

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

“NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG Á CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HUẾ”

NGUYỄN THỊ THỊ

Niên khóa: 2017-2021

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

“NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG Á CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HUẾ”

Sinh viên thực hiện:

Nguyễn Thị Thùy

Lớp: K51A Marketing

Niên khóa: 2017-2021

Giảng viên hướng dẫn

ThS.Trần Vũ Khánh Duy

Huế, tháng 12/2020

Lời Cảm Ơn

Trong suốt thời gian thời kỳ bất đắc dĩ thời kỳ tập tễn, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm giúp đỡ của quý thầy cô, gia đình, bạn bè. Với lòng biết ơn sâu sắc nhất, em xin gửi đến quý thầy cô Khoa quản trị kinh doanh- Trường Đại Học Kinh Tế Huế đã cùng với tri thức và tâm huyết của mình để truyền đạt và kiến thức quý báu cho chúng em trong suốt thời gian học tập tập tễn.

Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Trăn Vũ Khánh Duy đã nhiệt tình tận tâm hướng dẫn em thực hiện và hoàn thiện bài khóa luận này.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo và Anh Lê Ngọc Lâm – Phó phòng phát triển kinh doanh đã nhiệt tình hướng dẫn em hoàn thành tốt bài luận cuối khóa.

Với điều kiện hạn chế về kiến thức, khả năng, kinh nghiệm thực tiễn nên không tránh khỏi những thiếu sót, vì vậy em rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp của Thầy Cô và Ban lãnh đạo ngân hàng thông minh mại cộng đồng Đông Á – Chi nhánh thành phố Huế để hoàn thiện hơn nữa tài liệu của mình.

Sau cùng, em xin kính chúc Thầy Cô Trường Đại Học Kinh Tế Huế, tập thể cán bộ, nhân viên Đông Á Bank - Chi nhánh thành phố Huế, và các anh chị phòng phát triển kinh doanh, bộ phận tín dụng thực tiễn nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công trong cuộc sống.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực tập:

Nguyễn Thị Thùy

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
MỤC LỤC	ii
DANH MỤC VIẾT TẮT	iv
DANH MỤC BẢNG	v
DANH MỤC CÁC SỐ ĐỀ , BIỂU ĐỀ	vi
PHẦN I. ĐỀ TÀI VÀ NỘI DUNG	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài	2
4. Phương pháp nghiên cứu	3
5. Kết cấu đề tài	3
PHẦN II. NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	4
CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ CẦN NGHIÊN CỨU	4
1.1. Cơ sở lý luận	4
1.1.1. Tổng quan hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân của Ngân hàng thương mại	4
1.2. Cơ sở thực tiễn	15
1.2.1. Thực trạng và hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân tại các ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay	15
1.2.2. Thực trạng hoạt động CVTD cá nhân của các ngân hàng tại tỉnh Thừa Thiên Huế	18
CHƯƠNG II. HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN CỦA DONGA BANK – CN TP HUẾ	19
2.1. Tổng quan về DongA Bank	19
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển DongA Bank	19
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của DongA Bank – CN TP Huế	21
2.1.3. Tình hình lao động tại DongA Bank- CN TP Huế	23
2.1.4. Tình hình tài sản, nguồn vốn của DongA Bank - CN TP Huế	27
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của DongA Bank – CN TP Huế giai đoạn 2017-2019	32

2.2. Thúc đẩy thu hút khách hàng đến với hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân tại DongA Bank – CN TP Huế giai đoạn 2017-2019	34
2.2.1. Phân loại khách hàng cho vay tiêu dùng cá nhân tại DongA Bank – CN TP Huế giai đoạn 2017-2019	34
2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng cá nhân tại DongA Bank – CN TP Huế	37
2.2.3. Doanh số cho vay tiêu dùng cá nhân tại DongA Bank – CN TP Huế giai đoạn 2017-2019.....	40
2.2.4. Đánh giá của các đối tượng đi tra về hoạt động cho vay TDCN tại DongA Bank CN TP Huế	56
2.3. Đánh giá về hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân tại DongA Bank – CN TP Huế giai đoạn 2017-2019.....	57
2.3.1. Nhóm kết quả đạt được	57
2.3.2. Nhóm mặt còn hạn chế	58
2.3.3. Nguyên nhân	59
CHƯƠNG 3. PHƯƠNG NG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG Á - CHI NHÁNH HUẾ	61
3.1. Mục tiêu phát triển cho Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á	61
3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân của ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á	63
3.2.1. Giải pháp về chính sách thu hút khách hàng.....	63
3.2.2. Giải pháp sản phẩm dịch vụ	63
3.2.3. Giải pháp về tăng cường công suất vật chất và kênh phân phối.....	64
3.2.4. Giải pháp về lãi suất cho vay	65
3.2.5. Giải pháp giảm nợ quá hạn, nợ xấu	66
3.2.6. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực	67
PHẦN III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	69
1. Kết luận	69
2. Kiến nghị.....	70
TÀI LIỆU THAM KHẢO	72

