

Lời mở đầu

1. Sự cần thiết của chuyên đề

Nền kinh tế Việt Nam đang chuyển mình mạnh mẽ kéo theo tất cả các ngành kinh tế phát triển. Đi tiên phong trong đó là ngành tài chính ngân hàng. Với vai trò là huyết mạch của nền kinh tế, ngành ngân hàng đang đóng vai trò quan trọng trong kết quả đạt được của cả đất nước. Vì vậy hiệu quả trong tất cả các hoạt động của ngân hàng được cả nước quan tâm.

Đối với ngân hàng thì hoạt động cho vay là quan trọng nhất vì nó mang lại thu nhập cao nhất cho ngân hàng. Ngân hàng cho vay đối với doanh nghiệp nhà nước, công ty cổ phần, công ty tư nhân... Khách hàng truyền thống của các ngân hàng Việt Nam là các doanh nghiệp. Tuy nhiên với điều kiện kinh tế phát triển cá nhân ngày càng tham gia nhiều vào hoạt động sản xuất kinh doanh. Trong khi đó cá nhân không thể huy động vốn thông qua phát hành cổ phiếu như doanh nghiệp, vốn tự có nhỏ, vay mượn ngoài thường chịu mức lãi suất cao. Hơn nữa pháp luật đang khuyến khích các ngân hàng mở rộng hoạt động, cho phép ngân hàng mới được thành lập, mở rộng dần phạm vi hoạt động của ngân hàng nước ngoài, vì vậy các ngân hàng đang cạnh tranh nhau quyết liệt để giành thị phần. Vì vậy cho vay khách hàng cá nhân là tất yếu và là xu hướng phát triển chung của cả hệ thống ngân hàng. Khách hàng tư nhân đã và đang là mảng khách hàng tiềm năng, được nhiều ngân hàng chú trọng khai thác. Tuy nhiên để đạt được hiệu quả cao nhất cho các khoản vay cá nhân không phải ngân hàng nào cũng làm tốt. Vì vậy nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân là việc làm thiết thực và có ý nghĩa không chỉ với chi nhánh Kon Tum mà còn có ý nghĩa đối với toàn Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV).

2. Mục đích của chuyên đề tốt nghiệp

Tìm hiểu và phân tích thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV) chi nhánh Kon Tum. Đồng thời vận dụng kiến thức đã học để tiến hành đánh giá hoạt động cho vay cá nhân tại chi nhánh ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum. Từ đó, đưa ra những nhận xét đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu hoạt động cho vay cá nhân làm cơ sở cho các giải pháp hoàn thiện.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Xuất phát từ mục tiêu của đề tài, chuyên đề chọn đối tượng và phạm vi nghiên cứu không phải tất cả các chủ thể trong quan hệ cho vay với ngân hàng mà chỉ tập trung vào đối tượng cụ thể là khách hàng cá nhân. Mặt khác cũng chỉ đề cập đến hoạt động cho vay đối với đối tượng này từ năm 2008 đến năm 2011

Việc xác định đối tượng và phạm vi nghiên cứu này phù hợp và có ý nghĩa về nhiều mặt. Khi nền kinh tế phát triển thì hoạt động cho vay của khách hàng cá nhân cũng phát triển theo. Và đây là đối tượng tiềm năng mà ngân hàng cần quan tâm hơn nữa.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trong thời gian thực tập tại Ngân hàng tiến hành quan sát việc tổ chức hoạt động tại Ngân hàng, thu thập và lựa chọn số liệu thực tế tại Ngân hàng. Sử dụng đồng thời phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử làm cơ sở kết hợp phương pháp phân tích tổng hợp, thống kê....

5. Nội dung và kết cấu của đề tài

Đề tài nghiên cứu của chuyên đề là **“Thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV) chi nhánh Kon Tum”**. Nội dung chính của đề tài là tìm hiểu các vấn đề liên quan đến hiệu quả cho vay của khách hàng

cá nhân tại ngân hàng, và đánh giá cơ bản nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động này.

Ngoài lời mở đầu và kết luận cùng phụ lục liên quan, thì đề tài có kết cấu gồm ba Phần.

- Phần 1: Khái quát về ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Kon Tum.

- Phần 2: Thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV) chi nhánh Kon Tum.

- Phần 3: Đánh giá hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam (BIDV) chi nhánh Kon Tum.

Hoàn thành đợt thực tập này em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến TS. Trịnh Thị Thúy Hồng cùng các anh chị lãnh đạo và toàn thể Chi nhánh Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum đã tạo điều kiện và giúp đỡ em nhiệt tình trong suốt thời gian qua. Tiếp xúc môi trường làm việc thực tế với vốn kiến thức còn hạn hẹp em không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong sự góp ý của giáo viên hướng dẫn và các anh chị trong ngân hàng để bài báo cáo được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

Kon Tum, ngày 03/03/2013.

Sinh viên thực hiện

Ksor Bun

PHẦN 1

TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH KON TUM

1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Chi nhánh Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum

Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Kon Tum là đơn vị thành viên của hệ thống Ngân hàng ĐT&PT Việt Nam, được thành lập theo quyết định số 129/NH-QĐ ngày 30/8/1991 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Tiền thân của Chi nhánh là Chi nhánh Ngân hàng ĐT&PT Gia Lai – Kon Tum, cùng với việc tái lập tỉnh Kon Tum, nhằm đáp ứng nhu cầu về vốn đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ký Quyết định thành lập Chi nhánh Ngân hàng ĐT&PT Kon Tum. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 1/10/1991.

- Tên giao dịch: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Kon Tum.
- Địa chỉ : 01 Trần Phú – Thành phố Kon Tum – Tỉnh Kon Tum.
- Điện thoại : (060) 3 862 340 – (060) 3 869 132
- Fax : (060) 3 864 150

Từ năm 1991 đến năm 1994, hoạt động của Chi nhánh chủ yếu là quản lý và cấp phát vốn đầu tư xây dựng cơ bản của Nhà nước. Bên cạnh đó, một số nghiệp vụ thương mại mới bắt đầu hình thành đó là huy động vốn bằng hình thức phát hành trái phiếu, cho vay vốn huy động đối với các đơn vị thi công, xây lắp, cung ứng vật liệu xây dựng... nhằm đẩy nhanh tiến độ thi công, đưa các công trình và dự án vào đúng tiến độ.

Bắt đầu từ năm 1995 trở lại đây cùng với hệ thống Ngân hàng ĐT&PT Việt Nam, Chi nhánh đã chuyển sang kinh doanh đa năng tổng hợp như một Ngân hàng thương mại. Bên cạnh thực hiện cho vay đầu tư các dự án theo kế hoạch Nhà nước, Chi nhánh không ngừng phát triển các dịch vụ kinh doanh của một Ngân hàng thương mại như: Huy động vốn các kỳ hạn khác nhau, lãi suất hấp dẫn và phù hợp với biến động của thị trường, cho vay và mở rộng các đối tượng cho vay không phân biệt thành phần kinh tế.

Trong thời gian qua, nguồn vốn cung ứng cho phát triển kinh tế địa phương qua kênh tín dụng của Chi nhánh đã góp phần không nhỏ vào quá trình phát triển kinh tế tỉnh nhà. Nhiều công trình, dự án được đầu tư vốn tín dụng đã phát huy hiệu quả, tạo công ăn việc làm, tăng thu nhập cho hàng ngàn lao động và làm tăng ngân sách địa phương góp phần vào công cuộc xây dựng đất nước theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

Qua 22 năm xây dựng và trưởng thành, Chi nhánh Ngân hàng ĐT&PT Kon Tum đã không ngừng phát triển cả về quy mô hoạt động (vốn điều lệ, vốn chủ sở hữu...) cũng như chất lượng dịch vụ, hàng loạt các sản phẩm, dịch vụ NHTM được đưa vào triển khai thực hiện, sẵn sàng cạnh tranh với các Ngân hàng trên địa bàn.

Từ ngày 01/5/2012, chính thức hoạt động theo mô hình Ngân hàng thương mại cổ phần đánh dấu bước phát triển mới của Chi nhánh Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum nói riêng và Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam nói chung.

1.2. Chức năng nhiệm vụ của Chi nhánh Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum

Chi nhánh Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum hiện đang cung cấp các sản phẩm dịch vụ và thực hiện các nhiệm vụ sau:

1.2.1. Về huy động vốn

Huy động vốn bằng đồng tiền Việt Nam, bằng ngoại tệ và các công cụ khác từ mọi nguồn vốn trong nước dưới các hình thức:

✚ Nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và tổ chức tín dụng khác dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác.

✚ Phát hành các loại chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và các GTCG khác để huy động vốn của các tổ chức, cá nhân trong nước và ngoài nước khi được Thống đốc NHNN Việt Nam chấp thuận.

✚ Các hình thức huy động vốn hợp pháp khác theo quy định của NHNN.

1.2.2. Về hoạt động tín dụng

Cấp tín dụng cho tổ chức, cá nhân bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ dưới các hình thức cho vay, chiết khấu thương phiếu và GTCG khác, bảo lãnh và các hình thức khác phù hợp luật các Tổ chức tín dụng và Quy định của NHNN.

✚ Chi nhánh Ngân hàng ĐT&PT Kon Tum cho các tổ chức, cá nhân vay vốn dưới các hình thức sau:

- Cho vay ngắn hạn để bổ sung vốn lưu động phục vụ SXKD, để bổ sung vốn trong khi chờ thanh toán, để bù đắp thiệt hại tài chính tạm thời, cho vay, cầm cố, chiết khấu GTCG.

- Cho vay trung và dài hạn để thực hiện dự án xây dựng mới; cải tạo nhà xưởng, mua sắm máy móc, thiết bị; dự án lớn của Chính phủ về miền núi, nông thôn...

- Cho vay theo chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ

✚ Thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh trong xây dựng và thương mại như: bảo lãnh thanh toán; bảo lãnh dự thầu; bảo lãnh thực hiện hợp đồng; bảo lãnh chất lượng sản phẩm...

✚ Thực hiện chiết khấu thương phiếu và các GTCG ngắn hạn khác đối với các tổ chức và cá nhân; tái chiết khấu thương phiếu và các GTCG ngắn hạn khác đối với các tổ chức tín dụng khác.

1.2.3. Dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

Dịch vụ mở tài khoản thanh toán tiền gửi thanh toán tiết kiệm; cung ứng các phương tiện thanh toán; thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế; thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ; thực hiện các dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng; thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của NHNN.

1.2.4. Các hoạt động khác

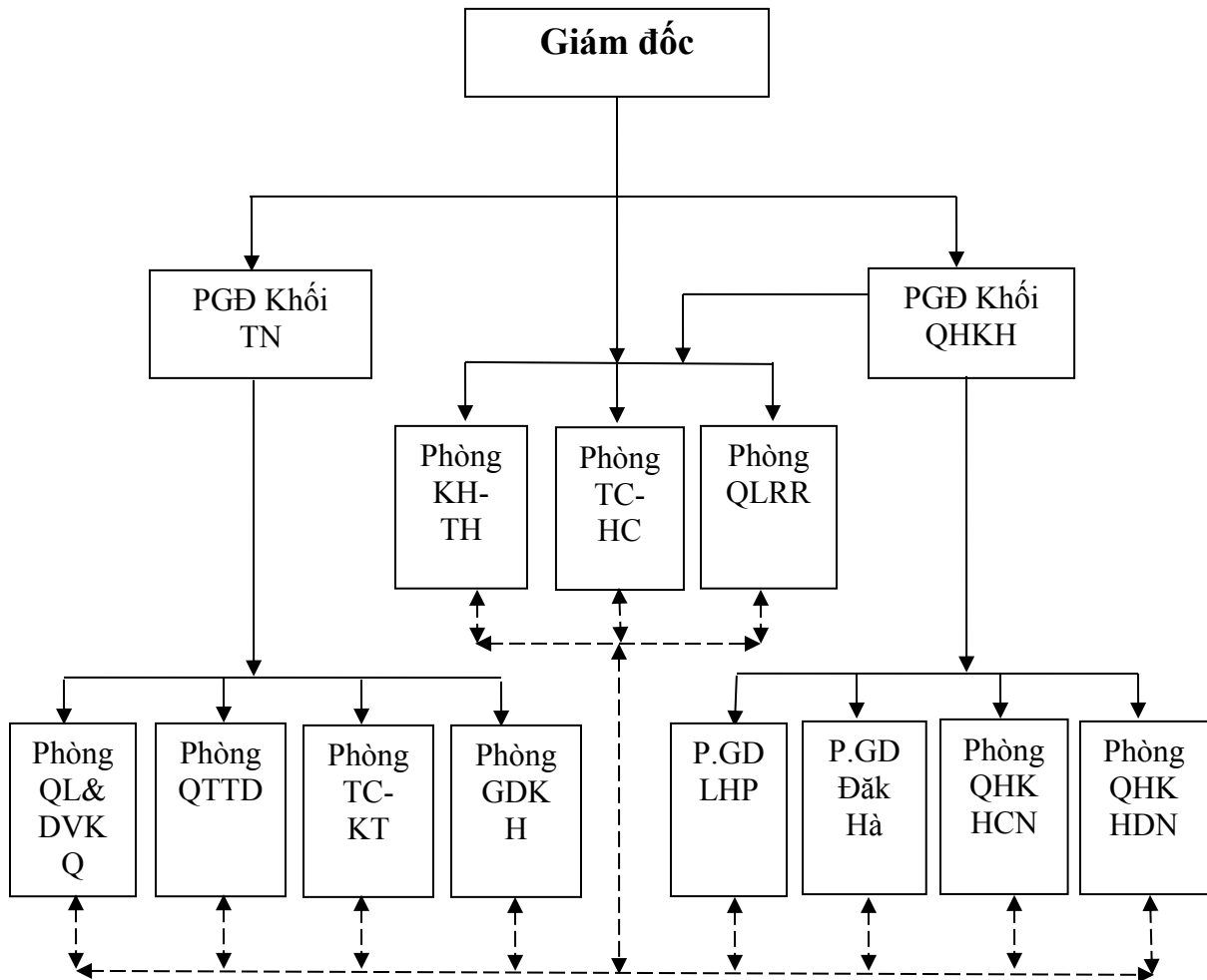
- Tham gia thị trường tiền tệ theo quy định của NHNN.
- Kinh doanh ngoại hối trên thị trường trong nước theo quy định của NHNN.
- Thực hiện các nghiệp vụ mua và bán các GTCG bằng ngoại tệ và đồng Việt Nam phù hợp với các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam và phù hợp với thông lệ quốc tế.
- Nhận ủy thác, làm địa lý hoạt động Ngân hàng và lĩnh vực liên quan đến hoạt động Ngân hàng theo hợp đồng đại lý, ủy thác.
- Cung ứng các dịch vụ:
 - Tư vấn trực tiếp cho khách hàng trong lĩnh vực tài chính, tiền tệ
 - Cất trữ, bảo quản hiện vật quý và các dịch vụ khác theo quy định của pháp luật.

