phòng ban ngân hàng TMCP công thương Việt Nam Chi nhánh Quảng Trị.

Dữ liệu sơ cấp

Phỏng vấn, trao đổi với các cán bộ tín dụng tại ngân hàng Vietinbank Chi nhánh Quảng Trị để tìm hiểu về các khó khăn, thuận lợi mà họ gặp phải trong hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân.

4.2 Phương pháp phân tích và xử lý số liệu

- Phương pháp thống kê mô tả: Sử dụng các số liệu đã thu thập được để lập bảng thống kê, vẽ đồ thị, mô tả số liệu.

- Phương pháp so sánh: So sánh các số liệu giữa các năm để thấy được sự biến động của các chỉ tiêu nghiên cứu.
- Phương pháp tổng hợp thống kê: Hệ thống hóa lại các dữ liệu ban đầu trong nghiên cứu thành các dữ liệu phản ánh đặc trưng chung để phân tích: Biến động chỉ tiêu giữa các năm, biến động giữa các chỉ tiêu trong nhóm...

5, Kết cấu khóa luận

Ngoài phần đặt vấn đề và kết luận, kiến nghị nội dung khóa luận được chia làm 3 chương:

Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Chương 2: Đánh giá hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Công Thương Việtinbank chi nhánh Quảng Trị

Chương 3: Các giải pháp nâng cao hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Công Thương Việtinbank chi nhánh Quảng Trị

PHẦN II: NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1 Cơ sở lý luận

1.1.1 Hoạt động của ngân hàng thương mại

❖ Chức năng Ngân hàng thương mại:

Theo Ths.Đặng Thị Việt Đức và Ths.Phan Anh Tuấn (năm 2007) ngân hàng thương mại có các chức năng như sau:

➤ Chức năng trung gian tín dụng

Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng thương mại đóng vai trò là "cầu nối" giữa người dư thừa vốn và người có nhu cầu về vốn.

Thông qua việc huy động các khoản vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế, ngân hàng thương mại hình thành nên quỹ cho vay để cung cấp tín dụng cho nền kinh tế. Với chức năng này, ngân hàng thương mại vừa đóng vai trò là người đi vay vừa đóng vai trò là người cho vay.

Với chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng thương mại đã góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền, ngân hàng và người đi vay, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

- Đối với người gửi tiền, họ thu được lợi từ khoản vốn tạm thời nhàn rỗi của mình dưới hình thức lãi tiền gửi mà ngân hàng trả cho họ. Hơn nữa, ngân hàng còn đảm bảo cho họ sự an toàn về khoản tiền gửi và cung cấp các dịch vụ thanh toán tiện lợi.
- Đối với người đi vay, họ sẽ thoả mãn được nhu cầu vốn để kinh doanh, chi tiêu, thanh toán mà không phải chi phí nhiều về sức lực, thời gian cho việc tìm kiếm nơi cung ứng vốn tiện lợi, chắc chắn và hợp pháp.
- Đối với ngân hàng thương mại, họ sẽ tìm kiếm được lợi nhuận cho bản thân mình từ chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất tiền gửi hoặc hoa hồng môi giới. Lợi nhuận này chính là cơ sở để tồn tại và phát triển của ngân hàng thương mại.
- Đối với nền kinh tế, chức năng này có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế vì nó đáp ứng nhu cầu vốn để đảm bảo quá trình tái sản xuất được thực hiện liên tục và để mở rộng quy mô sản xuất. Với chức năng này, ngân hàng

thương mại đã biến vốn nhàn rỗi không hoạt động thành vốn hoạt động, kích thích quá trình luân chuyển vốn, thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển.

Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại vì nó phản ánh bản chất của ngân hàng thương mại là đi vay để cho vay, nó quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Đồng thời nó cũng là cơ sở để thực hiện các chức năng khác.

➤ **Chức năng trung gian thanh toán**

Ngân hàng thương mại làm trung gian thanh toán khi nó thực hiện thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Ở đây ngân hàng thương mại đóng vai trò là người "thủ quỹ" cho các doanh nghiệp và cá nhân bởi ngân hàng là người giữ tài khoản của họ.

