



**ĐẠI HỌC
HOA SEN**

**Khoa Kinh Tế Thương Mại
Ngành Tài Chính – Ngân Hàng**

BÁO CÁO

THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

TÊN ĐỀ TÀI

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG
HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI
VIETCOMBANK – TÂN BÌNH**

Tên Cơ Quan Thực Tập : VIETCOMBANK – TÂN BÌNH
Giáo Viên Hướng Dẫn : Đặng Thị Thu Hằng
Thời Gian Thực Hiện : 10/09/2012 – 22/12/2012
Sinh Viên Thực Hiện : Lê Uyên Thơ
Mã Số Sinh Viên : 091886
Lớp : TC0911

TPHCM, tháng 12 năm 2012



**ĐẠI HỌC
HOA SEN**

**Khoa Kinh Tế Thương Mại
Ngành Tài Chính – Ngân Hàng**

BÁO CÁO

THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

TÊN ĐỀ TÀI

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI VIETCOMBANK – TÂN BÌNH

Tên Cơ Quan Thực Tập : VIETCOMBANK – TÂN BÌNH
Giáo Viên Hướng Dẫn : Đặng Thị Thu Hằng
Thời Gian Thực Hiện : 10/09/2012 – 22/12/2012
Sinh Viên Thực Hiện : Lê Uyên Thơ
Mã Số Sinh Viên : 091886
Lớp : TC0911

TPHCM, tháng 12 năm 2012

TRÍCH YẾU

Hòa cùng xu thế hội nhập nền kinh tế quốc tế, Việt Nam - đất nước của nền văn minh lúa nước cũng đang trong quá trình công nghiệp hóa hiện đại hóa. Vào những năm nay gần đây nền kinh tế nước ta tăng trưởng liên tục với tốc độ nhanh và mạnh, đời sống dân cư ngày càng được nâng cao dần không chỉ về vật chất mà lẫn cả tinh thần. Bên cạnh những nhu cầu thiết yếu như ăn no mặc ấm thì những nhu cầu như nhà cửa tiện nghi, phương tiện hiện đại, du lịch học tập tại nước ngoài,... cũng được người dân chú ý đến, do đó, đôi khi họ cho phép mình chi dùng vượt mức thu nhập và từ đó dẫn đến nhu cầu vay mượn cá nhân tăng lên. Điều này đã tạo ra tính cạnh tranh gay gắt của thị trường cho vay cá nhân tại các ngân hàng thương mại.

Nắm bắt được nhu cầu của người dân cũng như làm tăng tính cạnh tranh với các ngân hàng bạn. Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam đã triển khai nhiều loại hình tín dụng cá nhân. Đặc biệt là Chi nhánh Tân Bình, dựa vào lợi thế nằm ngay trong khu công nghiệp Tân Bình, với số lượng dân cư lớn, chi nhánh đã không ngừng đẩy mạnh các dịch vụ khách hàng cá nhân, từng bước cải thiện quy trình, quy chế cho vay phù hợp nhu cầu của người dân, những đảm bảo an toàn tín dụng. Tuy nhiên Chi nhánh hiện vẫn đang gặp không ít những khó khăn trong hoạt động cho vay cá nhân dẫn đến những rủi ro tiềm ẩn gây ra nhiều nợ xấu trong hoạt động tín dụng. Đề tài “**Thực trạng và giải pháp mở rộng hoạt động cho vay cá nhân tại Vietcombank – Tân Bình**” tìm hiểu những nguyên nhân gây ra những rủi ro chính trong hoạt động cho vay cá nhân tại ngân hàng trong giai đoạn 2009 – 2011, để tìm ra những phương hướng khắc phục những rủi ro đó một cách tốt nhất, tạo nên sự phát triển về mục cho vay cá nhân.

LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam, chi nhánh Tân Bình đã cho em cơ hội thực tập. Qua thời gian thực tập này, em đã hiểu thêm nhiều về hoạt động trong ngân hàng và đặc biệt là các hoạt động về tín dụng cá nhân.

Em xin cảm ơn các anh, chị phòng Khách Hàng tại ngân hàng TMCP Ngoại Thương chi nhánh Tân Bình đã hướng dẫn em trong thời gian qua và cho em 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, em xin cảm ơn sự hướng dẫn và chỉ bảo tận tình của cô Đặng Thị Thu Hằng đã giúp em hoàn thành đề án này một cách tốt nhất.

Một lần nữa xin chân thành cảm ơn.

MỤC LỤC

TRÍCH YẾU	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
1.TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1 Giới thiệu về ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1 Chức năng của ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2 Các dịch vụ trong ngân hàng thương mại	2
1.1.3 Các yếu tố liên quan đến hoạt động kinh doanh của NHTM.....	3
1.2 Nghiệp vụ Tín dụng:	5
1.2.1 Khái niệm.....	5
1.2.2 Phân loại tín dụng	5
1.2.3 Vai trò của tín dụng ngân hàng	5
1.2.4 Quy trình tín dụng căn bản.....	6
1.2.5 Thẩm định tín dụng cá nhân.....	7
1.2.6 Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả và chất lượng tín dụng	9
1.3 Nhận xét chung	11
2.GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÂN BÌNH.....	12
2.1 Giới Thiệu Về Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam	12
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển	12
2.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh	13
2.1.3 Hoạt động chính của ngân hàng.....	13
2.1.4 Mạng lưới hoạt động.....	15

2.1.5	Sơ đồ tổ chức	15
2.1.6	Tình hình hoạt động của Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam năm 2011	17
2.2	Giới Thiệu Về Chi Nhánh Vietcombank – Tân Bình	18
2.2.1	Lịch sử hình thành và phát triển	18
2.2.2	Sơ đồ tổ chức	19
2.2.3	Mô phỏng phòng quan hệ khách hàng của Chi nhánh Vietcombank – Tân Bình	20
2.3	Nhận xét chung	25
3.THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH TÂN BÌNH (GIAI ĐOẠN 2009-2011).....		
3.1	Sản phẩm cho vay cá nhân.....	26
3.1.1	Sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá	26
3.1.2	Sản phẩm cho vay cán bộ công nhân viên	27
3.1.3	Sản phẩm cho vay cán bộ quản lý điều hành	27
3.1.4	Sản phẩm cho vay thấu chi tài khoản cá nhân	28
3.1.5	Sản phẩm cho vay nhà dự án	29
3.1.6	Sản phẩm cho vay mua ô tô	30
3.1.7	Sản phẩm kinh doanh tài lộc	31
3.2	Quy trình cho vay cá nhân tại chi nhánh.....	32
3.2.1	Quy trình xét duyệt cho vay	32
3.2.2	Quyết định cho vay	34
3.2.3	Quy trình phát tiền vay	38
3.2.4	Quy trình kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay, thu nợ	38
3.3	Thực trạng hoạt động cho vay cá nhân tại chi nhánh giai đoạn 2009-2011	40
3.3.1	Phân tích doanh số cho vay.....	40
3.3.2	Phân tích doanh số thu nợ	46
3.3.3	Vòng quay vốn tín dụng.....	51
3.3.4	Phân tích dư nợ cho vay.....	51

3.3.5	Phân tích nợ quá hạn cho vay	55
3.3.6	Nhận xét chung	58
4.MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG TÂN BÌNH		59
4.1	Phân tích SWOT	59
4.1.1	Điểm mạnh.....	59
4.1.2	Điểm yếu.....	60
4.1.3	Cơ hội.....	61
4.1.4	Thách thức	62
4.2	Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng cá nhân tại VCB Tân Bình.....	63
4.2.1	Nâng cao năng lực chuyên môn của cán bộ.....	63
4.2.2	Bổ trí cơ cấu và trình độ án bộ tín dụng hợp lý	63
4.2.3	Đơn giản các thủ tục hành chính.....	64
4.2.4	Đa dạng hóa các hình thức trả nợ	64
4.2.5	Phân tích đánh giá, phân loại khách hàng.....	65
4.2.6	Thực hiện cho vay đúng đối tượng	66
4.2.7	Xây dựng chính sách khách hàng	66
4.2.8	Đa dạng hóa dịch vụ, sản phẩm	67
4.2.9	Phát triển công nghệ của ngân hàng	68
4.2.10	Chiến lược marketing.....	68
5.	KẾT LUẬN.....	70
TÀI LIỆU THAM KHẢO		71
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP		72
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN		73

DANH MỤC BẢNG BIỂU

	Trang
Sơ đồ tổ chức Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam	16
Sơ đồ tổ chức Chi nhánh	19
Sơ đồ phòng quan hệ khách hàng.....	20
Biểu đồ về hoạt động kinh doanh tại VCB - Tân Bình 2009-2011	22
Bảng 1 kết quả hoạt động kinh doanh	23
Bảng 2 tình hình huy động vốn qua các năm	24
Bảng 3 tình hình doanh số cho vay theo thời gian giai đoạn 2009-2011	42
Sơ đồ cơ cấu doanh số cho vay & tốc độ tăng trưởng 2009 – 2011.....	42
Tình hình doanh số cho vay theo mục đích giai đoạn 2009 – 2011	44
Sơ đồ và cơ cấu cho vay theo mục đích giai đoạn 2009 – 2011	45
Tình hình thu nợ theo thời hạn giai đoạn 2009-2011	47
Sơ đồ doanh số và cơ cấu thu nợ theo thời hạn giai đoạn 2009 – 2011	47
Tình hình thu nợ theo mục đích giai đoạn 2009 – 2011.....	49
Sơ đồ doanh số & cơ cấu thu nợ theo mục đích vay giai đoạn 2009 – 2011	50
Vòng quay vốn tín của Vietcombank – Tân Bình giai đoạn 2009-2011.....	52
Tình hình dư theo thời hạn giai đoạn 2009- 2011	52
Sơ đồ doanh số và cơ cấu dư nợ cho vay giai đoạn 2009 – 2011	53
Tình hình dư nợ theo mục đích giai đoạn 2009 – 2011.....	53
Sơ đồ doanh số & cơ cấu dư nợ cho vay theo mục đích 2009 – 2011	55
Bảng đánh giá tỷ lệ nợ quá hạn	56
Diễn biến nợ quá hạn theo nhóm nợ.....	57

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHNT	: Ngân hàng Ngoại Thương
VCB	: Vietcombank
KH	: Khách hàng
NH	: Ngân hàng
TD	: Tín dụng
TMCP	: Thương mại cổ phần
KD	: Kinh doanh
ATM	: Thiết bị rút tiền tự động
POS	: Điểm chấp nhận thanh toán thẻ
CBTD	: Cán bộ tín dụng
HĐTD	: Hợp đồng tín dụng
TCTD	: Tổ chức tín dụng
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
DN	: Doanh nghiệp
CN	: Cá nhân
NVHĐ	: Nguồn vốn huy động
GTCG	: Giấy tờ có giá
CMND	: Chứng minh nhân dân
QHKH	: Quan hệ khách hàng

1. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Giới thiệu về ngân hàng thương mại

NHTM là tổ chức kinh doanh tiền tệ hoạt động chủ yếu là nhận tiền kí gửi từ KH với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện chiết khấu và thanh toán. Ngoài ra, NHTM còn cung cấp nhiều dịch vụ khác.

1.1.1 Chức năng của 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 NHTM. 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 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. NHTM tạo tiền phụ thuộc vào tỉ lệ dự trữ bắt buộc của ngân hàng trung ương đã áp dụng đối với NHTM. Do vậy ngân hàng trung ương có thể tăng tỉ lệ này khi lượng cung tiền vào nền kinh tế lớn.

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 liên quan đến hoạt động kinh doanh của NHTM

➤ Sự gia tăng nhanh chóng trong danh mục sản phẩm dịch vụ

Ngày nay, các ngân hàng đang mở rộng danh mục sản phẩm dịch vụ tài chính mà họ cung cấp cho KH. Quá trình mở rộng danh mục sản phẩm dịch vụ đã tăng tốc trong những năm gần đây dưới áp lực cạnh tranh gia tăng từ các tổ chức tài chính khác, từ sự hiểu biết và đòi hỏi cao hơn của khách hàng, và từ sự thay đổi công nghệ.

➤ Sự gia tăng cạnh tranh

Sự cạnh tranh trong lĩnh vực dịch vụ tài chính đang ngày càng trở nên quyết liệt khi ngân hàng và các đối thủ cạnh tranh mở rộng danh mục sản phẩm dịch vụ. Các ngân hàng địa phương cung cấp tín dụng, kế hoạch tiết kiệm, kế hoạch hưu trí, dịch vụ tư vấn tài chính cho các doanh nghiệp và người tiêu dùng. Đây là những dịch vụ đang phải đối mặt với sự cạnh tranh trực tiếp từ các ngân hàng khác, các hiệp hội tín dụng, các công ty tài chính... Áp lực cạnh tranh đóng vai trò như một lực đẩy tạo ra sự phát triển dịch vụ cho tương lai.

➤ Sự gia tăng chi phí vốn

Sự nói lỏng luật lệ kết hợp với sự gia tăng cạnh tranh làm tăng chi phí trung bình thực tế của tài khoản tiền gửi – nguồn vốn cơ bản của ngân hàng. Với sự nói lỏng các luật lệ, ngân hàng buộc phải trả lãi do thị trường cạnh tranh quyết định cho phần lớn tiền gửi. Đồng thời, Chính phủ yêu cầu các ngân hàng phải sử dụng vốn sở hữu nhiều hơn – một nguồn vốn đắt đỏ – để tài trợ cho các tài sản của mình. Điều đó buộc họ phải tìm cách cắt giảm các chi phí hoạt động khác như giảm số nhân công, thay thế các thiết bị lỗi thời bằng hệ thống xử lý điện tử hiện đại. Các ngân hàng cũng buộc phải tìm các nguồn vốn mới như chứng khoán hóa một số tài sản, theo đó một số khoản cho vay của ngân hàng được tập hợp lại và đưa ra khỏi bảng cân đối kế toán; các chứng khoán được đảm bảo bằng các món vay được bán trên thị trường mở nhằm huy động vốn mới một cách rẻ hơn và đáng tin cậy hơn. Hoạt động này cũng có thể tạo ra một

khoản thu phí không nhỏ cho ngân hàng, lớn hơn so với các nguồn vốn truyền thống (như tiền gửi).

➤ **Sự gia tăng các nguồn vốn nhạy cảm với lãi suất**

Các qui định của Chính phủ đối với công nghiệp ngân hàng tạo cho khách hàng khả năng nhận được mức thu nhập cao hơn từ tiền gửi, nhưng chỉ có công chúng mới làm cho các cơ hội đó trở thành hiện thực. Và công chúng đã làm việc đó. Hàng tỷ USD trước đây được gửi trong các tài khoản tiết kiệm thu nhập thấp và các tài khoản giao dịch không sinh lợi kiểu cũ đã được chuyển sang các tài khoản có mức thu nhập cao hơn, những tài khoản có tỷ lệ thu nhập thay đổi theo điều kiện thị trường. Ngân hàng đã phát hiện ra rằng họ đang phải đối mặt với những khách hàng có giáo dục hơn, nhạy cảm với lãi suất hơn. Các khoản tiền gửi “trung thành” của họ có thể dễ tăng cường khả năng cạnh tranh trên phương diện thu nhập trả cho công chúng gửi tiền và nhạy cảm hơn với ý thích thay đổi của xã hội về vấn đề phân phối các khoản tiết kiệm.

➤ **Cách mạng trong công nghệ ngân hàng**

Đối mặt với chi phí hoạt động cao hơn, từ nhiều năm gần đây các ngân hàng đã và đang chuyển sang sử dụng hệ thống hoạt động tự động và điện tử thay thế cho hệ thống dựa trên lao động thủ công, đặc biệt là trong công việc nhận tiền gửi, thanh toán bù trừ và cấp tín dụng. Những ví dụ nổi bật nhất bao gồm các máy rút tiền tự động ATM, cho phép khách hàng truy nhập tài khoản tiền gửi của họ 24/24 giờ; Máy thanh toán tiền POS được lắp đặt ở các bách hóa và trung tâm bán hàng thay thế cho các phương tiện thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng giấy; và hệ thống máy vi tính hiện đại xử lý hàng ngàn giao dịch một cách nhanh chóng trên toàn thế giới.

1.2 Nghiệp vụ Tín dụng:

1.2.1 Khái niệm

Tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định với một khoản phí nhất định.

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.
- Cho vay có 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 Vai trò của tín dụng ngân hàng

Tín dụng là công cụ thúc đẩy quá trình tái sản xuất mở rộng và góp phần điều tiết vĩ mô nền kinh tế. Tín dụng góp phần thực hiện chính sách xã hội như góp phần tích cực cho mục tiêu xóa đói, giảm nghèo, ổn định an sinh...

Tín dụng góp phần thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung vốn bằng các biện pháp huy động vốn, ngân hàng tập trung nguồn tiền nhàn rỗi trong nhân dân.

Giúp cho quá trình sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp được liên tục và ổn định, góp phần vào sự ổn định của nền kinh tế.

Huy động các nguồn lực, hình thành và biến nguồn vốn thành đầu tư, tăng trưởng kinh tế, tạo ra những bước nhảy vọt về công nghệ.

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 hồi vốn vay cả gốc và lãi, tìm kiếm rủi ro cho NH, 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 sử dụng các công cụ và kỹ thuật phân tích nhằm kiểm tra, đánh giá mức độ tin cậy và rủi ro của một phương án hay một dự án mà khách hàng đã xuất trình nhằm phục vụ cho việc ra quyết định tín dụng.

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

Chi 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

➤ **Bảo đảm tín dụng bằng tài sản thế chấp**

Đảm bảo tín dụng bằng tài sản thế chấp là việc bên vay vốn thế chấp tài sản của mình cho bên vay để đảm bảo khả năng hoàn trả vốn vay. Thế chấp tài sản là việc bên đi vay sử dụng bất động sản thuộc sở hữu của mình hoặc giá trị quyền sử dụng đất hợp pháp để đảm bảo hoàn hành nghĩa vụ đối với bên cho vay.

➤ **Bảo đảm tín dụng bằng tài sản cầm cố**

Cầm cố tài sản là việc bên đi vay giao tài sản là các động sản thuộc sở hữu cả mình cho bên vay để đảm bảo thực hiện trả nợ. 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 ...

➤ **Bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay**

Đảm bảo tài sản từ vốn vay là việc khách hàng dùng tài sản hình thành từ vốn vay để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho chính khoản vay đó đối với ngân hàng.

➤ **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 Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả và chất lượng tín dụng

➤ **Doanh số cho vay**

Doanh số cho vay là tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân dưới hình thức tiền mặt hoặc chuyển khoản trong một khoản thời gian nhất định.

➤ **Doanh số thu nợ**

Ngoài chỉ tiêu doanh số cho vay, còn có chỉ tiêu thu nợ cũng đánh giá được tình hình hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Đây là chỉ tiêu quan trọng phản ánh phần lớn hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong những năm qua và thời gian sắp tới, nó 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.

Với công tác thu nợ Ngân hàng nếu khả năng thu nợ càng cao thì khả năng hoạt động tín dụng của ngân hàng càng hiệu quả. Nếu cho vay không thu hồi được nợ dư thì ảnh hưởng rất lớn đến khả năng kinh doanh của ngân hàng. Do đó vấn đề thu nợ là mối quan tâm hàng đầu, trong đó cán bộ tín dụng luôn hoạt động tích cực, đôn đốc nhắc nhở khách hàng trong việc thu hồi nợ khi đến hạn nhằm hạn chế tối đa trường hợp nợ quá hạn. Cho vay và thu nợ đúng hạn thì dòng vốn của ngân hàng mới được xoay chuyển nhanh, giúp mang lại lợi nhuận cho ngân hàng trong hoạt động tín dụng.

➤ **Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng**

Vòng quay vốn tín dụng = Doanh số thu nợ/ Dư nợ bình quân

Trong đó dư nợ bình quân trong kì = (dư nợ đầu kì + dư nợ cuối kì)/2

Chỉ tiêu này đo lường tốc độ luân chuyển vốn TD của NH, thời gian thu hồi nợ của NH là nhanh hay chậm. Vòng quay vốn càng nhanh thì được coi là tốt và việc đầu tư càng được an toàn.