1.3. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban

1.3.1. Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh

Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh Ngân hàng TMCP ĐT&PT

Kon Tum




Chú thích:

- > Quan hệ trực tuyến
- ←--> Quan hệ chức năng


Mối quan hệ trực tuyến giữa các Phòng trong Chi nhánh là mối quan hệ phối hợp công tác theo quy trình nghiệp vụ và theo trách nhiệm của từng Phòng.

Mối quan hệ chức năng giữa các phòng trong chi nhánh là mối quan hệ hướng dẫn, kiểm tra, hỗ trợ về nghiệp vụ theo chức năng, nhiệm vụ của từng Phòng để cùng thực hiện nhiệm vụ chung.

1.3.2. Chức năng, nhiệm vụ cơ bản của các phòng ban

 Phòng giao dịch Đắk Hà, phòng giao dịch Lê Hồng Phong:

Thực hiện các hoạt động huy động vốn (nhận tiền gửi, tiền gửi tiết kiệm, phát hành GTCG và các hình thức huy động vốn khác theo quy định của BIDV) và hoạt động tín dụng (cho vay ngắn, trung và dài hạn; chiết khấu GTCG, cho vay cầm cố; điều hành nguồn vốn...)

 Phòng giao dịch khách hàng:

- Cung cấp các dịch vụ chăm sóc khách hàng và thông tin các Phần trình khuyến mãi cho khách hàng.

- Mở tài khoản tiền gửi cho khách hàng trong và ngoài nước theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ: Cung cấp các dịch vụ thẻ ATM; thu và phát tiền cho khách hàng; hệ thống thanh toán nội bộ liên NH trong nước và hệ thống thanh toán quốc tế theo quy định của NHNN.

 Phòng tổ chức hành chính:


- Lập kế hoạch tuyển dụng lao động đáp ứng các yêu cầu hoạt động kinh doanh của chi nhánh theo quy định biên lao động của BIDV.

- Theo dõi, rà soát, đánh giá cán bộ, tham mưu cho ban lãnh đạo trong việc bố trí lao động tại các phòng phù hợp với yêu cầu và tình hình thực tế của chi nhánh.

- Thực hiện việc chi trả lương, thưởng và các chế độ phúc lợi cho người lao động đầy đủ, kịp thời.

- Quản lý tài sản, công cụ lao động của chi nhánh; xây dựng các phương án bảo vệ, trực gác.

- Tham gia giải quyết các vụ tranh chấp, khởi kiện, tố tụng liên quan đến các phòng.


 Phòng tài chính kế toán:

- Tổ chức hạch toán kế toán theo các quy trình nghiệp vụ do BIDV ban hành, phù hợp với các quy định của Nhà nước, của BIDV và các chuẩn mực kế toán hiện hành.

- Tổ chức thực hiện các nghiệp vụ về kho quỹ, điện toán, thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ theo các quy trình nghiệp vụ do BIDV ban hành.

- Triển khai hướng dẫn các văn bản, chế độ, quy trình nghiệp vụ của công tác kế toán, tài chính, thanh toán, ngân quỹ, điện toán.

- Xây dựng kế hoạch tài chính hằng năm, phân tích báo cáo tài chính, tham mưu cho Ban giám đốc về điều hành kế hoạch tài chính.

 Phòng quan hệ khách hàng cá nhân:

- Đề xuất chính sách phát triển khách hàng, triển khai các sản phẩm hiện có; đề xuất cải tiến, phát triển các sản phẩm bán lẻ đối với khách hàng cá nhân; xây dựng và thực hiện các Phần trình Marketing tổng thể cho từng nhóm khách hàng; tiếp nhận, triển khai và phát triển các sản phẩm tín dụng, dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân của BIDV.


- Xây dựng kế hoạch bán sản phẩm đối với khách hàng cá nhân; tư vấn cho khách hàng sử dụng các sản phẩm, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho khách hàng; triển khai kế hoạch bán hàng.

- Thẩm định tín dụng; tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ giải ngân và đề xuất giải ngân; theo dõi tình hình hoạt động của khách hàng, kiểm tra giám sát tình hình sử dụng vốn vay, tài sản đảm bảo nợ vay; thực hiện phân loại nợ, xếp hạng tín dụng khách hàng.

 Phòng quan hệ khách hàng doanh nghiệp:

- Trực tiếp tiếp thị và bán sản phẩm, thực hiện các biện pháp Marketing quản bá thương hiệu; đề xuất xây dựng sản phẩm mới, cải tiến, nâng cao chất lượng, tiện ích các sản phẩm, dịch vụ hiện tại đối với khách hàng doanh nghiệp, tổ chức.

- Thẩm định tín dụng; đề xuất hạn mức, giới hạn tín dụng và đề xuất tín dụng; theo dõi tình hình hoạt động của khách hàng, kiểm tra giám sát tình hình sử dụng vốn vay, tài sản đảm bảo nợ vay.

 Phòng kế hoạch tổng hợp:


- Xây dựng chiến lược khách hàng, nghiên cứu sản phẩm và dịch vụ cung ứng cho khách hàng.

- Xây dựng chiến lược phát triển nguồn vốn, thực hiện chính sách lãi suất, chính sách quảng cáo, tiếp thị để không ngừng tăng trưởng nguồn vốn đi đôi với việc thực hiện tốt chiến lược khách hàng.

- Xây dựng chiến lược kinh doanh hàng năm của chi nhánh.

- Tư vấn cho khách hàng về những vấn đề liên quan đến ngân hàng.

- Thực hiện các giới hạn đảm bảo an toàn trong kinh doanh tiền tệ tín dụng theo luật NHNN.

 Phòng quản trị tín dụng:

- Thu thập thông tin, kỹ thuật liên quan đến sản phẩm, dịch vụ và các ngành, lĩnh vực SXKD phục vụ cho công tác tín dụng của chi nhánh.

- Quản lý toàn bộ các danh mục tín dụng của chi nhánh.

- Giám sát việc tuân thủ quy định của NHNN, quy định và chính sách của Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam về tín dụng và các quy định chính sách liên quan đến tín dụng ở phòng quản trị tín dụng.

 Phòng quản lý rủi ro:

- Thẩm định các dự án cho vay, bảo lãnh và đánh giá tài sản đảm bảo nợ vay.
- Tham mưu, đề xuất chính sách, biện pháp phát triển và nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng; quản lý, giám sát, phân tích, đánh giá rủi ro tiềm ẩn đối với danh mục tín dụng của chi nhánh; đề xuất hạn mức, điều chỉnh hạn mức, cơ cấu, giới hạn tín dụng cho từng ngành, từng nhóm và từng khách hàng.
- Giám sát việc phân loại và trích lập dự phòng rủi ro; phối hợp với các bộ phận thực hiện đánh giá tài sản đảm bảo; thực hiện việc xử lý nợ xấu.
- Hướng dẫn, hỗ trợ các phòng tự kiểm tra và phối hợp thực hiện việc đánh giá, rà soát, phát hiện rủi ro tác nghiệp ở các phòng, các sản phẩm hiện có hoặc sắp có.

Phòng quản lý và dịch vụ kho quỹ:

Quản lý kho tiền và quỹ nghiệp vụ (tiền mặt, hồ sơ tài sản thế chấp, cầm cố, chứng từ có giá, vàng bạc, đá quý...) của ngân hàng và của khách hàng. Quản lý quỹ (thu chi, xuất nhập); phối hợp chặt chẽ với các phòng dịch vụ khách hàng, phòng giao dịch thực hiện nghiệp vụ thu, chi tiền mặt tại quầy đảm bảo phục vụ thuận tiện, an toàn cho khách hàng. Trực tiếp thực hiện các giao dịch thu – chi tiền mặt phục vụ khách hàng theo quy định.

1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

Trong thời gian hoạt động từ lúc thành lập tới nay, Chi nhánh Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum đã đạt được nhiều kết quả đáng chú ý. Trong giai đoạn 2008-2011, mặc dù tình hình kinh tế đất nước có nhiều biến động nhưng Chi nhánh vẫn phát triển vững mạnh và làm tiền đề phát triển kinh tế của tỉnh Kon Tum nói riêng và nền kinh tế đất nước nói chung. Những năm qua ngân hàng đã thu được những kết quả sau:

Bảng 1.1. Một số chỉ tiêu hoạt động của chi nhánh BIDV Kon Tum

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng tài sản có	790.506	970.415	1.309.660	1.463.202
Tổng nguồn vốn huy động	490.565	620.213	845.568	951.081
Tổng dư nợ cho vay	755.050	935.550	1.255.455	1.293.773
Lợi nhuận trước thuế	12.351	11.521	15.645	18.004

(Nguồn: Kết quả HĐKD của chi nhánh NH TMCP ĐT&PT Kon Tum.)

Khẳng định là ngành kinh tế mũi nhọn trong việc lưu chuyển tiền tệ đáp ứng cho nền kinh tế nên ngân hàng không ngừng mở rộng qui mô hoạt động vốn điều lệ tăng lên. Đi đôi với tổng tài sản có của ngân hàng đạt 1.463.202 triệu đồng (năm 2011) tăng so với năm 2010 đạt 1.309.660 triệu đồng, tăng 11,72% (hay tăng là 153.542 triệu đồng).

Hoạt động huy động vốn nhân rồi cũng không kém, tăng nhanh qua các năm, nguồn vốn ngân hàng huy động ước tính đạt 951.081 triệu đồng năm 2011 tăng 105.513 triệu đồng, tương đương 12,48% so với 2010 (năm 2010 là 845.568 triệu đồng). Nguồn vốn của ngân hàng tăng mạnh như vậy là do năm 2011 NH áp dụng nhiều chương trình khuyến mãi, lãi suất hấp dẫn.

Các hoạt động nói chung đều mang lại lợi nhuận cho ngân hàng, hoạt động cho vay mang lại nguồn thu chủ yếu của ngân hàng tổng dư nợ cho vay đạt 1.293.773 triệu đồng (năm 2011). Tốc độ tăng lợi nhuận ngày càng cao và ổn định qua các năm, cụ thể năm 2011 lợi nhuận trước thuế của NH đạt khoảng 18.004 triệu đồng tăng 5.773 triệu đồng so với năm 2008 (lợi nhuận trước thuế năm 2008 là 12.351 triệu đồng). Lợi nhuận tăng ổn định là căn cứ đánh giá hoạt động kinh doanh của NHTM nói chung và của BIDV nói riêng. Với đà tăng trưởng kinh tế 5,32%/năm (2011), vượt mức kế hoạch đề ra là 5,2%/năm, nền

kinh tế Việt nam cần có công cụ đẩy mạnh sự phát triển mọi mặt xã hội, đó là tín dụng ngân hàng. Chính vì thế mà BIDV luôn nhắm đến mục tiêu mở rộng thị trường hoạt động để thực hiện tốt hơn chức năng trung gian tài chính của ngân hàng.

Ngoài những nghiệp vụ vốn có của ngân hàng như: hoạt động huy động vốn, cho vay, chiết khấu, thanh toán quốc tế (thực hiện nhờ thu, lập và thông báo L/C xuất – nhập khẩu, chuyển tiền, tài trợ xuất – nhập khẩu), chuyển tiền nhanh, thanh toán thẻ tín dụng, séc, hùng vốn liên doanh liên kết... Ngân hàng BIDV còn thực hiện một số dịch vụ mới như hệ thống chuyển tiền quốc tế Western Union.

**Bảng 1.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh NH TMCP
ĐT&PT Kon Tum**

Đvt: Triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	2008	2009	2010	2011	Mức tăng năm 2009/2010		Mức tăng năm 2011/2010	
					Số tiền	Tốc độ tăng	Số tiền	Tốc độ tăng
Doanh thu	120.500	125.322	182.980	189.203	57.658	46,01%	6.223	3,401%
Chi phí	108.149	113.801	167.335	171.199	53.534	47,04%	3.864	2,309%
Lợi nhuận trước thuế	12.351	11.521	15.645	18.004	4.124	35,80%	2.359	15,078%

(Nguồn: Kết quả HĐKD của chi nhánh NH TMCP ĐT&PT Kon Tum.)

Bảng số liệu trên cho thấy, lợi nhuận trước thuế của ngân hàng giảm trong năm 2008 – 2009 và tăng trong các năm 2010 – 2011. Cuối năm 2008 và đầu năm 2009, LN ngân hàng giảm là do nền kinh tế trong và ngoài nước khó khăn, chi nhánh tăng chi phí tiếp thị sản phẩm ngân hàng, nhận phân bổ chi phí

từ hội sở... Riêng trong hai năm 2010 và 2011, LN cao hơn so với năm 2009, cụ thể là lợi nhuận tăng 15.645 triệu đồng (năm 2010) và 18.004 triệu đồng (năm 2011) và mức tăng lợi nhuận trước thuế năm 2011 so với năm 2010 là 2.359 triệu đồng (tương đương 15,078%). Mức tăng LN này chịu tác động bởi nhân tố doanh thu và chi phí.

Doanh thu chi nhánh năm 2008 đạt 120.500 triệu đồng, năm 2011 tăng lên 189.203 triệu đồng, tốc độ tăng năm 2011 so với 2010 là 3,401% nhỏ hơn tốc độ tăng 2010/2009 (46,01%), tuy vậy cũng góp phần tăng lợi nhuận cho ngân hàng. Tốc độ tăng doanh thu giảm là do nhiều nguyên nhân: Ngân hàng cho vay không nhiều nên tổng dư nợ cho vay tăng ít và hoạt động thu lãi cho vay tăng theo ít.

