

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

VŨ THANH HẰNG

PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM –
CHI NHÁNH HÀ NỘI

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

HÀ NỘI - NĂM 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

VŨ THANH HẰNG

PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM –
CHI NHÁNH HÀ NỘI

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

Mã số: 8340201

Người hướng dẫn khoa học: TS. LƯƠNG THÁI BẢO

HÀ NỘI - NĂM 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

Tác giả

Vũ Thanh Hằng

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và nghiên cứu, tôi đã nhận được sự chỉ bảo tận tình của các thầy cô tại trường Đại học Kinh tế quốc dân - những người đã truyền thụ cho tôi kiến thức về mảng Tài chính – Ngân hàng để hôm nay, tôi có thể hoàn thành được đề án của mình.

Đồng thời, tôi cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất tới TS. Lương Thái Bảo cùng toàn thể các thầy cô giáo trong Viện Ngân hàng Tài chính - Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã hết sức nhiệt tình giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu để hoàn thành đề án này.

Tuy nhiên, đề án chắc chắn không thể tránh khỏi những sai sót. Do vậy, rất mong các thầy cô tham gia đóng góp ý kiến để tôi tiếp tục hoàn thiện hơn nữa đề án này.

Trân trọng cảm ơn!

Tác giả

Vũ Thanh Hằng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	v
DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ	vi
TÓM TẮT ĐỀ ÁN	vii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân	5
1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân.....	5
1.1.3. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân	7
1.2. Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại	9
1.2.1. Quan niệm phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.....	9
1.2.2. Các tiêu chí đánh giá mức độ phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.....	10
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.....	12
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÀ NỘI	16
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội.....	16
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	16
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội	17
2.1.3. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023	20
2.2. Thực trạng phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội	28
2.2.1. Chính sách cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Hà Nội.....	28

2.2.2. Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023	34
2.2.3. Thực trạng phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	34
2.3. Đánh giá thực trạng phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội.....	42
2.3.1. Kết quả đạt được	42
2.3.2. Hạn chế	43
2.3.3. Nguyên nhân	44
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÀ NỘI	51
3.1. Định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội	51
3.2. Giải pháp phát triển cho vay khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh Hà Nội.....	51
3.2.1. Chú trọng vào công tác quản lý, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	51
3.2.2. Đẩy mạnh hoạt động Marketing trong ngân hàng	55
3.2.3. Nâng cao trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin.....	56
3.2.4. Tăng sức cạnh tranh với các NHTM, thu hút khách hàng cá nhân vay vốn	56
3.3. Một số kiến nghị	59
3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.....	59
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	61
PHẦN KẾT LUẬN	62
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	63

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Giải thích
Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
Agribank Chi nhánh Hà Nội	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CBTD	Cán bộ tín dụng
GTCG	Giấy tờ có giá
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
PGD	Phòng giao dịch
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TSBĐ	Tài sản bảo đảm

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Bảng

Bảng 2.1: Cơ cấu nguồn vốn huy động tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	20
Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	23
Bảng 2.3: Thu ròng từ phí dịch vụ của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	26
Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	27
Bảng 2.5: Tỷ lệ cho vay/TSBĐ theo chính sách tín dụng của Agribank	30
Bảng 2.6: Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo loại hình sản phẩm tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	32
Bảng 2.7: Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	33
Bảng 2.8: Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	34
Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	38
Bảng 2.10: Tỷ lệ nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	39
Bảng 2.11: Thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023.....	40
Bảng 2.12: Độ tuổi của cán bộ tín dụng KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội năm 2021-2023.....	45

Biểu

Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021– 2023	22
Biểu đồ: 2.2: Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023	35
Biểu đồ 2.3: Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023	35
Biểu đồ 2.4: Số lượng khách hàng cá nhân vay vốn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023	37
Biểu đồ 2.5: Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023	41
Biểu đồ 2.6: Nguồn thông tin tiếp cận của KHCN vay vốn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội năm 2023.....	46

Sơ đồ

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Agribank Chi nhánh Hà Nội năm 2023.....	17
---	----

TÓM TẮT ĐỀ ÁN

Vấn đề cấp thiết đặt ra cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh Hà Nội là phải đưa ra các biện pháp hoàn thiện sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân, phát triển cho vay cả về chiều rộng và chiều sâu, phát huy hết khả năng vốn có để đạt được kết quả tương xứng với tiềm lực của Ngân hàng. Bằng những kiến thức lý luận cơ bản tiếp thu trong quá trình học tập kết hợp với kiến thức thực tế, nhận biết được sự cần thiết và tầm quan trọng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đối với ngân hàng, tác giả xin lựa chọn đề tài: **“Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội”** làm đề tài nghiên cứu đề án thạc sĩ.

+ Một là, đề án đã hệ thống hóa các cơ sở lý luận về phát triển cho vay khách hàng cá nhân của các Ngân hàng thương mại.

+ Hai là, đề án đi sâu phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội.

+ Ba là, qua phân tích phân thực trạng, đề án đã đề xuất một số giải pháp phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội.

Với những mục tiêu nghiên cứu nêu trên, nghiên cứu sẽ tập trung vào trả lời các câu hỏi dưới đây: Các nhân tố nào ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân? Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội như thế nào? Kết quả đạt được và hạn chế trong việc phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội là gì?

Thông qua các phân tích trên đề án đưa ra các giải pháp nhằm phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội:

- ❖ Chú trọng vào công tác quản lý, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực
- ❖ Đẩy mạnh hoạt động Marketing trong ngân hàng
- ❖ Nâng cao trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin
- ❖ Tăng sức cạnh tranh với các NHTM, thu hút khách hàng cá nhân vay vốn

Hy vọng rằng, đề án đưa ra những giải pháp, kiến nghị đã phần nào đó đem lại đóng góp nhỏ bé trong việc phát triển cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội. Ngân hàng cần thực hiện đồng bộ các giải pháp để đem lại hiệu quả tốt nhất.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hoạt động tín dụng được xem là hoạt động kinh doanh chủ yếu đem lại lợi nhuận chính của đa số các ngân hàng thương mại nói chung và các ngân hàng thương mại ở Việt Nam nói riêng. Trong đó, tín dụng đối với khách hàng cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển nền kinh tế.

Trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, nền kinh tế của đất nước đã có những bước tăng trưởng vượt bậc, kèm theo đó là chất lượng cuộc sống của con người ngày càng được nâng cao hơn. Người dân có xu hướng chuyển từ tiết kiệm sang chi tiêu nhiều hơn. Nắm bắt được xu thế đó, các ngân hàng thương mại Việt Nam đã phát triển nhiều sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân, đáp ứng nhu cầu với mục đích vay đa dạng như trang trải chi phí sinh hoạt, học tập, sản xuất kinh doanh, góp phần cải thiện cuộc sống con người. Chính vì thế, tín dụng đối với khách hàng cá nhân ngày càng được chú trọng hơn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh Hà Nội là một trong những chi nhánh lớn nằm trong hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, một trong những ngân hàng lớn và có uy tín, lợi thế về thương hiệu cùng mạng lưới rộng khắp, là cơ sở để phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, việc mở rộng cho vay đối với khách hàng cá nhân ngày càng khó khăn do sự cạnh tranh gay gắt giữa các Ngân hàng thương mại nằm trên địa bàn Hà Nội. Bên cạnh đó, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh Hà Nội chưa thực sự được chú trọng và phát triển. Năm 2023, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm 19% tổng dư nợ toàn Chi nhánh.

Nguyên nhân một phần là do Chi nhánh chưa tiếp cận với nhiều nguồn khách hàng khác nhau, chủ yếu là các khách hàng cá nhân lẻ có nhu cầu vay vốn tìm đến Ngân hàng hay qua bạn bè, người thân giới thiệu. Trong thời gian tới, Chi nhánh cần tích cực bổ sung nhân lực tập trung tiếp cận với nguồn khách hàng cá nhân tại các tổ chức, doanh nghiệp lớn hiện đang quan hệ tại Chi nhánh, trao đổi về các chương trình cho vay ưu đãi đến khách hàng cá nhân, thu hút nguồn tín dụng cá nhân lớn về Chi nhánh. Bên cạnh đó, Chi nhánh cần tập trung kết nối với các dự án bất động sản lớn, uy tín nhằm tìm kiếm các khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn.

Ngoài ra, chính sách cho vay cũng như lãi suất cho vay tại Agribank không cạnh tranh được so với các Ngân hàng thương mại trên cùng địa bàn thành phố Hà Nội. Đối với các chính sách cho vay của Agribank còn chặt chẽ, không linh hoạt như các NHTM khác nhằm đảm bảo được chất lượng tín dụng. Chi nhánh cần tích cực phát động các chương trình thi đua tăng trưởng tín dụng cá nhân nhằm khuyến khích tăng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Đồng thời, Chi nhánh thường xuyên tổ chức các cuộc họp nhằm đưa ra các giải pháp tăng trưởng tín dụng cá nhân.

Vấn đề cấp thiết đặt ra cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Hà Nội là phải đưa ra các biện pháp hoàn thiện sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân, phát triển cho vay cả về chiều rộng và chiều sâu, phát huy hết khả năng vốn có để đạt được kết quả tương xứng với tiềm lực của Ngân hàng.

Bằng những kiến thức lý luận cơ bản tiếp thu trong quá trình học tập kết hợp với kiến thức thực tế, nhận biết được sự cần thiết và tầm quan trọng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đối với ngân hàng, tác giả xin lựa chọn đề tài: ***“Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội”*** làm đề tài nghiên cứu đề án thạc sĩ.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: nghiên cứu về thực trạng và đề xuất các giải pháp phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội

- Mục tiêu cụ thể:

+ Hệ thống hóa các cơ sở lý luận về phát triển cho vay khách hàng cá nhân của các Ngân hàng thương mại

+ Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội

+ Đề xuất một số giải pháp phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Với những mục tiêu nghiên cứu nêu trên, nghiên cứu sẽ tập trung vào trả lời các câu hỏi dưới đây:

- Các nhân tố nào ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân?

- Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát

triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội như thế nào?

- Kết quả đạt được và hạn chế trong việc phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội là gì?

- Các giải pháp nào được đưa ra nhằm phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: nghiên cứu sự phát triển của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của các Ngân hàng thương mại

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Không gian nghiên cứu: Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội.

+ Thời gian nghiên cứu: cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2021-2023.

5. Phương pháp nghiên cứu

a. Phương pháp thu thập số liệu:

- Thu thập dữ liệu thứ cấp:

Thu thập từ các tài liệu, thông tin nội bộ, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2021-2023 kết hợp với nguồn dữ liệu thu thập từ bên ngoài như các trang web về các ngân hàng thương mại tại Việt Nam.

b. Phương pháp phân tích số liệu:

- Phương pháp thống kê mô tả: căn cứ vào các bảng số liệu thu thập được và sử dụng các chỉ tiêu tổng hợp để phản ánh và phân tích mức độ biến đổi, quy mô của các hiện tượng như tình hình kinh doanh qua các năm, số lượng khách hàng cá nhân, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân, tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu của các khoản vay khách hàng cá nhân,...

- Phương pháp so sánh: so sánh kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2021-2023; số lượng, dư nợ cho vay, nợ xấu nội và ngoại bảng của khối khách hàng cá nhân qua các năm.

- Phương pháp phân tích tổng hợp: thông qua việc tổng hợp số liệu từ các báo cáo của Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà

Nội, sử dụng các phần mềm máy tính để tổng hợp, phân tích và xử lý thông tin. Trên cơ sở đó nhằm đưa ra nhận xét, đánh giá những thành tựu đạt được cũng như một số hạn chế còn tồn tại trong quá trình phát triển cho vay khách hàng cá nhân. Từ đó, đưa ra giải pháp phát triển để ứng dụng vào thực tế.

6. Kết cấu đề án

Kết cấu đề án gồm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.

- Chương 2: Thực trạng phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội.

- Chương 3: Giải pháp phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

PGS.TS. Phan Thị Thu Hà (2014) viết rằng: “Cho vay là việc ngân hàng cấp tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian xác định. Ngân hàng có thể cho vay bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản, tiền có thể chuyển tới tài khoản của khách hàng hoặc tài khoản của người bán hàng cho khách hàng”.

Cho vay được xem là hoạt động kinh doanh chủ yếu đem lại lợi nhuận chính của đa số các ngân hàng thương mại. Trong đó, cho vay đối với khách hàng cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển nền kinh tế. Ngân hàng nào cũng tổ chức cho vay bằng cách trực tiếp giao tiền hoặc giao tiền qua tài khoản của khách hàng hoặc tài khoản của người bán hàng cho khách hàng. Khách hàng sau khi vay tiền phải sử dụng tiền đúng mục đích và trong khoảng thời gian nhất định như đã thỏa thuận với ngân hàng và ký kết dưới dạng hợp đồng. Theo đó, Ngân hàng phải cung cấp tiền cho khách hàng đủ và đúng thời gian quy định và khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi cho ngân hàng đúng thời hạn.

Như vậy có thể hiểu cho vay khách hàng cá nhân là hình thức cho vay mà trong đó Ngân hàng thương mại có vai trò là bên chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho các khách hàng cá nhân hoặc hộ gia đình sử dụng trong một thời gian nhất định trên nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ đời sống hay sản xuất kinh doanh dưới hình thức hộ kinh doanh.

1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

1.1.2.1. Quy mô khoản vay nhỏ, số lượng khoản vay cao

Do đối tượng cho vay là các khách hàng cá nhân và các hộ gia đình nhằm mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ với nhu cầu vốn thường không lớn, quy mô khoản vay. Mặt khác, xã hội ngày một phát triển lên kéo theo việc các cá nhân, hộ gia đình ngày càng có xu hướng chi tiêu cho cuộc sống nhiều hơn, hoạt động sản xuất kinh doanh cũng đa dạng hơn trước nên số lượng khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn tăng nhanh, số lượng khoản vay khách hàng cá nhân tương đối lớn. Đây

đều là những khoản vay nhỏ lẻ tuy nhiên do đối tượng khách hàng là cá nhân, từ những người có thu nhập cao hay kể cả người có thu nhập trung bình thấp nên nhu cầu tín dụng khá đa dạng và phong phú. Chính vì vậy, hầu hết các khoản vay khách hàng cá nhân tại các Ngân hàng thương mại thường có quy mô nhỏ nhưng số lượng khoản vay lại cao.

1.1.2.2. Mức độ rủi ro cao

Cho vay khách hàng cá nhân có mức độ rủi ro cao, được coi là một trong các tài sản rủi ro nhất trong danh mục tài sản của các ngân hàng. Các rủi ro thường gặp trong cho vay khách hàng cá nhân như:

- Dễ mất khả năng chi trả khoản vay:

Nguồn trả nợ của khách hàng được trích từ nguồn thu nhập của cá nhân, hộ gia đình. Nguồn thu nhập này có thể thay đổi theo tình hình công việc, sức khỏe của người vay cũng như tình hình sản xuất kinh doanh của hộ gia đình. Chính vì vậy, nguồn trả nợ của khách hàng có ổn định hay không chính là một tiêu chí quan trọng trong việc Ngân hàng thương mại quyết định cho vay, bên cạnh tính hợp lý và hợp pháp của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và tài sản bảo đảm.

- Chất lượng thông tin thu thập được thường không cao:

Đối với cho vay khách hàng doanh nghiệp, việc thu thập thông tin khách hàng tương đối thuận lợi từ nhiều nguồn thông tin được công khai như: báo cáo tài chính, thông tin xếp hạng tín dụng,... Tuy nhiên đối với cho vay khách hàng cá nhân, việc đánh giá nhân thân, nguồn trả nợ, mục đích vay vốn trở lên khó khăn. Một số khách hàng để đáp ứng được các điều kiện của khoản vay sẵn sàng cung cấp thông tin không đầy đủ, rõ ràng hay cố tình che giấu những thông tin xấu, bất lợi. Dẫn đến quá trình thẩm định khả năng trả nợ của cá nhân, hộ gia đình gặp nhiều vướng mắc, thiếu chính xác, tăng mức độ rủi ro của khoản vay.

1.1.2.3. Lãi suất cho vay cao

Cho vay khách hàng cá nhân hầu hết có quy mô nhỏ, doanh số cho vay thấp dẫn đến chi phí bình quân tính trên từng đồng vốn mà Ngân hàng thương mại đem ra cho vay khách hàng cá nhân sẽ cao hơn khách hàng doanh nghiệp, đồng thời mức độ rủi ro của các khoản vay này cao. Do vậy, lãi suất cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cao hơn so với các khoản vay khác.

1.1.2.4. Tỷ trọng cho vay trung, dài hạn đối với khách hàng cá nhân tăng cao

Tỷ trọng cho vay trung, dài hạn đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại có xu hướng tăng lên do nhu cầu vay mua nhà ở, ô tô, sửa chữa nhà chiếm tỷ trọng cao. Bên cạnh đó, khách hàng vay thường chưa chủ động được nguồn tiền lớn để trả nợ ngắn hạn, thông thường khoản vay thường có thời hạn trên 12 tháng. Mặt khác, khách hàng cá nhân thường có kế hoạch vay trung dài hạn để giảm áp lực trả nợ Ngân hàng, giãn thời gian trả nợ cũng như số tiền trả nợ hàng tháng.

1.1.3. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân

Việc phân loại cho vay khách hàng cá nhân sẽ giúp cho Ngân hàng quản lý nợ vay một cách thuận tiện và hiệu quả hơn. Trên cơ sở các hình thức cho vay cơ bản, Ngân hàng thương mại không ngừng nghiên cứu và đưa ra nhiều sản phẩm để phục vụ nhu cầu vay vốn ngày một đa dạng của khách hàng cá nhân. Căn cứ nhiều yếu tố như: đối tượng khách hàng, mục đích sử dụng vốn vay, thời hạn vay vốn,... mà Ngân hàng thương mại phân loại cho vay khách hàng cá nhân thành nhiều loại khác nhau.

1.1.3.1. Theo phương thức cho vay

a. Cho vay từng lần

Là hình thức cho vay mà mỗi một lần vay vốn, khách hàng và ngân hàng phải hoàn tất thủ tục cần thiết và ký hợp đồng tín dụng. Theo đó, mỗi một hợp đồng tín dụng có thể giải ngân một hoặc nhiều lần, tùy vào nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng; tuy nhiên, tổng số tiền trên giấy nhận nợ không vượt quá số tiền đã ký trong hợp đồng tín dụng. Hình thức tín dụng này áp dụng cho các khách hàng có nhu cầu sử dụng vốn một lần duy nhất, hoặc các khách hàng có nhu cầu vay vốn không thường xuyên.

b. Cho vay theo hạn mức tín dụng

Với những khách hàng có nhu cầu vay vốn thường xuyên hoặc phụ thuộc nhiều vào quá trình sản xuất kinh doanh thì với hình thức cho vay từng lần sẽ không mang lại hiệu quả cao do mất quá nhiều thời gian cho các thủ tục vay vốn và ký hợp đồng tín dụng. Trong trường hợp này, cho vay theo hạn mức tín dụng, sẽ là một lựa chọn sáng suốt để gia tăng sự chủ động và linh hoạt trong nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng. Với hình thức này, ngân hàng sẽ cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng tùy thuộc vào mức thu nhập hoặc chu kỳ sản xuất kinh doanh và được duy trì trong một thời gian nhất định. Trong thời gian này, khách hàng được chủ động rút vốn trong hạn mức cho phép mà không bị giới hạn về tổng số tiền đã được giải ngân trước đó.

1.1.3.2. Theo thời hạn cho vay

a. Cho vay ngắn hạn

Cho vay ngắn hạn là những khoản vay mà ngân hàng cấp cho khách hàng có thời hạn cho vay từ 12 tháng trở xuống. Mục đích chủ yếu của những khoản vay này là bổ sung nguồn vốn thiếu hụt của hộ kinh doanh hay những nhu cầu tiêu dùng của cá nhân trong thời gian ngắn.

b. Cho vay trung hạn

Cho vay trung hạn là những khoản vay mà ngân hàng cấp cho khách hàng có thời hạn cho vay trên 12 tháng đến 60 tháng (từ 1-5 năm). Mục đích chủ yếu của khoản vay này là để mua sắm tài sản cố định, phương tiện vận tải, đi du học,... có thời gian hoàn trả nợ vay dài.

c. Cho vay dài hạn

Cho vay dài hạn là những khoản vay có thời hạn trên 60 tháng. Những khoản vay này đáp ứng nhu cầu tương tự các khoản vay trung hạn tuy nhiên có thời gian vay dài hơn, phù hợp với khách hàng có nhu cầu mua nhà, đất đai, sửa chữa nhà cửa...