➤ **Dư nợ cho vay**

Là số nợ mà NH đã cho vay và chưa thu được vào một thời điểm nhất định. Chỉ tiêu dư nợ rất có ý nghĩa trong việc đánh giá hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Dư nợ của ngân hàng sẽ tỷ lệ nghịch với doanh số thu nợ và tỷ lệ thuận với doanh số cho vay, điều đó có ý nghĩa là công tác thu nợ đạt hiệu quả bao nhiêu thì số dư nợ càng thấp bấy nhiêu. Dư nợ cho biết ngân hàng còn phải thu bao nhiêu nữa từ khách hàng vay vốn. Dư nợ bao gồm số tiền lũy kế của những năm trước chưa thu hồi được và số dư phá sinh trong năm hiện hành. Dư nợ phản ánh được thực tế khả năng hoạt động tín dụng của ngân hàng như thế nào.

➤ **Các nhóm nợ**

- Nhóm 1: là các khoản nợ trong hạn mà TCTD đánh giá là có khả năng thu hồi cả gốc và lãi đúng hạn; hay các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và TCTD đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi bị quá hạn đúng thời hạn còn lại.
- Nhóm 2: (cần chú ý) là các khoản nợ quá hạn từ 10 – 90 ngày.
- Nhóm 3: (nợ dưới tiêu chuẩn) là các khoản nợ quá hạn từ 91- 180 ngày.
- Nhóm 4: (nợ nghi ngờ) là các khoản nợ ủa hạn từ 181- 360 ngày.
- Nhóm 5: (nợ có khả năng mất vốn) các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

➤ **Tỷ lệ nợ quá hạn**

Chỉ số này được sử dụng để đánh giá mức độ nợ quá hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn = Dư nợ quá hạn/ Tổng dư nợ

Tỷ lệ nợ quá hạn < 5%: bình thường

Tỷ lệ nợ quá hạn 5% - 10%: không bình thường

Tỷ lệ nợ quá hạn 10% - 15%: cao

Tỷ lệ nợ quá hạn 15% - 20%: quá cao (nguy cơ khủng hoảng rất lớn)

1.3 Nhận xét chung

Sau khi tìm hiểu một số khái niệm chung về mảng tín dụng của Ngân hàng, ta nhận thấy trong hoạt động kinh doanh của NHTM, hoạt động tín dụng đóng vai trò quan trọng, bởi thu nhập từ hoạt động tín dụng đóng vai trò góp phần đáng kể vào lợi nhuận chung của toàn Chi nhánh, góp phần tăng thu và đáp ứng nhu cầu mở rộng mạng lưới. Đối với VCB nói chung và chi nhánh Tân Bình nói riêng với chiến lược trở thành Ngân hàng bán lẻ hoạt động tín dụng cá nhân của chi nhánh được thể hiện rõ qua việc phân tích doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ và nợ quá hạn đối với khách hàng cá nhân.

2. GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÂN BÌNH

2.1 Giới Thiệu Về Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Tên doanh nghiệp Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Ngoại Thương Việt Nam

Tên giao dịch quốc tế Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam

Tên thương mại Vietcombank

Logo:



Vietcombank

Trụ sở chính 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội

Điện thoại (+84) 4 39349440

Fax (+84) 4 39349440

SWIFT BFTV VNVX

Web www.vietcombank.com.vn

Vốn điều lệ 23.171.170.760.000 đồng (tháng 03/2012)

Đăng ký KD số 105922 do trọng tài kinh tế Nhà nước cấp ngày 03/4/1993, cấp bổ sung lần thứ nhất ngày 25/11/1997 và cấp bổ sung lần thứ hai ngày 08/05/2003

Mã số thuế 0100112437 tại Cục thuế Hà Nội

Tài khoản số 453100301 mở tại Sở giao dịch Ngân Hàng Nhà Nước

Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam trước đây, nay là Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank) chính thức đi vào hoạt động ngày 01/4/1963, với tổ chức tiền thân là Cục Ngoại hối (trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam). Là ngân hàng thương mại nhà nước đầu tiên được Chính phủ lựa chọn thực hiện thí điểm cổ phần hoá, Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam chính thức hoạt động với tư cách là một Ngân hàng TMCP vào ngày 02/6/2008 sau khi thực hiện thành công kế hoạch cổ phần hóa thông qua việc phát hành cổ

phiếu lần đầu ra công chúng. Ngày 30/6/2009, cổ phiếu Vietcombank (mã chứng khoán VCB) chính thức được niêm yết tại Sở Giao dịch Chứng khoán TP HCM.

Trải qua gần 50 năm xây dựng và phát triển, Vietcombank đã có những đóng góp quan trọng cho sự ổn định và phát triển của kinh tế đất nước, phát huy tốt vai trò của một ngân hàng đối ngoại chủ lực, phục vụ hiệu quả cho phát triển kinh tế trong nước, đồng thời tạo những ảnh hưởng quan trọng đối với cộng đồng tài chính khu vực và toàn cầu.

Từ một ngân hàng chuyên doanh phục vụ kinh tế đối ngoại, Vietcombank ngày nay đã trở thành một ngân hàng đa năng hoạt động đa lĩnh vực, cung cấp cho khách hàng đầy đủ các dịch vụ tài chính hàng đầu trong lĩnh vực thương mại quốc tế; trong các hoạt động truyền thống như kinh doanh vốn, huy động vốn, tín dụng, tài trợ dự án... cũng như mảng dịch vụ ngân hàng hiện đại: kinh doanh ngoại tệ và các công vụ phái sinh, dịch vụ thẻ, ngân hàng điện tử...

2.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh

- Tầm nhìn chiến lược của ngân hàng: “Xây dựng Vietcombank thành tập đoàn đầu tư tài chính ngân hàng đa năng trên cơ sở áp dụng các thông lệ quốc tế tốt nhất duy trì vai trò chủ đạo tại Việt Nam và trở thành một trong 70 định chế tài chính hàng đầu Châu Á vào năm 2015-2020, có phạm vi quốc tế”
- Sứ mệnh Vietcombank đặt ra là: Luôn mang đến khách hàng sự thành đạt; Bảo đảm tương lai trong tầm tay của khách hàng; Sự thuận tiện trong giao dịch và các hoạt động thương mại trên thị trường.

2.1.3 Hoạt động chính của ngân hàng

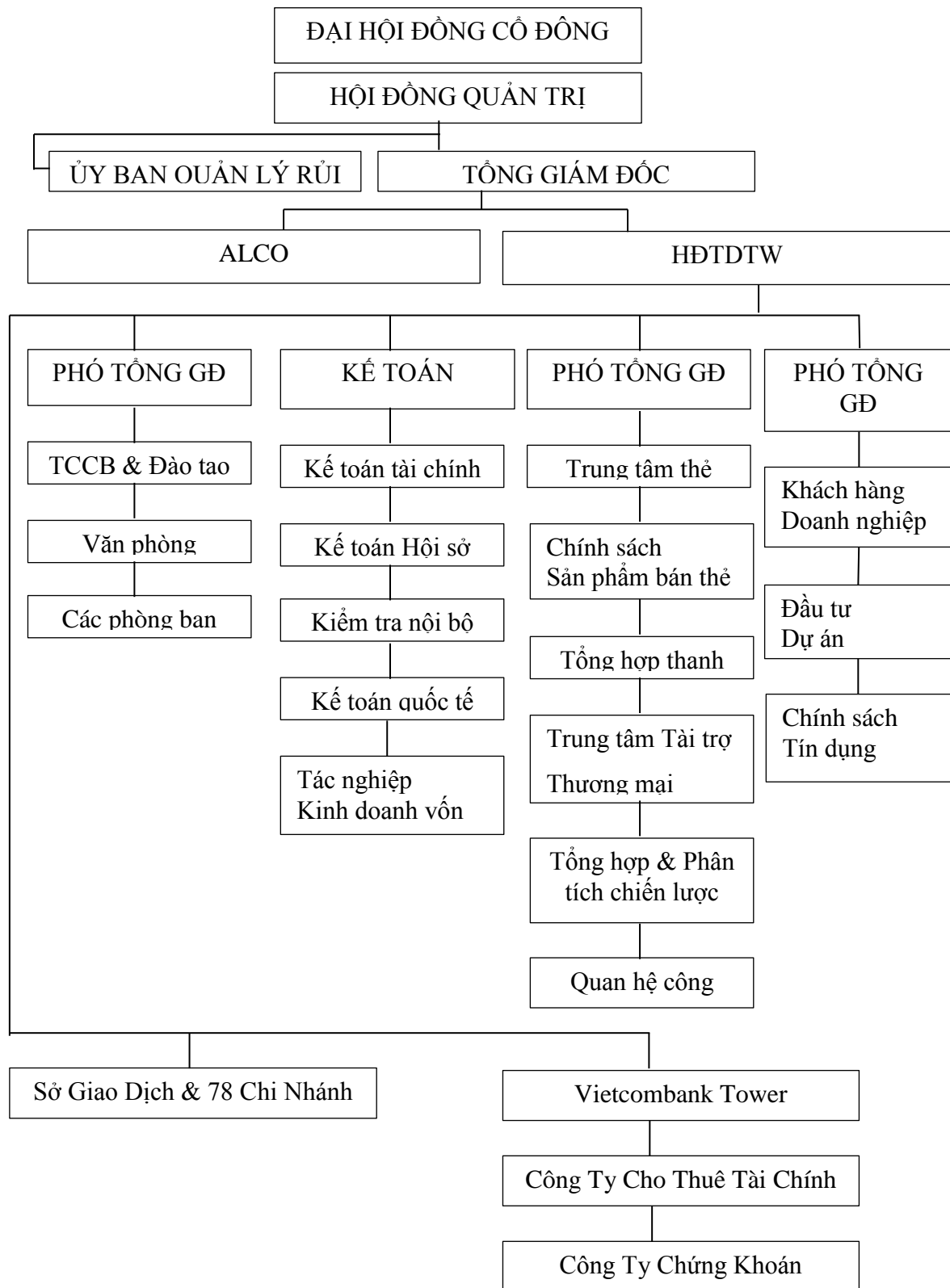
- Trọng tâm là các hoạt động ngân hàng thương mại với lĩnh vực truyền thống là ngân hàng bán buôn (chuyên kinh doanh phục vụ khách hàng là các doanh nghiệp).

- Hoạt động ngân hàng bán lẻ bao gồm: Hoạt động trong lĩnh vực tiêu dùng; dịch vụ cho vay gắn với bất động sản, cho vay cầm cố, cho vay mua nhà; kinh doanh dịch vụ tài chính....
- Bảo hiểm bao gồm: Kinh doanh bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm phi nhân thọ, tái bảo hiểm...
- Ngân hàng đầu tư: Kinh doanh và đầu tư chứng khoán; hoạt động quản lý tài sản/ quỹ đầu tư...
- Dịch vụ tư vấn mua, bán, chia tách và sát nhập công ty....Và một số dịch vụ tài chính khác....
- Bên cạnh đó, VCB cũng có các hoạt động phi tài chính như: Kinh doanh và đầu tư bất động sản; đầu tư xây dựng và phát triển các dự án kết cấu hạ tầng; nhận tiền gửi, phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và các giấy tờ có giá trị khác để huy động vốn, vay vốn của các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước, vay vốn của Ngân hàng nhà nước và các hình thức huy động vốn khác theo quy định.
- Các hoạt động tín dụng: cấp tín dụng dưới hình thức cho vay, chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá khác, bảo lãnh ngân hàng, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- Dịch vụ thanh toán và ngân quỹ: mở tài khoản, cung ứng các phương tiện thanh toán trong nước và ngoài nước, thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế, thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt, ngân phiếu thanh toán cho khách hàng.
- Một số hoạt động khác như góp vốn, mua cổ phần, tham gia thị trường tiền tệ, thực hiện các nghiệp vụ mua bán giấy tờ có giá bằng ngoại tệ và USD, kinh doanh ngoại hối và vàng, nghiệp vụ uỷ thác và đại lý, cung ứng các dịch vụ bảo hiểm, kinh doanh các nghiệp vụ chứng khoán thông qua công ty trực thuộc, cung ứng dịch vụ tư vấn tài chính, tiền tệ....

2.1.4 Mạng lưới hoạt động

Sau gần nửa thế kỷ hoạt động trên thị trường, Vietcombank hiện có trên 12.500 cán bộ nhân viên, với gần 400 Chi nhánh/Phòng Giao dịch/Văn phòng đại diện/Đơn vị thành viên trong và ngoài nước, gồm Hội sở chính tại Hà Nội, 1 Sở Giao dịch, 78 chi nhánh và hơn 304 phòng giao dịch trên toàn quốc, 3 công ty con tại Việt Nam, 2 công ty con tại nước ngoài, 1 văn phòng đại diện tại Singapore, 5 công ty liên doanh, liên kết. Bên cạnh đó, Vietcombank còn phát triển một hệ thống Autobank với 1.700 ATM và 22.000 điểm chấp nhận thanh toán thẻ (POS) trên toàn quốc. Hoạt động ngân hàng còn được hỗ trợ bởi mạng lưới hơn 1.300 ngân hàng đại lý tại 100 quốc gia và vùng lãnh thổ.

2.1.5 Sơ đồ tổ chức



2.1.6 Tình hình hoạt động của Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam năm 2011

Năm 2011, Vietcombank đã hoàn thành tốt các chỉ tiêu kinh doanh do Đại hội đồng cổ đông đề ra, cụ thể như sau:

- Lợi nhuận trước thuế hợp nhất đạt 5.697 tỷ đồng, tăng 2,3% so với năm 2010, và đạt 100,8% kế hoạch (kế hoạch là 5.650 tỷ đồng). Tỷ suất lợi nhuận trên vốn bình quân (ROAE) đạt 17%, tỷ suất lợi nhuận trên tài sản bình quân (ROAA) đạt 1,2%.
- Tổng tài sản đạt 367 nghìn tỷ đồng, tăng 19,2% so với cuối năm 2010 vượt kế hoạch đề ra (kế hoạch tăng 15%).
- Huy động vốn từ nền kinh tế đạt hơn 241 nghìn tỷ đồng, tăng 16% - tăng cao hơn tốc độ tăng trưởng toàn hệ thống (ước tính khoảng 11%) đạt 96,7% kế hoạch được giao (kế hoạch là 249 nghìn tỷ)
- Dư nợ cho vay khách hàng đạt 209 nghìn tỷ đồng, tăng 18,4% đạt kế hoạch kiểm soát tăng trưởng dưới 20,0% điều chỉnh theo mức khống chế do NHNN đề ra.
- Tỷ lệ nợ xấu là 2,03% đạt kế hoạch khống chế dưới mức 2,8% do Đại hội cổ đông đề ra.
- Doanh số thanh toán xuất nhập khẩu đạt 38,8 tỷ USD, tăng 25,5%, vượt kế hoạch đề ra, chiếm 19,2% thị phần xuất nhập khẩu cả nước.
- Các mặt hoạt động thẻ của VCB trong năm qua từ thanh toán sử dụng đến phát hành hầu hết đều vượt kế hoạch.
- VCB đã khai trương hoạt động 4 chi nhánh: Ninh Thuận, Trung Đô, Bạc Liêu và Việt Trì; và thành lập thêm 19 phòng giao dịch đưa tổng số chi nhánh của VCB lên đến 78 chi nhánh và 304 phòng giao dịch.

Năm 2011, một trong những sự kiện có ý nghĩa quan trọng của VCB là lựa chọn thành công và kí kết thỏa thuận hợp tác với đối tác chiến lược – Ngân hàng Mizuho (Nhật Bản) thông qua việc bán 15% cổ phần.

2.2 Giới Thiệu Về Chi Nhánh Vietcombank – Tân Bình

2.2.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Tên giao dịch: Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – chi nhánh Tân Bình

Tên tiếng anh: Bank For Foreign Trade of Vietnam Tan Binh

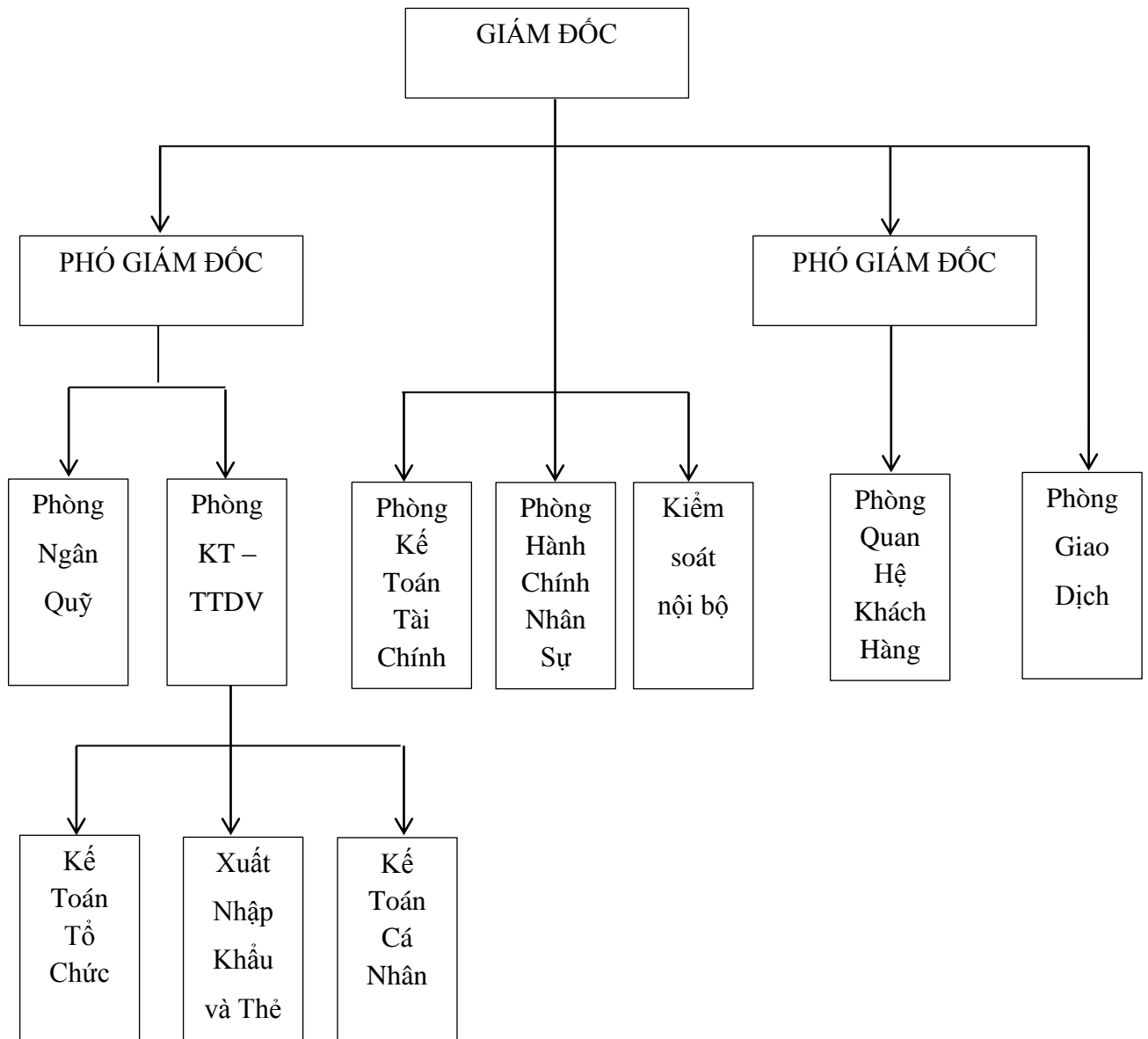
Tên điện tín: Vietcombank Tan Binh

Trụ sở: Phòng 1G, 1F, Tòa nhà TANI Office, 108 Tây Thạnh, phường Tây Thạnh, quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh

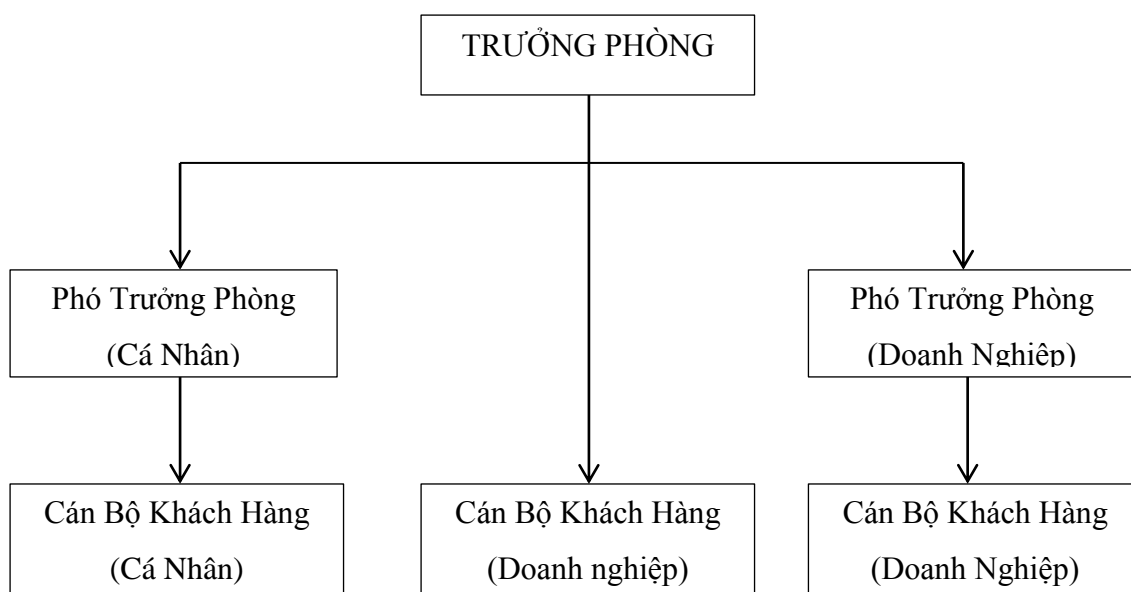
Ngân hàng Ngoại Thương – chi nhánh Tân Bình được thành lập vào tháng 10/2002 theo quyết định số 228/QĐ-NHNT-HĐQT với tư cách là chi nhánh cấp II. Đến ngày 25/10/2006 theo quyết định số 799/QĐ-NHNN của HĐQT-NHNN Việt Nam, Chi nhánh Vietcombank Tân Bình thành chi nhánh cấp I để mở rộng hơn về quản lý và chi nhánh đang chịu sự quản lý trực tiếp của NHNT Việt Nam. Ngày 17/11/2006 Vietcombank Tân Bình chính thức trở thành chi nhánh cấp I theo quyết định số 407/QĐ-NHNT.

Nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường và phát triển mạng lưới tổ chức hoạt động, những năm qua nguồn nhân lực của Vietcombank – Tân Bình đã được tăng cường mạnh mẽ cả về số lượng và chất lượng, trên 90% có trình độ đại học trở lên. Vào những ngày đầu thành lập, Vietcombank Tân Bình có quy mô rất nhỏ, cơ sở vật chất còn đi thuê với số lượng nhân viên ít, chỉ với 27 người và cho đến nay Ngân hàng đang từng bước mở rộng quy mô hoạt động, cơ sở vật chất đã hoàn chỉnh, số lượng nhân viên là 153 người (trong đó thạc sĩ 3, đại học 125, cao đẳng 5, trung cấp & chưa qua đào tạo 20).

2.2.2 Sơ đồ tổ chức:



2.2.3 Mô phỏng phòng quan hệ khách hàng của Chi nhánh Vietcombank – Tân Bình



2.2.3.1 Chức năng phòng quan hệ khách hàng:

Phòng quan hệ khách hàng có chức năng làm đầu mối thiết lập quan hệ với khách hàng, duy trì và không ngừng mở rộng mối quan hệ khách hàng trên tất cả các mặt hoạt động, tất cả các sản phẩm ngân hàng nhằm đạt được mục tiêu phát triển kinh doanh một cách an toàn hiệu quả và tăng thị phần của Vietcombank – Tân Bình.

2.2.3.2 Nhiệm vụ cụ thể phòng quan hệ khách hàng:

- **Xác định thị trường kinh doanh và đối tượng khách hàng mục tiêu:**
 - Trên cơ sở thường xuyên thu nhập và đánh giá thông tin từ thị trường, phòng QHKH xác định thị trường kinh doanh mục tiêu có khả năng đưa lại lợi nhuận cao cho ngân hàng (theo ngành/lĩnh vực, khu vực địa lý, nhóm khách hàng, nhóm sản phẩm), đề xuất đối tượng khách hàng mục tiêu và trình cấp cho cấp có thẩm quyền phê duyệt.
 - Đề xuất hệ thống các biện pháp thực hiện nhằm đạt được các mục tiêu đề ra.
 - Duy trì cơ sở thông tin nhằm kịp thời nắm bắt các biến động trên thị trường.

- **Xây dựng chính sách khách hàng, trực tiếp tham gia thực hiện chính sách khách hàng và đánh giá việc thực hiện nhiều chính sách khách hàng.**
 - Phối hợp cùng các phòng ban có liên quan xây dựng chính sách khách hàng hằng năm đối với mỗi khách hàng, bao gồm việc xác định các sản phẩm dịch vụ dự kiến cung ứng đến khách hàng, đồng thời đề sản xuất các chính sách ưu đãi cần áp dụng cũng như các biện pháp cần thực hiện thành công các mục tiêu đề ra.
- **Trực tiếp triển khai các biện pháp marketing giới thiệu cho khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ mà ngân hàng có thể cung ứng.**
 - Duy trì liên lạc thường xuyên với khách hàng nhằm kịp thời nắm bắt thông tin mới phát sinh có liên quan và làm đầu mối giải quyết các vướng mắc, các yêu cầu của khách hàng.
 - Chịu trách nhiệm cung ứng mọi thông tin có liên quan đến khách hàng theo yêu cầu của các phòng khác.
 - Phối hợp với các phòng ban khác nhau có liên quan trong việc đàm phán ký kết các hợp đồng cung ứng dịch vụ đến khách hàng.

Tổ chức việc đánh giá thực hiện chính sách khách hàng định kỳ nhằm kịp thời đề xuất điều chỉnh biện pháp triển khai có hiệu quả hơn trong trường hợp cần thiết.

Trực tiếp khởi tạo và quản lý mối quan hệ khách hàng.

- Là phòng chịu trách nhiệm thu nhập mọi thông tin và hồ sơ tài liệu có liên quan đến khách hàng.
- Xác định nhu cầu tín dụng của khách hàng trong từng thời kỳ.
- Đề xuất việc thiết lập quan hệ tín dụng với khách hàng và nghiên cứu, xem xét có ý kiến trước khi chuyển phòng quản lý rủi ro thẩm định (đối với các khoản vay phải có thẩm định của phòng rủi ro tín dụng) và trực tiếp thẩm định cho vay (đối với các khoản vay không cần phòng quản lý rủi ro tín dụng thẩm định).

- Thực hiện ký kết các loại hợp đồng/cam kết đối với khách hàng trong phạm vi quy định.
- Trực tiếp tiếp nhận và xử lý hoặc theo dõi việc xử lý các nhu cầu rút vốn vay theo hợp đồng tín dụng, nhu cầu cần sử dụng nghiệp vụ tài trợ thương mại, nhu cầu thấu chi và nhu cầu tín dụng khác của khách hàng.
- Thực hiện giám sát quản lý các giao dịch và phát sinh theo đúng quy định hiện hành của Ngân hàng.
- Đôn đốc khách hàng, phối hợp với các phòng ban thu hồi nợ đúng hạn.
- Thực hiện quản lý và xử lý các khoản tín dụng có vấn đề trong trường hợp được phân công.
- Tùy theo đặc điểm riêng đối với từng khách hàng, phối hợp cùng với các phòng ban khác thiết kế các loại sản phẩm trọn gói phù hợp và có tính hấp dẫn đối với khách hàng.
- Ngoài ra còn thực hiện một số nhiệm vụ khác khi có sự chỉ đạo của Giám Đốc.

2.2.3.3 Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh tại Vietcombank chi nhánh Tân Bình từ 2009-2011

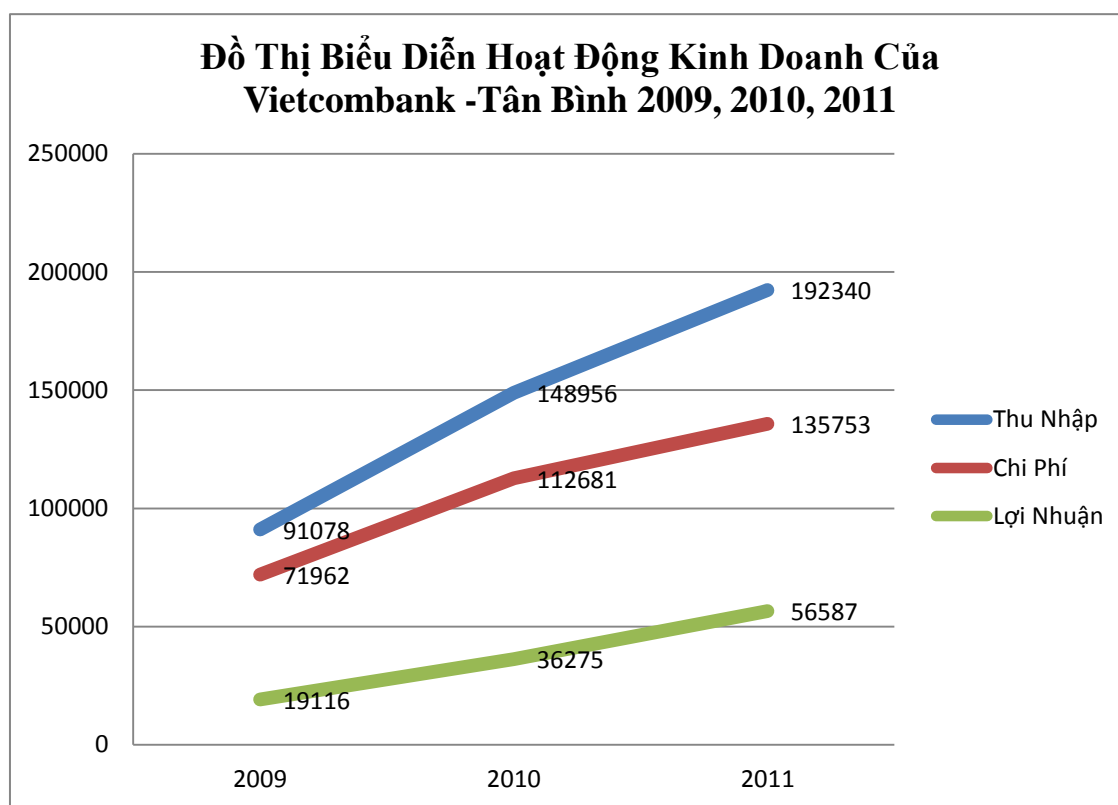
a. Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh của Vietcombank – Tân Bình
Trong giai đoạn 2009 – 2011 thị trường tiền tệ có nhiều biến động về lãi suất, tình hình lạm phát của nền kinh tế và sự cạnh tranh gay gắt về huy động vốn của các tổ chức tín dụng khác trong nước đã ảnh hưởng không nhỏ đến tình hình hoạt động của Vietcombank – Tân Bình. Trước những vấn đề đó, Chi nhánh đã không ngừng nỗ lực nâng cao hoạt động của mình bằng cách tăng cường thu hút tiền gửi từ không chỉ các khách hàng bán buôn truyền thống là các tổng công ty, các doanh nghiệp lớn mà còn không ngừng mở rộng hoạt động huy động vốn tới các doanh nghiệp vừa và nhỏ và các thể nhân, để nâng cao tỷ trọng huy động vốn, và từ đó tạo ra sự tăng trưởng nguồn vốn một cách ổn định.

Bảng 1: Kết quả hoạt động kinh doanh

Đơn vị tính: triệu đồng

	Năm 2009	Năm 2010	Tăng giảm so với 2009 (%)	Năm 2011	Tăng giảm so với 2010 (%)
Thu Nhập	91.078	148.956	63,5	192.340	29,1
Chi Phí	71.962	112.681	56,6	135.753	20,4
Lợi Nhuận	19.116	36.275	89,8	56.587	55,9

Nguồn: báo cáo kết quả kinh doanh NH Vietcombank – Tân Bình năm 2009, 2010, 2011



Từ bảng kết quả hoạt động kinh doanh trên cho thấy lợi nhuận của Chi nhánh tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2009 lợi nhuận là 19.116 triệu đồng. Năm 2010 là 36.275 triệu đồng tăng 89,9% so với năm 2009. Năm 2011 tăng 56.587 triệu đồng tăng 89.8% so với năm 2010. Tuy nhiên ta dễ dàng nhận thấy được lợi

nhuận năm 2011 của chi nhánh tuy có tăng nhưng không nhiều so với năm 2010, nguyên nhân chính được nhận định là do năm 2011 là một năm có khá nhiều có khó khăn: lạm phát, giá vàng tăng nhanh, kênh đầu tư vào ngân hàng trở nên không hấp dẫn; Cộng thêm tình trạng tài chính các khách hàng nhận tín dụng của ngân hàng có dấu hiệu xấu đi. Tất cả những vấn đề trên đã làm ảnh hưởng xấu đến tâm lý người dân.

Với phương châm “Tăng tốc – An toàn – Chất lượng – Hiệu quả” chi nhánh đã có rất nhiều cố gắng phấn đấu để thực hiện những mục tiêu sau đây: Đặt nhiệm vụ huy động vốn là nhiệm vụ trọng tâm và ưu tiên hàng đầu của năm nhằm mở rộng quy mô hoạt động; tăng cường hoạt động ngân hàng bán buôn; phát huy tối đa lợi thế của ngân hàng trong hoạt động truyền thống.

b. Tình hình huy động vốn tại Vietcombank – Tân Bình (2009-2011)

Bảng 2: Tình hình huy động vốn qua các năm

Đơn vị tính: triệu đồng

	Năm 2009	Năm 2010	Tăng giảm so với 2009 (%)	Năm 2011	Tăng giảm so với 2010 (%)
Vốn huy động từ DN	912.060	899.059	-1,42	1.193.621	32,76
Vốn huy động từ CN	522.912	982.051	87,8	1.091.260	11,12
Tổng NVHĐ	1.435.981	1.8882.110	31,07	2.284.884	21,4

Nguồn: báo cáo kết quả kinh doanh NH Vietcombank – Tân Bình năm 2009, 2010, 2011

Tình hình huy động vốn 2010 so với năm 2009 về mảng doanh nghiệp có xu hướng giảm nhẹ (giảm 1,42%), nguyên nhân chủ yếu được nhận định là các doanh nghiệp đang còn trong giai đoạn phục hồi, không có nhiều nguồn vốn nhàn rỗi để gửi ngân hàng. Tuy nhiên chi nhánh đã chuyển sang đẩy mạnh huy động vốn trên thị trường 2 (dân cư và các cá nhân), thực hiện các chính sách ưu

đãi, thực hiện nghiêm túc các mức lãi suất tối đa về huy động vốn, có những loại sản phẩm huy động phù hợp với nhu cầu của người dân dẫn đến nguồn vốn huy động từ cá nhân tăng 87,8%, do đó đã không làm ảnh hưởng đến tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh (tăng 31,07%) .

Bước qua năm 2011, tình hình huy động vốn gặp nhiều khó khăn hơn (tổng nguồn vốn huy động tăng 21,4%) do việc quản lý gắt gao của Ngân hàng nhà nước trần lãi suất được làm nghiêm, gắn với những quyết định xử phạt xôn xao trên thị trường. Tuy nhiên với chiến lược cạnh tranh bằng sự khác biệt trên nền tảng sự quản lý vốn của ngân hàng hiện đại, có nhiều sản phẩm tiết kiệm với thời hạn phong phú Vietcombank – Tân Bình đã thu hút được nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư (tăng 11,12%) và từ doanh nghiệp (tăng 32,6%) .

2.3 Nhận xét chung:

Chi nhánh Tân Bình là chi nhánh cấp I của hệ thống ngân hàng Vietcombank, trong nhiều năm hoạt động chi nhánh đã và luôn thực hiện tốt những nhiệm vụ được đề ra. Với phương châm “Tăng tốc – An toàn – Chất lượng – Hiệu quả” Vietcombank – Tân Bình đã hoạt động khá hiệu quả trong công tác huy động và sử dụng nguồn vốn.

3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH TÂN BÌNH (GIAI ĐOẠN 2009-2011)

3.1 Sản phẩm cho vay cá nhân

3.1.1 Sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá

➤ Tính năng sản phẩm

- GTCG được cầm cố: trái phiếu Chính phủ, tín phiếu kho bạc; kỳ phiếu, trái phiếu, sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn do Vietcombank và các tổ chức tín dụng khác phát hành.
- Mức cho vay tối đa lên tới 100% giá trị GTCG do Vietcombank phát hành và 90% đối với GTCG do các tổ chức khác phát hành.
- Lãi suất và phương thức trả nợ linh hoạt.
- Thời hạn cho vay: tối đa không quá kỳ hạn còn lại của GTCG. (Riêng đối với GTCG do Vietcombank phát hành, thời hạn vay có thể dài hơn thời hạn còn lại của GTCG).
- Loại tiền cho vay: VNĐ.
- Thủ tục đơn giản, nhanh gọn.

➤ Điều kiện sử dụng

- Mọi cá nhân có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự vay vốn tại Vietcombank phục vụ mục đích tiêu dùng không trái pháp luật.
- GTCG thuộc quyền sở hữu hợp pháp của khách hàng hoặc của bên thứ ba (nếu có) và đang không chịu trách nhiệm cho bất cứ nghĩa vụ tài chính nào.

➤ Hồ sơ đăng ký

- CMND/ Hộ chiếu của khách hàng.
- Bản chính giấy tờ có giá;
- 03 bản hợp đồng tín dụng kèm đề nghị vay vốn/ cam kết trả nợ, kèm Hợp đồng cầm cố, giấy nhận nợ.
- Đối với trường hợp GTCG do tổ chức khác phát hành: Bản gốc xác nhận của nơi phát hành GTCG, kèm giấy ủy quyền rút tiền
- 02 biên bản giao nhận hồ sơ tài sản cầm cố.

3.1.2 Sản phẩm cho vay cán bộ công nhân viên

➤ Tính năng sản phẩm

- Tổng hạn mức vay vốn tương đương 12 tháng lương và tối đa lên tới 200 triệu đồng.
- Tổng hạn mức vay được sử dụng linh hoạt giữa bộ ba sản phẩm: (i) cho vay tiêu dùng; (ii) thấu chi và (iii) phát hành thẻ tín dụng.
- Thủ tục cho vay nhanh chóng, thuận tiện.
- Lãi suất cạnh tranh.
- Hình thức trả nợ vốn vay phù hợp mức thu nhập thực tế.

➤ Điều kiện sử dụng

- Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc theo chế độ biên chế nhà nước hoặc hợp đồng lao động tại các tổ chức có thu nhập từ 2 triệu đồng trở lên.
- Có thời gian của Hợp đồng lao động dài hơn thời hạn khoản vay.
- Có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự và không thuộc các đối tượng bị cấm cho vay theo quy định của pháp luật.

➤ Hồ sơ đăng ký

- CMND, Sổ hộ khẩu/Giấy chứng nhận tạm trú dài.
- Giấy đề nghị vay vốn cán bộ công nhân viên (theo mẫu)
- Giấy đề nghị cấp tín dụng kèm phương án trả nợ đã có xác nhận của nơi công tác về thời gian công tác, mức lương, vị trí công tác.
- Giấy chứng minh khả năng tài chính, nguồn trả nợ như: bản sao hợp đồng lao động, hoặc giấy tờ có giá trị tương đương.
- HĐTĐ
- Giấy nhận nợ.

3.1.3 Sản phẩm cho vay cán bộ quản lý điều hành

➤ Tính năng sản phẩm

- Tổng hạn mức vay vốn tương đương 12 tháng lương và tối đa 300 triệu đồng

- Tổng hạn mức vay được sử dụng linh hoạt giữa bộ ba sản phẩm: (i) cho vay tiêu dùng; (ii) thấu chi và (iii) phát hành thẻ tín dụng.
- Thủ tục cho vay nhanh chóng, thuận tiện
- Lãi suất cạnh tranh
- Hình thức trả nợ vốn vay phù hợp mức thu nhập thực tế
- **Điều kiện sử dụng**
- Thời gian công tác tại vị trí quản lý điều hành tối thiểu tối thiểu là 06 tháng tại cơ quan công tác hiện tại và thời gian còn lại của hợp đồng lao động dài hơn thời hạn khoản vay.
- Có thu nhập hàng tháng từ 2 triệu trở lên đối với các đơn vị hưởng lương ngân sách và 6 tháng trở lên đối với các đơn vị không hưởng lương ngân sách.
- **Hồ sơ đăng ký**
- CMND, Sổ hộ khẩu/Giấy chứng nhận tạm trú dài.
- Giấy đề nghị vay vốn cán bộ công nhân viên (theo mẫu)
- Giấy đề nghị cấp tín dụng kèm phương án trả nợ đã có xác nhận của nơi công tác về thời gian công tác, mức lương, vị trí công tác.
- Giấy chứng minh khả năng tài chính, nguồn trả nợ như: bản sao hợp đồng lao động, hoặc giấy tờ có giá trị tương đương.
- HĐTĐ
- Giấy nhận nợ.