Bảng 1.3. Hoạt động huy động vốn của Chi nhánh NH TMCP ĐT&PT Kon Tum

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu \ Năm	2008	2009		2010		2011	
		Số tiền	2009/2008 (%)	Số tiền	2010/2009 (%)	Số tiền	2011/2010 (%)
Tổng nguồn vốn huy động	490.565	620.213	26,43%	845.568	36,34%	951.081	12,48%
-Tiền gửi TCKT	176.603	229.479	29,94%	380.506	65,81%	456.519	19,98%
-Tiền gửi TKDC	300.415	372.613	24,02%	461.517	23,86%	490.202	6,22%
-Tiền gửi kỳ phiếu	13.511	18.121	34,12%	3.545	- 80,44%	4.360	22,99%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

So sánh với các chi nhánh NHTM trên địa bàn Kon Tum, nguồn vốn huy động của BIDV – Kon Tum có quy mô khá lớn và tốc độ tăng trưởng cao

qua các năm gần đây. Tính đến 31/12/2011 tổng nguồn vốn huy động của BIDV – Kon Tum đạt 951.081 triệu đồng. Tốc độ tăng trưởng vốn huy động hàng năm ở mức cao đạt 26,43% (năm 2009), đạt 36,34% (năm 2010) và đạt 12,48% (năm 2011).

Nguồn vốn huy động phân theo cơ cấu chủ yếu là do huy động tiền gửi từ TKDC (chiếm tỷ trọng trên 51% tổng nguồn vốn huy động) và tiền gửi từ TCKT (chiếm gần 43% tỷ trọng tổng nguồn vốn huy động) điều này cũng phản ánh đúng thực trạng hoạt động của BIDV nói chung và của BIDV – Kon Tum nói riêng. Trong cơ cấu nguồn vốn huy động, tiền gửi từ TKDC và tiền gửi từ TCKT đều có tốc độ tăng trưởng cao và tỷ trọng giữa hai tiền gửi này ở mức tương đối hợp lý đối với một chi nhánh NHTMCP như BIDV – Kon Tum. Năm 2009, tiền gửi TCKT tăng 29,94%, tiền gửi TKDC tăng 24,02% so với năm 2008 và năm 2010 – 2011, mức tăng trưởng tiền gửi TCKT giảm từ 65,81% xuống còn 19,98%, tiền gửi từ TKDC giảm từ 23,86% xuống còn 6,22%, trong khi đó mức tăng trưởng huy động từ tiền gửi kỳ phiếu tăng từ - 80,44% lên 22,99% nhưng tỷ trọng tăng không đáng kể.

Để đạt được kết quả đáng khích lệ như trên, trong thời gian vừa qua BIDV – Kon Tum đã chú trọng trong hoạt động huy động vốn bằng việc triển khai áp dụng đa dạng các sản phẩm huy động: các sản phẩm huy động tiết kiệm cả về nội tệ, ngoại tệ và vàng; tiết kiệm có dự thưởng, lãi suất bậc thang, tiền gửi thanh toán có kỳ hạn,... Hoạt động Marketing trong công tác huy động vốn được thúc đẩy hướng đến cả khách hàng là doanh nghiệp và cá nhân.

Bảng 1.4. Tình hình cho vay và biến động qua các năm 2008 – 2011

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu \ Năm	2008	2009	2010	2011	Mức tăng năm 2010/2009		Mức tăng năm 2011/2010	
					Số tiền	%	Số tiền	%
Cho vay ngắn hạn	407.727	533.264	740.718	776.264	207.454	38,90%	35.546	4,80%
Cho vay trung và dài hạn	347.323	402.287	514.737	517.509	112.450	27,95%	2.772	0,54%
Tổng cộng	755.050	935.550	1.255.455	1.293.773	319.905	34,19%	38.318	3,05%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp-BIDV Kon Tum.)

Tổng doanh số cho vay gắn liền với tăng trưởng nguồn vốn huy động, năm 2011, tổng dư nợ cho vay của NH đạt 1.293.773 triệu đồng tăng 3,05% so năm 2010 (1.255.455 triệu đồng).

Doanh số cho vay tăng nhanh từ năm 2008 – 2011, năm 2008 doanh số cho vay chỉ có 755.050 triệu đồng, doanh số lần lượt tăng 935.550 triệu đồng (năm 2009), 1.255.455 triệu đồng (năm 2010) và đến 1.293.773 triệu đồng (năm 2011). Trong đó, cho vay ngắn hạn được ngân hàng chú trọng và tăng mức cho vay từ 407.727 triệu đồng (2008) lên 776.264 triệu đồng (năm 2011), tuy mức tăng năm 2011 so với 2010 giảm còn 4,80% nhưng mức tăng này cũng cho thấy mục tiêu của ngân hàng trong các năm tới là tăng thị phần tín dụng ngắn hạn.

Tốc độ tăng 2010/2009 một phần cũng là do năm 2009 – 2010 thành phố Kon Tum được thành lập đô thị loại 3, nhu cầu chi tiêu của người thành phố lớn hơn mức bình thường.

Bảng 1.5. Phân loại nợ quá hạn

Đvt: Triệu đồng

Năm Chi tiêu	2008		2009		2010		2011	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Phân loại nợ	755.050	100%	935.550	100%	1.255.455	100%	1.293.773	100%
- Nhóm 1	584.519	77,42%	739.876	79,08%	1.064.677	84,80%	1.141.642	88,24%
- Nhóm 2	140.825	18,65%	167.543	17,91%	166.543	13,27%	142.315	11,00%
- Nhóm 3	25.465	3,37%	24.525	2,62%	21.541	1,72%	7.843	0,61%
- Nhóm 4	2.320	0,31%	1.952	0,21%	1.532	0,12%	1.241	0,10%
- Nhóm 5	1.921	0,25%	1.654	0,18%	1.162	0,09%	732	0,06%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Qua các bảng trên, ta thấy ngân hàng có sự thay đổi tích cực, tỉ trọng nợ quá hạn giảm đáng kể, cụ thể: năm 2008, tỉ trọng nợ nhóm 3 là 3,37%, đến năm 2011 giảm còn 0,61%; Tỉ trọng nợ nhóm 4 là 0,31% năm 2008 giảm xuống còn 0,1% năm 2011; Tỉ trọng nợ nhóm 5 giảm từ 0,25% (năm 2008) xuống còn 0,06% (năm 2011). Trong khi đó, tỉ trọng nợ nhóm 1 tăng mạnh từ 77,42% (năm 2008) lên tới 88,24% (năm 2011). Tỉ trọng các nhóm nợ có sự thay đổi trên là do sự quan tâm, đôn đốc khách hàng trả nợ của nhân viên, lãnh đạo ngân hàng BIDV – Kon Tum có hiệu quả tốt trong thời gian vừa qua.

Mặc dù giai đoạn 2008 – 2011 có nhiều biến động nhưng hoạt động của chi nhánh không bị ảnh hưởng nhiều, tuy năm 2009 kết quả kinh doanh có giảm sút nhưng không đáng kể và đã tăng trưởng lại vào năm 2010 và năm 2011. Việc huy động vốn của ngân hàng khá hiệu quả, mặc dù nguồn huy động từ kỳ phiếu giảm mạnh nhưng không ảnh hưởng nhiều đến việc tăng trưởng của tổng nguồn vốn... Hoạt động cho vay của chi nhánh có nhiều biến chuyển trong cơ cấu cho

vay, tỷ trọng cho vay trung và dài hạn giảm dần, tỷ trọng cho vay ngắn hạn tăng qua các năm; tỷ lệ nợ nhóm 3, 4 và 5 giảm qua các năm, cho thấy công tác thẩm định tín dụng khách hàng, khả năng thu hồi nợ của ngân hàng tốt.

PHẦN 2

THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH KON TUM

2.1. Đặc điểm chung về cho vay khách hàng cá nhân (KHCCN)

Đặc điểm nổi bật của KHCCN là số lượng rất đông nhưng về giá trị món vay thì nhỏ. Mấy năm trước cá nhân thường rất ít khi tìm đến ngân hàng để vay vốn, một phần vì tâm lý người dân ngại làm nhiều thủ tục rườm rà, phần nữa vì cung cách làm việc cửa quyền của các ngân hàng. Người dân thường vay mượn lẫn nhau dựa trên uy tín. Nhưng những món vay này thường chịu lãi suất rất cao so với vay ở ngân hàng. Trong thời gian gần đây, khi các ngân hàng cạnh tranh ngày càng gay gắt, thị phần khách hàng buộc phải chia nhỏ, các ngân hàng buộc phải mở rộng đối tượng phục vụ của mình và thay đổi cung cách phục vụ đối với KHCCN. Những ngân hàng trước kia chỉ chú trọng đến khách hàng doanh nghiệp thì giờ cũng cố gắng tạo ra nhiều sản phẩm phục vụ mảng KHCCN. Điều này đã thu hút một lượng lớn người dân đến với ngân hàng. Hơn nữa, nền kinh tế Việt Nam ngày càng phát triển, mức sống của người dân tăng lên rõ rệt, nhu cầu tiêu dùng cũng tăng cao, suy nghĩ của người dân trong tiêu dùng cũng thay đổi dần. Họ không chờ cho đến khi có tiền trong tay rồi mới mua sắm mà muốn mua ngay khi cần, vì vậy ngân hàng có thể cho khách hàng vay để đáp ứng nhu cầu trước mắt. Một lý do nổi bật khiến khách hàng cá nhân tìm đến với ngân hàng nhiều trong thời gian vừa qua là ngân hàng có thể cho khách hàng vay để đầu tư chứng khoán. Chính vì các sản phẩm phục vụ đa dạng, cung cách phục vụ chu đáo, nhu cầu tiêu dùng và kinh doanh của người dân tăng cao nên số lượng khách hàng cá nhân đến với ngân hàng rất lớn và đang có xu hướng tăng lên.

KHCN đến với ngân hàng với nhu cầu rất đa dạng, có thể là xin bảo lãnh, xin vay để đầu tư chứng khoán, để tiêu dùng cá nhân... Dù thế, nhu cầu vay chính của khách hàng cá nhân vẫn là vay để tiêu dùng và sản xuất kinh doanh, đầu tư. Ngân hàng cho khách hàng vay trả góp để mua hàng hóa lâu bền như nhà cửa, xe ô tô... Phương thức cho vay có thể cho vay trực tiếp hoặc thông qua doanh nghiệp bán hàng, khách hàng vay thường phải trả lãi cao, phải chứng minh được tài chính vững mạnh... Tuy nhiên do cạnh tranh giữa các ngân hàng nên điều kiện vay ngày càng đơn giản hơn. Chính vì thế các khoản cho vay cũng ẩn chứa nhiều rủi ro hơn. Các món vay của cá nhân thường nhỏ lẻ và giá trị thấp. So với các nhu cầu vay của doanh nghiệp thì giá trị món vay của cá nhân rất nhỏ. Tuy nhiên, hồ sơ vay vốn, hay quy trình thẩm định ngân hàng vẫn phải thực hiện đầy đủ. Vì vậy để cho khách hàng cá nhân vay thì khối lượng công việc mà cán bộ tín dụng phải làm là rất lớn. Làm cho cán bộ tín dụng rất dễ gặp rủi ro trong quyết định cấp vốn vay. Có nhiều khoản cho vay được cấp dựa trên tín nhiệm giữa khách hàng và cán bộ tín dụng làm ngân hàng khó khăn trong việc thu hồi vốn khi rủi ro xảy ra. Việc theo dõi mục đích sử dụng vốn của khách hàng cũng gặp khó khăn. Các biến cố xảy ra với khoản vay chủ yếu là từ phía khách hàng.

2.2. Thực trạng cho vay đối với KHCN của Ngân hàng TMCP ĐT&PT

Kon Tum

2.2.1. Quy trình cho vay

Quy trình cho vay theo Quy định cấp tín dụng bán lẻ của BIDV, bao gồm các bước sau:

Bước 1: Tiếp thị khách hàng và lập báo cáo đề suất thẩm định, phê duyệt tín dụng và giải ngân

CBQHKHCN: Tiếp thị khách hàng; phỏng vấn khách hàng, đối chiếu với chiến lược, chính sách, sản phẩm tín dụng... để xác định dịch vụ, sản

phẩm phù hợp... Hướng dẫn hồ sơ vay vốn cho khách hàng, tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng....

Thu thập, phân tích, thẩm định khách hàng, phương án sản xuất, trả nợ.

Lập báo cáo đề xuất tín dụng.

LĐ chi nhánh/ LĐ PQHKHCN/ LĐ PGD: Quyết định không xem xét cho vay, có ý kiến độc lập đồng ý hoặc cho vay và thông báo cho khách hàng.

Bước 2: Phê duyệt cấp tín dụng

LĐ PQHKHCN: Phê duyệt cho vay theo thẩm quyền, nếu vượt thẩm quyền thì đưa lên GĐ/ PGD QHKHCN phê duyệt theo thẩm quyền, nếu qua thẩm định rủi ro thì đưa lên HĐTDCS/ GĐ/ PGĐ QLRR phê duyệt cấp tín dụng trên cơ sở báo cáo thẩm định rủi ro do phòng quản lý rủi ro đề xuất.

Phê duyệt cho vay theo thẩm quyền, nếu từ chối thì đưa hồ sơ trả lại cho khách hàng; nếu đồng ý cho vay thì thực hiện bước tiếp theo.

Bước 3: Soạn thảo, ký kết hợp đồng và nhập vào hệ thống SIBS

CBQHKH: Soạn thảo các hợp đồng, thực hiện các thủ tục liên quan đến TSĐB.... Công chứng, chứng thực các hợp đồng, đăng ký giao dịch bảo đảm.

LĐ chi nhánh, LĐ QHKHCN/ LĐ PGD: Ký các hợp đồng liên quan theo thẩm quyền.

CBQTTD: Bàn giao toàn bộ hồ sơ liên quan đến khoản vay, nhập thông tin vào hệ thống SIBS, lưu giữ hồ sơ theo quy định.