Ngân hàng thương mại thực hiện chức năng trung gian thanh toán trên cơ sở thực hiện chức năng trung gian tín dụng vì tiền đề để khách hàng thực hiện thanh toán qua ngân hàng chính là một phần tiền gửi trước đó. Việc các ngân hàng thương mại thực hiện chức năng trung gian thanh toán có ý nghĩa rất to lớn đối với toàn bộ nền kinh tế. Với chức năng này, các ngân hàng thương mại cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán thuận lợi. Nhờ đó, các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian đi tới gặp chủ nợ, người phải thanh toán và lại đảm bảo được việc thanh toán an toàn. Qua đó, chức năng này thúc đẩy lưu thông hàng hoá, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế. Đồng thời, việc thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng đã giảm được lượng tiền mặt trong lưu thông, dẫn đến tiết kiệm chi phí lưu thông tiền mặt như chi phí in ấn, đếm nhận, bảo quản tiền...

Đối với ngân hàng thương mại, chức năng này góp phần tăng thêm lợi nhuận cho ngân hàng thông qua việc thu lệ phí thanh toán. Thêm nữa, nó lại làm tăng nguồn vốn cho vay của ngân hàng thể hiện trên số dư có trong tài khoản tiền gửi của khách hàng. Chức năng này cũng chính là cơ sở hình thành chức năng tạo tiền của ngân hàng thương mại.

➤ Chức năng “tạo tiền”

Khi có sự phân hoá trong hệ thống ngân hàng, hình thành nên ngân hàng phát hành và các ngân hàng trung gian thì ngân hàng trung gian không còn thực hiện chức năng phát hành giấy bạc ngân hàng nữa. Nhưng với chức năng trung gian tín dụng và trung gian thanh toán, ngân hàng thương mại có khả năng tạo ra tiền tín dụng (hay tiền ghi sổ) thể hiện trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại ngân hàng thương mại. Đây chính là một bộ phận của lượng tiền được sử dụng trong các giao dịch.

Ban đầu từ những khoản tiền dự trữ tăng lên, ngân hàng thương mại sử dụng để cho vay bằng chuyển khoản, sau đó những khoản tiền này sẽ được quay lại ngân hàng thương mại một phần khi những người sử dụng tiền gửi vào dưới dạng tiền gửi không kỳ hạn. Quá trình này tiếp diễn trong hệ thống ngân hàng và tạo nên một lượng tiền gửi (tức tiền tín dụng) gấp nhiều lần số dự trữ tăng thêm ban đầu. Mức mở rộng tiền gửi phụ thuộc vào hệ số mở rộng tiền gửi. Hệ số này, đến lượt nó chịu tác động bởi các yếu tố: tỷ lệ dự trữ bắt buộc, tỷ lệ dự trữ vượt mức và tỷ lệ giữ tiền mặt so với tiền gửi thanh toán của công chúng.

Với chức năng "tạo tiền", hệ thống ngân hàng thương mại đã làm tăng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. Rõ ràng khái niệm về tiền hay tiền giao dịch không chỉ là tiền giấy do ngân hàng trung ương phát hành ra mà còn bao gồm một bộ phận quan trọng là lượng tiền ghi sổ do các ngân hàng thương mại tạo ra.

Chức năng này cũng chỉ ra mối quan hệ giữa tín dụng ngân hàng và lưu thông tiền tệ. Một khối lượng tín dụng mà ngân hàng thương mại cho vay ra làm tăng khả năng tạo tiền của ngân hàng thương mại, từ đó làm tăng lượng tiền cung ứng.

Các chức năng của ngân hàng thương mại có mối quan hệ chặt chẽ, bổ sung, hỗ trợ cho nhau, trong đó chức năng trung gian tín dụng là chức năng cơ bản nhất, tạo cơ sở cho việc thực hiện các chức năng sau. Đồng thời khi ngân hàng thực hiện tốt chức năng trung gian thanh toán và chức năng tạo tiền lại góp phần làm tăng nguồn vốn tín dụng, mở rộng hoạt động tín dụng.

❖ Các dịch vụ trong Ngân hàng thương mại

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Có nhiều loại hình dịch vụ phổ biến hiện nay trong Ngân hàng thương mại và nó được chia làm 2 nhóm dịch vụ là nhóm dịch vụ ngân hàng truyền thống và nhóm dịch vụ ngân hàng hiện đại:

Bảng 1: Các dịch vụ trong ngân hàng thương mại

Nhóm dịch vụ ngân hàng truyền thống	Nhóm dịch vụ ngân hàng hiện đại
-Trao đổi, mua bán ngoại tệ. -Chiết khấu thương phiếu và cho vay thương mại -Nhận tiền gửi -Dịch vụ thanh toán -Bảo quản vật có giá -Tài trợ cho các hoạt động của chính phủ. -Cung cấp dịch vụ ủy thác.	-Cho vay tiêu dùng -Tư vấn tài chính -Quản lý tiền -Cho vay tài trợ dự án -Bán các dịch vụ bảo hiểm -Thẻ tín dụng -Máy rút tiền tự động (ATM) -Cung cấp dịch vụ tương hỗ và trợ cấp -Dịch vụ tư vấn tài chính cá nhân -Dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

