

# **BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

## **HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ GIA ĐÌNH, CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH TÂN BÌNH**



<b>GVHD</b>	<b>: Thạc sĩ Ngô Hữu Hùng</b>
<b>SVTH</b>	<b>: Thượng Thị Phong Thu</b>
<b>MSSV</b>	<b>: 093377</b>
<b>Lớp</b>	<b>: TC091</b>

## TRÍCH YẾU

Ngân hàng là một định chế tài chính có vai trò rất quan trọng trong nền kinh tế hiện nay. Khi nền kinh tế ngày càng phát triển, xã hội đòi hỏi một lượng vốn lớn cho quá trình sản xuất, kinh doanh. Ngân hàng là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế thông qua hoạt động tín dụng. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam là một trong những Ngân hàng có vốn điều lệ lớn nhất, cung cấp một lượng lớn vốn cho nền kinh tế, đặc biệt là nhiệm vụ phát triển nông thôn. Cho vay hộ gia đình, cá nhân luôn là một trong những ưu tiên hàng đầu của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn trong suốt những năm vừa qua. Chính vì thế, tôi xin được nghiên cứu đề tài: “Hoạt động cho vay đối với cho vay hộ gia đình, cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam-Chi nhánh Tân Bình” nhằm tìm hiểu những hoạt động cho vay hộ gia đình, cá nhân tại khu vực quận Tân Bình và đưa ra những giải pháp, những kiến nghị của cá nhân đối với hoạt động cho vay này. Thông qua báo cáo thực tập này và quá trình thực tập 03 tháng tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình, tôi nhận thấy hoạt động cho vay hộ gia đình, cá nhân là hoạt động cho vay chính và cung cấp một lượng lớn vốn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh cho dân cư tại khu vực quận Tân Bình. Đồng thời nhận thức rõ vai trò của Ngân hàng trong sự phát triển của nền kinh tế hiện nay.

## MỤC LỤC

TRÍCH YẾU .....	i
MỤC LỤC .....	ii
LỜI CẢM ƠN.....	v
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP .....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU .....	vii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT .....	viii
GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ .....	ix
LỜI MỞ ĐẦU .....	xii
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN-CHI NHÁNH TÂN BÌNH.....	1
1.1 Giới thiệu khái quát về NHNo&PTNT VN .....	1
1.2 Nhiệm vụ-Chức năng của các phòng ban tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình .....	4
1.3 Các sản phẩm, dịch vụ chủ yếu tại Chi Nhánh Tân Bình .....	9
1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình .....	10
CHƯƠNG 2: HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ GIA ĐÌNH, CÁ NHÂN TẠI NHNo&PTNT-CHI NHÁNH TÂN BÌNH.....	12
2.1 Những quy định về cho vay đối với hộ gia đình, cá nhân tại NHNo&PTNT- Chi nhánh Tân Bình .....	12
2.1.1 Nguyên tắc vay vốn .....	12
2.1.2 Điều kiện vay vốn .....	12
2.1.3 Đối tượng vay vốn .....	13
2.1.4 Hồ sơ vay vốn .....	13
2.1.5 Lãi suất cho vay .....	14
2.1.6 Thời hạn cho vay và kỳ hạn trả nợ .....	15
2.1.7 Tài sản đảm bảo, cho vay không đảm bảo tài sản .....	15
2.1.8 Cơ cấu lại thời hạn trả nợ.....	15

2.1.9 Xử lý nợ quá hạn.....	15
2.1.10 Trả nợ quá hạn .....	16
2.2 Quy trình tín dụng đối với hộ gia đình, cá nhân tại NHNo&PTNN- Chi nhánh Tân Bình.....	16
2.2.1 Sơ đồ quy trình tín dụng .....	16
2.2.2 Diễn giải.....	18
2.2.3 Nhận xét quy trình tín dụng dành cho cá nhân, hộ gia đình của NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình.....	22
2.3 Thực trạng hoạt động vay vốn đối với hộ gia đình, cá nhân tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình. ....	22
2.3.1 Tổng nguồn vốn huy động.....	22
2.3.2 Tình hình dư nợ .....	24
2.3.3 Doanh số thu nợ.....	27
2.3.4 Tình hình nợ xấu.....	29
2.4 Kết quả đạt được .....	30
2.5 Những mặt tồn tại.....	31
<b>CHƯƠNG 3: KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG HỘ GIA ĐÌNH, CÁ NHÂN TẠI NHNO&amp;PTNT-CHI NHÁNH TÂN BÌNH.....</b>	<b>32</b>
3.1 Kiến nghị.....	32
3.1.1 Kiến nghị với Nhà nước.....	32
3.1.2 Kiến nghị với NHNo&PTNT Việt Nam.....	33
3.1.3 Kiến nghị với NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình .....	33
3.2 Giải pháp nâng cao hiệu quả chất lượng hoạt động tín dụng.....	34
3.2.1 Đẩy mạnh hoạt động Marketing .....	34
3.2.2 Đơn giản hóa quy trình và thủ tục cho vay.....	35
3.2.3 Tăng xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa khách hàng và Ngân hàng.....	35
3.2.4 Nâng cao trình độ cán bộ tín dụng.....	36
3.2.5 Tăng cường công tác kiểm tra kiểm toán .....	36
3.2.6 Biện pháp xử lý nợ quá hạn tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình .....	37
3.2.7 Áp dụng các phân tích tài chính trong quy trình tín dụng .....	37

KẾT LUẬN .....	38
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	39
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN.....	40

## **LỜI CẢM ƠN**

Tôi xin chân thành cảm ơn ban giám hiệu trường Đại Học Hoa Sen đã tạo điều kiện cho tôi được thực tập tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam-Chi nhánh Tân Bình-Phòng giao Dịch Bàu Cát trong khoảng thời gian từ ngày 10/09/2012 đến ngày 23/12/2012.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Giảng viên hướng dẫn là thầy Ngô Hữu Hùng đã hướng dẫn tôi thực hiện báo cáo thực tập tốt nghiệp này cũng như cách thức tiếp thu kinh nghiệm khi đi vào một môi trường làm việc chuyên nghiệp.

Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn của mình đến Giám đốc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam-Chi nhánh Tân Bình-Phòng giao Dịch Bàu Cát Cô Trần Thị Hiền, người hướng dẫn thực tập là anh Hồ Đắc Thanh và sự giúp đỡ nhiệt tình từ chị Lâm Thị Hoàng Oanh và cô Nguyễn Thị Hà trong suốt thời gian thực tập ba tháng tại Ngân hàng. Một lần nữa tôi xin gửi lời cảm ơn đến tất cả các anh chị trong các phòng ban đã chỉ dẫn tôi rất nhiệt tình trong đợt thực tập tốt nghiệp vừa qua.

Trong khi thực hiện bài báo cáo này, tôi đã cố gắng làm hoàn chỉnh. Tuy nhiên bài báo cáo vẫn không tránh khỏi những thiếu sót, kính mong cơ quan, thầy cô đóng góp thêm những ý kiến quý báu để bài báo cáo được hoàn thiện hơn.



## **DANH MỤC BẢNG BIỂU**

Bảng 1: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình năm 2009-2010-2011 .....	10
Biểu đồ 1: Biểu đồ kết quả hoạt động kinh doanh tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình năm 2009-2010-2011 .....	11
Bảng 2: Tổng nguồn vốn huy động .....	23
Biểu đồ 2: Tổng nguồn vốn huy động .....	23
Bảng 3: Tình hình dư nợ cho vay theo thành phần kinh tế .....	24
Biểu đồ 3: Cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế .....	24
Bảng 4: Cơ cấu tổng dư nợ theo thời hạn .....	26
Biểu đồ 4: Cơ cấu tổng dư nợ theo thời hạn .....	26
Bảng 5: Doanh số thu nợ theo thành phần kinh tế .....	27
Biểu đồ 5: Doanh số thu nợ của hộ gia đình, cá nhân .....	28
Bảng 6: Nợ xấu/Tổng dư nợ .....	29
Biểu đồ 6: Nợ xấu/Tổng dư nợ .....	29



## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

NHNo & PTNT VN	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
NHNo & PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng
CBTD	Cán bộ tín dụng
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
Công ty TNHH	Công ty trách nhiệm hữu hạn
NHTM	Ngân hàng thương mại

## GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- **Bảo đảm tiền vay** là việc tổ chức tín dụng áp dụng các biện pháp nhằm phòng ngừa rủi ro, tạo cơ sở kinh tế và pháp lý để thu hồi được các khoản nợ đã cho khách hàng vay.
- **Cho vay** là một hình thức cấp tín dụng, theo đó NHNo&PTNT VN giao cho khách hàng sử dụng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc lẫn lãi.
- **Bất động sản và động sản**
  - Bất động sản là các tài sản không di dời được, bao gồm:
    - + Đất đai
    - + Nhà ở, công trình xây dựng gắn liền với đất đai kể cả các tài sản gắn liền với nhà ở, công trình xây dựng đó.
    - + Các tài sản gắn liền với đất đai
    - + Các tài sản khác do pháp luật quy định
  - Động sản là những tài sản không phải là bất động sản.
- **Cá nhân kinh doanh:** Công dân Việt Nam đủ 18 tuổi, có vốn, có sức khỏe, có kỹ thuật chuyên môn, có địa điểm kinh doanh phù hợp với ngành nghề và mặt hàng kinh doanh không bị pháp luật cấm kinh doanh đều được kinh doanh.
- **Các báo cáo tài chính** là bảng cân đối tài sản, báo cáo kết quả kinh doanh (lỗ, lãi), báo cáo dòng tiền và các tài liệu tài chính khác có liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.
- **Các tổ chức tín dụng** là các tổ chức tín dụng được thành lập và hoạt động theo Luật Các tổ chức tín dụng
- **Cho vay có bảo đảm bằng tài sản** là việc cho vay vốn của tổ chức tín dụng mà theo đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay được cam kết bảo đảm thực hiện bằng tài sản cầm cố, thế chấp, tài sản hình thành từ vốn vay của khách hàng vay hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

- **Doanh nghiệp** là tổ chức kinh tế có tên riêng, có tài sản, có trụ sở giao dịch ổn định, được đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật nhằm mục đích thực hiện các hoạt động kinh doanh theo Luật Doanh nghiệp.
- **Dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ hoặc dự án đầu tư, phương án phục vụ đời sống** (sau đây gọi tắt là dự án, phương án) là một tập hợp những đề xuất về nhu cầu vốn, cách thức sử dụng vốn, kết quả tương ứng thu được trong một khoảng thời gian xác định đối với hoạt động cụ thể để sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, đầu tư phát triển hoặc phục vụ đời sống.
- **Đại diện của hộ gia đình** (Điều 117- Bộ luật Dân sự):
  - + Chủ hộ có thể uỷ quyền cho thành viên khác đã thành niên làm đại diện của chủ hộ trong quan hệ dân sự.
  - + Chủ hộ là đại diện của hộ gia đình trong các giao dịch dân sự vì lợi ích chung của hộ, cha, mẹ hoặc một thành viên khác đã thành niên có thể là chủ hộ.
  - + Giao dịch dân sự do người đại diện của hộ gia đình xác lập, thực hiện vì lợi ích chung của hộ làm phát sinh quyền, nghĩa vụ của cả hộ gia đình.
- **Đồng tiền cho vay** là đồng tiền của món vay (Việt Nam Đồng hoặc USD,...)
- **Gia hạn nợ vay** là việc NHNo&PTNT VN chấp thuận kéo dài thêm một khoảng thời gian ngoài thời hạn cho vay đã thỏa thuận trước đó trong hợp đồng tín dụng.
- **Giải ngân** là việc NHNo&PTNT VN chuyển tiền (chi tiền mặt, chuyển khoản) cho người vay theo thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng hoặc chi trả theo chỉ dẫn của người vay để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ, ... phù hợp với mục đích vay.
- **Giám sát khoản vay** là việc quản lý, theo dõi, phân tích các thông tin có liên quan đến tình hình sử dụng tiền vay, tiến độ thực hiện kế hoạch kinh doanh, khả năng trả nợ và mức độ trả nợ của người vay.
- **Hạn mức tín dụng** là mức dư nợ vay tối đa được duy trì trong một thời hạn nhất định mà NHNo&PTNT VN và khách hàng đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

- **Kế hoạch kinh doanh** là một kế hoạch sản xuất, tiếp thị và bán sản phẩm của người vay trong đó thể hiện tổng mức vốn đầu tư dự kiến, các hoạt động, thu nhập, chi phí và khả năng trả nợ.
- **Khách hàng vay** bao gồm pháp nhân, hộ gia đình, tổ hợp tác, doanh nghiệp tư nhân và cá nhân có đủ điều kiện vay vốn tại tổ chức tín dụng theo quy định của pháp luật.
- **Nợ quá hạn** là số tiền gốc hoặc lãi của khoản vay, các khoản phí, lệ phí khác đã phát sinh nhưng chưa được trả sau ngày đến hạn phải trả.
- **Tài sản bảo đảm tiền vay** là tài sản của khách hàng vay, của bên bảo lãnh để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ trả nợ, bao gồm: tài sản thuộc quyền sở hữu, giá trị quyền sử dụng đất của khách hàng vay, của bên bảo lãnh; tài sản thuộc quyền quản lý, sử dụng của khách hàng vay, của bên bảo lãnh là doanh nghiệp nhà nước; tài sản hình thành từ vốn vay.
- **Thời hạn cho vay** là khoảng thời gian được tính từ khi khách hàng bắt đầu nhận vốn vay cho đến thời điểm trả hết nợ gốc và lãi vốn vay đã được thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng giữa NHNo&PTNT VN với khách hàng.
- **Thời hạn cho vay** là khoảng thời gian được tính từ khi khách hàng bắt đầu nhận vốn vay cho đến thời điểm trả hết nợ gốc và lãi vốn vay đã được thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng giữa NHNo&PTNT VN với khách hàng.

