

## PHẦN NỘI DUNG CHI TIẾT

**CHƯƠNG 1:****CƠ SỞ LÝ LUẬN****I. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG:****1. Khái niệm tín dụng ngân hàng:**

Tín dụng ngân hàng là quan hệ tín dụng giữa ngân hàng, các tổ chức tín dụng khác, với các nhà doanh nghiệp và cá nhân.

Trong nền kinh tế, ngân hàng đóng vai trò là một định chế tài chính trung gian, vì vậy trong quan hệ tín dụng với các nhà doanh nghiệp và cá nhân, ngân hàng vừa là người cho vay đồng thời vừa là người đi vay.

Với tư cách là người đi vay ngân hàng nhận tiền gửi của các nhà doanh nghiệp và cá nhân hoặc phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu để huy động vốn trong xã hội. Trái lại, với tư cách là người cho vay thì ngân hàng cung cấp tín dụng cho các doanh nghiệp và cá nhân.

**2. Phân loại tín dụng****2.1. Căn cứ vào thời hạn tín dụng:**

- **Tín dụng ngắn hạn:** có thời hạn không quá 12 tháng.
- **Tín dụng trung hạn:** có thời hạn cho vay từ trên 12 tháng đến 60 tháng.
- **Tín dụng dài hạn:** có thời hạn cho vay lớn hơn 60 tháng.

**2.2. Căn cứ vào đối tượng tín dụng:**

- **Tín dụng vốn lưu động:** Là loại tín dụng được dùng hình thành vốn lưu động của các tổ chức kinh doanh
- **Tín dụng vốn cố định:** Là loại tín dụng được dùng hình thành tài sản cố định.

**2.3. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn:**

- **Tín dụng sản xuất và lưu thông hàng hóa:** Là loại tín dụng dành cho các doanh nghiệp và các chủ thể kinh doanh khác để tiến hành sản xuất hàng hóa và lưu thông hàng hóa.
- **Tín dụng tiêu dùng:** Là hình thức tín dụng dành cho cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng: mua sắm nhà cửa, xe cộ,... Tín dụng tiêu dùng được thể hiện bằng hình thức

tiền hoặc bán chịu hàng hóa, việc cấp tín dụng bằng tiền thường do các ngân hàng, quỹ tiết kiệm, hợp tác xã tín dụng và các tổ chức tín dụng khác cung cấp.

### 3. Vai trò của tín dụng:

- Đáp ứng nhu cầu vốn để duy trì quá trình sản xuất liên tục đồng thời góp phần đầu tư phát triển kinh tế.
- Thúc đẩy nền kinh tế phát triển.
- Tín dụng là công cụ tài trợ cho các ngành kinh tế kém phát triển và các ngành mũi nhọn.
- Góp phần tác động đến việc tăng cường chế độ hạch toán kinh tế của các doanh nghiệp.
- Tạo điều kiện phát triển các quan hệ kinh tế với các doanh nghiệp nước ngoài

### \*\* Vai trò của tín dụng tiêu dùng:

- **Đối với dân cư:** Đặc biệt là thế hệ trẻ và người thu nhập thấp, họ không thể đợi cho đến già mới tiết kiệm đủ tiền để mua nhà, mua ô tô và các đồ dùng gia đình khác. Tín dụng tiêu dùng giúp họ có được một cuộc sống ổn định ngay từ khi còn trẻ, bằng việc mua trả góp những gì cần thiết, tạo cho họ động lực to lớn để làm việc, tiết kiệm, nuôi dưỡng con cái.

- **Đối với doanh nghiệp:** Tín dụng tiêu dùng kéo nhu cầu tương lai về hiện tại, quy mô sản xuất tăng nhanh, mức độ đổi mới và phong phú về chất lượng ngày càng lớn. Chính điều này đã làm cho toàn bộ quá trình sản xuất, trao đổi, phân phối, tiêu dùng diễn ra nhanh chóng và hiệu quả, đó chính là nền tảng tăng trưởng kinh tế.

- **Đối với ngân hàng:** Cho vay tiêu dùng được xem là nghiệp vụ chiếm thị phần lớn và đem lại lợi nhuận rất lớn cho các tổ chức tín dụng.

- **Đối với nền kinh tế:** Theo các chuyên gia kinh tế, tài chính, để hạn chế tình trạng giảm phát và giải quyết bài toán khó khăn khi thị trường xuất khẩu bị ảnh hưởng bởi cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu, cần phải kích cầu cho vay tiêu dùng trong nước.

### 4. Các phương thức cho vay:

- **Cho vay từng lần:** Mỗi lần cho vay vốn khách hàng và tổ chức tín dụng làm thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp đồng tín dụng.

- **Cho vay theo hạn mức tín dụng:** Tổ chức tín dụng và KH xác định và thỏa thuận một hạn mức tín dụng duy trì trong một thời hạn nhất định hoặc theo chu kỳ SX.

- **Cho vay theo dự án đầu tư:** Tổ chức tín dụng cho khách hàng vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư và phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ, các dự án phục vụ đời sống.

- **Cho vay hợp vốn:** Một nhóm tổ chức tín dụng cùng cho vay đối với một dự án vay vốn hoặc phương án vay vốn của khách hàng, trong đó có một tổ chức tín dụng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các TCTD khác.

- **Cho vay trả góp:** Khi vay vốn TCTD và khách hàng thỏa thuận số lãi tiền vay phải trả, cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời hạn cho vay, tài sản mua bằng vốn vay chỉ thuộc sở hữu của bên vay khi trả đủ nợ gốc và lãi.

- **Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng:** TCTD cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi hạn mức tín dụng nhất định. Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng, mức phí trả cho hạn mức tín dụng.

- **Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng và các loại hình cho vay khác.**

## **5. Đảm bảo tín dụng:**

### **5.1. Vai trò của việc đảm bảo tín dụng:**

Đảm bảo tín dụng là thiết lập những ràng buộc pháp lý của khoản vay với những tài sản của người vay hay người thứ ba để khi không thu được nợ có thể dựa vào việc bán TSĐB để thu hồi nợ. Đó là cách để không bị ràng buộc với rủi ro kinh doanh của khách hàng bằng cách thiết lập nguồn thu nợ thứ hai.