DANH MỤC VIẾT TẮT

TMCP	Thị trường miễn phí
NHTM	Ngân hàng thương mại
CVTD	Cho vay tiêu dùng
DongA Bank	Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á
TDCN	Tiêu dùng cá nhân
KHCN	Khách hàng cá nhân
NHNN	Ngân hàng nhà nước
KD	Kinh doanh
HĐQT	Hội đồng quản trị
CN	Chi nhánh
Thành phố	TP

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1.	Tình hình nhân sự của DongA Bank- CN TP Huế.....	24
Bảng 2.2.	Tình hình tài sản, nguồn vốn của DongA Bank – CN TP Huế	28
Bảng 2.3.	Kết quả hoạt động kinh doanh của DongA Bank – CN TP Huế giai đoạn 2017-2019.....	32
Bảng 2.4.	Tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay của DongA Bank - CN TP Huế	41
Bảng 2.5.	Trình độ nhân sự CVTD DongA Bank CN TP Huế năm 2017-2019.....	42
Bảng 2.6.	Doanh số cho vay theo mục đích vay vốn của DongA Bank – CN TP Huế (2017-2019).....	48
Bảng 2.7:	Trình độ nhân sự CVTD DongA Bank CN TP Huế năm 2017-2019.....	51
Bảng 2.8.	Trình độ nhân sự quá hạn CVTD DongA Bank CN TP Huế năm 2017- 2019	53
Bảng 2.9.	Trình độ nhân sự xử lý CVTD DongA Bank CN TP Huế năm 2017- 2019.....	54

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ , BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 2.1.	Tổ chức bộ máy quản lý tại DongA Bank –CN TP Huế21
Sơ đồ 2.2.	Quy trình cho vay tiêu dùng tại DongA Bank – CN TP Huế38
Biểu đồ 2.1.	Tình hình lao động phân theo giới tính tại DongA Bank -CN TP Huế25
Biểu đồ 2.2.	Tình hình lao động phân theo trình độ chuyên môn của DongA Bank – CN TP Huế26
Biểu đồ 2.3.	Tình hình lao động phân theo tính chất công việc của DongA Bank – CN TP Huế27
Biểu đồ 2.4.	Tình hình tài sản của DongA Bank – CN TP Huế trong giai đoạn 2017-201929
Biểu đồ 2.5.	Tình hình nguồn vốn của DongA Bank –CN TP Huế giai đoạn năm 2017-201930
Biểu đồ 2.6.	Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay42
Biểu đồ 2.7.	Doanh số thu nợ theo thời hạn vay43
Biểu đồ 2.8.	Dư nợ cuối kỳ theo thời hạn vay.....45
Biểu đồ 2.9.	Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay.....46
Biểu đồ 2.10.	Nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay47
Biểu đồ 2.11.	Doanh số CVTD theo mục đích vay vốn.....49
Biểu đồ 2.12.	Doanh số thu nợ theo mục đích vay vốn.....50
Biểu đồ 2.13.	Dư nợ cuối kỳ CVTD theo mục đích vay vốn.....52
Biểu đồ 2.14.	Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng theo mục đích cho vay53
Biểu đồ 2.15.	Nợ xấu cho vay tiêu dùng theo mục đích cho vay.....55

PHẦN I. ĐẶT VẤN ĐỀ

1. Tính cấp thiết của đề tài

Việt Nam là một nước đang phát triển, nền kinh tế đang mở cửa và hội nhập, nhiều hiệp định thương mại tự do được ký kết như là ASEAN, FTA, TPTPP, EVFTA, RCEP... Mở ra nhiều cơ hội và thách thức cho nền kinh tế Việt Nam. Các hiệp định được ký kết càng thúc đẩy nhanh quá trình phát triển nền kinh tế Việt Nam nói chung và ngành tài chính - ngân hàng nói riêng trong bối cảnh “bình thường mới” hậu Covid-19. Hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam đã và đang phát triển mạnh mẽ với quy mô và chất lượng. Vì vậy, vấn đề đặt ra đối với mỗi ngân hàng là làm thế nào để có thể nâng cao hiệu quả và khai thác tối đa trên thị trường. Các hệ thống Ngân hàng trong nước phải nâng cao hiệu quả hoạt động của mình, tiếp tục thực hiện các tiêu chí cách, nâng cao năng lực tài chính, hoạt động và quản trị Ngân hàng, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ và khai thác tối đa các tiềm năng hiện nay.