3.1.4 Sản phẩm cho vay thấu chi tài khoản cá nhân

- **Tính năng sản phẩm**
- Hạn mức thấu chi tối đa lên tới 30 triệu đồng trong thời gian 12 tháng
- Thấu chi tại tất cả các điểm giao dịch (quầy, ATM) và đơn vị chấp nhận thẻ của Vietcombank trên toàn quốc.
- Trả lãi theo đúng số tiền và ngày thấu chi thực tế
- Khả năng kiểm soát tức thời hoạt động rút, trả nợ vay tại Vietcombank bằng dịch vụ VCB-iB@nking hoặc VCB SMS-B@nking.

➤ Điều kiện sử dụng

- Mọi cá nhân có tài khoản tiền gửi thanh toán tại Vietcombank và đáp ứng đủ điều kiện để thấu chi theo quy định của Vietcombank
- Khách hàng sử dụng Gói sản phẩm "Cho vay cán bộ công nhân viên" hoặc "Cho vay cán bộ quản lý điều hành"

➤ Hồ sơ đăng ký

- Giấy đề nghị cấp hạn mức thấu chi và cam kết trả nợ của KH.
- Hợp đồng cung cấp và sử dụng thấu chi tài khoản
- Các hồ sơ khác

3.1.5 Sản phẩm cho vay nhà dự án**➤ Tính năng sản phẩm**

- Giá trị khoản vay lên đến 70% giá trị ngôi nhà nếu được bảo đảm bằng chính ngôi nhà định mua; và lên đến 100% giá trị ngôi nhà nếu được bảo đảm bằng tài sản khác.
- Thời gian hoàn trả khoản vay lên đến 20 năm.
- Áp lực trả nợ gốc trong thời gian đầu thấp với các lựa chọn hình thức trả nợ vốn vay phù hợp mức thu nhập thực tế (trả góp hoặc trả dần)
- Thủ tục cho vay nhanh chóng, thuận tiện
- Lãi suất vay cạnh tranh, giảm dần theo dư nợ thực tế.
- Khả năng kiểm soát tức thời hoạt động rút, trả nợ vay tại Vietcombank bằng dịch vụ VCB-iB@nking hoặc VCB-SMS B@nking.

➤ Điều kiện sử dụng

- Đáp ứng các loại quy định hiện hành của NHNT về điều kiện vay vốn, đối tượng được vay vốn.
- Có đảm bảo bằng tài sản hình thành từ vốn vay và/hoặc có tài sản có giá khác hoặc tài sản bên thứ ba.
- Có thu nhập hàng tháng 3 triệu đồng trở lên.
- Có tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Ngoại Thương

➤ Hồ sơ đăng ký

- Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án trả nợ
- CMND/hộ chiếu của khách hàng
- Các giấy tờ chứng minh thu nhập, khả năng tài chính của KH
- Hợp đồng mua bán nhà ký với chủ đầu tư, xác nhận của chủ đầu tư về số tiền KH đã thanh toán với thời điểm đề nghị vay vốn.
- Hợp đồng hợp tác ba bên
- Hợp đồng tín dụng
- Hợp đồng cầm cố quyền phát sinh từ hợp đồng mua bán (trừ trường hợp tài sản hình thành từ vốn vay) và/hoặc Hợp đồng thế chấp.
- Giấy nhận nợ

3.1.6 Sản phẩm cho vay mua ô tô**➤ Tính năng sản phẩm**

- Giá trị khoản vay lên đến 80% giá trị chiếc xe nếu được bảo đảm bằng chính chiếc xe bạn định mua và lên đến 100% giá trị xe nếu được bảo đảm bằng tài sản khác.
- Thời gian hoàn trả khoản vay lên đến 05 năm.
- Áp lực trả nợ gốc trong thời gian đầu thấp với các lựa chọn hình thức trả nợ vốn vay phù hợp mức thu nhập thực tế (trả góp hoặc trả dần)
- Thủ tục cho vay nhanh chóng, thuận tiện.
- Lãi suất cạnh tranh, giảm dần theo dư nợ thực tế.
- Nhiều tiện ích ưu đãi tương ứng với các hạng vay Chuẩn, Vàng, Bạch Kim
- Khả năng kiểm soát tức thời hoạt động rút, trả nợ vay tại Vietcombank bằng dịch vụ VCB-iB@nking hoặc VCB-SMS B@nking.

➤ Điều kiện sử dụng

- Cá nhân trong độ tuổi từ 25-30
- Có thu nhập thường xuyên hàng tháng từ 08 triệu đồng trở lên.
- Tại thời điểm xem xét cấp tín dụng KH không có nợ quá hạn tại tổ chức tín dụng khác.

➤ **Hồ sơ đăng ký**

- Hợp đồng mua bán ô tô
- CMND/hộ chiếu, Sổ hộ khẩu/Giấy chứng nhận tạm trú của bạn hoặc của bên thứ ba có tài sản bảo đảm cho khoản vay.
- Giấy đề nghị vay vốn mua ô tô (theo mẫu)
- Giấy tờ chứng minh thu nhập
- Giấy tờ về tài sản bảo đảm
- Hợp đồng cầm cố quyền phát sinh từ hợp đồng mua bán(trừ trường hợp tài sản hình thành từ vốn vay) và/hoặc Hợp đồng thế chấp.

3.1.7 Sản phẩm kinh doanh tài lộc

➤ **Tính năng sản phẩm**

- Hạn mức vay lên tới 100% giá trị tài sản bảo đảm
- Hình thức vay linh hoạt và tiện lợi theo hạn mức
- Lãi suất, phí giao dịch đặc biệt cạnh tranh
- Phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp với đặc điểm hộ kinh doanh
- Khả năng thấu chi với hạn mức thấu chi tiêu dùng
- Thủ tục vay vốn đơn giản, nhanh gọn

➤ **Điều kiện sử dụng**

- Bạn đang kinh doanh theo các hình thức và lĩnh vực dịch vụ, đại lý bán hàng, kinh doanh thương mại, đầu mối thu mua.
- Không quá 60 tuổi

➤ **Hồ sơ đăng ký**

- Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án kinh doanh và kế hoạch trả nợ (theo mẫu)
- CMND, sổ hộ khẩu/giấy chứng nhận tạm trú KT3 của cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp theo pháp luật của hộ kinh doanh
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và/hoặc chứng chỉ hành nghề (nếu có)
- Biên lai thuế, giấy tờ chứng minh hoạt động kinh doanh (nếu có)
- Các giấy tờ về tài sản bảo đảm

3.2 Quy trình cho vay cá nhân tại chi nhánh

3.2.1 Quy trình xét duyệt cho vay

3.2.1.1 Nhận và kiểm tra hồ sơ đề nghị vay vốn

Cán bộ trực tiếp cho vay nhận hồ sơ đề nghị vay vốn của KH bao gồm:

- Hồ sơ pháp lý (đối với khách hàng vay vốn lần đầu), hồ sơ vay vốn, hồ sơ đảm bảo tiền vay (nếu có) và các hồ sơ khác có liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của KH.
- Kiểm tra về mặt số lượng, tính hợp lệ, hợp pháp của các hồ sơ và sự phù hợp của các hồ sơ.

3.2.1.2 Thẩm định cho vay

Tùy theo từng loại cho vay, đối tượng KH và điều kiện thực tế tại chi nhánh, cán bộ trực tiếp cho vay cán bộ tái thẩm định lựa chọn phương pháp thẩm định phù hợp nhưng đảm bảo những nội dung sau:

- Đánh giá tư cách pháp nhân, năng lực hành vi dân sự của KH khi vay vốn và tính pháp lý của hồ sơ vay vốn.
- Đánh giá tính khả thi, hiệu quả của dự án, phương án vay (trừ các trường hợp cầm cố sổ tiết kiệm, cho vay tiêu dùng, cho vay cán bộ công nhân viên). Cho vay trả nợ nước ngoài thực hiện theo quy định của NHNN và các quy định hiện hành liên quan.
- Đánh giá tình hình tài chính, hoạt động kinh doanh và/hoặc khả năng trả nợ của khách hàng.
- Dự kiến các rủi ro có thể xảy ra.
- Đánh giá tài sản đảm bảo vốn vay (nếu có)

Phương án thẩm định: tùy tính chất từng khoản vay, đối tượng vay và loại hình vay vốn việc thẩm định có thể lựa chọn toàn bộ hoặc một trong 3 phương án sau:

➤ **Thẩm định hồ sơ tài liệu do khách hàng cung cấp:**

- Cán bộ trực tiếp cho vay kiểm tra hồ sơ của khách hàng về số lượng, tính hợp lệ, sự phù hợp về nội dung và hình thức giữa các hồ sơ do khách hàng cung cấp đối chiếu với các quy định hiện hành liên quan.
- Thẩm định năng lực pháp luật, năng lực hành vi dân sự của khách hàng vay vốn.
- Kiểm tra các tính toán, kết quả tính toán cũng như các nội dung trong hồ sơ.
- Đánh giá năng lực tài chính và tính hình hoạt động kinh doanh của khách hàng thông qua các số liệu trên báo cáo tài chính trong ba năm gần nhất (nếu có).

➤ **Thẩm định cho vay thông qua khảo sát thực tế:**

- Nội dung khảo sát thực tế bao gồm các vấn đề liên quan đến: (i) khách hàng, (ii) phương án/ dự án vay vốn; (iii) tài sản đảm bảo (nếu có).

➤ **Thẩm định cho vay thông qua các nguồn thông tin khác.**

- Trường hợp người quyết định cho vay yêu cầu bổ sung thêm thông tin, cán bộ trực tiếp cho vay có thể thu nhập thêm thông tin từ các nguồn khác nhằm phục vụ cho công tác thẩm định.
- Các nguồn thông tin có thể khai thác: (i) Trung tâm phòng ngừa rủi ro của NHNN trên địa bàn, phòng thông tin tín dụng của NHNT, các Vụ, Cục, phòng thuộc NHNN, ngân hàng khác...; (ii) Cơ quan chủ quản của doanh nghiệp, Hiệp hội các ngành nghề liên quan, các cơ sở liên quan trên địa bàn (Sở địa chính, sở tài chính, sở kế hoạch đầu tư), các bạn hàng, đối thủ cạnh tranh của doanh nghiệp... (iv) Các phương tiện thông tin đại chúng như báo chí, truyền hình và các loại tạp chí kinh tế định kỳ/đặc biệt có liên quan. (v) Trường hợp cần thiết, cán bộ trực tiếp cho vay có thể đề xuất thuê tư vấn và mua thông tin phục vụ cho công tác thẩm định.
- Kiểm tra tính khớp đúng so với các thông tin do khách hàng cung cấp, uy tín sản phẩm của khách hàng trên thị trường. Tìm hiểu mối quan hệ giữa khách hàng với các bạn hàng, quan hệ thanh toán tín dụng với các bạn hàng, quan hệ thanh toán tín dụng với các tổ chức tín dụng khác (nếu có)

Sau thẩm định, Cán bộ trực tiếp cho vay lập báo cáo/tờ trình thẩm định ghi rõ ý kiến đánh giá về dự án, phương án (tính khả thi, hiệu quả...) và nêu rõ một trong các quan điểm sau và trình phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay xét duyệt:

- (i) Đồng ý cho vay và/hoặc với các điều kiện ràng buộc: trong trường hợp này nêu rõ lý do; Số tiền cho vay (ngoại tệ - VND), thời hạn lãi suất cho vay, đảm bảo tiền vay với lý do cụ thể.
- (ii) Từ chối cho vay có nêu rõ lý do; hoặc
- (iii) Nêu các đề xuất khác với lý do cụ thể

Căn cứ nội dung báo cáo thẩm định, hồ sơ vay vốn của khách hàng, phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay ghi ý kiến đánh giá về khách hàng, dự án, phương án, món vay và nêu rõ một trong các quan điểm sau: (i) đồng ý cho vay và/hoặc với các điều kiện ràng buộc; (ii) từ chối cho vay và nêu rõ lý do từ chối; hoặc (iii) nêu các đề xuất khác.

Trình toàn bộ hồ sơ và báo cáo/tờ trình thẩm định cho người quyết định cho vay xem xét quyết định.

3.2.2 Quyết định cho vay

a. Ra quyết định cho vay

Trong phạm vi quyền hạn được ủy quyền, căn cứ nội dung báo cáo thẩm định của bộ phận trực tiếp cho vay và hồ sơ vay vốn, người quyết định cho vay ra một trong các quyết định sau:

- Đồng ý cho vay
- Từ chối cho vay
- Yêu cầu bổ sung/kiểm tra lại thông tin: trong trường hợp này, người quyết định cho vay ghi rõ nội dung thông tin cần tìm hiểu thêm và chuyển trả toàn bộ hồ sơ cho bộ phận trực tiếp cho vay thực hiện các bước tiếp theo.
- Các quyết định khác: yêu cầu tái thẩm định (chỉ định rõ cán bộ thực hiện việc tái thẩm định); thông qua Hội đồng tín dụng, trình Trung ương.

b. Thực hiện quyết định cho vay

➤ Trường hợp đồng ý cho vay

- Cán bộ trực tiếp cho vay dự thảo và trình phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay: hội đồng vay vốn kèm theo lịch rút vốn, hợp đồng bảo đảm tiền vay hoặc thông báo gửi khách hàng các điều kiện ràng buộc (nếu có)
- Phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay kiểm tra, kiểm soát, ký kiểm soát trên từng trang hợp đồng tín dụng, ký kiểm soát vào các công văn giấy tờ có liên quan do cán bộ trực tiếp cho vay dự thảo. Trình toàn bộ hồ sơ và tài liệu đó cho người quyết định cho vay ký kết.
- Sau khi hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay và các văn bản khác (nếu có) đã được ký kết giữa các bên, cán bộ trực tiếp cho vay đóng dấu, lấy số công văn và gửi theo quy định.
- Khai báo theo quy định theo HOST.
- Phân loại hồ sơ, lưu trữ hồ sơ theo quy định tại từng chi nhánh.

➤ **Trường hợp từ chối cho vay**

- Cán bộ trực tiếp cho vay dự thảo thông báo trả lời từ chối KH nêu rõ lý do từ chối cho vay.
- Trình phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay kiểm soát và người quyết định cho vay ký thông báo trả lời khách hàng.
- Trả lại khách hàng hồ sơ xin vay vốn (trong trường hợp phải trả lại) kèm theo thông báo từ chối cho vay (nếu có).

➤ **Trường hợp yêu cầu bổ sung/Kiểm tra lại thông tin**

- Cán bộ trực tiếp cho vay thu nhập các thông tin theo yêu cầu của người quyết định cho vay.
- Thông qua phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay trình người quyết định cho vay xem xét quyết định.

➤ **Trường hợp yêu cầu tái thẩm định, thông qua Hội đồng tín dụng cơ sở hoặc trung cầu ý kiến thẩm định của bên thứ ba**

Cán bộ trực tiếp cho vay sao hồ sơ gửi cán bộ thực hiện tái thẩm định/các thành viên hội đồng tín dụng/Bên thứ ba; cung cấp bổ sung các thông tin, tài liệu theo yêu cầu của cán bộ tái thẩm định/các thành viên Hội đồng tín dụng bên thứ ba.

- Trường hợp tái thẩm định: cán bộ tái thẩm định thực hiện một phần hoặc toàn bộ việc thẩm định cho vay. Trình kết quả tái thẩm định cho phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay và/hoặc người quyết định cho vay.
- Trường hợp yêu cầu bên thứ ba thẩm định: Bộ phận trực tiếp cho vay chịu trách nhiệm theo dõi và thực hiện các yêu cầu do bên thứ ba đưa ra nhằm phục vụ cho công tác thẩm định. Sau khi có kết quả thẩm định, bộ phận trực tiếp cho vay báo cáo toàn bộ nội dung thẩm định tới người quyết định cho vay xem xét quyết định cuối cùng.
- Trường hợp Hội đồng tín dụng cơ sở: (Trường hợp trình trung ương) Chi nhánh tuân thủ theo quy chế tổ chức và hoạt động của Hội đồng tín dụng do Tổng giám đốc Ngân hàng Ngoại Thương ban hành.
- Trong trường hợp vượt thẩm quyền quyết định của người quyết định cho vay như: vượt hạn mức dư nợ tối đa đối với một KH, vượt hạn mức phán quyết một lần cho vay trung, dài hạn, vượt thẩm quyền quyết định giới hạn tín dụng đối với một KH đã được Tổng Giám đốc duyệt cho vay ngoài khu vực đầu tư được phân công... Chi nhánh lập hồ sơ trình Trung ương xem xét giả quyết. Hồ sơ bao gồm:
 - Tờ trình trung ương: nêu rõ vấn đề liên quan đến khoản vay, quan điểm của chi nhánh đối với việc cho vay và ý kiến đề xuất của chi nhánh.
 - Biên bản họp của HĐTD cơ sở.
 - Bản sao các báo cáo tài chính, kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của KH đến thời điểm gần nhất (không yêu cầu đối với trường hợp xin đầu tư ngoài vùng được phân công)
 - Tờ trình thẩm định cho vay, của bộ phận trực tiếp cho vay tại chi nhánh
 - Trong trường hợp vượt quá hạn mức phán quyết của chi nhánh trong một lần cho vay dự án đầu tư, cần có thêm: Hồ sơ phương án/dự án xin vay của KH và các hồ sơ khác theo quy định.

c. Lưu giữ hồ sơ

Sau khi thực hiện quyết định cho vay: cán bộ trực tiếp cho vay thực hiện phân loại hồ sơ và gửi theo quy định sau

➤ **Gửi bộ phận kế toán cho vay:**

- Đơn xin vay vốn kiêm phương án sản xuất kinh doanh và trả nợ của đơn vị.
- Tờ trình duyệt cho vay.
- Hợp đồng tín dụng
- Lịch rút vốn (nếu có)
- Biên bản của hội đồng tín dụng (nếu có)

➤ **Gửi bộ phận kho quỹ (bản gốc)**

- Hợp đồng thế chấp cầm cố
- Giấy tờ tài liệu pháp lý liên quan đến tài sản thế chấp, cầm cố, bảo lãnh hoặc đơn thư bảo lãnh của bên thứ ba.
- Các giấy tờ có giá nhận cầm cố (nếu có)
- Biên bản nhận thẩm định/xác định giá trị tài sản thế chấp, cầm cố bảo lãnh (nếu có)
- Biên bản giao nhận, giấy tờ thế chấp, cầm cố, bảo lãnh giữa KH và Ngân hàng Ngoại Thương

➤ **Gửi khách hàng:**

- Hợp đồng tín dụng
- Hợp đồng thế chấp, cầm cố (nếu có)
- Biên bản giao nhận/xác định giá trị tài sản đảm bảo...

➤ **Lưu giữ tại bộ phận trực tiếp cho vay (do cán bộ trực tiếp cho vay quản lý)**

- Cán bộ trực tiếp cho vay lưu giữ và bảo quản chặt chẽ các tài liệu do khách hàng cung cấp, HĐTD bản gốc, các biên bản làm việc và ghi chép làm việc (nếu có) và các tài liệu liên quan khác. Các tờ trình, báo cáo phát sinh trong quá trình cho vay nếu bản gốc đã được lưu tại phòng kế toán hoặc phòng kho quỹ thì phải chụp lưu bản sao. Sau khi KH trả hết nợ gốc và lãi thì lập bảng kê các giấy tờ kèm hồ sơ để lưu trữ theo chế độ quy định. Khi hồ sơ đang trong quá trình giải quyết, nếu chuyển công tác khác phải bàn giao công việc và hồ sơ cho vay cho người thay thế có chữ ký giao nhận của 2 bên.