Trong cho vay tiêu dùng nguồn thu nợ thứ nhất của ngân hàng là thu nhập của cá nhân như: tiền lương, các khoản thu nhập từ cổ tức, tiền cho thuê nhà và các khoản thu nhập khác.

### **5.2. Các hình thức đảm bảo tín dụng:**

#### **5.2.1. Phương thức đảm bảo đối vật:**

##### **5.2.1.1. Khái niệm.**

Đảm bảo đối vật là hình thức xác định những cơ sở pháp lý để chủ nợ (Ngân hàng) có được những quyền hạn nhất định đối với tài sản của khách hàng vay nhằm tạo ra nguồn thu nợ thứ hai khi người mắc nợ không trả hay không còn khả năng trả nợ.

#### 5.2.1.2. Thế chấp:

Thế chấp là bên vay vốn dùng tài sản thuộc quyền sở hữu của mình để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ trả nợ khi nguồn thu thứ nhất bị mất. Có các loại thế chấp sau:

**- Căn cứ theo pháp lý, thế chấp có hai loại:**

+ Thế chấp pháp lý hay thế chấp sang nhượng chủ quyền

+ Thế chấp công bằng

**- Căn cứ vào việc thế chấp cho nhiều món vay, người ta phân biệt thành:**

+ Thế chấp thứ nhất: là tài sản đang thế chấp cho món nợ thứ nhất.

+ Thế chấp thứ hai: là tài sản đang thế chấp cho món nợ thứ nhất, nhưng giá trị thế chấp còn thừa ra, khách hàng đem thế chấp cho ngân hàng khác để vay thêm một món nợ nữa

#### 5.2.1.3. Cầm cố:

Là tài sản đảm bảo tiền vay thuộc quyền sở hữu của khách hàng vay, được giao cho ngân hàng cất vào kho để đảm bảo chắc chắn nguồn thu nợ thứ hai. Tài sản cầm cố thường là động sản dễ di chuyển nên ngoài việc ngân hàng nắm giữ giấy chủ quyền ngân hàng còn phải nắm giữ luôn tài sản đó, khi khách hàng vay không trả nợ đúng hạn theo hợp đồng tín dụng ngân hàng được quyền phát mại tài sản để thu hồi nợ.

**5.2.1.4. Đảm bảo bằng tiền gửi:** Tiền gửi dùng làm đảm bảo tiện lợi vì dễ bảo quản, hầu như không có rủi ro và xử lý thu hồi nợ rất nhanh, đối với tiền gửi có kỳ hạn chỉ phải làm một bản cam kết để cho ngân hàng được trích tiền gửi thu nợ và giao sổ tiền gửi cho ngân hàng.

**5.2.1.5. Đảm bảo bằng tích trái:** Tương tự như đảm bảo bằng trái phiếu, có hai cách:

- **Đảm bảo không thông báo:** Khách hàng vay chỉ cam kết đem tiền thu được từ các con nợ trả cho ngân hàng mà không thông báo cho các con nợ biết.

- **Đảm bảo có thông báo:** Khách hàng vay thông báo cho các con nợ biết họ phải thanh toán với ngân hàng thay vì phải thanh toán cho khách hàng vay.

#### 5.2.2. Đảm bảo đối nhân:

**5.2.2.1. Khái niệm:** Đảm bảo đối nhân là sự bảo lãnh của một hoặc nhiều người cho khách hàng vay ngân hàng. Trong trường hợp khách hàng vay không trả được nợ, người bảo lãnh sẽ trả thay. Như vậy có ba chủ thể tham gia vào việc vay vốn ngân hàng:

- + Khách hàng vay là người được bảo lãnh.
- + Ngân hàng là chủ nợ, đồng thời là người được hưởng sự bảo lãnh để tránh rủi ro không trả nợ của khách hàng vay.
- + Người bảo lãnh là người cam kết trả nợ thay khi người được bảo lãnh không trả được nợ.

#### **5.2.2.2. Các loại đảm bảo đối nhân:**

##### **- Căn cứ vào độ an toàn của bảo lãnh:**

- + Bảo lãnh không có tài sản đảm bảo
- + Bảo lãnh bằng tài sản của người bảo lãnh

##### **- Căn cứ vào phạm vi bảo lãnh:**

- Bảo lãnh riêng biệt: Là bảo lãnh riêng cho một món nợ cụ thể theo phương thức cho vay theo sổ dư và dùng tài khoản cho vay thông thường.

- Bảo lãnh liên tục: Là bảo lãnh cho một hạn mức tín dụng tối đa hay mức thấu chi tối đa. Phương thức bảo lãnh này dùng trong phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng, người bảo lãnh chỉ trả nợ thay cho người được bảo lãnh số nợ thực tế không trả được nếu số nợ này nhỏ hơn mức bảo lãnh tối đa.

## **6. Rủi ro tín dụng:**

### **6.1. Khái niệm:**

Rủi ro tín dụng là sự xuất hiện những biến cố không bình thường trong quan hệ tín dụng, từ đó tác động xấu đến hoạt động của ngân hàng và có thể làm cho ngân hàng lâm vào tình trạng mất khả năng thanh toán cho khách hàng.

### **6.2. Những thiệt hại do rủi ro tín dụng gây ra:**

#### **6.2.1. Đối với ngân hàng:**

Rủi ro tín dụng sẽ tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng như: thiếu tiền chi trả cho khách hàng, lợi nhuận ngày càng giảm dẫn đến lỗ và mất khả năng thanh toán...

### 6.2.2. Đối với xã hội:

Hoạt động của ngân hàng có liên quan đến hoạt động của toàn bộ nền kinh tế. Vì vậy, khi rủi ro tín dụng xảy ra có thể làm phá sản một vài ngân hàng, có khả năng lây lan các ngân hàng khác tạo cho dân chúng một tâm lý sợ hãi nên đưa nhau đến ngân hàng rút tiền trước thời hạn. Điều đó có thể đưa đến phá sản hàng loạt các ngân hàng và sẽ tác động xấu đến nền kinh tế

## II. NHỮNG CHỈ TIÊU DÙNG ĐỂ PHÂN TÍCH:

### 1. Doanh số cho vay.

Là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản tín dụng mà ngân hàng đã phát ra cho vay trong một khoảng thời gian nào đó, không kể món cho vay đó đã thu hồi về hay chưa. Doanh số cho vay thường được xác định theo tháng, quý, năm.