❖ Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của NHTM

- Cạnh tranh giữa các sản phẩm dịch vụ.
- Sự gia tăng chi phí vốn.
- Chính sách vi mô, vĩ mô của Nhà nước, nền kinh tế trong và ngoài nước.
- Niềm tin của khách hàng.
- Các yếu tố khác.

1.1.2 Hoạt động Tín dụng cá nhân

1.1.2.1 Khái niệm hoạt động tín dụng cá nhân

Theo Ths. Nguyễn Minh Kiều (Năm 2006), Tín dụng khách hàng cá nhân là loại hình cho vay mà các chủ thể được cấp tín dụng là cá nhân, hộ gia đình, hộ kinh doanh, tổ hợp tác.

1.1.2.2 Phân loại tín dụng cá nhân

Dựa vào các tiêu thức khác nhau người ta phân chia thành các loại tín dụng cá nhân khác nhau:

❖ Dựa vào mục đích sử dụng:

Cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh, hoạt động nuôi trồng, khai thác.

Cho vay tiêu dùng cá nhân

❖ Dựa vào thời hạn tín dụng

Cho vay ngắn hạn: Thời hạn vay dưới 1 năm

Cho vay trung hạn: Thời hạn vay từ 1 đến 5 năm

Cho vay dài hạn: Thời hạn vay trên 5 năm

❖ Dựa vào phương thức vay

Cho vay theo món vay

Cho vay theo hạn mức tín dụng

❖ Dựa vào mức độ tín nhiệm

Cho vay có đảm bảo

Cho vay không có đảm bảo

❖ Dựa vào phương thức hoàn trả nợ vay

Cho vay chỉ có một kỳ hạn trả nợ hay vay trả nợ một lần khi đáo hạn

Cho vay trả góp tức là nhiều kỳ hạn trả nợ

Cho vay trả nợ nhiều lần nhưng không quy định kỳ hạn trả nợ cụ thể

1.1.2.3 Tầm quan trọng của tín dụng cá nhân**❖ Thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và phát triển xã hội**

Tín dụng cá nhân có tầm quan trọng không nhỏ trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và xã hội, nó có thể đại diện cho cả hệ thống tín dụng trong các tác động ảnh hưởng đến nền kinh tế. Sự tăng trưởng kinh tế phụ thuộc vào thu nhập bình quân đầu người. Thu nhập bình quân đầu người tăng sẽ tạo điều kiện để hoàn thiện cuộc sống hơn, mở rộng sản xuất, cơ sở hạ tầng,... bình quân đầu người tăng giúp đời sống của người dân thoải mái hơn, có vốn để phát triển kinh tế, đầu tư trang thiết bị... Tất cả đều cần đến tín dụng. Mặt khác, tín dụng cá nhân còn là động lực kích thích tăng trưởng sản xuất hiệu quả, tăng chất lượng cuộc sống, giúp nền kinh tế phát triển hơn.

❖ Đảm bảo cho quá trình hoạt động kinh doanh được diễn ra thuận tiện

Trong quá trình hoạt động kinh doanh, sẽ có trường hợp người cung ứng hàng hóa sau khi giao hàng cho khách hàng nhưng khách hàng chưa thanh toán sẽ làm cho người cung ứng bị thiếu hụt vốn để tiếp tục hoạt động nhập hàng về kho khiến cho

họ rơi vào tình trạng thiếu hụt vốn tạm thời. Để có vốn bù đắp vào kịp thời, họ có thể huy động vốn từ nhiều nguồn khác nhau, trong đó vốn tín dụng là nguồn vốn có vai trò quan trọng nhất. Bằng cách cho vay hoạt động sản xuất kinh doanh, các ngân hàng thương mại có thể đáp ứng phần lớn vốn lưu động để mỗi chủ thể kinh doanh có thể tiếp tục hoạt động kinh doanh của mình.

