

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN
KHOA KINH TẾ THƯƠNG MẠI**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
**PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN VÀ
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HOẠT
ĐỘNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP
QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH BẮC SÀI GÒN**

Tên cơ quan thực tập : Ngân hàng TMCP Quân Đội- Bắc Sài Gòn
Thời gian thực tập : 10/9/2012 –14/12/2012
Người hướng dẫn : Ths. Ngô Hữu Hùng
Sinh viên thực hiệ : Dương Thị Hải Yến
Lớp : TC0911

Tháng 12 năm 2012

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn Ngân Hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn đã cho tôi cơ hội học hỏi các nghiệp vụ ngân hàng và tiếp xúc với môi trường làm việc thực tế trong suốt ba tháng thực tập vừa qua. Trong thời gian thực tập tại Ngân Hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn, tôi đã hiểu thêm về hoạt động tín dụng ngân hàng đặc biệt là các hoạt động về tín dụng cá nhân

Tôi xin cảm ơn các anh, chị ở phòng tín dụng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn đã hướng dẫn tôi trong suốt thời gian qua và cho tôi nhiều cơ hội để hiểu thêm chi tiết, nắm bắt thực tế, cung cấp kiến thức và kinh nghiệm quý báu về hoạt động tín dụng cá nhân

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn tới thầy Ngô Hữu Hùng- Giáo viên hướng dẫn của tôi tại trường đại học Hoa Sen. Thầy đã tận tình chỉ bảo và giúp đỡ tôi một cách tốt nhất để tôi có thể hoàn thành tốt cuốn đề án này.

Một lần nữa xin chân thành cảm ơn.

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
MỤC LỤC	iv
A. PHẦN MỞ ĐẦU	
1. Lý do chọn đề tài	viii
2. Mục tiêu và ý nghĩa của đề tài	ix
3. Đối tượng và phạm vi của đề tài	ix
4. Phương pháp nghiên cứu	ix
5. Danh mục bảng, biểu và từ viết tắt	ix
B. PHẦN NỘI DUNG	
Chương 1: Tổng quan về hoạt động của Ngân Hàng Thương Mại	
1.1 Hoạt động của ngân hàng thương mại	1
1.1.1 Chức năng Ngân hàng thương mại	1
1.1.2 Các dịch vụ trong Ngân hàng thương mại	2
1.1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của NHTM	3
1.2 Hoạt động Tín dụng cá nhân	3
1.2.1 Khái niệm	3
1.2.2 Phân loại tín dụng	3
1.2.3 Tầm quan trọng của tín dụng cá nhân trong nền kinh tế	4
1.2.4 Quy trình tín dụng căn bản	5
1.2.5 Thẩm định tín dụng cá nhân	6
1.2.5.1 Khái niệm	6
1.2.5.2 Chất lượng thẩm định Tín dụng cá nhân	7
1.2.5.3 Bảo đảm tín dụng	7
1.2.6. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả và chất lượng tín dụng	8
1.2.6.1. Doanh số cho vay	8

1.2.6.2. Doanh số thu nợ	8
1.2.6.3. Dư nợ	8
1.2.6.4. Nợ xấu	8
1.2.6.5. Tổng dư nợ trên nguồn vốn huy động	8
1.2.6.6. Hệ số số thu nợ	8
1.2.6.7. Hệ số rủi ro tín dụng	8
1.3 Tổng quan nền kinh tế Việt Nam năm 2011	9
1.4 Thực trạng hoạt động của ngành ngân hàng Việt Nam nửa đầu năm 2012	9
Chương 2: Tổng quan về ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn	
2.1. Giới thiệu về ngân hàng TMCP Quân Đội	15
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	15
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của MB	19
2.1.3. Vị thế của ngân hàng TMCP Quân Đội hiện nay	21
2.2. Giới thiệu ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn	21
2.2.1. Quyết định thành lập và cơ cấu tổ chức	21
2.2.2. Phân tích hoạt động của Ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn	24
2.2.2.1. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh	24
2.2.2.2. Đánh giá nguồn vốn	24
Chương 3: Phân tích hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn	
3.1 Một số sản phẩm cho vay KHCN tại ngân hàng Quân Đội	27
3.1.1. Cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà đất	27
3.1.2. Cho vay mua căn hộ, nhà, đất dự án	29
3.1.3. Cho vay mua xe ô tô	30
3.1.4. Cho vay du học	32
3.1.5. Cho vay cá nhân tín chấp	33
3.1.6 Cho vay sản xuất kinh doanh	35
3.2. Quy trình cho vay KHCN tại ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn	36
3.2.1. Một số quy định về cho vay KHCN tại ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài	

Gòn.....	36
3.2.2. Quy trình nghiệp vụ cấp tín dụng cá nhân.....	38
3.3. Thực trạng tín dụng cá nhân tại ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn	44
3.3.1. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân.....	44
3.3.2. Hiệu quả và chất lượng cho vay KHCN tại MB Bắc Sài Gòn	45
3.3.3 Doanh thu	50
3.4. Đánh giá hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn	51
3.4.1. Điểm mạnh	51
3.4.2. Điểm yếu	52
3.4.3. Cơ hội	53
3.4.4. Thách thức	53
Chương 4: Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn	
4.1. Giải pháp mở rộng hoạt động tín dụng cá nhân.....	54
4.1.1. Đẩy mạnh công tác tư vấn đối với KHCN	54
4.1.2. Tăng cường thực hiện Marketing Ngân hàng.....	54
4.1.3. Mở rộng đối tượng cho vay KHCN.....	55
4.1.4. Đơn giản hóa các thủ tục cho vay KHCN	56
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng KHCN.....	56
4.2.1. Đổi mới chính sách tín dụng KHCN	56
4.2.2. Nâng cao hơn nữa chất lượng công tác thẩm định	57
4.2.3. Xử lý linh hoạt các tình huống trong quá trình cho vay.....	58
4.2.4. Tăng cường các biện pháp thu nợ, thu lãi	58
4.2.5. Dự báo các rủi ro và có biện pháp phòng ngừa.....	59
4.2.6. Nâng cao công nghệ ngân hàng.....	59
4.2.6.1. Về con người.....	59
4.2.6.2. Về tổ chức	61
4.2.6.3. Về thông tin.....	61

4.2.6.4. Về trang thiết bị	61
KẾT LUẬN	xi
TÀI LIỆU THAM KHẢO	xii

A. PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hoạt động của Ngân hàng hiện nay bao gồm rất nhiều sản phẩm dịch vụ: huy động, tín dụng, thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế... Trong đó tín dụng là sản phẩm mang lại lợi nhuận nhiều nhất cho Ngân hàng và đồng thời cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất. Thực tiễn hoạt động của các Ngân hàng thương mại Việt Nam gần đây cũng cho thấy tình trạng khó khăn về tài chính thường phát sinh từ những khoản vay khó đòi. Để giảm rủi ro tín dụng đến bằng không thì Ngân hàng chỉ có cách không cho vay, nhưng sự phát triển của Ngân hàng phụ thuộc rất nhiều vào tốc độ tăng trưởng tín dụng. Tốc độ tăng trưởng tín dụng nhanh, hợp lý và đúng hướng là tiền đề cho Ngân hàng nâng cao sức cạnh tranh, mở rộng phạm vi ảnh hưởng của mình trên thị trường.

Mỗi Ngân hàng có một thế mạnh riêng của mình, có Ngân hàng chuyên cho vay đối với các công ty có quy mô lớn, công ty đa quốc gia, cũng có Ngân hàng chỉ tập trung vào các đối tượng khách hàng ở mức trung bình... chiến lược này được cụ thể hóa trong chính sách tín dụng và định hướng khách hàng của Ngân hàng. Ngay từ những ngày đầu hoạt động, Ngân hàng Quân Đội đã xác định tầm nhìn là trở thành ngân hàng thương mại cổ phần bán lẻ hàng đầu Việt Nam với khách hàng mục tiêu là khách hàng cá nhân và các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Chiến lược này đã mang lại thành công cho Ngân hàng Quân Đội thể hiện qua việc tăng trưởng lớn mạnh trong thời gian qua. Tuy nhiên ở Việt Nam, hệ thống Ngân hàng đã gặp không ít những khó khăn trong hoạt động tín dụng dẫn đến những rủi ro tiềm ẩn gây ra nhiều nợ xấu trong hoạt động ngân hàng, Vậy nên tôi đã chọn đề tài *“Phân tích hoạt động tín dụng cá nhân và một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn ”*

Nội dung đề án được chia làm 4 chương

- **Chương 1:** Tổng quan về hoạt động của Ngân Hàng Thương Mại
- **Chương 2:** Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn
- **Chương 3:** Phân tích hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn
- **Chương 4:** Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân tại

tại Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

2. Mục tiêu và ý nghĩa của đề tài

Phân tích và tìm hiểu sâu hơn về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn trong giai đoạn năm 2010-2012

Từ đó, rút ra được những thuận lợi cũng như khó khăn và cơ hội thách thức của ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

Đề ra những kiến nghị và giải pháp để góp phần khắc phục và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

3. Đối tượng và phạm vi của đề tài

Đối tượng của đề tài:

- Phân tích tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn
- Giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

Phạm vi của đề tài: Cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn theo số liệu từ năm 2009 đến 2011

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề án được nghiên cứu chủ yếu dựa trên phương pháp tìm kiếm, thu thập tất cả những nguồn tài liệu liên quan đến hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân: sách báo, tạp chí, internet và các tài liệu tham khảo tại ngân hàng Quân Đội ...Đồng thời, đề án cũng sử dụng phương pháp thống kê, phân tích, so sánh, kết hợp lý thuyết và thực tiễn để nhận xét, đánh giá thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng Quân Đội. Trên cơ sở đó, đề án sẽ tìm hiểu về Thực trạng và một số giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

5. Danh mục bảng, biểu và từ viết tắt

➤ Danh mục từ viết tắt

MB: Ngân hàng TMCP Quân Đội

NH: Ngân hàng

NHTM: Ngân hàng thương mại

ĐVCV: Đơn vị cho vay

NVQHKH: Nhân viên quan hệ khách hàng

NVHTQHKH: Nhân viên hỗ trợ quan hệ khách hàng

KTTV: Nhân viên hỗ trợ quan hệ khách hàng làm kế toán tiền vay

TPĐVCV: Trưởng/ phó phòng khách hàng cá nhân, trưởng/ phó phòng giao dịch

QLTDCN: Quản lý tín dụng tại đơn vị cho vay

QLTDHS: Quản lý tín dụng hội sở

GĐĐVCV: Giám đốc/ phó giám đốc đơn vị cho vay

PTHT: Cán bộ phụ trách bộ phận hỗ trợ hoặc phó phòng khách hàng cá nhân phụ trách bộ phận hỗ trợ

TSBĐ: Tài sản bảo đảm

CBCV: Cán bộ cho vay

➤ **Danh mục bảng biểu**

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Quân Đội	20
Sơ đồ 2.2: Mô hình tổ chức MB Bắc Sài Gòn	23
Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh NH Quân Đội năm 2009- 2011	24
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh NH Quân Đội năm 2009- 2011	24
Bảng 2.2: Hoạt động huy động vốn của MB Bắc Sài Gòn năm 2011	25
Sơ đồ 3.1: Quy trình nghiệp vụ cấp tín dụng cá nhân	40
Bảng 3.1: Doanh số cho vay theo mục đích vay năm 2010, 2011	44
Biểu đồ 3.1: Doanh số cho vay theo mục đích vay năm 2010, 2011	45
Bảng 3.2: Cơ cấu cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ của ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn qua 2 năm 2010, 2011	47
Bảng 3.3: Hoạt động cho vay KHCN của MB Bắc Sài Gòn quý I và II năm 2012	49
Biểu đồ 3.3: Tỷ lệ cho vay KHCN tại MB Bắc Sài Gòn năm 2011	50
Biểu đồ 3.5: Số lượng KHCN của MB Bắc Sài Gòn năm 2011	51
Bảng 3.5: Số lượng KHCN của MB Bắc Sài Gòn năm 2011	51

B. PHẦN NỘI DUNG

Chương 1: Tổng quan về hoạt động của Ngân Hàng Thương Mại

1.1 Hoạt động của ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là tổ chức tín dụng thể hiện nhiệm vụ cơ bản nhất của ngân hàng đó là huy động vốn và cho vay vốn. Ngân hàng thương mại là cầu nối giữa các cá nhân và tổ chức, hút vốn từ nơi nhàn rỗi và bơm vào nơi khan thiếu. Hoạt động của ngân hàng thương mại nhằm mục đích kinh doanh một hàng hóa đặc biệt đó là “vốn- tiền”, trả lãi suất huy động vốn thấp hơn lãi suất cho vay vốn, và phần chênh lệch lãi suất đó chính là lợi nhuận của ngân hàng thương mại. Hoạt động của ngân hàng thương mại phục vụ cho mọi nhu cầu về vốn của mọi tầng lớp dân chúng, loại hình doanh nghiệp và các tổ chức khác trong xã hội

1.1.1 Chức năng Ngân hàng thương mại

➤ **Chức năng trung gian tín dụng**

Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, NHTM đóng vai trò là cầu nối giữa người thừa vốn và người có nhu cầu về vốn. Với chức năng này, ngân hàng thương mại vừa đóng vai trò là người đi vay, vừa đóng vai trò là người cho vay và hưởng lợi nhuận là khoản chênh lệch giữa lãi suất nhận gửi và lãi suất cho vay và góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền và người đi vay

➤ **Chức năng trung gian thanh toán**

Ở đây NHTM đóng vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Các NHTM cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... Tùy theo nhu cầu, khách hàng có thể chọn cho mình

phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ đó mà các chủ thể kinh tế không phải giữ tiền trong túi, mang theo tiền để gặp chủ nợ, gặp người phải thanh toán dù ở gần hay xa mà họ có thể sử dụng một phương thức nào đó để thực hiện các khoản thanh toán. Do vậy các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian, lại đảm bảo thanh toán an toàn. Chức năng này vô hình chung đã thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế

➤ **Chức năng tạo tiền**

Tạo tiền là một chức năng quan trọng, phản ánh rõ bản chất của ngân NHTM. Với mục tiêu là tìm kiếm lợi nhuận như là một yêu cầu chính cho sự tồn tại và phát triển của mình, các NHTM với nghiệp vụ kinh doanh mang tính đặc thù của mình đã vô hình chung thực hiện chức năng tạo tiền cho nền kinh tế. Chức năng tạo tiền được thực thi trên cơ sở hai chức năng khác của NHTM là chức năng tín dụng và chức năng thanh toán. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng sử dụng số vốn huy động được để cho vay, số tiền cho vay ra lại được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ trong khi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi là một bộ phận của tiền giao dịch, được họ sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ... Với chức năng này, hệ thống NHTM đã làm tăng tổng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. ngân hàng thương mại là một tổ chức tín dụng mà hoạt động chủ yếu của nó là kinh doanh tiền tệ

1.1.2 Các dịch vụ trong Ngân hàng thương mại

- Thực hiện trao đổi ngoại tệ, nhận tiền gửi
- Cung cấp các tài khoản giao dịch
- Cho vay tiêu dùng, cho vay tài trợ dự án
- Tư vấn tài chính, cung cấp các dịch vụ môi giới đầu tư chứng khoán
- Bảo quản vật có giá trị (séc và thẻ tín dụng)
- Cung cấp dịch vụ ủy thác
- Quản lý tiền mặt
- Dịch vụ thuê mua thiết bị
- Bán các dịch vụ bảo hiểm

- Cung cấp dịch vụ ngân hàng đầu tư và ngân hàng bán buôn

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

- Sự gia tăng cạnh tranh, sự gia tăng nhanh chóng các sản phẩm dịch vụ
- Sự gia tăng các nguồn vốn nhạy cảm với lãi suất
- Sự gia tăng chi phí vốn, cách mạng trong công nghệ ngân hàng
- Chính sách vi mô, vĩ mô của Nhà nước, nền kinh tế trong nước và thế giới
- Niềm tin khách hàng
- Các yếu tố khác

1.2 Hoạt động Tín dụng cá nhân

1.2.1 Khái niệm

Tín dụng khách hàng cá nhân: là loại hình cho vay mà các chủ thể được cấp tín dụng là các cá nhân, hộ gia đình, hộ kinh doanh, tổ hợp tác

1.2.2 Phân loại tín dụng

➤ **Dựa vào mục đích của tín dụng**

Cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh, công nghiệp, nông nghiệp

Cho vay tiêu dùng cá nhân

➤ **Dựa vào thời hạn tín dụng**

Cho vay ngắn hạn: Là loại cho vay có thời hạn dưới một năm

Cho vay trung hạn: Là loại cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm

Cho vay dài hạn: Là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm

➤ **Dựa vào mức độ tín nhiệm:** Cho vay không có đảm bảo và đảm bảo

➤ **Dựa vào phương thức cho vay**

Cho vay theo món vay

Cho vay theo hạn mức tín dụng.

➤ **Dựa vào phương thức hoàn trả nợ vay**

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

Cho vay có nhiều kỳ hạn trả nợ hay còn gọi là cho vay trả góp

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

1.2.3 Tầm quan trọng của tín dụng cá nhân trong nền kinh tế

❖ Góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và phát triển xã hội

Xét ở góc độ vĩ mô, tầm quan trọng của tín dụng cá nhân không nhỏ, nó có thể đại diện cho cả hệ thống tín dụng trong các tác động ảnh hưởng đến nền kinh tế. Sự tăng trưởng kinh tế phụ thuộc vào thu nhập quốc dân bình quân đầu người, hay nói cách khác, nó phụ thuộc vào mức sống của người dân trong xã hội. Hiện nay, thu nhập bình quân đang ngày một tăng, nó tạo điều kiện để hoàn thiện cuộc sống và thực hiện được tái sản xuất mở rộng, nghĩa là các thành phần kinh tế có vốn để đầu tư máy móc thiết bị, đổi mới công nghệ, hình thành và mở rộng quy mô sản xuất,... Tất cả đều cần đến tín dụng nói chung và tín dụng cá nhân nói riêng. Tín dụng cá nhân còn là động lực kích thích chi tiêu, sản xuất hiệu quả, làm tăng chất lượng cuộc sống, từ đó giúp nền kinh tế tăng trưởng liên tục.

❖ Đảm bảo cho quá trình tái sản xuất của nền kinh tế

Để tiến hành tái sản xuất, mỗi gia đình, cá nhân kinh doanh phải bù đắp được vốn lưu động kịp thời sau mỗi chu kỳ sản xuất kinh doanh. Song do sự không ăn khớp nhau về thời gian giữa dòng tiền vào và dòng tiền ra nên từng chủ thể luôn có tình trạng thiếu hụt vốn tạm thời. Để có vốn bù đắp kịp thời, họ có thể huy động các nguồn khác nhau, trong đó vốn tín dụng là nguồn vốn có vai trò quan trọng nhất vì nó có sự linh hoạt rất cao. Bằng phương thức cho vay ứng trước tiền thu bán hàng, các ngân hàng thương mại có thể đáp ứng phần lớn vốn lưu động để mỗi chủ thể kinh doanh có thể tiến hành sản xuất kinh doanh một cách liên tục.