### 2. Doanh số thu nợ:

Là toàn bộ các món nợ mà ngân hàng đã thu về từ các khoản cho vay của ngân hàng kể cả năm nay và những năm trước đó.

### 3. Dư nợ:

Là chỉ tiêu phản ánh tại một thời điểm xác định nào đó ngân hàng hiện còn cho vay bao nhiêu, và đây cũng là khoản mà ngân hàng cần phải thu về.

### 4. Nợ quá hạn:

Là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ khi đến hạn mà khách hàng không trả được cho ngân hàng mà không có nguyên nhân chính đáng thì ngân hàng sẽ chuyển từ tài khoản dư nợ sang tài khoản quản lý khác gọi là nợ quá hạn. Nợ quá hạn là chỉ tiêu phản ánh chất lượng của nghiệp vụ tín dụng tại ngân hàng.

### 5. Tỷ lệ dư nợ trên vốn huy động và tổng nguồn vốn:

**5.1. Tỷ lệ dư nợ trên vốn huy động:** chỉ tiêu này đánh giá khả năng sử dụng vốn huy động vào việc cho vay vốn. Thông thường khi nguồn vốn huy động ở ngân hàng chiếm tỷ lệ thấp so với tổng nguồn vốn sử dụng thì dư nợ thường gấp nhiều lần so với vốn huy động. Nếu ngân hàng sử dụng vốn cho vay phần lớn từ nguồn vốn cấp trên thì không hiệu quả bằng việc sử dụng nguồn vốn huy động được. Do vậy, tỷ lệ này càng

gần 1 thì càng tốt cho hoạt động ngân hàng, khi đó ngân hàng sử dụng một cách có hiệu quả đồng vốn huy động được.

Ta có công thức:

$$\text{Tỷ lệ dư nợ trên vốn huy động} = \frac{\text{Dư nợ}}{\text{Vốn huy động}} \times 100\%$$

**5.2. Tỷ lệ dư nợ trên tổng nguồn vốn:** chỉ tiêu này cho biết tỷ trọng đầu tư vào cho vay của Ngân hàng so với tổng nguồn vốn, hay là dư nợ cho vay chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng nguồn vốn sử dụng của Ngân hàng.

Ta có công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ dư nợ trên tổng nguồn vốn} = \frac{\text{Dư nợ}}{\text{Tổng nguồn vốn}} \times 100\%$$

**5.3. Hệ số thu nợ:** thể hiện quan hệ giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ.

Ta có công thức sau:

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

**5.4. Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ:** chỉ tiêu này thường nói lên chất lượng tín dụng của một Ngân hàng. Thông thường chỉ số này dưới mức 5% thì hoạt động kinh doanh của ngân hàng bình thường. Nếu tại một thời điểm nhất định nào đó tỷ lệ nợ quá hạn chiếm tỷ trọng trên tổng dư nợ lớn thì nó phản ánh chất lượng nghiệp vụ tín dụng tại ngân hàng kém, rủi ro tín dụng cao và ngược lại.

Ta có công thức:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ} = \frac{\text{Nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

## CHƯƠNG 2 :

# THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP ĐỐI VỚI NGHIỆP VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG EXIMBANK CHI NHÁNH CHỢ LỚN

### I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH CỦA NGÂN HÀNG EXIMBANK:

#### 1. Ngân hàng TMCP xuất nhập khẩu Việt Nam Eximbank:

Eximbank được thành lập vào ngày 24/05/1989 theo quyết định số 140/CT của Chủ tịch Hội Đồng Bộ Trưởng với tên gọi đầu tiên là Ngân hàng Xuất Nhập Khẩu Việt Nam (Vietnam Export Import Bank), là một trong những Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên của Việt Nam

Ngân hàng đã chính thức đi vào hoạt động ngày 17/01/1990. Ngày 06/04/1992, Thống Đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ký giấy phép số 11/NH-GP cho phép Ngân hàng hoạt động trong thời hạn 50 năm với số vốn điều lệ đăng ký là 50 tỷ đồng VN tương đương 12,5 triệu USD với tên mới là Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Việt Nam (Vietnam Export Import Commercial Joint - Stock Bank), gọi tắt là Vietnam Eximbank. Đến 30/09/2008 vốn điều lệ của Eximbank đạt 4.249 tỷ đồng. Vốn chủ sở hữu đạt 13.627 tỷ đồng. Eximbank hiện là một trong những Ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn nhất trong khối Ngân hàng TMCP tại Việt Nam.

Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam có địa bàn hoạt động rộng khắp cả nước với Trụ Sở Chính đặt tại TP. Hồ Chí Minh và 77 Chi nhánh, phòng giao dịch được đặt tại Hà Nội, Đà Nẵng, Nha Trang, Cần Thơ, Quảng Ngãi, Vinh, Hải Phòng, Quảng Ninh, Đồng Nai, Bình Dương, Tiền Giang, An Giang, Bà Rịa- Vũng Tàu, Đắc Lắc, Lâm Đồng và TP.HCM. Đã thiết lập quan hệ đại lý với hơn 735 Ngân hàng ở tại 72 quốc gia trên thế giới.

**\*\*Những thành tựu đạt được trong những năm gần đây:**



**Tháng 7/2008:** Eximbank vinh dự nhận được danh hiệu “Ngân hàng tốt nhất Việt Nam” do Tạp chí The Banker trao tặng.

**Tháng 4/2008,** Eximbank đạt danh hiệu “Thương Hiệu Mạnh 2007” do báo Kinh Tế Việt Nam và Bộ Thương Mại. Trong 4 năm liên tiếp Eximbank đã được người tiêu dùng trên cả nước bình chọn.

**Tháng 2/2008,** Eximbank vinh dự nhận được danh hiệu “Dịch vụ được hài lòng nhất năm 2008” do báo Sài Gòn Tiếp Thị tổ chức bình chọn lấy ý kiến của hàng nghìn người tiêu dùng trên cả nước.