## LỜI MỞ ĐẦU

Hoạt động huy động vốn và hoạt động tín dụng được xem là hai nghiệp vụ quan trọng nhất trong ngành Ngân hàng. Tín dụng góp phần vào việc thực thi chính sách tiền tệ, ổn định nền tài chính quốc gia, kiềm chế lạm phát và thúc đẩy nền kinh tế phát triển cũng như cải thiện và nâng cao chất lượng sống của người dân.

Mỗi ngân hàng khác nhau có một đặc trưng trong hoạt động tín dụng khác nhau. Để tìm hiểu về những nét đặc trưng trong lĩnh vực tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam. Tôi xin đưa ra đề tài: “ Hoạt động cho vay đối với hộ gia đình, cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam-Chi nhánh Tân Bình” nhằm tìm hiểu về quy trình cho vay, xem xét các chỉ tiêu tín dụng đối với cho vay hộ gia đình, cá nhân. Đồng thời, đề xuất những giải pháp, kiến nghị để nâng cao chất lượng tín dụng tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình.

Đề tài nghiên cứu được chia làm 3 chương:

- Chương 1: Tổng quan về NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình
  - Chương 2: Hoạt động cho vay đối với hộ gia đình, cá nhân tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình
  - Chương 3: Kiến nghị và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng hộ gia đình, cá nhân tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình.
- Sau đây là nội dung tìm hiểu về hoạt động cho vay hộ gia đình, cá nhân tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình.

# **CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN- CHI NHÁNH TÂN BÌNH**

## **1.1 Giới thiệu khái quát về NHNo&PTNT VN**

### **❖ Thông tin chung**

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam thành lập ngày 26/3/1988, hoạt động theo Luật các Tổ chức Tín dụng Việt Nam. Đến nay ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam là Ngân hàng thương mại hàng đầu giữ vai trò chủ đạo và chủ lực trong phát triển kinh tế Việt Nam. Đặc biệt là đầu tư cho nông nghiệp, nông dân, nông thôn.

NHNo&PTNT là Ngân hàng lớn nhất Việt Nam cả về vốn, tài sản, đội ngũ cán bộ nhân viên, mạng lưới hoạt động và số lượng khách hàng. Tính đến 31/12/2011, vị thế dẫn đầu của NHNo&PTNT vẫn được khẳng định với trên nhiều phương diện:

- Tổng tài sản: 561.250 tỷ đồng.
- Tổng nguồn vốn: 505.792 tỷ đồng.
- Vốn điều lệ: 29.606 tỷ đồng.
- Tổng dư nợ: 443.476 tỷ đồng.

### **❖ Tầm nhìn**

NHNo&PTNT phát triển theo hướng ngân hàng hiện đại, “tăng trưởng-an toàn-hiệu quả-bền vững”, khẳng định vai trò chủ lực trong đầu tư tín dụng phát triển nông nghiệp, nông dân và nông thôn, đủ sức cạnh tranh và hội nhập kinh tế quốc tế.

**❖ Sứ mệnh**

NHNo&PTNT là Ngân hàng thương mại Nhà nước hàng đầu Việt Nam, giữ vai trò chủ lực trong đầu tư phát triển nông nghiệp, nông dân, nông thôn, nông dân và góp phần phát triển kinh tế-xã hội ở Việt Nam.

**❖ Triết lý kinh doanh**

“Mang phồn thịnh đến khách hàng” (Bring Prosperity to Customers).

Mục tiêu kinh doanh của NHNo&PTNT là hướng tới khách hàng. Mọi nỗ lực của toàn thể cán bộ, viên chức NHNo&PTNT luôn đổi mới phương thức phục vụ, hướng đến phát triển, hoàn thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng tiên ích, hiện đại nhằm đem lại lợi ích tốt nhất, sự hài lòng cao nhất cho khách hàng và tối đa hóa lợi nhuận cho khách hàng và Ngân hàng. NHNo&PTNT cam kết đồng hành cùng khách hàng hướng tới mục tiêu thành công trong sản xuất, kinh doanh.

NHNo&PTNT xác định việc tận tâm phục vụ và mang lại sự thịnh vượng cho khách hàng cũng chính là giúp NHNo&PTNT phát triển bền vững.

**❖ Thành tựu**

NHNo&PTNT có mạng lưới hoạt động với gần 2.400 chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc, chi nhánh Campuchia với nhân sự gần 42.000 cán bộ. NHNo&PTNT luôn chú trọng đầu tư đổi mới và ứng dụng công nghệ ngân hàng phục vụ đặc lực cho công tác quản trị kinh doanh và phát triển mạng lưới dịch vụ ngân hàng tiên tiến. NHNo&PTNT là ngân hàng đầu tiên hoàn thành Dự án Hiện đại hóa hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng (IPCAS) do Ngân hàng Thế giới tài trợ. Với hệ thống IPCAS đã được hoàn thiện, NHNo&PTNT đủ năng lực cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại, với độ an toàn và chính xác cao đến mọi đối tượng khách hàng trong và ngoài nước. Hiện nay, NHNo&PTNT đang có 10 triệu khách hàng là hộ sản xuất, 30.000 khách hàng là doanh nghiệp.

NHNo&PTNT là một trong số các ngân hàng có quan hệ ngân hàng đại lý lớn nhất Việt Nam với 1.065 ngân hàng đại lý tại 97 quốc gia và vùng lãnh thổ. NHNo&PTNT là Chủ tịch Hiệp hội Tín dụng Nông nghiệp Nông thôn Châu Á Thái Bình Dương (APRACA) nhiệm kỳ 2008 - 2010, là thành viên Hiệp hội Tín

dụng Nông nghiệp Quốc tế (CICA) và Hiệp hội Ngân hàng Châu Á (ABA); đăng cai tổ chức nhiều hội nghị quốc tế lớn như: Hội nghị FAO vào năm 1991, Hội nghị APRACA vào năm 1996 và năm 2004, Hội nghị tín dụng nông nghiệp quốc tế CICA vào năm 2001, Hội nghị APRACA về thủy sản vào năm 2002. NHNo&PTNT là ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam trong việc tiếp nhận và triển khai các dự án nước ngoài. Trong bối cảnh kinh tế diễn biến phức tạp, NHNo&PTNT vẫn được các tổ chức quốc tế như Ngân hàng thế giới (WB), Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB), Cơ quan phát triển Pháp (AFD), Ngân hàng Đầu tư châu Âu (EIB)... tín nhiệm, ủy thác triển khai trên 136 dự án với tổng số vốn tiếp nhận đạt trên 5,5 tỷ USD. NHNo&PTNT không ngừng tiếp cận, thu hút các dự án mới: Hợp đồng tài trợ với Ngân hàng Đầu tư châu Âu (EIB) giai đoạn II, Dự án tài chính nông thôn III (WB), Dự án Biogas (ADB), Dự án JIBIC (Nhật Bản), Dự án phát triển cao su tiêu điện (AFD),...

Bên cạnh nhiệm vụ kinh doanh, NHNo&PTNT còn thể hiện trách nhiệm xã hội của một doanh nghiệp lớn với sự nghiệp An sinh xã hội của đất nước. Thực hiện Nghị quyết 30a/2008/NQ-CP của Chính phủ về chương trình hỗ trợ giảm nghèo nhanh và bền vững đối với 61 huyện nghèo thuộc 20 tỉnh, NHNo&PTNT đã triển khai hỗ trợ 160 tỷ đồng cho hai huyện Mường Ảng và Tủa Chùa thuộc tỉnh Điện Biên. Sau khi bàn giao 2.188 nhà ở cho người nghèo vào 2009, tháng 8/2010 NHNo&PTNT tiếp tục bàn giao 41 khu nhà ở với 329 phòng, 40 khu vệ sinh, 40 hệ thống cấp nước, 40 nhà bếp, 9.000m<sup>2</sup> sân bê tông, trang thiết bị phục vụ sinh hoạt cho 38 trường học trên địa bàn hai huyện này. Bên cạnh đó, NHNo&PTNT ủng hộ xây dựng nhà tình nghĩa, nhà đại đoàn kết tại nhiều địa phương trên cả nước; tặng sổ tiết kiệm cho các cựu nữ thanh niên xung phong có hoàn cảnh khó khăn; tài trợ kinh phí mổ tim cho các em nhỏ bị bệnh tim bẩm sinh; tài trợ kinh phí xây dựng Bệnh viện ung bướu khu vực miền Trung; tôn tạo, tu bổ các Di tích lịch sử quốc gia. Hằng năm, cán bộ, viên chức trong toàn hệ thống đóng góp 04 ngày lương ủng hộ Quỹ đền ơn đáp nghĩa, Quỹ Ngày vì người nghèo, Quỹ Bảo trợ trẻ em Việt Nam, Quỹ tình nghĩa ngành ngân hàng. Số tiền NHNo&PTNT đóng góp cho các hoạt động xã hội từ thiện vì cộng đồng năm 2010 đạt trên 180 tỷ đồng.



Với những thành tựu đạt được, vào đúng dịp kỷ niệm 21 năm ngày thành lập (26/3/1988 - 26/3/2009), NHNo&PTNT vinh dự được đón Tổng Bí thư Nông Đức Mạnh tới thăm và làm việc. Tổng Bí thư biểu dương những đóng góp quan trọng của NHNo&PTNT và nhấn mạnh nhiệm vụ của NHNo&PTNT đó là quán triệt sâu sắc, thực hiện tốt nhất Nghị quyết 26-NQ/TW theo hướng “Đổi mới mạnh mẽ cơ chế, chính sách để huy động cao các nguồn lực, phát triển kinh tế nông thôn, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nông dân”.

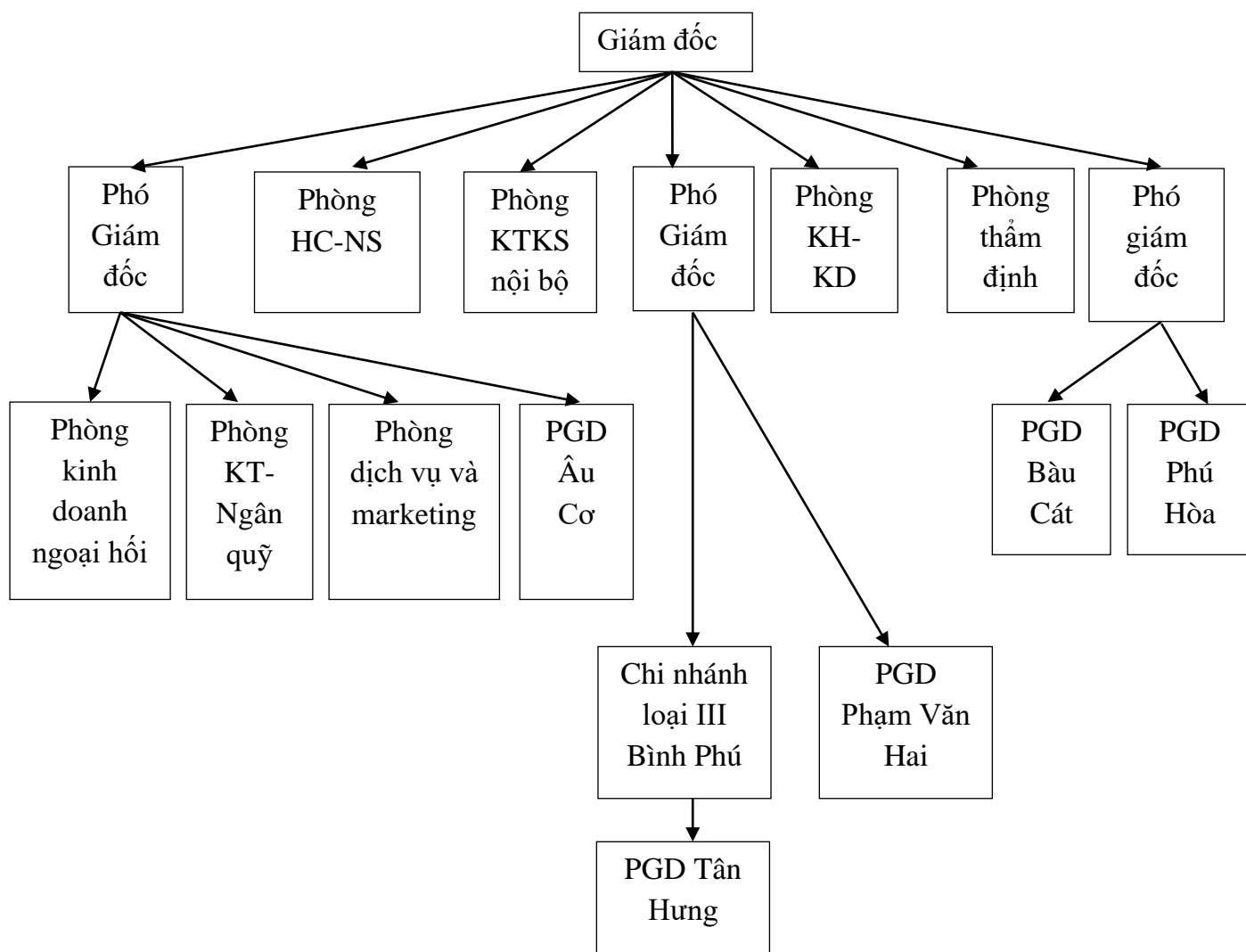
Với vị thế là Ngân hàng thương mại – Định chế tài chính lớn nhất Việt Nam, NHNo&PTNT đã, đang không ngừng nỗ lực hết mình, đạt được nhiều thành tựu đáng khích lệ, đóng góp to lớn vào sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá và phát triển kinh tế của đất nước.