1.1.3.3. Theo mục đích sử dụng vốn vay

a. Cho vay tiêu dùng

Các khoản cho vay tiêu dùng nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng mua sắm đồ dùng gia đình (như thiết bị điện tử, nhà cửa, xe cộ,...) hay trang trải các chi phí sinh hoạt cá nhân (như đi du học, chữa bệnh, cưới hỏi,...) giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hoá dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả.

Các khoản vay này giúp cho việc tiếp cận vốn của các cá nhân có nhu cầu vay tiêu dùng dễ dàng hơn. Khách hàng có thể được trả vốn nhiều lần. Tuy nhiên, việc thu thập thông tin khách hàng gặp nhiều khó khăn.

b. Cho vay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh

Cho vay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh là loại cho vay nhằm bổ sung nguồn vốn lưu động trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Khách hàng vay là cá nhân hoặc hộ gia đình sản xuất kinh doanh cá thể với quy mô nhỏ.

Các khoản vay này thường có thời hạn cho vay ngắn và quy mô nhỏ (chủ yếu phụ thuộc vào mặt hàng kinh doanh, phương án SXKD của khách hàng); RRTD (Khả năng xảy ra rủi ro đạo đức từ việc thu thập thông tin bị sai lệch, khách hàng cố tình không trả nợ hay sử dụng vốn vay không đúng mục đích).

1.1.3.4. Theo biện pháp bảo đảm tiền vay

a. Cho vay có bảo đảm bằng tài sản

Cho vay có bảo đảm bằng tài sản là loại cho vay có tài sản thế chấp, cầm cố hay bảo lãnh của bên thứ ba hoặc tài sản bảo đảm hình thành trong tương lai. Hiện nay, các khoản vay có giá trị lớn của khách hàng cá nhân đều được áp dụng loại cho vay này, nhằm giảm thiểu rủi ro cho Ngân hàng, tăng ý thức trả nợ của khách hàng.

b. Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản

Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản là loại vay không có tài sản thế chấp, khi đó ngân hàng quyết cho cho vay dựa vào mức độ uy tín của khách hàng, nhưng cũng cần đáp ứng được các điều kiện nhất định. Cho vay không có tài sản bảo đảm tiềm ẩn nhiều rủi ro cho Ngân hàng. Vì vậy, chỉ những khách hàng vay có uy tín cao, quan hệ lâu dài, thường xuyên với Ngân hàng và phương án vay hiệu quả, dòng tiền trả nợ rõ ràng, ổn định.

1.2. Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

1.2.1. Quan niệm phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

Phát triển được hiểu một cách đơn giản là sự lớn lên, tăng tiến trong lĩnh vực nào đó. Nó không chỉ đơn giản là sự tăng lên về lượng mà còn là sự biến đổi cả về chất của phạm trù được phân tích. Phát triển là khuynh hướng vận động của sự vật hiện tượng từ mức độ thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp, từ kém hoàn thiện đến hoàn thiện thông qua việc giải quyết các mâu thuẫn. Quá trình vận động đó diễn ra vừa dần dần, vừa nhảy vọt để đưa tới sự ra đời của cái mới thay thế cái cũ. Sự phát triển là kết quả của quá trình thay đổi dần về lượng dẫn đến sự thay đổi về chất, quá trình diễn ra theo đường xoắn ốc và hết mỗi chu kỳ sự vật lặp lại đường như sự vật ban đầu nhưng ở mức (cấp độ) cao hơn (Những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác Lenin, 2012).

Từ đó, có thể hiểu rằng phát triển cho vay KHCN của NHTM là sự biến đổi theo hướng phát triển cả về bề rộng và chiều sâu của hoạt động cho vay KHCN của NHTM nhằm mục đích mang lại giá trị, thương hiệu và uy tín nhiều hơn cho NHTM.

Phát triển cho vay KHCN về bề rộng là sự gia tăng về doanh số cho vay, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân, là sự đáp ứng ngày càng tăng về số lượng khách hàng và quy mô khoản vay. Ngân hàng phải tập trung nghiên cứu nhằm đưa ra những sản phẩm mới thu hút lượng khách hàng cá nhân ngày càng lớn để từ đó tăng

trường quy mô cho vay.

Phát triển cho vay KHCN về chiều sâu là sự tăng trưởng về chất lượng và hiệu quả của hoạt động cho vay thể hiện qua một số tiêu chí như: nợ xấu, nợ quá hạn và thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân,...

Tóm lại, phát triển cho vay KHCN là việc NHTM tăng cường sử dụng các nguồn lực của mình như vốn, công nghệ nhằm mục đích gia tăng hoạt động cho vay KHCN về cả quy mô lẫn chất lượng từ đó gia tăng thu nhập từ hoạt động cho vay này.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá mức độ phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Nhóm tiêu chí phản ánh quy mô

a. Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Tiêu chí này phản ánh doanh số hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chiếm tỷ lệ bao nhiêu trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng. Khi tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng lên chứng tỏ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng ngày càng phát triển và mở rộng. Công thức xác định tiêu chí này như sau:

$$\text{Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN năm } t = \frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN năm } t}{\text{Tổng dư nợ cho vay năm } t} \times 100\%$$

b. Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân là chỉ tiêu phản ánh quy mô hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của một ngân hàng thương mại. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân càng cao chứng tỏ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng ngày càng phát triển về lượng. Việc đo lường, đánh giá dư nợ cho vay khách hàng cá nhân thông qua tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân.

Tiêu chí này được tính bằng công thức như sau:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN năm } (t+1) - \text{Dư nợ cho vay KHCN năm } t}{\text{Dư nợ cho vay KHCN năm } t} \times 100\%$$

c. Mức tăng số lượng khách hàng cá nhân

Số lượng khách hàng cá nhân tăng lên phản ánh mức độ quan tâm, chú trọng của Ngân hàng trong việc phát triển cho vay khách hàng cá nhân, gia tăng thị phần khách hàng cá nhân trên địa bàn hoạt động của mình. Đồng thời, chứng tỏ sản phẩm cho vay

đem đến cho khách hàng có tính thực tế cao, thu hút số lượng lớn khách hàng cá nhân tham gia. Bên cạnh đó, nhu cầu của khách hàng ngày càng nâng cao, cần được đáp ứng nhu cầu mọi lúc mọi nơi bằng những thiết bị hiện đại như máy tính, điện thoại giúp rút ngắn khoảng cách về không gian và thời gian. Vì vậy, ngân hàng cũng cần chú trọng vào việc nâng cao chất lượng công nghệ ngân hàng nhằm thu hút khách hàng, giảm áp lực phát triển mạng lưới rộng khắp.

Tiêu chí phản ánh mức tăng số lượng khách hàng cá nhân được xác định như sau:

$$\text{Mức tăng số lượng KHCN} = \frac{\text{Số lượng KHCN kỳ này} - \text{Số lượng KHCN kỳ trước}}{\text{Số lượng KHCN kỳ trước}} \times 100\%$$

1.2.2.2. Nhóm tiêu chí phản ánh chất lượng

a. Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân

Tỷ lệ nợ quá hạn là chỉ tiêu tương đối, phản ánh tỷ lệ phần trăm tổng dư nợ quá hạn cho vay KHCN trên tổng dư nợ cho vay KHCN tại một thời điểm nhất định.

Đây là tiêu chí phản ánh mức độ rủi ro từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân cũng như chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Đồng thời, tiêu chí này đánh giá tình hình nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại ngân hàng, phản ánh khả năng quản lý tín dụng, thu hồi vốn của Ngân hàng đối với các khoản vay khách hàng cá nhân.

Công thức xác định Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN như sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN} = \frac{\text{Nợ quá hạn cho vay KHCN}}{\text{Dư nợ cho vay KHCN}} \times 100\%$$

b. Tỷ lệ nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân

Tỷ lệ nợ xấu là chỉ tiêu tương đối, phản ánh tỷ lệ phần trăm tổng nợ xấu của cho vay KHCN trên tổng dư nợ cho vay KHCN tại một thời điểm nhất định.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN được xác định theo công thức dưới đây:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu cho vay KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} \times 100\%$$

Phát triển cho vay khách hàng cá nhân là đồng nghĩa với việc gia tăng số lượng đi kèm với nâng cao chất lượng tín dụng. Chất lượng tín dụng một phần thể hiện ở mức độ an toàn vốn tín dụng thông qua chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu. Tỷ lệ này càng thấp càng tốt, phản ánh chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân ngày càng được nâng cao. Việc

rủi ro trong kinh doanh là điều không thể tránh khỏi, nên Ngân hàng thường chấp nhận rủi ro trong giới hạn an toàn với một tỷ lệ nhất định. Thông thường, tỷ lệ nợ xấu đạt dưới 3% có thể được coi là ngưỡng khá tốt trong hoạt động ngân hàng.

c. Thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân

Để đánh giá mức độ phát triển cho vay khách hàng cá nhân không thể không nhắc đến lợi nhuận mà cho vay khách hàng cá nhân mang lại thông qua chỉ tiêu thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân.

- Tỷ trọng thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân

Chỉ tiêu này giúp ngân hàng xác định được mức độ đóng góp, hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân so với tổng quan hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Từ đó đặt ra những mục tiêu gần và kế hoạch lâu dài phát triển trong tương lai.

Mức độ phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại được đánh giá thông qua chỉ tiêu tỷ trọng thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo công thức sau:

$$\text{Tỷ trọng thu nhập từ cho vay KHCN} = \frac{\text{Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ hoạt động cho vay của Chi nhánh}} \times 100\%$$

- Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân

$$\text{Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay KHCN} = \frac{\text{Thu nhập từ cho vay KHCN kỳ sau} - \text{Thu nhập từ cho vay KHCN kỳ trước}}{\text{Thu nhập từ cho vay KHCN kỳ trước}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này dương cho thấy thu nhập năm sau cao hơn năm trước, chứng tỏ ngân hàng cho vay KHCN hiệu quả hơn, làm tăng doanh số cho vay KHCN và tạo ra nhiều thu nhập hơn. Đây là một chỉ số quan trọng để đánh giá sự phát triển theo chiều sâu của hoạt động cho vay KHCN, chỉ số này tăng lên có nghĩa là năm sau ngân hàng đã kiểm soát tốt các khoản vay, hoạt động cho vay ngày càng được kiểm soát tốt về chiều sâu.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

1.2.3.1. Nhân tố chủ quan

a. Năng lực quản lý, điều hành của Ban lãnh đạo

Yếu tố này có vai trò khá quan trọng. Nếu lãnh đạo điều hành không sắc sảo,

nhảy bém, không nắm bắt, điều chỉnh hoạt động Ngân hàng theo kịp các tín hiệu thông tin, không sử dụng nhân viên đúng sở trường sẽ dẫn đến lãng phí nguồn lực hiện có, từ đó làm giảm hiệu quả hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng.

Ngược lại, nếu như năng lực điều hành của Ban lãnh đạo tốt thì ngân hàng sẽ dự đoán chính xác những thay đổi trong môi trường kinh doanh tương lai. Từ đó hoạch định chiến lược kinh doanh phù hợp và đúng đắn, phát triển hoạt động cho vay KHCN.

b. Chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng

Trình độ đội ngũ cán bộ tín dụng có ảnh hưởng không nhỏ đến sự phát triển cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Do thông tin của khách hàng cá nhân không được rõ ràng và minh bạch như khách hàng doanh nghiệp nên cán bộ tín dụng cần có trình độ chuyên môn cao, dày dặn kinh nghiệm để thẩm định khoản vay chính xác và đưa ra quyết định cho vay đúng đắn, giảm thiểu sai sót, giải quyết được những tình huống khó, tăng khả năng cạnh tranh giữa các ngân hàng và thúc đẩy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân được thuận lợi và phát triển. Bên cạnh đó, thái độ của nhân viên ngân hàng cũng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Một nhân viên có thái độ làm việc tốt, giao tiếp và ứng xử tốt với khách hàng sẽ làm tăng khả năng giao dịch thành công với khách hàng, tạo hình ảnh đẹp trong lòng khách hàng, thu hút khách hàng đến giao dịch với ngân hàng.

c. Hoạt động quảng bá, marketing

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân cũng bị ảnh hưởng bởi hoạt động quảng bá, tiếp thị thông qua các hoạt động quảng cáo, chương trình khuyến mại, ưu đãi, giới thiệu sản phẩm,... Những hoạt động này sẽ góp phần thu hút sự quan tâm của khách hàng đến tìm hiểu, xem xét và quyết định giao dịch nhiều hơn. Nếu hoạt động marketing của Ngân hàng phát triển có hiệu quả, hấp dẫn thì hoạt động cho vay khách hàng cá nhân cũng được chú trọng và phát triển hơn.

d. Trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin của Ngân hàng

Công nghệ ngân hàng đang sử dụng ảnh hưởng đến chi phí ngân hàng bỏ ra, sự tiện lợi cho các khách hàng. Hệ thống kỹ thuật, công nghệ thông tin là công cụ quan trọng trong công tác quản lý kinh doanh, quản lý khách hàng, kiểm soát tốt các dịch vụ ngân hàng và đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại. Tuy nhiên, công nghệ thông tin ngày một phát triển nhanh chóng, cập nhật thường xuyên đòi hỏi ngân hàng phải tập trung trong việc nâng cao trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin để không bị lạc hậu so với các đối thủ cạnh tranh, phù hợp với thị trường.

1.2.3.2. Nhân tố khách quan

a. Sự phát triển của nền kinh tế

Nền kinh tế đất nước càng phát triển kéo theo sự phát triển của các tổ chức tài chính, công nghệ, nhu cầu cao của khách hàng dẫn đến Ngân hàng phải mở rộng các loại hình cho vay khách hàng cá nhân nhằm thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, kinh tế phát triển khiến nhu cầu tiêu dùng và nâng cao chất lượng cuộc sống của các cá nhân tăng cao cũng là điều kiện để phát triển cho vay tiêu dùng.

Mặt khác, nền kinh tế phát triển công nghệ thông tin giúp cho công nghệ thông tin cũng được đầu tư để đưa ra những gói vay phù hợp tạo điều kiện phát triển cho vay khách hàng cá nhân. Và ngược lại khi nền kinh tế kém phát triển hay suy thoái, đời sống nhân dân gặp khó khăn, khó phát triển cho vay khách hàng cá nhân.

b. Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý ảnh hưởng lớn đến sự phát triển cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại. Đặc biệt là các quy định về an toàn và các quy định khác của pháp luật có liên quan đến ngân hàng. Môi trường pháp lý của Ngân hàng thương mại luôn thay đổi theo yêu cầu phát triển và quản lý của nền kinh tế.

Một hệ thống pháp lý ổn định, thống nhất sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho NHTM xây dựng đường lối phát triển đi vào quỹ đạo ổn định, ngăn chặn kịp thời những rủi ro, tiêu cực xảy ra, nâng cao hiệu quả và chất lượng tín dụng.

c. Sự cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng tài chính

Sự cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng tài chính cũng là động lực giúp thúc đẩy sự phát triển cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng. Cạnh tranh giúp ngân hàng cung cấp các sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu khách hàng. Sự xuất hiện của các đối thủ cạnh tranh trên thị trường tài chính dẫn đến thị phần cho vay khách hàng cá nhân bị chia nhỏ, khiến ngân hàng cần tìm ra các chiến lược, chính sách đặc trưng của ngân hàng nhằm giữ chân các khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới đến với ngân hàng. Như vậy, với sự cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính ngân hàng sẽ gây ra khó khăn trong việc mở rộng quy mô cho vay khách hàng cá nhân, nhưng sẽ khuyến khích ngân hàng tăng chất lượng khoản vay.

d. Nhu cầu vay vốn của khách hàng

Khách hàng là người lựa chọn và ra quyết định vay vốn ngân hàng nên các yếu tố thuộc bản thân khách hàng có tác động rất lớn đến khả năng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Một trong những yếu tố thuộc về khách hàng có ảnh hưởng đến sự phát triển cho vay KHCN là nhu cầu vay vốn của khách hàng. Khi quy mô về nhu cầu vay của khách hàng tăng thì ngân hàng mới có điều kiện mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Nhu cầu vay vốn chính là căn cứ để Ngân hàng xây dựng và định hướng chiến lược phát triển mở rộng sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân. Chính vì vậy, việc phát hiện và nắm bắt nhanh nhu cầu vay vốn và đưa ra sản phẩm cho vay phù hợp đối với từng khách hàng là ưu thế trong việc thu hút khách hàng vay vốn đến với Ngân hàng của mình.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÀ NỘI

2.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Tên doanh nghiệp: NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HÀ NỘI

Tên giao dịch: Agribank Chi nhánh Hà Nội

Mã số thuế: 0100686174-160

Địa chỉ: Số 77 Lạc Trung, phường Vĩnh Tuy, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội (Agribank Chi nhánh Hà Nội) được thành lập theo Quyết định số 51-QĐ/NHNN ngày 27/6/1988 của Tổng Giám đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (nay là Thống đốc NHNN Việt Nam) với trọng tâm là khai thác nguồn vốn để đầu tư, phát triển kinh tế nông nghiệp, góp phần đổi mới nông thôn ngoại thành Hà Nội.

Từ những cơ sở vật chất sơ sài ban đầu, Chi nhánh tọa lạc tại số 77 Lạc Trung, phường Vĩnh Tuy, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội. Ngày đầu thành lập, tổng nguồn vốn của Chi nhánh chỉ có 18 tỷ đồng, trong khi đó dư nợ lên đến 16 tỷ đồng, hầu hết tập trung đầu tư cho khôi các xí nghiệp quốc doanh, hợp tác xã nông nghiệp, hợp tác xã mua bán, tổ sản xuất,...

Là một trong những Chi nhánh được thành lập đầu tiên của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, trải qua hơn 36 năm xây dựng và trưởng thành, Agribank Chi nhánh Hà Nội đã tự tin trong công cuộc đổi mới và phát triển của hệ thống ngân hàng phù hợp với quá trình hội nhập kinh tế của đất nước. Với mạng lưới các điểm giao dịch trải dài trên địa bàn Hà Nội, tính đến nay Agribank Chi nhánh Hà Nội đã có 15 phòng giao dịch trực thuộc, cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại với nhiều chương trình ưu đãi và cạnh tranh, từng bước nâng cao vị thế cũng như uy tín của Chi nhánh trong hệ thống ngân hàng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội

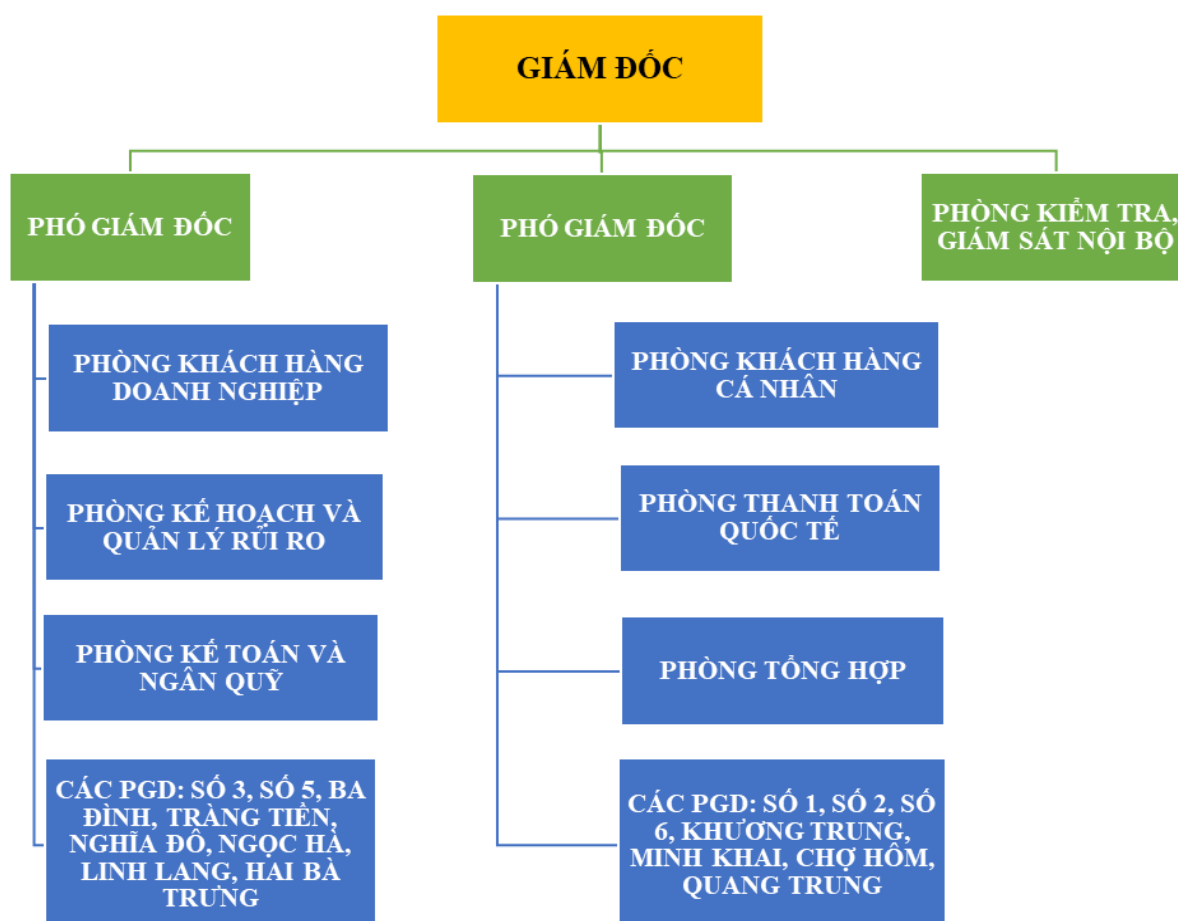
2.1.2.1. Bộ máy tổ chức

Tính đến ngày 30/6/2024, Agribank Chi nhánh Hà Nội có 304 cán bộ, công nhân viên. Trong đó:

Ban Giám đốc: gồm 1 Giám đốc và 2 Phó Giám đốc

07 phòng nghiệp vụ gồm: Phòng Khách hàng doanh nghiệp; Phòng Khách hàng cá nhân; Phòng Kế hoạch và Quản lý rủi ro; Phòng Kế toán và Ngân quỹ; Phòng Tổng hợp; Phòng Kiểm tra, giám sát nội bộ; Phòng Thanh toán quốc tế.