**Tháng 2/2008,** Eximbank được Wachovia Bank N.A New York trao tặng bằng khen về Thanh toán Quốc Tế Xuất Sắc. Đây là giải thưởng nhằm ghi nhận và đánh giá cao quá trình xử lý nghiệp vụ thanh toán tự động nhanh chóng, chuẩn xác và chuyên nghiệp trong dịch vụ điện thanh toán quốc tế

**Tháng 11/2007,** Eximbank đạt giải “Top Trade Servicer” do Báo Thương Mại trao tặng về những thành tựu đã đạt được trong quá trình hoạt động.

**Tháng 10/2007,** Eximbank được Ban tổ chức Hiệp hội chống hàng giả và Bảo vệ thương hiệu Việt Nam trao tặng danh hiệu “ Thương Hiệu Vàng”.

**Tháng 5/2007,** Eximbank chính thức trở thành thành viên của tổ chức IFC (công ty tài chính quốc tế toàn cầu)

**Tháng 5/2007,** Eximbank nhận được bằng chứng nhận do Ngân hàng HSBC trao tặng về chất lượng dịch vụ điện thanh toán quốc tế (chất lượng dịch vụ tốt nhất trong lĩnh vực thanh toán quốc tế qua mạng thanh toán viễn thông liên Ngân hàng)

**Tháng 4/2007,** Eximbank đạt giải thưởng “Thương Hiệu Mạnh Việt Nam 2007” do độc giả của Thời Báo Kinh Tế Việt Nam bình chọn. Quy trình đáng giá và lựa chọn được Thời Báo Kinh Tế Việt Nam phối hợp cùng Cục xúc tiến Thương Mại tổ chức

**Tháng 1/2007,** đã vinh dự được nhận bằng khen do Ngân hàng Standard Chartered Bank trao tặng về chất lượng dịch vụ điện thanh toán quốc tế (chất lượng dịch vụ tốt nhất trong lĩnh vực thanh toán quốc tế qua mạng thanh toán viễn thông liên Ngân hàng).

**Tháng 04/2006**, Eximbank đạt giải thưởng “Thương hiệu mạnh Việt Nam 2005” do độc giả của Thời Báo Kinh tế Việt nam bình chọn. Quy trình đánh giá và lựa chọn được Thời báo Kinh tế Việt Nam phối hợp cùng Cục xúc tiến Thương Mại tổ chức.

**Tháng 01/2006**, đã vinh dự nhận giải cúp vàng thương hiệu Việt trong cuộc bình chọn CÚP VÀNG TOPTEN THƯƠNG HIỆU VIỆT (lần thứ 2) do Mạng Thương Hiệu Việt kết hợp cùng Hội sở hữu công nghiệp Việt Nam hợp tác tổ chức.

**Tháng 01/2006**, đã vinh dự được nhận bằng khen do Ngân hàng Standard Chartered Bank trao tặng về chất lượng dịch vụ điện thanh toán quốc tế (chất lượng dịch vụ tốt nhất trong lĩnh vực thanh toán quốc tế qua mạng thanh toán viễn thông liên ngân hàng)

**Tháng 11/2005**, Eximbank là Ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam phát hành thẻ thanh toán Quốc tế mang thương hiệu Visa Debit.

**Tháng 9/2005**, nhận cúp vàng top ten sản phẩm uy tín chất lượng cho sản phẩm hỗ trợ du học trọn gói do Cục sở hữu trí tuệ và Hội sở hữu trí tuệ công nghiệp Việt Nam, Trung tâm Công nghệ thông tin & tư vấn quản lý QVN cùng báo điện tử Saigon News hợp tác tổ chức

**Tháng 6/2005**, là Ngân hàng duy nhất được chọn làm đại diện cho khối Ngân hàng TMCP vinh dự được Thống đốc NHNN Việt Nam trao tặng bằng khen và phần thưởng vì đã có thành tích xuất sắc trong công tác đấu thầu trái phiếu chính phủ tại NHNN

**Tháng 3/2005**, kết nối thành công hai hệ thống thanh toán thẻ nội địa Vietcombank - Eximbank.

## **2. Ngân hàng TMCP xuất nhập khẩu Việt Nam chi nhánh Chợ Lớn:**

### **2.1. Giai đoạn hình thành phòng giao dịch:**

Căn cứ vào quyết định số 227/QĐ-NH5 ngày 1/12/1993 của thống đốc NHNNVN ban hành “Quy định về việc mở và chấm dứt hoạt động phòng giao dịch thuộc NHTMCP”.

Căn cứ vào tờ trình số 348/EIB ngày 27/11/1996 của chủ tịch hội đồng quản trị NH TMCP XNK xin lập phòng giao dịch Chợ Lớn.

Giám đốc NHNN TP.HCM chấp thuận cho phép NHTMCP XNK được thành lập, trụ sở chính tại số 07 Lê Thị Hồng Gấm, Quận 1, TP.HCM, giấy phép hoạt động số

0011/NH-CP ngày 06/04/1992 do thống đốc NHNN cấp , được phép mở phòng giao dịch. Bắt đầu có hiệu lực ngày 7/12/1996 do ông Nguyễn Văn Trữ ký.