## **1.2 Nhiệm vụ-Chức năng của các phòng ban tại NHNo&PTNT- Chi nhánh Tân Bình**

NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình là chi nhánh cấp 1 trực thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, được thành lập bởi quyết định số 279/QĐ-HĐQT-TCB ngày 12/07/2001 của Chủ tịch Hội đồng quản trị NHNo&PTNT.

- Trụ sở chính: 1200 Lạc Long Quân, P.8, Q. Tân Bình, Tp. HCM.
- Điện thoại: 08 39717497    Fax: 38494113    Swift: VBAAVNVX817.
- Website: [www.agribank.com.vn](http://www.agribank.com.vn)
- Email: [agribank\\_TanBinh@yahoo.com](mailto:agribank_TanBinh@yahoo.com)

### ➤ **Sơ đồ cơ cấu tổ chức**



➤ **Nhiệm vụ-chức năng của các phòng ban**

❖ **Giám đốc**

- Quản lý chung và chịu trách nhiệm trực tiếp đối với Tổng giám đốc NHNo&PTNT về hoạt động kinh doanh và tổ chức điều hành.
- Đề ra những nhiệm vụ, phương hướng kinh doanh, trực tiếp đứng ra ký kết các hợp đồng giao dịch với khách hàng, các tổ chức tín dụng và chịu trách nhiệm trực tiếp với các cơ quan cấp trên.

❖ **Phòng hành chính nhân sự**

- Xây dựng chương trình công tác hàng tháng, quý của Ngân hàng.

- Trực tiếp quản lý con dấu của Ngân hàng, thực hiện công tác hành chính, văn thư, lễ tân, phương tiện giao thông, bảo vệ, y tế,...của hội sở và các Phòng giao dịch của Ngân hàng.
- Trực tiếp quản lý hồ sơ cán bộ và thực hiện công tác quy hoạch cán bộ, đề xuất cử cán bộ, nhân viên công tác, học tập trong và ngoài nước.
- Thực hiện công tác thi đua khen thưởng.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc Chi nhánh giao.

❖ **Phòng kiểm tra, kiểm soát nội bộ**

- Kiểm tra công tác điều hành của Ngân hàng và chấp hành quy trình nghiệp vụ kinh doanh theo quy định của pháp luật, của NHNo&PTNT.
- Kiểm tra độ chính xác của báo cáo tài chính, bảng cân đối kế toán, việc tuân thủ các nguyên tắc, chế độ kế toán theo quy định của Nhà nước và của Ngành Ngân hàng.
- Báo cáo Giám đốc kết quả kiểm tra và đề xuất biện pháp xử lý, khắc phục khuyết điểm tồn tại.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc Chi nhánh giao.

❖ **Phòng kế toán-ngân quỹ**

- Trực tiếp hạch toán kế toán, hạch toán thống kê và thanh toán theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, NHNo&PTNT .
- Xây dựng chỉ tiêu kế hoạch tài chính, quyết toán kế hoạch thu, chi tài chính, quỹ tiền lương.
- Tổng hợp, lưu trữ hồ sơ tài liệu về hạch toán, kế toán, quyết toán và báo cáo theo quy định của NHNo&PTNT.
- Thực hiện nghiệp vụ thanh toán trong và ngoài nước.
- Quản lý, sử dụng thiết bị thông tin, điện toán phục vụ nghiệp vụ kinh doanh theo quy định của .
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc Chi nhánh giao.

❖ **Phòng thanh toán kinh doanh ngoại hối**

- Tiếp nhận nhu cầu khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ thanh toán thương mại ngân hàng.
- Theo dõi việc thực hiện cam kết của khách hàng trong sử dụng dịch vụ thanh toán.
- Hỗ trợ phòng khách hàng doanh nghiệp phát triển khách hàng có sử dụng dịch vụ thanh toán của ngân hàng.
- Tư vấn trực tiếp khách hàng trong việc thực hiện dịch vụ thanh toán của ngân hàng.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc Chi nhánh giao.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc chi nhánh giao.

❖ **Phòng dịch vụ và marketing**

- Trực tiếp thực hiện nhiệm vụ giao dịch với khách hàng (từ khâu tiếp xúc tiếp nhận yêu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng, hướng dẫn thủ tục giao dịch, mở tài khoản, gửi rút tiền tiền, thanh toán, chuyển tiền...) tiếp thị giới thiệu sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ khách hàng về dịch vụ, tiếp thu đề xuất hướng dẫn cải tiến để không ngừng đáp ứng sự hài lòng của khách hàng.
- Đề xuất tham mưu cho Giám đốc về chính sách phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới, cải tiến qui trình giao dịch, phục vụ khách hàn, xây dựng kế hoạch tiếp thị thông tin, tuyên truyền quảng bá đặc biệt là các hoạt động của chi nhánh, các dịch vụ sản phẩm cung ứng trên thị trường.
- Triển khai các phương án tiếp thị, thông tin tuyên truyền theo chỉ đạo của NHNo&PTNT.
- Đầu mối tiếp cận với các cơ quan tiếp thị, báo chí, truyền thông thực hiện các hoạt động tiếp thị, thông tin tuyên truyền theo qui định của NHNo&PTNT.
- Giải đáp thắc mắc của khách hàng; xử lý các tranh chấp, khiếu nại phát sinh liên quan đến hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng.

- Trực tiếp tổ chức triển khai nghiệp vụ thẻ trên địa bàn theo qui định của NHNo&PTNT.
- Thực hiện nhiệm vụ khác do Giám đốc giao.

❖ **Phòng kế hoạch-kinh doanh**

- Đây là phòng giữ vị trí quan trọng ở NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình. Bao gồm phòng tín dụng khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp. Có trách nhiệm tiếp xúc, hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn. Sau đó tiếp nhận và thẩm định các dự án có nhu cầu vay vốn và xem xét tất cả các hồ sơ vay của khách hàng. Khi đồng ý giải ngân cho khách hàng thì theo dõi, giám sát tình hình trả lãi và gốc của khách hàng.
- Cho vay ngắn hạn và trung hạn bằng VND và ngoại tệ với mọi thành phần kinh tế, huy động vốn. Cho vay tiêu dùng, cho vay kinh doanh, cho vay theo dự án và kế hoạch của Chính Phủ.
- Nghiên cứu xây dựng chiến lược khách hàng tín dụng, phân loại khách hàng và đề xuất các chính sách ưu đãi đối với từng loại khách hàng nhằm, mở rộng theo hướng đầu tư kép kính: Sản xuất, chế biến tiêu thụ, xuất khẩu và gắn với tín dụng sản xuất, lưu thông và tiêu dùng.
- Phân tích kinh tế theo ngành, nghề kinh tế kỹ thuật, danh mục khách hàng lựa chọn biện pháp an toàn và đạt hiệu quả cao.
- Thẩm định, đề xuất cho vay các dự án tín dụng theo phân cấp uỷ quyền.
- Xây dựng và thực hiện các mô hình tín dụng thí điểm, thử nghiệm trong địa bàn, đồng thời theo dõi, đánh giá, sơ kết, tổng kết; đề xuất Tổng giám đốc cho phép nhân rộng.
- Thường xuyên phân loại dư nợ, phân tích nợ quá hạn, tìm nguyên nhân và đề xuất hướng khắc phục.
- Tổng hợp, báo cáo theo chuyên đề theo quy định.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do giám đốc Chi nhánh giao.

*Bộ máy hoạt động của Chi nhánh chia thành nhiều phòng ban nhưng mỗi phòng ban là một mắt xích không thể tách rời trong hoạt động kinh doanh của Chi nhánh. Mỗi phòng đều có trách và quyền hạn riêng cùng hoạt động trong một thể thống nhất ở các mặt khác nhau. Dù ở mặt này hay mặt khác, hiệu quả của các phòng đều hướng tới mục tiêu chung là sự phát triển, thành công của Chi nhánh và của cả hệ thống NHNo&PTNT nói chung.*

### **1.3 Các sản phẩm, dịch vụ chủ yếu tại Chi Nhánh Tân Bình**

- Sản phẩm tiền gửi
  - Tiền gửi tiết kiệm.
  - Phát hành giấy tờ có giá bằng VND và ngoại tệ.
- Sản phẩm tín dụng
  - Cho vay tiêu dùng, cho vay trả góp.
  - Cho vay sản xuất-kinh doanh.
  - Dịch vụ bảo lãnh.
  - Dịch vụ thanh toán.
  - Chiết khấu, tái chiết khấu.
- Thanh toán quốc tế
  - Dịch vụ chuyển tiền quốc tế.
  - Thanh toán nhờ thu xuất nhập khẩu.
  - Thư tín dụng (L/C xuất nhập khẩu, bảo lãnh quốc tế).
  - Thanh toán biên mậu Việt, Trung, Lào.
  - Dịch vụ nhờ thu séc nước ngoài.
  - Kinh doanh tiền tệ.
- Ngân hàng điện tử

- Mobile banking (vntopup, smsbanking, atransfer, apaybill).
- Phone banking.
- Home banking.
- Internet banking.
- o Sản phẩm thẻ
  - Thẻ ghi nội địa (success).
  - Thẻ ghi nợ quốc tế (visa, master card).
  - Thẻ tín dụng quốc tế (visa, master card).
- o Thu
  - Tiền điện.
  - Tiền nước.
  - Tiền điện thoại.
  - Tiền internet.

## 1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình

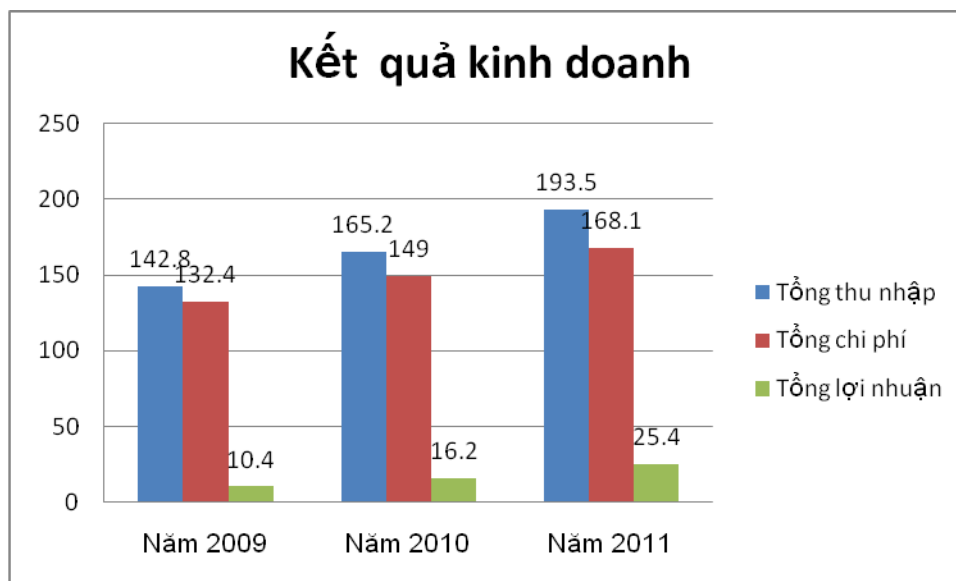
Bảng 1: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình năm 2009-2010-2011

Đơn vị tính: tỷ đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	2010/2009		2011/2010	
				Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Tổng thu nhập</b>	142.8	165.2	193.5	22.4	15.69%	28.3	17.13%
<b>Tổng chi phí</b>	132.4	149	168.1	16.6	12.54%	19.1	12.82%
<b>Tổng lợi nhuận</b>	10.4	16.2	25.4	5.8	55.77%	9.2	56.79%

(Nguồn: Phòng kinh doanh Chi nhánh Tân Bình)

Biểu đồ 1: Biểu đồ kết quả hoạt động kinh doanh tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình năm 2009-2010-2011



Nhìn chung, kết quả hoạt động kinh doanh NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình tốt. Tổng doanh thu, tổng chi phí và tổng lợi nhuận đều tăng qua 3 năm 2009, 2010 và 2011.

+ Tổng thu nhập của năm 2010 tăng 15.69% so với năm 2009 và tổng thu nhập của năm 2011 tăng 17.13% so với năm 2010. Thu nhập từ hoạt động cho vay là chủ yếu chiếm 90% tổng thu nhập, còn lại là thu nhập từ hoạt động khác như chuyển tiền, thu chi nội bộ, thanh toán,...

+ Tổng chi phí của năm 2010 tăng 16.6% so với năm 2009 và tổng chi phí của năm 2011 tăng 12.82% so với năm 2010.

+ Tổng lợi nhuận tăng dần qua 3 năm 2009, 2010 và 2011 lần lượt là 10.4 tỷ, 16.2 tỷ và 22.8 tỷ. Năm 2010, lợi nhuận tăng 55.77% so với năm 2009 và năm 2011 lợi nhuận tăng 56.79% so với năm 2009.



## **CHƯƠNG 2: HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI HỘ GIA ĐÌNH, CÁ NHÂN TẠI NHNo&PTNT-CHI NHÁNH TÂN BÌNH**

### **2.1 Những quy định về cho vay đối với hộ gia đình, cá nhân tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình**

#### **2.1.1 Nguyên tắc vay vốn**

NHNo&PTNT xem xét cho vay đối với khách hàng cá nhân để phục vụ cho các mục đích kinh doanh và tiêu dùng như sau:

- Sản xuất, kinh doanh dưới hình thức kinh doanh cá thể, tiểu thương, tiểu chủ, đại lý, cơ sở sản xuất, gia công, kinh tế hộ gia đình và các hình thức khác theo quy định pháp luật.
- Mua, sửa chữa, xây dựng nhà ở và các bất động sản khác.
- Mua sắm phương tiện vận tải như: xe ô tô, xe máy, xe ô tô, tàu thuyền,...
- Cho thân nhân đi du học nước ngoài (tín dụng du học)
- Các nhu cầu tiêu dùng khác như: mua sắm vật dụng gia đình, đóng học phí, đi du lịch, cưới hỏi, chữa bệnh, ma chay và các nhu cầu hợp lý, hợp pháp khác.