15 phòng giao dịch trực thuộc tập trung trên các quận nội thành Hà Nội bao gồm: PGD Ba Đình, PGD Chợ Hôm, PGD Hai Bà Trưng, PGD Khương Trung, PGD Linh Lang, PGD Minh Khai, PGD Nghĩa Đô, PGD Ngọc Hà, PGD Quang Trung, PGD Tràng Tiền, PGD số 1, PGD số 2, PGD số 3, PGD số 5, PGD số 6.



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Agribank Chi nhánh Hà Nội năm 2023

(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp)

2.1.2.2. Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban

Ban Giám đốc

- Giám đốc: là người đứng đầu Chi nhánh, Phòng giao dịch; chịu trách nhiệm trước Agribank, pháp luật trong tổ chức, quản lý, điều hành và quyết định về hoạt động kinh doanh của đơn vị theo đúng nhiệm vụ và các quy định về quản trị nội bộ của Agribank.

- Phó Giám đốc: hỗ trợ giám đốc công tác chỉ huy điều hành các chức năng quản trị theo sự phân công và ủy quyền của giám đốc, đồng thời chịu trách nhiệm trước giám đốc về nhiệm vụ được giao.

Các phòng nghiệp vụ

- Phòng Khách hàng doanh nghiệp

Đầu mối tham mưu, đề xuất Giám đốc Chi nhánh thực hiện chiến lược, chính sách khách hàng đối với từng phân khúc khách hàng là doanh nghiệp và pháp nhân khác không phải là doanh nghiệp (gọi chung là khách hàng doanh nghiệp) phù hợp với mục tiêu và định hướng kinh doanh của Agribank trong từng thời kỳ.

- Phòng Khách hàng cá nhân

Đầu mối tham mưu, đề xuất Giám đốc Chi nhánh thực hiện chiến lược, chính sách khách hàng đối với từng phân khúc khách hàng là cá nhân, tổ hợp tác, hộ gia đình (gọi chung là khách hàng cá nhân) phù hợp với mục tiêu và định hướng kinh doanh của Agribank trong từng thời kỳ.

- Phòng Kế hoạch và Quản lý rủi ro

Đầu mối tổng hợp, xây dựng chiến lược phát triển kinh doanh; kế hoạch ngắn trung và dài hạn của Chi nhánh phù hợp với môi trường, định hướng phát triển kinh tế-xã hội địa phương theo quy định của Agribank. Đề xuất giao, quản lý, điều chỉnh và quyết toán kế hoạch kinh doanh đối với các bộ phận, đơn vị phụ thuộc. Tổng hợp, phân tích, đề xuất giải pháp hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh của Chi nhánh.

Thực hiện một số hoạt động quản lý rủi ro phù hợp với quy định của Agribank trong từng thời kỳ; tổng hợp phân loại nợ, trích lập dự phòng rủi ro, sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro theo quy định; mua bán nợ, xử lý tài sản, miễn giảm lãi, thư ký hội đồng xử lý rủi ro, hội đồng xử lý nợ tại Chi nhánh,...

- Phòng Kế toán và Ngân quỹ

Triển khai thực hiện quy định của NHNN, Agribank trong lĩnh vực tài chính, kế toán, ngân quỹ, hậu kiểm,...Trực tiếp thực hiện việc quản lý tài chính, hạch toán kế

toán các nghiệp vụ phát sinh, tham gia thanh quyết toán các khoản chi phí...theo quy định của NHNN và Agribank. Xây dựng, quyết toán kế hoạch tài chính, quỹ tiền lương của Chi nhánh với Trụ sở chính. Đề xuất giao, quyết toán kế hoạch tài chính đối với các đơn vị, bộ phận phụ thuộc

Tư vấn và trực tiếp bán các sản phẩm dịch vụ tại quầy. Thực hiện đăng ký, quản lý hồ sơ, thay đổi thông tin khách hàng, mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng trên hệ thống IPCAS; tiếp quỹ, kiểm quỹ ATM, phát hành thẻ ghi nợ, xử lý vướng mắc, phát sinh cho chủ thẻ ghi nợ trong quá trình sử dụng thẻ, quản lý hồ sơ phát hành thẻ ghi nợ và hồ sơ đăng ký sử dụng dịch vụ của khách hàng.

- Phòng Tổng hợp

Tham mưu, đề xuất và thực hiện về công tác mô hình tổ chức, kế hoạch mạng lưới; công tác nhân sự, quản lý lao động, giải quyết chế độ, thi đua, khen thưởng, đào tạo,...theo quy định.

Quản lý và sử dụng con dấu theo quy định; thực hiện công tác hành chính, văn thư, lưu trữ, hậu cần, lễ tân, khánh tiết, bảo vệ, y tế, an ninh quốc phòng, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, thông tin liên lạc, điện nước sinh hoạt,... Thực hiện công tác xây dựng cơ bản, mua sắm, bảo dưỡng định kỳ, sửa chữa tài sản cố định, công cụ lao động.

- Phòng Kiểm tra giám sát nội bộ

Thực hiện kiểm tra, kiểm soát lại các nghiệp vụ tín dụng, kế toán,.. Báo cáo kịp thời cho Ban lãnh đạo Chi nhánh về các khó khăn, sai phạm trong quá trình tác nghiệp.

Đầu mối phối hợp với các Đoàn thanh tra, kiểm tra, giám sát ngoại ngành, thanh tra NHNN, kiểm tra toàn diện, kiểm tra chuyên đề của Agribank để thực hiện các cuộc kiểm tra, giám sát tại Chi nhánh.

- Phòng Thanh toán quốc tế

Thực hiện nghiệp vụ thanh toán, chuyển tiền quốc tế, mua bán ngoại tệ và các dịch vụ ngoại hối khác theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ.

Triển khai kế hoạch và chính sách phát triển sản phẩm dịch vụ, tư vấn, hỗ trợ khách hàng về sản phẩm dịch vụ liên quan.

Giữa các phòng ban của chi nhánh có quan hệ mật thiết với nhau. Các phòng ban phối hợp với nhau trong quá trình thực hiện nghiệp vụ được diễn ra trôi chảy, có tổ chức. Quy trình làm việc trong nội bộ chi nhánh được tiến hành như một dây chuyền mà mỗi phòng ban là một mắt xích. Các phòng giao dịch trực thuộc Chi nhánh tuy được đặt ở nhiều địa điểm khác nhau nhưng hoạt động lại liên quan mật thiết với các phòng nghiệp vụ ở hội sở tỉnh.

2.1.3. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

Trong giai đoạn năm 2021 – 2023, kinh tế đất nước gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19. Vì thế, thị trường huy động vốn (từ các cá nhân và tổ chức trong nước) cũng có những thăng trầm nhất định. Do vậy giai đoạn này, các NHTM nói chung cũng như Agribank Chi nhánh Hà Nội nói riêng phải tăng cường mở rộng thị phần và tìm kiếm khách hàng tiềm năng để tìm kiếm lợi nhuận. Agribank Chi nhánh Hà Nội với sự lãnh đạo của Ban Giám đốc và sự nỗ lực, phấn đấu của toàn thể đội ngũ CBCNV đã và đang đạt được một số thành tựu nhất định trong giai đoạn 2021 – 2023 như sau:

2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn đóng vai trò quan trọng mang tính quyết định đến quy mô, phạm vi hoạt động cũng như hiệu quả kinh doanh của bất cứ một ngân hàng thương mại nào. Nó cung cấp nguồn phục vụ hoạt động tín dụng và là một hoạt động không thể thiếu để ngân hàng thực hiện chức năng trung gian tài chính của mình. Nguồn vốn cơ cấu hợp lý với chi phí huy động thấp, khả năng huy động vốn lớn sẽ tạo điều kiện thuận lợi để mở rộng và nâng cao hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Bảng 2.1: Cơ cấu nguồn vốn huy động tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022			Năm 2023		
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2021	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2022
Tổng nguồn vốn huy động	13.578	100	14.554	100	7,19	15.242	100	4,73
1. Phân theo loại tiền huy động								
VNĐ	13.205	97,25	14.197	97,55	7,51	14.968	98,20	5,43
Ngoại tệ quy đổi	373	2,75	357	2,45	- 4,29	274	1,80	- 23,25

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022			Năm 2023		
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2021	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2022
2. Phân theo đối tượng khách hàng								
Dân cư	6.615	48,72	6.022	41,38	- 8,96	6.308	41,39	4,75
Tổ chức kinh tế	6.904	50,85	8.470	58,20	22,68	8.857	58,11	4,57
Kho bạc nhà nước	59	0,43	62	0,42	5,08	77	0,5	24,19
3. Phân theo kỳ hạn								
Không kỳ hạn	2.568	18,91	2.321	15,95	-9,62	2.392	15,69	3,06
Có kỳ hạn dưới 12 tháng	4.874	35,90	5.339	36,68	9,54	5.326	34,94	-0,24
Có kỳ hạn từ 12 tháng đến 24 tháng	6.125	45,11	6.801	46,73	11,04	7.433	48,77	9,29
Có kỳ hạn trên 24 tháng	11	0,08	93	0,64	745,45	91	0,60	-2,15

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Phòng Kế hoạch và Quản lý rủi ro Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023)

Từ số liệu bảng 2.1 trên ta thấy, tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh giai đoạn năm 2021-2023 tăng trưởng ổn định, nguồn tiền gửi đáp ứng cho hoạt động kinh doanh của Chi nhánh. Tổng nguồn vốn Chi nhánh năm 2021 là 13.578 tỷ đồng, đến năm 2022 huy động được 14.554 tỷ đồng, tăng 7,19% so với năm 2021. Năm 2023, tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh đạt 15.242 tỷ đồng, tăng 4,73% so với năm 2022. Trong đó:

Phân theo loại tiền huy động, tỷ trọng nguồn vốn bằng nội tệ tăng dần, luôn

chiếm tỷ trọng cao (trên 97%) trong tổng cơ cấu nguồn vốn huy động và tỷ trọng nguồn vốn bằng ngoại tệ giảm dần qua các năm 2021-2023. Nguồn vốn nội tệ của Chi nhánh năm 2021 là 13.205 tỷ đồng, năm 2022 là 14.198 tỷ đồng tăng mạnh 7,51% so với năm 2021. Năm 2023, nguồn vốn nội tệ Chi nhánh đạt 14.968 tỷ đồng, tăng 5,43% so với năm 2022.

Đối với cơ cấu nguồn vốn theo đối tượng khách hàng, nguồn vốn huy động từ dân cư và Tổ chức kinh tế luôn chiếm tỷ trọng cao trong giai đoạn năm 2021-2023. Nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dư nợ, tăng từ 6.904 tỷ đồng năm 2021 lên 8.470 tỷ đồng năm 2022 và đạt 8.857 tỷ đồng năm 2023. Nguồn vốn huy động từ dân cư tuy chiếm tỷ trọng lớn nhưng thay đổi không đáng kể qua các năm (từ 6.615 tỷ đồng năm 2021 tăng lên đạt 6.308 tỷ đồng năm 2023). Bên cạnh đó, nguồn vốn huy động từ các Kho bạc Nhà nước cũng tăng nhưng không đáng kể, chiếm tỷ trọng trong tổng nguồn vốn.

Xét nguồn vốn phân theo các dải kỳ hạn huy động, nguồn vốn có kỳ hạn từ 12 tháng đến 24 tháng chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu nguồn vốn. Tính đến thời điểm 31/12/2023, nguồn vốn có kỳ hạn từ 12 tháng đến 24 tháng đạt 7.433 tỷ đồng chiếm 48,77% tổng nguồn vốn, tiếp theo đó là nguồn vốn có kỳ hạn dưới 12 tháng là 5.326 tỷ đồng chiếm 34,94% tổng nguồn vốn huy động.

Đơn vị: Tỷ đồng



Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021– 2023

(Nguồn: Phòng Kế hoạch và Quản lý rủi ro Agribank Chi nhánh Hà Nội)

Từ biểu đồ 2.1 nhận thấy, quy mô nguồn vốn huy động của Chi nhánh có sự tăng trưởng qua các năm và tốc độ tăng ở mức tương đối cao. Để đạt được kết quả trên, Agribank Chi nhánh Hà Nội đã nỗ lực thực hiện nhiều giải pháp, khai thác tối đa các nguồn khách hàng, nhiều kênh huy động vốn, áp dụng chính sách lãi suất cạnh tranh, linh hoạt và phù hợp với tình hình thực tế, không ngừng xây dựng và phát triển các sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Agribank luôn là một thương hiệu được phần lớn người dân biết đến và tin tưởng; chính vì vậy, kết hợp giữa truyền thống và những nỗ lực của Ban lãnh đạo, đội ngũ cán bộ nhân viên của Agribank Chi nhánh Hà Nội đã phát huy được lợi thế thương hiệu, thế mạnh của bản thân nhằm gia tăng quy mô của nguồn vốn huy động.

2.1.3.2. Hoạt động cho vay

Hoạt động huy động nguồn vốn có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của một ngân hàng, nhưng sử dụng nguồn vốn đó một cách hợp lý, mang lại lợi nhuận lớn cho ngân hàng lại là vấn đề mang tính quyết định. Bên cạnh hoạt động huy động vốn thì hoạt động cho vay là hoạt động kinh doanh chủ yếu của các ngân hàng nói chung cũng như Agribank Chi nhánh Hà Nội nói riêng. Tuy nhiên, hoạt động cho vay là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro như khách hàng chậm trả hoặc không có khả năng trả nợ. Một ngân hàng hoạt động tốt không chỉ đạt doanh số cho vay cao mà công tác thu nợ phải được chú trọng, giảm nợ xấu, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

Từ việc nâng cao doanh số cho vay, tích cực thu nợ đúng hạn nên dư nợ cho vay của Chi nhánh giai đoạn năm 2021-2023 tăng trưởng ổn định. Trình tự, thủ tục cho vay đảm bảo đúng quy chế, quy trình của Agribank, tuân thủ pháp luật, chất lượng tín dụng được kiểm soát chặt chẽ. Tỷ lệ nợ xấu của Chi nhánh qua các năm giảm dần, luôn đảm bảo dưới mức tối đa theo kế hoạch được giao của Agribank. Tình hình hoạt động cho vay của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023 được thể hiện qua bảng 2.2 dưới đây:

**Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay tại Agribank Chi nhánh Hà Nội
giai đoạn năm 2021-2023**

Đơn vị: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022			Năm 2023		
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2021	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2022
I. Tổng dư nợ quy đổi	5.420	100	5.449	100	0,54	5.472	100	0,42

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022			Năm 2023		
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2021	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2022
1. Phân theo loại tiền								
VNĐ	5.152	95,06	5.212	95,65	1,16	5.215	95,30	0,06
Ngoại tệ quy đổi	268	4,94	237	4,35	- 11,57	257	4,70	8,44
2. Phân theo đối tượng khách hàng								
Khách hàng doanh nghiệp	4.625	85,33	4.509	82,75	- 2,51	4.431	80,98	- 1,73
Khách hàng cá nhân	795	14,67	940	17,25	18,24	1.041	19,02	10,74
3. Phân theo kỳ hạn								
Ngắn hạn	3.695	68,17	3.688	67,68	- 0,19	3.567	65,19	- 3,28
Trung, dài hạn	1.725	31,83	1.761	32,32	2,09	1.907	34,81	8,29
II. Nợ xấu	342	6,31	203	3,73	- 40,64	161	2,94	- 20,69

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023)

Qua bảng 2.2 ở trên, ta thấy tổng dư nợ quy đổi toàn Chi nhánh giai đoạn năm 2021-2023 có sự tăng nhẹ. Tổng dư nợ quy đổi Chi nhánh năm 2021 đạt 5.420 tỷ đồng, đến năm 2022 tổng dư nợ là 5.449 tỷ đồng, tăng 0,54% so với năm 2021. Năm 2023, dư nợ quy đổi của Agribank Chi nhánh Hà Nội là 5.472 tỷ đồng, tăng 0,42% so với năm 2022.

Agribank Chi nhánh Hà Nội chủ yếu cho vay chủ yếu là nội tệ chiếm trên 90% tổng dư nợ toàn Chi nhánh. Cụ thể, dư nợ VNĐ của Chi nhánh năm 2021 là 5.152 tỷ đồng chiếm 95,06% tổng dư nợ, năm 2022 là 5.212 tỷ đồng tương ứng 95,65% dư nợ,

năm 2023 đạt là 5.215 tỷ đồng chiếm 95,30% tổng dư nợ toàn Chi nhánh.

Theo số liệu bảng 2.2 ta thấy, dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu tổng dư nợ toàn Chi nhánh. Dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp của Chi nhánh năm 2021 đạt 4.625 tỷ đồng chiếm 85,33% tổng dư nợ, năm 2022 là 4.509 tỷ đồng tương ứng 82,75% và năm 2023 dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp là 4.431 tỷ đồng chiếm 80,98% cơ cấu tổng dư nợ. Mặc dù, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng nhỏ trên tổng dư nợ toàn Chi nhánh nhưng chỉ tiêu này đã có sự phát triển gia tăng trong giai đoạn năm 2021-2023. Năm 2022 dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đạt 940 tỷ đồng tăng 18,24% so với năm 2021 (795 tỷ đồng). Năm 2023 dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng lên đạt 1.041 tỷ đồng tương ứng tăng 10,74% so với năm 2022.

Bên cạnh đó, dư nợ cho vay phân theo kỳ hạn ngắn hạn thường chiếm khoảng 60-70% tổng dư nợ cho vay toàn Chi nhánh. Cụ thể, dư nợ cho vay ngắn hạn giai đoạn năm 2021-2023 lần lượt là 3.695 tỷ đồng chiếm 68,17%; 3.688 tỷ đồng tương ứng 67,68%; 3.567 tỷ đồng chiếm 65,19% tổng dư nợ Chi nhánh. Cơ cấu tỷ trọng giữa cho vay ngắn hạn và trung, dài hạn khá hợp lý và ổn định trong việc đầu tư vốn cho khách hàng phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh, tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, hoàn trả nợ đúng kỳ hạn.

Bên cạnh sự tăng trưởng của dư nợ cho vay thì nợ xấu cũng là vấn đề mà Agribank Chi nhánh Hà Nội luôn chú trọng quan tâm bởi nguy cơ tiềm ẩn rủi ro trong hoạt động cho vay là điều không thể tránh khỏi đối với bất kỳ ngân hàng thương mại nào. Rủi ro có thể đến từ nhiều nguyên nhân khác nhau như từ phía ngân hàng hay từ thiên nhiên, môi trường kinh tế - xã hội hay từ chính khách hàng vay vốn. Tuy nhiên, nhìn vào kết quả tín dụng của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023 đã cho thấy nỗ lực cố gắng của toàn thể cán bộ nhân viên, đặc biệt là các cán bộ tín dụng trực tiếp quản lý nợ vay cùng sự điều hành, chỉ đạo đúng đắn của Ban lãnh đạo ngân hàng trong việc kiểm soát nợ xấu và tích cực đôn đốc, thu hồi các món nợ quá hạn. Nợ xấu của Chi nhánh có xu hướng giảm dần qua các năm, cụ thể nợ xấu Chi nhánh năm 2021 là 342 tỷ đồng, năm 2022 giảm còn 203 tỷ đồng, đến năm 2023 đạt 161 tỷ đồng.