3.2.3 Quy trình phát tiền vay

3.2.3.1 Nhận và kiểm tra các căn cứ phát tiền vay

Trên cơ sở chứng từ yêu cầu rút tiền vay của khách hàng và kết quả kiểm tra thực tế trước đó (nếu có), cán bộ trực tiếp cho vay thực hiện việc kiểm tra các căn cứ rút tiền vay phù hợp với HĐTD và các quy định hiện hành, ký trình phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay. Căn cứ phát tiền vay gồm:

- Các giấy tờ liên quan đến việc rút vốn của KH
- HĐTD đã ký (lịch rút vốn, nếu có)
- Giấy nhận nợ

Phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay kiểm soát, nêu rõ quan điểm (i) chấp thuận phát tiền vay hoặc (ii) không chấp thuận phát tiền vay & trình người xét duyệt phát tiền vay.

Người duyệt phát tiền vay kiểm tra hồ sơ và ra quyết định (i) chấp thuận phát tiền vay hoặc (ii) từ chối phát tiền vay nêu rõ lý do và chuyển hồ sơ lại bộ phận trực tiếp cho vay thực hiện các quy định của mình

3.2.3.2 Thực hiện phát tiền vay

Trường hợp được người duyệt cho vay chấp thuận phát tiền vay: cán bộ trực tiếp cho vay thông báo cho KH và chuyển hồ sơ cho bộ phận có liên quan (Kế toán) để thực hiện phát tiền vay theo yêu cầu của KH.

Trong trường hợp khác dự thảo công văn trả lời, hoàn trả hồ sơ yêu cầu rút tiền vay cho KH (nếu cần thiết)

3.2.4 Quy trình kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay, thu nợ

3.2.4.1 Kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay

Bộ phận trực tiếp cho vay thực hiện kiểm tra việc sử dụng vốn vay và đánh giá khả năng tài chính và hoạt động kinh doanh của KH theo định kỳ 6 tháng 1 lần (hoặc đột xuất nếu thấy cần thiết) (trừ các trường hợp cho vay có thế chấp cầm cố bằng sổ tiết kiệm, chứng từ có giá có khả năng thanh khoản cao, cho vay tiêu dùng). Đối với các trường hợp cho vay hợp vốn, thực hiện theo thỏa thuận giữa các bên tham gia hợp vốn cho vay trả nợ nước ngoài theo quy định hiện

hành. Trường hợp cho vay cán bộ công nhân viên thực hiện kiểm tra đột xuất nếu cần thiết:

- Nội dung kiểm tra nhận xét bao gồm:
 - Kiểm tra việc sử dụng vốn vay.
 - Tính toán cân đối nợ vay.
 - Nhận xét tình hình thực hiện phương án/dự án vay vốn, tình hình sản xuất kinh doanh của KH.
 - Kiểm tra tình hình bất động sản (nếu có)
- Lập biên bản hoặc báo cáo kết quả kiểm tra, đề xuất kiến nghị (nếu có) và tình phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay.
- Trong phạm vi quyền hạn được Tổng giám đốc uỷ quyền, căn cứ vào nội dung trình/báo cáo của bộ phận trực tiếp cho vay, thủ trưởng đơn vị trực tiếp cho vay ra quyết định xử lý phù hợp.
- Đối với các khoản vay do Trung Ương trực tiếp quyết định cho vay/giải ngân và giao dịch chi nhánh quản lý/thu hồi nợ: giám đốc chi nhánh hoặc người được giao nhiệm vụ/ủy quyền sau khi ra các quyết định xử lý thuộc thẩm quyền/hoặc ủy quyền (nếu có) phải báo cáo Trung Ương bằng văn bản. Đối với các trường hợp vượt thẩm quyền phải có ý kiến của Trung Ương khi ra quyết định.

3.2.4.2 Thu hồi nợ

a. Đôn đốc, thực hiện thu hồi nợ

Cán bộ trực tiếp cho vay thông báo nợ đến hạn cho KH trước ngày đến hạn, trong đó nêu rõ tổng số nợ KH phải trả (nợ gốc & lãi) và ngày đến hạn.

Trong trường hợp KH có đề nghị điều chỉnh kì hạn nợ hoặc gia hạn nợ cán bộ trực tiếp cho vay xem xét thẩm định nhu cầu thực tế, ghi ý kiến đề xuất trình phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay. Các bước tiếp theo thực hiện như trình tự xét duyệt cho vay.

Quá ngày đến hạn trả nợ, nếu khách hàng không trả hoặc trả không đủ và không có đề nghị gia hạn nợ hoặc đề nghị gia hạn nợ nhưng không được chấp

thuận, cán bộ trực tiếp cho vay phối hợp với kế toán thực hiện thủ tục chuyên nợ quá hạn và tiếp tục đôn đốc thu hồi nợ.

Cập nhật thông tin và lưu trữ hồ sơ đầy đủ theo quy định.

b. Xử lý Tài sản bảo đảm nếu có

Trong trường hợp khách hàng trả hết nợ: cán bộ trực tiếp cho vay trình phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay thực hiện thủ tục hoàn trả hồ sơ tài sản bảo đảm tên vay theo quy định hiện hành.

Trong trường hợp KH không trả được nợ: cán bộ trực tiếp cho vay trình phụ trách bộ phận trực tiếp cho vay thực hiện trình tự và thủ tục xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi nợ theo quy định của pháp luật hiện hành và quyết định của Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam.

3.3 Thực trạng hoạt động cho vay cá nhân tại chi nhánh giai đoạn 2009-2011

3.3.1 Phân tích doanh số cho vay

3.3.1.1 Doanh số cho vay theo thời hạn

Hoạt động cho vay tại Vietcombank – Tân Bình đều tăng trưởng qua các năm. Nguồn vốn tín dụng của ngân hàng được đầu tư hầu hết các sản phẩm nhằm hỗ trợ vốn cho các cá nhân bổ sung vào vốn kinh doanh để phát triển sản xuất, cải thiện cuộc sống. Vietcombank – Tân Bình đầu tư tín dụng trung và dài hạn để đáp ứng nhu cầu của các cá thể.

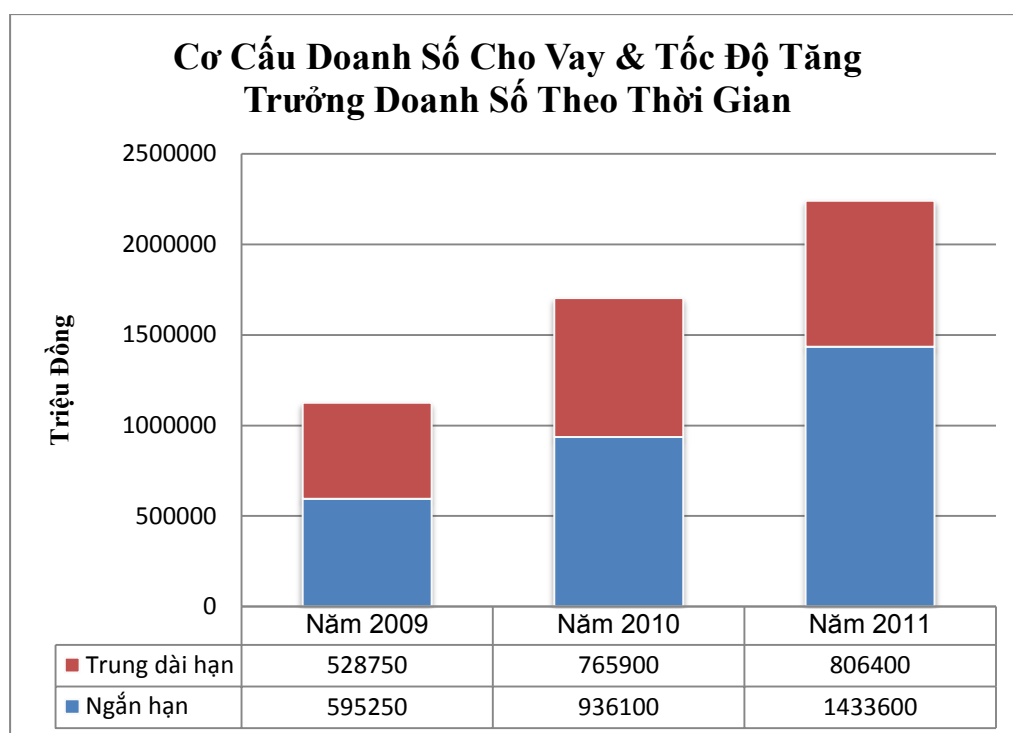
Trong những năm qua không ngừng củng cố, cải thiện, mở rộng đầu tư tín dụng nhằm thu hút ngày càng nhiều đối tượng khách hàng đến giao dịch để đáp ứng nhu cầu vốn cần thiết cho họ. Kết quả ngân hàng đạt được doanh số cho vay theo thời hạn như sau

Bảng 3: Tình hình doanh số cho vay theo thời gian giai đoạn 2009-2011

Đơn vị tính: triệu đồng

	Năm 2009		Năm 2010		Tăng giảm với 2009 (%)	Năm 2011		Tăng giảm với 2010 (%)
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)		Giá trị	Tỷ trọng (%)	
Ngắn hạn	596.250	53	936.100	55	57,0	1.433.600	64	53,1
Trung dài hạn	528.570	47	765.900	45	44,9	806.400	36	5,03
Tổng	1.125.000	100	1.702.000	100	51,3	2.240.000	100	31,2

Nguồn: phòng khách hàng Vietcombank-Tân Bình



➤ **Nhận xét**

- Tổng doanh số cho vay tại ngân hàng đã có sự tăng theo thời gian, trong đó doanh số cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao (bình quân trên 57% doanh số cho vay). Vì nguồn vốn cho vay của ngân hàng chủ yếu là nguồn huy động ngắn hạn nên việc cho vay của ngân hàng chủ yếu cho vay ngắn hạn.

Mục đích cho vay ngắn hạn tại chi nhánh là nhằm bổ sung vốn lưu động cho các hộ sản xuất kinh doanh phát triển và đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân.

- Trong thời gian qua, cho vay ngắn hạn luôn tăng và đạt ở mức cao cụ thể năm 2010 doanh số cho vay ngắn hạn là 936.100 triệu đồng, tương đương 55%. Sang năm 2011 con số này lên tới 1.433.600 triệu đồng, chiếm 64% và tăng 497.500 triệu đồng tương đương 53,1% so với năm 2010. Nguyên nhân chủ yếu là tình hình sản xuất nông nghiệp, sản xuất kinh doanh có chuyên biến tốt, hầu hết là kinh doanh đạt được lợi nhuận cao nên nhu cầu tăng vốn đầu tư mở rộng sản xuất, mua sắm công cụ kết quả là làm cho doanh số cho vay ngắn hạn tăng lên. Qua đó đã kích thích cho nền kinh tế phát triển.
- Hoạt động cho vay trung và dài hạn có doanh số chiếm tỷ trọng thấp hơn cho vay ngắn hạn, điều này góp phần đảm bảo an toàn hơn cho nguồn vốn tín dụng của ngân hàng. Các khoản vay trung và dài hạn có thời gian thu hồi vốn lâu và có độ rủi ro lớn nên ngân hàng rất cẩn trọng trong công tác thẩm định và xét duyệt cho vay. Mục đích cho vay trung và dài hạn là nhằm hỗ trợ khách hàng có nguồn vốn mở rộng sản xuất kinh doanh, vào các dự án đầu tư là hỗ trợ tiêu dùng cá nhân để ổn định mua sắm của cá nhân để ổn định đời sống. Bên cạnh doanh số cho vay ngắn hạn luôn đạt ở mức cao thì cho vay trung và dài hạn cũng đạt được kết quả khả quan là doanh số cho vay đều tăng qua các năm, cao nhất là năm 2011 doanh số đạt 806.400 triệu đồng tăng 40.500 triệu đồng so với năm 2010, tương đương 5,3%.
- Như vậy là qua 3 năm doanh số cho vay có chiều hướng tăng dần kể cả cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn. Trong đó hình thức cho vay ngắn hạn chiếm ưu thế hơn vì nguồn vốn vay phần lớn được dùng để bổ sung vốn lưu động, nguồn vốn thiếu hụt tạm thời, hoặc dùng để mua sắm vật tư, tư liệu sản xuất kinh doanh. Trong tiến trình cho vay cá nhân cả Ngân hàng xét về yếu tố môi trường, đó là nền kinh tế ít có biến động lớn và xu hướng phát triển, sản xuất kinh doanh nhiều ngành nghề cũng khá phát triển tạo nên thị trường có nhiều triển vọng cho ngân hàng.

3.3.1.2 Doanh số cho vay theo mục đích sử dụng vốn

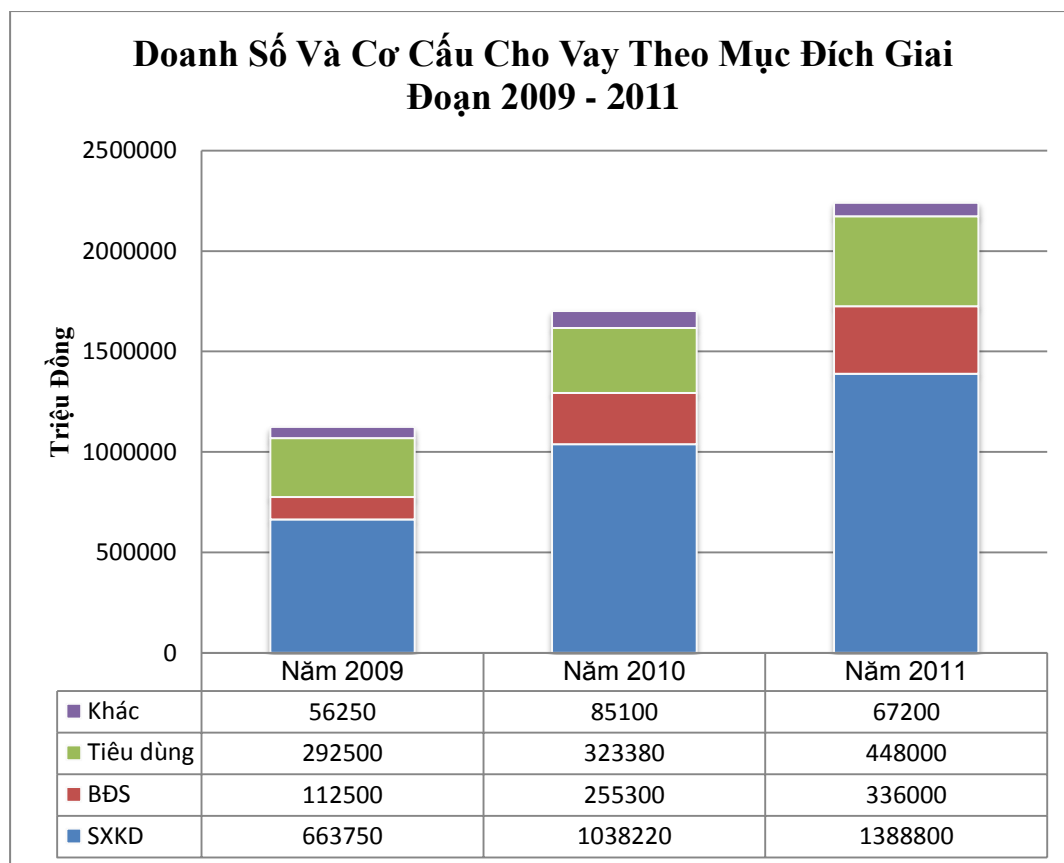
Hiện nay Vietcombank Tân Bình đang tiến hành khá nhiều loại hình cho vay như đã nhắc đến tại mục 3.1, việc đưa ra nhiều loại hình như vậy có thể giúp Ngân hàng có thể đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng vay vốn, thu hút được sự quan tâm của nhiều cá nhân. Tuy nhiên ở đây chỉ xét một số loại hình mà chi nhánh đang chú trọng đẩy mạnh và thường xuyên chiếm tỷ trọng tương đối lớn trong tổng doanh số cho vay đó là: cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay tiêu dùng, cho vay bất động sản và một số loại khác.

Bảng 4: Tình hình doanh số cho vay theo mục đích giai đoạn 2009 – 2011

Đơn vị tính: triệu đồng

	Năm 2009		Năm 2010		Tăng giảm với 2009 (%)	Năm 2011		Tăng giảm với 2010 (%)
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)		Giá trị	Tỷ trọng (%)	
SXKD	663.750	59	1.038.220	61	56,4	1.388.800	62	33,8
BDS	112.500	10	255.300	15	126,9	336.000	15	31,6
Tiêu dùng	292.500	26	323.380	19	10,6	448.000	20	38,5
Khác	56.250	5	85.100	5	51,3	67.200	3	-21
Tổng	1.125.000	100	1.702.000	100	51,3	2.240.000	100	31,6

Nguồn: phòng khách hàng Vietcombank-Tân Bình



➤ **Nhận xét**

- Tổng doanh số cho vay đã có sự gia tăng theo thời gian. Trong đó gia tăng mạnh và chiếm tỷ trọng cao là các khoản cho vay đối với các hộ kinh doanh, mua bán có quy mô. Ngân hàng cho vay theo ngành nghề với mục đích bổ sung vốn lưu động do thiếu hụt tạm thời trong hoạt động kinh doanh của khách hàng và có khả năng thu hồi vốn nhanh. Doanh số cho vay ở loại hình này tăng lên hằng năm, cao nhất vẫn là 2011 doanh số cho vay tăng 350.580 triệu đồng đạt tốc độ 33,88% so với năm 2010.
- Nguyên nhân làm cho doanh số SXKD tăng nhanh năm 2011 là do trong ngân hàng đã đẩy mạnh cải thiện các sản phẩm cho vay và thực hiện nhiều hình thức quảng cáo tiếp thị trên các kênh thông tin đại chúng nhằm thu hút được sự quan tâm của khách hàng có nhu cầu đến giao dịch. Bên cạnh đó, các hộ kinh tế gia đình sử dụng tiền vay có hiệu quả nên cần thêm vốn để bổ sung mở rộng quy mô đồng thời cũng có nhiều hộ mới bước vào tham gia trong lĩnh vực này nên cần vốn để sản xuất, chính điều này đã đưa

doanh số cho vay sản xuất kinh doanh tại ngân hàng tăng lên với tốc độ cao so với năm trước.

- Đối với bất động sản chiếm tỷ trọng thấp sau cho vay tiêu dùng trong doanh số cho vay. Doanh số cho vay bất động sản tại ngân hàng qua các năm đều tăng, trong đó doanh số cao nhất là năm 2011 tăng 80.700 triệu đồng với tốc độ tăng trưởng 31,6% so với năm 2010. Sự tăng trưởng này một mặt là do ngân hàng đã nới lỏng các điều kiện cho vay nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các khách hàng mong muốn có nhà ở vay vốn tại ngân hàng. Tuy nhiên, bất động sản là lĩnh vực có rủi ro khá cao nên ngân hàng vẫn có sự hạn chế trong loại hình này, mặt dù doanh số có tăng nhưng tỷ trọng cho vay bất động sản vẫn giữ mức 15% so với doanh số cho vay qua các năm, đây chính là kết quả thể hiện sự khéo léo trong chỉ đạo hoạt động cho vay ngân hàng.
- Đối với lĩnh vực cho vay tiêu dùng và CBCNV: đây là loại hình cho vay có mục đích là hỗ trợ cho gia đình mua sắm phương tiện dụng cụ gia đình, sửa chữa nhà... nhưng CBCNV được vay tín chấp. Doanh số cho vay trong lĩnh vực này qua 2 năm đều tăng và cao nhất là năm 2011 tăng 448.000 triệu đồng tương đương 38,5% so với năm 2010.
- Nhìn chung, cơ cấu doanh số cho vay theo ngành nghề đều tăng qua các năm, trong đó cho vay tiêu dùng tăng không đáng kể thậm chí cho vay khác có xu hướng giảm trong năm 2011, nhưng chủ yếu là do chính sách quản lý của ngân hàng. Tuy nhiên bên cạnh đó ngân hàng cũng có được không ít các thuận lợi đó là được sự quan tâm các cấp chính quyền và cá nhân; cùng với đội ngũ nhân viên của Ngân hàng có trình độ chuyên môn về nghiệp vụ cao, thái độ làm việc nhiệt tình, vui vẻ trong giao tiếp khách hàng nên doanh số cho vay cũng không ngừng tăng.