#### **2.1.2 Điều kiện vay vốn**

Khách hàng cá nhân phải có điều kiện sau:

- Có đầy đủ năng lực pháp nhân dân sự, năng lực hành vi dân sự.
- Tuổi đủ từ 18 trở lên và không quá 70 tuổi. Riêng trường hợp khách hàng vay không đảm bảo bằng tài sản thì độ tuổi không quá 60,
- Có chứng minh nhân dân (hoặc Passport), hộ khẩu thường trú (hoặc KT3) do cơ quan có thẩm quyền cấp.
- Có chứng minh tài chính để trả nợ khi đến hạn.

- Có tài sản bảo đảm (thế chấp, cầm cố, bảo lãnh) để bảo đảm khoản vay hoặc được NHNo&PTNT đồng ý cho vay không bảo đảm bằng tài sản.

### **2.1.3 Đối tượng vay vốn**

Xác định đối tượng cho vay theo quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước VN trên cơ sở hướng tới chọn lọc khách hàng đạt các tiêu chuẩn nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của Chi nhánh Tân Bình và tập trung vào các nhóm các khách hàng chiến lược, ngành chiến lược.

### **2.1.4 Hồ sơ vay vốn**

- Hồ sơ vay vốn
- Hợp đồng tín dụng.
- Giấy đề nghị vay vốn kinh tế hộ có tài sản đảm bảo.
- Giấy đề nghị vay vốn đời sống có tài sản đảm bảo.
- Phương án kinh doanh-Dự trù xây dựng hoặc sửa chữa nhà-Kế hoạch trả nợ.
- Báo cáo thẩm định kinh tế hộ có tài sản đảm bảo.
- Báo cáo thẩm định của Phòng thẩm định.
- Thông tin CIC.
- Kết quả chấm điểm khách hàng.
- Hồ sơ pháp lý
- Bản sao CMND, hộ khẩu, tạm trú có thời hạn.
- Giấy phép kinh doanh.
- Giấy phép hành nghề nếu là ngành nghề quy định phải có.
- Giấy chứng nhận kiểm định chất lượng sản phẩm (nếu là ngành quy định phải có).
- Giấy đăng ký kết hôn (nếu có).
- Giấy xác nhận đăng ký kết hôn (nếu có).
- Quyết định ly hôn của Tòa án (nếu có).

- Hồ sơ đảm bảo tiền vay
- Đơn xác nhận tình trạng nhà, đất.
- Biên bản xác định giá trị TSDB.
- Hợp đồng cầm cố tài sản.
- Hợp đồng thế chấp tài sản (không gắn liền với quyền sử dụng đất).
- Hợp đồng bảo lãnh tài sản (không gắn liền với quyền sử dụng đất).
- Hợp đồng cầm cố, thế chấp tài sản hình thành từ vốn vay.
- Phụ lục hợp đồng cầm cố, thế chấp tài sản hình thành từ vốn vay.
- Hợp đồng giao cho bên thứ 3 giữ tài sản cầm cố, thế chấp.
- Báo cáo kế hoạch và tiến độ hình thành của tài sản hình thành từ vốn vay.
- Đơn yêu cầu đăng ký thế chấp quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất.
- Hợp đồng thế chấp quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất.
- Bộ bản chính giấy tờ TSDB.
- Các giấy tờ khác nếu có
- Biên bản kiểm tra sau khi cho vay.
- Giấy đề nghị gia hạn nợ gốc, nợ lãi.
- Giấy đề nghị điều chỉnh kỳ hạn nợ gốc, nợ lãi.
- Thông báo nợ đến hạn.
- Thông báo chuyển nợ quá hạn.
- Thông báo xử lý tài sản làm đảm bảo.

### **2.1.5 Lãi suất cho vay**

Theo biểu lãi suất do NHNo&PTNT công bố từng thời kỳ.

Lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất trong hạn ghi trên Hợp đồng tín dụng.

### **2.1.6 Thời hạn cho vay và kỳ hạn trả nợ**

Thời hạn cho vay căn cứ vào nhu cầu, nguồn lực thực tế của khách hàng, tối đa 120 tháng.

Kỳ hạn trả nợ lãi tối đa không quá 6 tháng/lần. Kỳ hạn trả nợ gốc do NHNo&PTNT và khách hàng thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

### **2.1.7 Tài sản đảm bảo, cho vay không đảm bảo tài sản**

Tài sản đảm bảo là bất động sản: giá trị tài sản đảm bảo căn cứ vào chứng thư thẩm định và giá của Phòng thẩm định giá. Các thủ tục về quy định giá, công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm và mua bảo hiểm cho tài sản đảm bảo theo quy định của NHNo&PTNT.

Tài sản đảm bảo là sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá, tài sản khác: thủ tục cầm cố, thế chấp, bảo hiểm tài sản đảm bảo theo quy định hiện hành của NHNo&PTNT.

Trường hợp không có tài sản đảm bảo: tuân theo quy định về cho vay không có tài sản đảm bảo của NHNo&PTNT.

### **2.1.8 Cơ cấu lại thời hạn trả nợ**

Khách hàng có khó khăn do nguyên nhân khách quan dẫn đến việc không trả nợ đúng hạn có thể xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ theo quy chế cho vay của NHNo&PTNT.

### **2.1.9 Xử lý nợ quá hạn**

Quá thời gian 2 tháng kể từ ngày chuyển nợ quá hạn mà khách hàng không trả được nợ mà NHNo&PTNT không đồng ý cơ cấu lại thời hạn trả nợ thì NHNo&PTNT được quyền thông báo thu hồ nợ trước hạn đối với toàn bộ phần nợ gốc chưa thanh toán.

Sau 30 ngày kể từ ngày ra thông báo mà khách hàng không trả được nợ thì NHNo&PTNT được quyền áp dụng các biện pháp xử lý tài sản đảm bảo để thu hồi theo quy định của pháp luật.

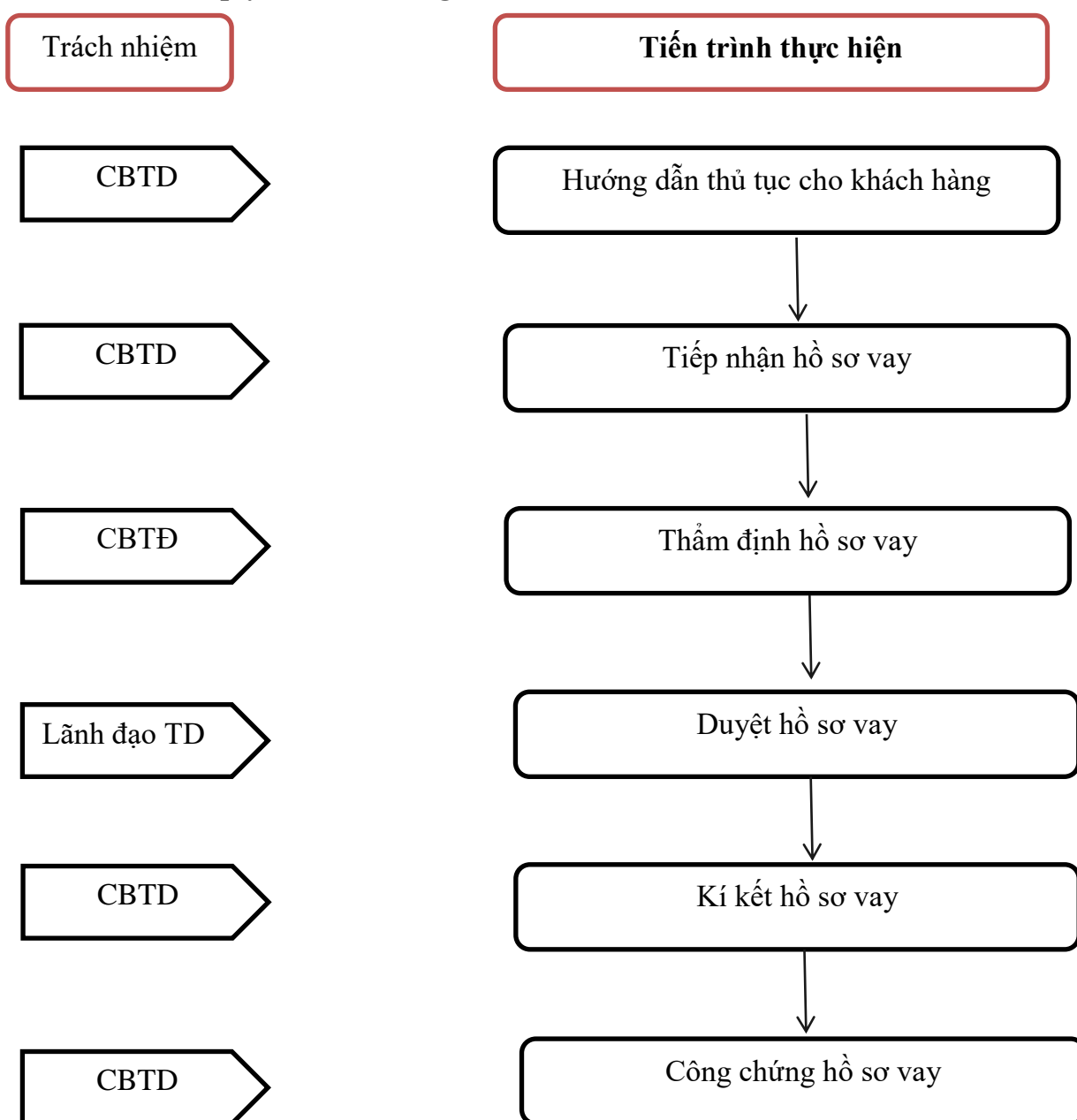
### 2.1.10 Trả nợ quá hạn

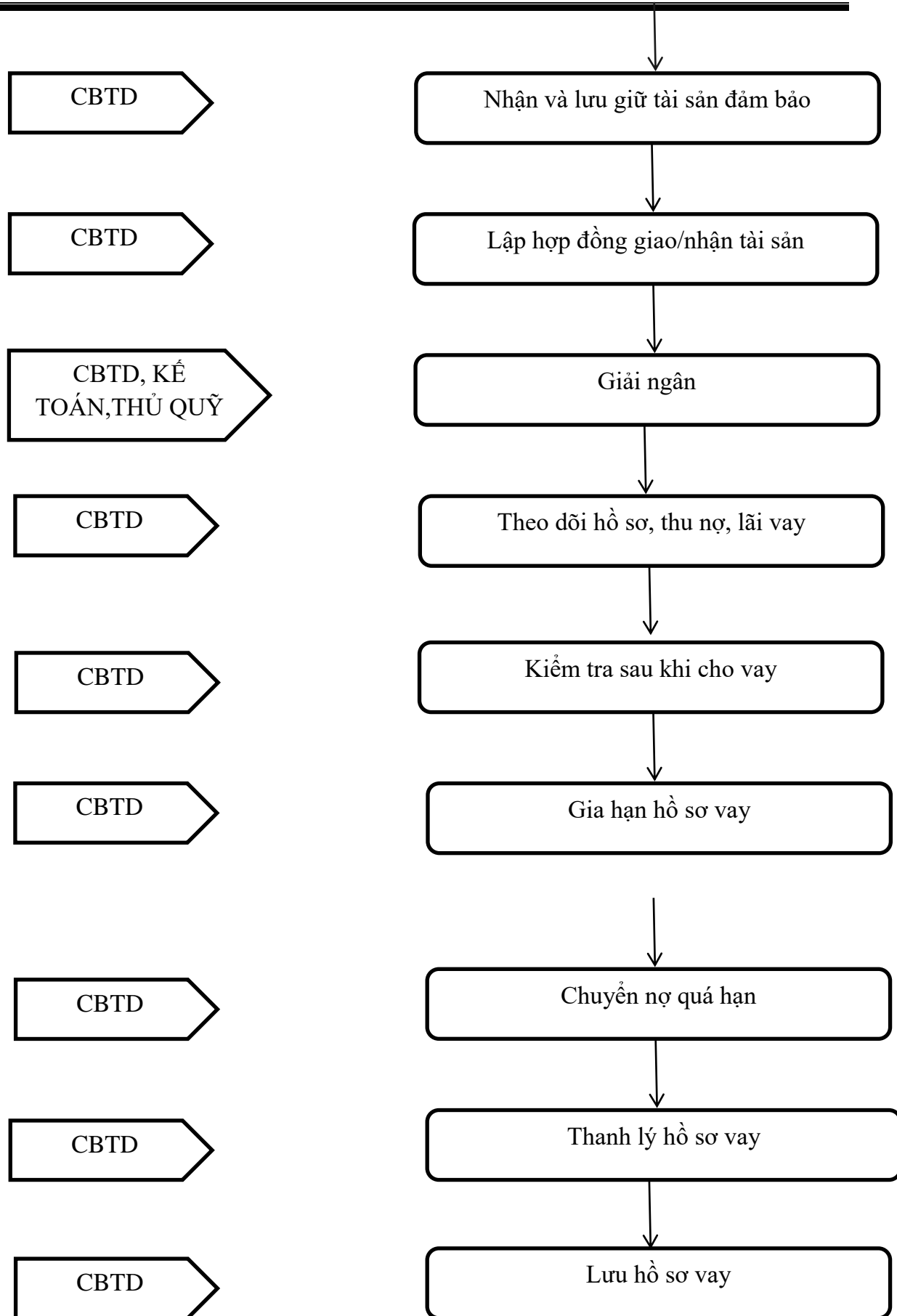
Khách hàng vay có thể trả nợ trước hạn cho NHNo&PTNT. NHNo&PTNT không thu phí thâm định, phí trả nợ trước hạn.