Bước 4: Giải ngân

PQHKHCN/ PGD: Nhận hồ sơ đề nghị giải ngân từ khách hàng, kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay, hướng dẫn khách hàng lập bảng kê rút vốn/ hợp đồng tín dụng cụ thể...

Trình lên cấp có thẩm quyền phê duyệt:

Đồng ý: PQTTD nhập thông tin vào hệ thống SIBS, lưu giữ hồ sơ theo quy định.

PGDKHCN thực hiện giải ngân/ hạch toán kế toán.

Trả lại hồ sơ, chứng từ cho khách hàng.

Từ chối, không đủ điều kiện: Trả lại hồ sơ, chứng từ cho khách hàng.

Bước 5: Theo dõi, kiểm tra đánh giá khách hàng, khoản vay

CBQTTD: Báo cáo thống kê:

- Thông báo nợ đến hạn
- Thông báo trạng thái các khoản nợ quá hạn
- Tính toán trích lập DPRR
- Đề nghị CBQHKHCN kiểm tra, rà soát đánh giá khoản vay, khách hàng vay.

CBQHKHCN:

- Thực hiện phân loại nợ
- Theo dõi, rà soát, phát hiện rủi ro; lập báo cáo phân tích rủi ro/ nợ xấu; đề xuất các biện pháp phòng ngừa.
- Trình LĐ PQHKHCN/ LĐ PGD kiểm soát cấp thẩm quyền phê duyệt, thực hiện các biện pháp phòng ngừa.

Bước 6: Điều chỉnh tín dụng (thực hiện quy trình như tại bước 1, 2)

Bước 7: Thu nợ, lãi, phí

Khách hàng: Nộp tiền mặt ủy nhiệm chi.

PQTTD theo dõi trên hợp đồng và hệ thống, khi nợ đến hạn phải trả...

PQHKHCN/ PGD thông báo và đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn.

Khách hàng có đủ tiền trong tài khoản để trả nợ đến hạn. PGDKHCN kiểm tra thông tin với QHKHCN, thực hiện bút toán thu nợ gốc, lãi, phí; các bút toán ngoại bảng liên quan.

PQHKHCN/ PGD: Tiếp nhận chứng từ khách hàng/ lập giấy đề nghị thu nợ, trình lãnh đạo phòng. Chuyển nợ quá hạn cho PQTTD, nhập vào hệ thống SIBS; Kiểm tra lại số nợ gốc, lãi, phí phải thu; đơn đốc thực hiện thu nợ.

Phối hợp thanh lý hợp đồng, lưu trữ hồ sơ, trả lại hồ sơ chứng từ cho khách hàng.

Bước 8: Thanh lý hợp đồng

PGDKH: Phối hợp với PQTTD và PQHKHCN rà soát nợ gốc, lãi, phí đã thu.

PQTTD phối hợp rà soát nợ gốc, lãi, phí đã thu; cập nhật các thông tin vào hệ thống SIBS liên quan đến thanh lý hợp đồng; lưu trữ hồ sơ...

PQHKHCN:

- Đầu mối giao trả TSDB cho khách hàng.
- Xóa đăng ký giao dịch đảm bảo
- Soạn thảo thanh lý hợp đồng (nếu có)
- Tiến hành thủ tục xuất kho giấy tờ, tài sản thế chấp, cầm cố.
- Rà soát nợ gốc, lãi, phí đã thu...

2.2.2. Các sản phẩm cho vay đối với KHCN

Nền kinh tế nước ta mấy năm gần đây phát triển mạnh mẽ đã làm tăng đáng kể mức sống của người dân. Cuộc sống của người dân không chỉ còn bó hẹp trong nhu cầu sinh hoạt thường ngày nữa, mà người dân đã chi tiêu nhiều hơn cho các nhu cầu khác của mình như: giải trí, học hành, mua sắm... không chỉ tiêu dùng, KHCN còn có nhu cầu mở rộng kinh doanh khá cao. Việc huy động vốn để phục vụ sản xuất kinh doanh, đầu tư của các cá thể là rất khó, vì vậy họ thường tìm đến ngân hàng mỗi khi thiếu vốn. Mục đích vay của KHCN rất đa dạng, nhưng chủ yếu là để sản xuất kinh doanh, đầu tư hoặc để tiêu dùng.

➤ Vay Mua nhà: “Tận hưởng cuộc sống ngay hôm nay với căn nhà mới”.

- Cho vay hỗ trợ nhu cầu nhà ở là sản phẩm BIDV tài trợ vốn để mua nhà ở, đất ở, xây dựng nhà ở mới, cải tạo nhà ở, sửa chữa nhà ở.

- Thời hạn cho vay tối đa đến 20 năm.

- Mức cho vay tối đa đến 100% giá trị nhà, đất.

- Bảo đảm tiền vay: tài sản hình thành từ vốn vay, hoặc tài sản bảo đảm khác của khách hàng hoặc của bên thứ ba, hoặc kết hợp các hình thức bảo đảm.

➤ Cho vay mua ô tô: “Giúp Quý khách hàng nhanh chóng sở hữu chiếc xe mơ ước”

Vay mua ô tô là sản phẩm đáp ứng nhu cầu sở hữu xe hơi của khách hàng cá nhân, hộ gia đình thông qua việc hỗ trợ nguồn vốn cho khách hàng mua xe.

- Mức cho vay tối đa lên tới 95% giá trị xe mua.

- Thời gian vay lên tới 5 năm.

- Hình thức tài sản đảm bảo linh hoạt: Chiếc xe mua, tài sản khác thuộc sở hữu của khách hàng hoặc bên thứ ba.

➤ Cho vay tín chấp: Cho vay tiêu dùng tín chấp là sản phẩm tín dụng không cần tài sản bảo đảm dành cho các khách hàng cá nhân có thu nhập thường xuyên, ổn định... nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng đa dạng của bản thân và gia đình.

- Không cần tài sản đảm

- Không bắt buộc phải có tài khoản trả lương tại BIDV.

- Khách hàng có thể sử dụng đồng thời với sản phẩm Thấu chi và Thẻ tín dụng.

- Mức cho vay hấp dẫn: tối đa bằng 10 tháng thu nhập và có thể lên tới 500 triệu đồng.

- Thời hạn cho vay linh hoạt lên đến 60 tháng.

- Lãi suất cho vay thấp, tính trên dự nợ thực tế, bảo đảm tối đa lợi ích của khách hàng.

➤ Sản phẩm Thấu chi tín chấp: Là hình thức BIDV cho khách hàng được chi số tiền vượt quá số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán của mình mở tại BIDV.

- Không cần tài sản thế chấp.

- Hạn mức thấu chi: bằng 5 tháng thu nhập bình quân của khách hàng, tối đa lên đến 100 triệu.

- Thời hạn hạn mức: tối đa 12 tháng đối với khách hàng được cấp hạn mức lần đầu; tối đa 36 tháng đối với khách hàng có đủ điều kiện được Ngân hàng gia hạn.

- Lãi suất hợp lý và phí cấp hạn mức thấp.

➤ Chiết khấu/ Cho vay bảo đảm bằng giấy tờ có giá/ thẻ tiết kiệm: Chiết khấu/ cho vay bảo đảm bằng Giấy tờ có giá, thẻ tiết kiệm là hình thức BIDV mua lại hoặc cho khách hàng vay bảo đảm bằng các loại GTCG/TTK do Chính Phủ, BIDV và các tổ chức tín dụng khác phát hành, nhằm đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn của khách hàng khi GTCG/TTK chưa đến hạn thanh toán.

- Mức cho vay/ chiết khấu: hấp dẫn, tối đa lên tới 100% mệnh giá GTCG/TTK.

- Thời hạn vay vốn: linh hoạt, do BIDV và khách hàng thoả thuận, phù hợp với nhu cầu vay vốn của khách hàng và thời hạn còn lại của GTCG/TTK.

- Lãi suất: hấp dẫn, cạnh tranh.

- Loại GTCG nhận cầm cố/ chiết khấu đa dạng.

➤ Cho vay du học: Cho vay du học là sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân có nhu cầu hỗ trợ tài chính để làm thủ tục xin xét cấp Visa hoặc thanh toán chi phí du học cùng các chi phí phát sinh trong thời gian du học

- Mức cho vay: tối đa 100% học phí và chi phí du học.

- Thời gian cho vay tối đa lên tới 10 năm.
- Lãi suất cạnh tranh, lãi tính trên dư nợ giảm dần.
- Bảo đảm tiền vay: tài sản thế chấp thuộc sở hữu của chính người đi vay hoặc được bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

➤ Vay vốn phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh, đầu tư: Cho vay sản xuất kinh doanh đối với cá nhân, hộ gia đình là sản phẩm tín dụng nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu vốn và mục đích của khách hàng: bổ sung vốn lưu động, đầu tư sản xuất kinh doanh.

- Hạn mức cho vay cao.
- Hình thức thế chấp tài sản đa dạng, linh hoạt.
- Duyệt vay vốn với đa dạng mục đích sử dụng vốn vay kinh doanh.

2.2.3. Những quy định về cho vay cá nhân

🚦 Điều kiện khách hàng: BIDV xem xét cấp tín dụng đối với khách hàng có đủ các điều kiện sau:

- Khách hàng phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- Khách hàng phải sinh sống thường xuyên hoặc làm việc trên địa bàn chi nhánh ngân hàng BIDV – Kon Tum.
- Khách hàng có mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp và có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời gian cam kết.


🚦 Đồng tiền cho vay là Đồng Việt Nam (VND). Trường hợp khách hàng có nhu cầu vay bằng ngoại tệ, Chi nhánh có thể xem xét cho vay bằng ngoại tệ nhưng đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành về quản lý ngoại hối của NHNN và BIDV.

 **Bảo đảm tiền vay:**

- Hình thức bảo đảm tiền vay: Hình thức bảo đảm tiền vay thực hiện theo quy định hiện hành của BIDV về giao dịch bảo đảm trong cho vay và quy định tại các sản phẩm tín dụng bán lẻ cụ thể (nếu có).

- Điều kiện, trình tự, thủ tục và các nội dung khác thực hiện theo quy định về giao dịch bảo đảm cho vay của BIDV và các sản phẩm bán lẻ cụ thể (nếu có).

- Khi thực hiện bảo đảm tiền vay, yêu cầu khách hàng thực hiện mua bảo hiểm đối với TSĐB theo quy định của BIDV.

 **Lãi suất cho vay:** Chi nhánh xác định lãi suất cho vay cụ thể đối với từng đối tượng khách hàng đảm bảo:

- Phù hợp với các quy định hiện hành của NHNN, của BIDV.

- Lãi suất cho vay là lãi suất thả nổi, thời hạn điều chỉnh lãi suất thực theo quy định cụ thể của BIDV trong từng thời kỳ.

- Đối với khách hàng truyền thống, có độ tín nhiệm cao (khách hàng quan trọng, thân thiết của chi nhánh...) chi nhánh áp dụng lãi suất cho vay theo chính sách hoặc quy định cụ thể của BIDV trong từng thời kỳ.

➤ Lãi suất quá hạn tối đa bằng 150% lãi suất cho vay trong hạn.

➤ Các loại phí: Theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

➤ Phương thức trả nợ

Do chi nhánh và khách hàng thỏa thuận và lựa chọn sao cho phù hợp với thời điểm khách hàng phát sinh nguồn thu nhập để trả nợ. Các phương thức trả nợ bao gồm:

- Phương thức trả góp: Khách hàng trả một số tiền cố định (bao gồm cả gốc và lãi) theo định kỳ hàng tháng hoặc quý.

Tiền lãi được tính theo dư nợ vay thực tế và số ngày thực tế sử dụng vốn. Tiền gốc bằng số tiền trả cố định hàng tháng/quý trừ đi lãi phải trả trong tháng/quý đó.

- Phương thức trả nợ gốc cố định: Khách hàng thực hiện trả nợ gốc cố định theo định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý hoặc phù hợp với chu kỳ SXKD của khách hàng.

Số tiền gốc phải trả mỗi kỳ được xác định bằng tổng số tiền vay chia cho số kỳ trả nợ. Tiền lãi được tính theo dư nợ vay thực tế.

- Đối với các khoản vay có thời hạn dưới 12 tháng: Chi nhánh có thể xem xét, quyết định phương thức trả nợ gốc cuối kỳ, phù hợp với thời điểm khách hàng phát sinh nguồn thu nhập để trả nợ.

2.2.4. Quy mô cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum

Bảng 2.1. Tỷ trọng dư nợ cho vay năm 2008 – 2011

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm			
	2008	2009	2010	2011
Tổng dư nợ cho vay	755.050	935.550	1.255.455	1.293.773
Dư nợ của DN lớn	284.524	340.690	391.365	345.501
Tỷ trọng (%)	37,7%	36,4%	31,2%	26,7%
Dư nợ của DN VVN	219.997	279.331	381.550	450.229
Tỷ trọng (%)	29,1%	29,9%	30,4%	34,8%
Dư nợ cho vay cá nhân	250.529	315.529	482.540	498.043
Tỷ trọng (%)	33,2%	33,7%	38,4%	38,5%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Về cơ cấu dư nợ cho vay theo khách hàng, dư nợ cho vay KHDN lớn và DNVVN chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay tại BIDV – Kon Tum, tính đến hết năm 2011 dư nợ cho vay KHDN lớn và DNVVN chiếm tỷ trọng 61,5% tổng dư nợ, dư nợ cho vay KHCN năm 2008 do chịu ảnh hưởng của khủng hoảng nên chỉ đạt tăng trưởng 33,2%, tuy nhiên đến năm 2011, mức tăng trưởng đã lên đến 38,5%. Điều này chứng tỏ hoạt động cho vay của BIDV – Kon Tum trong thời gian vừa qua có sự chú trọng mạnh vào khối khách hàng là doanh nghiệp, bên cạnh đó hoạt động cho vay KHCN của BIDV – Kon Tum đã được đẩy mạnh. Tuy vậy, để hoạt động cho vay KHCN giữ tỷ trọng trong tổng dư nợ cao hơn thì cần xem xét một số vấn đề còn tồn tại trong hoạt động này.