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

Nền kinh tế chúng ta vận hành theo cơ chế cạnh tranh tự do có sự can thiệp của nhà nước, với cơ chế này, các tập đoàn, công ty đã lớn mạnh sẽ ngày càng có cơ hội để phát triển trong khi các thành phần kinh tế nhỏ và vừa lại luôn gặp phải vấn đề về vốn và không có cơ hội để mở rộng sản xuất, tham gia cạnh tranh. Nhu cầu bức thiết về việc xin cấp tín dụng từ các tổ chức tài chính của các thành phần kinh tế này đã cho thấy tầm quan trọng của tín dụng, nó tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển đồng đều giữa các thành phần kinh tế, tạo cơ sở cho sự ra đời của các chủ thể kinh doanh nhỏ cùng tham gia

vào thị trường sản xuất, góp phần tạo công ăn việc làm cho nhiều người, và xét trên góc độ khác, cũng là góp phần tăng trưởng ổn định kinh tế.

1.2.4 Quy trình tín dụng căn bản

➤ **Lập hồ sơ đề nghị cấp tín dụng:** Một bộ hồ sơ đề nghị cấp tín dụng gồm:

- Thông tin về năng lực pháp lý và năng lực hành vi của khách hàng
- Thông tin về khả năng sử dụng và hoàn trả vốn của khách hàng
- Thông tin về bảo đảm tín dụng
- Giấy đề nghị vay vốn, giấy tờ chứng minh tư cách pháp nhân của KH
- Phương án sản xuất kinh doanh và kế hoạch trả nợ, hoặc dự án đầu tư
- Báo cáo tài chính của thời kỳ gần nhất
- Các giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh nợ vay

➤ **Phân tích tín dụng**

Phân tích khả năng hiện tại và tiềm tàng của KH về sử dụng vốn tín dụng, khả năng hoàn trả và thu thời vốn vay cả gốc và lãi, tìm kiếm rủi ro cho NH, tiên lượng khả năng kiểm soát rủi ro và dự kiến các biện pháp phòng ngừa và hạn chế thiệt hại. Phân tích tín dụng còn kiểm tra tính chân thực của hồ sơ vay vốn từ đó nhận định về thái độ trả nợ của khách hàng làm cơ sở quyết định cho vay.

➤ **Quyết định và ký hợp đồng tín dụng**

Đây là khâu quan trọng trong quy trình tín dụng gồm:

- Thu thập, xử lý thông tin đầy đủ và chính xác làm cơ sở để ra quyết định
- Trao quyền quyết định cho một hội đồng tín dụng hoặc những người có năng lực phân tích và phán quyết

Sau khi ra quyết định kết quả có thể là chấp thuận hoặc từ chối cho vay. Nếu chấp thuận CBTD sẽ hướng dẫn KH ký kết HĐTD và làm tiếp các bước tiếp theo. Nếu từ chối NH sẽ có văn bản trả lời và giải thích lý do cho KH được rõ.

➤ **Giải ngân**

Giải ngân là phát tiền mặt hoặc chuyển khoản cho KH trên mức tín dụng đã cam kết trong HĐTD. Giải ngân còn góp phần chấn chỉnh kịp thời nếu có sai sót ở khâu trước và kiểm soát vốn vay có được sử dụng đúng mục đích cam kết.

➤ **Giám sát tín dụng**

- Giám sát hoạt động tài khoản của khách hàng và ngân hàng
- Phân tích các báo cáo tài chính của khách hàng theo định kỳ
- Giám sát khách hàng thông qua việc trả lãi định kỳ
- Kiểm soát địa điểm hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc nơi sống của KH
- Kiểm tra các hình thức bảo đảm tiền vay

➤ **Thanh lý hợp đồng tín dụng:** Đây là khâu kết thúc của quy trình tín dụng, gồm các việc cần xử lý:

- Thu nợ: + Thu nợ gốc và lãi một lần khi đáo hạn
+ Thu nợ gốc và lãi một lần khi đáo hạn và thu lãi theo định kỳ
+ Thu nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ hạn
- Tái xét hợp đồng tín dụng
- Thanh lý hợp đồng tín dụng

1.2.5 Thẩm định tín dụng cá nhân

1.2.5.1 Khái niệm

Thẩm định tín dụng là việc sử dụng các công cụ và kỹ thuật phân tích nhằm kiểm tra, đánh giá mức độ tin cậy và rủi ro của một dự án khách hàng đã xuất trình nhằm phục vụ cho việc ra quyết định tín dụng

Khác với lập dự án đầu tư, thẩm định tín dụng cố gắng phân tích và hiểu được tính chất khả thi thật sự của dự án về kinh tế đứng trên góc độ của ngân hàng

Khi lập dự án đầu tư, khách hàng do mong muốn được vay vốn, có thể đã thổi phồng và dẫn đến ước lượng quá lạc quan về hiệu quả kinh tế của dự án. Do vậy, thẩm định tín dụng cần phải xem xét đúng thực chất của dự án. Tuy nhiên, không phải vì thế mà thẩm định tín dụng ước lượng một cách quá bi quan khiến cho hiệu quả của dự án bị giảm sút đến nỗi quyết định không cho vay

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

➤ **Mục tiêu của thẩm định tín dụng cá nhân**

- Đánh giá chính xác khả năng trả nợ của cá nhân đề nghị vay vốn ngân hàng
- Thái độ khách hàng trong việc trả nợ

- Thu nhập cá nhân, các nguồn thu nhập khác của khách hàng
- Tài sản khách hàng dùng để đảm bảo nợ vay

➤ **Quy trình thẩm định tín dụng căn bản**

Bước 1: Xem xét hồ sơ vay của khách hàng

Bước 2: Thu thập thông tin cần thiết bổ sung

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

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

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

1.2.5.2 Chất lượng thẩm định Tín dụng cá nhân

➤ **Chỉ tiêu đánh giá**

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

1.2.5.3 Bảo đảm tín dụng

a/ Bảo đảm tín dụng bằng tài sản thế chấp

b/ Bảo đảm tín dụng bằng tài sản cầm cố

Động sản cầm cố có thể là loại không cần đăng kí quyền sở hữu, có loại cần đăng kí quyền sở hữu. Tài sản cầm cố có thể bao gồm các loại tài sản sau đây:

- Tài sản hữu hình: xe cộ, hàng hóa,..., quyền phát sinh từ tài sản cầm cố
- Tiền trên tài khoản tiền gửi hoặc ngoại tệ
- Giấy tờ có giá như cổ phiếu, trái phiếu, tín phiếu, thương phiếu, lợi tức
- Quyền tài sản phát sinh từ quyền tác giả, quyền sở hữu,...

c/ Bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay

d/ Bảo đảm tín dụng bằng hình thức bảo lãnh

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

1.2.6. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả và chất lượng tín dụng

1.2.6.1. Doanh số cho vay

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

1.2.6.2. Doanh số thu nợ

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

1.2.6.3. Dư nợ

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

1.2.6.4. Nợ xấu

Là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ đến hạn mà KH trả nợ cho NH. Khi đó NH sẽ chuyển từ tài khoản dư nợ sang tài khoản nợ quá hạn

1.2.6.5. Tổng dư nợ trên nguồn vốn huy động

$$\text{Tổng dư nợ trên nguồn vốn huy động} = \frac{\text{Tổng dư nợ}}{\text{Nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này so sánh khả năng cho vay của NH với khả năng huy động vốn, đồng thời xác định hiệu quả của một đồng vốn huy động.

1.2.6.6. Hệ số số thu nợ

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

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

1.2.6.7. Hệ số rủi ro tín dụng

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

1.3 Tổng quan nền kinh tế Việt Nam năm 2011

Nền kinh tế Việt Nam năm 2011 còn nhiều khó khăn do lạm phát và mặt bằng lãi suất cao gây áp lực cho sản xuất và đời sống dân cư.

Tổng sản phẩm trong nước (GDP) năm 2011 ước tính tăng 5,89% so với năm 2010, thấp hơn mức tăng 6,78% của năm 2010. Trong đó, khu vực nông, lâm nghiệp và thủy sản, khu vực công nghiệp và xây dựng, khu vực dịch vụ lần lượt đạt mức tăng là 4%, 5,53%, 6,99%.

Tính chung năm 2011, kim ngạch hàng hóa xuất khẩu đạt 96,3 tỷ USD, tăng 33,3% so với năm 2010. Kim ngạch xuất khẩu tăng mạnh chủ yếu do đơn giá của nhiều mặt hàng trên thị trường thế giới tăng. Nếu loại trừ yếu tố tăng giá thì kim ngạch hàng hóa xuất khẩu năm 2011 tăng 11,4% so với năm trước. Kim ngạch hàng hóa nhập khẩu năm 2011 đạt 105,8 tỷ USD, tăng 24,7% so với năm trước. Nhập siêu 2011 ước tính 9,5 tỷ USD, bằng 9,9% tổng kim ngạch hàng hóa xuất khẩu và là mức nhập siêu thấp nhất trong vòng 5 năm qua.

Chỉ số giá tiêu dùng bình quân năm 2011 tăng 18,58% so với bình quân năm 2010. Bội chi ngân sách Nhà nước là 121.5 nghìn tỷ VND bằng 4,9% GDP (Kế hoạch đề ra là 5,3%).

Vốn đầu tư toàn xã hội thực hiện năm 2011 theo giá thực tế ước tính đạt 877.900 tỷ đồng, tăng 5,7% so với năm 2010 và bằng 34,6% GDP, giảm so với mức 41,9% GDP của năm 2010. Tỷ lệ lạm phát năm 2011 lên tới 18.56%.

Vốn FDI đăng ký mới và tăng thêm tại Việt Nam đạt 14,7 tỷ USD, bằng 74% so với năm 2010. Riêng vốn đăng ký mới đạt 11,6 tỷ USD, bằng 65% năm 2010.

1.4 Thực trạng hoạt động kinh doanh của ngành ngân hàng Việt Nam nửa đầu năm 2012

- **Tăng trưởng tín dụng toàn hệ thống ngân hàng khó có thể đạt mục tiêu 8-10%**

Tính đến ngày 20/8/2012 tăng trưởng tín dụng toàn hệ thống chỉ tăng 1.4% so với cuối năm 2011, tuy đã khắc phục được tình trạng tăng trưởng âm nhưng còn khá xa mới tới được mục tiêu mà NHNN đề ra trong những tháng cuối của năm 2012, toàn bộ hệ

thống ngân hàng sẽ đón nhận chính sách nới lỏng hơn của ngân hàng nhà nước, chính vì vậy các ngân hàng đang nước rút trong cuộc đua tăng trưởng tín dụng nhằm nâng cao vị thế. Hiện tại, một loạt các NHTM đang xin gia tăng hạn mức tăng trưởng tín dụng của mình, ấn tượng nhất trong khối NHTM niêm yết là MBB trong 6 tháng đầu năm đã tăng trưởng tín dụng 11.5% vượt xa bình quân toàn ngành 0.84% và được NHNN cho phép nới room tín dụng lên 25%. Tiếp theo là SHB (5.36%), VCB, NVB, EIB, ACB ; tuy nhiên bên cạnh đó 2 ngân hàng CTG, STB lại có tăng trưởng tín dụng âm.

➤ **Lãi suất ngân hàng đang dần dần tiếp cận được nhu cầu của các doanh nghiệp**

Riêng trong quý 2, trần lãi suất huy động đã được giảm 4 lần liên tiếp, hiện tại đang đứng ở mức 9%/năm. Cùng với những nỗ lực hỗ trợ thanh khoản nhằm hạ lãi suất cho vay đối với nền kinh tế, thị trường bước đầu ghi nhận những chuyển biến tích cực trong việc doanh nghiệp tiếp cận với nguồn vốn ngân hàng. Cụ thể: từ mức lãi suất 22%/năm hồi quý 1, 14-17%/năm cuối quý 2, thậm chí đến thời điểm hiện tại có ngân hàng chỉ còn cho vay với mức lãi suất 9-11% đã phần nào đáp ứng cơn khát vốn giá rẻ của các doanh nghiệp. Ngày 15/07 thống đốc NHNN đã ra chỉ thị yêu cầu các ngân hàng hạ mức lãi suất cũ xuống còn 15%.

➤ **Minh bạch về thông tin hoạt động trong hệ thống**

Theo Thông tư 35, NHNN đã công bố nhiều thông tin quan trọng về ngành tính đến 30/04/2012. Tổng tài sản của toàn hệ thống là 4,868,650 tỷ đồng, trong đó khối NHTMQD chiếm 39.8% và NHTMCP chiếm 45.4%. Tỷ lệ CAR đạt 14.55% với mức cao nhất thuộc về khối NHLĐ (32.54%). Tổng tín dụng đối với nền kinh tế đạt 2,617,320 tỷ đồng, trong đó tỷ lệ cho vay lĩnh vực xây dựng và bất động sản chiếm 14.74%. Việc công bố thông tin này là một động thái tích cực của NHNN, nhằm minh bạch hoạt động của mình, động thái này có thể khiến nâng cao uy tín trong hoạt động của NHNN cả trong và ngoài nước

➤ **Tái cấu trúc đang ở giai đoạn cuối**

6 tháng qua NHNN cũng đã quyết liệt triển khai cơ cấu lại hệ thống các TCTD, từng bước kiểm soát rủi ro hệ thống, nguy cơ đổ vỡ hệ thống được đẩy lùi. 3 Ngân hàng

Sài Gòn, Đệ Nhất, Tín Nghĩa đã được hợp nhất. Ngân hàng Tiên Phong đã được phê duyệt phương án cơ cấu lại theo hướng tự củng cố, chấn chỉnh. Ngân hàng Nhà Hà Nội đã được phê duyệt phương án cơ cấu lại theo hướng sáp nhập vào Ngân hàng Sài Gòn – Hà Nội. Phương án cơ cấu lại Ngân hàng Dầu khí đang được trình Thủ tướng cho ý kiến. 3 ngân hàng yếu kém còn lại đang được khẩn trương xem xét phương án cơ cấu lại.

➤ **Tình hình nợ xấu tăng nhanh khiến các ngân hàng mất một khoản lớn trong việc trích lập dự phòng rủi ro**

Đến ngày 31/5/2012, nợ xấu của toàn hệ thống ngân hàng theo số liệu của các tổ chức tín dụng (TCTD) tự công bố là 117,723 tỷ đồng, chiếm tỷ lệ 4.47% tổng dư nợ tín dụng. Trong đó, nợ xấu của nhóm NHTM nhà nước là 54.6 ngàn tỷ đồng, chiếm 3.96% dư nợ nhóm này; nhóm NHTM cổ phần là 41 ngàn tỷ đồng, chiếm 4.54% dư nợ của nhóm này.

- Nhóm đối tượng DNNN được cho là đang chiếm tỷ lệ nợ xấu cao của hệ thống ngân hàng khoảng hơn 1 nghìn tỷ đồng đầu tháng 7/2012 (chiếm ½ tổng dư nợ toàn hệ thống) điều này dẫn đến tỷ lệ nợ xấu ở các NHTM nhà nước là rất cao – vì các ngân hàng này thường có chính sách ưu tiên cho các DNNN khi tiến hành thẩm định cho vay. Bên cạnh đó, Nhiều NHTM cổ phần được thành lập để phục vụ một số nhóm khách hàng ưu tiên. Đây là các doanh nghiệp có mối quan hệ mật thiết với các cổ đông lớn, việc cho vay các doanh nghiệp này cũng khá dễ dãi, khiến cho tình hình nợ xấu của nhóm NHTM cũng rất phức tạp. Ngoài ra, bình quân nợ xấu của 8 ngân hàng niêm yết cuối năm 2011 là 1.58%, hiện sau 6 tháng đầu năm con số này đang ở mức 2.34% .

- Việc giải quyết vấn đề nợ xấu của ngân hàng hiện không có gì tiến triển và vẫn sẽ là vấn đề quan ngại trong thời gian tới: chủ trương thành lập công ty mua bán nợ vẫn đang dừng lại ở việc xem xét, hiện vẫn còn nhiều ý kiến tranh cãi về nguồn tiền dành cho công ty này cũng như những băn khoăn về hiệu quả hoạt động của nó. Phương án giải quyết hiện tại vẫn là các ngân hàng tự xử lý nợ, tự trích lập dự phòng rủi ro, về phía ngân hàng nhà nước đã thay đổi lại cơ bản các văn bản quy định về hoạt động tín dụng và sẽ ban hành đầy đủ trong quý 3 năm nay và có hiệu lực từ 2013. Đồng thời NHNN cũng sắp xếp lại cơ quan thanh tra giám sát hoạt động các NH, phối hợp chính sách tiền tệ và chính

sách tài khóa như đẩy nhanh chi tiêu công giúp giải phóng lượng hàng tồn kho đặc biệt trong lĩnh vực vật liệu xây dựng, giám sát các tổ chức tín dụng.

➤ **Tăng trưởng tín dụng thu hẹp trong những tháng đầu năm, một số ngân hàng vừa và nhỏ đang cân nhắc giảm chỉ tiêu lợi nhuận**

Tổng Lợi nhuận sau thuế quý 2/2012 của các ngân hàng niêm yết sụt giảm 25.01% so với cùng kỳ năm 2011. Những tháng cuối năm tuy thị trường ngân hàng có được sự hỗ trợ nguồn vốn lớn, song do nhu cầu vay của doanh nghiệp sụt giảm cũng như việc nợ xấu tăng cao khiến các ngân hàng phải trích lập dự phòng rủi ro nhiều hơn năm trước sẽ khiến cho lợi nhuận của các ngân hàng thấp hơn kỳ vọng, đặc biệt đối với các ngân hàng vừa và nhỏ. Đặc biệt sự kiện ông Trần Đức Kiên bị bắt đã đem lại những ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động của NHTM. Số lượng người đến ngân hàng rút tiền tăng lên rõ rệt, ảnh hưởng đến tính thanh khoản của ngân hàng. Tuy NHNN đã kịp thời hỗ trợ thanh khoản cho hệ thống ngân hàng, song những ảnh hưởng của sự việc đến khối NHTM cổ phần là điều có thể nhìn thấy được, trong đó bao gồm cả ảnh hưởng đến lòng tin của người gửi tiền và nhà đầu tư đối với tính minh bạch của ngân hàng

➤ **Kết thúc 6 tháng đầu năm các ngân hàng niêm yết hầu hết đã đạt được một nửa kế hoạch lợi nhuận trước thuế 2012 và lạc quan về khả năng hoàn thành mục tiêu**

Nên chưa ngân hàng nào có ý định điều chỉnh kế hoạch lợi nhuận. Đáng chú ý nhất là EIB đã đạt được 63% kế hoạch LNTT, STB và VCB lần lượt đạt được 46%. Dẫn đầu các ngân hàng niêm yết về lợi nhuận sau thuế nửa đầu năm là VCB (2,257 tỷ), tiếp đó là CTG (2,155 tỷ), ACB, EIB, MBB. Số liệu cho thấy mặc dù còn nhiều tồn tại nhưng các ngân hàng TMCP nhà nước vẫn có nguồn khách hàng cũng như thị phần nhiều ưu đãi hơn khối MHTM cổ phần.