Đối với các hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần (TMCP) thì hoạt động cho vay là quan trọng nhất, mang lại nguồn thu nhập chủ yếu cho ngân hàng và giúp cho ngân hàng sử dụng nguồn vốn một cách hiệu quả. Trong nền kinh tế mà các cá nhân ngày càng tham gia nhiều vào hoạt động sản xuất kinh doanh và thu nhập tăng, mức sống tăng, đời sống người dân ngày càng được nâng cao, nên nhu cầu tiêu dùng của họ cũng vì thế mà tăng cao, dẫn đến nhu cầu vay vốn tiêu dùng cá nhân cũng tăng lên. Hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng được chú trọng tại các NHTM.

Kể từ khi Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Á (DongA Bank) thành lập đến nay, DongA Bank đã trải qua nhiều biến cố như liên kiểm soát đặc biệt của ngân hàng trung ương từ ngày 20/8/2015, từng tằm của ngân hàng bị ảnh hưởng nghiêm trọng, cán bộ nhân viên thay đổi liên tục tình hình kinh doanh của ngân hàng bị ảnh hưởng trầm trọng, DongA Bank từng bước tái cấu trúc và bắt đầu ghi nhận những tín hiệu tích cực, hoạt động cho vay tiếp tục phát triển năm 2019 đến khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng cao chiếm 43,5% trong tổng số của DongA Bank.

DongA Bank chi nhánh (CN) thành phố (TP) Huế cũng bình hành chung trong hệ thống Ngân hàng TMCP Đông Á, nhờ DongA Bank CN TP Huế đã có bình c tiến nhanh, đúng định hành và n định c v t ch c b máy và hoạt đing kinh doanh, đóng góp tích c vào v c n định khách hàng, cng c v th c a CN trên địa bàn TP Huế. Tuy nhiên, tr c b i cnh cnh tranh ngày càng gay g t nh h n nay, đ n đ n quy mô và ch t l ng CVTD, b nh h ng. V c nghiên c u, đánh giá, kh c ph c nh ng m t còn t n t i và tìm ra các bi n pháp nâng cao hi u qu hoạt đing cho vay tiêu dùng cá nhân là th t s c n thi t.

Trong th i gian nghiên c u và th c t p t i Ngân hàng TMCP Đông Á v i s giúp đ c a các phòng ban và c a giáo viên h ng đ n, em đã l a ch n và th c hi n đ t tài: **“Nâng cao hi u qu đ i v i hoạt đing cho vay tiêu dùng cá nhân t i Ngân hàng th ng m i c ph n Đông Á - chi nhánh thành ph Huế”**.

2. Mục đích nghiên c u

2.1. Mục đích chung

Trên c s phân tích hoạt đing c a DongA Bank - CN TP Huế, k t h p nghiên c u đánh giá c a khách hàng v hi u qu c a hoạt đing cho vay tiêu dùng cá nhân (TDCN), nghiên c u này đ xu t m t s bi n pháp nh m nâng cao hi u qu đ i v i hoạt đing cho vay TDCN c a Ngân hàng Th ng m i c ph n Đông Á.

2.2. Mục tiêu c th

- H th ng lý lu n và th c t n v nâng cao hi u qu đ i v i hoạt đing cho vay TDCN c a Ngân hàng th ng m i.

- Phân tích hi u qu đ i v i hoạt đing cho vay TDCN c a DongA Bank - CN TP Huế t năm 2017-2019.

- Đánh giá v hi u qu đ i v i hoạt đing cho vay TDCN c a DongA Bank - CN TP Huế năm 2017-2019.

- Đ ra gi i pháp nâng cao hi u qu đ i v i hoạt đing cho vay TDCN c a DongA Bank - CN TP Huế.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên c u c a đ t tài

3.1. Đối tượng nghiên c u

Nâng cao hi u qu đ i v i hoạt đing cho vay TDCN c a DongA Bank CN TP Huế.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi về không gian: Địa tài liệu nghiên cứu tại DongA Bank - CN TP Hồ Chí Minh.

- Phạm vi về thời gian: 10/2020 - 1/2021.