Kiểm tra sử dụng vốn vay: Việc kiểm tra vốn vay được thực hiện theo quy trình tín dụng của NHNo&PTNT.

## 2.2 Quy trình tín dụng đối với hộ gia đình, cá nhân tại NHNo&PTNN- Chi nhánh Tân Bình

### 2.2.1 Sơ đồ quy trình tín dụng





### 2.2.2 Diễn giải

#### Bước 1: Hướng dẫn thủ tục cho khách hàng

- Khách hàng có nhu cầu vay vốn liên hệ bộ phận tín dụng tại hội sở hoặc các phòng giao dịch để được hướng dẫn thủ tục cần thiết. Khách hàng sẽ điền vào mẫu giấy Thông tin khách hàng. Sau đó, CBTD sẽ yêu cầu khách hàng chuẩn bị các giấy tờ cần thiết để làm hồ sơ.
- Cán bộ tín dụng được phân công sẽ hướng dẫn cụ thể các thủ tục, điều kiện và giấy tờ cần thiết cho việc vay vốn. Trong trường hợp cần thế chấp, cầm cố, bảo lãnh bằng sổ tiết kiệm, vàng bạc, ngoại tệ để ký quỹ 100% tiền trên tài khoản thì cán bộ tín dụng tiếp nhận và giải quyết hồ sơ ngay.

#### Bước 2: Tiếp nhận hồ sơ vay

- Khách hàng gửi hồ sơ, cán bộ tín dụng tiếp nhận, kiểm tra và đối chiếu. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ thì đề nghị khách hàng bổ sung. Nếu hồ sơ đầy đủ thì cán bộ tín dụng ghi ngày và ký nhận vào “Phiếu tiếp nhận hồ sơ vay, bảo lãnh”. Lãnh đạo tín dụng sẽ phân công thẩm định cho cán bộ tín dụng.

#### Bước 3: Thẩm định hồ sơ vay

- Thẩm định hồ sơ pháp lý:

Xác định tư cách vay vốn của khách hàng, xem khách hàng có đủ năng lực trách nhiệm pháp lý và năng lực hành vi dân sự bằng cách kiểm tra các giấy tờ như: chứng minh nhân dân (CMND), hộ khẩu, giấy xác nhận tình trạng hôn nhân. Ngoài ra, còn xác định khách hàng có đang kinh doanh đúng ngành nghề đăng ký, có sử dụng vốn vay đáp ứng cho hoạt động kinh doanh như đã đăng ký trong giấy phép kinh doanh hay không. Kiểm tra người đại diện ký tên và thực hiện hồ sơ vay có phải là người đại diện theo pháp luật hay không. Nếu là người được ủy quyền thì phải có văn bản xác định thẩm quyền của người đại diện.

- Thẩm định hồ sơ kinh tế:
  - Đối với khách hàng sản xuất, kinh doanh

Xem xét các hóa đơn, chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng .

- Đối với khách hàng khác

Xem xét các hợp đồng thuê mặt bằng, thuê nhà nếu khách hàng có nhà cho thuê.

- Thẩm định hồ sơ vay vốn:

Thẩm định tình hình tài chính của khách hàng: căn cứ phương án sản xuất-kinh doanh của khách hàng và giấy đề nghị vay vốn của khách hàng, cán bộ tín dụng phân tích tình hình tài chính của khách hàng thông qua một số chỉ tiêu cơ bản như sau: doanh thu, chi phí, lợi nhuận trước thuế, tổng các khoản phải thu, các khoản phải trả.

- Thẩm định phương án sản xuất kinh doanh của khách hàng.

Kiểm tra các mặt hàng kinh doanh của khách hàng có phù hợp với giấy đăng ký kinh doanh hay không. Dựa trên phương án sản xuất kinh doanh do khách hàng xây dựng để đánh giá tính khả thi của phương án. Việc đánh giá nhằm ước lượng sự hợp lý của các chỉ tiêu như: giá mua, giá bán, các loại chi phí, quản lý, vận chuyển, lương nhân viên, khấu hao,... Các mức giá được tham khảo thông qua các hóa đơn, hợp đồng mua bán của khách hàng và giá trên thị trường. Xem xét tình hình tiêu thụ trước đây và hiện tại của khách hàng, mức độ phổ biến của hàng hóa đó trên thị trường. Tùy mức độ phát sinh hồ sơ, cán bộ tín dụng có thể thẩm định và tái thẩm định tình hình hoạt động kinh doanh của khách hàng ít nhất 6 tháng một lần.

Ngoài ra, cán bộ tín dụng xem xét lịch sử quan hệ tín dụng của khách hàng thông qua Thông tin về quan hệ khách hàng với các tổ chức tín dụng khác ( Lấy từ Trung tâm thông tin Tín dụng Ngân hàng Nhà Nước CIC) nhằm xác định dư nợ cũ của khách hàng cũ và quan hệ tín dụng của khách hàng mới.

- Thẩm định hồ sơ đảm bảo tiền vay



Cán bộ tín dụng cần thẩm định bộ giấy tờ đảm bảo tiền vay như giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, các giấy tờ khác liên quan đến nhà đất nếu sử dụng nhà làm tài sản đảm bảo.

#### **Bước 4: Duyệt hồ sơ vay**

- Cán bộ tín dụng tiến hành lập hồ sơ vay ngắn hạn, nêu rõ ý kiến cho vay hay không cho vay. Sau đó trình hồ sơ vay cho lãnh đạo tín dụng duyệt. Trường hợp món vay vượt quá mức ký duyệt của lãnh đạo bộ phận thì trình ban Tổng giám đốc ký duyệt

#### **Bước 5: Kí kết hồ sơ vay**

Sau khi hồ sơ được lãnh đạo tín dụng phê duyệt, cán bộ tín dụng cùng với khách hàng tiến hành kí kết hồ sơ vay.

#### **Bước 6: Công chứng hồ sơ vay**

Nếu hồ sơ vay được lãnh đạo tín dụng duyệt cho vay, cán bộ tín dụng lập hợp đồng thế chấp tài sản cầm cố, tài sản đảm bảo, chuẩn bị thủ tục công chứng. Đối với các khoản vay có thể thế chấp, cầm cố tài sản không quy định làm thủ tục công chứng hoặc miễn công chứng thì tiến hành ký kết hợp đồng thế chấp, cầm cố tài sản tại Ngân hàng.

#### **Bước 7: Nhận và lưu giữ tài sản đảm bảo**

- Khi khách hàng hoàn tất thủ tục công chứng, cán bộ tín dụng tiến hành lập thủ tục nhận tài sản thế chấp, cầm cố. Sau đó sẽ tới Văn Phòng đăng ký quyền sử dụng đất tại Quận để tiến hành đăng ký thế chấp tài sản.

#### **Bước 8: Lập hợp đồng giao/nhận tài sản**

- Khi giải ngân khoản vay thì khách hàng làm giấy nhận nợ (nếu nhận nợ từ 2 lần trở lên). Cán bộ tín dụng trình cho lãnh đạo ký duyệt; hợp đồng vay, phiếu giao/nhận tài sản, phiếu nhập ngoại bảng tài sản cầm cố, giấy lĩnh tiền mặt hay chuyển khoản.
- Trường hợp giá trị món vay vượt quá phạm vi được ủy quyền ký hợp đồng của lãnh đạo tín dụng, phải trình hợp đồng vay vốn để Ban giám đốc ký duyệt.

### **Bước 9: Giải ngân**

- Hợp đồng tín dụng sẽ được gửi cho khách hàng 1 bản, phòng tín dụng 1 bản, 2 bản còn lại và phiếu đề xuất chi gửi cho kiểm soát viên, thanh toán viên có liên quan.
- Kế toán và thủ quỹ lập thủ tục giải ngân cho khách hàng.

### **Bước 10: Theo dõi hồ sơ, thu nợ, lãi vay**

- Cán bộ tín dụng phải thường xuyên theo dõi hồ sơ vay do mình phụ trách, từ khi phát sinh vay vốn cho đến khi thanh lý hồ sơ vay.

### **Bước 11: Kiểm tra sau khi cho vay**

- Sau khi giải ngân, cán bộ tín dụng sẽ tiến hành kiểm tra sau khi cho vay. Nếu khách hàng có hồ sơ vay trên 6 tháng hoặc hồ sơ vay phát sinh thường xuyên, liên tục thì cán bộ tín dụng phải tiến hành kiểm tra khách hàng ít nhất 6 tháng một lần trong suốt thời gian vay.
- Kiểm tra đột xuất khi cần thiết, chú trọng việc sử dụng vốn vay.

### **Bước 12: Gia hạn hồ sơ vay**

Cán bộ tín dụng thông báo cho khách hàng và thông báo cho bộ phận kế toán về hồ sơ chuyển nợ quá hạn.

### **Bước 13: Chuyển nợ quá hạn**

- Khi đến hạn trả nợ mà khách hàng không được phép gia hạn nợ hoặc định lại kỳ hạn nợ thì cán bộ tín dụng báo cáo với lãnh đạo tín dụng xem xét chuyển nợ quá hạn.
- Sau khi chuyển hồ sơ, cán bộ tín dụng phụ trách hồ sơ phải thường xuyên theo dõi và phối hợp với ban kiểm soát nội bộ tiếp tục thu hồi nợ

### **Bước 14: Thanh lý hồ sơ vay**

- Hồ sơ vay được thanh lý khi khách hàng thanh toán đầy đủ vốn và lãi vay
- Cán bộ tín dụng kiểm tra việc thanh toán lãi vốn và lãi vay, làm thủ tục giải chấp tài sản thế chấp, cầm cố.

- Cán bộ tín dụng lập phiếu xuất ngoại bảng, gửi kế toán viên một phiếu xuất ngoại bảng, giữ một liên có chữ ký của kế toán viên.
- Đóng dấu thanh lý vào bộ hồ sơ và hợp đồng tín dụng, ghi ngày thanh lý và ký tên cán bộ tín dụng thanh lý hồ sơ.

#### **Bước 15: Lưu hồ sơ vay**

- Sau khi khách hàng hoàn tất hồ sơ, cán bộ tín dụng phải lưu hồ sơ theo các hướng dẫn lưu trữ hồ sơ.

### **2.2.3 Nhận xét quy trình tín dụng dành cho cá nhân, hộ gia đình của NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình**

- Thời gian xét duyệt cho vay: tương đối nhanh, khoảng 7 ngày kể từ ngày Ban tín dụng họp quyết định tín dụng. Rút ngắn thời gian chờ của khách hàng.
- Quy trình tín dụng khá chi tiết.
- Quy trình thẩm định tín dụng được quản lý khá chặt chẽ, sau khi cán bộ tín dụng thẩm định sẽ được trình lên lãnh đạo xem xét do đó sẽ giảm thiểu tình trạng chủ quan của cán bộ tín dụng góp phần giảm tránh rủi ro tín dụng.
- Thường xuyên kiểm tra tình hình hoạt động kinh doanh của khách hàng cũng như tài sản cầm cố thế chấp.

## **2.3 Thực trạng hoạt động vay vốn đối với hộ gia đình, cá nhân tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình.**

### **2.3.1 Tổng nguồn vốn huy động**

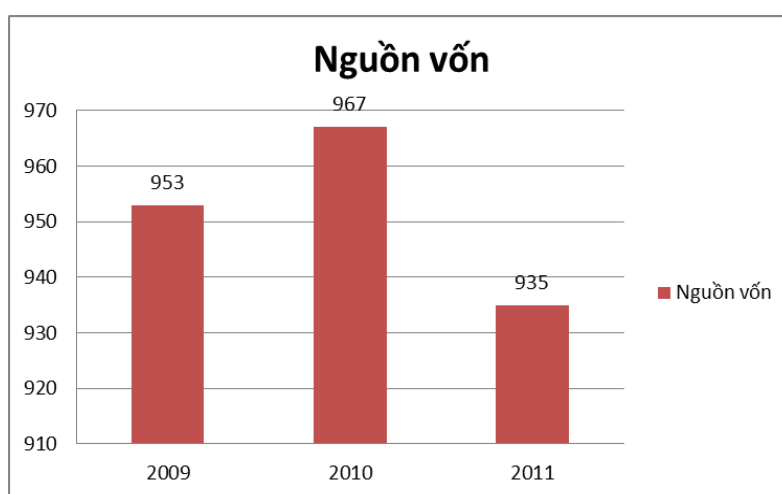
Bảng 2: Tổng nguồn vốn huy động

Đơn vị tính: tỷ đồng

Nguồn vốn						
Năm			2010/2009		2011/2010	
2009	2010	2011	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
953	967	935	14	1.47%	-32	-3.31%

(Nguồn: Phòng kinh doanh Chi nhánh Tân Bình)

Biểu đồ 2: Tổng nguồn vốn huy động



- Năm 2010, nguồn vốn huy động tăng so với năm 2009 là 14 tỷ tương đương 1.47%.
- Năm 2011, tình hình huy động vốn tại địa bàn TP.HCM gặp nhiều khó khăn do các NHTM cạnh tranh huy động vốn vượt trần lãi suất 14% theo thông tư số 02 của NHNN đã ảnh hưởng đến nguồn vốn huy động của Chi nhánh Tân Bình, thể hiện qua nguồn vốn năm 2011 giảm 32 tỷ đồng tức 3.31% so với năm 2010. Bên cạnh đó là một số nguyên nhân của nền kinh tế như: tác động của chính sách tiền tệ thắt chặt, lãi suất cho vay ở mức cao, tác động của nguồn tiền trong nền kinh tế, người dân gửi tiền ở ngân hàng có lãi suất cao hơn.