3.3.2 Phân tích doanh số thu nợ

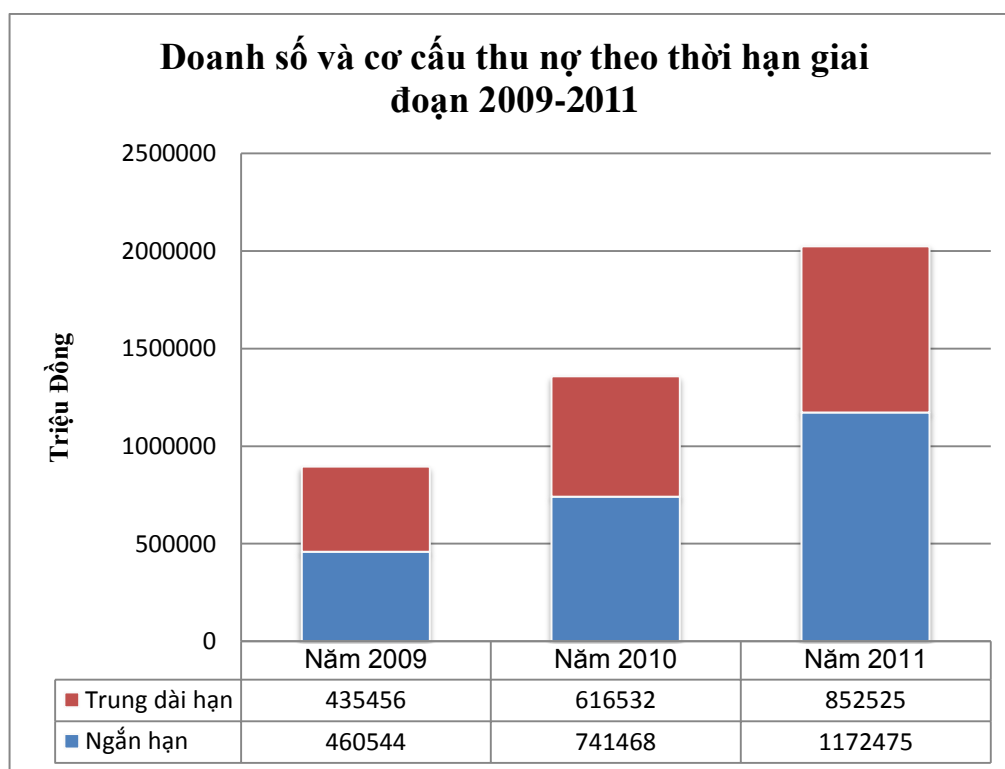
3.3.2.1 Theo thời gian tín dụng

Bảng 5: Tình hình thu nợ theo thời hạn giai đoạn 2009-2011

Đơn vị tính: triệu đồng

	Năm 2009		Năm 2010		Tăng giảm với 2009 (%)	Năm 2011		Tăng giảm với 2010 (%)
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)		Giá trị	Tỷ trọng (%)	
Ngắn hạn	460.544	51,4	741.468	54,4	61	1.172.475	57,9	58,1
Trung dài hạn	435.456	48,6	616.532	45,4	41,6	852.525	42,1	38,3
Tổng	890.000	100	1358.000	100	51,6	2.025.000	100	49,1

Nguồn: phòng khách hàng Vietcombank-Tân Bình



➤ Nhận xét

- Doanh số thu nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao trong tổng số doanh thu nợ tại ngân hàng vì nợ ngắn hạn là thế mạnh tại ngân hàng. Kinh doanh tín dụng

ngắn hạn tại ngân hàng qua các năm cũng tăng dần qua các năm, cụ thể là 2010 doanh số thu nợ là 741.468 triệu đồng chiếm 54,6%, sang năm 2011 doanh số thu nợ là 1.172.475 triệu đồng chiếm 57,9% và tăng so với năm 2010 là 431.007 triệu đồng tốc độ tăng trưởng là 58,1%.

- Tình hình doanh số thu nợ trung và dài hạn trong những năm qua cũng đạt kết quả khả quan. Doanh số thu nợ năm sau cao hơn năm trước, cụ thể là năm 2010 doanh số thu nợ đạt 616.532 triệu đồng chiếm 45,4% đến năm 2011 đạt được 852.525 triệu đồng chỉ chiếm 42,1%. Nhưng so với năm 2010 tăng 23.993 triệu đồng với tốc độ tăng trưởng 38,3%. Do đặc điểm của loại cho vay trung và dài hạn là năm nay cho vay sẽ định nhiều kỳ hạn thu hồi vốn dần qua nhiều kỳ hạn thu hồi vốn dần qua nhiều năm nên khó đánh giá được tình hình thực tế trong năm.
- Như vậy có thể thấy được trong các năm qua doanh số thu nợ ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao, điều này cũng dễ hiểu vì cho vay ngắn hạn thường có thời hạn dưới 12 tháng nên việc thu hồi vốn rất nhanh. Khi dòng vốn được xoay vòng nhanh ngân hàng có thể tiếp tục cho vay làm doanh số thu nợ cũng không ngừng tăng theo. Bên cạnh đó sở dĩ doanh số thu nợ trung và dài hạn luôn chiếm tỷ trọng thấp trong tổng doanh số thu nợ là do thời hạn cho vay dài, thường từ 1 đến 5 năm đối với cho vay trung và dài hạn và trên mức 5 năm đối với cho vay dài hạn, nên thu hồi vốn rất chậm. Thông thường hạn mức tín dụng cho vay trung và dài hạn rất lớn mà trong năm chỉ thu hồi 2 hoặc 3 kỳ nên doanh số thu nợ chiếm tỷ trọng không cao. Tuy nhiên, nhìn chung doanh số thu nợ qua 2 năm đều tăng là điều đáng mừng. Nguyên nhân của sự tăng này là do đội ngũ cán bộ nhiệt tình có nhiều kinh nghiệm trong lựa chọn khách hàng, trong công tác thẩm định và theo dõi quá trình sử dụng vốn và đôn đốc khách hàng trả nợ cộng với sự hướng dẫn chỉ đạo của các cấp lãnh đạo nên công tác thu hồi nợ luôn được thực hiện triệt để.

3.3.2.Theo mục đích sử dụng vốn

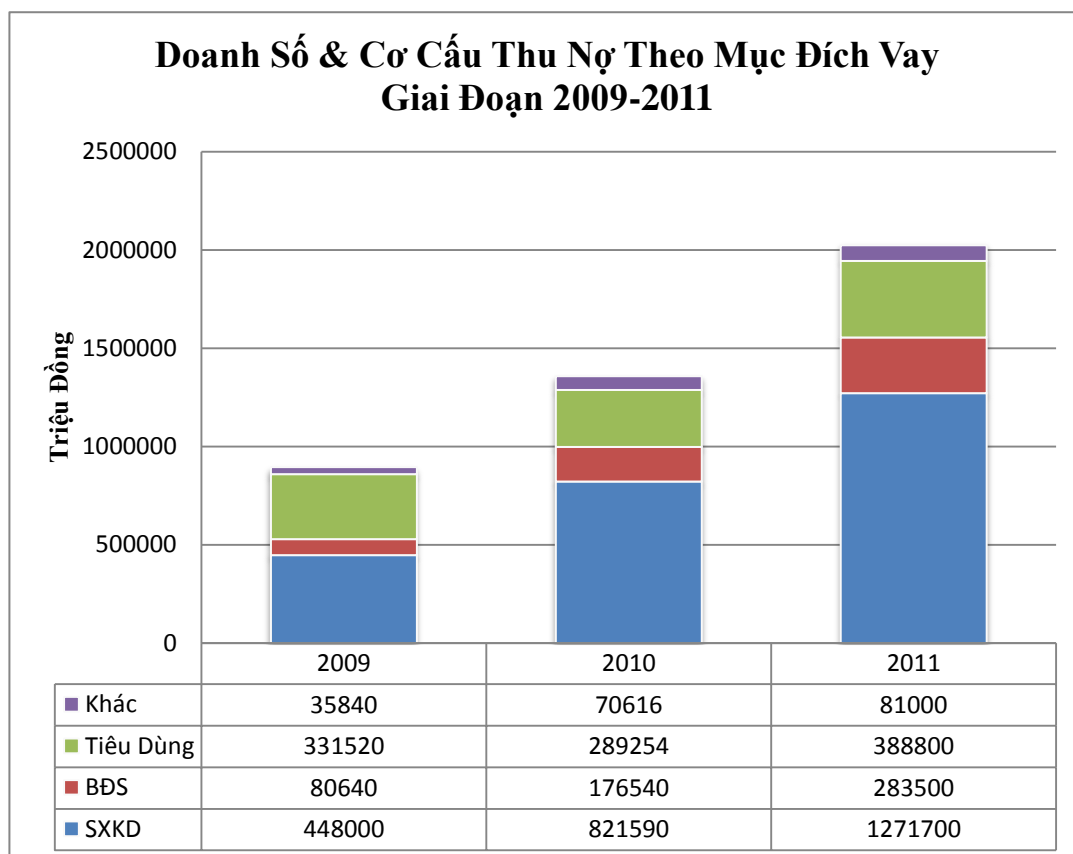
Công tác thu nợ của Ngân hàng không chỉ chịu sự tác động từ những yếu tố chủ quan từ phía ngân hàng mà còn chịu tác động bởi yếu tố môi trường, nên mặc dù doanh số nợ tăng nhưng ngân hàng vẫn còn gặp không ít những khó khăn.

Bảng 6: Tình hình thu nợ theo mục đích giai đoạn 2009 – 2011

Đơn vị tính : triệu đồng

Nguồn: phòng khách hàng Vietcombank – Tân Bình

	Năm 2009		Năm 2010		Tăng giảm với 2009 (%)	Năm 2011		Tăng giảm với 2010 (%)
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)		Giá trị	Tỷ trọng (%)	
SXKD	448.000	50	821.590	60,5	83	1.271.700	62,8	54,8
BDS	80.640	9	176.540	13	119	283.500	14	60,6
Tiêu dùng	331.520	37	289.254	21,3	-13	388.800	19,2	34,4
Khác	35.840	4	70.616	5,2	97	81.000	4	14,7
Tổng	896.000	100	1.358.000	100	52	2025.000	100	49,1



➤ **Nhận xét**

- Về loại SXKD: doanh số thu nợ ở loại hình này có sự gia tăng cao. Năm 2010 doanh số thu nợ là 821.590 triệu đồng chiếm 6,5% tổng doanh số thu nợ năm 2011, doanh số thu nợ tăng mạnh, đạt mức 1.271.000 triệu đồng, tức là đã tăng so với năm 2010 là 450.110 triệu đồng, chiếm 54,8% tổng doanh thu nợ. Có sự tăng mạnh như vậy là bởi trong năm 2011 nhóm đối tượng này có thu nhập thường xuyên, họ sử dụng đồng vốn quay vòng với chu kỳ sản xuất kinh doanh ngắn và lợi nhuận thu được đúng như kế hoạch đề ra. Mặt khác, họ rất ngại phải tốn phí mà không sinh lợi như những khoản lãi trung và dài hạn, hoặc lãi phạt quá hạn... nên khi có lợi nhuận họ đem vốn khi đến hạn trả ngay cho ngân hàng, khi nào có nhu cầu thì họ tiếp tục đi vay vốn.
- Xét đến khoản vay bất động sản: cùng với chiều hướng gia tăng của doanh số cho vay thì doanh số thu nợ năm 2011 đạt 283.500 triệu đồng, tăng 106.960 triệu đồng so với 2010. Nguyên nhân của sự gia tăng này là do việc

vay mua nhà là những khách hàng có thu nhập ổn định vì vậy có khả năng trả nợ và lãi đúng hạn cho ngân hàng. Từ đó, công tác thu hồi nợ thuận lợi góp phần làm cho doanh số thu nợ trong năm tăng.

- Đối với cho vay phục vụ tiêu dùng, CBCNV: tình hình thu nợ cũng có sự gia tăng cùng hướng với doanh số cho vay và chiếm tỷ trọng sau SXKD trong tổng doanh số thu nợ, cao nhất là năm 2011 đạt mức 388.800 triệu đồng tăng 99.546 triệu đồng, tốc độ tăng trưởng là 34,4% so với năm 2010. Nguyên nhân là thu nhập cá nhân và CBCNV ngày càng tăng đảm bảo đúng hạn.
- Như vậy tình hình thị trường biến động ảnh hưởng ít nhiều đến khả năng hoạt động của ngân hàng. Bên cạnh đó, yếu tố môi trường khách quan cũng có tác động không nhỏ đến quá trình thu hồi nợ của chi nhánh. Nhìn chung doanh số thu nợ 2 năm đều tăng, nhưng phần lớn là tăng theo doanh số cho vay. Năm 2010 tổng doanh số thu nợ đạt 1.358.000 triệu đồng, nhưng đến 2011 đã tăng vọt lên 2.025.000 triệu đồng, tăng 49,1% so với 2010 tương đương 667.000 triệu đồng. Sự gia tăng này là đáng mừng, chứng tỏ các khoản cho vay của năm trước cộng với các khoản nợ tới hạn, quá hạn của ngân hàng đã có biện pháp tích cực để thu hồi làm doanh số thu nợ tăng lên trong năm 2011.
- Ngoài những nguyên nhân về điều kiện tự nhiên tình hình thị trường còn một nguyên nhân nữa dẫn đến thành công của công tác thu nợ là do có sự theo dõi nhiệt tình đôn đốc khách hàng trả nợ khi đến hạn thanh toán. Bên cạnh đó là sự phối hợp tốt giữa cán bộ tín dụng và phòng quản lý tín dụng nhằm đưa ra biện pháp thu hồi nợ nhanh chóng và kịp thời phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

3.3.3 Vòng quay vốn tín dụng

Bảng 9: Vòng quay vốn tín của Vietcombank – Tân Bình giai đoạn 2009-2011

Đơn vị tính: Triệu đồng

	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh số thu nợ kỳ hoạt động	896.000	1.358.000	2.025.000
Dư nợ bình quân kỳ hoạt động	799.000	1.105.000	1.007.000
Vòng quay vốn tín dụng	1,1	1,2	2,0

Nguồn: phòng khách hàng Vietcombank-Tân Bình

➤ Nhận xét

Qua 3 năm ta thấy hệ số vòng quay vốn tín dụng mỗi năm đều tăng. Vòng quay vốn tín dụng của ngân hàng năm 2009 là 1,1 đến năm 2010 tăng nhẹ lên 1,2. Ta thấy ở giai đoạn 2010 là giai đoạn kinh tế khó khăn nên phần nào cản trở đến quá trình thu hồi nợ của ngân hàng. Trong năm 2011 doanh số thu nợ hoạt động tăng 2.025.000 triệu đồng, dư nợ bình quân kỳ hoạt động tăng 1.07.000 triệu đồng, điều này dẫn đến vòng quay vốn tín dụng đạt mức cao là 2,0 vòng. Con số này thể hiện hoạt động tín dụng của ngân hàng hiệu quả và làm căn cứ cho xu hướng hoạt động vào năm tới.

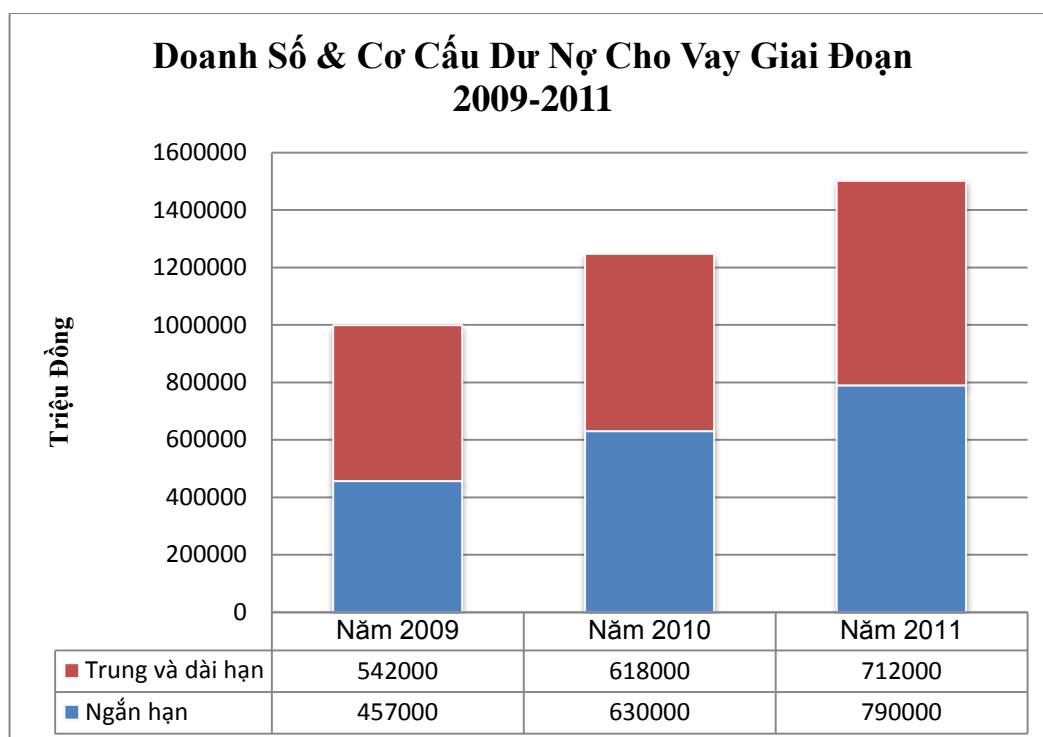
3.3.4 Phân tích dư nợ cho vay

3.3.4.1 Theo thời gian tín dụng

Bảng 8: Tình hình dư theo thời hạn giai đoạn 2009- 2011

	Năm 2009		Năm 2010		Tăng giảm với 2009	Năm 2011		Tăng giảm với 2010
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng		Giá trị	Tỷ trọng	
Ngắn hạn	457.000	45,7%	630.000	50,5%	37,9%	790.000	52,6%	25,4%
Trung dài hạn	542.000	54,3%	618.000	49,5%	14%	712.000	47,4%	15,2%
Tổng	999.000	100%	1.248.000	100%	24,9%	1.502.000	100%	20,4%

Nguồn: phòng khách hàng Vietcombank-Tân Bình



➤ **Nhận xét**

- Qua bảng số liệu và biểu đồ ta thấy dư nợ đều tăng qua các năm, trong đó tỷ trọng dư nợ ngắn hạn có xu hướng tăng dần, trong đó tỷ trọng dư nợ trung và dài hạn thì có xu hướng giảm xuống. Điều này cho thấy trong 2 năm qua, ngân hàng đã giảm hình thức cho vay trung và dài hạn có những cá nhân tập trung đầu tư ngắn hạn để vừa rút ngắn chu kỳ kinh doanh, thu tiền nhanh, lợi nhuận cao vừa hạn chế được rủi ro, đồng thời cũng giảm được chi phí trả lãi cho ngân hàng.
- Năm 2011 dư nợ là 630.000 triệu đồng; năm 2011 mức dư nợ là 790.000 triệu đồng tăng 160.000 triệu đồng, tốc độ 25,4%. Điều này chứng tỏ công tác thu hồi nợ được thực hiện khá tốt, nguồn vốn được thu hồi nhanh, ngân hàng lại tiếp tục đem vốn cho vay nên làm dư nợ tăng lên.
- Dư nợ trung và dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng thấp hơn so với dư nợ ngắn hạn trong tổng dư nợ tại Ngân hàng. Tình hình dư nợ trung và dài hạn qua các năm cũng đạt kết quả khả quan tăng lên hàng năm, cao nhất là năm 2011. Nguyên nhân chính là dựa theo tính chất của món vay là trung và dài hạn, tùy theo sự thỏa thuận ở hợp đồng tín dụng mà mức nợ gốc sẽ được trả vào thời gian nào,

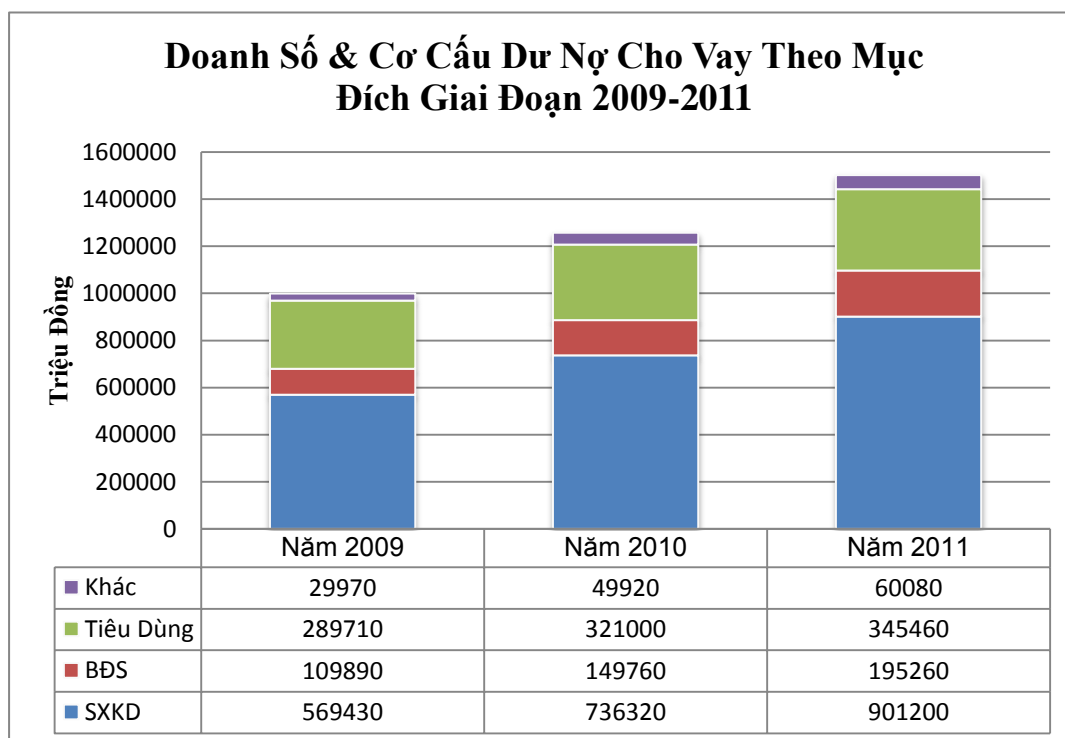
mặt khác tỷ lệ dư nợ này cũng là do một phần dư nợ của năm trước chuyển sang.