- Phạm vi về nội dung: Nâng cao hiệu quả đối với hoạt động cho vay TDCN của DongA Bank - CN TP Hồ Chí Minh.

4. Phương pháp nghiên cứu

Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong bài bao gồm: Phương pháp thu thập thông tin sơ lược, phương pháp tổng hợp phân tích.

4.1. Phương pháp thu thập thông tin sơ lược

- Đối với dữ liệu thứ cấp: Nhóm phục vụ cho quá trình nghiên cứu, tác giả đã tiến hành thu thập các dữ liệu thứ cấp từ các nguồn: Tham khảo một số nghiên cứu và bài báo đăng trên các tạp chí khoa học để tìm các định hướng và các lý luận cho đề tài nghiên cứu. Tìm hiểu từ các báo cáo thống kê của chi nhánh: quy mô, cơ cấu lao động, báo cáo kết quả kinh doanh, huy động vốn, tiến hành xử lý trên excel để phân tích, so sánh theo giá trị tuyệt đối, tương đối theo thời kỳ. Ngoài ra tác giả còn tìm kiếm thông tin từ Internet để tham khảo thêm.

4.2. Phương pháp xử lý và phân tích sơ lược

Phương pháp thống kê mô tả: Sơ lược để trình bày dữ liệu đang biểu, để thống kê minh họa rõ nét hơn cho kết quả nghiên cứu. Các giá trị thống kê mô tả được sử dụng như giá trị trung bình, tần suất phần trăm... của các chỉ tiêu để mô tả.

Phương pháp so sánh: là phương pháp làm rõ sự khác biệt hay những điểm tương đồng của đối tượng nghiên cứu, các chỉ tiêu nghiên cứu.

5. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận kết cấu đề tài gồm 2 phần:

Phần 1: Tổng quan về Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á.

Phần 2: Giải pháp nâng cao hiệu quả đối với hoạt động cho vay TDCN của DongA Bank.

Phần 3: Kết luận và kiến nghị

PHẦN II. NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ CẦN NGHIÊN CỨU

1.1. Các lý luận

1.1.1. Tổng quan hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân của Ngân hàng thương mại

1.1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại

Đã đưa ra một định nghĩa về Ngân hàng thương mại (NHTM), người ta phải dựa vào tính chất, mục đích hoạt động của nó trên thị trường tài chính và đôi khi còn kết hợp mục đích, tính chất, đối tượng hoạt động. Cho đến thời điểm hiện nay có rất nhiều khái niệm về NHTM.

- Theo pháp luật ngân hàng năm 1990 của Việt Nam: NHTM là một tổ chức kinh doanh tiền tệ mà nghiệp vụ thương mại xuyên và chủ yếu là nhận tiền gửi của khách hàng và trách nhiệm hoàn trả số và số dòng số tiền đó để cho vay, chiết khấu và làm phương tiện thanh toán.[1]

- Theo nghị định 59/2009/NĐ-CP ngày 16/07/2009: NHTM là ngân hàng được thực hiện toàn bộ hoạt động của ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận theo quy định của Luật tổ chức tín dụng và các quy định khác của pháp luật.[2]

- Theo luật tổ chức tín dụng năm 2010: NHTM là loại ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động của ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của luật này vì mục tiêu lợi nhuận. Trong đó hoạt động ngân hàng là việc kinh doanh cung ứng thương mại xuyên một hoặc một số các nghiệp vụ như nhận tiền gửi, cấp tín dụng, cấp các dịch vụ thanh toán qua thẻ.[3]

Qua các khái niệm trên có thể rút ra kết luận rằng: NHTM là một định chế tài chính trung gian của kỳ quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Nhờ hệ thống định chế tài chính kinh doanh này mà các nguồn tiền nhàn rỗi trong xã hội sẽ được huy động, tập trung lại với số lượng đáng kể để cấp tín dụng cho các tổ chức kinh tế, cá nhân nhằm mục đích phát triển kinh tế xã hội.