### 2.3.2 Tình hình dư nợ

#### 2.3.2.1 Tình hình dư nợ theo thành phần kinh tế

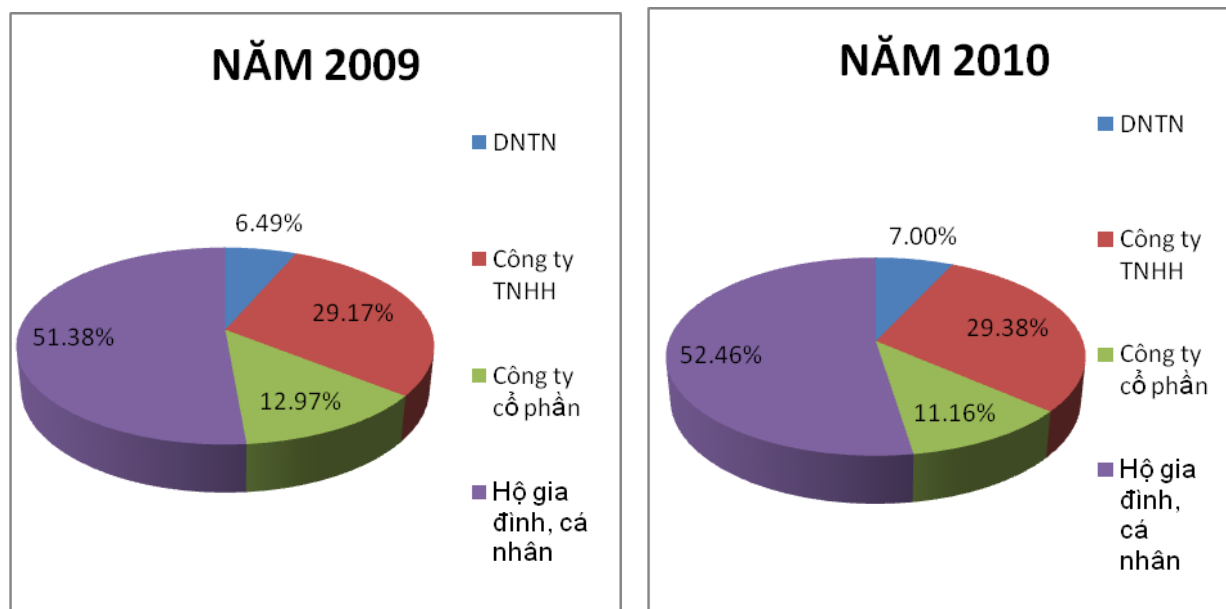
Bảng 3: Tình hình dư nợ cho vay theo thành phần kinh tế

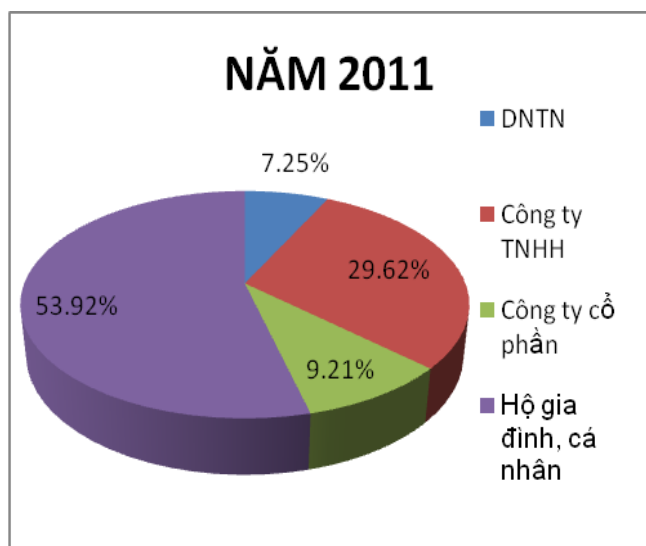
Đơn vị tính: tỷ đồng

Thành phần kinh tế	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	2010/2009		2011/2010	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
DNTN	53.12	61.22	67.02	5.8	15.25%	5.8	9.47%
Công ty TNHH	238.90	257.08	274.00	18.18	7.61%	16.92	6.58%
Công ty cổ phần	106.20	97.69	85.22	-8.51	-8.01%	-12.47	-12.76%
Hộ gia đình, cá nhân	420.78	459.01	498.76	38.23	9.09%	39.75	8.66%
<b>Tổng cộng</b>	<b>819</b>	<b>875</b>	<b>925</b>	<b>47.9</b>		<b>44.2</b>	

(Nguồn: Phòng kinh doanh Chi nhánh Tân Bình)

Biểu đồ 3: Cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế





- Qua số liệu trên, ta thấy tổng dư nợ cho vay tăng qua các năm. Năm 2010, dư nợ cho vay tăng 23.94% so với năm 2009. Năm 2011, dư nợ cho vay tăng 11.95% so với năm 2010. Trong đó, dư nợ cho vay của hộ gia đình cá nhân năm 2010 tăng 38.23% so với năm 2009 và dư nợ năm 2011 tăng 39.75% so với năm 2010. Dư nợ cho vay của DNTN và công ty TNHH đều tăng. Nhưng dư nợ cho vay của công ty cổ phần thì giảm.
- Trong năm 2009, dư nợ cho vay của hộ gia đình, cá nhân chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu dư nợ là 51.38%, tiếp theo dư nợ cho vay của công ty TNHH chiếm 29,17%, dư nợ của công ty cổ phần và DNTN chiếm tỷ trọng ít hơn trong cơ cấu với 12.97% và 6.49%.
- Trong năm 2010, dư nợ cho vay của hộ gia đình, cá nhân tiếp tục chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu dư nợ là 52.46%, tiếp theo dư nợ cho vay của công ty TNHH chiếm 29,38%, dư nợ của công ty cổ phần và DNTN chiếm tỷ trọng ít hơn trong cơ cấu với 11.16% và 7%.
- Trong năm 2011, dư nợ cho vay của hộ gia đình, cá nhân tiếp tục chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu dư nợ là 53.92%, tiếp theo dư nợ cho vay của công ty TNHH chiếm 29,62%, dư nợ của công ty cổ phần và DNTN chiếm tỷ trọng ít hơn trong cơ cấu với 9.21% và 7.25%.
- Dư nợ cho vay của hộ gia đình, cá nhân chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu vì ngân hàng áp dụng chính sách ưu đãi nguồn vốn và lãi suất cho vay đối với cho

vay nông nghiệp nông thôn theo nghị định 41 của Chính phủ, cho vay ưu đãi thu mua, chế biến, xuất khẩu lương thực, thủy sản. Đồng thời, NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình có vị trí địa lý nằm gần khu vực chợ Tân Bình thuận lợi cho vay hộ gia đình, cá nhân.

### 2.3.2.2 Tình hình dư nợ theo thời hạn vay

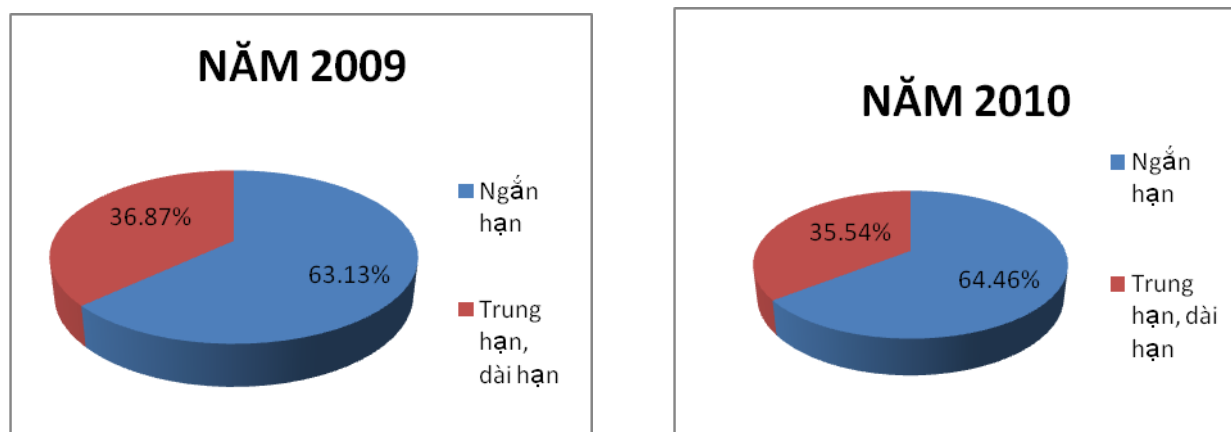
Bảng 4: Cơ cấu tổng dư nợ theo thời hạn

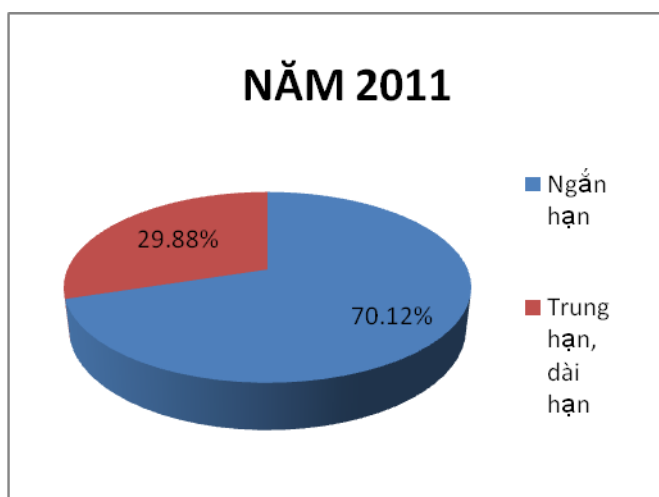
Đơn vị tính: tỷ đồng

Thời hạn vay	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	2010/2009		2011/2010	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	(%)	Chênh lệch	(%)
<b>Ngắn hạn</b>	516.2	564.17	648.57	47.97	9.29%	84.4	14.96%
<b>Trung hạn, dài hạn</b>	302.8	310.83	276.43	8.03	2.65%	-34.4	-11.07%
<b>Tổng cộng</b>	819	875	925	56		50	

(Nguồn: Phòng kinh doanh Chi nhánh Tân Bình)

Biểu đồ 4: Cơ cấu tổng dư nợ theo thời hạn





- Dự nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu dự nợ phân theo kỳ hạn. Năm 2009, 2010, 2011, dự nợ ngắn hạn chiếm lần lượt 63.13%, 64.46% và 70.12%. Dự nợ ngắn hạn năm 2010 tăng 9.29% so với năm 2009 và dự nợ ngắn hạn năm 2011 tăng 14.96% so với năm 2010.
- Cơ cấu dự nợ cho vay theo kỳ hạn không ổn định, dự nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao. Tuy nhiên, dự nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao qua các năm phù hợp với cơ cấu cho vay hộ gia đình, cá nhân trong cơ cấu dự nợ.

### 2.3.3 Doanh số thu nợ

Bảng 5: Doanh số thu nợ theo thành phần kinh tế

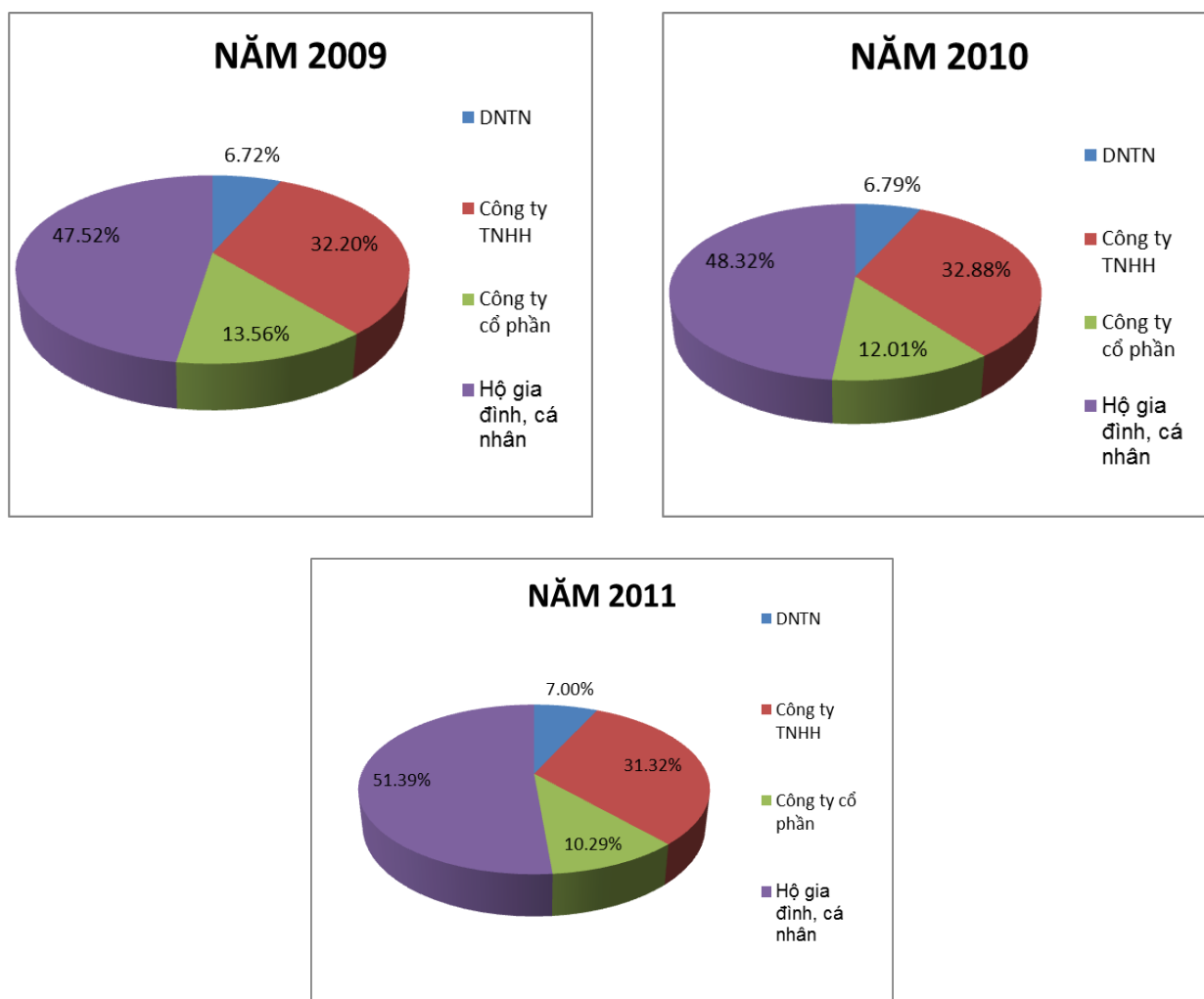
Đơn vị tính: tỷ đồng

Dự nợ thu nợ	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	2010/2009		2011/2010	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
<b>DNTN</b>	44.02	48.73	56.04	7.31	10.70%	7.31	15.00%
<b>Công ty TNHH</b>	210.97	235.90	250.84	24.93	11.82%	14.94	6.33%
<b>Công ty cổ phần</b>	88.86	86.15	82.43	-2.71	-3.05%	-3.72	-4.32%
<b>Hộ gia đình, cá nhân</b>	311.35	346.72	411.64	35.37	11.36%	64.92	18.72%
<b>Tổng cộng</b>	655.20	717.50	800.95	57.59		76.14	