➤ **Nhìn vào bảng thống kê số liệu nợ xấu của 8 ngân hàng niêm yết có thể thấy ngân hàng quy mô càng lớn thì nợ xấu càng nhiều**

Tính đến hết ngày 30/6/2012, nợ xấu của Vietcombank và VietinBank đã thêm hàng nghìn tỷ. Vietcombank tăng từ hơn 4,000 tỷ lên gần 7,500 tỷ trong khi VietinBank tăng gấp 3 lần từ 2,000 tỷ lên gần 7,000 tỷ đồng. Nếu xét riêng 8 ngân hàng đang niêm

yết trên sàn, nợ xấu của hai ngân hàng lớn quốc doanh Vietcombank, VietinBank chiếm 64% tổng nợ xấu của các ngân hàng. Nợ nhóm 5 - nợ có khả năng mất vốn - của Vietcombank và Eximbank đều chiếm quá nửa tổng nợ xấu của mỗi ngân hàng.

➤ **Hiện tại hệ thống ngân hàng đang hướng sự quan tâm của mình đến ảnh hưởng hậu vụ việc Ông Nguyễn Đức Kiên bị bắt**

Sự việc ông Kiên bị bắt đã dấy lên mối quan ngại về sự kém minh bạch của hệ thống ngân hàng từ trước đến giờ, một số nhóm lợi ích đã lợi dụng hoạt động của hệ thống ngân hàng gây lũng đoạn và chuộc lợi cho bản thân gây tổn hại không nhỏ đến toàn hệ thống cũng như nền kinh tế. Kết quả thanh tra ngân hàng STB sắp tới sẽ cho thấy kết quả của NHNN cũng như chính phủ về việc kiểm soát các hoạt động của ngân hàng. Hiện nay, NHNN đã phát huy tốt khả năng xử lý cũng như điều hành thị trường của mình khi đảm bảo được thanh khoản toàn hệ thống cũng như hỗ trợ tốt ACB vượt qua khủng hoảng

➤ **Dự báo xu hướng tín dụng trong quý 4**

Trước những lo ngại về sức khỏe của khối ngân hàng TM cổ phần, thời gian gần đây một số người dân đã chuyển một phần tiền tiết kiệm của mình sang các NHTM nhà nước mặc dù lãi suất không được ưu đãi như khối NHTM cổ phần, nhưng độ rủi ro thấp hơn và tạo được tâm lý yên tâm cho người gửi. Những biến động về lãi suất có phần bất thường trong cuối quý 3 khi lãi suất huy động tại một số NHTM cổ phần vừa và nhỏ đang được đẩy lên mức trần, thậm chí còn lách luật tinh vi để thu hút khách hàng đã làm dấy lên sự nghi ngờ của thị trường đối với sức khỏe của hệ thống ngân hàng. Cụ thể, trong khi NHNN bơm ròng tiền ra thị trường, các ngân hàng luôn kêu trong tình trạng thừa vốn sẵn sàng cho vay, số doanh nghiệp tiếp cận được vốn không nhiều. Vậy một số ngân hàng tăng lãi suất huy động trong bối cảnh này có mục đích gì? Phải chăng đó là do thanh khoản của họ có vấn đề.

Bên cạnh đó, để thúc đẩy kinh tế tăng trưởng, Ngân hàng Nhà nước có thể sẽ nói lỏng chính sách tiền tệ. Do đó, các NHTM đã bắt đầu thúc đẩy cho vay. Việc các ngân hàng đẩy mạnh cho vay sẽ hỗ trợ được các doanh nghiệp có sức khỏe tốt, trong đó có một số dự án BĐS có thể làm thị trường nhà đất bớt căng thẳng trong những tháng cuối năm.

Mặc dù vậy chúng tôi vẫn cho rằng chỉ một số ít ngân hàng mới có thể đạt được mục tiêu tăng trưởng tín dụng, vì với tình hình kinh tế hiện tại các ngân hàng đều biết rằng không thể đánh đổi tăng trưởng tín dụng một cách quá dễ dãi để thu về rủi ro trong tương lai.

Chương 2: Tổng quan về ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

2.1. Giới thiệu về ngân hàng TMCP Quân Đội

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

➤ Lịch sử hình thành

Với mục tiêu ban đầu là đáp ứng nhu cầu các dịch vụ tài chính cho các doanh nghiệp quân đội, ngày 4 tháng 11 năm 1994, MB đã ra đời và chính thức đi vào hoạt động theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0100283873 ngày 30 tháng 9 năm 1994 do Sở kế hoạch và đầu tư thành phố Hà Nội cấp và giấy phép số 0054/NH-GD ngày 14 tháng 9 năm 1994 của NHNN Việt Nam

Với số vốn điều lệ khi thành lập chỉ có 20 tỷ đồng, chủ yếu là từ vốn góp của các cổ đông sáng lập cùng với 25 nhân sự, đến nay số vốn điều lệ đã tăng 365 lần đạt 7.300 tỷ đồng với hàng vạn cổ đông cùng hơn 4.000 cán bộ nhân viên đang làm việc tại MB. MB hiện nay đã có năng lực tài chính và khả năng cạnh tranh vững mạnh, tuân thủ các chỉ tiêu an toàn vốn do NHNN Việt Nam quy định, đồng thời không ngừng đáp ứng nhu cầu mở rộng của Ngân hàng trong tương lai. Tổng tài sản của MB không ngừng gia tăng, đạt 115.182 tỷ đồng tính đến thời điểm 30/06/2011. Hiện nay, xét về tổng tài sản và vốn điều lệ, MB là một trong những NHTMCP trong nước có quy mô lớn.

- Tên giao dịch quốc tế: Military Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt: MB
- Vốn điều lệ: 7.300.000.000.000 đồng
- Trụ sở chính: Số 03, đường Liễu Giai, quận Ba Đình, Hà Nội
- Điện thoại: (84-4) 62661088
- Fax: (84-4) 62661080
- Website: www.mbbank.com.vn
- Logo:



- **Tầm nhìn**

Trở thành một trong những ngân hàng tốt nhất Việt Nam, hướng tới vị trí trong top 3, với định vị là một ngân hàng cộng đồng, có đội ngũ nhân viên thân thiện và điểm giao dịch thuận lợi.

- **Phương châm chiến lược**

Tăng trưởng mạnh, tạo sự khác biệt và bền vững bằng văn hóa kỷ luật, đội ngũ nhân sự tinh thông về nghiệp vụ, cam kết cao và được tổ chức khoa học

- **Giá trị cốt lõi**

Giá trị của MB không nằm ở tài sản mà là ở những giá trị tinh thần mà mỗi thành viên MB luôn coi trọng và phát huy bao gồm 6 giá trị cơ bản:

- Tin cậy (Trustworth)
- Hợp tác (Teamwork)
- Chăm sóc khách hàng (Customer Care)
- Sáng tạo (Creative)
- Chuyên nghiệp (Professional)
- Hiệu quả (Performance-driven)

➤ **Các cột mốc lịch sử và sự kiện quan trọng của MB**

Năm 1994

MB được thành lập, vốn điều lệ 20 tỷ đồng và bắt đầu cung cấp tài chính chủ yếu cho một số doanh nghiệp quân đội

Năm 2000

MB phát triển vượt qua khuôn khổ của một ngân hàng, từng bước lớn mạnh thành một tập đoàn bắt đầu bằng việc thành lập hai công ty thành viên là công ty TNHH Chứng Khoán Thăng Long, hiện nay là công ty cổ phần Chứng Khoán Thăng Long (TLS) và

công ty Quản lý Nợ và Khai thác tài sản Ngân hàng Quân Đội (AMC) nhằm đa dạng hóa dịch vụ, hướng tới mô hình một tổ chức tài chính đa năng và hiện đại

Năm 2003

Sau 7 năm kinh doanh hoạt động (1994- 2002), MB quyết định cải tổ để phát triển nhanh, mạnh và bền vững hơn theo đề án cải tổ MB .Vì vậy, MB đã cùng với công ty tư vấn nước ngoài xây dựng chiến lược 2004-2008 với tầm nhìn 2015

Năm 2004

MB với hệ thống quản trị kinh doanh và tài chính minh bạch, hoạt động có hiệu quả, mạnh dạn đi tiên phong trở thành NHTMCP đầu tiên phát hành cổ phiếu thông qua bán đấu giá ra công chúng với tổng mệnh giá là 20 tỷ đồng

MB tiếp tục tiến xa hơn nữa bằng việc thực hiện dự án tái cấu trúc mô hình tổ chức giai đoạn 2004-2008, chuyển đổi theo hướng tách biệt hoạt động quản lý và kinh doanh, mục tiêu hướng tới khách hàng, từng bước hoàn thiện quy trình, thể chế đáp ứng tốt nhất hoạt động của một công ty đại chúng

MB tham gia vào thị trường thẻ đầy tiềm năng bằng việc phát hành thẻ ghi nợ Active Plus trong đó chủ thẻ được bảo hiểm an toàn cá nhân với số tiền tương đối lớn

Năm 2005

MB tiến hành ký kết thỏa thuận ba bên với Vietcombank và tập đoàn Viễn thông Quân đội (Viettel) về việc thanh toán cước viễn thông của Viettel và thỏa thuận hợp tác với Citibank. Việc ký hợp tác có tính chiến lược này cho phép MB tiếp cận được nhiều khách hàng hơn, phục vụ khách hàng nhanh chóng hơn

Năm 2006

Triển khai thành công dự án hiện đại hóa công nghệ thông tin nhằm tăng sức mạnh cạnh tranh và mang lại cho khách hàng những tiện ích ngân hàng tốt nhất bằng phần mềm của tập đoàn Temenos (Thụy Sĩ)

Phát hành thành công 220 tỷ đồng trái phiếu chuyển đổi với kỳ hạn 5 năm

MB cho ra mắt dịch vụ Mobile Banking và internet Banking

Năm 2007

Tiếp nối tiến trình hiện đại hóa hệ thống công nghệ của ngân hàng, năm 2007 MB

triển khai thành công hệ thống Core Banking T24

Phát hành thành công 1.000 tỷ đồng trái phiếu chuyển đổi với kỳ hạn 2 năm
MB cũng đồng thời đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh thông qua việc hợp tác chiến lược với các đối tác lớn trên cả nước như: Vietcombank, Sacombank, Tổng công ty lắp máy Việt Nam (LILAMA)

Năm 2008

Tái cấu trúc lại mô hình tổ chức, hoàn thiện và triển khai chiến lược nhân sự theo mô hình tổ chức giai đoạn 2008-2012

Tập đoàn viễn thông Quân Đội (Viettel) trở thành cổ đông chiến lược và MB tăng vốn điều lệ lên 3.400 tỷ đồng tăng cường năng lực tài chính của Ngân hàng thêm một bước nữa

Hệ thống các điểm giao dịch của MB đã được nâng lên con số 90

MB liên tục nhận được nhiều giải thưởng như: Thương hiệu chứng khoán uy tín lần thứ IV liên tiếp, Thương hiệu mạnh Việt Nam, nhận bằng khen của thủ tướng chính phủ vì những thành tích xuất sắc trong việc kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô

MB là ngân hàng cổ phần đầu tiên hoàn thành việc xây dựng hệ thống xếp hạng tín nhiệm nội bộ và được NHNN VN phê duyệt

Năm 2009

MB hoàn thành việc tăng mức vốn điều lệ lên 5.300 tỷ đồng

Nâng tổng số điểm giao dịch trên cả nước lên 103 điểm

Ra mắt trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7, tăng cường hiện đại hóa và gia tăng dịch vụ tiện ích mới: Mobile Banking, Internet Banking, eMB và dịch vụ Bank plus với 3 gói dịch vụ chính là tài khoản Bankplus, thẻ Bankplus. Mobile Bankplus. MB ký hợp tác với nhiều doanh nghiệp để đa dạng hóa dịch vụ và tiện ích như: Tổng Công ty Bảo hiểm Prudential Việt Nam, Tập đoàn Viễn thông Quân đội (Viettel), Tổng Công ty Bưu chính Việt Nam (VNPOST)

MB nhận được nhiều giải thưởng quan trọng trong nước: Huân chương lao động hạng 3, Cờ thi đua của chính phủ, bằng khen của thống đốc ngân hàng nhà nước, cờ thi đua của ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, thương hiệu chứng khoán uy tín, sao vàng

Đất Việt, nhân ái Việt Nam, top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam, top 200 sản phẩm Tin & Dùng. Cuối năm 2009, MB nhận được chứng chỉ ISO 9001:2008 do công ty Bureau Veritas Certification, một công ty uy tín của Vương quốc Anh đánh giá và xác nhận chất lượng

Năm 2010

Chuyên giao vị trí lãnh đạo cấp cao

Khai trương chi nhánh tại Lào – Chi nhánh đầu tiên của MB tại nước ngoài, đánh dấu bước mở rộng đầu tư ra nước ngoài của MB

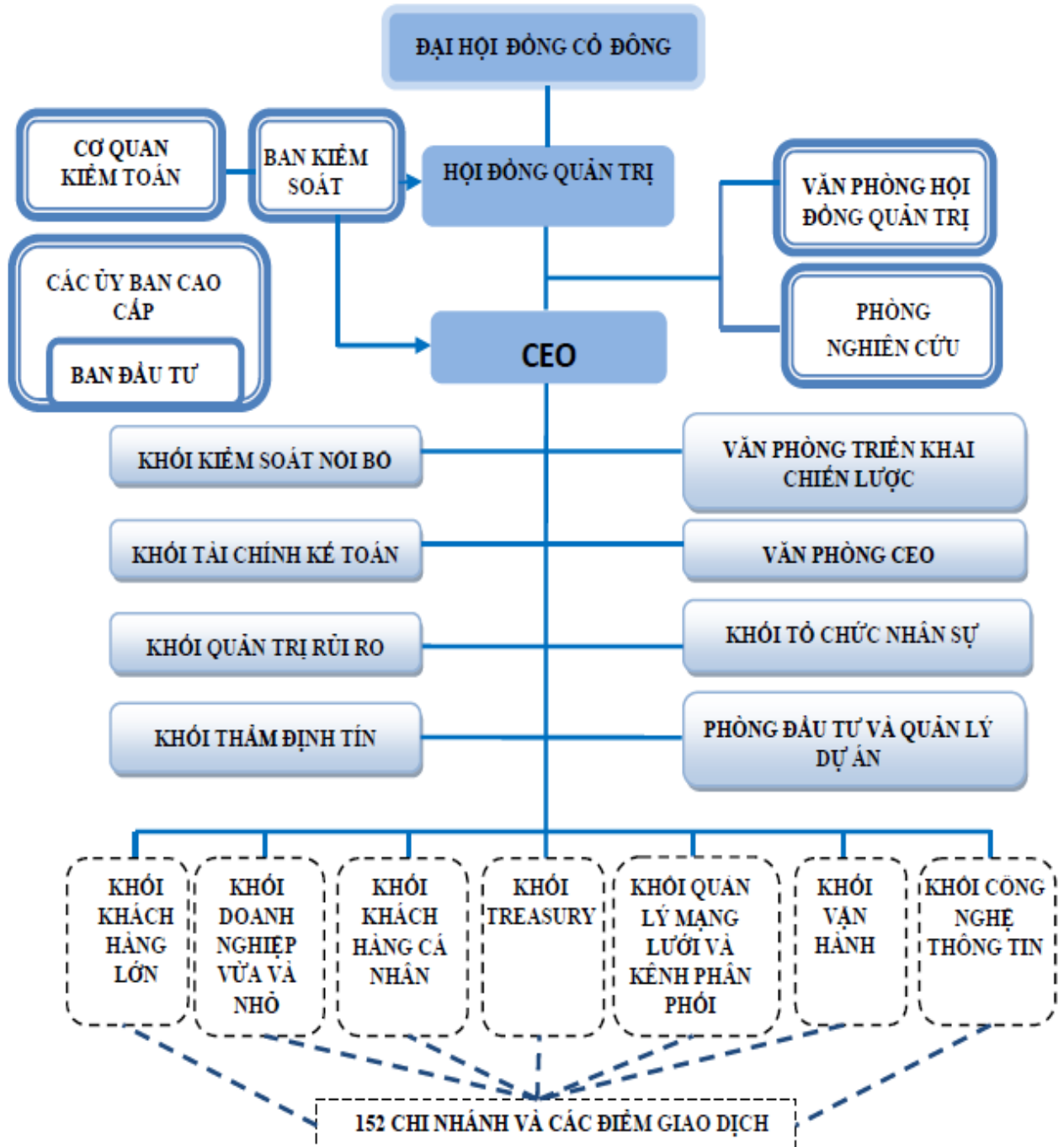
Tổ chức xếp hạng uy tín thế giới Moody's đánh giá và xếp hạng MB ở mức E+, mức xếp hạng tương đương với nhóm ngân hàng có chất lượng tốt tại Việt Nam

MB nhận được nhiều giải thưởng lớn giá trị: là 1 trong 2 ngân hàng TMCP đạt cờ thi đua của chính phủ trong 2 năm liền 2009- 2010, cờ thi đua của NHNN, giải thưởng Sao vàng Đất Việt, Thương hiệu mạnh Việt Nam, VNR500, Chứng khoán uy tín, các giải thưởng thanh toán quốc tế do các tổ chức tài chính uy tín trên thế giới trao tặng và tiếp tục được NHNN xếp hạng A

Hoàn thành chỉ tiêu kinh doanh ấn tượng: Vốn điều lệ đạt 7.300 tỷ đồng, tổng tài sản đạt 109.623 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế đạt 2.288 tỷ đồng, tăng trưởng kinh doanh trên 50% trở lên so với năm trước

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của MB

Hệ thống của MB đến 30/06/2011 bao gồm: 1 hội sở chính, 1 sở giao dịch, 1 chi nhánh tại Lào, 150 chi nhánh và các điểm giao dịch, 327 máy ATM, 1.328 máy POS phân bố ở 24 tỉnh thành kinh tế phát triển trên cả nước.



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Quân Đội

2.1.3. Vị thế của ngân hàng TMCP Quân Đội hiện nay

Chỉ tiêu	EIB	STB	ACB	VCB	CTG	HBB	SHB	MB
Tổng tài sản	131,110	152,560	205,102	307,496	367,712	37,987	51,032	109,623
Vốn điều lệ	10,560	9,179	9,376	13,223	15,172	3,000	3,497	7,300
VCSH	13,510	13,983	11,375	20,669	18,170	3,533	4,183	8,882
Tổng dư nợ	62,345	83,042	87,195	176,972	238,494	18,704	24,375	48,797
Tổng huy động	89,530	80,528	106,936	210,339	214,826	16,322	25,633	65,741
LNST	1,814	1,905	2,334	4,235	3,414	476	494	1,745

Nguồn: BCTC 2010 các NH

Đến thời điểm cuối năm 2010, MB nằm trong danh sách 10 ngân hàng có tổng tài sản lớn nhất trên thị trường tài chính Việt Nam. Tuy nhiên xét trên quy mô tài sản của các ngân hàng niêm yết, MB ở vị trí trung bình so với các ngân hàng nhóm TMCP được so sánh. Cụ thể, tổng tài sản của MB cao hơn đáng kể so với HBB (Ngân hàng TMCP Nhà Hà Nội), SHB (Ngân hàng TMCP Sài Gòn- Hà Nội) tuy nhiên vẫn thấp hơn VCB (Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam), CTG (Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam), ACB (Ngân hàng TMCP Á Châu), STB (Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín), EIB (Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam). Tuy nhiên với tốc độ tăng trưởng cao ở nhiều chỉ tiêu, khoảng cách giữa MB và các NHTM hàng đầu trên thị trường đang dần được thu hẹp.