1.1.1.2. Khái niệm cho vay tiêu dùng cá nhân của NHTM

Theo Phan Thị Cúc (2008), *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, NXB Thương mại. Định nghĩa, cho vay là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn và tài

sẵn tại Ngân hàng cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định với một khoản chi phí nhất định.[5]

Cho vay tiêu dùng cá nhân là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng cho khách hàng là cá nhân, hộ gia đình nhằm tài trợ cho các nhu cầu chi tiêu, mua sắm, tiêu đó giúp ngân hàng gia tăng lợi nhuận nhưng vẫn kiểm soát được rủi ro.[7]

1.1.1.3. Phân loại cho vay tiêu dùng cá nhân

Theo Phan Thị Hà (2007) ngân hàng thương mại NXB DHQG Hà Nội

Phân loại cho vay là việc sắp xếp các khoản cho vay theo từng nhóm dựa trên một số tiêu thức nhất định. Việc phân loại cho vay có cơ sở khoa học là tiến hành thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng.[8]

Phân loại cho vay tiêu dùng cá nhân dựa vào các căn cứ sau đây:

a. Căn cứ vào mục đích vay

Căn cứ vào mục đích vay nên, cho vay tiêu dùng được chia làm hai loại:

- Cho vay tiêu dùng có trả: Cho vay tiêu dùng có trả là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở của khách hàng là cá nhân và hộ gia đình.

- Cho vay tiêu dùng phi trả: Cho vay tiêu dùng phi trả là các khoản cho vay tài trợ cho việc trang trải chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí, du lịch...

b. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

Căn cứ vào phương thức hoàn trả, cho vay tiêu dùng được chia thành ba loại:

- Cho vay tiêu dùng trả góp: Đây là phương thức cho vay tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần theo những kỳ hàng nhất định trong thời hạn cho vay. Phương thức này thường được áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập định kỳ của người đi vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay.

- Cho vay tiêu dùng phi trả góp: Theo phương thức này, tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng chậm một lần khi đến hạn. Phương thức thì các khoản cho vay tiêu dùng phi trả góp chủ yếu cấp cho các khoản vay có giá trị nhỏ với thời hạn không dài.

- Cho vay tiêu dùng tuàn hoàn: Là khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng tín dụng hoặc phát hành loại séc để có phép tiêu chi dựa trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này, thời hạn tín dụng dựa theo thu nhập trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập từng kỳ sau khi khách hàng được ngân hàng cho phép thực hiện việc vay và trả nhiều kỳ một cách tuàn hoàn, theo một hạn mức tín dụng.

c. Căn cứ vào thời hạn cho vay

Thời hạn cho vay là khoản thời gian để tính từ khi khách hàng bắt đầu nhận vốn vay cho đến thời điểm trả hết nợ gốc và lãi vay dựa theo thu nhập hàng tháng gia nhập ngân hàng và khách hàng.

Căn cứ vào thời hạn cho vay, cho vay tiêu dùng được chia làm ba loại:

- Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: Là hình thức cấp tín dụng có thời hạn từ 1 năm trở xuống để sử dụng để đáp ứng các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của các cá nhân và hộ gia đình.

- Cho vay tiêu dùng trung hạn: Là hình thức cấp tín dụng từ 1 đến 5 năm. Hình thức cho vay này thường được sử dụng để đầu tư sản xuất của nhà cửa, đi mua sắm thiết bị, phương tiện vận tải...

- Cho vay tiêu dùng dài hạn: Là hình thức cấp tín dụng từ 5 năm trở lên. Mục đích của hình thức này thường đáp ứng nhu cầu vốn dài hạn như mua nhà, xây dựng nhà cửa và những khoản tiêu dùng lớn khác.

d. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ

- Cho vay tiêu dùng gián tiếp: Là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ cho người tiêu dùng.

- Cho vay tiêu dùng trực tiếp: Là khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ người vay.

1.1.1.4. Các quy định cho vay tiêu dùng

Theo Phan Thị Cúc (2008), Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại, NXB Thương mại,

a. Điều kiện vay vốn

- Khách hàng là cá nhân công dân Việt Nam;
- Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật;
- Có mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp;
- Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời gian cam kết;
- Thực hiện các quy định về đảm bảo tín dụng quy định;
- Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay;
- Phải trả trả nợ gốc và lãi tín dụng đúng hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay.

b. Thời gian vay vốn

Thời gian cho vay tùy thuộc vào quy định của khách hàng ngân hàng sẽ ra hạn mức thời gian phù hợp cho số tiền mà khách hàng vay. Đa số các khoản vay tiêu dùng thường từ 12 tháng đến 36 tháng.

c. Mục đích cho vay

Tùy vào nhu cầu của khách hàng, tuy nhiên mục đích vay tiền đa phần cho mục đích khách hàng tùy thuộc vào tài sản cầm cố mà khách hàng có hoặc mục đích thu nhập của khách hàng hàng tháng, trên cơ sở đó ngân hàng đưa ra mục đích vay phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng.