(Nguồn: Phòng kinh doanh Chi nhánh Tân Bình)



Biểu đồ 5: Doanh số thu nợ của hộ gia đình, cá nhân



- Nhìn chung, doanh số thu nợ theo thành phần kinh tế tăng đều qua các năm do dư nợ cũng tăng đều qua các năm.
- Doanh số thu nợ của hộ gia đình, cá nhân chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu doanh số thu nợ theo thành phần kinh tế. Theo đó doanh số thu nợ của năm 2009, năm 2010 và năm 2011 chiếm tỷ trọng lần lượt là 47.52%, 48.32% và 51.39%.
- Doanh số thu nợ của hộ gia đình, cá nhân của năm 2010 tăng 11.36% so với năm 2009 và doanh số thu nợ hộ gia đình, cá nhân của năm 2011 tăng 18.72% so với năm 2010. Doanh số thu nợ tăng qua các năm do chính sách ưu đãi cho vay hộ gia đình, cá nhân của Chi nhánh và cách xây dựng quan hệ tốt của Chi nhánh với khách hàng và quy trình tín dụng chặt chẽ dẫn đến nguồn thu nợ tăng qua các năm.

### 2.3.4 Tình hình nợ xấu

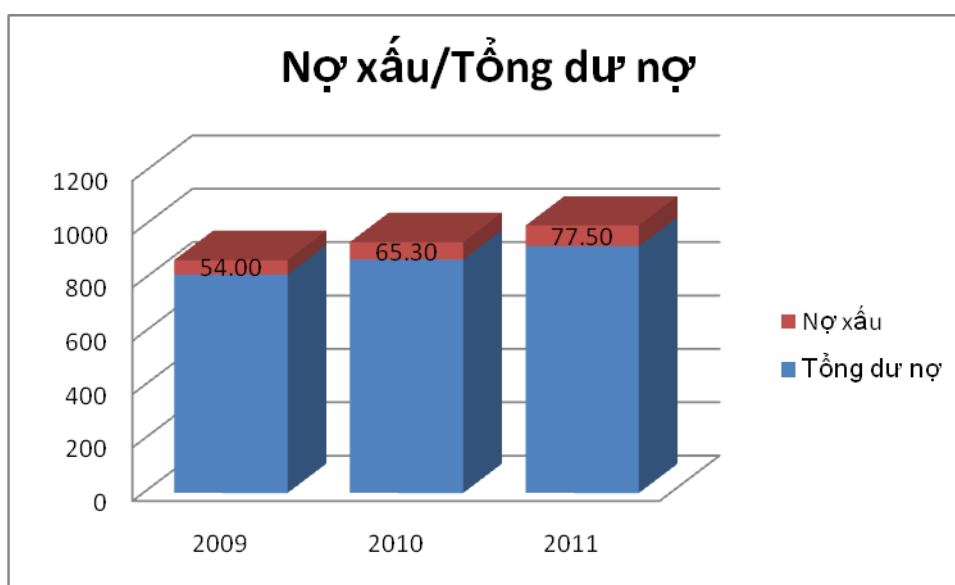
Bảng 6: Nợ xấu/Tổng dư nợ

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm		
	2009	2010	2011
DNTN	2.70	3.59	4.42
Công ty TNHH	13.86	17.57	20.62
Công ty cổ phần	7.97	9.15	9.84
Hộ gia đình, cá nhân	29.47	35.01	42.63
<b>Nợ xấu</b>	<b>54.00</b>	<b>65.30</b>	<b>77.50</b>
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>819</b>	<b>875</b>	<b>925</b>
<b>Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ</b>	<b>6.59%</b>	<b>7.46%</b>	<b>8.38%</b>

(Nguồn: Phòng kinh doanh chi nhánh Tân Bình)

Biểu đồ 6: Nợ xấu/Tổng dư nợ



- Theo định nghĩa nợ xấu của Việt Nam tại quyết định 493/2005/QĐ-Ngân hàng Nhà Nước ngày 22/4/2005 như sau: “ Nợ xấu là những khoản nợ được phân loại vào nhóm 3 (dưới chuẩn), nhóm 4 (nghi ngờ) và nhóm 5 (có khả năng mất vốn).Nợ xấu/Tổng dư nợ là một trong những tiêu chí nhằm đánh giá khả năng hoạt động của ngân hàng.

- Qua 3 năm 2009, 2010 và 2011, tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ của NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình có xu hướng tăng cao. Năm 2010, tỷ lệ này tăng 0.87% so với năm 2009 và năm 2011 tăng 0.92% so với năm 2010.
- Tỷ lệ nợ xấu tăng do các nguyên nhân như: tình hình kinh tế khó khăn khiến việc kinh doanh của khách hàng không tốt dẫn đến việc mất khả năng chi trả lãi và nợ gốc, lãi suất ngân hàng năm 2011 cao từ 17 là% đến 20.5% làm cho một lượng lớn khách hàng không thể trả lãi vay dẫn đến nợ quá hạn và nợ xấu, bất động sản tiếp tục đóng băng khiến cho những hộ vay để mua nhà đất gặp khó khăn khi không thể bán được đất,...

## 2.4 Kết quả đạt được

### ❖ Về nguồn vốn huy động

- Nguồn vốn huy động từ dân cư tiếp tục duy trì tăng trưởng ổn định giúp ngân hàng tận dụng để đảm bảo cho hoạt động cho vay thuận lợi.

### ❖ Về quy trình cho vay

- Thời gian thực hiện hồ sơ vay hộ gia đình, cá nhân khoảng 1 tuần. Thời gian nhanh giúp khách hàng có được khoản tiền vay nhanh chóng để thực hiện công việc kinh doanh của mình.
- Cán bộ tín dụng đã tập trung phân tích đánh giá và kiểm tra chặt chẽ hồ sơ tín dụng, đặc biệt là hồ sơ pháp lý và hồ sơ đảm bảo tiền vay nhằm giảm thiểu những rủi ro cho việc khách hàng vi phạm hợp đồng dẫn đến khởi kiện.
- Hồ sơ tín dụng và quy trình tín dụng chặt chẽ và ít rủi ro vì việc xét duyệt cho vay được thực hiện nghiêm túc và cẩn thận. Đặc biệt là khâu kiểm tra sau khi cho vay được ngân hàng chú trọng như: kiểm tra các chứng từ vay vốn, đảm bảo nghiệp vụ cho vay đúng chế độ và thể lệ do nhà nước ban hành, kiểm tra số tiền vay có đúng mục đích vay vốn hay không,...
- Cán bộ tín dụng thực hiện đúng quy trình mẫu trong việc thẩm định, công chứng và đăng ký thế chấp tài sản đảm bảo nhằm đảm bảo an toàn cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

❖ Về đội ngũ nhân viên

- Cán bộ, viên chức NHNo&PTNT lấy hiệu quả làm mục tiêu, không ngừng nâng cao năng suất, chất lượng công việc được giao vì chất lượng công việc là thước đo trình độ và cống hiến của mỗi cán bộ, viên chức NHNo&PTNT.
- Cán bộ, viên chức NHNo&PTNT thực hiện công việc theo bản sắc văn hóa của NHNo&PTNT. Đó là “Trung thực, kỷ cương, chất lượng, hiệu quả” nhằm tạo ra giá trị công việc cao nhất, hiệu quả nhất.

## 2.5 Những mặt tồn tại

❖ Về nguồn vốn huy động

- Nguồn vốn huy động chủ yếu là vốn ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu huy động, nguồn vốn trung và dài hạn chiếm tỷ trọng thấp và ngày càng giảm khiến cơ cấu nguồn vốn mất cân đối.

❖ Về quy trình cho vay

- Nợ xấu vẫn gia tăng qua các năm do tình hình kinh tế bất ổn dẫn đến các doanh nghiệp phá sản và không thể trả lãi và vốn vay cho Ngân hàng.
- Công tác tiếp thị đã có nhiều cải cách. Tuy nhiên, trong công tác tín dụng thì khách hàng vẫn có xu hướng tìm đến Ngân hàng để vay nhiều hơn.
- Trong hồ sơ pháp lý, độ tuổi cho vay của khách hàng là đủ 18 tuổi đến 60 tuổi với nam và 55 tuổi đối với nữ. Tuy nhiên, thiết nghĩ nếu khách hàng đủ năng lực trách nhiệm pháp lý và đủ năng lực tài chính thì việc giới hạn độ tuổi dẫn đến mất một lượng khách hàng tốt.
- Thời gian vay nhanh chóng đối với các hồ sơ vay. Tuy nhiên, đối với các hồ sơ vay bổ sung thì tiến hành thủ tục vẫn rườm rà.
- Sau khi Chi nhánh Bình Phú sáp nhập vào Chi nhánh Tân Bình từ ngày 01/07/2012 làm tổng dư nợ của Chi nhánh Tân Bình tăng lên gần 2.000 tỷ đồng. Tuy nhiên, tình hình nợ xấu cũng vì thế mà tăng khá cao. Như vậy, Chi nhánh Tân Bình cần có chính sách thu hồi nợ thích hợp để làm giảm nợ xấu và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của toàn Chi nhánh.

---

# CHƯƠNG 3: KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG HỘ GIA ĐÌNH, CÁ NHÂN TẠI HNO&PTNT-CHI NHÁNH TÂN BÌNH

## 3.1 Kiến nghị

### 3.1.1 Kiến nghị với Nhà nước

- Ngân hàng là nơi Nhà nước thực hiện điều chỉnh chính sách vĩ mô. Vì vậy, Nhà nước cần có các chính sách hợp lý để sự phát triển của Ngân hàng đi đôi với sự phát triển kinh tế của Việt Nam.
- Tiềm năng phát triển kinh tế hộ gia đình, cá nhân là rất lớn. Để đưa sản phẩm, dịch vụ tiện ích của Ngân hàng đến với người dân thì không những cần sự nỗ lực của Ngân hàng mà còn cần sự chỉ đạo, hỗ trợ từ Chính phủ, các Bộ, Ngành và Ủy ban nhân dân các cấp. Cụ thể, đối với các Ngân hàng thương mại cần cải cách mạnh mẽ thủ tục hành chính, để đơn giản và thuận tiện nhưng vẫn đảm bảo đúng những quy định hiện hành của Nhà nước.
- Hiện nay, khó khăn lớn nhất đối với người đi vay là đáp ứng được các điều kiện vay vốn như tài sản thế chấp. Còn đối với Ngân hàng thì khó khăn lớn nhất chính là công tác phát mãi tài sản thế chấp để thu hồi nợ vay. Do vậy, Nhà nước, các Bộ ngành và Ủy ban nhân dân các cấp cần hoàn thiện cơ chế chính sách để hỗ trợ cho hoạt động của Ngân hàng và hoạt động cho vay hộ gia đình, cá nhân.
- Việc ban hành các quy định, những điều luật cần có sự thảo luận giữa Chính phủ và các tổ chức tín dụng nhằm xây dựng một môi trường pháp lý ổn định tạo thuận lợi cho các tổ chức tín dụng trong hoạt động của mình. Chính sự ổn định kinh tế vĩ mô này là tiền đề cho mọi hoạt động của nền kinh tế nói chung cũng hoạt động cho vay đối với hộ gia đình, cá nhân nói riêng của các tổ chức tín dụng.

### 3.1.2 Kiến nghị với NHNo&PTNT Việt Nam

- NHNo&PTNT Việt Nam cần nghiên cứu có chế độ ưu đãi cho đội ngũ cán bộ tín dụng về chế độ công tác phí thỏa đáng theo hướng khuyến khích cán bộ làm nhiều, làm tốt dựa vào khả năng kết quả tài chính của chi nhánh. Các chế độ ưu đãi về thu nhập để khuyến khích cán bộ tận dụng thời gian bám sát địa bàn thẩm định đầu tư vốn phục vụ kịp thời nhu cầu vốn cho mở rộng sản xuất, kinh doanh của các hộ gia đình, cá nhân.
- NHNo&PTNT Việt Nam phải có chủ trương đào tạo cán bộ Ngân hàng mà trước hết là cán bộ tín dụng, giỏi về nghiệp vụ Ngân hàng nhưng phải am hiểu về các nghiệp vụ kinh tế chuyên ngành, có như vậy cán bộ tín dụng mới có đủ khả năng phát hiện, hướng dẫn và thẩm định dự án đạt kết quả, đánh giá đúng hiệu quả kinh tế của các dự án thì mới giám sát khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, có hiệu quả và mới đảm bảo ít rủi ro sau khi vay vốn.