**2.2. Giai đoạn nâng cấp thành chi nhánh:**

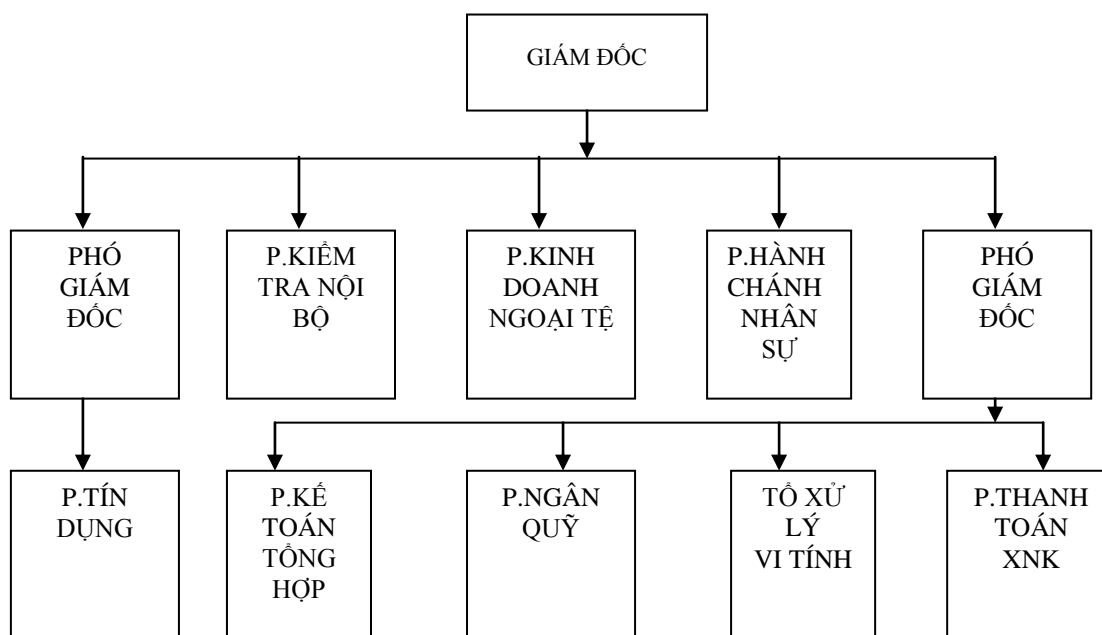
Căn cứ vào công văn số 695/NHNN-CNH ngày 04/07/2002 của giám đốc chi nhánh NHNN TP.HCM v/v mở chi nhánh cấp I Chợ Lớn của Eximbank. Quyết định thành lập chi nhánh Chợ Lớn của Eximbank ngày 22/07/2002.

Căn cứ vào nghị quyết Hội đồng quản trị NHTMCP XNK Việt Nam (Eximbank) ngày 11/7/2002: nay thành lập chi nhánh NHTMCP XNK tại Chi nhánh Chợ Lớn có tên gọi là “ Ngân hàng TMCP XNK Việt Nam – Chi nhánh Chợ Lớn TP.HCM”. Tên viết tắt là Chi nhánh Eximbank Chợ Lớn (EIB Chợ Lớn) trên cơ sở nâng cấp phòng giao dịch Chợ Lớn thành chi nhánh.

Địa chỉ chi nhánh: 55 Nguyễn Chí Thanh, Phường 9, Quận 5, TP.HCM

**II. BỘ MÁY QUẢN LÝ CỦA NGÂN HÀNG EXIMBANKCHỢ LỚN:**

**1. Sơ đồ tổ chức:**



**2. Nhiệm vụ chức năng của các phòng ban:**

**2.1. Phòng tín dụng:**

- Thực hiện nhiệm vụ cho vay bằng VND, ngoại tệ và vàng cho các đối tượng khách hàng theo quy định của NHNN và NHTMCP XNK Việt Nam (Eximbank), riêng cho

vay bằng ngoại tệ phải tuân thủ chặt chẽ các quy định về quản lý ngoại hối của NHNN.

- Thực hiện việc thẩm định hồ sơ vay vốn của KH nhanh chóng, kịp thời, chính xác.
- Theo dõi chặt chẽ tình hình sử dụng vốn của KH nhằm hạn chế rủi ro.
- Đề xuất và xây dựng các chiến lược nhằm thu hút KH, để gia tăng khả năng cạnh tranh của NH với các NH khác.

### **2.2. Phòng kinh doanh ngoại tệ:**

- Thực hiện việc định hướng và xây dựng kế hoạch kinh doanh ngoại tệ, đề xuất những biện pháp nhằm thực hiện việc kinh doanh ngoại tệ theo chỉ đạo của ban giám đốc.
- Quản lý và kiểm tra các bàn thu đổi ngoại tệ đảm bảo hoạt động theo đúng quy định.
- Lập kế hoạch cân đối nguồn vốn và thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh ngoại tệ (trong và ngoài nước) theo đúng trình tự nghiệp vụ.

### **2.3. Phòng thanh toán xuất nhập khẩu:**

- Thực hiện nghiệp vụ thanh toán quốc tế, tài trợ XNK, bảo lãnh và tái bảo lãnh.
- Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến việc phát hành, tu chỉnh, thanh toán L/C, tiếp nhận, thông báo và theo dõi thanh toán các bộ chứng từ nhờ thu hộ của NH nước ngoài gửi đến. Kiểm tra tính hợp lệ của bộ chứng từ thanh toán để giảm rủi ro đến mức thấp nhất.
- Phối hợp với tổ xử lý thông tin để xử lý các vấn đề liên quan đến SWIFT.

### **2.4. Phòng hành chính nhân sự :**

- Tuyển nhân viên.
- Theo dõi toàn bộ cán bộ công nhân viên bằng chương trình vi tính.
- Theo dõi chấm công, lên bảng lương.
- Soạn thảo các thông báo qui định.
- Xây dựng công tác của ban giám đốc trong tuần.
- Xây dựng phương án và thực hiện nghiêm ngặt công tác bảo vệ an toàn cơ quan và khách hàng đến giao dịch,... và một số nghiệp vụ liên quan chức năng.

### **2.5. Phòng kế toán tổng hợp:**

- Trực tiếp hạch toán kế toán, theo dõi, phản ánh tình hình hoạt động kinh doanh, tài chính. Quản lý các loại vốn, tài sản của ngân hàng, tổng hợp, lưu trữ hồ sơ, tài liệu về

hạch toán kế toán, quyết toán và lập báo cáo quyết toán cung cấp cho nội bộ ngân hàng và các cấp có thẩm quyền theo quy định.

### **2.6. Phòng ngân quỹ:**

- Kiểm tra thực thu, thực chi theo chứng từ kế toán.
- Cân đối thanh khoản, điều chỉnh vốn.
- Kinh doanh vàng, bạc, đá quý và thu đổi ngoại tệ.
- Chịu trách nhiệm bảo quản tiền, vàng, ấn chỉ quan trọng và toàn bộ hồ sơ thế chấp, cầm cố của khách hàng vay.
- Đào tạo, huấn luyện các giao dịch viên trong nghiệp vụ ngân quỹ và phục vụ khách hàng.
- Một số nghiệp vụ có liên quan khác.