❖ **Tạo điều kiện phát triển cho các thành phần kinh tế vừa và nhỏ**

Trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, các công ty, các tập đoàn lớn mạnh luôn có lợi thế về vốn, giúp họ có nhiều cơ hội hơn để phát triển và có lợi thế cạnh tranh khi có nguồn vốn dồi dào. Trong khi các thành phần kinh tế vừa và nhỏ lại luôn gặp phải vấn đề về vốn và ít có cơ hội để mở rộng sản xuất, tham gia cạnh tranh trên thương trường. Nhu cầu cấp thiết về vốn đối với các thành phần kinh tế vừa và nhỏ đã cho thấy tầm quan trọng của tín dụng, nó tạo điều kiện cho sự phát triển đồng đều giữa các thành phần kinh tế, tạo cho ra bộ phận cho các thành phần kinh tế vừa và nhỏ cùng tham gia và thị trường sản xuất, tạo công ăn việc làm cho nhiều người, góp phần tăng trưởng kinh tế.

1.1.2.4 Quy trình tín dụng cá nhân

Bước 1: Lập hồ sơ vay vốn hay còn gọi là hồ sơ đề nghị cấp tín dụng

Tiến hành thu thập các thông tin:

- Năng lực pháp lý và năng lực hành vi dân sự của khách hàng
- Khả năng sử dụng vốn vay
- Khả năng hoàn trả nợ vay (vốn vay + lãi)
- Bảo đảm tín dụng
- Giấy đề nghị vay vốn, giấy chứng minh tư cách pháp nhân của khách hàng
- Báo cáo tài chính của thời kỳ gần nhất
- Các giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh nợ vay.
- Kế hoạch sử dụng vốn vay: Kế hoạch sản xuất, đầu tư xây dựng, kế hoạch trả nợ.

Bước 2: Phân tích tín dụng

- Phân tích tín dụng là xác định khả năng hiện tại và tương lai của khách hàng trong việc sử dụng vốn vay và hoàn trả nợ vay.

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

- Tìm kiếm những tình huống có thể xảy ra dẫn đến rủi ro cho ngân hàng, dự đoán khả năng khắc phục những rủi ro đó, dự kiến những biện pháp giảm thiểu rủi ro và hạn chế tổn thất cho ngân hàng.
- Phân tích tín dụng còn kiểm tra tính chân thực của hồ sơ vay vốn từ đó nhận định thái độ trả nợ của khách hàng làm cơ sở quyết định cho vay.

Bước 3: Ra quyết định tín dụng và ký hợp đồng tín dụng

- Thu thập, xử lý thông tin đầy đủ làm cơ sở để ra quyết định
- Trao quyền ra quyết định cho hội đồng tín dụng hoặc những người có năng lực phân tích và phán quyết.
- Sau khi ra quyết định, nếu chấp nhận cán bộ tín dụng sẽ hướng dẫn khách hàng ký kết hợp đồng và làm tiếp các bước tiếp theo. Nếu từ chối thì ngân hàng sẽ có văn bản trả lời và giải thích lý do từ chối đến khách hàng.
- Khi ra quyết định, thường mắc 2 sai lầm cơ bản:

Đồng ý cho vay với một khách hàng không tốt

Từ chối cho vay với một khách hàng tốt.

Cả 2 sai lầm đều ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh tín dụng, thậm chí sai lầm thứ 2 còn ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng.

Bước 4: Giải ngân

Ở bước này, ngân hàng sẽ tiến hành phát tiền cho khách hàng theo hạn mức tín dụng đã ký kết trong hợp đồng tín dụng.

Nguyên tắc giải ngân: phải gắn liền sự vận động tiền tệ với sự vận động hàng hóa hoặc dịch vụ có liên quan, nhằm kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng và đảm bảo khả năng thu nợ. Nhưng đồng thời cũng phải tạo sự thuận lợi, tránh gây phiền hà cho công việc sản xuất kinh doanh của khách hàng.

Bước 5: Giám sát tín dụng

Nhân viên tín dụng thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vốn vay thực tế của khách hàng, hiện trạng tài sản đảm bảo, tình hình tài chính của khách hàng,... để đảm bảo khả năng thu nợ.