Bảng 2.2: Dư nợ cho vay KHCN năm 2008 – 2011

Đơn vị: Triệu đồng

Dư nợ	31/12/2008		31/12/2009		31/12/2010		31/12/2011	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Cho vay tiêu dùng	7.657	3,06%	8.550	2,71%	13.321	2,76%	17.560	3,52%
Cho vay thấu chi	89	0,04%	455	0,14%	544	0,11%	740	0,15%
Cho vay hộ kinh doanh, đầu tư	238.426	95,17%	299.636	94,96%	459.845	95,30%	470.386	94,45%
Cho vay cầm cố, chiết khấu GTCC	4.357	1,74%	6.888	2,18%	8.830	1,83%	9.357	1,88%
Cho vay khác	-	-	-	-	-	-	-	-
Tổng	250.529	100%	315.529	100%	482.540	100%	498.043	100%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Năm 2008 – 2009, do ảnh hưởng của việc NHNN “siết” chặt tín dụng cá nhân, với chủ trương siết chặt tín dụng tiêu dùng, các ngân hàng nói chung và ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum không thể mạnh tay “bơm” vốn cho cá

nhân như trước. Tình hình dư nợ cho vay KHCVN ở ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum cho thấy tỷ trọng dư nợ cho vay năm 2009 giảm so với năm 2008 như tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng giảm từ 3,06% (năm 2008) xuống còn 2,71% (năm 2009); tỷ trọng dư nợ cho vay hộ kinh doanh, đầu tư năm 2009 giảm 0,21% so với năm 2008.

Năm 2009 – 2010, thành phố Kon Tum trở thành đô thị loại III, mức sống của nhân dân thành phố được cải thiện, mức tiêu dùng tăng lên, dân cư có nhu cầu vay vốn ở các ngân hàng trên địa bàn thành phố tăng lên, ở ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum cho thấy tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2010 tăng 0,06% so với năm 2009; tỷ trọng dư nợ cho vay hộ kinh doanh, đầu tư tăng 0,34%. Năm 2011, dư nợ cho vay cho vay tiêu dùng; cho vay thấu chi; cho vay hộ kinh doanh, đầu tư; cho vay cầm cố, chiết khấu GTCG đều tăng; riêng tỷ trọng dư nợ cho vay hộ kinh doanh, đầu tư giảm xuống còn 94,45% thấp nhất trong các năm vừa qua, các tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng; cho vay thấu chi, cho vay cầm cố, chiết khấu GTCG tăng lên so với các năm trước như tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng tăng 0,76% so với năm 2010, tỷ trọng dư nợ cho vay cầm cố, chiết khấu GTCG tăng 0,05% so với năm 2010, tỷ trọng cho vay thấu chi tăng 0,04% so với năm 2010.

Theo tỷ trọng dư nợ cho vay của chi nhánh đối với KHCVN, chi nhánh cho cá nhân vay vốn các năm trước với mục đích sản xuất kinh doanh, đầu tư là chủ yếu, tuy tỷ trọng dư nợ cho vay này giảm (năm 2011) nhưng giảm không đáng kể. Cá nhân vay vốn với mục đích sản xuất kinh doanh, đầu tư mang lại hiệu quả kinh tế và cũng có khả năng trả lại nợ vay cho ngân hàng. Như vậy, mục tiêu của chi nhánh phải có sự đảm bảo chắc chắn về nguồn thu gốc và lãi trong kỳ cho vay.

Bảng 2.3: Dư nợ cho vay KHCN theo phương thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum năm 2008 – 2011

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
		Số tiền	Tốc độ tăng trưởng	Số tiền	Tốc độ tăng trưởng	Số tiền	Tốc độ tăng trưởng
Dư nợ cho vay KHCN	250.529	315.529	25,95%	482.540	52,93%	498.043	3,21%
+ Cho vay KHCN có TSĐB	243.156	305.822	25,77%	467.632	52,91%	483.160	3,32%
+ Cho vay KHCN không có TSĐB	7.373	9.707	31,66%	14.908	53,58%	14.883	- 0,17%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Xét dư nợ cho vay đối với KHCN theo cơ cấu giai đoạn 2008 – 2011 ta thấy, dư nợ cho vay KHCN của Chi nhánh có mức tăng trưởng cao từ năm 2008 – 2010 và năm 2011, tốc độ này giảm mạnh. Năm 2008, tổng dư nợ cho vay KHCN là 250.529 triệu đồng, trong đó gồm dư nợ cho vay KHCN có TSĐB là 243.156 triệu đồng (chiếm 97,06% trong tổng dư nợ cho vay KHCN), dư nợ cho vay KHCN không có TSĐB là 7.373 triệu đồng (chiếm 2,94% trong tổng dư nợ cho vay KHCN). Năm 2009, dư nợ cho vay KHCN có TSĐB là 305.822 triệu đồng (chiếm 96,92% trong tổng dư nợ cho vay KHCN), tăng 25,77% so với năm 2008, dư nợ cho vay KHCN không có TSĐB là 9.707 triệu đồng (chiếm 3,08% trong tổng dư nợ cho vay KHCN), tăng 31,66% so với năm 2008. Đến năm 2010, dư nợ cho vay KHCN có TSĐB là 467.632 triệu đồng (chiếm 96,91%

trong tổng dư nợ cho vay KHCN), tăng 52,91% so với năm 2009, dư nợ cho vay KHCN không có TSDB là 14.908 triệu đồng (chiếm 3.09% trong tổng dư nợ cho vay KHCN), tăng 53,58% so với năm 2009. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng không mạnh và có xu hướng giảm vào năm 2011, cụ thể dư nợ cho vay KHCN có TSDB là 483.160 triệu đồng (chiếm 97,01 % trong tổng dư nợ cho vay KHCN), tăng 3,32% so với năm 2010, dư nợ cho vay KHCN không có TSDB là 14.883 triệu đồng (chiếm 2,99% trong tổng dư nợ cho vay KHCN), tốc độ giảm 0,17% so với năm 2010.

Dư nợ cho vay đối với KHCN tăng trưởng năm 2008 – 2010 với tốc độ rất nhanh chóng, khẳng định Chi nhánh dù phải đương đầu với những khó khăn, hoạt động cho vay đối với KHCN vẫn luôn được củng cố, đồng thời Chi nhánh luôn chủ động xây dựng và củng cố mối quan hệ với khách hàng có uy tín, đảm bảo tăng trưởng tín dụng phù hợp với khả năng kiểm soát và quản lí của Chi nhánh. Năm 2011 là năm đặc biệt khó khăn của ngân hàng trong việc giữ tốc độ tăng trưởng các năm trước và tăng trưởng hoạt động cho vay đối với KHCN.

Dư nợ cho vay KHCN không có TSDB tuy chỉ chiếm một tỷ trọng rất nhỏ trong tổng dư nợ cho vay KHCN so với cho vay KHCN có TSDB nhưng lại có tốc độ tăng trưởng cao hơn nhiều so với dư nợ cho vay KHCN có TSDB và giảm mạnh trong lúc khó khăn, nhằm hạn chế rủi ro cho chi nhánh. Nguyên nhân là do hình thức cho vay không có tài sản đảm bảo, nguồn trả nợ chủ yếu là từ lương, phụ cấp từ lương hoặc các nguồn khác ổn định chắc chắn; đồng thời các yếu tố như nguồn trả nợ, kỳ hạn trả nợ... cũng phù hợp với điều kiện người tiêu dùng nên khách hàng càng ngày càng ưa chuộng hình thức này. Còn với hình thức cho vay có TSDB thì TSDB mà khách hàng chủ yếu thường cầm cố là sổ tiết kiệm hoặc nếu khách hàng đã có tiền gửi tiết kiệm thì thủ tục vay sẽ đơn giản và nhanh chóng hơn.

2.3. Hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum

Với mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng, thủ tục nhanh, thẩm định đúng quy định, đáp ứng nhu cầu vốn kịp thời cho khách hàng, Chi nhánh đã nghiêm túc thực hiện đúng các quy định của Hội đồng quản trị NHTMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam giao cho, chấp hành nghiêm túc cơ chế tín dụng hiện hành trong đó coi chất lượng cho vay là yêu cầu hàng đầu.

2.3.1. Phân tích chỉ tiêu định tính

Quy trình cấp tín dụng

Hiện nay, Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum đang áp dụng Quyết định ban hành Quy định về trình tự, thủ tục cấp tín dụng bán lẻ của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, quyết định hướng dẫn cán bộ tín dụng theo hướng vừa tuân thủ theo quy định của NHNN và phù hợp với xu hướng kinh doanh của Chi nhánh. Quy trình này vừa đúng nguyên tắc song loại bỏ những thủ tục rườm rà, công tác thẩm định, đánh giá được tiến hành nhanh chóng để đưa ra quyết định tín dụng sớm nhất để phục vụ nhu cầu giải ngân của khách hàng, đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách hàng về mặt vốn vay cũng như về thời điểm sử dụng vốn vay.

Theo kết quả giám sát thường xuyên thì Chi nhánh đã luôn tuân thủ tốt quy trình tín dụng theo Quyết định của Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

Uy tín của Ngân hàng

Cán bộ toàn Chi nhánh nói chung và cán bộ nhân viên phòng QHKHCN nói riêng được khách hàng đánh giá là những cán bộ nhiệt tình với công việc, luôn có tinh thần trách nhiệm cao, có năng lực chuyên môn, chuyên nghiệp trong giao tiếp khách hàng, làm việc nhanh chóng và hiệu quả. Vì thế, mặc dù số lượng cán bộ nhân viên phòng QHKHCN còn ít nhưng luôn được đánh giá cao. Là chỉ tiêu

quan trọng để đánh giá chất lượng cho vay của Chi nhánh nói chung và của phòng QHKHCN nói riêng.

Hoạt động cho vay KHCN của chi nhánh

Nhìn chung các khoản cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh đạt hiệu quả tốt, đáng khích lệ. Trong các khoản cho vay không có khoản vào vi phạm các quy định của pháp luật. Khách hàng được phục vụ đều là những người có đủ năng lực pháp luật, tự chịu trách nhiệm về khoản vay. Tuy nhiên ngân hàng mới chỉ chú trọng đến nhóm khách hàng truyền thống, có thu nhập cao và ổn định. Các hồ sơ vay vốn đều thực hiện theo đúng quy định cho vay của ngân hàng nhà nước và các quy định chung của BIDV. Với điều kiện kinh tế phát triển liên tục trong mấy năm gần đây thì tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng khá thuận lợi, nên việc trả nợ cho ngân hàng không gặp khó khăn gì nhiều. Tuy nhiên, trong một số khoản vay đã bộc lộ hiệu quả không tốt. Trong năm 2008 – 2011, thiên tai xảy ra liên tục ảnh hưởng đến việc sản xuất kinh doanh, đầu tư của dân cư đang vay vốn tại ngân hàng. Cũng trong năm 2008 – 2011, nền kinh tế thế giới khủng hoảng ảnh hưởng trực tiếp đến nền kinh tế nước ta, dân cư vay ngân hàng mục đích tiêu dùng và sản xuất kinh doanh, đầu tư không thể trả hết nợ, làm cho nợ quá hạn ngân hàng càng lớn. Ngoài ra còn nhiều yếu tố khác, trong các năm do nhiều lý do khác nhau khách hàng không trả được nợ như người vay mất tích hoặc chết, không có thiện chí hoàn nợ... mà trường hợp hay gặp phải là năng lực tài chính kém, sử dụng vốn vay không hiệu quả.

2.3.2. Phân tích chỉ tiêu định lượng

2.3.2.1. Hiệu suất sử dụng vốn vay đối với KHCN

Dư nợ cho vay đối với KHCN có mức tăng trưởng mạnh. Đó một tín hiệu đáng mừng chứng tỏ cho vay đối với KHCN tại BIDV – Kon Tum ngày càng tăng lên tốt hơn về mặt lượng. Nhưng liệu so với tổng nguồn vốn Chi

nhánh huy động được, mức dư nợ như thế đã thực sự là mức hợp lý hay chưa? Ta xét hiệu suất sử dụng vốn vay đối với KHCN (phản ánh hiệu suất sử dụng vốn huy động để cho vay đối với KHCN) sau:

Bảng 2.4: Hiệu suất sử dụng vốn vay đối với KHCN của Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum năm 2008 – 2011

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng dư nợ cho vay KHCN	250.529	315.529	482.540	498.043
Tổng nguồn vốn huy động	490.565	620.213	845.568	951.081
Hệ số sử dụng vốn vay	51,07%	50,87%	57,07%	52,37%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Từ bảng số liệu trên cho thấy tình hình sử dụng vốn (cho KHCN vay vốn) thay đổi liên tục qua các năm 2008 – 2011, cụ thể: Hệ số sử dụng vốn năm 2009 giảm so với năm 2008, hệ số sử dụng vốn năm 2009 là 50,87% nhỏ hơn 0,2% năm 2008 (51,07%). Đến năm 2010, hệ số sử dụng vốn của chi nhánh tăng vọt lên 57,07%, mức tăng 6,7%/năm so với năm 2009, nguyên nhân tăng mạnh do nhiều nguyên nhân như dân cư trên địa bàn có nhu cầu tiêu dùng cải thiện đời sống, kinh doanh, đầu tư nhiều mặt hàng; chi nhánh mạnh dạn cho KHCN vay vốn khi thành phố Kon Tum trở thành đô thị loại III, tình hình bất động sản năm 2010 đang trên đà hồi phục.... Năm 2011, hệ số sử dụng vốn giảm còn 52,37%, với mức giảm 4,7%/năm so với năm 2010, nguyên nhân có mức giảm này do chi nhánh và BIDV e ngại khuyến khích cá nhân vay vốn trong khi suy thoái kinh tế toàn cầu ảnh hưởng đến sự phát triển của nền kinh tế nước ta, tình hình thị trường bất động sản trong nước không ổn định, nguy cơ lạm phát

cao vẫn còn tiềm ẩn... Nhưng hệ số này vẫn lớn hơn hệ số các năm 2008, năm 2009.

Như vậy, hệ số sử dụng vốn của chi nhánh đạt trên 50% trong tổng nguồn huy động, đây là con số tương đối lớn và hợp lý đối với chi nhánh trong tình hình năm 2008 – 2011, chứng tỏ Chi nhánh mạnh dạn đầu tư vào hoạt động cho vay đối với KHCV. Tuy nhiên, chi nhánh cần chú trọng hơn nữa đến hoạt động cho vay đối với KHCV, cần tiến hành các biện pháp nhằm tăng dư nợ cho vay đối với KHCV phù hợp với nguồn vốn huy động nhằm hạn chế rủi ro và mang lại hiệu quả kinh doanh.