### **2.7. Phòng vi tính:**

- Tổ chức, xây dựng, quản lý và khai thác có hiệu quả hệ thống tin học tại chi nhánh.
- Thực hiện việc sửa chữa, bảo trì hệ thống máy tính tại chi nhánh.
- Thường xuyên nghiên cứu những phần mềm ứng dụng mới phục vụ cho lĩnh vực ngân hàng.
- Xây dựng hệ thống thông tin dự phòng nhằm đảm bảo cho hệ thống thông tin được hoạt động liên tục nhằm hỗ trợ tích cực cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

### **2.8. Phòng kiểm tra nội bộ:**

- Tham mưu cho ban giám đốc điều hành thông suốt và đúng pháp luật mọi hoạt động của ngân hàng, đồng thời phối hợp với ban kiểm soát trong công tác kiểm toán, kiểm tra nội bộ.
- Giám sát từ xa và thực hiện việc kiểm tra định kỳ, đột xuất về nghiệp vụ của các phòng ban, về cơ cấu tổ chức tại đơn vị để có những báo cáo điều chỉnh cần thiết.

## **III. HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI EXIMBANK CHỢ LỚN:**

### **1. Một số vấn đề liên quan đến cho vay tiêu dùng:**

#### **1.1. Nguyên tắc vay vốn:**

Khách hàng vay vốn của Ngân hàng phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng.

- Hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng hạn đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng.
- Việc đảm bảo tiền vay phải đúng qui định.

### **1.2.Điều kiện vay vốn:**

- Có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự.
- Tuổi từ đủ 18 trở lên và không quá 60 tuổi.
- Khách hàng đứng tên trực tiếp để cho vay phải có đủ năng lực hành vi dân sự, có hộ khẩu thường trú hoặc có KT3. Tuy nhiên EximBank vẫn thực cho vay đối với các vùng lân cận như: Long An, Bình Dương...
- Khách hàng đến vay phải trình bày mục đích và phương án sử dụng vốn rõ ràng, cụ thể. Trong trường hợp khách hàng vay vốn để bổ sung vốn kinh doanh đòi hỏi phải có giấy phép kinh doanh.
- Khách hàng chứng minh được nguồn thu nhập ổn định để đảm bảo được khoản nợ phải trả hàng tháng gồm có gốc và lãi hoặc lãi đối với loại hình trả nợ gốc cuối kỳ trả lãi hàng tháng.
- Điều quan trọng là người đứng đơn vay phải có tài sản thế chấp để đảm bảo món nợ vay.
- Giá trị ngân hàng cho vay không vượt mức quy định là 70%/ giá trị tài sản thế chấp. Tuy nhiên trong việc cho vay CBTD phải chủ động và ước lượng giá trị để đề xuất cho vay ở mức an toàn khi nguồn trả nợ thứ nhất của khách hàng không còn khả năng thì nguồn trả thứ hai đảm bảo được khoản vay đó.

### **1.3. Đối tượng cho vay:**

Cho vay tiêu dùng gồm các loại hình như sau: cho vay sửa chữa nhà, cho vay xây dựng nhà mới, cho vay mua xe và mua vật dụng gia đình....

### **1.4.Mức cho vay:**

Số tiền cho vay tối thiểu là 10 triệu đồng;

Số tiền cho vay tối đa tùy thuộc vào nhu cầu vay vốn, tài sản bảo đảm và khả năng trả nợ của khách hàng.

### **1.5.Thời hạn cho vay:**

- Theo qui định của EximBank về thời hạn cho vay cá nhân là 10 năm. Khi khách hàng tới xin vay vốn CBTD xem xét mức thu nhập của khách hàng như thế nào để tư vấn cho khách hàng chọn thời hạn vay thích hợp. Để đảm bảo được khả năng trả nợ và để ngân hàng thu được vốn gốc.
- Đối với cho vay bổ sung vốn kinh doanh thời hạn cho vay là 12 tháng.

### **1.6. Quy định về lãi suất, phương thức trả nợ:**

- Nếu là cho vay vốn tiêu dùng thì vốn góp và lãi trả hàng tháng.
- Tuy nhiên cũng có những trường hợp vay tiêu dùng với thời hạn ngắn hơn 12 tháng khách hàng có thể trả lãi hàng tháng vốn gốc trả cuối kỳ.
- Nếu trường hợp khách hàng có tiền trả dần nợ gốc sẽ giảm được lãi hàng tháng và thời hạn trả nợ.
- Lãi suất cho vay theo biểu lãi của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Việt Nam Chi Nhánh Chợ Lớn công bố hiện hành.
- Lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất trong hạn ghi trên Hợp đồng tín dụng

### **1.7. Xử lý nợ quá hạn :**

- Quá 02 tháng kể từ ngày chuyển nợ quá hạn nếu khách hàng không trả được nợ mà không được EIB đồng ý cơ cấu lại thời hạn trả nợ thì Eximbank được quyền thông báo thu hồi nợ trước hạn đối với toàn bộ phần nợ gốc chưa thanh toán.
- Sau 30 ngày kể từ ngày ra thông báo mà khách hàng không trả được nợ thì Eximbank được quyền áp dụng các biện pháp xử lý tài sản đảm bảo để thu hồi theo quy định của pháp luật.

**1.8. Trả nợ trước hạn:** khách hàng vay có thể trả nợ trước hạn cho EIB. Khi trả nợ trước hạn, EIB và khách hàng thỏa thuận về các khoản phí, tiền phạt do trả nợ trước hạn.

- Hiện nay thì để thuận tiện cho khách hàng thì EIB không phạt khi KH trả nợ trước hạn.

## **2. Quy trình thực hiện:**

### **2.1 Các bước thực hiện:**

**Bước 1:** Tiếp xúc khác hàng:

- Nhu cầu khách hàng đề nghị vay bao nhiêu? Phương án sử dụng vốn - các tài liệu thuyết minh cho phương án như hợp đồng kinh tế, hóa đơn, giấy đặt cọc...
- Yêu cầu KH nộp bằng photô Hộ khẩu thường trú, CMND, Giấy chứng nhận độc thân hay giấy đăng ký kết hôn, giấy chứng nhận nghề nghiệp, giấy phép hoặc giấy đăng ký kinh doanh,...