2.1.3.3. Hoạt động cung cấp dịch vụ tài chính

Trong thời gian qua, Agribank Chi nhánh Hà Nội luôn chú trọng và huy động mọi nguồn lực nhằm thực hiện đồng bộ các giải pháp cần thiết đáp ứng một cách tốt nhất và đầy đủ nhất mọi nhu cầu của khách hàng. Với tiêu chí trên, Agribank Chi

nhánh Hà Nội đã và đang thực hiện triển khai phát triển các SPDV phù hợp, nâng cao chất lượng dịch vụ mang lại nhiều lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng.

**Bảng 2.3: Thu ròng từ phí dịch vụ của Agribank Chi nhánh Hà Nội
giai đoạn năm 2021-2023**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	Số tiền	% Chênh lệch so với năm 2021	Số tiền	% Chênh lệch so với năm 2022
Tổng thu phí dịch vụ	80,9	84,1	4,0	89,7	6,7
<i>Trong đó, thu từ:</i>					
- Thanh toán trong nước	16,5	17,9	8,5	18,2	1,7
- Thanh toán quốc tế	12,6	12,8	1,6	13,1	2,3
- Bảo lãnh	7,5	8,7	16,0	9,2	5,7
- Kinh doanh ngoại hối	21,1	22,8	8,1	23,4	2,6
- Dịch vụ thẻ	15,6	14,2	- 9,0	15,7	10,6
- Dịch vụ E-banking	5,1	5,6	9,8	8,2	46,4
- Dịch vụ khác	2,5	2,1	- 16,0	1,9	- 9,5

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021 – 2023)

Tính đến thời điểm 31/12/2023, tổng thu phí dịch vụ của Chi nhánh là 89,7 tỷ đồng, vượt kế hoạch năm do Agribank giao, trong khi đó con số này của năm 2022 là 84,1 tỷ đồng và năm 2021 là 80,9 tỷ đồng.

Agribank Chi nhánh Hà Nội luôn chú trọng và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng. Vì vậy, tổng thu từ các dịch vụ khác của Chi nhánh giai đoạn năm 2021-2023 ngày càng tăng. Đặc biệt là dịch vụ thẻ năm 2023 đạt 15,7 tỷ

đồng, tăng 10,6% so với năm 2022; dịch vụ E-banking đạt 8,2 tỷ đồng, tăng 46,4% so với năm 2022; sau đó là dịch vụ bảo lãnh đạt 9,2 tỷ đồng, tăng 5,7% so với năm 2022.

Công tác truyền thông, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ đến khách hàng được Chi nhánh quan tâm và chú trọng. Chủ động nghiên cứu văn bản quy định, quy trình nghiệp vụ về các sản phẩm dịch vụ mới nhằm tư vấn, hướng dẫn khách hàng. Chi nhánh thường xuyên tổ chức tập huấn nghiệp vụ về sản phẩm dịch vụ đến cán bộ, giao chỉ tiêu phát triển sản phẩm dịch vụ, phát động chương trình thi đua khen thưởng... Với sự phát triển mạnh mẽ của các sản phẩm dịch vụ như: Thẻ, Mobile Banking, Internet Banking,... cùng hệ thống kênh phân phối đa dạng, hiện đại hơn đã góp phần nâng cao, cải thiện chất lượng dịch vụ, đem lại lợi nhuận phi tín dụng cao hơn cho Chi nhánh.

2.1.3.4. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn năm 2021-2023

**Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội
giai đoạn năm 2021-2023**

Đơn vị: Tỷ đồng, %

STT	Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022		Năm 2023	
			Số tiền	% Chênh lệch so với năm 2021	Số tiền	% Chênh lệch so với năm 2022
1	Tổng doanh thu	958	994	3,8	1.175	18,2
2	Tổng chi phí	817	831	1,7	1.003	20,7
3	Lợi nhuận trước thuế	170	195	14,7	203	4,1

(Nguồn: Báo cáo tổng kết 2021 - 2023 của Agribank Chi nhánh Hà Nội)

Agribank Chi nhánh Hà Nội có được kết quả kinh doanh như trên là nhờ vào sự đóng góp tích cực của các bộ phận, các mảng nghiệp vụ. Doanh thu và lợi nhuận của Agribank Chi nhánh Hà Nội có sự tăng trưởng tương đối tốt qua các năm. Năm 2021, doanh thu toàn Chi nhánh đạt 958 tỷ đồng; năm 2022 là 994 tỷ đồng, tăng 3,8% so với năm 2021; doanh thu năm 2023 là 1.175 tỷ đồng, tốc độ tăng đạt 18,2% so với cùng kỳ năm 2022. Đặc biệt, năm 2023, Agribank Chi nhánh Hà Nội có bước tăng trưởng

manh mẽ khi doanh thu tăng dẫn tới lợi nhuận của Chi nhánh đạt 203 tỷ đồng, tốc độ tăng là 4,1% so với năm 2022.

Những kết quả khả quan đã đạt được qua các năm đã đóng góp tích cực vào kết quả kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội. Mặc dù nền kinh tế gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng từ dịch Covid-19 nhưng kết quả của Chi nhánh vẫn giữ được sự ổn định và tăng trưởng nhẹ hàng năm. Hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội góp phần vào sự tăng trưởng chung của Agribank cũng như toàn thể hệ thống ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Hà Nội.

2.2. Thực trạng phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội

2.2.1. Chính sách cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Hà Nội

Agribank Chi nhánh Hà Nội triển khai, thực hiện hoạt động cho vay dựa trên cơ sở chính sách tín dụng của Agribank, đảm bảo việc cho vay khách hàng cá nhân được phát triển một cách an toàn, bền vững. Một số chính sách cho vay khách hàng cá nhân hiện tại của Agribank Chi nhánh Hà Nội được thể hiện qua các tiêu chí như:

2.2.1.1. Theo đối tượng khách hàng

Agribank Chi nhánh Hà Nội xem xét, quyết định cho vay đối với khách hàng cá nhân có đủ các điều kiện dưới đây:

- Đối tượng vay là khách hàng cá nhân (cá nhân, hộ gia đình,...) có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật.

- Nhu cầu vay vốn để sử dụng vào mục đích hợp pháp (không thuộc đối tượng không được cho vay theo quy định pháp luật và Agribank từng thời kỳ).

- Có phương án sử dụng vốn khả thi

- Có khả năng tài chính để trả nợ

- Không có nợ xấu, nợ đã XLRR ở Agribank và các TCTD khác tại thời điểm thẩm định, quyết định cho vay (trừ trường hợp thuộc đối tượng chính sách theo quy định của cấp có thẩm quyền được tiếp tục cho vay).

- Tỷ lệ vay nợ: Tổng nợ vay (theo thông tin thu thập được từ khách hàng và tra cứu CIC) tối đa không vượt quá 36 lần thu nhập một tháng của khách hàng vay vốn, trừ những trường hợp cấp tín dụng có bảo đảm.

- Khách hàng có hộ khẩu hoặc tạm trú, đang sinh sống tại địa bàn nơi Agribank

hoạt động.

- Khách hàng xếp hạng A trở lên theo hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của Agribank.

2.2.1.2. Theo ngành nghề của khách hàng

Agribank Chi nhánh Hà Nội không được phép cấp tín dụng với những đối tượng KHCN hoạt động kinh doanh trong các lĩnh vực sau:

- Để thực hiện các hoạt động đầu tư kinh doanh thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của Luật đầu tư.

- Để thanh toán các chi phí, đáp ứng các nhu cầu tài chính của hoạt động đầu tư kinh doanh thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của Luật đầu tư và các giao dịch, hành vi khác mà pháp luật cấm.

- Để mua, sử dụng các hàng hóa, dịch vụ thuộc ngành, nghề cấm đầu tư kinh doanh theo quy định của Luật đầu tư.

- Để mua vàng miếng.

- Để trả nợ khoản cấp tín dụng tại chính Agribank và các TCTD khác, các khoản nợ vay nước ngoài (trừ một số trường hợp đặc thù được quy định rõ tại quy chế cấp tín dụng của Agribank).

- Để gửi tiền.

- Các nhu cầu vốn khác do NHNN, Agribank quy định từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu quản lý rủi ro của Agribank.

2.2.1.3. Tài sản bảo đảm tiền vay

a. Những tài sản được Agribank Chi nhánh Hà Nội chấp nhận cho sử dụng làm TSBĐ tiền vay như:

- Kỳ phiếu, hối phiếu, chứng chỉ tiền gửi, sổ tiết kiệm và các loại GTCG khác do Agribank hoặc các TCTD khác phát hành (theo danh sách cụ thể được Agribank chấp thuận, công bố theo từng thời kỳ nhất định).

- Bất động sản như: QSD đất, nhà ở, nhà xưởng, căn hộ chung cư, các công trình trên đất,... có đầy đủ giấy tờ chứng minh quyền sở hữu, quyền sử dụng hợp pháp.

- Các động sản (phương tiện giao thông vận tải, trạm biến áp, máy móc các loại,...) có đầy đủ hồ sơ, giấy tờ chứng minh quyền sở hữu, quyền sử dụng hợp pháp, có khả năng quản lý, có khả năng xác định chính xác giá trị và số lượng.

- Các loại chứng khoán có đầy đủ giá trị pháp lý và có khả năng chuyển nhượng, có khả năng quản lý (được Agribank công bố theo từng thời kỳ).

b. Những tài sản mà Agribank Chi nhánh Hà Nội không nhận thế chấp/cầm cố và không đủ điều kiện làm TSBĐ tiền vay:

- Chứng khoán có khả năng chuyển nhượng thấp, khó quản lý, rủi ro cao; hay các chứng khoán (cổ phiếu, trái phiếu chuyển đổi,...) của Agribank và các công ty con, công ty mà Agribank nắm quyền kiểm soát không nằm trong danh mục mà Agribank cho phép nhận thế chấp/cầm cố.

- Hàng tồn kho luân chuyển, hàng tồn kho cố định trong kho mà Agribank xác định là khó bảo quản, khó xác định được số lượng, chất lượng hay tính thanh khoản thấp (danh sách được Agribank ban hành quy định trong từng thời kỳ)

- Một số máy móc, phương tiện vận tải chuyên dụng, tính thanh khoản thấp.

- Các khoản phải thu, quyền đòi nợ phát sinh từ hợp đồng mà tính pháp lý thấp (trừ các khoản phải thu liên quan đến bao thanh toán tại các TCTD khác).

Bảng 2.5: Tỷ lệ cho vay/TSBĐ theo chính sách tín dụng của Agribank

Tên tài sản bảo đảm	Tỷ lệ cho vay tối đa/TSBĐ
Bất động sản	85%
Động sản	75%
Hàng hóa, Nguyên vật liệu	75%
GTCC do TCTD khác phát hành	90%
GTCC do Agribank phát hành	100%

(Nguồn: Theo Quy định số 2929/QyD-NHNo-TD của Tổng Giám đốc Agribank ngày 31/12/2021 v/v Bảo đảm trong hoạt động cấp tín dụng)

2.2.1.4. Thời hạn cho vay

Tùy từng nhu cầu vay vốn, từng giai đoạn khác nhau và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng mà Agribank Chi nhánh Hà Nội được phép thỏa thuận với khách hàng một cách linh hoạt để quyết định thời hạn cho vay tối đa, tuy nhiên thường không quá 25 năm để đảm bảo khả năng thu hồi nợ.

2.2.1.5. Mức cho vay

Mức cho vay tối đa đối với KHCN của Agribank Chi nhánh Hà Nội xác định trên nhu cầu vay vốn thực tế, khả năng trả nợ của khách hàng và không vượt quá tỷ lệ cho vay tối đa đối với từng loại TSBĐ tiền vay cụ thể. Một số sản phẩm dịch vụ mà Agribank quy định mức cho vay tối đa đối với một khách hàng như:

- Mức cho vay hỗ trợ tiêu dùng (không có tài sản đảm bảo, cho vay thông qua lương/thu nhập đều hàng tháng) không vượt quá 36 lần thu nhập chứng minh được, nhưng không quá 300 triệu đồng.

- Mức cho vay thấu chi qua tài khoản thanh toán tối đa 500 triệu đồng.

- Mức cho vay tối đa trong trường hợp hỗ trợ phát triển nông nghiệp nông thôn đối với đối tượng khách hàng là các cá nhân và hộ sản xuất theo quy định tại Nghị định 55 của Chính Phủ tối đa là 300 triệu đồng.

2.2.1.6. Lãi suất cho vay

Hầu hết, lãi suất cho vay đối tượng là KHCN thường cao hơn đối với đối tượng là KHDN do tính chất về kỳ hạn, mức độ rủi ro,... khác nhau. Đối với các món vay tương tự nhau về số lượng, kỳ hạn, TSBĐ,... thì theo thống kê, lãi suất áp dụng đối với KHCN thường cao hơn KHDN từ 2-3%/năm. Lãi suất cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội chủ yếu được áp dụng linh hoạt trên cơ sở thỏa thuận giữa các bên (trừ một số trường hợp đặc thù được quy định cụ thể trong quy chế cho vay) và thường dựa vào một số tiêu chí cơ bản như sau:

- Thời hạn vay: Thời hạn vay càng dài, lãi suất cho vay càng cao và ngược lại.

- Số tiền vay: Số tiền vay càng cao thì lãi suất càng thấp và ngược lại.

- Mục đích vay: Các khoản vay phục vụ mục đích tiêu dùng thường có lãi suất cao hơn các khoản vay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

- Tài sản bảo đảm: Đối với các khoản vay có bảo đảm thì lãi suất thấp hơn khoản vay không có bảo đảm; TSBĐ là bất động sản thường được áp dụng lãi suất thấp hơn món vay mà TSBĐ là các động sản (Riêng cầm cố GTCG do Agribank và các TCTD khác phát hành thì cho vay theo quy định riêng trong từng thời kỳ nhất định).

2.2.2. Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

2.2.2.1. Theo loại hình sản phẩm

Hiện nay, danh mục sản phẩm dịch vụ cho vay đối với khách hàng cá nhân

tại Chi nhánh Hà Nội tương đối đa dạng. Có thể kể đến một số sản phẩm cho vay phổ biến như: cho vay mua nhà, đất ở, vay mua ô tô, cầm cố, thấu chi, cho vay hộ kinh doanh, ...

Bảng 2.6: Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo loại hình sản phẩm tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng, %

TT	Loại hình cho vay	Năm 2021		Năm 2022			Năm 2023		
		Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2021	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2022
1	Cho vay tiêu dùng	518	65,16	639	67,98	23,36	726	69,74	13,62
-	Vay mua/sửa chữa nhà, đất ở	294	56,76	367	57,43	24,83	435	59,92	18,53
-	Vay mua ô tô	40	7,72	61	9,55	52,50	76	10,47	24,59
-	Cầm cố	121	23,36	138	21,60	14,05	142	19,56	2,90
-	Thấu chi	57	11,00	64	10,02	12,28	63	8,68	-1,56
-	Thẻ tín dụng	6	1,16	9	1,41	50,00	10	1,38	11,11
2	Cho vay hộ sản xuất kinh doanh	259	32,58	279	29,68	7,72	290	27,86	3,94
3	Khác	18	2,26	22	2,34	22,22	25	2,40	13,64
Tổng cộng		795	14,67	940	17,25	18,24	1.041	19,02	10,74

(Nguồn: Báo cáo hoạt động tổng kết năm 2021-2023 của phòng KHCN Agribank Chi nhánh Hà Nội)

Từ bảng số liệu trên, ta thấy cơ cấu tín dụng theo mục đích cho vay KHCN của Agribank Chi nhánh Hà Nội tập trung chủ yếu vào cho vay phục vụ mục đích tiêu dùng. Dư nợ cho vay phục vụ mục đích tiêu dùng tăng từ 65,16% năm 2021 lên 67,98% năm 2022 và 69,74% năm 2023. Bên cạnh đó, dư nợ cho vay hộ sản xuất kinh doanh chiếm tỷ trọng nhỏ trong cơ cấu dư nợ cho vay KHCN, có xu hướng giảm dần cụ thể năm 2021 chiếm 32,58%; đạt 29,68% năm

2022 và 27,86% năm 2023. Chi nhánh thường tập trung phát triển cho vay phục vụ mục đích tiêu dùng hơn cho vay hộ sản xuất kinh doanh bởi cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh thường chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay, hóa đơn vay vốn không đầy đủ, khó kiểm soát dòng tiền. Như vậy, cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh khó đáp ứng được đầy đủ về hồ sơ giấy tờ vay vốn của Chi nhánh.

Trong cơ cấu cho vay phục vụ mục đích tiêu dùng, dư nợ cho vay mua/sửa chữa nhà, đất ở của Chi nhánh chiếm tỷ trọng lớn nhất năm 2021, 2022, 2023 lần lượt là 56,76%; 57,43% và 59,92%. Dư nợ cho vay mua ô tô còn thấp, chiếm 7,72% năm 2021; 9,55% năm 2022 và 10,47% năm 2023 trong cơ cấu dư nợ cho vay phục vụ mục đích tiêu dùng. Nguyên nhân là do giai đoạn 2021-2023 nhu cầu về nhà ở tăng mạnh, nhất là khi các tòa nhà chung cư ngày càng nhiều nhằm đáp ứng nhu cầu nhà ở cho người dân. Như vậy, nhu cầu vay vốn phục vụ mục đích mua nhà ở tăng cao.

2.2.2.2. Theo thời hạn cho vay

Bảng 2.7: Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng, %

TT	Loại hình cho vay	Năm 2021		Năm 2022			Năm 2023		
		Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2021	Số tiền	Tỷ trọng	% chênh lệch so với năm 2022
1	Dư nợ cho vay KHCN ngắn hạn	272	34,21	345	36,70	26,84	405	38,90	17,39
2	Dư nợ cho vay KHCN trung hạn	78	9,81	91	9,68	16,67	102	9,80	12,09
3	Dư nợ cho vay KHCN dài hạn	445	55,98	504	53,62	13,26	534	51,30	5,95
Tổng cộng		795	14,67	940	17,25	18,24	1.041	19,02	10,74

(Nguồn: Báo cáo hoạt động tổng kết năm 2021-2023 của phòng KHCN Agribank Chi nhánh Hà Nội)

Qua bảng số liệu trên cho thấy cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh chủ yếu tập trung vào cho vay dài hạn. Cụ thể, năm 2021 dư nợ cho vay KHCN dài hạn là 445 tỷ đồng, chiếm tỷ lệ 55,98%. Năm 2022, dư nợ cho vay KHCN dài hạn là 504 tỷ đồng, chiếm tỷ lệ 53,62%; tăng 13,26% so với năm 2021. Sang đến năm 2023, dư nợ cho vay KHCN dài hạn là 534 tỷ đồng, chiếm tỷ lệ 51,30%; tăng 5,95% so với năm 2022.

Bên cạnh đó, dư nợ cho vay KHCN ngắn hạn cũng có xu hướng tăng nhẹ, tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN ngắn hạn năm 2021-2023 chiếm tỷ trọng lần lượt là 34,21%; 36,70% và 38,90%.

Nguyên nhân là do trong những năm gần đây, đời sống của người dân ngày được nâng cao, nhu cầu tiêu dùng như mua nhà, mua xe ô tô,... ngày càng tăng cao. Vì vậy, nhu cầu vay vốn dài hạn tăng cao, đảm bảo khả năng trả nợ của khách hàng.