2.2. Giới thiệu ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

2.2.1. Quyết định thành lập và cơ cấu tổ chức

➤ Giới thiệu về ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

- Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – CN Bắc Sài Gòn

- Địa chỉ: Số 3 Nguyễn Oanh, Phường 10, Quận Gò Vấp

- Điện thoại: (08) 3989 4425

- Fax: (08) 3989 6715

➤ Quá trình hình thành và phát triển

Tiền thân của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn là chi nhánh Gò Vấp, được thành lập ngày 05/05/2005 theo Quyết định số 55/QĐ-NHQĐ-HĐQT của

Hội đồng quản trị. Đây là chi nhánh cấp 2 trực thuộc chi nhánh Hồ Chí Minh.

Sau hơn 2 tháng chuẩn bị, ngày 20/07/2005, chi nhánh Gò Vấp chính thức mở cửa giao dịch. Lúc đó, cán bộ nhân viên của chi nhánh chỉ có 07 người và trụ sở của chi nhánh tại số 03 Nguyễn Oanh còn rất khiêm tốn, khách hàng hầu như chưa có.

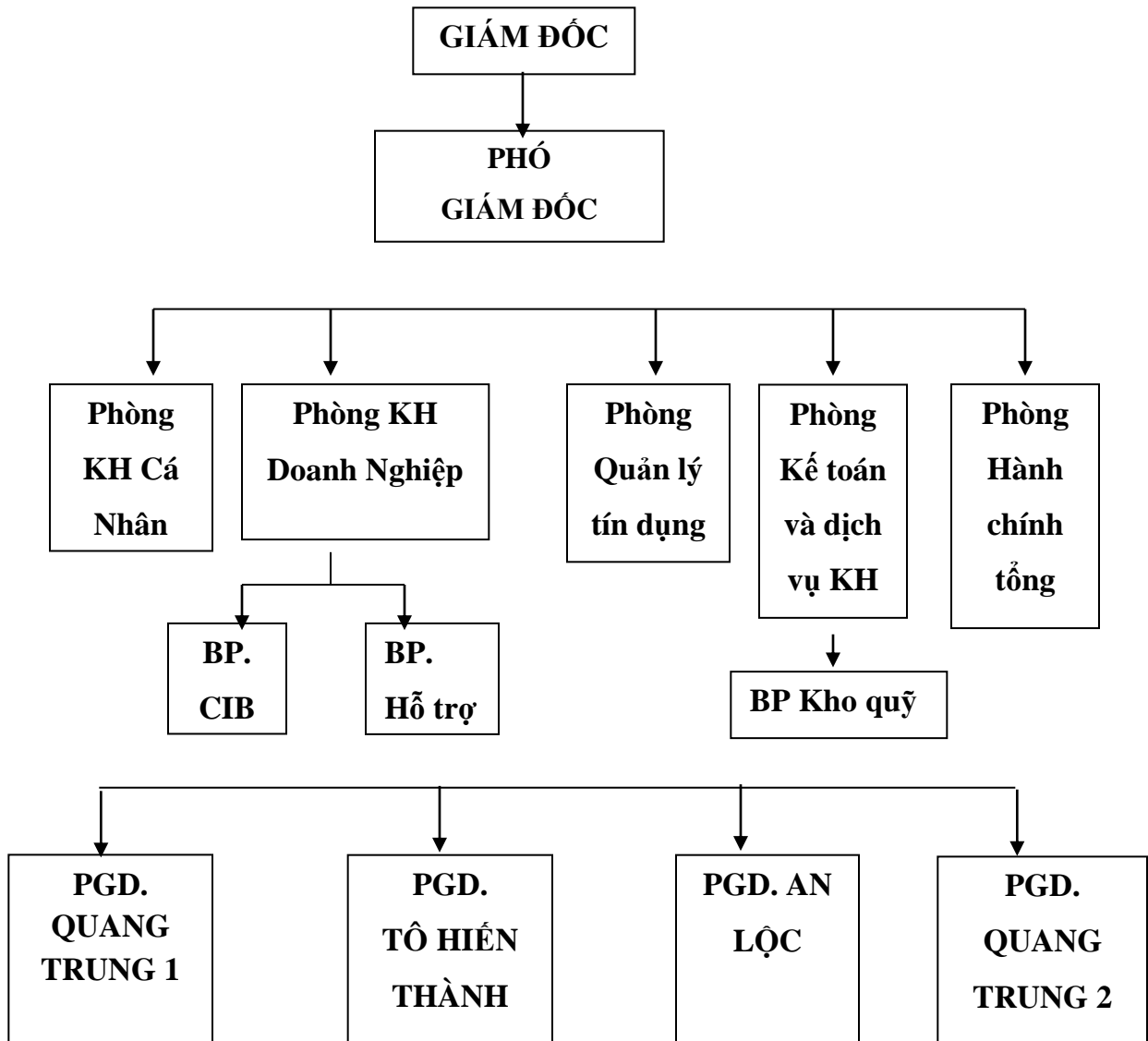
Chỉ sau 20 ngày hoạt động, được sự chấp thuận của HĐQT và Ban Tổng giám đốc, ngày 10/08/2005, chi nhánh Gò Vấp được nâng cấp thành chi nhánh cấp 1 trực thuộc Hội Sở. Ngày 15/01/2009, chi nhánh Gò Vấp được đổi tên thành chi nhánh Bắc Sài Gòn, đánh dấu một chặng đường phát triển mới.

Cùng ngày với khai trương trụ sở mới của MB Bắc Sài Gòn, Công ty chứng khoán Thăng Long (TSC), thành viên của MB, cũng chính thức khai trương đại lý nhận lệnh tại chính MB Bắc Sài Gòn. Đây là đơn vị thứ chín của TSC trên toàn quốc được uỷ thác nhận lệnh và mở tài khoản cho nhà đầu tư. Mặc dù ngành chứng khoán gặp nhiều khó khăn nhưng Công ty chứng khoán Thăng Long vẫn luôn giữ vững vị thế là một trong những công ty có thị phần môi giới lớn nhất trên thị trường và là một trong số rất ít các công ty chứng khoán có kết quả kinh doanh lãi trong năm 2008.

Hiện nay, MB Bắc Sài Gòn là một chi nhánh cấp 1 với 01 trụ sở chính, 04 Phòng giao dịch trực thuộc và tập thể cán bộ nhân viên hơn 100 người luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp và người dân trên địa bàn.

Qua năm năm không ngừng nỗ lực, phấn đấu, vượt qua nhiều khó khăn, thử thách, chi nhánh Bắc Sài Gòn đã từng bước phát triển ổn định, vững chắc, khẳng định vị thế trong hệ thống MB và góp phần khẳng định vị thế của MB trong lĩnh vực kinh doanh Tài chính – Ngân hàng tại địa phương.

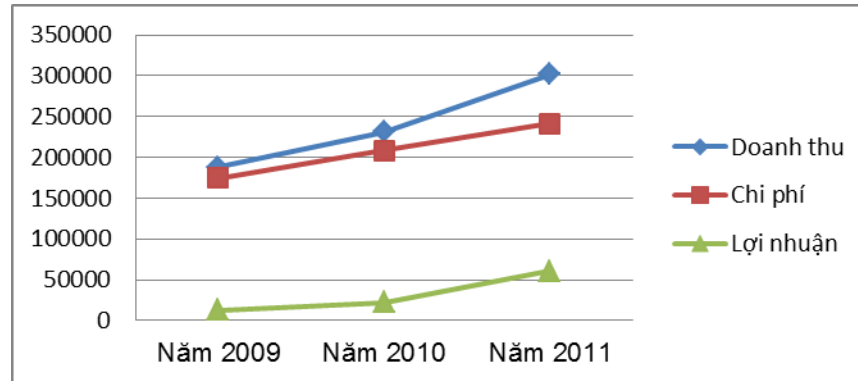
Sơ đồ 2.2: Mô hình tổ chức MB Bắc Sài Gòn



2.2.2. Phân tích hoạt động của Ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

2.2.2.1. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh

Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh NH Quân Đội năm 2009- 2011



Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh NH Quân Đội năm 2009- 2011

(Đơn vị: Triệu đồng)

	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh thu	187.931	230.917	301.891
Chi phí	174.794	208.259	241.099
Lợi nhuận	13.137	22.658	60.792

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

Doanh thu từ các hoạt động của MB Bắc Sài Gòn tăng dần theo các năm 2009-2011. Từ năm 2009 doanh thu đạt được 187.931 triệu đã tăng gần 70% vào năm 2011 đạt 301.891 triệu.

Dù chi phí qua các năm không giảm nhưng Lợi nhuận cũng tăng mạnh từ chỉ 13.137 triệu vào năm 2009 đã tăng lên 22.658 triệu vào năm 2010 và tăng đáng kể lên 60.792 triệu vào năm 2011. Để có được sự tăng trưởng này, MB Bắc Sài Gòn đã không ngừng phát triển qua mỗi năm với hệ thống đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp cũng như các chính sách ưu đãi để mở rộng khách hàng thuộc mọi tầng lớp đến với ngân hàng.

2.2.2.2. Đánh giá nguồn vốn

Nhu cầu về nguồn vốn cho vay ngày càng tăng, để đáp ứng nhu cầu cho vay đòi hỏi Ngân hàng phải có nguồn vốn tương xứng có thể đủ dùng để cho vay. Vốn của Ngân

hàng có nhiều nguồn gốc như: tự huy động, vốn từ hội sở, vay từ các tổ chức tín dụng khác,...trong đó vốn huy động đóng vai trò quan trọng nhất, bởi vì nó không chỉ thể hiện hiệu quả hoạt động kinh doanh tiền tệ của ngân hàng mà còn là nhân tố đem lại lợi nhuận cho ngân hàng và còn là thước đo đánh giá quy mô ngân hàng.

Bảng 2.2: Hoạt động huy động vốn của MB Bắc Sài Gòn năm 2011

(Đơn vị: Tỷ đồng)

Khoản mục	Quý I		Quý II		Quý III		Quý IV	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng huy động	468,71	100,00	442,175	100,00	513,12	100,00	794,995	100,00
Trung và Dài hạn (>12 tháng)	325,54	69,45%	375,60	84,94%	402,61	78,45%	648,96	81,62%
Ngắn hạn (<12 tháng)	143,17	30,55%	66,575	15,06%	110,51	21,55%	146,035	18,38%

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

Hai quý đầu năm tình hình huy động vốn thuận lợi tăng nhẹ từ 468,71 tỷ lên 442,175 tỷ. Bước vào quý III và IV tình hình huy động vốn tăng mạnh từ 513,12 tỷ năm 2010 lên 794,995 tỷ năm 2011. Có thể nói, do đây là vào thời điểm cuối năm nên lượng ngân lưu có nhiều thay đổi

Nhìn tổng thể thì tỉ trọng huy động vốn trung và dài hạn vẫn là kênh huy động chủ yếu chiếm tỷ trọng lớn trung bình từ 79 % trở lên. Chính vì vậy ngân hàng cần thực hiện các chính sách hỗ trợ để duy trì và phát triển hơn. Bên cạnh đó kênh ngắn hạn tuy chiếm tỷ trọng nhỏ hơn nhưng cũng là một kênh huy động có tiềm năng cần khai thác và mở rộng.

Với tình hình huy động vốn tăng đều theo 4 quý, có thể thấy được sự tăng trưởng đáng kể của MB Bắc Sài Gòn và niềm tin của khách hàng vào các dịch vụ, sản phẩm của

ngân hàng ngày càng được khách hàng tin tưởng và sử dụng.

Ngoài ra, do ý thức người dân đã bắt đầu quen với việc gửi tiền nhàn rỗi vào NH để an toàn và có thêm khoản thu nhập cố định, cùng với sự phát triển ngày càng ổn định của nền kinh tế nên vốn nhàn rỗi trong dân chúng tăng lên, mang lại những thuận lợi trong công tác huy động vốn của ngân hàng. Thêm vào đó, do nền kinh tế không ổn định như giá vàng tăng giảm không lường trước được, suy thoái trong thị trường chứng khoán nên người dân đã nhận thấy gửi tiền vào ngân hàng là kênh đầu tư vừa an toàn lại vừa có lãi suất ổn định. Vì thế, khả năng huy động vốn trong tương lai gần của ngân hàng sẽ tăng đáng kể.

Chương 3: Phân tích hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

3.1 Một số sản phẩm cho vay KHCN tại ngân hàng Quân Đội

3.1.1. Cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà đất

➤ **Tiện ích**

Mức cho vay tối đa: 80% nhu cầu vốn của khách hàng

Thời hạn cho vay tối đa: 180 tháng

Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng: từ 1-3 ngày làm việc

Phương thức trả nợ linh hoạt, có nhiều chọn lựa cho khách hàng: trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi trên dư nợ giảm dần

Tài sản đảm bảo đa dạng: bất động sản, giấy tờ có giá, phương tiện vận tải

Khách hàng có thể được ân hạn trả gốc trong thời hạn 12 tháng

➤ **Điều kiện cho vay**

Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự

Khách hàng có độ tuổi từ 20 tuổi đến dưới 55 tuổi (đối với nữ) và 60 tuổi (đối với nam)

Khách hàng có hộ khẩu/KT3 tại Tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở

Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay

Khách hàng thực hiện các thủ tục đảm bảo tiền vay theo quy định của MB

➤ **Hồ sơ vay vốn**

Đơn đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ (theo mẫu của MB)

Giấy tờ nhân thân: CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/KT3

Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ

Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm/bảo lãnh

Các giấy tờ liên quan đến việc mua, xây dựng và sửa chữa nhà đất.

➤ **Thời hạn cho vay**

Trường hợp TSBĐ là bất động sản

Mục đích sử dụng vốn vay	Thời hạn cho vay tối đa
Sửa chữa nhà	60 tháng
Xây dựng mới	84 tháng
Mua nhà đất	120 tháng (Đơn vị cho vay)
	180 tháng (Hội sở)

➤ **Mức cho vay**

Mức cho vay tối thiểu đối với 1 món vay là 50 triệu đồng và tối đa được quy định:

STT	Loại tài sản đảm bảo	Mức cho vay tối đa
1	<i>TSBĐ hình thành từ vốn vay</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> - TSBĐ là đất & nhà xây mới / sửa chữa trên đất (trường hợp xây, sửa chữa nhà) - TSBĐ là nhà & / hoặc đất dự định mua (trường hợp mua nhà, đất) 	<ul style="list-style-type: none"> - 80% giá trị dự toán xây/sửa chữa nhà nhưng không vượt quá 70% giá trị TSBĐ - 70% giá trị TSBĐ do MB định giá
2	<i>TSBĐ là tài sản độc lập với khoản vay</i>	
	- TSBĐ là GTCG	- 90% giá trị nhà, đất mua bán hoặc giá trị dự toán xây, sửa chữa nhà
	- TSBĐ là phương tiện vận tải	-80% giá trị nhà, đất mua bán hoặc giá trị dự toán xây, sửa chữa nhà
	- TSBĐ là bất động sản	- 80% giá trị nhà, đất mua bán hoặc giá trị dự toán xây, sửa chữa nhà nhưng không vượt quá 70% giá trị TSBĐ

3.1.2. Cho vay mua căn hộ, nhà, đất dự án

➤ **Tiện ích**

Mức cho vay tối đa: 80% nhu cầu vốn của khách hàng

Thời hạn cho vay tối đa: 240 tháng

Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng: từ 1-3 ngày làm việc

Phương thức trả nợ linh hoạt, có nhiều chọn lựa cho khách hàng: trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi trên dư nợ giảm dần

Tài sản đảm bảo đa dạng: quyền tài sản từ Hợp đồng mua bán, Hợp đồng thuê dài hạn, Hợp đồng góp vốn, Hợp đồng chuyển nhượng và Hợp đồng nhận chuyển nhượng lại căn hộ, nhà, đất dự án... Ngoài ra, MB còn nhận các tài sản độc lập với khoản vay như: bất động sản, giấy tờ có giá, phương tiện vận tải

➤ **Điều kiện vay vốn**

Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự

Khách hàng có độ tuổi dưới 55 tuổi (đối với nữ) và 60 tuổi (đối với nam)

Khách hàng có hộ khẩu/KT3 tại Tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở

Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay

Khách hàng thực hiện các thủ tục đảm bảo tiền vay theo quy định của MB

➤ **Hồ sơ vay vốn**

Đơn đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ (theo mẫu của MB)

Giấy tờ nhân thân: CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/KT3

Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ

Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm/bảo lãnh

Các giấy tờ liên quan đến việc mua căn hộ, nhà, đất dự án

➤ **Thời hạn cho vay**

Mục đích sử dụng vốn vay	Thời hạn cho vay tối đa	Thẩm quyền phán quyết
Mua/nhận chuyển nhượng, góp vốn căn hộ, nhà, đất dự án	120 tháng	Đơn vị cho vay
	240 tháng	Hội sở
Thuê dài hạn căn hộ	84 tháng	Đơn vị cho vay

	180 tháng	Hội sở
	Đồng thời không vượt quá 70% thời hạn còn lại của hợp đồng cho thuê dài hạn	

3.1.3. Cho vay mua xe ô tô

➤ **Tiện ích**

Mức cho vay tối đa: 95% nhu cầu vốn (tiền mua xe + bảo hiểm vật chất + lệ phí trước bạ) của khách hàng

Thời hạn cho vay tối đa: 60 tháng

Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng: 1 – 2 ngày làm việc

Phương thức trả nợ linh hoạt, có nhiều chọn lựa cho khách hàng: trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi trên dư nợ giảm dần

Tài sản đảm bảo đa dạng: chính chiếc xe mua hoặc bất động sản, giấy tờ có giá, phương tiện vận tải độc lập với vốn vay

➤ **Điều kiện vay vốn**

Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự

Khách hàng có hộ khẩu/KT3 tại Tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở

Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay

Khách hàng thực hiện các thủ tục đảm bảo tiền vay theo quy định của MB

➤ **Hồ sơ vay vốn**

Đơn đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ (theo mẫu của MB)

Giấy tờ nhân thân: CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/KT3

Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ

Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm/bảo lãnh

Các giấy tờ liên quan đến việc mua xe

➤ **Thời hạn cho vay**

STT	Mục đích sử dụng vốn vay	Thời hạn cho vay tối đa
1	Xe hạng sang mới (không bao gồm ô tô khách)	60 tháng
2	Xe ô tô khách hạng sang	48 tháng

	mới, xe hạng trung mới, xe hạng thường mới, xe hạng sang đã qua sử dụng (không bao gồm ô tô khách)	
3	Xe ô tô khách hạng sang đã qua sử dụng, xe hạng trung đã qua sử dụng, xe hạng thường đã qua sử dụng	36 tháng
4	Các loại xe còn lại	21 tháng