### 3.1.3 Kiến nghị với NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình

- Về công tác đào tạo cán bộ: cần mở các lớp tập huấn nghiệp vụ và hỗ trợ kinh phí cho các cán bộ giỏi đi tu nghiệp ngắn hạn tại nước ngoài, tài trợ cho các cán bộ tiếp tục học lên các học vị cao hơn nhằm nâng cao chất lượng cán bộ trong Chi nhánh.
- Cần hiện đại hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị trong mỗi phòng ban tại Chi nhánh Tân Bình nhằm có điều kiện thu thập thông tin, phân tích, kiểm tra và xử lý thông tin một cách chính xác và nhanh chóng hơn.
- Chú trọng công tác chăm sóc khách hàng thân thuộc thông qua các chính sách ưu đãi về lãi suất cho vay hay các chính sách ưu đãi khác nhằm giữ lượng khách hàng tốt cho Chi nhánh.
- Không ngừng cải thiện, đổi mới các sản phẩm, dịch vụ cho vay đối với hộ gia đình, cá nhân nhằm đem lại sự phục vụ tốt nhất cho khách hàng của mình.
- Vì địa bàn hoạt động cho vay của Chi nhánh Tân Bình là khu vực dân cư gần Chợ Tân Bình và các hộ gia đình sản xuất, kinh doanh trong khu vực quận Tân Bình . Vì vậy, thiết nghĩ Chi nhánh nên có một sản phẩm cho vay đặc trưng ngắn hạn

cho các tiểu thương trong chợ Tân Bình khi họ cần một nguồn vốn gấp trong thời gian ngắn để lấy hàng.

- Chi nhánh nên xây dựng hình ảnh theo bản sắc văn hóa của NHNo&PTNT nhằm tạo nên một Chi nhánh NHNo&PTNT uy tín, chất lượng và trung thực trong lòng khách hàng của Chi nhánh.

### **3.2 Giải pháp nâng cao hiệu quả chất lượng hoạt động tín dụng**

*Đề cập đến vấn đề nâng cao chất lượng tín dụng hộ gia đình, cá nhân đã có nhiều người nghiên cứu và đưa ra nhiều giải pháp khác nhau. Tuy nhiên, không phải các giải pháp áp dụng ở Ngân hàng nào cũng hiệu quả. Trên cơ sở kế thừa và phát huy những kinh nghiệm thực tế của thế hệ đi trước, căn cứ vào tình hình thực tế của Ngân hàng cộng với những kiến thức tôi đã được học tại trường, tôi xin đề xuất một số giải pháp như sau:*

#### **3.2.1 Đẩy mạnh hoạt động Marketing**

- Sự cạnh tranh của các ngân hàng thương mại ngày càng lớn về cả nguồn vốn cũng như cách thức marketing thu hút khách hàng. Trên địa bàn quận Tân Bình có khá nhiều chi nhánh của các ngân hàng thương mại khác. Vì vậy việc cạnh tranh giữa các ngân hàng để tìm kiếm khách hàng là khá gay gắt. Ngân hàng cần có các chính sách thu hút khách hàng phù hợp theo từng thời điểm nhưng vẫn phải giám sát quy trình cho vay chặt chẽ để hạn chế nợ xấu bằng những cách sau:
  - + Lập những cuộc khảo sát nhỏ để xem xét nhu cầu, nguyện vọng của các khách hàng có nhu cầu vay vốn về các tiêu chí như: lãi suất, nhu cầu vay vốn, thời hạn vay vốn,...nhằm có những chính sách thu hút khách hàng hợp lý.
  - + Thực hiện những chương trình giảm lãi suất hay các biện pháp ưu đãi nhằm khuyến khích các khách hàng tốt, đã vay vốn ở ngân hàng tiếp tục vay vốn ở ngân hàng nếu có nhu cầu. Vì đây là lượng khách hàng tốt, trả lãi đúng thời hạn.
  - + Cùng với việc ưu đãi về lãi suất, Ngân hàng có thể dùng một phần quỹ khen thưởng để thưởng cho các cá nhân có số dư tài khoản lớn, thưởng cho cá nhân vận động được khách hàng đến gửi tiền và vay tiền tại Ngân hàng,

### 3.2.2 Đơn giản hóa quy trình và thủ tục cho vay

- Quy trình tín dụng cho hộ gia đình, cá nhân tuy chặt chẽ để giảm thiểu rủi ro tín dụng. Tuy nhiên, các cán bộ tín dụng cần linh hoạt trong cách thực hiện quy trình thực tế để nhanh chóng giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh. Cụ thể là cần xây dựng quy trình tín dụng đảm bảo một số tiêu chuẩn sau:
  - ✓ Tạo cho khách hàng sự thuận lợi và thoải mái nhất trong việc giao dịch với Ngân hàng.
  - ✓ Giảm bớt các thủ tục hành chính rườm rà không cần thiết.
  - ✓ Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng trong suốt quá trình khách hàng giao dịch với Ngân hàng.
  - ✓ Cần chú trọng đến các yếu tố thời gian làm thủ tục vay để nhanh chóng đáp ứng nhu cầu về vốn của khách hàng.

### 3.2.3 Tăng xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa khách hàng và Ngân hàng

- Khách hàng không chỉ là cơ sở để đảm bảo hoạt động tín dụng của ngân hàng hoạt động tốt mà còn là nhân tố quyết định sự tồn tại của ngân hàng. Vì thế, trong quá trình hoạt động của mình, NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình cần có một chiến lược phù hợp và đúng đắn để giữ và mở rộng khách hàng cho Ngân hàng.
- Thực tế cho thấy, để giữ và lôi kéo khách hàng thực sự là một việc rất khó vì khá tốn chi phí. Chính vì vậy, trong chính sách khách hàng của mình Ngân hàng cần củng cố mối quan hệ tốt giữa khách hàng và Ngân hàng. Để đạt được điều đó, ngân hàng cần có một số biện pháp sau:
  - + Đơn giản hóa thủ tục cho vay đối với các khách hàng truyền thống, có uy tín tốt để đảm bảo an toàn. Đáp ứng kịp thời, nhanh chóng những nhu cầu của khách hàng trong khả năng của ngân hàng, tạo tâm lý thoải mái, tin tưởng và yên tâm cho khách hàng.
  - + Ưu đãi về lãi suất, thời hạn, cách thức đối với các khách hàng truyền thống. Bên cạnh đó, việc giảm lãi suất đó tiết kiệm chi phí trong kiểm tra, thẩm định, giám sát



khách hàng. Chi nhánh nên có chính sách giảm lãi suất đối với khách hàng có dư nợ lớn và có quan hệ lâu dài với Chi nhánh nhằm mở rộng tín dụng.

### **3.2.4 Nâng cao trình độ cán bộ tín dụng**

- Cán bộ tín dụng là những người trực tiếp làm việc với khách hàng, trực tiếp thẩm định hồ sơ vay vốn và ảnh hưởng đến việc khách hàng có vay vốn hay không. Cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên sâu về nghiệp vụ, nắm rõ bản chất của từng phương thức cho vay, lãi suất và các nhân tố ảnh hưởng để từ đó đưa ra quyết định cho vay. Chính vì vậy việc nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng là vấn đề cần được đặt ra hàng đầu.
- Để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng Chi nhánh cần đẩy mạnh các phong trào thi đua, thường xuyên tổ chức các cuộc thi nhằm khuyến khích cán bộ thực hiện tốt công việc của họ, đặc biệt chú ý đến công tác khen thưởng cũng như chính sách đãi ngộ thỏa đáng cho những cá nhân có thành tích xuất sắc. Đồng thời tạo mọi điều kiện thuận lợi để các cán bộ tín dụng trau dồi kiến thức chuyên môn, học tập để nâng cao trình độ thông qua các lớp huấn luyện lại kỹ năng khi tình hình kinh tế thay đổi hoặc tổ chức đưa cán bộ giỏi đi tu nghiệp ở nước ngoài.

### **3.2.5 Tăng cường công tác kiểm tra kiểm toán**

- Phát huy hiệu quả cơ chế khoán, kết hợp công tác kiểm tra, kiểm soát để nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ tín dụng với công việc được giao. Trong quá trình cho vay cần thực hiện đầy đủ quy trình nghiệp vụ, lựa chọn đúng khách hàng, thẩm định chính xác các phương án sản xuất kinh doanh. Thường xuyên phân tích nợ, kết hợp với các tổ theo dõi quá trình sử dụng vốn, sớm phát hiện các dấu hiệu tiềm ẩn của nợ quá hạn để giải quyết kịp thời. Đối với nợ vay đã quá hạn, cần có biện pháp thu hồi nhanh chóng. Để thực hiện tốt biện pháp này, NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình cần tăng cường sử dụng các đòn bẩy kinh tế: gắn tăng trưởng tín dụng với chất lượng tín dụng và đi kèm kết quả đạt được là các hình thức khen thưởng bằng vật chất và tinh thần, bên cạnh đó kiên quyết xử lý nghiêm minh đối với các CBTD vi phạm quy chế.

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát ngăn chặn tiêu cực phát sinh, xử lý kịp thời các sai phạm. Thực hiện tốt các khâu kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay theo quy định cho vay.

### **3.2.6 Biện pháp xử lý nợ quá hạn tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình**

- Tại NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình đã có những biện pháp tích cực đôn đốc nhằm thu hồi nợ quá hạn nhưng so với quy định chung thì nợ xấu vẫn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ đòi hỏi NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình cần nhanh chóng đưa ra những biện pháp hữu hiệu để xử lý vấn đề này.
- + Đối với những khoản nợ khó đòi cần có chính sách khuyến khích các đơn vị trả gốc trước, trả lãi sau. Những đơn vị nào tích cực trả gốc trước được xem là có thiện chí với Ngân hàng thì sẽ được xem xét gia hạn thời gian trả lãi sau.
- + Theo quy định hiện nay thì lãi suất nợ quá hạn bằng 150% lãi suất trong hạn, thực tế cho thấy không có tác dụng đối với những khách hàng không có thiện chí trả nợ. Vì vậy, thiết nghĩ Ngân hàng nên linh hoạt trong việc áp dụng mức lãi suất nợ quá hạn này tùy từng trường hợp là từng thời gian để phù hợp với những khách hàng có thiện chí trả nợ cho Ngân hàng.

### **3.2.7 Áp dụng các phân tích tài chính trong quy trình tín dụng**

- Hiện nay, hầu hết các Ngân hàng vẫn thường sử dụng kinh nghiệm truyền thống trong quá trình phân tích tín dụng. Do đó, chất lượng tín dụng thường không đảm bảo. Vì vậy, Ngân hàng cần thực hiện một số các biện pháp sau: nâng cao chất lượng thẩm định dự án hoặc phương pháp sản xuất kinh doanh của hộ xin vay vốn, thực hiện nghiêm túc quá trình thẩm định trước khi ra quyết định cho vay. Ngân hàng yêu cầu CBTD thực hiện tốt quy trình thẩm định dự án như: cơ sở pháp lý của phương án sản xuất kinh doanh, hiệu quả của phương án, xác định dòng tiền vào, thị trường cung nguyên liệu, thị trường tiêu thụ,... Với các món vay nhỏ cần áp dụng các thủ tục riêng để thẩm định làm cho hoạt động phân tích trở nên đơn giản hơn.

## **KẾT LUẬN**

Trong suốt quá trình hoạt động của mình, NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình đã không ngừng nâng cao, nỗ lực để đạt được những thành tựu đáng kể. Trong công cuộc hội nhập và phát triển của nền kinh tế, NHNo&PTNT-Chi nhánh Tân Bình đã chú trọng phát triển thế mạnh của mình, khắc phục những hạn chế nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng đóng góp vào sự thành công của NHNo&PTNT VN.

Với vị trí địa lý nằm ở Quận Tân Bình- là khu vực hội tụ nhiều trung tâm thương mại lớn như Trung tâm thương mại Bình Tây, Trung tâm thương mại Phú Lâm,...và các chợ như Chợ Tân Bình, chợ Phú Lâm,...thuận lợi cho việc cho vay hộ gia đình, cá nhân để kinh doanh và sản xuất nên cơ cấu dư nợ cho vay theo thành phần kinh tế của hộ gia đình, cá nhân chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế của Chi nhánh Tân Bình, góp phần vào sự phát triển của Chi nhánh. Chi nhánh Tân Bình cần có những chính sách phù hợp để duy trì và mở rộng lượng khách hàng này. Chi nhánh Tân Bình cần tập trung vào thu nợ xấu sau khi Chi nhánh Bình Phú sáp nhập vào.

Bài báo cáo này đưa ra những giải pháp khách quan để Ngân hàng có thể cải thiện hoạt động cho vay đối với hộ gia đình, cá nhân. Hy vọng trong thời gian tới, hoạt động cho vay của Ngân hàng sẽ ngày càng phát triển, cung cấp nguồn vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của hộ gia đình để cải thiện tình hình kinh tế đang khó khăn trong năm 2012 này.

Do kinh nghiệm thực tiễn cùng thời gian thực tập có hạn nên bài báo cáo tốt nghiệp chưa hoàn thiện và có không ít thiếu sót. Tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của thầy cô và bất kỳ ai quan tâm đến đề tài này để giúp báo cáo hoàn thiện hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

[www.agribank.com.vn](http://www.agribank.com.vn)

[www.google.com.vn](http://www.google.com.vn)

[www.saga.vn](http://www.saga.vn)

Nguyễn Minh Kiều 2011, ‘Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng’, *Nhà xuất bản Lao động xã hội*.

Sổ tay tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn VN.

Báo cáo thực tập tốt nghiệp của các anh chị khóa trước.

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TP.HCM, Ngày tháng năm 2012