2.3.2.2. Về khả năng sinh lời

Chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động cho vay đối với KHCV: Chỉ tiêu này cho biết, từ một đồng đi vay đối với KHCV thì thu được bao nhiêu đồng lợi nhuận. Chỉ tiêu này càng cao thì càng có lợi cho Ngân hàng.

Chỉ tiêu phản ánh vị trí của hoạt động cho vay đối với KHCV trong tổng hoạt động của Ngân hàng:

Chỉ tiêu này cho biết, trong tổng lợi nhuận của Ngân hàng thì có bao nhiêu phần trăm là lợi nhuận từ hoạt động cho vay đối với KHCV. Tỷ lệ này càng cao thì thu nhập mang lại từ hoạt động cho vay đối với KHCV càng lớn hay là thu nhập từ những khoản cho vay có chất lượng tốt sẽ đóng góp rất lớn vào thu nhập của Ngân hàng, và ngược lại.

**Bảng 2.5: Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCV tại Ngân hàng TMCP
ĐT&PT Kon Tum năm 2008 – 2011**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng lợi nhuận	12.351	11.521	15.645	18.004

Dư nợ cho vay KHDN	504.521	620.021	772.915	795.731
Dư nợ cho vay KHCN	250.529	315.529	482.540	498.042
Lợi nhuận cho vay KHDN	7.880	7.475	9.238	9.791
Lợi nhuận cho vay KHCN	3.917	3.743	5.759	6.129
Lợi nhuận cho vay KHDN/ Tổng lợi nhuận	63,80%	64,88%	59,05%	54,38%
Lợi nhuận cho vay KHCN/ Tổng lợi nhuận	31,71%	32,49%	36,81%	34,04%
Lợi nhuận từ cho vay KHDN/ Dư nợ cho vay KHDN	1,562%	1,206%	1,195%	1,230%
Lợi nhuận từ cho vay KHCN/ Dư nợ cho vay KHCN	1,563%	1,186%	1,193%	1,231%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Qua bảng số liệu ta có thể thấy, hoạt động cho vay đối với KHCN ngày càng chiếm tỷ phần quan trọng hơn trong tổng những hoạt động Chi nhánh nói chung. Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN của Chi năm 2009 giảm 174 triệu đồng so với năm 2008, dư nợ cho vay của chi nhánh giảm nên thu nhập từ việc cho vay cũng giảm theo. Đến năm 2010, thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN đạt 5.759 triệu đồng tăng so với năm 2009 và lại tiếp tục tăng mạnh trong năm 2011 đạt 6.129 triệu đồng. Về tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHCN trên tổng lợi nhuận qua các năm cũng có xu hướng tăng rõ rệt, từ 31,71% năm 2008 tăng lên 34,04% trong năm 2011, riêng năm 2010 đạt tỷ lệ 36,81% trong tổng lợi nhuận của chi nhánh. Khác với tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHDN trên tổng lợi nhuận là tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHCN trên tổng lợi nhuận chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ hơn nhưng có xu hướng tăng. Tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHDN trên tổng lợi nhuận chiếm tỷ lệ lớn, chiếm đến 64,88% trong tổng lợi nhuận, từ năm 2008 đến năm 2011 tỷ lệ này có xu hướng giảm. Năm

2011, tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHDN trên tổng lợi nhuận giảm còn 54,38%. Về tỷ lệ khả năng sinh lợi từ cho vay KHCN có xu hướng tăng từ năm 2009 – 2011, tỷ lệ khả năng sinh lợi năm 2009 thấp nhất trong các năm chỉ đạt 1,186%, đến 2011 tăng lên đạt 1,231%. Khả năng sinh lợi từ việc cho vay KHCN trong 3 năm gần đây (2009 – 2011) tăng đều chứng tỏ hoạt động cho vay KHCN có hiệu quả theo thời gian. So với tỷ lệ khả năng sinh lợi từ cho vay KHDN thì tỷ lệ khả năng sinh lợi từ cho vay KHCN phản ánh có hiệu quả hơn trong hoạt động cho vay, dư nợ cho vay KHCN nhỏ hơn dư nợ cho vay KHDN nhưng về tỷ lệ khả năng sinh lợi thì gần bằng nhau và có năm tỷ lệ khả năng sinh lợi cho vay KHCN lớn hơn tỷ lệ khả năng sinh lợi từ cho vay KHDN như năm 2008 và năm 2011, tỷ lệ khả năng cho vay KHCN lớn hơn tỷ lệ khả năng sinh lợi từ cho vay KHDN là 0,001%. Như vậy, hoạt động cho vay KHCN của chi nhánh có hiệu quả hơn so với hoạt động cho vay KHDN.

Tuy nhiên, tỷ lệ khả năng sinh lợi từ cho vay KHCN vẫn còn thấp so với các ngân hàng đang hoạt động trên địa bàn, do đó các nhân viên và lãnh đạo ngân hàng cần cố gắng khắc phục và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay KHCN nhằm mang lại hiệu quả cao hơn cho Chi nhánh.

Về dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng liên tục qua các năm cũng tạo điều kiện cho hiệu quả cho vay của ngân hàng tăng lên, biểu diễn dư nợ cho vay KHCN trên biểu đồ cho ta thấy:

Biểu đồ 2.2: Dư nợ cho vay cá nhân

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Dư nợ tăng qua các năm thể hiện ngân hàng đang mở rộng hơn hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Nếu như năm 2008 dư nợ cho vay là 250.529 triệu đồng thì sau ba năm con số này đã tăng gần gấp đôi, chứng tỏ ngân hàng đã chú

trọng hơn đến đối tượng khách hàng cá nhân. Cùng với lãi suất cho vay tăng thì dư nợ cho vay tăng sẽ giúp ngân hàng thu được lợi nhuận hơn rất nhiều.

Năm 2008 dư nợ cho vay cá nhân chỉ chiếm 33,2% tổng dư nợ cho vay của toàn ngân hàng (755.505 triệu đồng), đến năm 2009 khoản cho khách hàng cá nhân vay chiếm 33,7 % tổng dư nợ cho vay (935.550 triệu đồng), đến năm 2010 khoản cho khách hàng cá nhân vay chiếm 38,4 % tổng dư nợ cho vay (1.255.455 triệu đồng) và đến năm 2011 dư nợ nhóm khách hàng này so với con số dư nợ cho vay của chi nhánh (1.293.773 triệu đồng) là 38,5%. Dư nợ cho vay không chỉ tăng về con số tuyệt đối (từ 250.529 triệu đồng, lên 498.042 triệu đồng) mà tỷ trọng cho vay cá nhân cũng tăng dần theo từng năm. Điều này chứng tỏ hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân trong mấy năm gần đây có chuyển biến tích cực.

Dư nợ cho vay tăng một phần là nhờ số lượng khách hàng đến ngân hàng ngày một tăng lên.

Biểu đồ 2.3: Số Lượng khách hàng cá nhân

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Những năm 2008, 2009, 2010 và 2011 số lượng khách hàng cá nhân đến vay ngân hàng ngày càng nhiều. Số lượng khách hàng đến vay nhiều hơn nên chứng tỏ ngân hàng mở rộng và khuyến khích hoạt động cho vay. Có được điều này là do các chính sách thu hút thêm khách hàng với điều kiện vay thông thoáng, hình thức vay đa dạng, lãi suất cạnh tranh.

2.3.2.3. Về hiệu quả quản lý rủi ro

Nợ quá hạn của hoạt động cho vay đối với KHCN phản ánh số tiền khách hàng sử dụng khoản vay đối với KHCN không trả được cho đến hạn trả nợ theo hợp đồng đã được kí kết. Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay đối với khách hàng cho biết khả năng thu hồi gốc và lãi của khoản vay đối với KHCN.

Để thấy rõ tình hình nợ quá hạn của Chi nhánh ta xem bảng số liệu

sau:

**Bảng 2.6: Tình hình nợ quá hạn cho vay KHCN tại Ngân hàng
TMCP ĐT&PT Kon Tum năm 2008 – 2011**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng dư nợ tín dụng	755.050	935.550	1.255.455	1.293.773
Tổng dư nợ cho vay KHCN	250.529	315.529	482.540	498.043
Nợ quá hạn	11.327	12.275	14.798	24.582
Nợ quá hạn cho vay KHCN	2.896	4.920	8.744	6.956
Tỉ lệ nợ quá hạn	1,50%	1,31%	1,18%	1,90%
Tỉ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN	1,16%	1,56%	1,81%	1,40%

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Biểu đồ 2.4. So sánh nợ quá hạn với nợ quá hạn cho vay KHCN

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Qua bảng trên ta có thể thấy rằng, tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN của Chi nhánh tăng lên qua các năm 2008 – 2010. Trong năm 2008, tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN của Chi nhánh là 1,16% tương đương với 2.896 triệu đồng. Đến năm 2009, tỷ lệ này là 1,56% tương đương với 4.920 triệu đồng (tăng 69,89% so với năm 2008). Năm 2010, nợ quá hạn cho vay KHCN của Chi nhánh là 8.744 triệu đồng (tăng 77,72% so với năm 2009) chiếm tỷ lệ 1,81%. Đến năm 2011, nợ quá hạn cho vay KHCN giảm còn 6.956 triệu đồng (chiếm tỉ lệ 1,40% trong tổng dư nợ cho vay KHCN), trong khi nợ quá hạn của chi nhánh tăng tới 24.582 triệu đồng

(chiếm tỉ lệ 1,90% trong tổng dư nợ), tốc độ tăng nợ quá hạn cho vay KHCN giảm 20,45% so với năm 2010.

Như vậy, tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN chiếm một tỷ lệ rất nhỏ so với tỷ lệ nợ quá hạn toàn Chi nhánh nhưng dễ dàng nhận thấy tỷ lệ này của Chi nhánh đang tăng lên trong 3 năm 2008 – 2010. Phần là do khi mở rộng quy mô tín dụng thì việc kiểm soát các khoản nợ cũng trở nên khó khăn hơn như đối tượng khách hàng có thu nhập từ lương hoặc SXKD cá thể hộ gia đình vay chủ yếu là bổ sung vốn và tiêu dùng nâng cao chất lượng cuộc sống rủi ro cũng không tránh khỏi. Khi chủ thể vay này giảm thu nhập, thất nghiệp, kinh doanh không hiệu quả rủi ro lại hướng về phía NH. Năm 2011 là năm đánh dấu sự thay đổi tích cực của CBQHKHCN và lãnh đạo chi nhánh về công tác quản lý nợ quá hạn cho vay KHCN, góp phần giảm nợ quá hạn toàn chi nhánh.

Và dù tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN của Chi nhánh là khá thấp và không đáng báo động nhưng Chi nhánh cũng cần phải chú trọng hơn nữa đến công tác thẩm định, kiểm tra giám sát hoạt động cho vay nhằm giảm hơn nữa tỷ lệ nợ quá hạn, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng.

Vì vậy, đối với khoản vay của cá nhân, do rủi ro nhiều nên ngân hàng thường yêu cầu khách hàng có tài sản đảm bảo. Tài sản đảm bảo của khách hàng thường là: quyền sử dụng đất, nhà ở, máy móc thiết bị... Khách hàng muốn vay vốn của ngân hàng thường phải có tài sản đảm bảo khoản cho vay được thu

Chỉ tiêu	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Nợ quá hạn	11.327	12.275	14.798	24.582

hồi. Nhưng đối với những dự án, phương án sản xuất kinh doanh tốt, ngành nghề kinh doanh tốt thì ngân hàng vẫn có thể cho vay bằng đảm bảo của bên thứ ba. Tuy nhiên việc thu hồi nợ với khoản đảm bảo này thường khó khăn và rủi ro mất vốn cao, nên ngân hàng không khuyến khích nhiều.

Bảng 2.7. Dự phòng rủi ro cho vay KHCN

Nợ quá hạn cho vay KHCN	2.896	4.920	8.744	6.956
Dự phòng rủi ro	5.449	5.041	3.985	3.666
Dự phòng rủi ro cho vay KHCN	1.393	2.021	2.355	1.037

Đơn vị: Triệu đồng

(Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp – BIDV Kon Tum.)

Năm 2008 – 2010, cùng với việc tăng dư nợ cho vay KHCN thì khoản dự phòng cũng phải tăng lên (tăng từ 1.393 triệu đồng tới 2.355 Triệu đồng), riêng năm 2011, nợ quá hạn cho vay KHCN giảm nên chi nhánh cũng phải giảm dự phòng rủi ro cho vay KHCN cho phù hợp, dự phòng rủi ro cho vay KHCN năm 2011 giảm còn 1.037 triệu đồng.

Việc dự phòng một khoản hợp lý là một nhân tố quan trọng thúc đẩy ngân hàng tăng hiệu quả cho hoạt động cho vay của mình.

Như vậy, mức chi dự phòng rủi ro của Chi nhánh qua các năm đang có xu hướng giảm dần, điều đó cho thấy khả năng quản lý rủi ro cho vay KHCN của chi nhánh càng tốt, trình độ quản lý khoản vay của CBQHKHCN được cải thiện nên hiệu quả của khoản vay được đánh giá là tốt lên.

PHẦN 3

ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM (BIDV) – CHI NHÁNH KON TUM

3.1. Những kết quả đạt được

Nền kinh tế Việt Nam phát triển cùng với việc mở rộng kinh doanh trong tất cả các ngành nghề, mức sống của người dân tăng cao đã tạo đà cho ngân hàng hoạt động thuận lợi trong thời gian vừa qua, với nền kinh tế tư nhân làm chủ đạo thì nhu cầu về vốn của khách hàng cá nhân là rất lớn. Cá nhân không thể đứng ra huy động vốn như phát hành cổ phiếu, huy động vốn góp của các thành viên như các doanh nghiệp khác nên việc đến ngân hàng vay mỗi khi cần vốn dường như là lựa chọn duy nhất, đồng thời thái độ phục vụ và khả năng đáp ứng nhanh của nhân viên ngân hàng đã làm khách hàng ưa chuộng ngân hàng hơn các nơi vay vốn khác. Mức thu nhập của người dân tăng cao thì nhu cầu tiêu dùng cũng tăng cao. Nên ngân hàng thu được khá nhiều lợi nhuận khi phục vụ nhu cầu này của khách hàng. BIDV chi nhánh Kon Tum nằm trên địa điểm dân cư đông đúc, nhu cầu mua sắm và kinh doanh cao cũng là thuận lợi để ngân hàng thu hút khách hàng về với mình. Hơn nữa BIDV là ngân hàng lâu năm nên có nhiều khách hàng quen, uy tín của ngân hàng trong hoạt động kinh doanh giúp ngân hàng thu hút được khách hàng hơn so với các ngân hàng bạn.