d. Lãi suất cho vay

Thông thường lãi suất tính cho năm, quý, tháng. Mục đích lãi suất cho vay do ngân hàng và khách hàng thỏa thuận phù hợp với ngân hàng nhà nước thì đi kèm ký hợp đồng. Ngân hàng có trách nhiệm công bố công khai các mức lãi suất cho vay cho khách hàng biết. Lãi suất cho vay được ghi vào Hợp đồng vay vốn: gồm lãi suất trong hạn và lãi suất áp dụng đối với nợ quá hạn. Lãi suất áp dụng đối với nợ quá hạn bằng 150% lãi suất.

e. Thủ tục cho vay

- Giấy đề nghị vay vốn (mẫu Đông A Bank);
- Bản sao CMND/ hộ chiếu và Hộ khẩu của cá nhân vay vốn;

- Bảng ghi trình việc việc số đang vay vốn và nguồn trả nợ ;
- Chương trình chương minh nguồn thu nhập (bảng lương, hợp đồng cho thuê nhà....);
- Chương trình liên quan đến tài sản đảm bảo.[5]

1.1.1.5. Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHTM

- Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ khách hàng
 - Tiếp xúc ban đầu với khách hàng và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ nếu đã đủ điều kiện, tiêu chuẩn cho vay của chi nhánh. Cán bộ (nguyên là số tiền hành tham định khoản vay) hướng dẫn khách hàng hoàn thiện đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu, đồng thời kiểm tra tính xác thực của hồ sơ cũng như các thông tin về khách hàng.
 - Bước 2: Thẩm định và phê duyệt cho vay
 - Quy trình này được thực hiện qua 3 khâu tiếp: Nguyên thẩm định khoản vay (Nguyên trình) – Nguyên kiểm soát khoản vay - Nguyên phê duyệt khoản vay.
 - Nguyên thẩm định khoản vay tiến hành khoản vay theo quy định của ngân hàng và lập báo cáo thẩm định khoản vay nêu rõ kết quả quá trình thẩm định, đưa ra đề xuất cho vay hay không cho vay.
 - Nguyên kiểm soát khoản vay kiểm tra tính hợp pháp, hợp lý, đầy đủ của hồ sơ vay vốn, kiểm soát nội dung báo cáo thẩm định của nguyên thẩm định và đề xuất cho vay hoặc không cho vay hoặc yêu cầu báo cáo rõ thêm về khoản vay.
 - Nguyên phê duyệt khoản vay căn cứ vào hồ sơ khoản vay, báo cáo thẩm định, biên bản họp hội đồng tín dụng (nếu có) quyết định cho vay hay không cho vay hoặc yêu cầu báo cáo rõ thêm về khoản vay.
 - Bước 3: Giao ngân vốn vay

- Trong khi giải ngân, nơi cho vay đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh, phương án sử dụng vốn, khả năng trả nợ của khách hàng, kiểm tra mục đích vay vốn, đảm bảo tiền vay, kiểm tra chứng từ giải ngân theo quy định.

- Thực hiện giải ngân và các biện pháp đảm bảo tín dụng (lập hồ sơ thanh toán, cầm cố, bảo lãnh...) đối với các khoản vay được thanh toán. Đồng thời lập hồ sơ theo dõi khoản vay.

- Mọi trường hợp phát hiện khách hàng sử dụng vốn không đúng mục đích, vi phạm các nội dung trong thỏa thuận cho vay, nơi cho vay có quyền và có trách nhiệm ngừng giải ngân để xử lý theo thỏa thuận cho vay đã ký.

- **Bộ c 4: Kiểm tra giám sát và xử lý nợ vay**

+ Kiểm tra, giám sát: Giám đốc nơi cho vay chịu trách nhiệm chủ đạo, tổ chức việc thực hiện quản lý đảm bảo an toàn cho vay vốn, kiểm tra giám sát thường xuyên tình hình hoạt động kinh doanh, đánh giá phương án sử dụng vốn, thu thập thông tin, thực hiện chấm dứt hợp đồng khách hàng theo quy định, đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng để kịp thời đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp theo quy định. Xác định mức độ thiệt hại đối với phương án án sử dụng vốn của khách hàng khi xảy ra rủi ro.

+ **Xử lý nợ vay:** Tùy theo mức độ vi phạm của khách hàng, ngân hàng cho vay được quyền xem xét tạm ngừng cho vay hoặc chấm dứt cho vay và thu hồi nợ trước hạn khi có căn cứ chứng minh khách hàng có vi phạm quy chế nơi cho vay.