Bước 6: Thanh lý hợp đồng tín dụng

- Đây là khâu kết thúc của quy trình tín dụng, gồm các việc cần xử lý:

Thu nợ: Thu nợ gốc và lãi một lần khi đáo hạn

Thu nợ gốc và lãi một lần khi đáo hạn và thu lãi theo định kỳ

Thu nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ hạn

Tái xét hợp đồng tín dụng

Thanh ký hợp đồng tín dụng

1.1.2.5 Thẩm định tín dụng cá nhân

a, Khái niệm

“Thẩm định tín dụng là việc sử dụng các công cụ và kỹ thuật phân tích nhằm kiểm tra, đánh giá mức độ tin cậy và rủi ro của một dự án khách hàng đã xuất trình nhằm phục vụ cho việc ra quyết định tín dụng.” *(Trích trong cuốn Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng – Ths.Nguyễn Minh Kiều năm 2006)*

Khác với lập dự án đầu tư, thẩm định tín dụng cố gắng phân tích và hiểu được tính chất khả thi thật sự của dự án về kinh tế đứng trên góc độ của ngân hàng. Khi lập dự án đầu tư, khách hàng do mong muốn được vay vốn, có thể đã thổi phồng và dẫn đến ước lượng quá lạc quan về hiệu quả kinh tế của dự án. Do vậy, thẩm định tín dụng cần phải xem xét đúng thực chất của dự án. Tuy nhiên, không phải vì thế mà thẩm định tín dụng ước lượng một cách quá bi quan khiến cho hiệu quả của dự án bị giảm sút đến nỗi quyết định không cho vay.

Đối tượng thẩm định: là cá nhân vay vốn ngân hàng

Mục tiêu của thẩm định tín dụng cá nhân

- Đánh giá chính xác khả năng trả nợ của cá nhân đề nghị vay vốn ngân hàng
- Thái độ khách hàng trong việc trả nợ
- Thu nhập cá nhân, các nguồn thu nhập khác của khách hàng
- Tài sản khách hàng dùng để đảm bảo nợ vay

Quy trình thẩm định tín dụng căn bản

Bước 1: Xem xét hồ sơ vay của khách hàng

Bước 2: Thu thập thông tin cần thiết bổ sung

Bước 3: Thẩm định khả năng thu hồi nợ thông qua thông tin có được

Bước 4: Ước lượng và kiểm soát rủi ro tín dụng

Bước 5: Kết luận sau cùng về khả năng thu hồi nợ vay

b, Chất lượng thẩm định Tín dụng cá nhân

Chỉ tiêu đánh giá

- Tư cách khách hàng vay vốn
- Năng lực của khách hàng, điều kiện trả nợ
- Vốn riêng của khách hàng
- Tài sản đảm bảo nợ vay

c, Bảo đảm tín dụng

- Bảo đảm tín dụng bằng tài sản thế chấp
- Bảo đảm tín dụng bằng tài sản cầm cố

Tài sản hữu hình: hàng hóa, xe cộ...

Tiền trên tài khoản tiền gửi hoặc ngoại tệ

Cổ phiếu, trái phiếu, tín phiếu, thương phiếu, lợi tức

Quyền tác giả, quyền sở hữu,...

- Bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay
- Bảo đảm tín dụng bằng hình thức bảo lãnh

Bảo lãnh bằng tài sản hoặc tín chấp của bên thứ ba là việc bên thứ ba cam kết với bên cho vay về việc sử dụng tài sản thuộc sở hữu của mình để thực hiện nghĩa vụ trả nợ thay cho bên đi vay.

1.1.2.6 Các chỉ tiêu đánh giá kết quả và hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân

• Lợi nhuận từ cho vay khách hàng cá nhân

Là chỉ tiêu quan trọng trong đánh giá kết quả cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại, với mục tiêu lớn nhất là gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng trong xu thế cạnh tranh ngày càng trở nên khốc liệt hơn. Việc tăng doanh số cho vay KHCN phải có kết quả là tăng lợi nhuận trên tổng doanh số cho vay thì việc cho vay mới được coi là đạt hiệu quả. Lợi nhuận cho vay KHCN năm sau phải cao hơn năm trước

Lợi nhuận cho vay KHCN = Doanh thu cho vay KHCN – Chi phí cho vay KHCN

• Doanh số cho vay

Là chỉ tiêu đánh giá các khoản tín dụng mà ngân hàng cho khách hàng vay trong thời gian nhất định bao gồm vốn đã thu hồi hay chưa thu hồi

• Doanh số thu nợ

Là chỉ tiêu đánh giá các khoản tín dụng mà NH thu về được khi đáo hạn vào một thời điểm nhất định nào đó

- **Dư nợ**

Là số nợ mà NH đã cho vay và chưa thu được vào một thời điểm nhất định

- **Nợ xấu**

Là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ đến hạn mà khách hàng trả nợ cho ngân hàng, khi đó ngân hàng sẽ chuyển từ tài khoản dư nợ sang tài khoản nợ quá hạn

- **Hệ số số thu nợ**

$$\text{Hệ số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết khả năng thu hồi nợ của NH khi khách hàng vay, NH sẽ thu lại bao nhiêu % khi sử dụng chính số tiền cho vay của mình. Nếu tỷ lệ này cao cho thấy khả năng thu hồi nợ của NH là tốt, NH hoạt động có hiệu quả.