➤ **Mức cho vay**

Trường hợp TSBĐ hình thành từ vốn vay

STT	Mục đích sử dụng vốn vay	Mức cho vay tối đa
1	Xe hạng sang mới	80% giá trị xe
2	Xe mới thuộc các loại xe hạng trung, hạng thường, xe hạng sang đã qua sử dụng	70% giá trị xe
3	Xe hạng trung, hạng thường đã qua sử dụng	60% giá trị xe
4	Các loại xe còn lại	50% giá trị xe

Trường hợp TSBĐ là tài sản khác độc lập với khoản vay

STT	Loại TSBĐ	Mức cho vay tối đa
1	Sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi do MB phát hành	100% giá trị xe
2	BĐS, phượng tiện vận tải, GTCG	80% giá trị xe

3.1.4. Cho vay du học

➤ Tiện ích

Mức cho vay tối đa: 95% nhu cầu vốn (trường hợp chứng minh tài chính) và 80% nhu cầu vốn (trường hợp thanh toán chi phí du học)

Thời hạn cho vay tối đa: 120 tháng

Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng: 1 – 2 ngày làm việc

Tài sản đảm bảo đa dạng: Giấy tờ có giá, phương tiện vận tải, bất động sản, sổ tiết kiệm hình thành từ vốn vay

➤ Điều kiện vay vốn

Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự

Khách hàng có hộ khẩu/KT3 tại Tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở

Khách hàng có độ tuổi từ 22 tuổi đến dưới 55 tuổi (đối với nữ) và 60 tuổi (đối với nam)

Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay

Khách hàng thực hiện các thủ tục đảm bảo tiền vay theo quy định của MB

➤ Hồ sơ cho vay

Đơn đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ (theo mẫu của MB)

Giấy tờ nhân thân: CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/KT3

Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ

Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm/bảo lãnh

Giấy tờ liên quan đến mục đích chứng minh tài chính hoặc thanh toán chi phí du học

Giấy tờ chứng minh quan hệ thân nhân của khách hàng với du học sinh (trường hợp du học nước ngoài)

➤ Thời hạn cho vay

STT	Mục đích sử dụng vốn vay	Thời hạn cho vay tối đa
1	Hình thành sổ tiết kiệm	12 tháng
2	Cấp hạn mức tín dụng khung:	+ 60 tháng

	+ thời hạn hiệu lực của hạn mức + thời hạn cho vay của từng khế ước	+ 60 tháng
3	Thanh toán chi phí du học	120 tháng

➤ **Mức cho vay**

Mức cho vay tối thiểu là 100 triệu đồng và tối đa được quy định cụ thể như sau

STT	Mục đích sử dụng vốn vay	Mức cho vay tối đa
1	BĐS, Nhà chung cư, đất dự án	70% giá trị TSBĐ
2	Phương tiện vận tải	70% giá trị TSBĐ

3.1.5. Cho vay cá nhân tín chấp

➤ **Tiện ích**

Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng

Mức cho vay tối đa lên tới 500 triệu đồng

Thời hạn cho vay tối đa lên tới 48 tháng

Phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp với dòng tiền của khách hàng: trả gốc, lãi theo niên kim cố định, trả gốc lãi add-on, trả gốc, lãi theo dư nợ giảm dần

➤ **Điều kiện vay vốn**

Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự

Khách hàng có độ tuổi từ 22 tuổi đến 57 tuổi

Khách hàng có hộ khẩu/KT3 tại Tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở

Khách hàng được trả lương qua tài khoản tại MB

Khách hàng có thời gian công tác tại các Đơn vị quản lý tối thiểu 1 năm

Khách hàng có thu nhập tối thiểu là 5 triệu/ tháng

➤ **Hồ sơ vay vốn**

Đơn đề nghị vay vốn kèm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB)

Giấy CMND/Hộ chiếu và Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3)

Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân

Giấy tờ chứng minh thu nhập hàng tháng

Giấy tờ chứng minh địa chỉ nơi ở hiện tại

➤ **Mức cho vay**

Mức cho vay tối thiểu là 20 triệu đồng

STT	Loại khách hàng	Tỉ lệ cho vay tối đa tính trên thu nhập hàng tháng (đơn vị: lần)	Số tiền cho vay tối đa (đơn vị: triệu đồng)
1	Cán bộ quản lý cấp cao	24	500 triệu
2	Cán bộ quản lý (thu nhập từ 15tr/ tháng trở lên)	20	300 triệu
3	Cán bộ quản lý (thu nhập từ 10-15 tr/ tháng)BCNV không thuộc đối tượng trên	16	150 triệu
4	BCNV không thuộc đối tượng trên	12	100 triệu

➤ **Thời hạn cho vay**

STT	Loại khách hàng	Thời hạn cho vay tối đa
1	Cán bộ quản lý cấp cao và Cán bộ quản lý có thu nhập từ 15 tr/ tháng trở lên	48 tháng
2	Cán bộ quản lý có thu nhập từ 10-15 tr/tháng	42 tháng
3	CBCNV không thuộc đối tượng trên	36 tháng

3.1.6 Cho vay sản xuất kinh doanh

➤ **Tiện ích**

Mức cho vay tối đa: 80% nhu cầu vốn của khách hàng

Thời hạn cho vay tối đa: 120 tháng

Phương thức vay vốn đa dạng, phù hợp với mọi loại hình kinh doanh của khách hàng: vay theo món, vay theo hạn mức tín dụng, vay theo hạn mức thấu chi

Phương thức trả nợ linh hoạt, có nhiều lựa chọn cho khách hàng: trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi trên dư nợ giảm dần

Tài sản đảm bảo đa dạng: quyền phát sinh từ Hợp đồng thuê gian hàng, quầy hàng..., giấy tờ có giá, phương tiện vận tải, bất động sản độc lập với vốn vay

➤ **Điều kiện vay vốn**

Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự

Khách hàng có hộ khẩu/KT3 tại Tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở

Khách hàng có giấy phép ĐKKD còn hiệu lực đối với những ngành nghề bắt buộc phải ĐKKD

Khách hàng có hoạt động kinh doanh ổn định, liên tục từ 12 tháng trở lên

Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay

Khách hàng thực hiện các thủ tục đảm bảo tiền vay theo quy định của MB

➤ **Hồ sơ vay vốn**

Đơn đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ (theo mẫu của MB)

Giấy tờ nhân thân: CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/KT3

Đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh

Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ

Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm/bảo lãnh

Phương án kinh doanh/Dự án đầu tư

➤ **Thời hạn cho vay**

Không vượt quá 70% thời hạn còn lại của HĐ thuê sạp hàng đối với TSBĐ là sạp hàng hoặc 90% thời hạn còn lại nếu đơn vị quản lý sạp hàng cam kết HĐ cho KH tiếp tục sử dụng sạp hàng

- Cho vay từng lần:

Cho vay bổ sung vốn LD: 12 tháng

Cho vay thực hiện dự án đầu tư:

- + Cho vay mua máy móc thiết bị: 60 tháng
- + Cho vay xây dựng nhà xưởng, sạp hàng: 84 tháng
- + Cho vay thuê/ mua nhà xưởng, sạp hàng: 120 tháng

- Cho vay theo hạn mức tín dụng:

Thời hạn của hạn mức: 12 tháng

Thời hạn của từng khế ước: 6 tháng

Cho vay theo hạn mức thấu chi: 12 tháng

➤ **Mức cho vay**

- Tối thiểu là 50 triệu đồng
- Tối đa:

KH có đăng kí kinh doanh: 80% nhu cầu vốn, tuy nhiên không quá tỷ lệ/ TSBĐ: sạp hàng: 50%, BĐS: 70%

KH không có đăng kí kinh doanh: 70% nhu cầu vốn, tối đa 300 triệu, không quá tỷ lệ/ TSBĐ, BĐS: 70%

3.2. Quy trình cho vay KHCN tại ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

3.2.1. Một số quy định về cho vay KHCN tại ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

➤ **Nguồn vốn cho vay**

Nguồn vốn huy động được

Nguồn vốn tự có

Vốn vay từ hội sở

➤ **Nguyên tắc vay vốn**

Sử dụng vốn vay đúng mục đích

Hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng hạn

Việc đảm bảo tiền vay phải đúng quy định

➤ Điều kiện vay vốn

- + Có tài sản thế chấp: Người vay phải có mục đích vay vốn được sử dụng cho các nhu cầu tiêu dùng hợp pháp, có nguồn thu nhập ổn định, đảm bảo khả năng trả góp hàng tháng, có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc người thứ ba có tài sản thế chấp, cầm cố bảo lãnh như: sổ tiết kiệm, nhà đất,...
- + Không có tài sản thế chấp: Người có nhu cầu vay vốn phải có thu nhập ổn định, từ 5 triệu/ tháng trở lên, có thời gian làm việc từ 1 năm trở lên

➤ Thời gian cho vay

- + Ngắn hạn: <1 năm
- + Trung hạn: từ 1 năm đến 5 năm
- + Dài hạn: trên 5 năm

➤ Mức cho vay

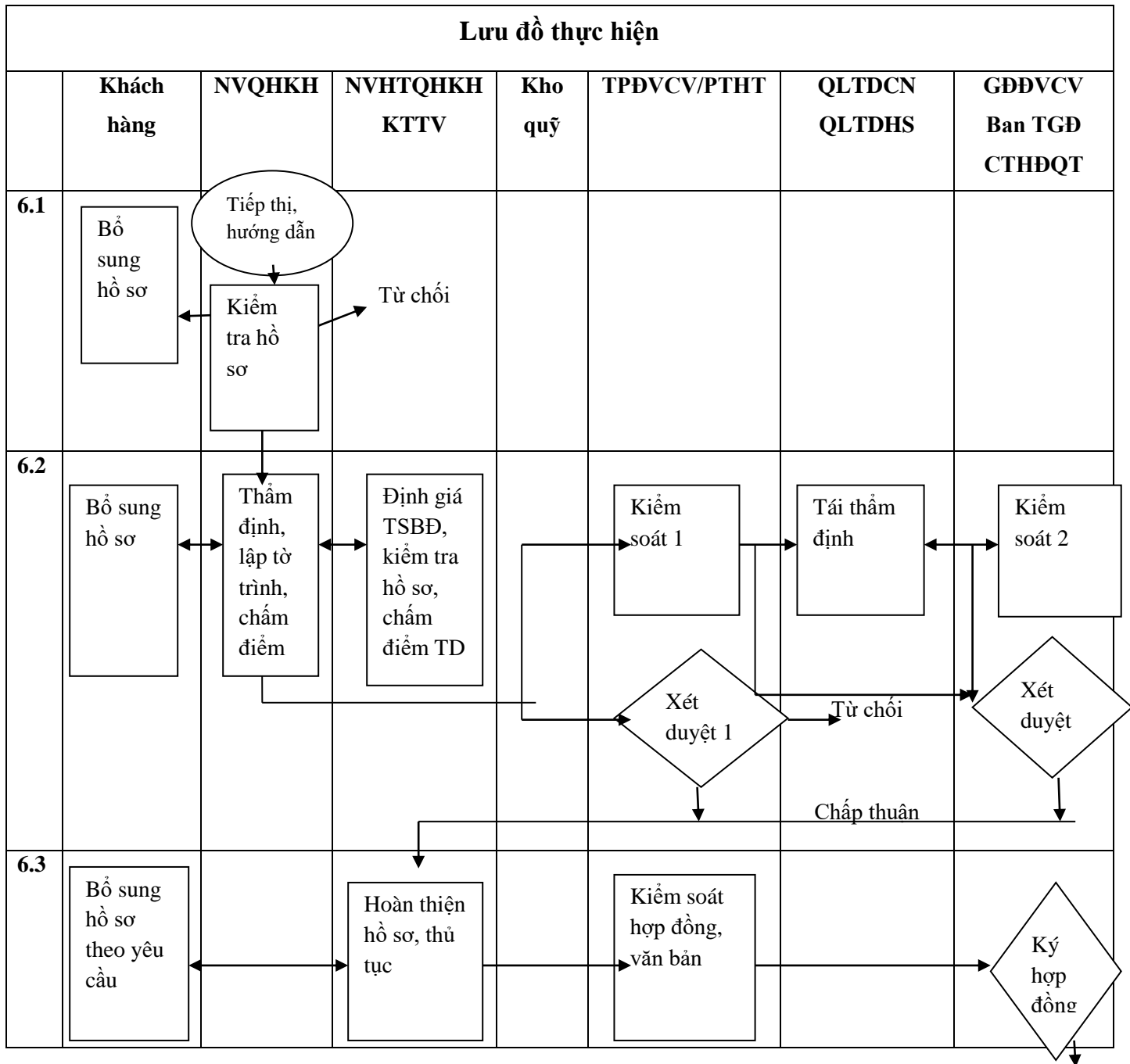
- + Có tài sản thế chấp: Từ 70% - 90% giá trị tài sản đảm bảo và tùy theo quy định của từng sản phẩm cho vay cụ thể
- + Không có tài sản thế chấp (vay tín chấp): Tùy theo mức thu nhập mà mức cho vay khác nhau

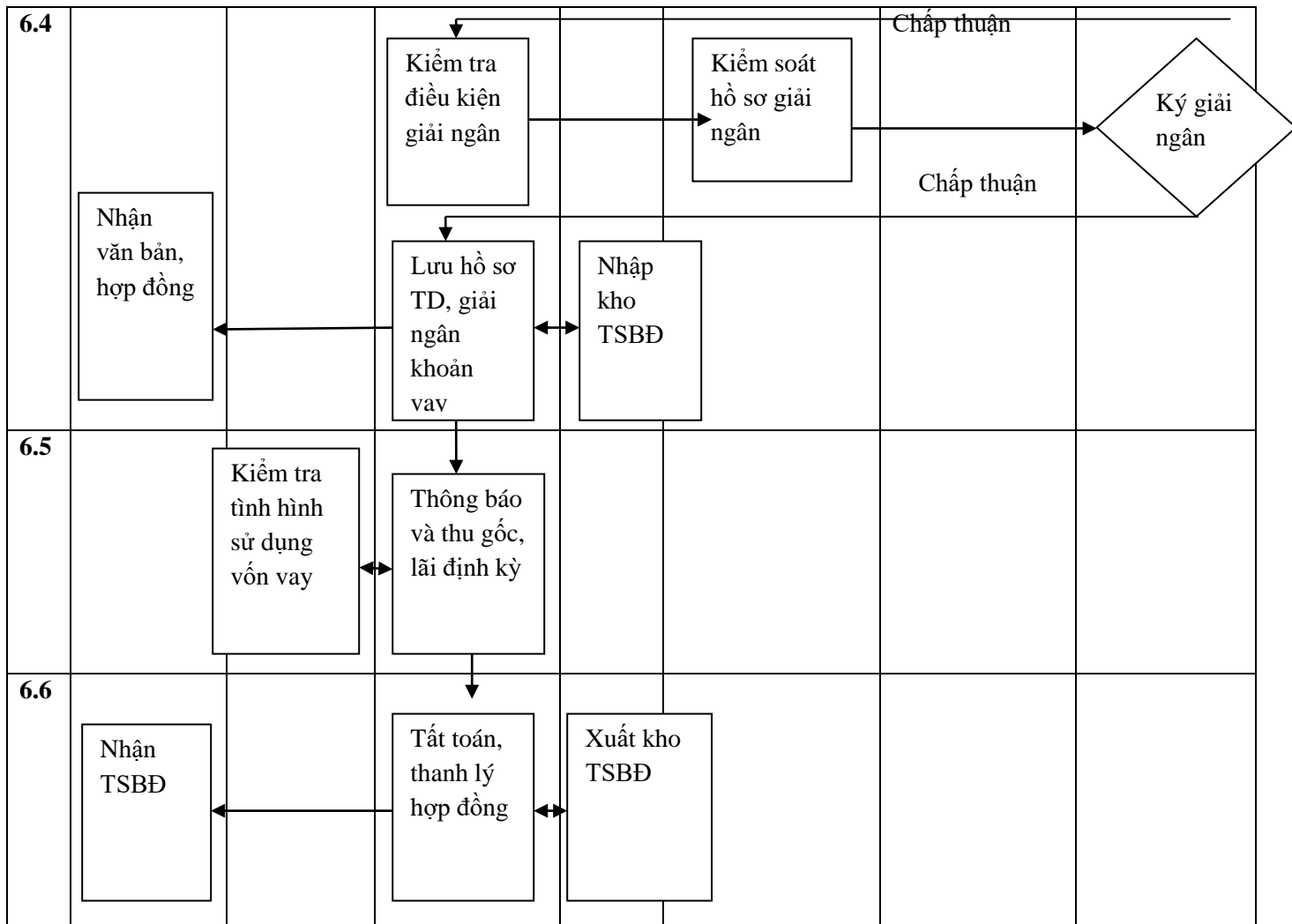
➤ Hồ sơ vay vốn cá nhân

Khi có nhu cầu vay vốn, khách hàng gửi MB hồ sơ vay vốn bao gồm các tài liệu, thông tin liên quan như:

- + Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ (theo mẫu tại MB)
- + Các tài liệu chứng minh năng lực pháp lý, năng lực hành vi dân sự của khách hàng cá nhân như CMND, Passport, hộ khẩu...
- + Phương án, dự án vay vốn
- + Các tài liệu liên quan đến mục đích sử dụng vốn vay, tính khả thi của phương án, dự án
- + Các tài liệu chứng minh tình hình sản xuất kinh doanh, dịch vụ, đời sống và khả năng tài chính của khách hàng vay
- + Hồ sơ tài sản đảm bảo cho khoản vay: thực hiện theo quy định của pháp luật, của MB đối với từng trường hợp cụ thể.
- + Các tài liệu khác (nếu có)

3.2.2. Quy trình nghiệp vụ cấp tín dụng cá nhân





Nguồn: Ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

Sơ đồ 3.1: Quy trình nghiệp vụ cấp tín dụng cá nhân

❖ Diễn giải quy trình

6.1: Tiếp thị và hướng dẫn thủ tục

➤ **NVQHKH thực hiện:**

- lập kế hoạch tìm kiếm, tiếp thị, tiếp nhận nhu cầu khách hàng
- Gặp gỡ khách hàng để giới thiệu, tư vấn dịch vụ, sản phẩm cho vay. Có thể gặp trực tiếp tại chi nhánh hoặc trao đổi qua điện thoại.
- Nhân viên hướng dẫn điều kiện, thủ tục và hồ sơ vay vốn cho khách hàng
- NVQHKH thực hiện việc nhận diện, đánh giá sơ bộ thông tin khách hàng và hồ sơ vay vốn của khách hàng

6.2: Thẩm định và xét duyệt khoản vay**➤ NVQHKKH thẩm định khách hàng, TSBD, Chấm điểm tín dụng, lập tờ trình tín dụng:**