**Bước 2:** Hướng dẫn KH làm thủ tục vay vốn:

- Giấy đề nghị vay vốn.
- Phương án kinh doanh nếu KH vay vốn nhằm bổ sung vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc phương án vay vốn mua nhà/ đất nếu KH vay vốn để mua nhà đất. Nếu với mục đích tiêu dùng thì làm giấy đề nghị vay vốn kèm khế ước trả nợ.

**Bước 3:** Thẩm định TSTC

- Hẹn KH ngày giờ để đi thẩm định. Báo cho khách biết tên, số điện thoại của cán bộ tín dụng đi định giá tài sản.
- CBTD đi thẩm định tài sản thế chấp và khả năng trả nợ của khách hàng.
- CBTD làm báo cáo thẩm định tín dụng đề xuất số tiền, thời gian, lãi suất cho vay cùng phương án trả nợ của khách hàng lên Trưởng phòng tín dụng duyệt, sau đó trình lên Ban giám đốc duyệt.

**Bước 4:** Công chứng và đăng ký giao dịch đảm bảo.

- Sau khi có báo cáo thẩm định tín dụng được duyệt cho vay, CBTD báo cho khách hàng đi xác nhận tình trạng nhà, đất.
- CBTD lập Hợp đồng tín dụng (4 bản), Hợp đồng thế chấp (5 bản), Biên bản Xác định giá tài sản thế chấp hay bảo lãnh (3 bản), Đăng ký Giao dịch đảm bảo (1 bản).
- Trình Trưởng phòng và Ban giám đốc.
- Sau đó nhập Korebank lấy số hợp đồng tín dụng, ghi sổ HĐTC lấy số HĐTC.
- Hẹn khách hàng ở phòng công chứng, hướng dẫn khách hàng đem đầy đủ hồ sơ nhà, CMND và 1 bản photo hồ sơ nhà, photo CMND.
- Sau khi công chứng, thì đi đăng ký giao dịch đảm bảo.

**Bước 5:** Lưu hồ sơ nhà.



- CBTD lập kế ước nhận nợ và trình trưởng phòng và ban giám đốc ký, nhập Korebank lấy số kế ước nhận nợ, đóng dấu, chuyển hồ sơ cho Kế toán tín dụng giải ngân.
- Lập biên bản giao nhận hồ sơ nhà bản chính, tiến hành niêm phong gửi phòng ngân quỹ.

#### **Bước 6:** Thu lãi và tắt toán hợp đồng

- Theo dõi và kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay: hàng tháng trước khi đến hạn CBTD nhắc nhở khách hàng trả gốc và lãi đúng hạn.
- Khách hàng trả xong nợ gốc và lãi -> tắt toán hợp đồng

## **2.2. Chuẩn bị hồ sơ đi công chứng và chuẩn bị hồ sơ đăng ký giao dịch đảm bảo:**

### ***- Chuẩn bị hồ sơ công chứng:***

- Phiếu yêu cầu công chứng
- Giấy ủy quyền, mẫu chữ ký của lãnh đạo
- Giấy giới thiệu của Ngân hàng cấp cho CBTD
- HĐTC(05 bản), HĐTD(04 bản), Biên bản định giá nhà(3 bản), giấy xác nhận tình trạng nhà
- Hồ sơ nhà bản gốc và 01 bản photo(khách hàng mang theo)
- Hộ khẩu, CMND, Giấy kết hôn( hoặc giấy xác nhận độc thân) của người thế chấp, bảo lãnh.

### ***- Chuẩn bị hồ sơ đăng ký giao dịch đảm bảo:***

- Giấy giới thiệu của Ngân hàng cấp cho CBTD
- Biên nhận theo mẫu (02 bản)
- Đơn đăng ký GĐĐB(02 bản)
- Hợp đồng thế chấp, bảo lãnh(01bản)
- Hồ sơ nhà bản gốc và 01 bản photo
- Giấy xác nhận tình trạng nhà(nếu yêu cầu)
- ***Nơi công chứng: việc công chứng được thực hiện tại một trong 6 phòng công chứng nhà nước tùy theo địa điểm TSDB:***

- Phòng công chứng số 1 tại 97 Pasteur, p.Bến Nghé, Q.1: công chứng đối với TSTC ở địa bàn quận 1,3,4,7

- Phòng công chứng số 2 tại 94-96 Ngô Quyền, p4, Q5: công chứng đối với TSTC ở địa bàn quận 5,6,8,11, Bình Tân
- Phòng công chứng số 3 tại Thủ Đức : công chứng đối với TSTC ở địa bàn quận 2,9, Thủ Đức
- Phòng công chứng số 4 tại 25/5 Hoàng Việt, p4, Q.TB : công chứng đối với TSTC ở địa bàn quận 10, Tân Bình, Tân Phú
- Phòng công chứng số 5 tại 278 Nguyễn Văn Nghi, p7, Q.GV: công chứng đối với TSTC ở địa bàn quận 12, Gò Vấp
- Phòng công chứng số 6 tại 80/1 Hoàng Hoa Thám, p7, Q.BT: công chứng đối với TSTC ở quận Phú Nhuận, Bình Thạnh.

### **2.3 lưu giữ hồ sơ:**

CBTD liệt kê toàn bộ hồ sơ gồm:

- Biên bản thẩm định giá (01 bản),
- Hợp đồng thế chấp/bảo lãnh (01 bản),
- Đơn yêu cầu đăng ký thế chấp /bảo lãnh.
- Bản chính toàn bộ giấy tờ nhà

CBTD trình lãnh đạo phòng kiểm hồ sơ và niêm phong tại phòng Ngân Quỹ và lãnh đạo phòng Ngân Quỹ sẽ ký xác nhận vào sổ lưu giữ hồ sơ.

### **2.4. Quản lý khách hàng theo định kỳ để thu nợ và lãi:**

- Định kỳ CBTD phải theo dõi tình hình tài chính, tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng.
- Thường khi gần đến ngày đóng lãi CBTD phải thông báo và nhắc nhở cho khách hàng ngày nộp lãi cùng với số tiền khách hàng phải nộp.