- Khi xảy ra kiện tụng cáo hành vi vi phạm trước pháp luật khi khách hàng có nợ quá hạn do nguyên nhân chủ quan nhưng không có biện pháp khi thi đấu trả nợ ngân hàng, khách hàng có tình trạng tránh nghĩa vụ trả nợ, khách hàng có hành vi lừa đảo, gian lận và vi phạm khác theo quy định của pháp luật.[8]

1.1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân của NHTM

Theo Nguyễn Văn Hà, Vũ Ngọc Nhung, Hoàng Ngọc Cấn (2000), vay vốn ngân hàng - lý thuyết đến thực tiễn, NXB Thống kê

a. Nhóm nhân tố thu hút của ngân hàng

- Định hướng phát triển của ngân hàng: Là điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Nếu trong kế hoạch phát triển cho mình các ngân hàng không quan tâm đến hoạt động này thì các khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng cũng sẽ không quan tâm. Ngược lại, nếu ngân hàng muốn phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng thì họ sẽ đưa ra những chính sách có thể để thu hút những người có nhu cầu đến với mình, khi đó cho vay tiêu dùng sẽ có nhiều cơ hội phát triển.

- Năng lực tài chính của ngân hàng: Năng lực tài chính của ngân hàng là một trong những yếu tố để các nhà lãnh đạo ngân hàng xem xét khi đưa ra quyết định trong đó có các quyết định về hoạt động cho vay tiêu dùng. Năng lực tài chính của ngân hàng được xác định dựa trên một số yếu tố như nguồn vốn chủ sở hữu, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận năm sau so với năm trước, tỷ trọng nợ quá hạn trong tổng dư nợ, giá trị tài sản thanh khoản.... Nếu ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận, nợ quá hạn thấp và giá trị tài sản thanh khoản lớn, khả năng huy động vốn lớn trong thị trường ngân hàng thì có thể coi là sức mạnh về tài chính. Khi ngân hàng có sức mạnh tài chính, ngân hàng có thể đầu tư vào các danh mục mà ngân hàng so với các năm trước, tỷ trọng nợ quá hạn trong tổng số nợ, giá trị tài sản thanh khoản... Nếu ngân hàng có vốn chủ sở hữu, tỷ lệ phần trăm lợi nhuận, nợ quá hạn thấp và có giá trị tài sản thanh khoản lớn, khả năng huy động vốn lớn trong thị trường ngân hàng thì có thể coi là sức mạnh về tài chính. Khi ngân hàng có sức mạnh tài chính lớn, ngân hàng có thể đầu tư vào các danh mục mà ngân hàng quan tâm hơn thì hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ có cơ hội phát triển. Ngược lại, nếu ngân hàng không có được các vốn cần thiết để tài trợ cho các hoạt động để có ưu tiên thì hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ ít có cơ hội để mở rộng.

- Chính sách tín dụng của ngân hàng: Là hệ thống của các trình độ, định hướng, quy chế, quy định... chi phối hoạt động tín dụng do Hội đồng quản trị đưa ra nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn tài trợ cho các doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân. Thông thường chính sách tín dụng có các khoản mục sau: hạn mức tín dụng, các loại hình cho vay mà ngân hàng thực hiện, quy định về tài sản đảm bảo, kỳ hạn của các khoản tín dụng, hình thức giao quyết định phân bổ tín dụng và quá hạn mức cho vay,

cách thức thanh toán nợ, lãi suất và phí... Vì vậy, những yếu tố trong chính sách tín dụng đều tác động mạnh mẽ tới việc hoàn thiện tín dụng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng. Khi một ngân hàng có các hình thức cho vay tiêu dùng đa dạng, chi phí linh hoạt, chất lượng tín dụng thì việc phát triển cũng dễ dàng và thuận lợi hơn. Do tính chất cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt nên một chính sách tín dụng đúng đắn, hợp lý là yếu tố thu hút khách hàng hiệu quả.

- Số lượng, trình độ cũng như đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng cũng ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM. Hoạt động cho vay tiêu dùng có thể hiệu quả hay không là do đội ngũ cán bộ nhân viên của ngân hàng. Nếu như đạo đức nghề nghiệp đi vay được xếp vào vị trí hàng đầu trong các nhân tố khách quan thì đạo đức của cán bộ tín dụng được xếp vào vị trí hàng đầu trong các nhân tố chủ quan. Nếu cán bộ tín dụng không có đạo đức nghề nghiệp thì dù giỏi đến mấy cũng vô giá trị. Vì lợi ích cá nhân họ sẵn sàng làm tổn hại đến lợi ích của ngân hàng. Tuy nhiên, đạo đức thôi chưa đủ, cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, trình độ hiểu biết rộng thì mới thêm phần chính xác khách hàng và đề án vay, từ đó, đưa ra quyết định đúng đắn.