- Thực hiện thẩm định đầy đủ những thông tin liên quan đến KH dựa vào: thông tin do KH cung cấp, khảo sát thực tế và thông tin từ các nguồn khác nhau
- Căn cứ vào thông tin tổng hợp về KH, chấm điểm cho KH theo hệ thống chấm điểm tín dụng cá nhân với yêu cầu đảm bảo tính khách quan, trung thực
- Chuyển hồ sơ vay vốn đến các cấp có thẩm quyền xét duyệt khoản vay

➤ NVHTQHKKH thực hiện:

- Định giá TSBD
- Kiểm tra hồ sơ vay vốn, hỗ trợ chấm điểm tín dụng hoặc chấm điểm tín dụng theo quy định của MB

➤ QLTDCN/QLTDHS thực hiện: tái thẩm định khoản vay theo quy định của MB**➤ Các cấp lãnh đạo:**

- Các cấp, quản lý lãnh đạo thực hiện việc kiểm soát các điều kiện vay vốn, kiểm tra nội dung tờ trình và phê duyệt khoản vay
- Trường hợp cấp có thẩm quyền từ chối cho vay hoặc yêu cầu bổ sung, kiểm tra lại thông tin, ĐVCV thực hiện thông báo trả lời KH hoặc thẩm định và hoàn thiện hồ sơ theo phê duyệt

6.3: Hoàn thiện hồ sơ, thủ tục vay vốn**➤ NVHTQHKKH thực hiện:**

- Lập thông báo gửi KH về việc chấp thuận/ từ chối cho vay, các điều kiện cần bổ sung trong trường hợp chấp thuận cho vay
- Soạn thảo các hợp đồng, văn bản theo mẫu của MB phù hợp với nội dung đã được phê duyệt
- Mở mới tài khoản, lưu mã KH: NVHTQHKKH hướng dẫn KH làm thủ tục mở TK (đối với KH chưa có tài khoản tại MB) và lưu mã KH để thuận tiện quá trình thực hiện giao dịch sau này
- Ký kết hợp đồng, văn bản

- Giao nhận TSBĐ

+ Thực hiện nhận TSBĐ, hồ sơ gốc liên quan đến TSBĐ của KH khi đã hoàn thành các thủ tục kỳ kết hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay và các văn bản liên quan khác

+ Việc giao nhận TSBĐ, hồ sơ gốc phải được thể hiện tại biên bản giao nhận tài sản, có xác nhận của KH và NVHTQHKH

6.4: Giải ngân**➤ NVHTQHKH thực hiện:**

- Lập kế ước nhận nợ khi nhận được giấy đề nghị giải ngân của KH
- Kiểm tra lại toàn bộ hồ sơ trước khi chuyển cho bộ phận KTTV giải ngân cho KH vay vốn, yêu cầu NVHTQHKH bổ sung các giấy tờ còn thiếu hoặc điều chỉnh các nội dung có sai sót
- Chuyển toàn bộ chứng từ giải ngân, chứng từ tín dụng bản gốc (hợp đồng tín dụng, kế ước nhận nợ...) cho KTTV để kiểm tra, đối chiếu và hạch toán giải ngân
- Trả lại cho KH văn bản liên quan để khoản vay như hợp đồng tín dụng, kế ước nhận nợ
- Lưu hồ sơ tín dụng
- Bàn giao hồ sơ TSBĐ cho KTTV để thực hiện nhập kho TSBĐ

➤ KTTV thực hiện các bước sau theo quy trình nghiệp vụ kế toán ban hành:

- Kiểm tra các điều kiện giải ngân
- Giải ngân khoản vay
- Thực hiện thu các loại phí liên quan đến khoản vay, in chứng từ liên quan
- Kiểm tra lại những bút toán đã thực hiện và lưu hồ sơ giải ngân gốc theo quy định
- Hạch toán TSBĐ theo nội dung phiếu nhập kho và nhập kho hồ sơ gốc TSBĐ

➤ PHTH hoặc TPĐVCV (trường hợp không tách riêng bộ phận phụ trách hỗ trợ) thực hiện:

- Kiểm soát hồ sơ giải ngân và trình các cấp có thẩm quyền ký phê duyệt giải ngân
- Nếu khoản vay đầy đủ điều kiện duyệt giải ngân, các số liệu đúng khớp thì trực tiếp duyệt giải ngân và hạch toán giải ngân trên hệ thống, kiểm soát trên máy và ký kiểm soát

- Trên mỗi chứng từ do hệ thống in sẽ có chữ ký người lập biểu, kiểm soát

➤ ***Kho quỹ thực hiện:***

- Nhập kho TSBĐ

- Quản lý hồ sơ gốc TSBĐ theo quy định

6.5: Giám sát khoản vay

➤ ***NVQHKH thực hiện:***

- Kiểm tra định kỳ tình hình KH và tình hình sử dụng vốn vay của KH

- Cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho KH

- Chuyển nợ quá hạn và xử lý nợ quá hạn

➤ ***NVHTQHKH thực hiện:***

- Thông báo nợ quá hạn, nợ đến hạn cho KH

- Thực hiện cơ cấu lại thời hạn trả nợ, chuyển nợ quá hạn và xử lý nợ quá hạn theo quy định của MB

➤ ***KTTV thực hiện:***

- Định kỳ thu gốc, lãi, phí khoản vay

- Trường hợp trên tài khoản tiền gửi thanh toán của KH không có đủ tiền khi đến hạn trả nợ, phải báo cho NVQHKH và NVHTQHKH thông báo với KH chuyển tiền trả nợ

- Thu nợ khi KH có nhu cầu trả nợ trước hạn

- Trường hợp KH cơ cấu lại thời hạn trả nợ: căn cứ tờ trình cơ cấu lại thời hạn trả nợ và phụ lục hợp đồng tín dụng, tiến hành hạch toán và in chứng từ lưu hồ sơ

- Trường hợp chuyển nợ quá hạn: đến hạn trả nợ theo lịch trả nợ mà KH chưa trả nợ, hệ thống tự động chuyển toàn bộ nợ gốc khoản vay sang nợ quá hạn và tự động chuyển nhóm nợ theo quy định

6.6: Tắt toán, thanh lý hợp đồng

➤ ***KTTV thực hiện tắt toán khoản vay***

➤ ***NVHTQHKH thực hiện:***

- Ngay sau khi KH hoàn thành nghĩa vụ trả nợ cho Ngân hàng (bao gồm gốc, lãi, phí), tiến hành soạn thảo hồ sơ liên quan bao gồm biên bản thanh lý hợp đồng, xuất kho hồ sơ TSBĐ và thực hiện thủ tục giải chấp, xóa đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định

- Hoàn trả hồ sơ TSBĐ cho KH

- Lưu hồ sơ KH theo quy định

➤ **Kho quỹ thực hiện:** xuất kho hồ sơ gốc TSBĐ

❖ **Nhận xét quy trình tín dụng**

MB là ngân hàng có quy trình tín dụng đầy đủ, chi tiết và khá chặt chẽ, qua đó khách hàng có thể dễ dàng hiểu rõ nội dung và cách thức khi tiến hành vay vốn ở MB

KH cá nhân vay tại MB thường vay trung và dài hạn nên quy trình tín dụng rất chú trọng bước thẩm định và đánh giá tín dụng, Sau khi NVQHKKH thực hiện thẩm định sơ bộ hồ sơ khách hàng, MB còn thực hiện tái thẩm định và xét duyệt lại khoản vay của khách hàng. Sau khi cho vay còn thường xuyên kiểm tra lại tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng để xem xét những khoản vay cần ưu tiên theo dõi, tránh tình trạng để chuyển qua nợ quá hạn

Tuy quy trình có hơi rườm rà, qua nhiều giai đoạn nhưng quy trình này giảm thiểu rủi ro tối đa do hồ sơ vay vốn của KH được xét duyệt và thẩm định bởi nhiều bộ phận. Thêm vào đó điểm mạnh trong quy trình tín dụng này là sự kiểm tra chéo lẫn nhau, từ đó có thể hạn chế những rủi ro gây ra sự thiếu đạo đức và gian lận của nhân viên tín dụng.

3.3. Thực trạng tín dụng cá nhân tại ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

3.3.1. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân

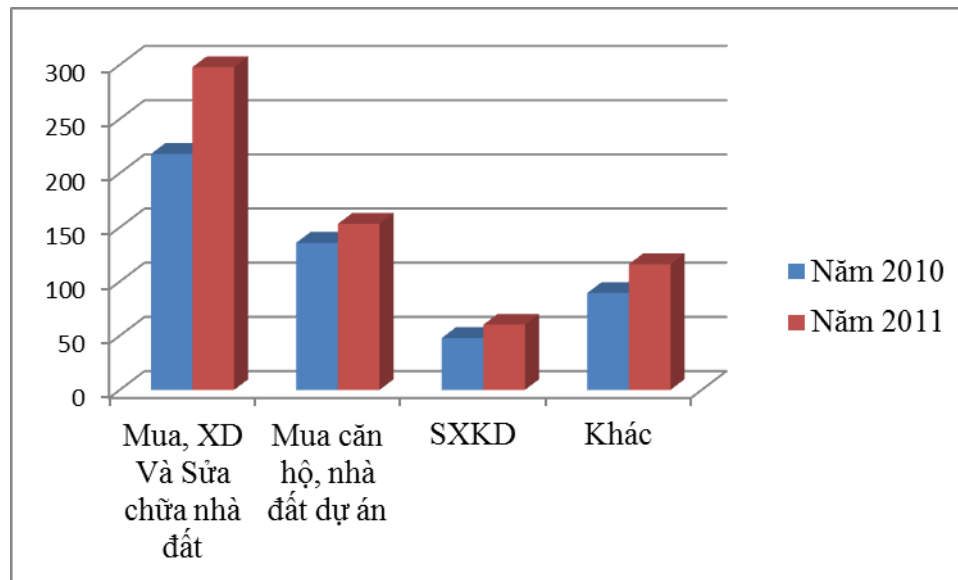
Trong sự tăng giảm của tổng doanh số cho vay có sự tăng giảm doanh số cho vay của từng sản phẩm, được thể hiện cụ thể như sau:

Bảng 3.1: Doanh số cho vay theo mục đích vay năm 2010, 2011

CHỈ TIÊU (Đvt: Tỷ đồng)	MUA, XÂY DỰNG VÀ SỬA CHỮA NHÀ ĐẤT	MUA CĂN HỘ, NHÀ, ĐẤT DỰ ÁN	SXKD	KHÁC	TỔNG CỘNG
Năm 2010	217,76	135,87	47,97	89,45	491,05
Năm 2011	297,95	153,27	60,13	115,98	627,33
Tốc độ tăng trưởng	36,82%	12,81%	25,35%	29,65%	27,75%

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

Tỷ đồng



Biểu đồ 3.1: Doanh số cho vay theo mục đích vay năm 2010, 2011

Trong số liệu về doanh số cho vay năm 2010 và 2011 của MB Bắc Sài Gòn, cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà đất chiếm tỉ trọng lớn nhất, chiếm khoảng hơn 45%

trong tổng doanh số cho vay và tăng mạnh 36,82% từ 217,76 tỷ đồng năm 2010 tới 297,95 tỷ đồng năm 2011. Điều này có thể thấy nhu cầu về sửa chữa, xây dựng nhà đất đang là kênh khai thác lãi ổn định cho ngân hàng. Cho vay SXKD với tốc độ tăng trưởng 25,35% đạt doanh số cho vay từ 47,97 tỷ đồng năm 2010 tới 60,13 tỷ đồng năm 2011

Còn về cho vay mua căn hộ, nhà, đất dự án mặc dù chiếm hơn 25% tổng doanh số cho vay nhưng tốc độ tăng trưởng 12,81% lại thấp nhất trong số các sản phẩm cho vay của MB, doanh số tăng nhẹ từ 135,87 tỷ đồng năm 2010 tới 153,27 tỷ đồng năm 2011. Nguyên nhân của sự tăng trưởng chậm này là do năm 2011 thị trường bất động sản Việt Nam gặp khá nhiều khó khăn, một phần là do thị trường bất động sản chịu tác động từ chủ trương siết chặt tín dụng của ngân hàng và dù giá các khu đất giảm nhưng vẫn chịu trận trước tình trạng cung tăng cầu giảm. Người dân có xu hướng bắt đầu chuyển hướng sang đầu tư vàng và gửi tiết kiệm ngân hàng, lợi nhuận dễ nhìn thấy hơn đầu tư vào bất động sản thời điểm này.

Các sản phẩm cho vay cá nhân khác như: Cho vay mua ô tô, cho vay tín chấp, cho vay du học, cho vay tiêu dùngtăng đáng kể 29,65%. Điều này cho thấy tuy các sản phẩm vay khác chiếm tỉ trọng nhỏ và lợi nhuận không lớn trong tổng doanh số cho vay nhưng cũng không kém phần quan trọng và đang trong đà phát triển mạnh. MB Bắc Sài Gòn không nên chỉ quá tập trung vào cho vay mua bất động sản và vay SXKD mà phớt lờ đi kênh đang phát triển mạnh này. Nhờ vào kênh này, ngân hàng cũng có thể quảng bá tên tuổi và tạo dựng hình ảnh tốt hơn đến các khách hàng vừa và nhỏ.

3.3.2. Hiệu quả và chất lượng cho vay KHCN tại MB Bắc Sài Gòn

Bảng 3.2: Cơ cấu cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ của ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn qua 2 năm 2010, 2011

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu		Năm 2010	Năm 2011
Doanh số cho vay	Mua, XD và sửa chữa nhà đất	217,76	297,95
	Mua căn hộ, nhà, đất	135,87	153,27

	dự án		
	SXKD	47,97	60,13
	Khác	89,45	115,98
Tổng doanh số cho vay		491,05	627,33
Doanh số thu nợ	Mua, XD và sửa chữa nhà đất	99,71	120,52
	Mua căn hộ, nhà, đất dự án	67,72	81,73
	SXKD	14,55	27,58
	Khác	29,15	55,87
Tổng doanh số thu nợ		211,13	285,70
Dư nợ cho vay KHCN	Mua, XD và sửa chữa nhà đất	264,65	336,21
	Mua căn hộ, nhà, đất dự án	175,13	184,35
	SXKD	65,97	75,93
	Khác	105,38	137,47
Tổng dư nợ cho vay KHCN		611,13	733,96
Dư nợ cho vay doanh nghiệp		1127,65	1576,75
Tổng dư nợ		1.738,78	2.310,71
Tỉ lệ dư nợ cho vay KHCN trên tổng dư nợ		35,15%	31,75%
Nợ quá hạn		5,21	5,74
Hệ số thu nợ		39,8%	44,1%
Tỷ lệ nợ xấu		0,9%	1%

Số liệu tự tổng hợp

Dựa vào bảng trên, ta có thể thấy tổng dư nợ cho vay KHCN của ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn tăng 122,83 tỷ đồng từ năm 2010 tới năm 2011, tốc độ tăng trưởng đạt khoảng 20%. Điều này cũng phản ánh phần nào nhu cầu vốn vay của khách

hàng cá nhân ngày càng cao, ngân hàng cần mở rộng và phát triển thêm các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân

Tuy nhiên, Tỉ trọng dư nợ KHCN lại giảm nhẹ so với KH doanh nghiệp, từ 35,15% xuống 31,75%. Nguyên nhân của việc này có thể giải thích là do giai đoạn năm 2011 nền kinh tế xuất hiện nhiều biến động như tỉ lệ lạm phát tăng cao trên 18%, thị trường bất động sản đóng băng, giá vàng tăng liên tục... nên các nhà đầu tư cá nhân có xu hướng đầu tư vào vàng và tiền gửi để kiếm lời nhiều hơn là các kênh đầu tư vào bất động sản khác

Trong tổng dư nợ cho vay KHCN thì dư nợ cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà đất chiếm tỉ trọng cao nhất và tăng mạnh từ 264,65 tỷ đồng năm 2010 đến 336,21 tỷ đồng năm 2011. Dư nợ của các sản phẩm cho vay khác có tỉ trọng khá thấp trong tổng dư nợ cho vay, tỉ trọng các sản phẩm cho vay khác chiếm khoảng trên 18% trong tổng dư nợ KHCN. Các sản phẩm khác như cho vay du học, cho vay mua xe ô tô...nhu cầu khách hàng không nhiều và không tập trung vào một thời điểm nào trong năm

Tình hình thu nợ của ngân hàng qua 2 năm qua khá tốt và có xu hướng gia tăng dần qua các năm, cụ thể: trong năm 2010, doanh số thu nợ đạt 211,13 tỷ đồng và tăng lên 285,70 tỷ đồng vào năm 2011. Với việc gia tăng doanh số thu nợ có thể thấy được sự tăng trưởng tín dụng những năm gần đây. Tuy nhiên, nợ quá hạn của ngân hàng trong năm vừa rồi lại tăng, năm 2010 nợ quá hạn là 5,21 tỷ đồng, qua năm 2011 nợ quá hạn 5,74 tỷ đồng với tỷ lệ tăng khoảng 1%. Nguyên nhân do năm 2011 tình hình thị trường tương đối khó khăn, các món vay của ngân hàng thường có nguồn trả nợ từ bất động sản, tuy nhiên do thị trường bất động sản đóng băng, khách hàng vay vốn gặp nhiều khó khăn trong các giao dịch mua bán bất động sản. Vậy nên nguồn trả nợ cũng bị chững lại và khoản vay trở thành nợ quá hạn.

Cũng theo bảng trên, tỷ lệ nợ xấu của MB Bắc Sài Gòn năm 2011 là 0,9% tăng 0,1% so với tỷ lệ nợ xấu năm 2010 là 1%, có thể nói hiện nay tình hình nợ xấu đang là vấn đề nhức nhối trong các ngân hàng, MB Bắc Sài Gòn không phải là một ngoại lệ, năm 2010, 2011 nền kinh tế Việt Nam gặp nhiều khó khăn, tăng trưởng kinh tế chậm, các doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn trong việc tiêu thụ sản phẩm nên hạn chế mở rộng sản

xuất kinh doanh, điều này phần nào ảnh hưởng không nhỏ tới thu nhập của người dân lao động, gián tiếp ảnh hưởng tới khả năng chi trả vốn vay của một số khách hàng vay vốn tại ngân hàng, đó là lý do nợ xấu năm 2011 tăng so với năm 2010

Nhìn chung cho vay KHCN chiếm một phần không nhỏ trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng và với tốc độ tăng trưởng hiện tại, dự đoán cho vay KHCN sẽ còn tăng trưởng mạnh mẽ trong tương lai, góp phần mở ra một thị trường mới với lượng khách hàng ngày càng đông đảo hơn, đặc biệt là đời sống người dân ngày càng được nâng cao.