- **Hệ số rủi ro tín dụng**

$$\text{Hệ số rủi ro tín dụng} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Hệ số này phản ánh các tỷ lệ các khoản nợ quá hạn trên tổng dư nợ của ngân hàng

1.2 Cơ sở thực tiễn của hoạt động tín dụng cá nhân của ngành ngân hàng năm 2017.

❖ Hoạt động tín dụng cá nhân của ngành ngân hàng Việt Nam năm 2017

Năm 2017, hệ thống các tổ chức tín dụng có những bước phát triển tích cực, hoạt động tín dụng giữ được tốc độ tăng trưởng ổn định.

Tốc độ tăng trưởng tốt cụ thể là tổng tài sản toàn hệ thống năm 2017 đạt 10.001,8 nghìn tỷ đồng tăng 17,6% so với 2016, Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng năm 2017 là 18,7% tăng 0,45% so với năm 2016. Đặc biệt là tăng trưởng tín dụng cá nhân giai đoạn 2016 – 2017 là 50,2% - 65% (Theo số ước tính của ủy ban giám sát tài chính quốc gia). Tổng Lợi nhuận sau thuế của tất cả các tổ chức tín dụng tăng 44,5%.

Thanh khoản của hệ thống tổ chức tín dụng tương đối ổn định. Tỷ lệ tín dụng trên huy động bình quân là 87,3%.

Tỷ lệ nợ xấu là 2,6% tăng 0,14% so với năm 2016. Quá trình xử lý nợ xấu của các tổ chức tín dụng được đẩy nhanh hơn, đặc biệt trong những tháng cuối năm. Các tổ chức tín dụng hạn chế chuyển nợ sang Công ty thu mua nợ quốc gia (VAMC), thay vào đó, xử lý nợ xấu qua các hình thức như bán nợ, phát mại tài sản bảo đảm, sử dụng dự phòng rủi ro tín dụng và các hình thức khác được đẩy mạnh hơn

Tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn có sự biến động đáng kể cụ thể là Tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn trung bình toàn hệ thống năm 2017 là 30,65% giảm 3,86% so với năm 2016, nhóm NHTM nhà nước năm 2017 là 33,44% giảm 3,88%, nhóm công ty tài chính, cho thuê tài chính năm 2017 là 48,81% tăng 3,51% so với năm 2016, nhóm NHTM cổ phần năm 2017 là 34,47% giảm 5,46% so với năm 2016, nhóm tổ chức tín dụng hợp tác năm 2017 là 31,2% tăng 9,91% so với năm 2016

Tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu (CAR) của toàn hệ thống năm 2017 đạt 12,23% giảm 0,53% so với năm 2016.

❖ Hoạt động tín dụng cá nhân của ngành ngân hàng ở tỉnh Quảng Trị năm 2017

Tình hình hoạt động ngành ngân hàng ở tỉnh Quảng Trị đầu năm 2017 đã gặp khó khăn trong hoạt động tín dụng ngân hàng do thiệt hại từ hai cơn bão số 2 và số 4 gây ảnh hưởng đến hoạt động cho vay vốn của ngân hàng. Để khắc phục được các khó khăn đó các ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách xã hội đã thực hiện các giải pháp để tháo gỡ khó khăn cho khách hàng, thực hiện lãi suất huy động và cho vay của các tổ chức tín dụng.

Lãi suất huy động vốn và cho vay trên địa bàn Quảng Trị 9 tháng năm 2017 cơ bản ổn định. Các tổ chức tín dụng chấp hành nghiêm túc lãi suất huy động vốn bằng đồng Việt Nam và lãi suất cho vay theo đúng quy định của Ngân hàng Trung ương.

Huy động vốn trên địa bàn đến 31/8/2017 đạt 16.583 tỷ đồng, tăng 4,99% so với cuối năm 2016 và tăng 19,2% so với cùng kỳ năm trước. Cơ cấu tiền gửi: tiền gửi tiết kiệm 13288 tỷ đồng, chiếm 80,13%, tăng 12,49% (tăng 1475 tỷ đồng) so với cuối năm 2016; tiền gửi thanh toán 2096 tỷ đồng, chiếm 12,64%, giảm 14,55% (giảm