- Trình độ khoa học công nghệ và khả năng quản lý của ngân hàng cũng là một trong những nhân tố quan trọng ảnh hưởng tới sự phát triển của hoạt động cho các công nghệ hiện đại hiện tại thì việc giới thiệu các thiết bị của ngân hàng được nhanh chóng, chính xác, giảm bớt các thủ tục rườm rà cho khách hàng.

b. Nhóm nhân tố về khách hàng

- Năng lực vay vốn của khách hàng được thể hiện thông qua các nhân tố như nhập của khách hàng, trình độ văn hóa, thói quen, đạo đức... của khách hàng. Thu nhập của khách hàng vay tiêu dùng quyết định mức độ nhu cầu vay của họ và quyết định cho vay ngân hàng. Bởi vì, ngân hàng khi cho vay tiêu dùng sẽ căn cứ vào mức thu nhập hiện tại và trong tương lai của khách hàng, đó chính là nguồn thanh toán khoản nợ. Do đó, thu nhập có ảnh hưởng rất lớn đến nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng, đến quy mô của khoản vay và đến việc phát triển cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Khách hàng cần vay có thu nhập ổn định để đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng và đặc biệt là cần có thiện chí trả nợ đúng hạn, đầy đủ. Nếu

khách hàng là người có đồ đạc tốt, có ý thức trả nợ thì rủi ro cho vay tiêu dùng thấp, theo đó ngân hàng kích thích ngân hàng tín dụng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng và các quy định cho vay sẽ không quá khắt khe. Ngược lại nếu khách hàng không thể hiện trả nợ, ngân hàng quá thận trọng thì tất yếu sẽ tìm kiếm hãm hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Khả năng đáp ứng các điều kiện khi vay của khách hàng là khả năng khách hàng đáp ứng các điều kiện quy định của ngân hàng như: Khả năng tài chính, giá trị tài sản, các giấy tờ chứng minh quy định sẵn và số dòng hợp pháp tài sản...

c. Nhóm nhân tố thuộc về môi trường

- *Tình hình kinh tế vĩ mô*: Sự biến động kinh tế vĩ mô sẽ tác động đến hành vi và tín dụng một cách hữu cơ. Kinh tế vĩ mô biến động, đặc biệt là biến động tín dụng, biến động giá cả, lãi suất, tỷ giá, lạm phát... sẽ làm các định chế tài nguyên yên tâm cho vay vốn, các định chế vay vốn có thêm việc làm, tăng thu nhập, định chế tài sản điều kiện duy trì và phát triển bản thân và quan hệ hai chiều trong vay vốn và trả nợ. Ngược lại, khi kinh tế khủng hoảng hoặc phát triển chậm chạp sẽ tác động gây nên chi phí tín dụng tiêu dùng của các trung gian tài chính. Các khoản cho vay phải chịu tác động của những biến động bất ổn trên thị trường tài chính có thể dẫn tới đó và tín dụng. Những thay đổi tích cực trong kinh tế vĩ mô diễn ra quá nhanh cũng gây ra những xáo trộn nhất định. Chẳng hạn tỷ lệ lạm phát và lãi suất giảm quá nhanh chóng cũng có thể dẫn tới tình trạng vốn dôi với các món vay lãi suất đưa vào tỷ lệ lạm phát cao hơn là đó. Tỷ giá hối đoái kém linh hoạt, không phản ánh đúng các biến động của kinh tế vĩ mô, làm méo mó những tín hiệu giá cả bên ngoài cũng ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập của khách hàng và chi phí tín dụng, làm giảm các khoản vay tiêu dùng.

- *Chính sách của chính phủ và nhà nước*: Quan điểm của Chính phủ về vai trò của tiêu dùng trong nước đối với phát triển và tăng trưởng kinh tế có ý nghĩa quan trọng đối với phát triển hoạt động tín dụng tiêu dùng. Khi chính phủ thực hiện chính sách phát triển kinh tế theo hướng coi trọng xuất khẩu (tiêu dùng của người nước ngoài) thì bộ phận tiêu dùng trong nước sẽ ít được quan tâm. Tuy nhiên, kinh nghiệm thực tiễn của các nước cho thấy, chính sách này cũng góp phần vào việc tăng trưởng kinh tế sẽ phần thu hút vốn vào môi trường bên ngoài. Do đó, nhiều nước đã chuyển