➤ **Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong 2 quý đầu năm 2012**

Bảng 3.3: Hoạt động cho vay KHCN của MB Bắc Sài Gòn quý I và II năm 2012

(Đơn vị: Tỷ đồng)

Quý	I	II	Ước tính năm 2012
Dư nợ	208	251	1140
Giải ngân cho vay KHCN	176	201	836

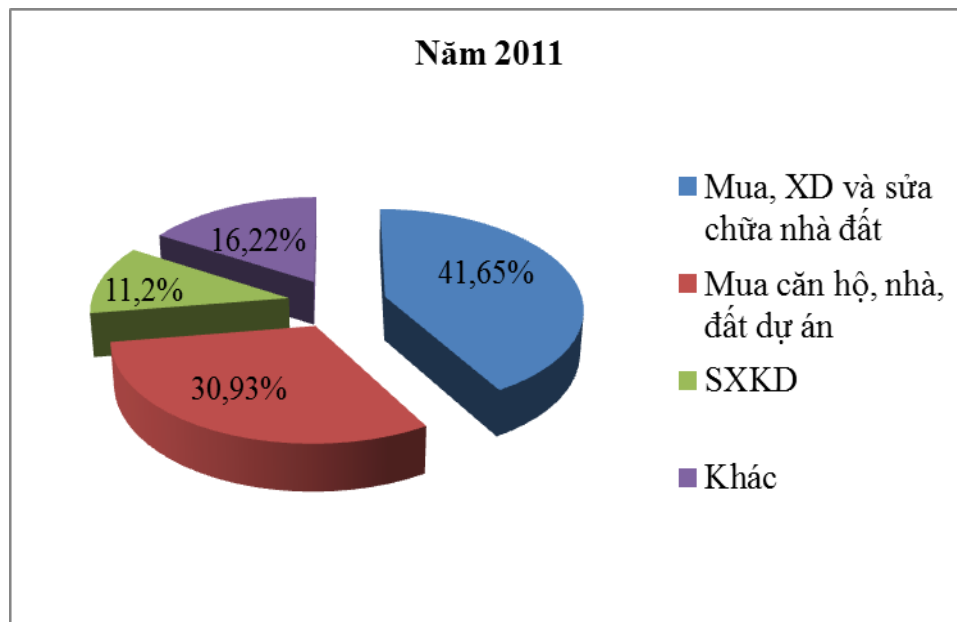
Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

Trong 2 quý đầu năm 2012, dư nợ quý I tăng từ 208 tỷ đồng đến 251 tỷ đồng, ước tính năm 2012 dư nợ khoảng 1140 tỷ đồng, tăng khoảng 406,04 tỷ đồng so với năm 2011. Những tháng đầu năm 2012, nền kinh tế còn gặp nhiều khó khăn, tăng trưởng đạt mức thấp do nhiều ngành lĩnh vực còn gặp khó khăn trong việc sản xuất kinh doanh và tiêu thụ sản phẩm, người dân còn khá e ngại trong việc đầu tư và tiêu dùng, tuy nhiên với việc điều chỉnh chính sách vĩ mô vào cuối quý I, tình hình kinh tế quý II có nhiều khởi sắc, tỉ lệ lạm phát được kiểm soát khá tốt. Vậy nên với đà này, tình hình dư nợ cuối năm dự báo sẽ tăng so với đầu năm. Tương tự, đối với việc giải ngân cho vay KHCN, giải ngân trong quý I đạt 176 tỷ đồng và tăng vào quý II với 201 tỷ đồng. Cho thấy sự tăng trưởng tín dụng trong 2 quý đầu năm 2012. So với tổng cho vay KHCN năm 2011 là 627,33 tỷ đồng, ước tính tổng cho vay năm 2012 đã tăng 208,67 tỷ đồng.

➤ Qui mô cho vay cá nhân

Dựa theo số liệu thống kê tại MB Bắc Sài Gòn tới ngày 31/12/2011 thì qui mô cho vay KHCN như sau:

- Doanh số cho vay trong năm 2011 là 627,33 tỷ Việt Nam đồng
- Trong 1 năm số lượng khách giao dịch về tín dụng cá nhân khoảng 1500 khách hàng. Số lượng khách hàng vay thành công là khoảng 700 người. Số còn lại là những khách hàng đã được ngân hàng xác minh không đủ điều kiện cho vay, không có khả năng tài chính tốt hoặc có dấu hiệu xấu. Chính vì vậy nên trong khoảng 1500 khách hàng đến giao dịch thì chỉ có 700 người được ngân hàng cấp tín dụng vì họ thỏa mãn các điều kiện vay vốn của ngân hàng, chứng minh được khả năng tài chính tốt và khả năng thanh toán tín dụng cao.



Biểu đồ 3.3: Tỷ lệ cho vay KHCN tại MB Bắc Sài Gòn năm 2011

Dựa vào biểu đồ trên, ta thấy:

- Cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà đất chiếm tỷ lệ 41,65%
- Cho vay mua căn hộ, nhà, đất dự án chiếm tỷ lệ 30,93%
- Cho vay SXKD chiếm tỷ lệ 11,2%
- Cho vay KHCN khác chiếm tỷ lệ 16,22%

Nhìn chung, tình hình cho vay khách hàng cá nhân ở MB Bắc Sài Gòn đang tập

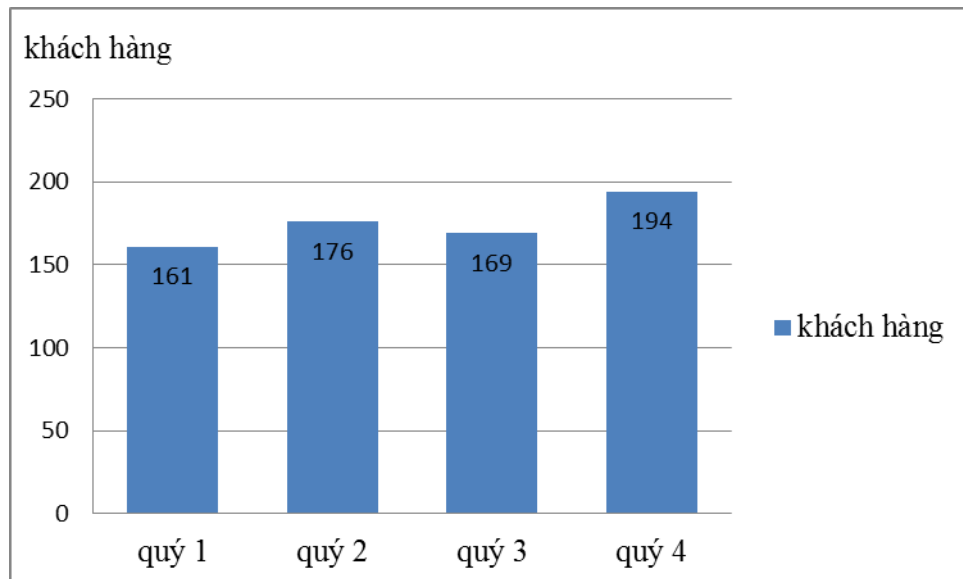
trung vào hình thức cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà đất và cho mua căn hộ, nhà, đất dự án. Bởi vì 2 sản phẩm cho vay này có giá trị cho vay tương đối lớn và thu hút nhiều khách hàng, cũng như do nhà đất luôn là nhu cầu thiết yếu của người dân trong đời sống hiện nay.

Đối với các sản phẩm cho vay khác như: cho vay tín chấp, cho vay du học, cho vay tiêu dùng...chiếm tỉ lệ khá nhỏ trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng, chiếm 16,22%. Cho vay tín chấp theo quy định của ngân hàng Quân Đội, không áp dụng đối với lao động phổ thông và đối với lao động bình thường (thu nhập dưới 10 triệu) số tiền vay tối đa là 100 triệu nên số tiền vay của khách hàng nhìn chung không lớn, vậy nên so với tổng doanh số cho vay, cho vay tín chấp chiếm tỉ lệ khá nhỏ.

Lãi suất áp dụng cho các sản phẩm cho vay của ngân hàng dựa vào lãi suất gửi tiết kiệm trên thị trường hiện nay là 12,5% và biên độ dao động tùy theo xếp hạng tín dụng của từng khách hàng. Bên cạnh đó, lãi suất cho vay cũng được điều chỉnh 3 tháng 1 lần hoặc điều chỉnh 6 tháng 1 lần.

3.3.3 Doanh thu

Biểu đồ 3.5: Số lượng KHCN của MB Bắc Sài Gòn năm 2011



Bảng 3.5: Số lượng KHCN của MB Bắc Sài Gòn năm 2011

Quý I	Quý II	Quý III	Quý IV
161 khách hàng	176 khách hàng	169 khách hàng	194 khách hàng

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

Dựa trên số liệu trên, ta thấy số lượng KHCN qua 4 quý tăng giảm không đều, Quý II số lượng KH tăng so với Quý I, nhưng lại giảm nhẹ so với Quý III. Đối với Quý IV số lượng KHCN là 194 khách hàng, tăng 14,8% so với quý III và chiếm số lượng KH nhiều nhất trong 4 quý năm 2011. Theo đó có thể thấy được vào dịp cuối năm, nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng mạnh, đặc biệt vào các sản phẩm sửa chữa nhà, tiêu dùng....

Để có được kết quả này, các nhân viên của ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn trong mảng bán lẻ đã nỗ lực hết sức. Bên cạnh đó, địa bàn hoạt động của ngân hàng còn có rất nhiều các ngân hàng khác hoạt động như Sacombank, Đông Á, ACB, Vietcombank....vậy nên việc mở rộng và giữ chân khách hàng là một điều khá khó khăn, cần sự kiên trì và thận trọng cao trong công việc.

3.4. Đánh giá hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

3.4.1. Điểm mạnh

Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn hiện tọa lạc trên địa bàn quận Gò Vấp với số dân cư 555.600 người và khoảng 31.000 đơn vị kinh doanh. Có thể nói với lợi thế dân cư đông đúc, Gò Vấp là địa bàn trọng tâm và đầy tiềm năng để phát triển mảng KHCN và các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Bên cạnh đó MB Bắc Sài Gòn có mối quan hệ khá tốt với chính quyền quận và có những lợi thế đặc thù đáp ứng được nhóm khách hàng quân đội

Hiện ngân hàng Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn có 6 công ty trực thuộc: Công ty Chứng khoán Thăng Long, công ty Quản lý Quỹ Đầu tư MB, công ty Quản lý Nợ và Khai thác Tài sản Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội, công ty cổ phần địa ốc MB, công ty cổ phần Viet R.E.M.A.X, công ty cổ phần bảo hiểm Quân Đội (MIC) . Không

những thế MB còn hợp tác với nhiều đại lý tiêu thụ thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau. Vì vậy khách hàng được hỗ trợ tối đa trong việc vay vốn.

Dịch vụ chuyển tiền ra nước ngoài của MB nhanh chóng, an toàn, ít tốn kém.

Đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp.

Ban lãnh đạo và nhân viên của ngân hàng có bề dày kinh nghiệm, tầm nhìn xa, nhiệt tình, đoàn kết, thân thiện, thường xuyên được đưa đi đào tạo để nâng cao nghiệp vụ ngân hàng.

Ngân hàng thường tổ chức các kỳ thi chức danh nhằm đánh giá nghiệp vụ các cán bộ nhân viên ngân hàng, bên cạnh đó ngân hàng cũng thường xuyên tổ chức các cuộc thi tìm hiểu sản phẩm của ngân hàng (Bankplus ...) để tạo điều kiện cho nhân viên hiểu rõ hơn về các sản phẩm và quy định của ngân hàng nhằm tạo sân chơi bổ ích giúp cho nhân viên thư giãn và nhận thưởng.

3.4.2. Điểm yếu

Do hội sở của MB ở Hà Nội, không nằm trên địa bàn TP.HCM nên chi nhánh còn phản ứng chậm với sự thay đổi của thị trường

Một số sản phẩm có yêu cầu cao như học vấn, nguồn thu hàng tháng trả qua ngân hàng,... làm cho nhiều cá nhân có nhu cầu mà không đáp ứng được yêu cầu chứng minh thu nhập của ngân hàng, mặc dù khách hàng có đủ khả năng trả nợ ngân hàng. Bên cạnh đó, việc thu thập, chứng minh nguồn thu nhập của khách hàng qua các hóa đơn, phiếu thu,... đôi khi thiếu chính xác và không đầy đủ làm ảnh hưởng đến khả năng chứng minh tài chính của khách hàng.

Các sản phẩm của tín dụng cá nhân thường tốn nhiều chi phí và mang lại rủi ro cao nhất cho ngân hàng vì tình hình tài chính của cá nhân và hộ gia đình có thể nhanh chóng thay đổi tùy theo tình trạng công việc và sức khỏe của họ.

Hệ thống máy vi tính chưa đáp ứng kịp thời nhu cầu giao dịch và sử dụng tại đơn vị nên trong việc xử lý nghiệp vụ còn chậm làm mất thời gian của cả phía ngân hàng và khách hàng.

3.4.3. Cơ hội

Ngân hàng TMCP Quân Đội là ngân hàng nhóm 1, có hạn mức tín dụng cao nên có nhiều cơ hội tốt để lựa chọn khách hàng

Tín dụng cá nhân đang phát triển mạnh, đây hứa hẹn sẽ là một thị trường nhiều tiềm năng để các ngân hàng khai thác.

Hiện nay các ngân hàng đều nhận thấy tầm quan trọng của tín dụng cá nhân trong việc tăng lợi nhuận. Trong điều kiện kinh tế phát triển, nhu cầu chi tiêu của cá nhân đang ngày một tăng lên, đặc biệt với các khoản vay có giá trị lớn. Các khoản vay cá nhân có thể không có giá trị lớn bằng các khoản vay của tổ chức, doanh nghiệp, nhưng xét về số lượng khách hàng tiềm năng và trong lâu dài thì lợi nhuận từ đối tượng này là rất lớn.

3.4.4. Thách thức

Trong xu hướng hội nhập, không những các ngân hàng thương mại nhà nước, ngân hàng thương mại cổ phần, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng liên doanh mà các công ty tài chính lớn cũng tham gia cạnh tranh mạnh mẽ trong việc cung cấp các sản phẩm nhằm thu hút khách hàng cá nhân.

Quận Gò Vấp là địa bàn đầy tiềm năng về thị trường bán lẻ nên hầu như các ngân hàng có thể mạnh về mảng này xuất hiện từ rất sớm (có tới 97 chi nhánh và phòng giao dịch các ngân hàng có mặt trên địa bàn quận) như Sacombank, ACB, Viettinbank, Techcombank... Vậy nên MB Bắc Sài Gòn phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng khác trên địa bàn.

Nền kinh tế vĩ mô chưa ổn định, các rủi ro về chính sách luôn rình rập đối với các ngân hàng. Bên cạnh đó nền kinh tế vẫn còn nhiều thách thức, nợ xấu tăng cao.

Chương 4: Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

4.1. Giải pháp mở rộng hoạt động tín dụng cá nhân

4.1.1. Đẩy mạnh công tác tư vấn đối với KHCN

Với nền kinh tế hiện đại ngày nay, mọi giao dịch đều thông qua ngân hàng thì KHCN còn gặp nhiều hạn chế trong việc cập nhật thông tin và áp dụng những sản phẩm tiện ích ngân hàng. Vì vậy ngoài những nghiệp vụ của mình, ngân hàng cần phải có đội ngũ những nhân viên, chuyên viên sẵn sàng tìm ra những nhu cầu của khách hàng và tư vấn một cách chuyên nghiệp nhất.

Hơn thế nữa, tư vấn của Ngân hàng còn nhằm đánh giá phân tích, dự báo các thông tin về tình hình kinh tế, xã hội, pháp luật, thị trường, giá cả... Liên quan đến vấn đề kinh doanh, đầu tư, tiêu dùng... giúp cho các cá nhân, doanh nghiệp đưa ra quyết định đầu tư một cách đúng đắn nhất, sáng suốt nhất. Có như thế khách hàng mới hài lòng và tin tưởng ở ngân hàng, số lượng khách hàng mới không ngừng tăng lên. Và Ngân hàng TMCP Quân Đội sẽ trở thành điểm đến tin cậy.

4.1.2. Tăng cường thực hiện Marketing Ngân hàng

Nhìn chung các NHTM chưa nhận thức được đầy đủ tầm quan trọng của Marketing trong hoạt động Ngân hàng nên chưa dành sự quan tâm hợp lý, thích đáng cho nó. Dẫn tới việc Marketing tuy bước đầu đã được ứng dụng trong Ngân hàng nhưng chủ yếu mới tập trung vào các hoạt động bề nổi như quảng cáo, khuyến trương còn các chức năng chủ yếu có ý nghĩa quan trọng quyết định sự thành công trong thực hành Marketing như nghiên cứu khách hàng, xác định thị trường mục tiêu, nâng cao uy tín, chất lượng dịch vụ Ngân hàng... thì hầu như còn rất mờ nhạt. Dưới đây là một số biện pháp nhằm tăng cường hoạt động Marketing Ngân hàng:

- Các cán bộ quản lý, nhân viên cần phải nhanh chóng chuyển sang tư duy kinh doanh mới, lấy quan điểm Marketing làm chủ đạo vì chỉ có tìm hiểu thị trường một cách

kỹ lưỡng nắm bắt được sự thay đổi nhu cầu của khách hàng mới có thể đưa ra những giải pháp, chính sách linh hoạt nhằm hướng hoạt động của Ngân hàng về mục tiêu.

- Triết lý Marketing cần phải được thâm nhập vào tất cả các bộ phận giao dịch, tất cả các cán bộ nhân viên trong Ngân hàng.

- Cán bộ Marketing Ngân hàng cần phải xem xét ba yếu tố có tác động trực tiếp đến hoạt động của Ngân hàng:

- + Nhu cầu của khách hàng trên thị trường đối với sản phẩm của Ngân hàng
- + Khả năng thích ứng cầu của tất cả các Ngân hàng đối thủ trên thị trường.
- + Các sản phẩm, dịch vụ cung ứng của chính bản thân Ngân hàng mình.

Khách hàng rất đa dạng, và họ luôn so sánh sản phẩm cũng như mức độ hiệu quả của các ngân hàng với nhau khi có ý định thực hiện một giao dịch nào đó. Họ sẽ tìm hiểu về độ tin cậy của một ngân hàng thông qua nhiều hình thức như quảng cáo trên tivi, tạp chí, báo... Nhưng theo cá nhân tôi thì hình thức quảng cáo hiệu quả nhất đó là truyền miệng. Đối với những người chưa bao giờ sử dụng dịch vụ của ngân hàng, khi lần đầu tiên sử dụng họ sẽ hỏi những người đã và đang sử dụng dịch vụ ngân hàng, đơn giản vì họ nghĩ thông tin từ những người đó tương đối chính xác và độ tin cậy cao. Do đó muốn có thêm những khách hàng mới MB cần phải có những chính sách ưu đãi cho khách hàng cũ, vì họ chính là kênh quảng cáo tốt nhất.

4.1.3. Mở rộng đối tượng cho vay KHCN

Ngân hàng tiếp tục điều chỉnh cơ cấu cho vay và đầu tư phù hợp với cơ cấu thành phần kinh tế quốc dân. Đa dạng hóa các hình thức tín dụng để phân chia rủi ro và điều quan trọng là không phân biệt thành phần kinh tế, thực hiện chính sách khách hàng để cho vay. Ngân hàng cần phải làm tốt hơn nữa trong mối quan hệ giữa Ngân hàng và khách hàng, lấy khách hàng là cá nhân, kinh tế tư nhân để hướng tới. Đặc điểm của đối tượng khách hàng này là nhỏ lẻ, có nhiều điều chưa sáng tỏ, phải đánh giá và phán đoán vì vậy Ngân hàng rất dè dặt khi cho vay vì sợ không thu hồi được nợ. Cho nên cho vay đối tượng khách hàng này các nhân viên tín dụng cần đánh giá và phân tích một cách chính xác tình hình thu nhập và khả năng khả năng thanh toán nợ gốc và lãi của khách hàng.