2.2.3. Thực trạng phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

2.2.3.1. Phân tích theo các chỉ tiêu phản ánh quy mô

a. Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

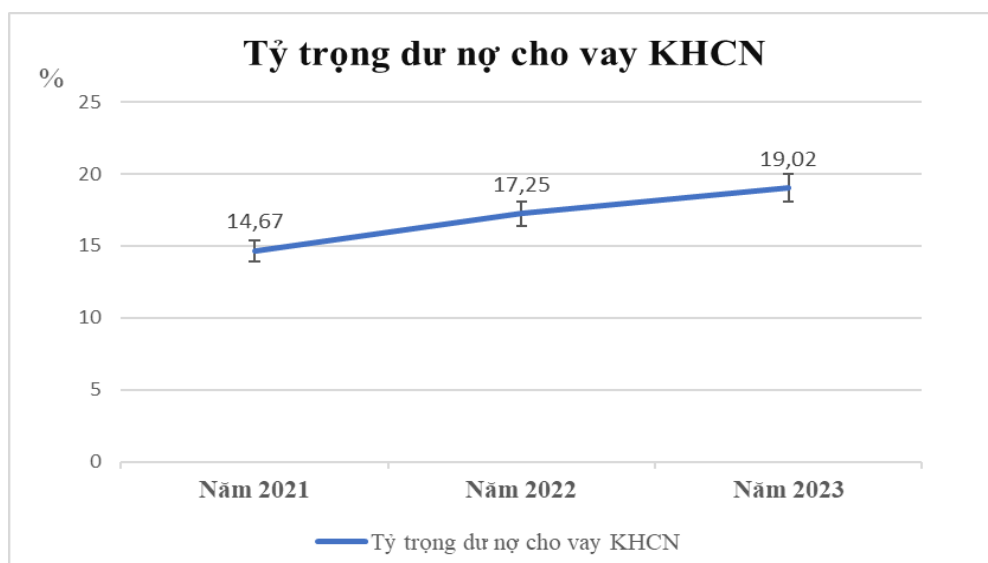
Bảng 2.8: Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Dư nợ cho vay KHCN	Tỷ đồng	795	940	1.041
2	Tổng dư nợ Chi nhánh	Tỷ đồng	5.420	5.449	5.472
3	Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN	%	14,67	17,25	19,02

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023)

Có thể thấy mặc dù dư nợ cho vay KHCN của Chi nhánh không ngừng tăng qua các năm nhưng tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN so với tổng dư nợ toàn Chi nhánh còn thấp và rất hạn chế chỉ tăng nhẹ từ 14-19%. Cụ thể, năm 2021 tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN đạt 14,67%; năm 2022 tăng lên đạt 17,25% và năm 2023 chỉ tiêu này là 19,02%. Chi nhánh đã không ngừng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong

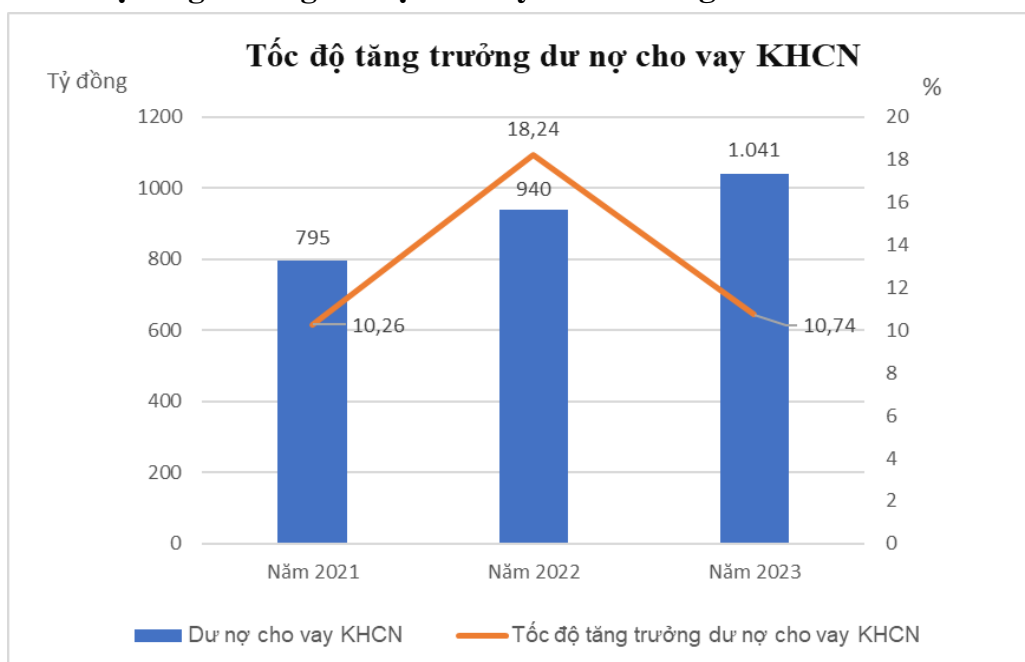
những năm qua, đây cũng là một trong những mục tiêu của Chi nhánh cần hướng tới.



Biểu đồ: 2.2: Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Phòng Khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023)

b. Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân



Biểu đồ 2.3: Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

Nguồn: Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021 – 2023 và tính toán của tác giả)

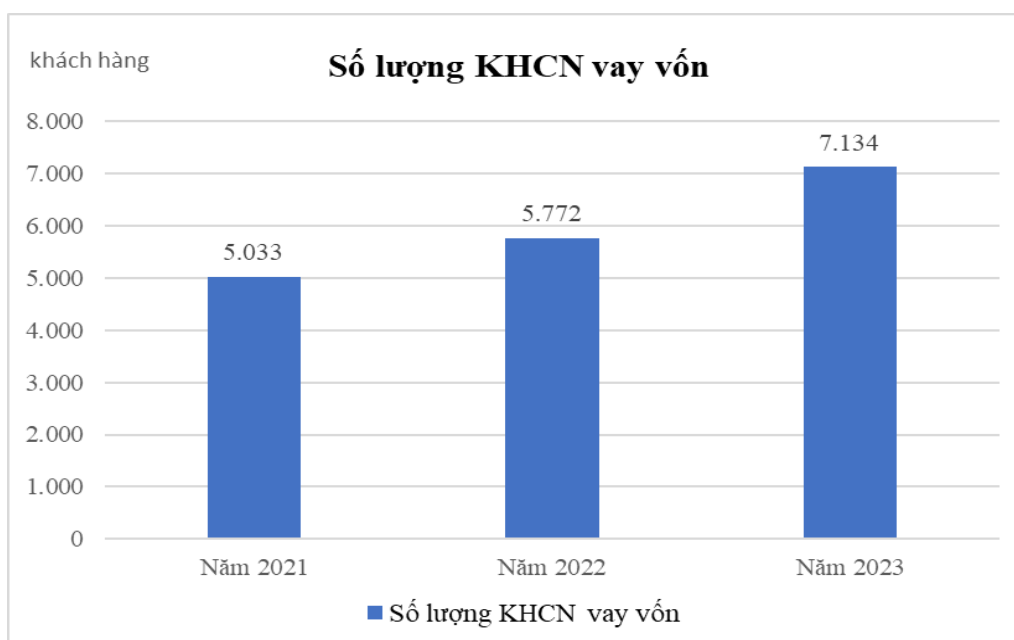
Từ biểu đồ trên, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Agribank Chi nhánh Hà Nội tăng trưởng tốt trong những năm qua. Cụ thể, năm 2021 dư nợ cho vay KHCN đạt 795 tỷ đồng, tăng trưởng 10,26% so với năm 2020; dư nợ cho vay KHCN của Chi nhánh năm 2022 đạt 940 tỷ đồng, tăng 18,24% so với năm 2021; năm 2023 dư nợ cho vay KHCN là 1.041 tỷ đồng, tăng 10,74% so với năm 2022. Ta có thể thấy, giai đoạn 2021-2023 là khoảng thời gian nền kinh tế đất nước chịu ảnh hưởng của dịch Covid-19 nhưng dư nợ cho vay KHCN tại Chi nhánh vẫn phát triển tăng trưởng đã cho thấy nỗ lực không ngừng của toàn thể cán bộ công nhân viên cũng như ban lãnh đạo của Chi nhánh trong việc phát triển hoạt động cho vay KHCN.

Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN tại Chi nhánh năm 2021-2023 đạt từ 10-18%. Mặc dù, dư nợ cho vay KHCN tại Chi nhánh tăng trưởng qua các năm, song tốc độ tăng trưởng cho vay KHCN tăng giảm không ổn định, năm 2021 tốc độ tăng trưởng đạt 10,26%, đến năm 2022 là 18,24% và năm 2023 giảm xuống còn 10,74%.

Dư nợ cho vay KHCN của Chi nhánh đóng góp phần lớn bởi các loại hình cho vay tiêu dùng như: mua nhà, sửa chữa nhà ở, mua xe hay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh,... Agribank Chi nhánh Hà Nội vừa tích cực tiếp cận và tìm kiếm lượng khách hàng cá nhân mới, đồng thời quan tâm, chăm sóc nguồn khách hàng hiện hữu, khách hàng truyền thống đã có quan hệ tín dụng nhiều năm với Chi nhánh để mở rộng hơn nữa hoạt động cho vay với đối tượng khách hàng này, tăng quy mô tín dụng cá nhân cả về chất và lượng, tăng sức cạnh tranh so với các TCTD khác trên địa bàn Hà Nội.

c. Mức tăng số lượng khách hàng cá nhân

Trong thời gian qua, Agribank Chi nhánh Hà Nội đã tích cực triển khai quảng bá rộng rãi các sản phẩm dịch vụ đến từng đối tượng khách hàng nhằm phát triển số lượng khách hàng cá nhân, đặc biệt là khách hàng cá nhân vay vốn tại Chi nhánh. Các sản phẩm, chính sách cho vay khách hàng cá nhân được cập nhật liên tục nhằm phù hợp với mọi nhu cầu của khách hàng. Số lượng khách hàng cá nhân có quan hệ tín dụng tại Chi nhánh thông qua biểu đồ sau:



Biểu đồ 2.4: Số lượng khách hàng cá nhân vay vốn tại Agribank

Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Phòng Khách hàng cá nhân Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021 – 2023)

Số lượng KHCN có quan hệ tín dụng với Agribank Chi nhánh Hà Nội năm 2021 là 5.033 khách hàng; năm 2022 là 5.772 khách hàng, tăng 739 khách hàng, tốc độ tăng đạt 14,7% so với năm 2021; cuối năm 2023 có 7.134 khách hàng cá nhân vay vốn, tăng 1.362 khách hàng, tương ứng mức tăng 23,6% so với cùng kỳ năm 2022. Trong giai đoạn năm 2021-2023, số lượng KHCN có nhu cầu vay vốn và sử dụng các sản phẩm tín dụng cá nhân của Agribank Chi nhánh Hà Nội có xu hướng tăng dần, tốc độ tăng trưởng ở mức khá cao.

Những năm gần đây, hoạt động cho vay kinh doanh bất động sản được Chi nhánh kiểm soát một cách chặt chẽ hơn và lượng KHCN vay vốn với mục đích này (hoặc sử dụng vốn vay trái mục đích thỏa thuận ban đầu để đầu tư vào thị trường bất động sản) đã giảm đi đáng kể. Mặc dù, kinh doanh bất động sản là hình thức kinh doanh đem lại lợi nhuận lớn cho người đầu tư, tuy nhiên nó cũng kèm theo nguy cơ về bong bóng bất động sản rất lớn, tiềm ẩn rất nhiều rủi ro cho Ngân hàng. Mặc dù cho vay lĩnh vực này có thể đem lại sự tăng trưởng về quy mô dư nợ tương đối lớn cho Agribank Chi nhánh Hà Nội nhưng không vì thế Chi nhánh tập trung mở rộng cho vay loại hình này mà đồng thời tìm cách kiểm chế và kiểm soát chặt chẽ những đối tượng khách hàng như vậy.

Giai đoạn này, Agribank Chi nhánh Hà Nội tập trung quảng bá tiếp thị đến người dân các chương trình ưu đãi, các gói SPDV phù hợp với mọi đối tượng khách hàng đáp ứng tương đối đầy đủ các nhu cầu của khách hàng do vẫn tồn tại phần lớn khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng lại ngại đến ngân hàng để được tư vấn về thủ tục, lãi suất, quy trình cho vay. Ngoài ra, một số chính sách khác như lãi suất, bảo đảm tiền vay,... linh hoạt hơn nhằm thu hút khách hàng cũng như gia tăng số lượng KHCN đến quan hệ tín dụng với Chi nhánh. Đồng thời, Chi nhánh cũng phân đầu đơn giản hóa thủ tục và đẩy nhanh thời gian xử lý hồ sơ vay vốn. Đối với những món vay thuộc thẩm quyền của Chi nhánh, thời gian phê duyệt và quyết định cho vay tối đa kể từ ngày nhận đủ hồ sơ, thông tin hợp lệ là 5 ngày làm việc với cho vay ngắn hạn, 10 ngày làm việc với cho vay trung hạn và 15 ngày làm việc với cho vay dài hạn. Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt như hiện nay, việc duy trì quan hệ tín dụng với các khách hàng cũ, khách hàng truyền thống là rất quan trọng, song việc phát triển, gia tăng số lượng khách hàng mới cũng quan trọng không kém. Bởi nó giúp mở rộng mối quan hệ, khai thác các nguồn khách hàng tiềm năng và khẳng định uy tín, thương hiệu của Chi nhánh trên địa bàn Hà Nội.

2.2.3.2. Phân tích theo các chỉ tiêu phản ánh chất lượng

a. Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Nợ quá hạn cho vay KHCN	Tỷ đồng	38,1	42,4	43,8
Dư nợ cho vay KHCN	Tỷ đồng	795	940	1.041
Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN	%	4,79	4,51	4,21

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023)

Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023 tương đối ổn định, chứng tỏ chất lượng cho vay KHCN ngày càng được nâng cao. Tỷ lệ này biến động không lớn qua các năm, cụ thể năm 2021 là 4,79%, năm 2022 là 4,51% và năm 2023 giảm còn 4,21%. Nợ quá hạn cho vay KHCN có tăng nhẹ qua các năm, năm 2021 nợ quá hạn cho vay KHCN là 38,1 tỷ đồng; năm 2022 tăng lên

42,4 tỷ đồng và năm 2023 là 43,8 tỷ đồng. Nợ quá hạn có xu hướng tăng nhẹ là do Chi nhánh mở rộng quy mô cho vay khiến việc kiểm soát chất lượng khoản vay khó khăn hơn, việc thẩm định khoản vay còn chưa chặt chẽ và chính xác là điều khó tránh khỏi. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ quá hạn cho vay KHCN có xu hướng giảm dần qua các năm đã cho thấy việc ngân hàng đang dần hoàn thiện kiểm soát chặt chẽ các khoản vay, nhằm duy trì tỷ lệ này ở mức an toàn.

b. Tỷ lệ nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 2.10: Tỷ lệ nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Nợ xấu cho vay KHCN	Tỷ đồng	24,8	28,7	30,1
Dư nợ cho vay KHCN	Tỷ đồng	795	940	1.041
Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN	%	3,12	3,05	2,89

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023)

Đối với bất kỳ một NHTM nào, việc tăng trưởng tín dụng về quy mô phải đi kèm với nâng cao, cải thiện chất lượng tín dụng. Đây là mục tiêu cần đạt được một cách đồng thời bởi nếu tăng trưởng tín dụng quá nhanh mà chất lượng khoản vay không tốt dẫn tới nhiều rủi ro cho ngân hàng. Nhận thức rõ điều này, kể từ khi bắt đầu triển khai các sản phẩm cho vay KHCN đến nay, có thể nói việc kiểm soát rủi ro của Agribank Chi nhánh Hà Nội luôn được coi trọng, theo dõi chặt chẽ và đôn đốc thu hồi nợ.

Qua số liệu tại bảng 2.10, ta thấy tỷ lệ nợ xấu tại Agribank Chi nhánh Hà Nội có xu hướng biến động một cách ổn định qua các năm. Nợ xấu đối với cho vay KHCN năm 2021 là 24,8 tỷ đồng, tỷ lệ nợ xấu tương ứng đạt 3,12% thì đến năm 2022, nợ xấu nội bảng KHCN là 28,7 tỷ đồng, tỷ lệ nợ xấu là 3,05%. Đến năm 2023, nợ xấu cho vay KHCN là 30,1 tỷ đồng và tỷ lệ nợ xấu KHCN nội bảng là 2,89%, giảm nhẹ so với năm 2022.

Trong thời gian qua, Chi nhánh đã tập trung đẩy mạnh công tác kiểm soát, quản

lý sau cho vay, đặc biệt là đối tượng KHCN. Agribank Chi nhánh Hà Nội đã có những biện pháp quyết liệt trong công tác xử lý, thu hồi nợ xấu, nợ quá hạn, tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát hoạt động cho vay, đảm bảo tuân thủ quy định về cấp tín dụng. Mặc dù, tỷ lệ nợ xấu nội bảng của đối tượng KHCN đang được kiểm soát ổn định nhưng vẫn còn tiềm ẩn nguy cơ khách hàng chuyển nhóm nợ khá cao. Chi nhánh cần chú ý đến công tác quản lý rủi ro và xử lý nợ để giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu này.

Có thể thấy, chất lượng cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội ngày càng được nâng cao, đem lại hiệu quả cao cho Chi nhánh. Bên cạnh đó, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần chú trọng hơn nữa đến công tác thẩm định, kiểm tra giám sát hoạt động sau cho vay nhằm giảm hơn nữa tỷ lệ nợ quá hạn, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng.

c. Thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân

- Tỷ trọng thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân

Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023 đã có sự tăng trưởng nhẹ, được thể hiện qua bảng số liệu dưới đây:

Bảng 2.11: Thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

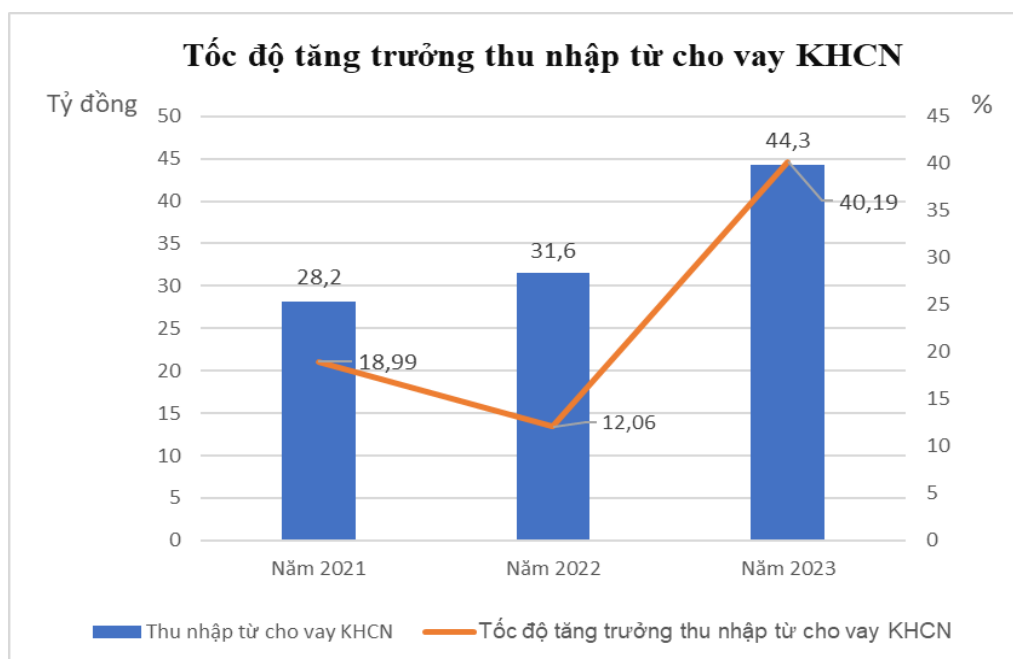
STT	Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Thu nhập từ cho vay KHCN	Tỷ đồng	28,2	31,6	44,3
2	Tổng thu nhập từ cho vay	Tỷ đồng	105,4	112,3	145,7
3	Tỷ trọng thu nhập từ cho vay KHCN	%	26,8	28,1	30,4

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023)

Từ số liệu bảng 2.11, ta thấy thu nhập từ cho vay KHCN còn chiếm tỷ trọng khiêm tốn trong tổng thu nhập từ hoạt động cho vay toàn Chi nhánh. Trong những năm qua, thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN có xu hướng tăng dần nhưng không đáng kể.

Năm 2021 thu nhập từ cho vay KHCN của Chi nhánh là 28,2 tỷ đồng, năm 2022 đạt 31,6 tỷ đồng, tăng 3,4 tỷ đồng so với năm 2021. Sang đến năm 2023 chỉ tiêu này đạt 44,3 tỷ đồng, tăng 12,7 tỷ đồng so với năm 2022, chiếm tỷ trọng 30,4% tổng thu nhập từ hoạt động cho vay của Chi nhánh. Như vậy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Chi nhánh ngày càng được mở rộng và phát triển cả về quy mô và chất lượng dịch vụ, đem lại nguồn thu cho Ngân hàng.

- Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân



Biểu đồ 2.5: Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay KHCN tại Agribank

Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021-2023

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Phòng Khách hàng cá nhân Agribank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn năm 2021 – 2023)

Mức độ thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN của Agribank Chi nhánh Hà Nội luôn tăng lên, đặc biệt giai đoạn từ năm 2022-2023. Cụ thể, thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN năm 2021 đạt 28,2 tỷ đồng; năm 2022 tăng lên 31,6 tỷ đồng và năm 2023 là 44,3 tỷ đồng. Bên cạnh đó, tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân giai đoạn 2021-2023 cũng tăng mạnh. Năm 2021, chỉ tiêu này đạt 18,99%, sang năm 2022 đạt 12,06% và năm 2023 tăng mạnh đạt 40,19%. Nguyên nhân tăng mạnh là do giai đoạn năm 2022-2023, nền kinh tế phát triển, nhu cầu về nhà ở tăng mạnh, nhất là khi các tòa nhà chung cư ngày càng nhiều nhằm đáp ứng nhu cầu nhà ở cho người dân. Do vậy, nhu cầu vay vốn phục vụ mục đích tiêu dùng tăng cao, dư nợ cho vay KHCN tăng mạnh.