3.3.4.2 Theo mục đích

Bảng 11: Tình hình dư nợ theo mục đích giai đoạn 2009 - 2011

	Năm 2009		Năm 2010		Tăng giảm với 2009	Năm 2011		Tăng giảm với 2010
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng		Giá trị	Tỷ trọng	
SXKD	569.430	57%	736.320	59%	29,3%	901.200	60%	22,4%
BDS	109.890	11%	149.760	12%	36,3%	195.260	13%	30,4%
Tiêu dùng	289.710	29%	321.000	25%	7,7%	345.460	23%	10,7%
Khác	29.970	3%	49.920	4%	66,6%	60.080	4%	20,4%
Tổng	999.000	100%	1.248.000	100%	24,9%	1.502.000	100%	20,4%

Nguồn: phòng khách hàng Vietcombank-Tân Bình



➤ Nhận xét

- Tình hình dư nợ ở mỗi loại hình cho vay đều gia tăng theo thời gian, trong đó mức độ tăng trưởng tương đối cao và đạt dư nợ cao nhất là SXKD. Ở loại này, dư nợ tăng cao nhất là dư nợ năm 2011 đạt mức 901.200 triệu đồng, tăng 164.880 triệu đồng, tốc độ tăng trưởng 22,4% so với năm 2010.
- Còn đối với loại hình cho vay bất động sản, năm 2011 dư nợ 149.760 triệu đồng đến năm 2011 dư nợ đạt 195.260 triệu đồng tương đương 30,4% so với năm 2010
- Về mảng cho vay tiêu dùng, CBCNV: đây là 2 loại hình cho vay có cùng mục đích sử dụng vốn, nhưng với sự đầu tư khác nhau trong thời kỳ, ngân hàng đã tạo ra sự chuyển biến tích cực mức tăng trưởng dư nợ như sau: Năm 2010 dư nợ chỉ đạt 312.000 triệu đồng. Sang năm 2011 dư nợ đạt mức 345.460 triệu đồng, tăng 33.460 triệu đồng mức độ tăng trưởng 10,7% so với năm 2010. Vì hoạt động tín dụng tại Ngân hàng được mở rộng nhanh chóng, các loại hình khác có sự tăng trưởng đáng kể, do đó mặc dù dư nợ cho vay tiêu dùng và CBCNV có sự gia tăng nhưng tỷ trọng dư nợ tại ngân hàng có sự giảm sút, từ 25% năm 2010 còn 23% năm 2011.
- Chỉ tiêu dư nợ phân nào đã đánh giá được hoạt động tín dụng của ngân hàng. Chỉ tiêu đó cho thấy công tác thu hồi nợ được thực hiện kịp thời, cán bộ nhân viên Ngân hàng luôn làm việc tích cực nên hiệu quả tín dụng ngày càng được nâng cao, khả năng xoay chuyển đồng vốn của ngân hàng luôn thuận lợi. Điều đó chẳng những mang lại lợi nhuận cho ngân hàng mà còn đóng góp một phần cho sự phát triển kinh tế.

3.3.5 Phân tích nợ quá hạn cho vay

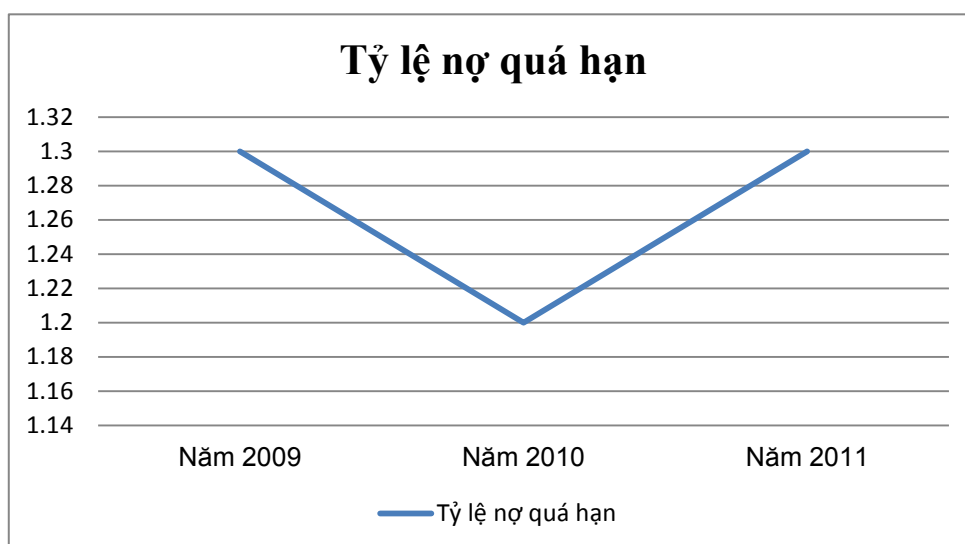
3.3.5.1 Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ

Bảng 10: Bảng đánh giá tỷ lệ nợ quá hạn

Đơn vị tính: triệu đồng

	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Dư nợ cho vay	999.000	1.248.000	1.502.000
Nợ quá hạn	12.800	15.400	20.645
Tỷ lệ nợ quá hạn (nợ quá hạn/dư nợ cho vay)	1,3%	1.2%	1.3%

Nguồn: phòng khách hàng Vietcombank-Tân Bình



➤ Nhận xét

Đây là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng một cách rõ rệt nhất, nó đo lường chất lượng nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn của chi nhánh năm 2009 là 1,3%, giảm nhẹ vào năm 2010 là 1,2% và tăng lên lại 1,3% vào năm 2011 nhưng vẫn nằm ở ngưỡng an toàn <2.8% của Ngân hàng. Điều này cho thấy hiệu quả hoạt động tín dụng của chi nhánh là hiệu quả, chi nhánh luôn kiểm soát được tình trạng nợ của khách hàng, kiểm soát tốt một số rủi ro.

3.3.5.2 Nợ quá hạn theo nhóm

Bảng 13: Diễn biến nợ quá hạn theo nhóm nợ.

Đơn vị tính: triệu đồng

	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Nợ nhóm 1	1.587	12,4%	2.341	15,2%	4.604	22,3%
Nợ nhóm 2	1.999	15,6%	2.464	16%	3.923	19%
Nợ nhóm 3	3.366	26,3%	4.281	27,8%	5.512	26,7%
Nợ nhóm 4	3.802	29,7%	3.890	25,3%	4.129	20%
Nợ nhóm 5	2.048	16%	2.418	15,7%	2.477	12%
Tổng nợ quá hạn	12.800	100%	15.400	100%	20.645	100%

Nguồn: phòng khách hàng Vietcombank-Tân Bình

➤ **Nhận xét**

- Từ bảng số liệu trên cho thấy tỷ trọng nhóm nợ càng rủi ro cao có xu hướng mỗi năm giảm dần thể hiện sự thận trọng trong việc cho vay và thu hồi nợ của cán bộ tín dụng.
- Năm 2009 dư nợ chiếm tỷ lệ cao là nợ quá hạn nhóm 4 là 3.802 triệu đồng chiếm tỷ lệ 29,7% nhưng đến năm 2010 tỷ lệ này giảm xuống còn 25,3% sau nợ nhóm 3 chiếm 27,8% tương đương 4.281 triệu đồng.
- Năm 2011 vẫn tỷ lệ nợ quá hạn nhóm 3 chiếm tỷ lệ cao 26,7% nhưng không cao đáng kể mà có sự phân hóa đồng đều dẫn theo nhóm nợ, tổng doanh số dư nợ có tăng nhưng không đáng kể, chứng tỏ tỉ lệ thuận theo doanh số cho vay.
- Tình hình nợ quá hạn chi nhánh có biến động, thực tế cho thấy hoạt động tín dụng ngân hàng ở bất kỳ cơ chế nào cũng phát sinh nợ quá hạn và đây là một vấn đề thường gặp ở ngân hàng.
- Trong nợ quá hạn, có một bộ phận nợ khó đòi hoặc không thu hồi được gây ra những rủi ro trong kinh doanh tín dụng xuất phát từ nguyên nhân chủ quan, đó

cũng là lẽ tất nhiên như mọi rủi ro của mọi nghề kinh doanh khác. Vấn đề là ở chỗ tìm cách khắc phục nhằm giảm thiểu tỷ lệ nợ quá hạn do thiên tai, sự cố ngoài ý muốn.

- Nợ quá hạn năm 2010 là 15.400 triệu đồng đến năm 2011 tăng 20.645 triệu đồng so với năm 2010 tăng 5.245 triệu đồng với tốc độ tăng trưởng 34%. Nguyên nhân làm cho nợ quá hạn tăng vào năm 2011 tại chi nhánh là do:

- + Sự mở rộng quy mô tín dụng càng lớn thì sự xuất hiện của những khoản nợ quá hạn cũng lớn theo, đó là quy luật tất yếu.
- + Tăng trưởng và biến động kinh tế trong thời gian vừa qua, hầu hết các ngân hàng đều mở rộng cho vay và cạnh tranh nhau khốc liệt với nhau qua những sản phẩm cho vay.
- + Do tính chất công việc, ngành nghề của khách có mức độ rủi ro cao.
- + Do trình độ bảo toàn vốn của khách chưa cao.
- + Do cố tình gian lận từ phía khách hàng
- + Do sử dụng vốn sai mục đích
- + Do những lý do khách quan như tai nạn ngoài ý muốn; khách hàng bị lừa đảo; do biến động thị trường theo những hướng bất lợi cho khách hàng, thiên tai, những điều kiện bất thường của tự nhiên làm ảnh hưởng không thuận lợi cho người kinh doanh.
- + Do năng lực bản lĩnh kinh nghiệm lãnh đạo cả khách hàng còn hạn chế dẫn đến khó khăn trong việc quản lý.
- + Mặc dù ngân hàng có đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn và có nhiều kinh nghiệm nhưng trong công tác thu hồi nợ vẫn còn gặp không ít những khó khăn. Việc xử lý nợ đến hạn chưa nhanh chóng, là phát sinh những khoản nợ quá hạn, điều đó đưa đến việc trong các báo cáo luôn tồn đọng nợ quá hạn. Điều này cho thấy công tác tín dụng, thẩm định và nghệ thuật thu hồi nợ vẫn chưa cao. Bên cạnh đó còn yếu tố môi trường tác động khiến khả năng thu hồi nợ của khách hàng bị hạn chế, làm nợ quá hạn phát sinh.
- + Nợ quá hạn là một chỉ tiêu phản ánh chất lượng nghiệp vụ tín dụng tại một ngân hàng. Nếu tại một thời điểm nhất định, ngân hàng có nợ quá

hạn trên tổng dư nợ càng cao thì phản ánh chất lượng nghiệp vụ kém và ngược lại

- + Nhìn chung nợ quá hạn của ngân hàng qua 3 năm có tăng nhưng không đáng kể cùng với doanh số cho vay Ngân hàng tăng liên tục, điều này chứng tỏ chất lượng tín dụng cả ngân hàng không ngừng phát triển.

3.3.6 Nhận xét chung

Giai đoạn 2009 – 2011 là một giai đoạn đầy những khó khăn và biến động của nền kinh tế nước nhà, và hoạt động của chi nhánh Vietcombank – Tân Bình cũng không thể tránh khỏi những khó khăn và thách thức đó, nhưng với những nỗ lực hết mình chi nhánh vẫn đứng vững và phát triển vững mạnh, điều này thể hiện rõ qua một số các chỉ số đánh giá về hiệu quả và chất lượng tín dụng đã được phân tích ở trên. Ta dễ dàng nhận thấy hoạt động cho vay tín dụng cá nhân tại chi nhánh Vietcombank – Tân Bình giai đoạn 2009 – 2011 là khá tốt, biểu hiện rõ là các chỉ số như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, vòng quay vốn tín dụng tăng đều qua các năm; các chỉ số như dư nợ cho vay, nợ quá hạn có xu giảm nhẹ.

4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG TÂN BÌNH

4.1 Phân tích SWOT

4.1.1 Điểm mạnh

- Vietcombank hoạt động gần 50 năm (1963), ra đời từ khi hệ thống tín dụng Việt Nam mới được hình thành vì vậy ngân hàng hiện là một thương hiệu mạnh, có uy tín, nhận được sự tín nhiệm cao từ khách hàng.
- Vietcombank Tân Bình có lợi thế cạnh tranh vì là chi nhánh đã được nâng cấp từ chi nhánh cấp 2 (mọi hoạt động chịu sự quản lý của Vietcombank TP.Hồ Chí Minh) lên chi nhánh cấp 1 (chịu sự quản lý trực tiếp của NHNT Việt Nam)
- Mạng lưới chi nhánh và phân phối rộng khắp 146 khu vực tại Việt Nam với 78 chi nhánh, 300 phòng giao dịch và 1200 máy ATM phục vụ các sản phẩm đa dạng cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Với hệ thống phân phối này, Vietcombank có tiềm năng trở thành tập đoàn tài chính có hệ thống phân phối lớn nhất Việt nam và tiềm năng mở rộng quy mô hoạt động trong tương lai.
- Mạng lưới phòng dịch vụ đặt trong các vùng lân cận khu công nghiệp Tân Bình, một địa bàn tập trung nhiều khu công nghiệp do đó lượng dân cư tập trung tại đây là khá lớn, lượng khách hàng tiềm năng nhiều.
- Đội ngũ nhân viên trẻ năng động, đầy tiềm năng, số lượng nhân viên là 153 người (trong đó thạc sĩ 3, đại học 125, cao đẳng 5, trung cấp & chưa qua đào tạo 20).
- Chi nhánh đã tạo được uy tín và sự tín nhiệm nhất định đối với khách hàng, thúc đẩy chi nhánh ngày càng phát triển.
- Trong hoạt động tín dụng, vấn đề thu nợ, thu lãi được thực hiện hết sức chặt chẽ. Cuối mỗi tháng các cán bộ tín dụng đều nhắn tin, gọi điện nhắc nhở, đôn đốc KH nộp lãi và thanh toán nợ nên thời gian qua nợ quá hạn của chi nhánh không tồn đọng quá nhiều.

- Thời gian thực hiện quy trình tín dụng ngắn(7 ngày), tạo điều kiện tốt cho khách hàng về việc tiếp cận nhanh nguồn vốn từ đó nhận được nhiều sự quan tâm từ phía khách hàng
- Bên cạnh đó, Vietcombank Tân Bình được sự quan tâm hỗ trợ kịp thời của ban lãnh đạo Ngân Hàng và các phòng ban hội sở, cũng như sự hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi của các cấp chính quyền địa phương. Sự đoàn kết nhiệt huyết của đội ngũ cán bộ với trình độ chuyên môn cao.
- Hoạt động của Ngân hàng rất đa dạng với các loại sản phẩm đa dạng cả về cá nhân doanh nghiệp, cả về tài chính và phi tài chính với chất lượng phục vụ cao.
- Cơ sở vật chất đang ngày càng được hoàn thiện, trang thiết bị hiện đại, thông tin được cập nhật thường xuyên.

4.1.2 Điểm yếu

Bên cạnh những thuận lợi trên Ngân Hàng Vietcombank – Tân Bình cũng có những khó khăn trong hoạt động:

- Hệ thống máy ATM của Vietcombank đã gây không ít phiền toái cho khách hàng về tình trạng máy lỗi đường truyền, bị hỏng, hết tiền. Tình trạng này vào các ngày cao điểm như ngày lễ, ngày tết, thứ 7, chủ nhật... không phải là hiếm gặp tại các cây ATM của Vietcombank.
- Tuy nằm trong khu vực có nhiều tiềm năng nhưng hiện nay cơ nhiều tổ chức tín dụng khác hoạt động trên địa bàn Tân Bình, điều này làm cho thị phần bị thu hẹp, các tổ chức Tín dụng đua nhau thực hiện các chiến lược thu hút khách hàng của những ngân hàng khác trên cùng địa bàn và Vietcombank Tân Bình cũng đang chịu sự cạnh tranh từ những chiến lược kinh doanh này.
- Khu công nghiệp Tân Bình là nơi có tiềm năng kinh tế, ngành nghề đa dạng nhưng lại rộng khắp nên việc cấp tín dụng của Ngân hàng cũng gặp không ít khó khăn.

- Mặc dù thời gian thực hiện quy trình tín dụng ngắn chỉ trong vòng 7 ngày thu hút được sự quan tâm của khách hàng, tuy nhiên nó cũng mà một mối tiềm ẩn về rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng.
- Sản phẩm dịch vụ tuy đa dạng nhưng chưa thu hút được sự quan tâm nhiều từ phía khách hàng, có thể là chưa phù hợp với nhu cầu, hoặc chiến lược marketing chưa tốt chưa gây được sự chú ý nhiều từ phía người dân
- Một số nghiệp vụ còn thực hiện một cách thủ công, làm ảnh hưởng đến quỹ thời gian của nhân viên. Cụ thể tại phòng khách hàng là trước ngày đến hạn trả tiền 10 ngày, mỗi cán bộ khách hàng đều phải nhắn tin nhắc nhở đơn đốc khoảng từ 100 đến 200 khách hàng do mình quản lý, việc làm này tốn khá nhiều thời gian và không mang tính chuyên nghiệp.

4.1.3 Cơ hội

- Việt Nam là quốc gia được xếp vào hàng các nước đang phát triển trên thế giới với mức tăng trưởng kinh tế hàng năm đạt khoảng 5 - 7%. Đặc biệt tốc độ tăng trưởng tín dụng của ngành ngân hàng cũng ở mức cao: 15%/năm. Hiện nay Việt Nam gia nhập WTO thì cơ hội xuất nhập khẩu tăng nhanh, làm cho nhu cầu về thanh toán quốc tế tăng, làm cho thu nhập của Vietcombank có cơ hội tăng mạnh.
- Hội nhập kinh tế quốc tế giúp Vietcombank học hỏi được nhiều kinh nghiệm trong hoạt động ngân hàng của các ngân hàng nước ngoài. Hội nhập quốc tế sẽ tạo động lực thúc đẩy cải cách ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam, thị trường tài chính sẽ phát triển nhanh hơn tạo điều kiện cho các ngân hàng phát triển các loại hình dịch vụ mới....
- Chi nhánh có vị trí nằm ngay khu công nghiệp Tân Bình, là nơi tập trung nhiều doanh nghiệp và công nhân viên, từ đó cho thấy nguồn khách hàng tiềm năng của chi nhánh là rất dồi dào.
- Ngân hàng tranh thủ được lợi thế về cơ sở vật chất, chất lượng đội ngũ cán bộ công nhân viên.
- Nhu cầu sử dụng các sản phẩm dịch vụ về thanh toán của người dân ngày càng tăng, chẳng hạn như việc mua sắm được thanh toán thông qua thẻ

ngân hàng ngày càng được ưa chuộng, việc trả lương cho nhân viên cũng được chính phủ khuyến khích thực hiện thông qua thẻ ATM, từ đó dẫn đến thị phần sẽ ngày càng được mở rộng.