4.1.4. Đơn giản hóa các thủ tục cho vay KHCN

Ngân hàng nên đơn giản hóa các thủ tục xin vay vốn, đẩy nhanh quá trình điều tra xét duyệt đối với các dự án có hiệu quả. Nhìn chung, khách hàng đi vay vốn bao giờ cũng ngại thủ tục xét duyệt cho vay quá rườm rà. Trong bộ hồ sơ xin vay vốn có rất nhiều các giấy tờ, thủ tục về việc xin vay và TSDB. Ngân hàng cần chủ động làm những giấy tờ cần thiết và tư vấn cho khách hàng những thủ tục sao cho nhanh nhất và tiện lợi nhất. Việc đơn giản hóa, nhanh chóng như vậy sẽ làm khách hàng không ngần ngại khi đặt quan hệ vay vốn với Ngân hàng. Việc các thủ tục xét duyệt đơn giản cũng sẽ tạo điều kiện cho Ngân hàng điều tra có trọng điểm, không mất thời gian tìm hiểu quá lâu. Đơn giản không có nghĩa là qua loa, hời hợt đó là nguyên tắc của Ngân hàng trước khi điều tra cho vay.

4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng KHCN

Thực hiện song song với việc mở rộng hoạt động tín dụng là việc nâng cao chất lượng tín dụng. Ngân hàng nên áp dụng những giải pháp sau:

4.2.1. Đổi mới chính sách tín dụng KHCN

Chính sách tín dụng vừa phải phù hợp với đường lối phát triển của Nhà nước đồng thời đảm bảo kết hợp hài hòa quyền lợi của người gửi, người đi vay và chính bản thân Ngân hàng. Muốn vậy, phải xây dựng chính sách tín dụng trên cơ sở khoa học, phải đảm bảo khả năng sinh lời của các hoạt động tín dụng, trên cơ sở phân tán rủi ro, tuân thủ pháp luật và đường lối chính sách của Nhà nước, đồng thời đảm bảo tính công bằng. Chính sách tín dụng cần được tiếp tục hoàn thiện, đảm bảo vừa huy động được tiền gửi vào Ngân hàng vừa đảm bảo NHTM kinh doanh có lãi, bảo toàn được vốn khuyến khích được khách hàng tiếp cận được nguồn vốn của các Ngân hàng, kích thích mở rộng tín dụng, đổi mới kỹ thuật, hiện đại hóa công nghệ, tăng cường sức mạnh của sản phẩm nội địa.

Ngân hàng cấp xét duyệt hạn mức cho vay của khách hàng cá nhân hộ kinh doanh chủ yếu là quan tâm đến tài sản đảm bảo, thế chấp trong việc ra quyết định cho vay. Nhiều CBTD khi xem xét hồ sơ cấp tín dụng thường chỉ chú trọng vào tài sản đảm bảo là chính, tuy nhiên thực tế thì CBTD quên đi rằng khoản vay cần được trả bằng chính dòng tiền tạo ra từ thu nhập, hoạt động sản xuất kinh doanh chứ không phải bằng tài sản thế

chấp. Tài sản thế chấp chỉ là sự bảo đảm cuối cùng khi nguồn trả nợ của khách hàng gặp rủi ro ngoài dự kiến mà thôi. Nếu cho vay mà quá chú trọng đến tài sản đảm bảo thì có thể dẫn đến ngân hàng làm mất những khách hàng tốt và mang về những khách hàng xấu, tiềm ẩn rủi ro, khi đó hoạt động của ngân hàng giống như những “tiệm cầm đồ”.

Đổi mới chính sách về tài sản đảm bảo, ngân hàng không quá chú trọng vào tài sản đảm bảo để rồi bỏ qua những hồ sơ vay tốt. Ngân hàng cần linh hoạt trong giải quyết các tình huống trong cho vay khách hàng cá nhân, cùng với khách hàng tìm ra những hướng đi đúng đắn khác khi không đủ tài sản đảm bảo.

Trong điều kiện hiện nay Ngân hàng phải biết năng động, đảm bảo nguyên tắc và chấp hành nghiêm chỉnh chính sách của Nhà nước, áp dụng một cách linh hoạt, sáng tạo nhưng không tùy tiện. Tuyệt đối không coi thế chấp, cầm cố, bảo lãnh là "bùa hộ mệnh" trong cho vay, không thể coi là chiếc chìa khóa an toàn đặc biệt mà chỉ coi là chiếc chìa khóa an toàn cuối cùng trong việc đảm bảo an toàn tín dụng. Thực hiện việc thế chấp, bảo lãnh đúng quy định và cho vay lãi phải dựa trên những cơ sở thực sự từ phía khách hàng chứ không phải dựa vào duy nhất tài sản thế chấp.

4.2.2. Nâng cao hơn nữa chất lượng công tác thẩm định

Ngân hàng phải luôn coi trọng công tác tín dụng và phẩm chất cán bộ tín dụng. Có chính sách tín dụng chi tiết rõ ràng, phân quyền phán quyết cụ thể, quy định rõ chức năng nhiệm vụ cho từng bộ phận liên quan đến việc cho vay, thu nợ thậm chí là xử lý nợ...

Nội dung của báo cáo thẩm định phải phân tích đầy đủ các tiêu chí sau:

- **Character:** thẩm định tính cách, kỹ năng, trình độ lịch sử khách hàng.
- **Capital Cash Flow:** thẩm định nguồn tài chính, thu nhập khách hàng
- **Capability:** thẩm định khách hàng có đủ năng lực vay vốn và tư cách pháp nhân.
- **Condition:** Các điều kiện cần thiết để quản lý nợ.
- **Collateral:** Thẩm định biện pháp bảo đảm tín dụng.
- **Control:** Xem xét xem liệu Ngân hàng có kiểm tra, kiểm soát được khoản vay trước những thay đổi có ảnh hưởng bất lợi đến khách hàng.

Luôn nâng cao chất lượng, hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng. Việc bổ nhiệm các chức danh liên quan đến công tác cho vay phải thực sự khách quan, đúng quy trình, lựa

chọn người có đủ năng lực và phẩm chất thực sự. Việc bố trí cán bộ tín dụng phải được chọn lọc và phù hợp với năng lực thực tế cũng như lĩnh vực công việc được phân công.

Coi trọng công tác đào tạo, đào tạo lại nhân viên: từ nghiệp vụ chuyên môn tới phẩm chất đạo đức của người cán bộ.

4.2.3. Xử lý linh hoạt các tình huống trong quá trình cho vay

Đây thực chất chỉ là giải pháp mang tính chất "chữa cháy" hơn là tính chất "phòng ngừa". Thực hiện giải pháp này, cán bộ tín dụng thường xuyên phải theo sát tình hình thực tế cơ sở, đốc thúc thu nợ, lãi đúng hạn, tuyệt đối không để khách hàng có cảm giác là Ngân hàng không quan tâm tới mục tiêu thu hồi nợ lãi. Tuy nhiên, trong khi thu nợ sớm hoặc đốc thúc thu nợ lãi, cán bộ tín dụng nên sử dụng các biện pháp nghệ thuật ứng xử, nghiệp vụ phù hợp để vừa thu hồi được vốn vừa không làm mất lòng khách hàng. Trong trường hợp, khách hàng không trả được nợ, nhưng còn khả năng phát triển bởi hiện tại họ đang gặp khó khăn do những nguyên nhân bất khả kháng, thì cán bộ tín dụng có thể lập bảng tường trình và đơn xin gia hạn nợ hoặc cho vay thêm đối với khách hàng đó.

4.2.4. Tăng cường các biện pháp thu nợ, thu lãi

Nếu thẩm định dự án là khâu đầu tiên và là khâu quyết định để cho vay đối với dự án thì quá trình đưa vốn ra theo dõi đôn đốc thu nợ cũng là khâu không kém phần quan trọng.

Khi một hồ sơ được cho vay theo đúng mục đích, đúng lúc, đúng thời điểm, đúng số vốn ghi trong hợp đồng tín dụng thì công việc quản lý vốn vay ở đây là theo dõi kiểm tra số tiền mà khách hàng rút ra lần trước xem có sử dụng đúng mục đích không. Việc kiểm tra này thông qua các chứng từ, hóa đơn, hợp đồng giá cả... Nếu khách hàng sử dụng đúng mục đích như trong hợp đồng tín dụng thì đó là cơ sở cho việc phát vốn lần sau. Những trường hợp nào sử dụng sai mục đích thì phải xử lý ngay theo chế độ tín dụng. Ngoài ra phải theo dõi, bám sát hoạt động sử dụng tiền vay để đánh giá chính xác việc thực hiện hợp đồng của khách hàng, phát hiện kịp thời khả năng có thể phát sinh nợ quá hạn, nợ khó đòi, từ đó có biện pháp xử lý ngay.

Hiệu quả giám sát mục đích sử dụng vốn của khách hàng còn rất thấp đặc biệt là

đối với các cá nhân, hộ kinh doanh vì ngành nghề kinh doanh của họ rất đa dạng, có khách hàng còn kinh doanh rất nhiều ngành và lĩnh vực khác nhau, do đó việc quản lý mục đích sử dụng vốn của thành phần kinh tế này rất khó khăn. Đôi khi rủi ro tín dụng không xảy ra đối với hoạt động kinh doanh của họ mà rủi ro lại xảy ra với việc sử dụng vốn sai mục đích khi khách hàng đề nghị vay vốn trong hợp đồng sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả tín dụng KHCN.

Việc đôn đốc thu nợ, thu lãi đúng kỳ hạn và đủ là trách nhiệm, là kỷ luật đối với cán bộ tín dụng. Lịch trả nợ gốc và lãi vay đã cam kết trong hợp đồng tín dụng phải theo dõi hàng ngày. Ngân hàng đồng thời phải gọi điện nhắc nợ, gửi thông báo có nợ sắp đến hạn trả để khách hàng chuẩn bị nguồn trả vào trước kỳ hạn trả. Việc thu nợ, lãi đúng kỳ hạn sẽ không có nợ quá hạn thể hiện sự hoạt động và phát triển tốt của Ngân hàng.

4.2.5. Dự báo các rủi ro và có biện pháp phòng ngừa

Chính vì vậy, biện pháp xác định dự báo rủi ro tiềm ẩn trong thế chấp và bảo lãnh vay vốn là hết sức cần thiết đối với Ngân hàng. Việc dự báo rủi ro tiềm ẩn càng đầy đủ, các biện pháp phòng ngừa càng cẩn trọng thì hiệu quả tín dụng ngay từ khâu phán quyết càng cao. Đương nhiên việc phát hiện và dự báo các rủi ro tiềm ẩn để đề ra các biện pháp phòng ngừa phải là việc làm liên tục, thường xuyên không chỉ trước khi phán quyết mà cả trong suốt trong quá trình đưa vốn vay ra cho đến khi thu hết nợ gốc và lãi vay .

Vì vậy khi tính toán nguồn trả nợ, thời hạn trả nợ, người ta tính toán cả phương án: phương án lạc quan nhất, phương án trung bình nhất. Để an toàn và phòng ngừa các rủi ro tiềm ẩn. Thế chấp và bảo lãnh cho việc vay vốn là chìa khóa an toàn cuối cùng cho việc vay vốn.

4.2.6. Nâng cao công nghệ ngân hàng

Một công nghệ bao giờ cũng gồm bốn yếu tố: Thiết bị, con người, tổ chức, và thông tin. Vì vậy để nâng cao công nghệ của mình, ngân hàng cần quan tâm phát triển cả bốn yếu tố trên

4.2.6.1. Về con người

Con người luôn là nhân tố quyết định đến sự thành công của một tổ chức. Để có một khoản tín dụng có chất lượng, yếu tố trước tiên thuộc về người cán bộ tín dụng. Họ

phải là người am hiểu khách hàng, hiểu biết sâu sắc thực lực tài chính, khả năng thanh toán của khách hàng kể cả hiện tại cũng như sau này, xác định được tiềm năng phát triển và dự báo được những biến động trong tương lai. Bên cạnh đó, cán bộ tín dụng cần phải hiểu được tâm lý của khách hàng, xem xét được mức độ trung thực của khách hàng để bảo đảm tính an toàn của khoản tín dụng. Có khả năng giao tiếp ứng xử hợp lý để có thể duy trì được các khách hàng có mối quan hệ từ trước, đồng thời lại thu hút được những khách hàng mới có tiềm năng

Sự tác động của các chính sách kinh tế của Chính phủ hay ảnh hưởng của các biến động trên thị trường đến kết quả kinh doanh của một doanh nghiệp là vô cùng phức tạp. Điều này đòi hỏi cán bộ tín dụng cần có kiến thức hiểu biết nhất định về thị trường và về lĩnh vực chuyên môn mà khách hàng của mình đang tiến hành kinh doanh.

Tất cả các yêu cầu đó đối với một cán bộ tín dụng dường như là quá nhiều, một cán bộ dù tài giỏi đến đâu cũng không thể có đầy đủ những yếu tố đó. Vì vậy Ngân hàng cần phải kế hoạch hóa công tác đào tạo cán bộ, sớm thực hiện tiêu chuẩn hóa cán bộ tín dụng, đưa việc nâng cao trình độ trở thành mục tiêu phấn đấu và làm việc thường xuyên. Công tác đào tạo cần tập trung theo trọng điểm và đào tạo một cách toàn diện để thực sự có những cán bộ có đủ năng lực và hiểu biết phục vụ yêu cầu công tác kinh doanh, tránh đào tạo tràn lan, lãng phí.

Ưu tiên đào tạo cán bộ chủ chốt trước, sau đó đào tạo những cán bộ kế cận, có năng lực và phẩm chất đạo đức.

Hoạt động tín dụng sử dụng phần lớn nguồn vốn của Ngân hàng, giao tiền vào tay người khác, chính vì vậy cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, có đầy đủ năng lực và nhiệt tình công tác vào hoạt động tín dụng KHCN. Để nâng cao trình độ cho các cán bộ tín dụng, Ngân hàng nên tạo điều kiện cho nhân viên tham gia đầy đủ những lớp tập huấn đào tạo lại hoặc bổ sung kiến thức nghiệp vụ ngân hàng; cho các cán bộ có năng lực đi học tập ở nước ngoài; tuyển chọn những cán bộ trẻ tuổi có năng lực thực sự am hiểu về kinh tế thị trường chuẩn bị cho đội ngũ kế cận. Ngân hàng có thể tạo điều kiện thuận về giờ giấc, hỗ trợ chi phí... để giúp cán bộ tham gia các lớp học để nâng cao trình độ. Cán bộ sau khi được Ngân hàng cử đi học cũng phải chịu trách nhiệm cụ thể

tránh căn bệnh hình thức, tránh Ngân hàng bỏ tiền cho cán bộ đi học nhưng sau khi kết thúc khóa học lại không mang lại hiệu quả trong công việc

4.2.6.2. Về tổ chức

Trong những năm qua ngân hàng đã có những bước tiến vững chắc trong việc củng cố bộ máy tổ chức ngân hàng, trong những năm tới kết hợp với đề án tái cơ cấu ngân hàng, ngân hàng tiếp tục sắp xếp lại tổ chức, phân công phân nhiệm cụ thể tránh việc chồng chéo cũng như đùn đẩy trong công việc. Đề đơn giản hoá thủ tục và không lãng phí thời gian trong quá trình xin vay cho khách hàng thì đây cũng là một giải pháp tốt.

4.2.6.3. Về thông tin

Chất lượng thông tin tín dụng

Thông tin sử dụng làm căn cứ thẩm định chưa đầy đủ, thiếu chính xác hoặc không khách quan đôi khi làm tăng nguy cơ đánh giá sai lệch về khách hàng vay vốn và hiệu quả của phương án kinh doanh. Nguyên nhân do ngân hàng còn hạn chế trong việc thu nhập và lưu trữ thông tin về khách hàng cũng như các thông tin kinh tế, xã hội cần thiết khác cho quá trình thẩm định.

Thông thường các CBTD chỉ tham khảo một kênh hữu ích là Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) của Ngân hàng Nhà Nước, nhưng thông tin không đầy đủ, hay gặp khó khăn đối với những khách hàng lần đầu tiên vay tiền ngân hàng thì khách hàng được xếp vào diện rủi ro cao. Còn đối với các thông tin thị trường, xu hướng phát triển ngành,... đều chỉ là bỏ ngỏ và ít quan tâm. Điều này đã ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng tín dụng

Ngân hàng cần cập nhật những thông tin về sự đổi mới công nghệ ngân hàng trong hệ thống ngân hàng cả trong và ngoài nước để có sự tiếp thu kế thừa, và thích ứng một cách hợp lý và đem lại hiệu quả cao.

4.2.6.4. Về trang thiết bị

Hiện nay các ngân hàng đứng trước nhu cầu đổi mới mà trước hết là đổi mới thiết bị, ngân hàng cần nâng cấp hệ thống thiết bị của mình mà trước hết là hệ thống mạng máy tính. Đây là một điều kiện để ngân hàng hội nhập vào cộng đồng tài chính quốc tế nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu quản lý và tăng cường sức cạnh tranh.

KẾT LUẬN

Ngân hàng TMCP Quân Đội với phương châm chiến lược tăng trưởng mạnh, tạo sự khác biệt và bền vững bằng văn hóa kỷ luật, đội ngũ nhân sự tinh thông về nghiệp vụ, cam kết cao và được tổ chức khoa học đang dần khẳng định là một trong những ngân hàng tốt nhất Việt Nam

Hướng tới đối tượng khách hàng cá nhân, ngân hàng TMCP Quân Đội không ngừng nghiên cứu, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, qua đó đẩy mạnh các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Thông qua đề tài “Phân tích hoạt động tín dụng cá nhân và một số giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn” đã đưa ra những vấn đề khó khăn và các giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả, chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Thạc sĩ Nguyễn Minh Kiều, “Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng”, NXB Tài Chính, trang 377-387

- Báo cáo kết quả kinh doanh ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Bắc Sài Gòn năm 2011

- Bản cáo bạch và báo cáo tài chính ngân hàng TMCP Quân Đội năm 2011

- Website truy cập:

<http://www.mbbank.com.vn/gioithieu/Lists/TamNhinSuMang/DispForm.aspx?ID=1&InitialTabId=Ribbon.Read&VisibilityContext=WSSTabPersistence>

<http://pgbankresearch.wordpress.com/2011/12/09/nganh-ngan-hang-vi%E1%BB%87t-nam-nam-2012-c%C6%A1-h%E1%BB%99i-va-thach-th%E1%BB%A9c/>

http://dangcongsan.vn/cpv/Modules/News/NewsDetail.aspx?co_id=30066&cn_id=49914

8