Dựa vào sức mình là chính, NH không ngừng nỗ lực hoàn thiện hơn nữa về các sản phẩm dịch vụ làm vừa lòng khách hàng truyền thống, thu hút khách hàng chưa đặt giao dịch với NH, NH đã đạt được những thành tựu trong công cuộc đổi mới nâng cao hiệu quả hoạt động ngân hàng.

- Tổng dư nợ cho vay đối với KHCHN tăng mạnh. Dư nợ năm 2011 (498.042 triệu đồng) tăng 98,80% so với dư nợ (250.529 triệu đồng) năm 2008, đây là một mức tăng trưởng rất đáng ghi nhận của bộ phận QHKHCHN, chứng tỏ chất lượng cho vay đối với KHCHN ngày càng được nâng cao, uy tín của Chi nhánh ngày càng được củng cố.

- Tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ nợ quá hạn luôn ở mức an toàn, con số này rất nhỏ so với mức quy định của các NHTM, chứng tỏ bộ phận QHKHCHN luôn kiểm soát được tỷ lệ này. Điều này cũng chứng tỏ, các cán bộ nhân viên đã thực hiện công tác thẩm định tương đối chặt chẽ, loại bỏ những khách hàng có tư cách mục đích không tốt. Với những khách hàng có tư cách tốt nhưng gặp khó khăn trong việc chi trả, các cán bộ đã tìm các biện pháp giúp đỡ khách hàng, thực hiện lại cơ cấu nợ hợp lý hơn.

- Thu nhập từ hoạt động cho vay đối với KHCHN không ngừng tăng qua các năm với tốc độ tăng trưởng ngày một cao hơn.

- Chi nhánh cũng đã quan tâm đến việc đào tạo đội ngũ cán bộ thông qua việc thường xuyên cử nhân viên đi học, đào tạo nâng cao kiến thức chuyên môn. Đội ngũ nhân viên của Chi nhánh nói chung và bộ phận QHKHCHN nói riêng có trình độ chuyên môn, trẻ, nhiệt tình, năng động, luôn quan tâm đến chất lượng dịch vụ, thường xuyên nhắc nhở nhau thực hiện và đặc biệt là luôn đề cao tính kỷ luật, có tinh thần đoàn kết tốt.

- Chi nhánh đã mở thêm phòng giao dịch để tạo thuận tiện đến cho khách hàng, hơn nữa uy tín của Chi nhánh ngày càng gia tăng, thu hút thêm nhiều KHCHN đến với Chi nhánh. Đây là yếu tố rất quan trọng, nhất là trong bối cảnh cạnh tranh giữa các Ngân hàng ngày càng gay gắt, nhiều Ngân hàng đã mở thêm Chi nhánh mới trên địa bàn.

- Doanh thu từ hoạt động TD chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu, lợi nhuận của ngân hàng tăng lên, đây là biểu hiện tốt chứng tỏ hoạt động của

ngân hàng tiến triển tốt trên đà đi lên, các khoản cho vay đảm bảo khả năng thu hồi vốn và lãi cho vay. Bên cạnh đó doanh thu từ hoạt động thanh toán và ngân quỹ cũng có đóng góp không nhỏ cho tăng lợi nhuận của ngân hàng, tỷ trọng của hoạt động thanh toán và ngân quỹ luôn tăng là do NH đã có chiến lược giảm bớt rủi ro trong hoạt động tín dụng nhưng vẫn giữ được tốc độ tăng doanh thu bằng cách tăng thu từ dịch vụ ngân hàng.

- Chi nhánh không ngừng nâng cao chất lượng và cải tiến công nghệ, phương tiện làm việc nên năng suất hoạt động cao và hiệu quả. Hiện nay chi nhánh và toàn bộ hệ thống ngân hàng BIDV đã có phần mềm quản lý khách hàng vay vốn chung – SIBS (Silverlake Integrate Banking System)

- Ngoài ra, CBQHKH, nhân viên và lãnh đạo chi nhánh luôn quan tâm, chăm sóc, chào đón, gặp trực tiếp khách hàng thường xuyên.

3.2. Hạn chế và nguyên nhân

3.2.1. Hạn chế

Mặc dù dư nợ cho vay được liên tục mở rộng đi đôi với việc kiểm soát chất lượng hoạt động cho vay, độ an toàn vốn được đảm bảo, song đây vẫn chưa phải là mức độ chất lượng tốt nhất mà bộ phận QHKHCN BIDV – Kon Tum có thể đạt được. Với tiềm năng của bộ phận QHKHCN, chất lượng hoạt động cho vay đối với KHCN còn có thể đạt được những thành tích cao hơn nữa. Bên cạnh đó, phải nói đến những khuyết điểm trong hoạt động cho vay đối với KHCN tại Chi nhánh.

- Tổng dư nợ cho vay đối với KHCN tăng mạnh qua các năm, trong khi đó số lượng cán bộ nhân viên KHCN lại không tăng không đáng kể, dẫn đến hậu quả là khả năng quản lí tín dụng tại Chi nhánh tuy hiện tại là tốt nhưng do phải quản lí và theo dõi quá nhiều khoản vay với quá nhiều khách hàng vay, khối

lượng công việc mà họ phải giải quyết là quá nhiều, có thể dẫn đến những sai sót không đáng có. Vì thế, việc tăng nhanh tổng dư nợ cho vay đối với KHCCN không tương ứng với tăng các nguồn nhân lực, cộng với việc chưa chú trọng vào việc đầu tư vào công nghệ của Chi nhánh dẫn đến một số cán bộ nhân viên phải làm việc thêm giờ.

- Lợi nhuận từ hoạt động cho vay đối với KHCCN chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng lợi nhuận của toàn Chi nhánh. So sánh với khả năng phát triển của bộ phận QHCCN và so sánh với công sức cố gắng của các cán bộ nhân viên, đây là một con số chưa thực sự là thỏa mãn cho cả bộ phận QHCCN lẫn toàn Chi nhánh.

- Hoạt động marketing vẫn chưa được chú trọng đúng mức, một phần do hạn chế về mặt nhân lực trong khi công việc lại quá nhiều. Do đó, có nhiều khách hàng vẫn chưa hiểu rõ về hoạt động cho vay đối với KHCCN tại Chi nhánh, bên cạnh đó họ ngại đến Ngân hàng do tâm lý sợ các thủ tục phiền hà, phức tạp. Đa số các khoản vay tiêu dùng được Chi nhánh thực hiện giải ngân bằng tiền mặt, do vậy khó quản lý được mục đích vay vốn thực tế và việc sử dụng vốn vay của khách hàng. Hơn nữa, Chi nhánh chưa khuyến khích được khách hàng sử dụng dịch vụ cho vay qua thẻ của ngân hàng và việc mở rộng loại hình cho vay này cũng sẽ gặp rất nhiều khó khăn như: cho vay thấu chi, thẻ tín dụng,...

- Đối tượng vay vốn chủ yếu là cán bộ công nhân viên, đây là đối tượng chủ yếu thuộc các thành phần kinh tế xã hội do Nhà nước quản lý. Đó là những người có thu nhập ổn định, có sự bảo lãnh của cơ quan, đại diện công đoàn và nguồn trả nợ từ việc trích một phần thu nhập hàng tháng, do đó khả năng trả nợ của họ khá cao. Tuy nhiên, với đối tượng này cũng nảy sinh những vấn đề về trả gốc vay, lãi vay.

- Sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng trên cùng địa bàn ngày càng gay gắt về quy mô, chất lượng dịch vụ, sự đa dạng về sản phẩm... Trong môi trường

cạnh tranh đó đòi hỏi Ngân hàng phải có những thế mạnh, những ưu thế nổi trội của riêng mình trong chiến lược thu hút khách hàng. Tuy nhiên trong hoạt động cho vay đối với KHCCN, Chi nhánh vẫn chưa tạo được cho mình nét nổi trội so với các Ngân hàng khác cùng địa bàn. Trong khi đó khách hàng đang có khuynh hướng kém chung thủy với Ngân hàng nhất là trong điều kiện hiện nay khi thông tin ngày càng được phổ biến đến tận người dân thông qua nhiều kênh như tivi, sách, báo, internet,...

3.2.2. Nguyên nhân

Nguyên nhân chủ quan

- Về quy mô, uy tín của Chi nhánh: số lượng các Ngân hàng, đặc biệt là khối NHTMCP trên địa bàn Kon Tum ngày càng nhiều, Chi nhánh BIDV – Kon Tum phải cạnh tranh với những Ngân hàng cùng quy mô trên địa bàn, trong khi lượng tiền nhàn rỗi của dân cư là có hạn nên việc huy động vốn của Chi nhánh phần nào gặp khó khăn.

Một bất cập nữa là đầu ra tăng nhanh chóng trong khi đó đầu vào huy động không đủ, NH phải vay thêm từ ngân hàng hội sở, NHTM chi phí cao hơn huy động khách hàng phải gánh chịu chi phí này trong lãi suất vay.

- Về chính sách tín dụng: Chi nhánh chưa thực sự quan tâm đến khoản mục cho vay đối với KHCCN, chưa xác định cho vay KHCCN là chiến lược phát triển của mình. Nên chỉ tiêu kế hoạch được phân bổ của Chi nhánh đối với các khoản tín dụng cá nhân còn khá thấp, đôi khi người dân có nhu cầu nhưng Chi nhánh không thể đáp ứng vì vượt kế hoạch của năm. Bên cạnh đó, Chi nhánh vẫn chưa có được sự cụ thể hoá dẫn đến hoạt động cho vay đôi khi còn thiếu tính đồng bộ. Chính sách khách hàng mới chỉ dừng lại ở việc chấm điểm tín dụng, chưa đề cập một cách chi tiết về định hướng của Chi nhánh với từng đối tượng

nhóm khách hàng, từng ngành nghề cụ thể. Do đó, đôi khi gây lúng túng cho Chi nhánh trong việc tiếp cận với các khách hàng ở những lĩnh vực mới.

- Về khả năng xử lý và thu thập thông tin: việc thu thập thông tin để lưu trữ trở nên khó khăn đối với những khách hàng ở xa trụ sở của Chi nhánh bởi cán bộ tín dụng không có sẵn các đầu mối tin cậy để phân tích, nắm bắt hoặc dễ rơi vào sự sắp đặt trước của những khách hàng thiếu trung thực. Các thông tin do khách hàng lập và cung cấp nên tính chính xác và khách quan của các tài liệu này rất khó được kiểm chứng. Việc thẩm định thường dựa trên những thông tin chủ quan do khách hàng cung cấp.

- Về tổ chức bộ máy: Các CBQHKH phải thực hiện tất cả công việc từ tìm kiếm, giao dịch trực tiếp, kiểm tra hồ sơ, thẩm định, kiểm tra đối tượng vay vốn và tính khả thi của dự án, kiểm tra việc sử dụng vốn vay, đôn đốc khách hàng trả lãi và gốc đầy đủ, đúng hạn. Công việc này sẽ càng khó khăn hơn khi món vay nhiều, địa bàn rải rác.

 Nguyên nhân khách quan:

- Sự phát triển hoạt động cho vay của Chi nhánh chịu ảnh hưởng khá nhiều từ chính sách tín dụng của Hội sở chính ban xuống. BIDV – Kon Tum là một Chi nhánh trực thuộc NHTMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, do đó quy trình và nội dung thẩm định tín dụng tại Chi nhánh phải có sự thống nhất và theo sự chỉ đạo của NHTMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

- Tính minh bạch, chính xác và kịp thời của thông tin và độ tin cậy của các cơ quan cung cấp tại Việt Nam còn nhiều hạn chế. Một kênh hữu ích có thể tham khảo thông tin là Trung tâm thông tin tín dụng CIC của NHNN nhưng thông tin không được thường xuyên cập nhật hoặc không đầy đủ, đặc biệt là đối với khách hàng quan hệ tín dụng lần đầu.

- Chi nhánh gặp nhiều vấn đề với cán bộ công nhân viên (là đối tượng vay vốn chủ yếu của Chi nhánh), nguyên nhân là do:

+ Do sự cả nể và thiếu trách nhiệm, một số cơ quan quản lý cán bộ đã ký xác nhận cho cán bộ vay tiền ở nhiều TCTD khác nhau nhưng nguồn lương để trả nợ chỉ có một, vì vậy đã ảnh hưởng nhiều đến khả năng trả nợ của khách hàng như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng với Chi nhánh.

+ Một số trường hợp sau khi vay tiền đã chuyển công tác từ đơn vị này sang đơn vị khác, từ địa phương này sang địa phương khác nhưng do cơ quan không thông báo cho Chi nhánh hoặc thông báo không kịp thời việc cán bộ nhân viên chuyển công tác hoặc thôi việc, dẫn đến khó khăn trong việc thu hồi nợ của Chi nhánh.

+ Số tiền trả nợ mỗi lần không lớn, một số khách hàng chưa quen giao dịch với ngân hàng nên thường hay quên trả nợ hoặc có tâm lý coi việc trễ quá hạn 1, 2 tháng là chuyện bình thường hoặc do bận đi học, do công tác xa, hay do gia đình gặp khó khăn mà không trả nợ vay cho Chi nhánh đúng hạn.