- Nền kinh tế của đất nước đang trên đà phát triển nhu cầu sử dụng vốn mở rộng kinh doanh, tăng chất lượng cuộc sống của người dân tăng cũng tăng lên, họ tìm đến ngân hàng để mở rộng nguồn vốn.

4.1.4 Thách thức

- Việt Nam đã hội nhập WTO nên việc chịu sự cạnh tranh khốc liệt từ phía các ngân hàng thương mại trong và ngoài nước là một trong những thách thức lớn đối với Vietcombank nói chung và chi nhánh Tân Bình nói riêng.
- Những biến động bất thường về lãi suất huy động và lãi suất cho vay làm tăng tính rủi ro cho hoạt động tín dụng tại chi nhánh.
- Bên cạnh đó lạm phát và sự lên xuống liên tục của giá vàng làm ảnh hưởng lớn đến tâm lý của người dân trong việc cất giữ tài sản cá nhân.
- Tình hình kinh tế bất ổn hiện nay cũng ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh của người dân, dẫn đến việc thu hồi nợ vay cũng gặp không ít khó khăn.
- Cạnh tranh về vốn và cạnh tranh về huy động tiền gửi ngày càng tăng giữa các ngân hàng. Mỗi ngân hàng luôn có những chiến lược marketing, chiến lược khuyến mãi hậu mãi nhằm thu hút khách hàng, đứng trước một sự cạnh tranh khốc liệt như vậy làm cho thị phần của Vietcombank bị thu hẹp dần.

4.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng cá nhân tại VCB Tân Bình

4.2.1 Nâng cao năng lực chuyên môn của cán bộ

- Năng lực cán bộ là yếu tố quyết định đến thành bại của hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong công tác tín dụng. Vì vậy việc đào tạo cán bộ tín dụng thành thạo nghề nghiệp, am hiểu kỹ thuật chuyên ngành là hết sức cần thiết
- Ngân hàng cần thường xuyên bồi dưỡng kiến thức cần thiết cho cán bộ tín dụng để họ bắt kịp nhịp độ phát triển của kinh tế thị trường. Bên cạnh đó ngân hàng cần tổ chức một số lớp kỹ năng mềm như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng đàm phán, kỹ năng phân tích vấn đề... nhằm góp phần hoàn thiện và nâng cao kỹ năng khi tiếp xúc với khách hàng.
- Ngoài ra có cơ chế khen thưởng, đãi ngộ hợp lý đối với các cán bộ tín dụng, thưởng phạt nghiêm minh: đối với các cán bộ thiếu tinh thần trách nhiệm không tích cực trong công việc, cần phải có một cơ chế xử lý nghiêm khắc, tùy vào mức độ mà xử lý như: giảm lương, chuyển công tác, đình chỉ, xa thải... Đối với các cán bộ hoàn thành tốt nhiệm vụ, có những thành tích xuất sắc thì nên có cơ chế khen thưởng hợp lý như: giấy khen, đăng hình tên lên bảng danh dự, thưởng lương...

4.2.2 Bố trí cơ cấu và trình độ án bộ tín dụng hợp lý

- Việc sắp xếp theo từng địa bàn chưa hợp lý ảnh hưởng không nhỏ để hoạt động mở rộng tín dụng và nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng. Vì vậy, việc lựa chọn và sắp xếp đội ngũ các cán bộ tín dụng đủ về số lượng, nâng cao về chất lượng là rất cần thiết trong cơ chế cạnh tranh hiện nay giữa các ngân hàng.
- Tránh bố trí chông chéo, không phân định rõ ràng địa bàn phụ trách của từng cán bộ tín dụng, không để một cán bộ tín dụng phụ trách quá nhiều địa bàn hay một địa bàn có số dư quá cao. Vì điều này dẫn đến quá tải trong công việc thường ngày của các cán bộ tín dụng, khiến họ không kiểm soát được hết các đối tượng vay gây nên rủi ro tín dụng.

- Những cán bộ có trình độ năng lực, có phẩm chất đạo đức tốt nên được bố trí ở những địa bàn phức tạp, dư nợ cao, kinh doanh trên nhiều lĩnh vực tổng hợp. Và ngược lại, những cán bộ không đảm đương nổi công việc nên bố trí những công việc khác phù hợp với năng lực của họ.
- Đặc biệt, bố trí công tác tín dụng cần lưu ý khoảng cách xa gần của địa bàn công tác, chế độ công tác phí phải khoán cho phù hợp nhằm tạo ra động lực mạnh để các cán bộ tín dụng làm việc có hiệu quả nhất.

4.2.3 Đơn giản các thủ tục hành chính

- Trong bối cảnh cạnh tranh quyết liệt giữa các ngân hàng, ngân hàng Ngoại thương nên tạo cho mình một phong cách nổi bật, có nhiều ưu hế hơn bằng cách đơn giản hóa thủ tục tín dụng. Để thực hiện được điều này, ngân hàng cần tổ chức hệ thống lưu động với cán bộ để hướng dẫn thủ tục cho khách hàng. Một cách khác để làm cho việc hoàn thiện hóa các thủ tục một cách đơn giản hơn và có thể rút ngắn thời gian tiến hành là việc ngân cao trình độ cán bộ tín dụng về nhiều mặt cả về am hiểu nghiệp vụ lẫn sự am hiểu về con người và xã hội.
- Ngoài ra, thời gian xét duyệt hồ sơ và sự uyển chuyển các hình thức cho vay cũng cần rút ngắn và linh hoạt thì Ngân hàng mới có thể mở rộng cho vay và thu hút được khách hàng.

4.2.4 Đa dạng hóa các hình thức trả nợ

- Đa dạng hóa hình thức trả nợ là nhằm tạo điều kiện thuận lợi phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng. Như thế Ngân hàng sẽ thu hồi nợ tốt, tạo ra sự lành mạnh về tín dụng. Dựa vào tính chất các khoản thu nhập và các điều kiện khác của khách hàng, Ngân hàng có thể quy định thu nợ theo từng lần hay thu dần theo từng tháng, hoặc thu một lần theo cả gốc lẫn lãi. Bên cạnh thu nợ tại trụ sở làm việc, ngân hàng có thể thu nợ tại nơi ở hay cơ sở sản xuất kinh doanh của khách hàng.

4.2.5 Phân tích đánh giá, phân loại khách hàng

- Đây là công việc hết sức cần thiết và không thể thiếu trong nghiệp vụ tín dụng ngân hàng. Vì vậy khi đặt quan hệ tín dụng với khách hàng, trước hết phải nắm thông tin về tình hình tài chính cũng như tài sản hiện có của khách. Nghĩa là việc phân tích đánh giá ở đây không chỉ là kiểm tra riêng khách hàng, kiểm tra sau khi vay mà phải kiểm tra, phân tích kỹ trước khi cho vay. Bằng cách phối hợp phương pháp phân tích điều tra chủ thể đó cùng với sự nắm bắt thông tin qua chính quyền địa phương, dân chúng cũng như mức độ tín nhiệm của khách hàng rồi mới quyết định quan hệ tín dụng hay không.
- Khi phân tích thông tin trước và trong khi cho vay cần lưu ý đối với khách hàng quá hăng hái với vấn đề đi vay, sự hăng hái này thể hiện trong dự án mạo hiểm mang lại kết quả cao, trong thời gian ngắn nhưng thực tế các dự án này chứa đựng mức độ rủi ro cao hơn. Nhưng đối tượng này cần phải xem xét một cách thận trọng trước khi giải quyết cho vay.
- Ngoài ra, việc phân tích khách hàng uy tín cần được xem như là yếu tố quan trọng nhất khi cho vay. Vì vậy uy tín này chưa chắc thể hiện trên cơ sở thông tin hay một trong vài lần vay sòng phẳng, mà cần phải nắm bắt kịp thời những dấu hiệu có khả năng những dấu hiệu có khả năng dẫn tới nợ quá hạn như việc hoàn trả nợ lãi không đúng hạn như đã cam kết trong hợp đồng.
- Khi đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, ngân hàng cần nắm rõ nguồn trả chính thức, tức là khả năng sinh lời của dự án và các nguồn thu nợ khác mà khách hàng có thể cam kết để trả nợ cho ngân hàng khi nguồn trả nợ chính thức có sự cố. Trong mọi trường hợp nguồn vốn tự có phải được phải được coi là nguồn vốn lí tưởng để trả nợ, ngân hàng không thể dựa vào phương án xin vay để tìm nguồn trả nợ vay, vì khi đó Ngân hàng sẽ gặp khó khăn.
- Cần phải xem xét, đánh giá khoản vay có tính hiệu quả, nguồn trả nợ của khách hàng hơn là tài sản thế chấp, cán bộ tín dụng phải thường xuyên theo

dối tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng theo từng mục đích xin vay vốn, tránh tình trạng không quản lý được tình hình sử dụng vốn vay từ đó vừa giúp khách hàng thiếu vốn vay sử dụng vốn có hiệu quả đồng thời mở rộng hoạt động tín dụng của ngân hàng mà vẫn đạt được độ an toàn cao.

4.2.6 Thực hiện cho vay đúng đối tượng

- Trong các yếu tố thẩm định, thì việc thẩm định khách được xem là yếu tố quan trọng nhất trong quan hệ tín dụng, nó có vai trò quyết định đối với hiệu quả tín dụng. Vì vậy, nếu đánh giá sai đối tượng có thể dẫn đến việc làm mất đi mối quan hệ tốt với khách hàng hoặc ngân hàng có khả năng không hồi được nợ. Trong kỹ thuật thẩm định, uy tín khách hàng thể hiện qua thiện chí trả nợ của họ cho ngân hàng, trách nhiệm quản lý kinh doanh, khả năng trả nợ và nguồn trả nợ... Do đó cần phải xem xét kỹ lưỡng trước khi ra quyết định cho vay.
- Căn cứ vào kết quả kinh doanh trong những năm qua và tình hình thực tế tại địa phương các đối tượng hầu hết có mối quan hệ tốt với Ngân hàng. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho Ngân hàng trong việc đa dạng hóa các loại hình tín dụng, mở rộng mạng lưới giao dịch và nâng cao chất lượng tín dụng.
- Ngoài ra, ngân hàng cũng phải luôn quan tâm đến những mục tiêu chính sách xã hội, phân tích hoạt động kinh tế địa phương để xác định chiến lược đầu tư hợp lý.

4.2.7 Xây dựng chính sách khách hàng

- Hiện nay, ngân hàng Vietcombank đang thực hiện chính sách mở rộng hơn trên lĩnh vực ngân hàng bán lẻ. Trong đó khách hàng sẽ được cung cấp đa dạng các loại sản phẩm, dịch vụ trên cơ sở nhu cầu khách hàng, đồng thời đơn giản quy trình, thủ tục cũng như biểu phí sẽ giúp cho khách hàng cảm nhận được sự quan tâm của ngân hàng đến họ. Vì để thu hút càng nhiều khách hàng đến với mình, Vietcombank – Tân Bình cần xây dựng cho được các mối quan hệ bền lâu, trên cơ sở hai bên cùng có lợi.

- Ngoài ra, chi nhánh nên có những chính sách ưu đãi riêng. Với những khách hàng vay vốn lớn, luôn trả nợ đều đặn và đúng hạn, ngân hàng có thể thực hiện cho vay với lãi suất thấp hơn (trong mức có thể chấp nhận và không phạm luật quy định), đồng thời tổ chức các buổi hội nghị khách hàng và có quà tặng riêng đối với đối tượng này. Ngoài ra ngân hàng có thể thực hiện khảo sát qua phiếu điều tra nhằm thu thập thông tin liên quan. Qua đó giúp ngân hàng rút ra những dữ kiện hữu ích cho việc xây dựng phương án hành động, ứng xử thích hợp. Tiến hành điều tra, thu thập thông tin thu nhập thường xuyên từ nhiều nguồn của các hộ gia đình có nhu cầu vay vốn nhưng chưa liên hệ vay để có kế hoạch phát triển đầu tư mở rộng đa dạng sản phẩm và tìm kiếm khách hàng.
- Còn những khách hàng ở xa nhưng vẫn đến ngân hàng để vay thì chi nhánh có thể giảm lãi suất cho vay coi đó như phân chi trả cho chi phí đi lại của khách hàng. Thực hiện chính sách này giúp cho khách hàng có thể cảm nhận được sự quan tâm, chia sẻ của ngân hàng.
- Ngân hàng nên xúc tiến việc tiếp thị đối với các KH mới nhằm giới thiệu những khả năng mà NH có thể đáp ứng, kích thích nhu cầu vay vốn của KH.
- Chủ động tiếp cận từng khách hàng, chọn lọc những nhóm KH phù hợp, tiếp tục tuyên truyền sâu rộng tới từng khách hàng nhằm đem lại lòng tin, sự tin tưởng của họ với NH. Không lựa chọn nhóm KH thu nhập khá cao không, mà phải tập trung đến nhóm KH thu nhập thấp. Mặc dù lợi nhuận từ nhóm KH đó thấp, nhưng có thể tạo dựng hình ảnh tốt cho NH và không bỏ lỡ KH tiềm năng.
- Ngân hàng Vietcombank nên chú trọng khuyến khích khách hàng mua bảo hiểm tín dụng nhằm hạn chế rủi ro cho chính khách hàng và ngân hàng.

4.2.8 Đa dạng hóa dịch vụ, sản phẩm

Phải sớm triển khai các công nghệ hiện đại như giúp thanh toán hoá đơn tiền điện nước, điện thoại.

- Chi nhánh nên có riêng một bộ phận nghiên cứu thị trường để có thể tìm hiểu nhu cầu của người dân cũng như doanh nghiệp, nắm bắt và dự đoán tình hình kinh tế nhằm phát triển và nâng cấp chất lượng sản phẩm, dịch vụ, đáp ứng nhu cầu, cạnh tranh với các ngân hàng khác, tăng khả năng huy động vốn và đẩy mạnh hoạt động cho vay.
- Ngân hàng Vietcombank nên đa dạng hóa tài sản thế chấp, nới lỏng điều kiện vay trong khả năng chấp nhận được và đơn giản hóa các giấy tờ, thủ tục không cần thiết nhằm nâng cao, đa dạng hóa chất lượng sản phẩm, dịch vụ để tăng tính cạnh tranh và thu hút thêm nhiều khách hàng.

4.2.9 Phát triển công nghệ của ngân hàng

- Ngân hàng là một trong những ngành rất quan tâm đến ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động kinh doanh. Ngày nay, hoạt động của Ngân hàng không thể tách khỏi sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin.
- Việc ứng dụng công nghệ thông tin ngân hàng có thể giảm được rủi ro trong hoạt động tín dụng như: quản lý thông tin về khách hàng chặt chẽ hơn, phương thức thanh toán nợ đến hạn của khách hàng nhanh chóng hơn, đơn giản, tiện lợi và tiết kiệm thời gian nhờ các công dụng công nghệ thông tin.
- Khi sử dụng nghệ tiên tiến ngân hàng có thể thiết kế được những sản phẩm có chất lượng cao, đa tiện ích, ưu việt và tiết kiệm chi phí. Ngoài ra công nghệ hiện đại còn là nhân tố quan trọng trong việc ứng dụng các mô hình quản lý hiện đại vì thế về phía Vietcombank Tân Bình cần phải đầu tư công nghệ - kỹ thuật hiện đại như: sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến, các phần mềm về thời gian báo cáo thông tin, về chất lượng thông tin... trong hoạt động thông tin tín dụng đối với tất cả các khâu thu thập, xử lý thông tin, phân tích dự báo và cung cấp thông tin, để hạn chế rủi ro trong tín dụng.

4.2.10 Chiến lược marketing

- Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo: đây là một công việc vô cùng quan trọng, nó góp phần giúp cho các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng ngày càng gần gũi hơn với người dân, có thể là việc quảng cáo trên các trên

các kênh thông tin đại chúng, thường xuyên mở ra các chương trình khuyến mãi, thực hiện liên kết với các trường đại học, cao đẳng mở ra các đợt tuyển dụng...

- Xúc tiến quảng cáo và mở rộng quan hệ đại chúng: bên cạnh tăng cường quảng cáo, chi nhánh cũng nên hợp tác với các trường đại học, cao đẳng, các công ty để thực hiện các chương trình tài trợ, hội thảo, tổ chức các buổi nói chuyện về nghề nghiệp, các buổi giao lưu hoạt động ngoài trời,... để tạo tình cảm và quảng bá hình ảnh của ngân hàng Vietcombank. Liên hệ với các tổ chức kinh tế, chính trị xã hội ở phường, doanh nghiệp để tiến hành tổ chức một buổi hội thảo cho tất cả những người có nhu cầu vay vốn có những quan tâm đến nhu cầu vay nhằm lấy thêm thông tin, nắm bắt những khó khăn của KH tiềm năng để đưa ra chiến lược cụ thể. Hoạt động này sẽ giúp các chi nhánh gần gũi với khách hàng hơn, sẽ xoá bỏ được tâm lý ngại đến ngân hàng của khách hàng. Từ đó khuyến khích các khách hàng sử dụng được các dịch vụ tiện ích của NH.

5. KẾT LUẬN

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác tín dụng đối với ngân hàng nói chung và cho vay cá nhân nói riêng, ngân hàng Vietcombank cũng như các ngân hàng thương mại trong những năm gần đây đã tích cực thực hiện các biện pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay cá nhân, đạt được kết quả đáng khích lệ, đóng góp vào thành tích chung của toàn ngành ngân hàng trong những năm gần đây.

Trong xu thế hội nhập và mở cửa của nền kinh tế cùng với sự phát triển của xã hội về mọi mặt thì cho vay cá nhân đặc biệt là cho vay tiêu dùng là một xu thế tất yếu trong hoạt động Ngân hàng, nó sẽ là một lĩnh vực hoạt động thu được lợi nhuận cao cho Ngân hàng. Vì vậy, việc đưa ra và thực hiện những giải pháp để mở rộng cho vay cá nhân là một nhu cầu nhất thiết đối với các Ngân hàng. Do việc nghiên cứu về lĩnh vực này với hiểu biết có hạn, lại chưa có kinh nghiệm thực tế nhiều nên bài viết không thể tránh được những sai sót và hạn chế trong việc phân tích, đánh giá và đưa ra giải pháp. Em rất mong được sự đóng góp thêm của các anh chị trong phòng tín dụng và quý thầy cô. Em xin chân thành cảm ơn sự chỉ bảo và sửa chữa sai sót của các anh chị và sự bổ sung của thầy cô.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TS Nguyễn Minh Kiều, “Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng”, NXB Tài Chính, trang 23 - 40

PGS.TS Nguyễn Văn Dòn, “Quản trị ngân hàng thương mại hiện đại”, NXB Phương Đông, trang 184 - 188

Sổ tay sản phẩm dịch vụ Ngân hàng bán lẻ Vietcombank.

Quyết định 130 của Tổng giám đốc Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam (ban hành quy trình tín dụng)

Cẩm nang tín dụng Vietcombank

Báo cáo kết quả kinh doanh Vietcombank 2011

Báo cáo kết quả kinh doanh Vietcombank – Tân Bình 2009, 2010, 2011

<http://www.vietcombank.com.vn/About/>

http://www.vietcombank.com.vn/Investors/Documents/Tai_Lieu_Hop_Co_Do ng/Dinh%20huong%20hoat%20dong%20kinh%20doanh%20giai%20doan%202008-2013.pdf

<http://vi.wikipedia.org>

<http://www.vnecon.vn>

<http://www.vietcombank.com.vn/Personal/Loan/>

<http://taichinh.vnexpress.net/tin-tuc/song-tai-chinh/tien-te/2011/09/huy-dong-von-cua-ngan-hang-sut-giam-1478/>

<http://www.tinmoi.vn/vietcombank-von-dieu-le-chinh-thuc-vuot-1-ty-usd-10823192.html>