2.3. Đánh giá thực trạng phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội

2.3.1. Kết quả đạt được

Agribank Chi nhánh Hà Nội đã khẳng định được vị thế của mình trên địa bàn với những kết quả và những thành tựu đáng khích lệ. Ngân hàng không ngừng nỗ lực, phấn đấu trở thành một đơn vị tiêu biểu về mở rộng và nâng cao chất lượng tín dụng, đặc biệt trong hoạt động cho vay KHCN những năm gần đây:

Dư nợ và tốc độ tăng trưởng cho vay KHCN ngày càng cao

Hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay KHCN nói riêng của Chi nhánh ngày càng được mở rộng và tăng trưởng trong những năm qua. Tình hình dư nợ, doanh số cho vay KHCN liên tục tăng, có được điều này là do sự cố gắng nỗ lực của toàn thể Ban lãnh đạo cùng toàn bộ tập thể Chi nhánh. Năm 2021, dư nợ KHCN đạt 795 tỷ đồng, sang đến năm 2022 dư nợ KHCN là 940 tỷ đồng, tăng 18,24% so với năm 2021. Năm 2023, chỉ tiêu này là 1.041 tỷ đồng, tăng 10,74% so với năm 2022.

Số lượng khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ vay vốn liên tục tăng

Trong những năm qua, số lượng khách hàng cá nhân có quan hệ tín dụng tại Chi nhánh tăng lên. Cụ thể, năm 2021 có 5.033 khách hàng đến vay vốn, sang đến năm 2022, tổng số KHCN vay vốn tại Chi nhánh là 5.772 khách hàng. Năm 2023, số khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ vay vốn tăng lên đến 7.134 khách hàng. Điều này cho thấy, người dân đã ngày càng quan tâm đến dịch vụ vay vốn của Agribank, các chính sách và lãi suất cho vay đáp ứng với mọi đối tượng khách hàng đã giúp số lượng khách hàng cá nhân vay vốn ngày càng tăng lên, phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh.

Bên cạnh đó, Chi nhánh luôn tuân thủ và chấp hành tốt các quy định, quy trình về hoạt động cấp tín dụng, đặc biệt là cho vay đối tượng KHCN; kiểm soát tỷ lệ nợ xấu đạt mức dưới 3% theo quy định, đảm bảo an toàn vốn trong hoạt động tín dụng. Đây là kết quả của quá trình thẩm định, đánh giá khoản vay kỹ càng, chặt chẽ, quản lý sát sao các khoản vay sau khi giải ngân và tích cực đôn đốc thu hồi nợ kịp thời khi có dấu hiệu chậm trả.

2.3.2. Hạn chế

Trong những năm trở lại đây, hoạt động cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội luôn được Ban Giám đốc quan tâm và bước đầu đã đạt được một số thành tựu nhất định, tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN, số lượng KHCN vay vốn tăng dần qua các năm. Tuy nhiên, trong quá trình phát triển thì không thể tránh khỏi những tồn tại, hạn chế cần phải phấn đấu khắc phục. Một số hạn chế của Agribank Chi nhánh Hà Nội trong hoạt động cho vay KHCN cụ thể như sau:

- Một số loại hình cho vay KHCN hiện đại chưa có được sự phát triển tương xứng với tiềm năng

Nhìn chung, hoạt động cho vay KHCN của Agribank Chi nhánh Hà Nội tương đối tốt khi cả dư nợ cho vay KHCN và tỷ lệ dư nợ KHCN trên tổng dư nợ đang trên đà phát triển nhưng nội tại bên trong hoạt động cho vay KHCN của Chi nhánh lại có một số vấn đề về phân bổ nguồn lực cho các loại hình cấp tín dụng. Cụ thể hơn, cho vay KHCN của Chi nhánh hiện tại vẫn mới chỉ tập trung vào một số loại hình SPDV truyền thống như cho vay nhu cầu mua/sửa chữa có liên quan đến nhà ở và bất động sản, cho vay hộ gia đình SXKD, cho vay thấu chi trên tài khoản thanh toán mà chưa thực sự đẩy mạnh được việc bán chéo các sản phẩm có liên quan như cho vay tiêu dùng, phát hành các loại thẻ thanh toán quốc tế, cho vay trả góp mua ô tô, mua các trang thiết bị cho gia đình, ...

- Việc cạnh tranh giữa các TCTD đang hoạt động trên địa bàn thành phố Hà Nội ngày càng gay gắt

Agribank Chi nhánh Hà Nội là NHTM hàng đầu thành phố cả về quy mô, số lượng khách hàng, mạng lưới hoạt động,... nhưng thực sự thì khả năng cạnh tranh của Agribank Chi nhánh Hà Nội còn nhiều hạn chế hơn so với các NHTM khác, đặc biệt là đối với các đối tượng KHCN cư trú ở thành phố, có nhu cầu vay vốn lớn. Mặc dù Agribank Chi nhánh Hà Nội đã phát triển rất nhiều SPDV để phục vụ rộng khắp cho mọi đối tượng khách hàng nhưng sự khác biệt đối với các SPDV tương đồng ở các TCTD khác còn chưa thực sự rõ nét, chưa tạo được điểm nhấn riêng có của Agribank, chưa xây dựng được các SPDV mang tính chiến lược nên đã ảnh hưởng không nhỏ đến sức cạnh tranh, khả năng thu hút khách hàng của Chi nhánh so với các NHTM khác trong việc cạnh tranh lĩnh vực cấp tín dụng đối với KHCN.

- Tình hình nợ xấu của các NHTM trên địa bàn Hà Nội có xu hướng tăng lên

Trình độ phát triển của kinh tế - chính trị - xã hội thành phố Hà Nội đã và đang đồng thời kéo theo việc nợ xấu của các NHTM có xu hướng diễn biến ngày càng phức tạp và khó lường khi mà khách hàng sử dụng nhiều chiêu trò để lừa đảo, vay vốn ngân hàng; rồi cả những nguyên nhân khách quan từ bên ngoài làm cho hoạt động SXKD và thu nhập của khách hàng bị ảnh hưởng nghiêm trọng,... trong khi khâu thẩm định và đánh giá khách hàng của CBTD tại Agribank còn nhiều hạn chế, dẫn tới nợ xấu khó kiểm soát và có khả năng tăng lên trong những năm tới. Điều này ảnh hưởng hết sức không tốt tới kết quả kinh doanh chung của toàn Chi nhánh. Vấn đề này đòi hỏi Ban lãnh đạo Agribank Chi nhánh Hà Nội cũng như các cấp chính quyền có thẩm quyền khắc phục triệt để, góp phần đảm bảo an toàn tín dụng, khẳng định thương hiệu và vị thế của Agribank trên địa bàn Hà Nội.

Có thể nói, những hạn chế nêu trên đã phần nào gây ảnh hưởng không nhỏ đến công tác phát triển cho vay KHCN nói riêng và toàn thể hoạt động kinh doanh của Chi nhánh nói chung. Bên cạnh đó, nó còn ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách hàng của Chi nhánh. Vấn đề này đòi hỏi Agribank Chi nhánh Hà Nội cần nhanh chóng có biện pháp khắc phục nếu muốn đạt được hiệu quả cao trong kinh doanh, góp phần khẳng định thương hiệu và vị thế của mình trên địa bàn hoạt động.

2.3.3. Nguyên nhân

2.3.3.1. Nguyên nhân chủ quan

a. Chất lượng, trình độ đội ngũ cán bộ ngân hàng còn chưa cao

Đội ngũ cán bộ tín dụng cũng là một yếu tố cần được quan tâm bởi đây là nguồn nhân lực chủ chốt làm việc trực tiếp với khách hàng, thu hút khách hàng tham gia quan hệ tín dụng tại Chi nhánh. Trình độ nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ tín dụng KHCN Chi nhánh còn nhiều hạn chế. Cán bộ quan hệ khách hàng là nhân tố đầu tiên và quan trọng nhất quyết định đến chất lượng khoản vay. Mặc dù, tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN của Chi nhánh năm 2023 là 2,89%, đạt ở mức an toàn dưới 3%, tuy nhiên đây vẫn là con số khá cao. Nguyên nhân một phần cũng do độ tuổi trung bình của đội ngũ cán bộ tín dụng của Chi nhánh còn trẻ, kinh nghiệm chưa được nhiều, dẫn đến việc thẩm định và kiểm soát sau cho vay chưa được kỹ càng, chất lượng khoản vay chưa được đảm bảo.

Bảng 2.12: Độ tuổi của cán bộ tín dụng KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội năm 2021-2023

STT	Độ tuổi	Đơn vị	Số lượng cán bộ tín dụng KHCN		
			Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Từ 22 – dưới 30 tuổi	Người	27	31	33
2	Từ 30 – dưới 40 tuổi	Người	11	14	15
3	Từ 40 tuổi trở lên	Người	10	8	9
	Tổng		48	53	57

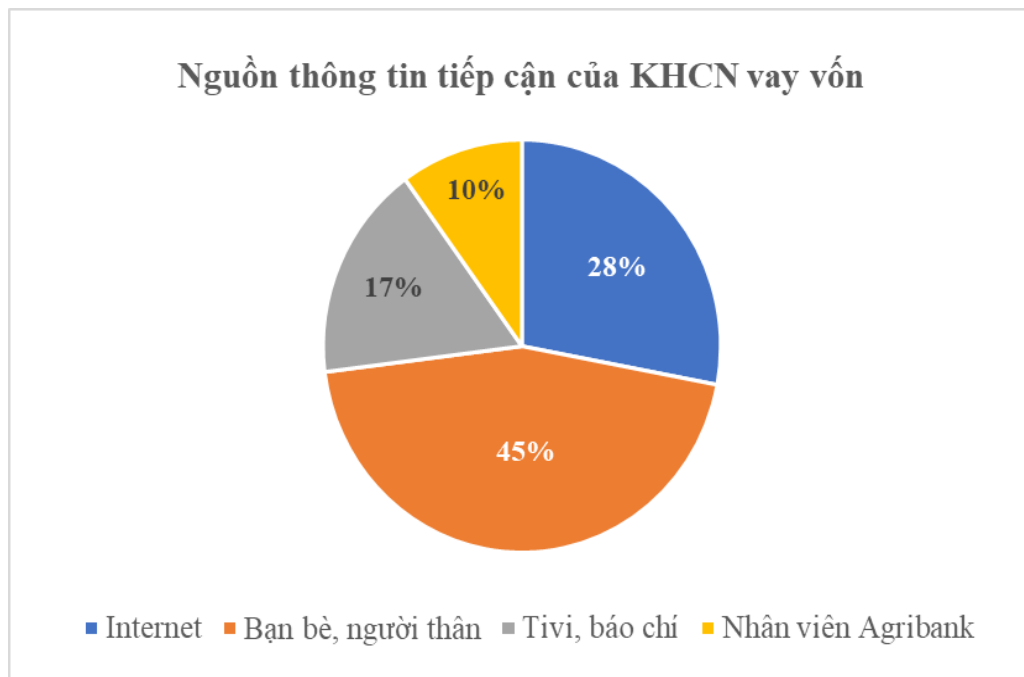
(Nguồn: Số liệu tổng hợp từ Phòng Tổng hợp Agribank Chi nhánh Hà Nội)

Từ bảng 2.12 ở trên ta thấy, số lượng cán bộ tín dụng KHCN có độ tuổi từ 20-dưới 30 tuổi chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số cán bộ tín dụng KHCN toàn Chi nhánh. Cụ thể, năm 2021 có 27 cán bộ từ 22 - dưới 30 tuổi, chiếm 56,25% cơ cấu cán bộ tín dụng KHCN, năm 2022 tăng lên là 31 cán bộ và năm 2023 là 33 cán bộ. Như vậy, Chi nhánh giai đoạn năm 2021-2023 có đội ngũ CBTD trẻ, ít kinh nghiệm. Chi nhánh cần quan tâm vào đội ngũ này, chú trọng đào tạo và cử các cán bộ đi học các lớp chuyên đề, lớp tín dụng chuyên sâu giúp tăng trình độ chất lượng của CBTD.

b. Hoạt động quảng bá, marketing chưa hiệu quả

Agribank Chi nhánh Hà Nội luôn thực hiện nghiêm túc các quy định của Agribank về biển hiệu, trang phục, giao dịch, nhận diện thương hiệu... Đồng thời, tích cực quảng bá hình ảnh của Chi nhánh qua các phương tiện truyền thông đại chúng, tham gia các hoạt động tình nguyện hay đóng góp xã hội, quảng cáo sản phẩm dịch vụ ngân hàng tại chỗ nhằm quảng bá thương hiệu Agribank đến với mọi người.

Trong những năm gần đây, hoạt động marketing giới thiệu về các sản phẩm dịch vụ hay các chương trình tín dụng ưu đãi dành cho khách hàng cá nhân cũng được lan truyền rộng rãi dựa trên nền tảng công nghệ tiên tiến với độ an toàn và bảo mật khá cao. Ngoài ra, Chi nhánh còn tổ chức các đợt ra quân tuyên truyền tại các khu vực dân cư đông đúc, giúp người dân biết đến những chương trình, SPDV cho vay phù hợp với nhu cầu của mỗi người. Tuy nhiên, các hoạt động quảng bá các chương trình ưu đãi còn chưa ấn tượng, nổi bật, chưa thể hiện được thương hiệu riêng có của Agribank, các chương trình này còn mang nhiều nét tương đồng, sức cạnh tranh thấp so với các NHTM khác.



Biểu đồ 2.6: Nguồn thông tin tiếp cận của KHCCN vay vốn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội năm 2023

(Nguồn: Báo cáo phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Phòng khách hàng cá nhân Agribank Chi nhánh Hà Nội năm 2023)

Từ biểu đồ trên, ta thấy khách hàng biết đến các chính sách, sản phẩm dịch vụ vay vốn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội phần lớn từ bạn bè, người thân giới thiệu. Cụ thể, có đến 45% khách hàng vay vốn thông qua giới thiệu từ bạn bè, người thân. Trong khi, lượng khách hàng biết đến và vay vốn tại Chi nhánh thông qua lời mời chào, tiếp thị từ nhân viên Agribank chỉ chiếm 10%, đây là một con số khá khiêm tốn. Qua đó một phần chứng tỏ hoạt động quảng bá, marketing của ngân hàng còn chưa thực sự hiệu quả và phát triển mạnh.

c. Trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin của Ngân hàng chưa được nâng cao

Việc ứng dụng khoa học công nghệ vào các hoạt động Chi nhánh nói chung và hoạt động cho vay KHCCN nói riêng sẽ thúc đẩy nhanh chóng quá trình thu nhập, phân tích thông tin và xử lý công việc của cán bộ ngân hàng. Công nghệ thông tin giúp Agribank Chi nhánh Hà Nội đẩy nhanh tốc độ công việc, xử lý hồ sơ nhanh chóng với độ an toàn chính xác cao, giảm được sự can thiệp của con người từ đó tạo ra được lợi thế cạnh tranh với các NHTM khác. Đồng thời, trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin của Agribank Chi nhánh Hà Nội được nâng cao sẽ giúp giảm thời gian chờ đợi của khách hàng, đem đến sự hài lòng cho khách hàng về một ngân hàng chuyên

nghiệp và hiện đại. Như vậy, trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội.

Agribank hướng tới mục tiêu quan trọng trở thành ngân hàng hiện đại, hàng đầu về bán lẻ tại Việt Nam. Thực hiện mục tiêu này, những năm gần đây Agribank Chi nhánh Hà Nội tập trung nguồn lực, ưu tiên đầu tư trình độ khoa học công nghệ, hạ tầng công nghệ thông tin. Tuy nhiên đối với hoạt động cho vay KHCN thì công nghệ thông tin chưa được áp dụng để tăng năng suất cho vay KHCN.

Trong hệ thống Agribank, cán bộ tín dụng KHCN hiện chưa được chuyên môn hóa. Một cán bộ tín dụng tại Chi nhánh khi phụ trách một khoản vay đều thực hiện tất cả các bước từ tiếp cận khách hàng, thẩm định nguồn trả nợ, đánh giá TSBĐ tiền vay, giải ngân, thu nợ và kiểm tra sau cho vay. Điều này sẽ làm tăng thời gian xử lý hồ sơ cho vay, không đáp ứng được nhu cầu vay vốn nhanh chóng của khách hàng. Nguyên nhân một phần là do Chi nhánh chưa nghiên cứu và đưa ra những phần mềm thông minh hỗ trợ CBTD như: phần mềm nhập dữ liệu khách hàng và tự động nhập toàn bộ thông tin xuyên suốt hồ sơ vay. Hiện nay, các cán bộ tín dụng vẫn nhập thủ công thông tin khách hàng vào từng hồ sơ vay vốn, khiến quá trình xử lý hồ sơ chậm, giảm năng suất, hiệu quả làm việc. Như vậy, trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin của Chi nhánh còn chưa được đầu tư và nâng cao.

2.3.3.2. Nguyên nhân khách quan

a. Bất cập về hành lang pháp lý

Hành lang pháp lý là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh hay bất cứ NHTM nào. Do hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có những đặc thù riêng song đến nay vẫn chưa có văn bản nào quy định riêng về quy chế cho vay dành cho khách hàng cá nhân. Vì thế, các ngân hàng thương mại hiện nay thực hiện cho vay khách hàng cá nhân vẫn tuân theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 ngày 18/1/2024; Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 và kèm theo các thông tư sửa đổi, bổ sung. Điều này phần nào gây ra một phần khó khăn cho ngân hàng khi thực hiện cho vay khách hàng cá nhân như điều kiện về giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ, hay điều kiện về tài sản bảo đảm,... Do đó, tồn tại một số bất cập và hạn chế khi thực hiện cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội.

Ví dụ cụ thể về một bất cập trong quá trình thực hiện cho vay KHCN như: Theo Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 quy định về hoạt động cho vay của

Tổ chức tín dụng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng như sau:

- *Tại Điều 9 có nêu:*

“Khi có nhu cầu vay vốn, khách hàng phải gửi cho tổ chức tín dụng các tài liệu chứng minh đủ điều kiện vay vốn theo quy định tại Điều 7 Thông tư này và các tài liệu khác do tổ chức tín dụng hướng dẫn.”

- *Tại Điều 7 quy định:*

“Tổ chức tín dụng xem xét, quyết định cho vay khi khách hàng có đủ các điều kiện sau đây:

1. Khách hàng là pháp nhân có năng lực pháp luật dân sự theo quy định của pháp luật. Khách hàng là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật hoặc từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.

2. Nhu cầu vay vốn để sử dụng vào mục đích hợp pháp.

3. Có phương án sử dụng vốn khả thi.

4. Có khả năng tài chính để trả nợ.

5. Trường hợp khách hàng vay vốn của tổ chức tín dụng theo lãi suất cho vay quy định tại khoản 2 Điều 13 Thông tư này, thì khách hàng được tổ chức tín dụng đánh giá là có tình hình tài chính minh bạch, lành mạnh.”

- *Tại Khoản 6 điều 2 có nêu:*

“6. Phương án sử dụng vốn là tập hợp các thông tin về việc sử dụng vốn của khách hàng, trong đó phải có các thông tin:

a) Tổng nguồn vốn cần sử dụng, chi tiết các loại nguồn vốn trong tổng nguồn vốn cần sử dụng (trong đó có nguồn vốn cần vay tại tổ chức tín dụng); mục đích sử dụng vốn; thời gian sử dụng vốn;

b) Nguồn trả nợ của khách hàng;

c) Phương án, dự án thực hiện hoạt động kinh doanh (trừ nhu cầu vốn phục vụ đời sống).”

Như vậy, khi vay vốn tại Agribank hay hầu hết các NHTM tại Việt Nam, khách hàng phải có đầy đủ tài liệu chứng minh nguồn trả nợ của mình. Đối với những khách hàng làm việc tại các doanh nghiệp, công ty được trả lương hàng tháng qua tài khoản ngân hàng thì việc chứng minh thu nhập hàng tháng lại rất đơn giản. Một số giấy tờ

chứng minh như: hợp đồng lao động, giấy xác nhận lương từ doanh nghiệp, sao kê tài khoản ngân hàng,..

Tuy nhiên, đối với những khách hàng làm kinh doanh tự do, tự tạo ra thu nhập thì rất khó có những giấy tờ chứng minh thu nhập của bản thân. Đây cũng là một trong những bất cập trong việc thực hiện cho vay KHCN của các cán bộ tín dụng ngân hàng.