+ Việc quản lý nợ tại Chi nhánh có nhiều khó khăn khi khoản vay có bảo đảm bằng tiền lương. Nguyên nhân là một số cơ quan quản lý lao động xác nhận cho cán bộ, nhân viên của mình vay vốn cùng một lúc ở nhiều tổ chức tín dụng khác nhau. Nhiều trường hợp, khoản vay được xác nhận bảo lãnh khoản vay bởi cơ quan, nhưng Chi nhánh gặp rất nhiều khó khăn nếu cơ quan, người trả thay không có thiện chí trả nợ. Một số cơ quan, dù đã kí thoả thuận trích một phần lương cán bộ, công nhân viên vay vốn để trả nợ vay của cá nhân đó, nhưng không thực hiện đúng thoả thuận, không cố gắng tạo điều kiện giúp Chi nhánh thu nợ.

+ Khách hàng thiếu kinh nghiệm quản lý, hoạt động sản xuất kinh doanh yếu kém không hiệu quả bị thua lỗ trong kinh doanh nên không trả nợ NH. Khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích, không đúng phương án SXKD thậm chí có trường hợp khách hàng dùng nguồn bổ sung vốn lưu động để mua sắm tài sản cố định, nhà cửa, xe... không tập trung vào việc kinh doanh thu lợi nên khi đến kỳ hạn nợ không có nguồn trả làm ngân hàng bị ứ đọng nợ.

+ Khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật về tình hình tài chính, đảo ngược phương án sản SXKD từ không hiệu quả đến hiệu quả, cố tình lừa gạt NH thẩm định trên cơ sở thông tin sai đó xét duyệt gây thiệt hại cho NH.

3.3. Định hướng khắc phục những hạn chế

3.3.1. Định hướng phát triển của BIDV – chi nhánh Kon Tum

📌 Nâng cao vị thế của Chi nhánh trong Hội sở và trong hệ thống Ngân hàng.

Vị thế của Chi nhánh được thể hiện thông qua các nhiệm vụ và hoạt động chức năng của Chi nhánh. BIDV – Kon Tum thực hiện các chức năng của một NHTMCP, hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ và Ngân hàng. Nhiệm vụ của BIDV – Kon Tum chủ yếu nhằm tăng lợi nhuận, góp phần phát triển cho toàn hệ thống tiền tệ Ngân hàng, góp phần tạo môi trường vĩ mô thuận lợi cho phát triển và tăng trưởng bền vững kinh tế – xã hội.

📌 Đổi mới cơ cấu tổ chức bộ máy của Ngân hàng.

Đổi mới cơ cấu tổ chức của BIDV – Kon Tum theo hướng tinh gọn, chuyên nghiệp và hiện đại. Cơ cấu lại các điểm giao dịch theo hướng tập trung và không áp dụng một cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ đồng nhất đối với tất cả các điểm giao dịch của Chi nhánh.

📌 Phát triển hệ thống giám sát hoạt động tín dụng của ngân hàng

Xây dựng và hoàn thiện hệ thống giám sát hoạt động tín dụng hiện đại nhằm đáp ứng yêu cầu thực tiễn nhằm đảm bảo an toàn hoạt động tín dụng và nhằm phát triển BIDV – Kon Tum, thực hiện theo đúng nguyên tắc và chuẩn mực về giám sát hoạt động tín dụng.

- Hoàn thiện mọi điều kiện tiên quyết cho một hệ thống giám sát mang lại hiệu quả.


Đổi mới mô hình tổ chức, hoạt động của nhân viên giám sát hoạt động tín dụng theo hướng nâng cao tính độc lập đồng thời thống nhất về chuyên môn, nghiệp vụ và chỉ đạo điều hành. Bên cạnh việc hoàn thiện khuôn khổ chính sách về giám sát hoạt động tín dụng là hoàn thiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ hoạt động giám sát các khoản vay.

- Đổi mới và nâng cao hiệu quả phương pháp giám sát các khoản tín dụng.


Nâng cao hiệu quả và chất lượng nghiệp vụ giám sát từ xa và thanh tra tại chỗ dựa trên cơ sở sử dụng những kết quả; kiểm toán nội bộ và kiểm toán độc lập làm công cụ hỗ trợ. Bên cạnh, hoàn thiện hệ thống chính sách của Chi nhánh trong hoạt động thanh tra – giám sát phù hợp với luật NHNN Việt Nam về giám sát các khoản vay.

✚ Giảm lệ thuộc từ tín dụng và đầu tư tài chính.

Tín dụng vẫn là mảng mang lại nguồn thu chính cho BIDV – Kon Tum hiện nay. Đặc biệt trong năm những năm tới, Chi nhánh cũng xác định nâng cao tăng trưởng tín dụng sau một năm chịu nhiều ảnh hưởng từ chính sách thắt chặt tiền tệ. Tuy nhiên, một xu hướng đã khẳng định và sẽ mạnh hơn trong những năm tới là sự chuyển dịch nguồn thu của ngân hàng theo hướng gia tăng tỷ trọng của mảng dịch vụ, kinh doanh vàng và ngoại tệ trong cơ cấu. Đây cũng có thể xem là sự bù đắp cho sự co cụm và khó khăn của hoạt động đầu tư tài chính trong hơn một năm qua và dự báo còn nhiều trở ngại trong năm vài năm tới.

 Công tác tổ chức và đào tạo cán bộ.

Phát động các phong trào tự nghiên cứu khoa học để khuyến khích mọi người tham gia nghiên cứu nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Tổ chức các cuộc hội thảo và các hình thức tập huấn nghiệp vụ đối với các cơ chế hoặc chế độ hướng dẫn mới hoặc các đợt hoạt động lớn.

 Phát triển dịch vụ Chi nhánh.

Phát triển hệ thống dịch vụ Chi nhánh đa dạng đáp ứng các nhu cầu của nền kinh tế trên cơ sở nâng cao chất lượng và hiệu quả các dịch vụ ngân hàng truyền thống và phát triển các dịch vụ ngân hàng mới, hiện đại.

3.3.2. Định hướng cho vay KHCN tại BIDV – Chi nhánh Kon Tum

Về cơ bản có thể nói mục tiêu của BIDV – Kon Tum trong thời gian tới vẫn là tăng cường hơn nữa hoạt động cho vay KHCN, tiếp tục mở rộng đổi mới trang thiết bị, nhập công nghệ hiện đại, nhanh chóng tiếp cận trình độ khoa học kỹ thuật của thế giới. Đồng thời với việc mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh được sự quan tâm của Ban lãnh đạo và sự nỗ lực cố gắng không ngừng của đội ngũ cán bộ nhân viên tín dụng, CBQHKH. Đi sâu vào xem xét đánh giá một cách toàn diện kỹ lưỡng mục đích sử dụng các khoản vay của khách hàng, từ đó có những quyết định tài trợ đúng đắn, làm tăng doanh số cho hoạt động cho vay KHCN. Từ đó, đưa hoạt động cho vay KHCN trở thành một trong những sản phẩm hoạt động kinh doanh mang lại hiệu quả, trở thành thế mạnh cho BIDV – Kon Tum.

KẾT LUẬN

Trong thời gian qua, hoạt động cho vay KHCN đã khẳng định được vai trò tích cực của mình không chỉ đối với ngành Ngân hàng, đối với khách hàng mà còn đối với toàn bộ nền kinh tế. Nhận thức được tầm quan trọng của công tác tín dụng đối với Ngân hàng nói chung và đối với hoạt động cho vay KHCN nói riêng, Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum đã tích cực triển khai thực hiện các biện pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động này và đã đạt được nhiều thành công đáng kể. Số lượng khách hàng đến vay vốn ngày càng tăng, góp phần tăng thu nhập cho Ngân hàng, rủi ro đối với các khoản cho vay KHCN này luôn được khống chế ở mức thấp... Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn một số hạn chế nhất định, Chi nhánh vẫn chưa có chủ trương phát triển hoạt động này thành một nghiệp vụ lớn. Do vậy, trong thời gian tới, Ngân hàng nên đầu tư hơn nữa vào việc nghiên cứu đối tượng khách hàng, tạo bước tiến thuận lợi cho Ngân hàng chiếm lĩnh thị trường cho vay KHCN, giúp Ngân hàng nâng cao hiệu quả và đạt được mục tiêu đề ra.

Từ những kiến thức đã được tổng hợp và phân tích, bài chuyên đề thực tập phần nào chứa đựng những kiến thức cơ bản đã được học ở trường và thực tiễn tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT Kon Tum, chuyên đề thực tập chỉ phân tích và đưa ra một số định hướng nhằm góp phần nhỏ bé vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay của chi nhánh. Chuyên đề thực tập này không thể tránh những sai sót về mặt phương diện lý luận cũng như phân tích do thời gian hạn hẹp, cũng như kinh nghiệm thực tế còn hạn chế. Tuy nhiên, do còn hạn chế về mặt kiến thức lý luận cũng như thực tiễn, đồng thời do hạn chế về mặt tài liệu, thời gian nghiên cứu nhiều vấn đề cần đi sâu phân tích nên chắc chắn bài chuyên đề này sẽ khó tránh khỏi những sai sót cũng như thiếu sót những vấn đề mới chưa được đề cập đến.

Cuối cùng, rất mong sự góp ý và nhận xét của các thầy cô, các cán bộ nhân viên trong Ngân hàng để em có thể hoàn thiện tốt hơn đề tài cũng như những kiến thức của mình về hoạt động cho vay KHCN.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS. Nguyễn Minh Kiều, năm 2009, *Quản Trị Rủi Ro Tài Chính*, NXB Thống Kê.
2. TS. Nguyễn Minh Kiều, năm 2011, *Nghiệp Vụ Ngân Hàng Thương Mại*, NXB Lao Động Xã Hội.
3. PGS. TS. Nguyễn Thị Mùi, năm 2008, *GT. Nghiệp Vụ Ngân Hàng Thương Mại*, NXB Tài Chính.
4. PGS. TS. Sử Đình Thành, TS. Vũ Thị Minh Hằng (Đồng chủ biên), GS. TS. Dương Thị Bình Minh, ThS. Phạm Đăng Huân, ThS. Nguyễn Anh Tuấn, TS. Bùi Thị Mai Hòa, TS. Diệp Gia Luật, năm 2008, *Nhập Môn Tài Chính Tiền Tệ*, NXB Lao Động Xã Hội.
5. Bảng báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam – Chi nhánh Kon Tum.
6. Báo cáo: Tình hình thực hiện các nhiệm vụ kinh tế - xã hội, quốc phòng an ninh năm 2010 và phương hướng, nhiệm vụ kinh tế - xã hội, quốc phòng an ninh năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum.
7. Các tài liệu tham khảo trên internet, trang web NHNN, các NHTM, Ngân hàng TMCP ĐT&PT Việt Nam, tailieu.vn, vneconomy, atheenah.com, cafef.vn, baomoi.com.

PHỤ LỤC**ĐƠN VỊ BÁO CÁO: NGÂN HÀNG TMCP ĐT&PT VIỆT NAM – CHI NHÁNH KON TUM****Địa chỉ: 01-Trần Phú, TP. Kon Tum, Tỉnh Kon Tum****BÁO CÁO KẾT QUẢ KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐT&PT VIỆT
NAM – CHI NHÁNH KON TUM NĂM 2008 – 2011**

Đơn vị: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	2008	2009	2010	2011
Tổng tài sản	790.506	970.415	1.309.660	1.463.202
Tổng nguồn vốn huy động	490.565	620.213	845.568	951.081
+ Theo đối tượng	490.565	620.213	845.568	951.081
- Tiền gửi TCKT	176.603	229.479	380.506	456.519
- Tiền gửi TKDC	300.451	372.613	461.517	490.202
- Tiền gửi Kỳ phiếu	13.511	18.121	3.545	4.360
+ Theo cơ cấu	490.565	620.213	845.568	951.081
- Tiền gửi không kì hạn	152.320	160.520	182.303	209.237
- Tiền gửi có kì hạn	338.245	459.693	663.265	741.844
Ngắn hạn	270.596	404.530	616.836	704.752
Trung, dài hạn	67.649	55.163	46.429	37.092
+ Theo loại tiền	490.565	620.213	845.568	951.081
- VND	478.563	606.051	800.013	903.527
- USD	12.002	14.162	45.555	47.554
Tổng dư nợ tín dụng	755.050	935.550	1.255.455	1.293.773
- Ngắn hạn	407.727	533.264	740.718	776.264
- Trung hạn và Dài hạn	347.323	402.287	514.737	517.509
Doanh thu	120.500	125.322	182.980	189.203
- Thu từ lãi	116.498	120.347	175.805	181.128
- Thu dịch vụ thanh toán và ngân quỹ	2.197	2.670	3.121	3.544

- Thu kinh doanh ngoại tệ	375	451	462	482
- Thu khác	1.430	1.854	3.592	4.050
Chi phí	108.149	113.801	167.335	171.199
- Chi trả lãi	95.674	100.174	151.852	153.790
- Chi lương cán bộ	4.620	5.082	6.353	7.754
- Chi khác	7.855	8.545	9.130	9.655
Lợi nhuận trước thuế	12.351	11.521	15.645	18.004
Doanh số cho vay	1.438.945	1.509.975	1.655.587	1.799.445
- Ngắn hạn	1.055.653	1.230.327	1.400.544	1.535.287
- Trung hạn	383.292	279.648	255.043	264.159
- VND	1.395.777	1.464.676	1.622.475	1.763.456
- USD	43.168	45.299	33.112	35.989
Doanh số thu nợ	683.895	1.329.475	1.335.682	1.761.127
- Ngắn hạn	647.926	1.104.791	1.193.089	1.499.741
- Trung hạn và Dài hạn	35.969	224.685	142.593	261.386
- VND	649.700	1.302.886	1.308.968	1.708.293
- USD	34.195	26.590	26.714	52.834
Nợ quá hạn	18.876	19.647	25.109	24.582
Phân loại nợ	755.050	935.550	1.255.455	1.293.773
- Nhóm 1	584.519	739.876	1.064.677	1.141.642
- Nhóm 2	140.825	167.543	166.543	142.315
- Nhóm 3	25.465	24.525	21.541	7.843
- Nhóm 4	2.320	1.952	1.532	1.241
- Nhóm 5	1.921	1.654	1.162	732
Lãi suất cho vay Bình quân	14,00%	12,00%	13,16%	10,28%
Cho vay có TSDB	732.399	907.484	1.217.791	1.254.960