Đây là một trong những bất cập từ môi trường pháp lý khiến nhiều khách hàng không thể đáp ứng được điều kiện về hồ sơ vay vốn của ngân hàng, gây hạn chế phát triển cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội.

b. Sự cạnh tranh gay gắt giữa các NHTM

Theo số liệu báo cáo kết quả kinh doanh giai đoạn 2021-2023 của Agribank Chi nhánh Hà Nội, ta có: Năm 2022, dư nợ KHCN của Chi nhánh là 940 tỷ đồng, tăng trưởng 18,24% so với năm 2021. Đến năm 2023, dư nợ KHCN đạt 1.041 tỷ đồng, tăng 10,74% so với năm 2022. Có thể thấy, tuy dư nợ KHCN có tăng nhẹ qua các năm nhưng mức tăng trưởng dư nợ năm 2023 thấp hơn so với năm 2022. Điều này một phần cũng là do sự cạnh tranh gay gắt giữa các NHTM trên cùng địa bàn.

Hiện nay, có khoảng hơn 32 NHTM trên địa bàn thành phố, trong đó một số NHTM có hoạt động cho vay KHCN rất phát triển như ACB, VPbank, VIB, SeABank,... Đây là những ngân hàng được định hướng tập trung xây dựng phát triển kinh doanh bán lẻ, không ngừng nghiên cứu và đưa ra những chính sách ưu đãi, khác biệt trong sản phẩm để thu hút lượng lớn khách hàng cá nhân vay vốn. Vì vậy, nếu Chi nhánh không có những sản phẩm dịch vụ ưu đãi, nổi trội nhằm thu hút KHCN vay vốn thì rất khó cạnh tranh với các NHTM trên cùng địa bàn, gây ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh.

Trên địa bàn của Agribank Chi nhánh Hà Nội hiện nay có rất nhiều ngân hàng như: MSB, Techcombank, BIDV, Vietinbank, VPbank,...với nguồn nhân lực nhiều, tệp khách hàng sâu và rộng, là đối thủ cạnh tranh trực tiếp với Chi nhánh. Các ngân hàng này đều có chiến lược cho các đợt Marketing sản phẩm, tổ chức những chương trình ưu đãi lớn, nhỏ tiếp thị khách hàng để thu hút và bán chéo sản phẩm.

Trong năm 2023, một số NHTM cũng tích cực đưa ra những sản phẩm cho vay ưu đãi đến tới KHCN như: SeABank có chương trình cho vay tiêu dùng mua nhà, mua ô tô với lãi suất ưu đãi từ 9,29%/năm; Vietcombank hợp tác với Công ty ô tô Hyundai Thành Công Việt Nam triển khai chương trình cho vay mua xe với lãi suất từ 0%-9,5%/năm; VPBank kết hợp Mitsubishi Motor Vietnam triển khai cho vay mua xe lãi suất ưu đãi 8,8%/năm với thời gian duyệt vay nhanh chóng.

Sacombank cũng có gói cho vay mua xe lãi suất 8,5%/năm và vay đến 100% giá trị xe, thời gian vay kéo dài đến 10 năm;...

Như vậy, sự cạnh tranh giữa các NHTM trong việc thu hút KHCV vay vốn là vô cùng khốc liệt, Chi nhánh cần tập trung đưa ra những chiến dịch quảng cáo, tiếp thị về các SPDV tín dụng đến mọi người, tăng số lượng KHCV vay vốn, mở rộng hoạt động cho vay KHCV tại Chi nhánh.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HÀ NỘI

3.1. Định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Hà Nội

Đối với tổng quan nền kinh tế vĩ mô Việt Nam, mục tiêu cốt lõi của việc phát triển kinh tế - xã hội là tiếp tục đảm bảo ổn định tình hình kinh tế trong nước, tăng cường kiểm soát lạm phát, thực hiện nghiêm ngặt chính sách tiền tệ,... để tạo chuyển biến rõ nét trong việc thực hiện 03 đột phá chiến lược, đổi mới mô hình tăng trưởng gắn với cơ cấu nền kinh tế, nâng cao chất lượng tăng trưởng, tăng năng suất lao động và tăng sức cạnh tranh.

Nhận thức rõ về tầm quan trọng trong công tác phát triển cho vay KHCN, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam đã đưa ra một số phương hướng phát triển cho vay KHCN giai đoạn năm 2024-2026 như sau:

- Đảm bảo tuân thủ các quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ và giảm thiểu các lỗi tác nghiệp phát sinh trong quá trình hoạt động xuống mức thấp nhất có thể.
- Hoạt động an toàn, hiệu quả, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao, phát huy tốt vai trò ngân hàng chủ lực đối với phát triển kinh tế địa phương.
- Tiếp tục phát triển, mở rộng về quy mô dư nợ cho vay và số lượng KHCN
- Chú trọng về chất lượng tín dụng, giảm thiểu nợ xấu, nợ quá hạn của KHCN, đặt mục tiêu phát triển cho vay KHCN là trọng tâm quan trọng.

3.2. Giải pháp phát triển cho vay khách hàng cá nhân của Agribank Chi nhánh Hà Nội

3.2.1. Chú trọng vào công tác quản lý, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Trong bất cứ một lĩnh vực, một công việc nào thì con người luôn là nhân tố quan trọng nhất quyết định đến sự thành công và thất bại của nó. Đặc biệt hơn, đối với hoạt động cho vay thì yếu tố con người lại càng được đề cao hơn hết vì chất lượng hoạt động cho vay, chất lượng SPDV và hình ảnh của NHTM đều xuất phát từ chính những CBCNV của NHTM đó. Vì vậy, một số giải pháp đưa ra nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Agribank Chi nhánh Hà Nội như sau:

3.2.1.1. Nâng cao hiệu quả chiến lược phát triển và quản lý nguồn nhân lực

Muốn phát triển hoạt động cho vay KHCN thì trước hết cần phải có một đội ngũ các CBTD làm công tác quan hệ khách hàng/quản lý khoản vay có năng lực, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, có đạo đức phẩm chất tốt. Nhận thức được điều này, Agribank Chi nhánh Hà Nội đã đề ra phương hướng chung trong việc xây dựng và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho Chi nhánh đó là: Ưu tiên sử dụng những nhân viên có trình độ học vấn cao (cử nhân đại học chính quy, thạc sĩ, tiến sĩ,...); có khả năng tư duy sáng tạo, cầu tiến, ham học hỏi; đạo đức cá nhân tốt; tự tin, năng động trong xử lý công việc; có khả năng thích ứng và đối phó nhanh với môi trường sống và làm việc không ngừng thay đổi như hiện nay.

Bước đầu tiên của việc cho vay KHCN là tiếp cận khách hàng, thu thập thông tin và thẩm định, đánh giá khoản vay. Chính vì thế, việc thu thập thông tin có chính xác không, việc đánh giá khoản vay có phù hợp hay không, tất cả đều phụ thuộc vào trình độ của chính CBTD làm công tác thẩm định khách hàng. Rồi sau đó, CBTD đó lại đưa ra đề xuất về xét duyệt hồ sơ khách hàng, giải ngân và kiểm tra sau cho vay, thu nợ,... Hay nói cách khác, ngoài những nhân tố khách quan từ môi trường bên ngoài thì nhân tố chủ quan từ chính CBTD thẩm định khoản vay cũng là yếu tố mang tính quyết định đến việc cho vay có hiệu quả hay không. Ở đây, có thể hiểu trình độ của CBTD quan hệ khách hàng là khả năng về chuyên môn nghiệp vụ, năng lực tư duy, tư cách đạo đức,... Chính vì vậy, để việc cho vay KHCN được an toàn và hiệu quả đòi hỏi chi nhánh phải nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý khách hàng.

Mục tiêu của Agribank Chi nhánh Hà Nội là phải phát triển về quản lý nhân lực cho vay, phải đảm bảo về số lượng và chất lượng. Chi nhánh phải nhận thức rõ vai trò quan trọng của CBTD quan hệ khách hàng, coi họ là những người khách đầu tiên, khách hàng bên trong, khách hàng nội bộ, là yếu tố tạo nên sự phát triển của ngân hàng. Chi nhánh cần tập trung nâng cao hiệu quả chiến lược phát triển và quản lý nguồn nhân lực theo hướng:

- Xây dựng văn hóa tuyển dụng tìm kiếm những CBTD quan hệ KHCN phù hợp: Văn hoá tuyển dụng thể hiện phong cách nhà quản lý tuyển dụng nhân viên. Đây là một trong những cách mà Agribank Chi nhánh Hà Nội để lại ấn tượng đầu đẹp trong lòng ứng viên, tạo niềm tin và tạo tiền đề cho sự hợp tác, gắn bó lâu dài với Chi nhánh. Đây là cơ hội giao tiếp đầu tiên của của nhà quản lý, lãnh đạo với những người sẽ cống hiến, tạo nên hình ảnh của Agribank Chi nhánh Hà Nội trong tương lai. Văn hóa tuyển dụng phải mang dấu ấn riêng của chi nhánh, nếu chi nhánh đầu tư xây dựng văn hóa

tuyển dụng sẽ lựa chọn được những cán bộ có năng lực, phẩm chất phù hợp nhất với công việc, đem lại hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của Agribank Chi nhánh Hà Nội nói chung và đặc biệt là mảng cho vay KHCN nói riêng.

- Xây dựng quy trình tuyển dụng phù hợp: Bên cạnh quy trình tuyển dụng chung của Agribank xây dựng thì Agribank Chi nhánh Hà Nội cũng nên có những tiêu chí riêng cho phù hợp với tình hình phát triển của chi nhánh, tình hình của dân cư trên địa bàn. Ngoài yêu cầu về kiến thức, các ứng viên cần có thêm những kỹ năng cần thiết phục vụ cho công tác chuyên môn của mình.

Việc nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực nên bắt đầu từ khâu tuyển chọn. Việc tổ chức tuyển chọn tập trung quy mô lớn của Agribank Chi nhánh Hà Nội nên bắt đầu trong khoảng từ tháng 5 đến tháng 6 hàng năm, khi sinh viên năm cuối của các trường đại học chuẩn bị tốt nghiệp. Tổ chức tuyển chọn sớm sẽ giúp chi nhánh có nhiều cơ hội tuyển được các sinh viên ưu tú.

3.2.1.2. Nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn của cán bộ tín dụng

CBTD làm công tác quan hệ KHCN của Agribank Chi nhánh Hà Nội phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ chắc chắn, có hiểu biết sâu rộng về nghiệp vụ tín dụng nói riêng và quy định pháp luật có liên quan nói chung, nắm rõ bản chất của các phương thức cho vay, cơ chế lãi suất và các nhân tố khác có ảnh hưởng đến việc ra quyết định cho vay để từ đó có được những quyết định đúng đắn và hợp lý nhất về hình thức cho vay, số tiền cho vay, lãi suất cho vay sao cho phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của từng đối tượng khách hàng. Để nâng cao chất lượng của CBTD, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần:

- Cải thiện môi trường làm việc, tạo động lực thúc đẩy nhân viên:

+ Để có được kết quả cao trong những giải pháp phát triển cho vay KHCN cần có sự đồng lòng và quyết tâm toàn thể CBCNV Chi nhánh. Dưới áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay, việc các CBCNV mà đặc biệt là CBTD quản lý khoản vay của KHCN đều phải làm việc vất vả hơn, áp lực hơn. Vì vậy, việc cải thiện môi trường làm việc để giúp các CBTD nói riêng cũng như toàn thể CBCNV của Chi nhánh nói chung có được tinh thần thoải mái, hứng khởi khi làm việc là điều hết sức cần thiết. Tạo được động lực lao động cho nhân viên là phương thức hữu hiệu nhất giúp cho họ hăng hái, nhiệt tình và làm việc tận tâm hơn.

+ Cần phải hiểu rõ được rằng tiền lương là một trong những động lực quan trọng nhất giúp cho các CBCNV làm việc nhiều hơn. Quan tâm đến tiền lương cũng chính là hiểu được tâm tư của nhân viên trong cơ quan, giúp tăng năng suất công việc. Hiện

nay, Agribank Chi nhánh Hà Nội vẫn thực hiện cơ chế lương theo hệ số và số năm công tác mà chưa thực sự chú trọng nhiều đến chỉ tiêu cá nhân, nếu có sự chênh lệch lương thì thực sự con số này cũng không đáng kể. Chính vì thế, để đảm bảo tính công bằng trong chi trả lương, chi nhánh cần phải lấy khối lượng và hiệu quả công việc làm thước đo tiền lương mà không nên phân biệt cán bộ trẻ và cán bộ lâu năm. Quy định về tiền lương, chế độ tăng lương cần được công khai và phổ biến đến toàn thể người lao động.

+ Khối lượng công việc tăng lên thì trách nhiệm cũng sẽ lớn hơn. Do đó, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần quan tâm đến vấn đề phân công công việc và phân định trách nhiệm. Đây cũng là hai vấn đề đặc biệt quan trọng đối với những CBTD làm công tác cho vay do đặc điểm công việc phức tạp, liên quan đến nhiều bộ phận khác nhau trong ngân hàng. Phân công công việc cần phải đảm bảo tính công bằng và hợp lý. Phân định trách nhiệm phải rõ ràng trong từng khâu, tránh xảy ra tình trạng đùn đẩy trách nhiệm, lẫn tránh trách nhiệm.

- Xây dựng chính sách thưởng phạt hợp lý, có cơ chế khuyến khích sự cống hiến của cán bộ tín dụng: Trong công việc, sự nhìn nhận khách quan và ghi nhận công lao của nhân viên là động lực thúc đẩy mỗi cá nhân CBTD phát triển và hăng hái làm việc hơn. Những CBTD có đóng góp tích cực và hiệu quả vào hoạt động kinh doanh chung của Chi nhánh cần kịp thời nhận được sự động viên và khen thưởng từ Ban lãnh đạo. Đồng thời, Chi nhánh cũng nên thường xuyên tổ chức các kỳ thi, khảo sát, hội thi đóng góp những sáng kiến, ý tưởng cải tiến quy trình nghiệp vụ, các chương trình thi đua bán hàng, bán chéo sản phẩm. Những hoạt động bên lề này sẽ trực tiếp thúc đẩy doanh số bán hàng và hiệu quả công việc. Để những hoạt động này phát triển mạnh, chi nhánh cần có chính sách khen thưởng rõ ràng, công tâm, kế hoạch khen thưởng cần được phổ biến đến toàn thể nhân viên và áp dụng cho tất cả mọi người, phần thưởng cần kịp thời và xứng đáng. Từ đó tạo động lực cho CBCNV hăng hái làm việc và quyết tâm cao hơn để hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao.

- Chú trọng đến tư tưởng, tâm lý nhân viên và quan tâm đến tâm tư, đời sống tình cảm, nguyện vọng của các CBTD:

+ Agribank Chi nhánh Hà Nội cần tăng cường công tác tuyên truyền, vận động tư tưởng làm việc của toàn thể CBCNV chi nhánh, trong đó đặc biệt quan tâm tới các CBTD quản lý khoản vay để tất cả mọi người hiểu rõ được trách nhiệm của bản thân, hiểu rõ được công việc họ đang làm là vì ai, là cho ai; hiểu được rằng chính khách hàng là người trả lương hàng tháng cho họ chứ không phải Giám đốc Chi nhánh hay bất kỳ ai khác.

+ Thường xuyên tổ chức các phong trào thi đua, phong trào đoàn thể để khuyến khích sự cống hiến của các CBCNV vào sự nghiệp kinh doanh chung của toàn Chi nhánh.

3.2.2. *Đẩy mạnh hoạt động Marketing trong ngân hàng*

Một ngân hàng có hoạt động marketing tốt và phát triển mạnh sẽ chính là cầu nối giúp khách hàng biết đến các sản phẩm dịch vụ của mình, đồng thời tăng khả năng gia tăng số lượng KHCN đến giao dịch tại ngân hàng. Vì vậy, một số giải pháp được đưa ra nhằm thúc đẩy hoạt động Marketing trong ngân hàng một cách hiệu quả, đặc biệt là trong lĩnh vực cho vay KHCN như sau:

Ngân hàng có thể làm việc với một số bên như UBND các xã/phường địa phương, các điểm thu tiền điện nước của các khu dân cư, các showroom bán xe hơi, các trung tâm thương mại, các sàn giao dịch bất động sản hoặc những nơi tụ tập đông người để treo banner, poster quảng cáo, hay phát tờ rơi về các SPDV tiện ích của Agribank như thu hộ tiền điện, nước, internet, tiền điện thoại, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, vay thấu chi, vay tiêu dùng, vay trả góp,... Trên thực tế, Agribank Chi nhánh Hà Nội đang triển khai rất ít hình thức quảng cáo như thế này.

Với lợi thế sẵn có là NHTM 100% vốn nhà nước, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần tận dụng thế mạnh này để tuyên truyền và quảng bá hình ảnh của Chi nhánh như một địa điểm giao dịch, quan hệ tín dụng đáng tin cậy và thuận lợi cho khách hàng. Chi nhánh Hà Nội cũng cần tăng sức ảnh hưởng bằng việc trở thành nhà tài trợ chính cho một số sự kiện hoạt động văn hóa – nghệ thuật – thể thao lớn trên địa bàn thành phố; thực hiện tặng quà, học bổng cho các học sinh, sinh viên tại các trường học, các đối tượng chính sách, người già có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn hay các hoạt động tình nguyện trao quà cho các em nhỏ ở vùng miền núi, đem hình ảnh về một ngân hàng thân thiện và uy tín đến với mọi người.

Bên cạnh những hình thức quảng cáo trên thì Agribank Chi nhánh Hà Nội cần triển khai các hình thức khuyến mãi hấp dẫn thu hút khách hàng. Khuyến mại đi kèm là một hình thức hỗ trợ cho quảng cáo, quảng bá và tiếp thị truyền thông đến khách hàng bằng các món quà vật chất. Khuyến mại có thể không cần giá trị lớn nhưng là một phần không thể thiếu để khách hàng cảm thấy thích thú và trân trọng. Nắm bắt được điều này, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần tăng cường và đẩy mạnh những hoạt động khuyến mại mang lại cho Chi nhánh. Hình thức khuyến mại thì cần phải đa dạng, phù hợp với mục đích Marketing trong từng thời kỳ nhất định.

Để có được chính sách về giá, phí sản phẩm một cách hợp lý thì Agribank Chi nhánh Hà Nội cần nghiên cứu và phân loại khách hàng theo các tiêu chí như ngành

nghe, lứa tuổi, địa bàn,... Bởi vì khung giá, phí của các SPDV ngân hàng mà Agribank ban hành là mở để cho các Chi nhánh có thể tự lựa chọn mức lãi suất và phí phù hợp với tình hình SXKD nên Agribank Chi nhánh Hà Nội có thể tận dụng cơ chế này để đưa ra thị trường các SPDV với mức giá sử dụng là hợp lý và toàn diện nhất nhằm mục tiêu tạo được sự hài lòng đối với khách hàng. Bên cạnh đó, trong quá trình thẩm định khách hàng vay vốn, CBTD của Agribank Chi nhánh Hà Nội cũng có thể dựa vào các thông tin cá nhân thu thập được để đưa ra chính sách hỗ trợ khách hàng tốt nhất, đặc biệt là các khách hàng VIP, khách hàng cần giữ mối quan hệ lâu dài.

3.2.3. Nâng cao trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin

Công nghệ thông tin là hoạt động cần được Chi nhánh đầu tư và chú trọng phát triển bởi nó là một trong yếu tố quan trọng để khách hàng đánh giá mức độ hài lòng và tỷ lệ quay lại tiếp tục sử dụng dịch vụ của Chi nhánh khi có nhu cầu hay không? Khi bộ phận công nghệ thông tin tại Chi nhánh phát triển, đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp, xử lý những khó khăn, vướng mắc của các CBTD trong cho vay KHCN qua hệ thống vận hành của Chi nhánh sẽ giúp làm tăng năng suất làm việc. Một số giải pháp đưa ra nhằm nâng cao trình độ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin tại Chi nhánh như sau:

Tuyển cán bộ thuộc bộ phận công nghệ thông tin tại Chi nhánh là những người có kinh nghiệm lâu năm, trình độ cao, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về công nghệ.

Thường xuyên cử các cán bộ này đi đào tạo hoặc các lớp học chuyên môn nhằm nâng cao trình độ nghiệp vụ, đáp ứng mọi nhu cầu của Chi nhánh

Tập trung nghiên cứu và đưa ra các phần mềm hỗ trợ các cán bộ tín dụng KHCN trong quá trình cho vay KHCN, giúp giảm khả năng xử lý hồ sơ vay vốn, giảm bớt thời gian chờ đợi của khách hàng, tạo sự hài lòng và chuyên nghiệp đến với khách hàng. Từ đó, KHCN quan hệ vay vốn tại Chi nhánh có thể tin tưởng và sử dụng lâu dài các sản phẩm dịch vụ tại Chi nhánh, đồng thời tăng khả năng tìm kiếm khách hàng mới giao dịch.

3.2.4. Tăng sức cạnh tranh với các NHTM, thu hút khách hàng cá nhân vay vốn

Quận Hai Bà Trưng là một quận nội thành Hà Nội, cũng là địa bàn hoạt động của Agribank Chi nhánh Hà Nội, nơi tập trung đông dân cư, chất lượng cuộc sống cao kéo theo nhu cầu vay vốn cũng phát triển, vì thế mà có rất nhiều các NHTM khác nhau tập trung tại đây. Điều này khiến cho sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng gay gắt, đặc biệt là trong lĩnh vực tín dụng KHCN. Khách hàng có nhiều sự lựa chọn vì thế sẽ so sánh kỹ các chính sách cũng như ưu đãi cho vay để quyết định vay vốn tại ngân

hàng nào. Chính vì vậy, một số giải pháp được đưa ra nhằm tăng sức cạnh tranh giữa các NHTM, thu hút KHCN vay vốn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội, phát triển hoạt động cho vay KHCN như sau:

3.2.4.1. Tập trung phát triển các sản phẩm tín dụng bán lẻ mang tính chiến lược

Sự đa dạng của các SPDV tín dụng sẽ đem lại nhiều sự lựa chọn cho khách hàng, tuy nhiên không phải SPDV cho vay nào cũng đem lại hiệu quả như nhau, có những sản phẩm sẽ đem lại hiệu quả kinh tế cao, và ngược lại có những sản phẩm chỉ có lợi nhuận thấp hoặc không có lợi nhuận. Do đó, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần xác định những sản phẩm chiến lược của mình nhằm phát huy tối đa hiệu quả để đạt được lợi ích kinh tế cao nhất.

Hướng tới mục tiêu hạn chế tính kém hấp dẫn của các SPDV khách hàng bán lẻ, đặc biệt trong lĩnh vực tín dụng cá nhân hiện nay (ví dụ như lãi suất cứng nhắc, không linh hoạt; không có các chương trình khuyến mại, ưu đãi khách hàng; không trọn gói gây mất thời gian và phiền toái cho khách hàng;...), Agribank Chi nhánh Hà Nội nên có những ưu đãi tặng kèm thông qua việc bán hàng, bán chéo sản phẩm. Các gói ưu đãi, các quà tặng đi kèm bán chéo sản phẩm có thể là phát hành thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ quốc tế được ưu đãi miễn phí thường niên năm đầu, hoặc là ưu đãi giảm giá/miễn phí sử dụng dịch vụ SMS Banking, E-Mobile Banking,... đối với các khách hàng có doanh số lớn. Như vậy sẽ giúp khách hàng trải nghiệm thêm nhiều SPDV của ngân hàng, đồng thời vừa đẩy mạnh được công tác bán chéo sản phẩm.

Đối với Agribank nói chung và bản thân Agribank Chi nhánh Hà Nội nói riêng, thẻ ngân hàng, đặc biệt là các loại thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ quốc tế là điểm quan trọng mà ngân hàng phải hướng tới trong thời gian tới. Ngoài các khách hàng có nhu cầu mở thẻ tìm đến ngân hàng để được sử dụng dịch vụ này thì các CBTD làm công tác tín dụng cá nhân phải tăng cường hơn nữa việc bán chéo sản phẩm thẻ đi kèm công tác cho vay thông thường. Đối với các khách hàng uy tín, có lịch sử quan hệ lâu năm, trả gốc và lãi đều đặn, đúng hạn thì CBTD quản lý khách hàng có thể giới thiệu và mời chào khách hàng sử dụng các loại thẻ tín dụng với hạn mức thẻ không quá lớn nhưng cũng phù hợp để khách hàng sử dụng và có thể mời chào khách hàng bằng việc ưu đãi mở thẻ không cần tài sản bảo đảm hoặc miễn phí phát hành thẻ, phí thường niên trong năm đầu tiên. Ngoài ra, các CBTD làm công tác tín dụng KHCN có thể phối hợp, làm việc với bộ phận cho vay KHDN để tiếp thị các loại thẻ tín dụng đến các chủ doanh nghiệp và các CBCNV của doanh nghiệp đang vay vốn tại Agribank Chi nhánh Hà Nội; hoặc phối hợp với bộ phận kế toán để tiếp cận các khách hàng VIP có số dư tiền gửi lớn, khách hàng thường xuyên giao dịch tại ngân hàng để tiếp thị mở thẻ tín dụng.

3.2.4.2. Tăng cường chủ động tìm kiếm khách hàng, lựa chọn khách hàng vay

Để nâng cao sức cạnh tranh, mở rộng thị phần, các CBCNV đặc biệt là các cán bộ quan hệ KHCN của Agribank Chi nhánh Hà Nội cần phải chủ động hơn trong việc tìm kiếm khách hàng, tiếp thị các SPDV đến với những khách hàng tiềm năng. Agribank Chi nhánh Hà Nội vẫn còn tồn tại cách thức cung ứng các SPDV mang nặng tính truyền thống là chờ đợi khách hàng tìm đến và giao dịch với ngân hàng, không chủ động tìm kiếm khách hàng. Để giải quyết vấn đề này, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần đề ra chủ trương quảng bá sản phẩm, tìm kiếm khách hàng, chủ động liên kết với các nhãn hàng, công ty có liên quan đến cung ứng SPDV đến người dân để có thị trường khai thác trong tương lai, đồng thời giúp cho việc cung ứng SPDV ngân hàng đạt được hiệu quả tốt hơn. Ngày nay, khi mà các thông tin CBTD thu thập được là tương đối hạn chế so với thực tế diễn ra, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần phải đẩy mạnh việc cho vay KHCN thông qua các đối tác liên kết – những đơn vị có nhiều thông tin cá nhân của khách hàng. Hiện nay, Agribank Chi nhánh Hà Nội chưa có bất kỳ chương trình liên kết nào với một số siêu thị, cửa hàng lớn như Thế giới di động, Bách hóa xanh, Trần Anh, Vinmart, Vinpro,... vì thế nhiều nhu cầu tín dụng của các khách hàng sử dụng SPDV tại các cửa hàng/siêu thị này thường bị Chi nhánh bỏ qua.

Bên cạnh đó, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần thực hiện phân luồng khách hàng khi đến giao dịch tại chi nhánh một cách hợp lý, tránh gây tranh cãi khi lượng khách hàng đến Chi nhánh giao dịch quá đông vào những dịp như chi trả lương hưu, thương binh liệt sỹ,... Mặt khác, đối với những khách VIP, khách hàng truyền thống của Ngân hàng nên được giao dịch viên hướng dẫn ra quầy/phòng ưu tiên để được xử lý giao dịch nhanh chóng và thuận lợi hơn.

Cần tránh tình trạng tập trung quá nhiều vào việc phát triển khách hàng mới dẫn đến ảnh hưởng đến sự quan tâm, chất lượng phục vụ các khách hàng hiện có của chi nhánh. Vì vậy, phải thực hiện song song cả hai khâu chăm sóc khách hàng hiện có và tiếp thị khách hàng mới. Đối với khách hàng cũ phải duy trì sự thường xuyên thăm hỏi khách hàng (hình thức linh hoạt: điện thoại, gặp mặt, thăm cơ sở sản xuất kinh doanh của khách hàng...) qua đó tìm hiểu sự hài lòng của khách hàng hoặc những bất cập trong việc cung cấp dịch vụ, phục vụ khách hàng; giới thiệu những sản phẩm mới của chi nhánh mà có thể phù hợp với nhu cầu của khách hàng; tìm hiểu những nhu cầu mới (nếu có) của khách hàng để tìm kiếm những cơ hội kinh doanh mới.

Cần chủ động theo dõi, đánh giá về sự biến động trong hệ thống KHCN hiện có của Chi nhánh (số lượng khách hàng truyền thống hiện đang giao dịch, lượng khách hàng cũ ngừng giao dịch và lượng khách hàng mới giao dịch) nhằm tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến sự thay đổi lượng khách hàng, từ đó tìm ra biện pháp để duy trì và phát

triển hệ thống khách hàng giao dịch tại Chi nhánh.

3.2.4.3. Tăng cường tiếp thị các sản phẩm dành cho khách hàng cá nhân

Đối với các KHCN chưa đặt quan hệ tín dụng với Chi nhánh, Agribank Chi nhánh Hà Nội cần phân tích, đánh giá khách hàng một cách kỹ lưỡng để lựa chọn được ra khách hàng mục tiêu; từ đó có những giải pháp khác nhau để giới thiệu, tiếp cận các SPDV ngân hàng sao cho phù hợp và hiệu quả nhất. Chẳng hạn như đối với những KHCN đang sử dụng dịch vụ nhận lương hàng tháng qua tài khoản thẻ tại ngân hàng, Chi nhánh có thể tiếp cận để giới thiệu các sản phẩm cho vay thấu chi trên tài khoản thanh toán (vay qua lương), vay tiêu dùng, mở thẻ tín dụng,...

Khách hàng mục tiêu cho những sản phẩm cho vay cá nhân liên quan đến các doanh nghiệp đang giao dịch với Chi nhánh gồm 2 đối tượng: Chủ doanh nghiệp/ban lãnh đạo và CBCNV đang làm việc tại doanh nghiệp. Tầng lớp này thường là những người có thu nhập cao, có triển vọng về thu nhập và nhu cầu sử dụng các sản phẩm ngân hàng bán lẻ hiện đại rất lớn và do đó họ thường quan tâm đến sản phẩm cho vay mua xe ô tô, vay mua nhà ở. Các CBCNV của doanh nghiệp có thể là đối tượng rất phù hợp với sản phẩm vay sinh hoạt tiêu dùng, vay hỗ trợ tiêu dùng.

Chính sách chăm sóc khách hàng cần cụ thể theo từng phân khúc khách hàng, và đảm bảo những khách hàng trong cùng một phân khúc sẽ nhận được những ưu đãi như nhau về các mặt:

+ Hình thức ưu đãi: Ưu đãi về phí dịch vụ cho vay, ưu tiên áp dụng các chương trình tín dụng mục tiêu, đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn ngắn hạn có bảo đảm với mức lãi suất cho vay ưu đãi...

+ Mức ưu đãi: Lãi suất và phí dịch vụ cho vay thấp hơn bao nhiêu so với mức thông thường.

+ Thời hạn vay vốn ưu đãi.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

3.3.1.1. Hoàn thiện và phát triển sản phẩm, dịch vụ cho vay đối với khách hàng cá nhân

Việc hoàn thiện và phát triển các SPDV phục vụ hoạt động SXKD là một trong những nội dung cơ bản và then chốt trong chiến lược phát triển của mỗi NHTM. Một sản phẩm được coi là có hiệu quả khi nó đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, có khả năng cạnh tranh cao và sinh lời cho ngân hàng. Ngay từ đầu năm 2016, Ban lãnh

đạo Agribank đã đề ra mục tiêu phát triển và hoàn thiện các SPDV làm mục tiêu chiến lược làm tăng sức ảnh hưởng, cạnh tranh của Agribank so với các NHTM khác, đặc biệt là các đối thủ truyền thống như BIDV, Vietcombank hay Vietinbank.

Trên thực tế, hiện nay số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Agribank Chi nhánh Hà Nội rất thấp và chưa tương xứng với tiềm năng phát triển của dân cư trên địa bàn Hà Nội. Mỗi một CBTD của Chi nhánh cần quan niệm rằng: Dù nhu cầu vay của khách hàng nhiều hay ít thì cũng là khách hàng đang sử dụng SPDV của Agribank. Sự hài lòng của khách hàng đó chính là cầu nối giữa Agribank Chi nhánh Hà Nội với các khách hàng tiềm năng khác. Những khách hàng có thu nhập thấp có thể cải thiện về thu nhập trong tương lai để đáp ứng các điều kiện vay vốn khác như vay thấu chi, vay phục vụ SXKD, vay mua nhà,... Còn nhóm khách hàng có thu nhập cao thì có thể phát sinh thêm nhiều nhu cầu trong tương lai như mua bảo hiểm, huy động vốn lớn,... Như vậy, vì mục tiêu phát triển lâu dài thì Chi nhánh nên quan tâm khai thác cả hai nhóm đối tượng khách hàng này.

Đối với nhóm khách hàng có thu nhập thấp và trung bình, chi nhánh cần nghiên cứu, phát triển và tham mưu ý kiến lên các cấp lãnh đạo có thẩm quyền về các SPDV mới đáp ứng các nhu cầu mua sắm vật dụng gia đình, mua xe máy. Bên cạnh đó, Agribank Chi nhánh Hà Nội cũng cần cải tiến một số điểm bất cập về các thủ tục hồ sơ rườm rà, một số điều kiện khó đáp ứng được mà thực tế lại không cần thiết trong các sản phẩm cho vay mua nhà chung cư, cho vay sửa chữa nhà ở cho phù hợp với thu nhập, vốn tự có, tài sản bảo đảm của nhóm khách hàng này.

3.3.1.2. Tăng cường mở rộng mạng lưới cung cấp các sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân

Ngày nay, các NHTM Việt Nam luôn chú trọng đến việc mở rộng mạng lưới hoạt động bằng việc số lượng Chi nhánh của các NHTM phát triển rất nhanh bởi họ hiểu rằng càng tiếp cận gần đến người dân thì cơ hội phát triển các SPDV của họ càng lớn. Một NHTM hiện đại là một NHTM mà các SPDV của nó có thể xuất hiện ở bất cứ nơi đâu, đi đến từng ngõ ngách phố xá ở các khu đô thị, hay băng qua những cánh đồng, những ngọn núi để đến với đồng bào nơi biên cương hải đảo, nơi xa xôi hẻo lánh. Sự liên tục mở rộng mạng lưới phân phối của các NHTM đã và đang khiến người dân quen dần với việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng trong cuộc sống, đặc biệt là mảng ngân hàng bán lẻ. Tuy vậy, cũng không phủ nhận một vài thương hiệu NHTM mang phong cách chuyên nghiệp, thu hút khách hàng bởi chính chất lượng phục vụ và tên tuổi trên thị trường. Vì vậy, sự đầu tư và mở rộng mạng lưới cung cấp dịch vụ của chi nhánh, tạo dựng thương hiệu và uy tín thực sự là một giải pháp cần được quan tâm.

Có thể nói, trong toàn bộ NHTM Việt Nam hiện nay, Agribank đang là NHTM có mạng lưới các Chi nhánh và PGD lớn nhất, có mặt tại tất cả các huyện thị trên cả nước. Tuy nhiên, bước vào kỷ nguyên của công nghiệp 4.0 hiện đại, việc chỉ đơn giản liên tục mở thêm các Chi nhánh hay PGD không còn là giải pháp tối ưu mà các NHTM lựa chọn. Chúng ta phải sử dụng công nghệ để thay thế cho con người. Chính vì vậy, từ giữa năm 2018, Agribank đã phát triển Agribank Emobile – Banking, một sản phẩm ngân hàng điện tử, cho phép người dùng có thể thực hiện hầu hết các giao dịch thông thường thông qua điện thoại thông minh mà không cần phải đến trực tiếp giao dịch tại ngân hàng như: Chuyển tiền cùng hệ thống/khác hệ thống thông qua số tài khoản/số thẻ; gửi tiền tiết kiệm online; mua vé máy bay/vé tàu/vé xe khách; gửi tiền mừng/li xì; thanh toán qua QRcode;... Đây là ứng dụng rất thích hợp đối với những khách hàng có smartphone và trung bình có độ tuổi từ 18 đến 40 tuổi. Việc phát triển đồng thời của Agribank Emobile – Banking và Agribank Internet Banking đã giúp ích cho Agribank rất nhiều trong việc giảm thiểu thời gian giao dịch, tốn kém về con người và cơ sở vật chất để phục vụ nhu cầu của người dân. Tuy nhiên, do phần mềm mới phát triển nên đôi khi còn treo, lỗi giao dịch, thông tin bị sai lệch,... Do vậy, Agribank nói chung và bản thân Agribank Chi nhánh Hà Nội nói riêng cũng cần cố gắng để phát triển, hoàn thiện ứng dụng/sản phẩm này hơn nữa để phục vụ nhu cầu của người dân được tốt nhất.

Như vậy, việc đa dạng hóa và quản lý các kênh phân phối một cách hiệu quả nhằm phát huy tốt nhất hiệu quả của từng kênh trong hệ thống là một trong những yếu tố dẫn đến sự thành công của phát triển cho vay KHCN của các ngân hàng.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Hành lang pháp lý cũng là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển cho vay KHCN tại các NHTM nói chung cũng như Agribank Chi nhánh Hà Nội nói riêng. Khi thực hiện cho vay KHCN còn tồn tại một số vướng mắc khiến khách hàng không thể đáp ứng đủ điều kiện vay vốn của Ngân hàng như: hồ sơ chứng minh nguồn trả nợ, hay tài sản bảo đảm,... Điều này đã làm hạn chế sự phát triển cho vay khách hàng cá nhân.

Ngân hàng Nhà nước nên xem xét, cân nhắc về việc ban hành văn bản quy định riêng về hoạt động cho vay dành cho khách hàng cá nhân nhằm tháo gỡ những vướng mắc trong quá trình xử lý hồ sơ tín dụng KHCN, tạo điều kiện phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng.

PHẦN KẾT LUẬN

Qua việc đánh giá phát triển cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội, ta thấy hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động quan trọng và chủ yếu của ngân hàng, đặc biệt là cho vay KHCN. Đây là hoạt động có ý nghĩa quan trọng, quyết định đến sự thành công trong hoạt động kinh doanh và vị thế ngân hàng bán lẻ hàng đầu của Agribank Chi nhánh Hà Nội.

Hoạt động phát triển Ngân hàng bán lẻ đang là xu hướng mới của các NHTM trong giai đoạn này. Điều này đã khiến cho tình hình cạnh tranh ngày càng gay gắt trong hoạt động cho vay KHCN giữa các NHTM trên cùng địa bàn ngày càng gia tăng.

Trong những năm vừa qua, mặc dù nền kinh tế gặp nhiều khó khăn, bất ổn nhưng dư nợ cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội vẫn tăng nhẹ. Hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh bị ảnh hưởng bởi các yếu tố kinh tế, hành lang pháp lý, sự cạnh tranh với các NHTM, nhu cầu vay vốn của khách hàng, năng lực quản lý của lãnh đạo, chất lượng đội ngũ CBTD, hoạt động Marketing và trình độ công nghệ thông tin của Ngân hàng.

Agribank Chi nhánh Hà Nội đã cố gắng khắc phục khó khăn, hạn chế như tập trung vào các SPDV vay vốn mang tính chiến lược, tăng cường tìm kiếm khách hàng, tiếp thị các SPDV vay vốn đến khách hàng. Bên cạnh đó, Chi nhánh cũng chú trọng đến công tác quản lý, nâng cao trình độ nguồn nhân lực và đầu tư, phát triển vào công nghệ thông tin. Trong tình hình cạnh tranh với các NHTM khác trên địa bàn quận Hai Bà Trưng, dư nợ cho vay KHCN vẫn tăng nhẹ qua các năm, có được kết quả này là nhờ vào sự nỗ lực của toàn thể cán bộ nhân viên và chiến lược đúng đắn của ban lãnh đạo Chi nhánh.

Hy vọng rằng, đề án đưa ra những giải pháp, kiến nghị đã phần nào đó đem lại đóng góp nhỏ bé trong việc phát triển cho vay KHCN tại Agribank Chi nhánh Hà Nội. Ngân hàng cần thực hiện đồng bộ các giải pháp để đem lại hiệu quả tốt nhất.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ giáo dục và đào tạo (2017), *Những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác – Lenin*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
2. Bùi Hà Trang (2018), *Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh huyện Yên Dũng, Bắc Giang*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Thương mại.
3. Đỗ Thị Hồng Nhung (2021), *Giải pháp phát triển hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Mạo Khê – Tây Quảng Ninh*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Ngoại thương.
4. Lê Xuân Minh (2021), *Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Thanh Hóa*, Luận văn thạc sĩ, Học viện Tài chính.
5. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2016), *Thông tư số 39/2016/TT-NHNN về việc quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng*, ban hành ngày 30/12/2016.
6. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Hà Nội (2021, 2022, 2023), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh*, Hà Nội.
7. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Hà Nội (2023), *Báo cáo phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân*, Hà Nội.
8. Nguyễn Minh Hiếu (2016), *Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Sở giao dịch*, Luận văn thạc sĩ, Học viện Tài chính.
9. PGS.TS. Phan Thị Thu Hà (2014), *Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội
10. Quốc hội (2024), *Luật các tổ chức tín dụng*, ban hành ngày 18/01/2024.
11. Trần Thị Hạnh (2021), *Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Mê Linh*, Luận văn thạc sĩ, Học viện Tài chính.
12. Võ Thị Phương (2017), *Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ trên nền tảng công nghệ thông tin*, Tạp chí tài chính tháng 4/2017.
11. Vũ Văn Thực (2014), *Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam*, Trên Tạp chí phát triển và hội nhập số 19 (11-12/2014).