### **2.5. Khách hàng tắt toán hợp đồng:**

- CBTD thông báo cho bộ phận kế toán tín dụng biết khách hàng tắt toán hợp đồng để thu nợ và lãi còn lại của khách hàng.
- Nhận hồ sơ từ phòng Ngân Quỹ, trả hồ sơ cho khách hàng
- Lập giải chấp gửi phòng công chứng, UBND phường
- Lập xóa đăng ký giao dịch đảm bảo(UBND quận, huyện hoặc Sở tài nguyên môi trường)

- Trường hợp khách hàng không trả lãi, gốc thì CBTD phải tích cực đòi nợ. Nếu không thể đòi được thì xin ý kiến của Trưởng phòng và Ban giám đốc để gửi hồ sơ Tòa án phát mãi tài sản.

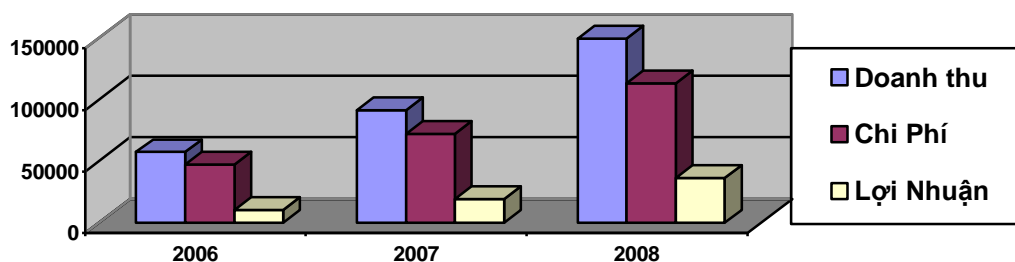
### 3. Kết quả hoạt động kinh doanh và tình hình huy động vốn của Eximbank Chợ Lớn(2006-2008):

#### 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh:

**Bảng 1:**Kết quả hoạt động kinh doanh

**Đvt:**Triệu đồng

Năm	2006	2007	2008	Chênh lệch (2007/2006)		Chênh lệch (2008/2007)	
				Tương đối	Tuyệt đối(%)	Tương đối	Tuyệt đối(%)
Doanh thu	57.162	91.078	148.956,4	+33.916	+59%	+57.878,4	+63,5%
Chi phí	46.880	71.962	112.681	+25.082	+53,5%	+40.719	+56,5%
Lợi nhuận trước thuế	10.282	19.116	36.275,4	+8.834	+86%	+17.159,4	+90%
Tỷ suất lợi nhuận/ DT	18%	21%	24%				



**Hình 1:**kết quả kinh doanh của Eximbank Chợ Lớn (2006-2008)

Từ bảng số liệu và biểu đồ thể hiện kết quả hoạt động kinh doanh của Eximbank Chợ Lớn trên cho ta thấy có những nét nổi bật sau:

Doanh thu của chi nhánh tăng rất nhanh và tăng dần qua từng năm từ 2006 đến 2007 tăng 59%, từ 2007 đến 2008 tăng 63,5%. Doanh thu của chi nhánh chủ yếu là từ hoạt động tín dụng, doanh thu từ hoạt động tín dụng luôn chiếm một tỷ trọng rất lớn

trong tổng doanh thu chiếm đến 76% năm 2007 và 79,5% năm 2008 cho thấy tình hình hoạt động tín dụng của ngân hàng là tốt.

Đồng thời chi phí cũng tăng do mở rộng quy mô hoạt động, mở rộng nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Chi phí tăng dần qua các năm từ 2006 đến 2007 tăng +53,5%, từ năm 2007 đến 2008 tăng 56,5%. Nhưng ta thấy tốc độ tăng của chi phí không cao bằng tốc độ tăng của doanh thu chứng tỏ ngân hàng làm ăn có tiến triển, biết nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

Đồng thời ta thấy lợi nhuận của ngân hàng cũng tăng dần qua các năm từ 2006 đến 2007 tăng +86%, từ năm 2007 đến 2008 tăng 90% ứng với sự tăng lên của doanh thu là hợp lý. Tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu cho ta thấy tuy chi phí có tăng lên nhưng tốc độ tăng của lợi nhuận vẫn cao hơn chứng tỏ chi nhánh kinh doanh có hiệu quả. Điều này chứng tỏ các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng đã đem lại kết quả.

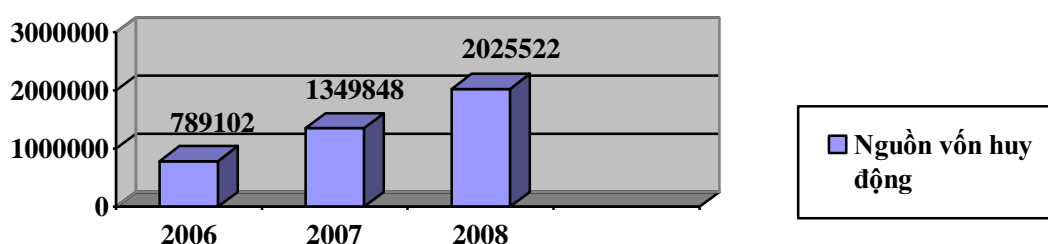
Đây là sự nỗ lực cải tiến quy trình cũng như cách thức cho vay và các nghiệp vụ khác của ngân hàng, làm cho kết quả kinh doanh của chi nhánh nói riêng và toàn bộ hệ thống ngân hàng Eximbank nói chung nâng lên rõ rệt. Đây là một kết quả rất tốt cần phát huy đối với các ngân hàng thương mại trong cuộc khủng hoảng kinh tế hiện nay.

### 3.2. Tình hình huy động vốn:

**Bảng 2:** Tình hình huy động vốn tại chi nhánh:

**Đvt:** Triệu đồng

Năm	Nguồn vốn huy động
2006	789.102
2007	1.349.848
2008	2.025.522



**Hình 2:** tình hình huy động vốn tại chi nhánh

Từ bảng số liệu trên cho ta thấy tình hình huy động vốn của chi nhánh qua các năm từ 2006-2008 luôn tăng. Cụ thể năm 2007 tăng 71% so với năm 2006, năm 2008 tăng 50% so với năm 2007. Điều này cho thấy năng lực huy động vốn của chi nhánh là rất tốt đó cũng là nhờ những chính sách thu hút khách hàng bằng những sản phẩm dịch vụ đa dạng và tiện ích. Bên cạnh đó cũng là nhờ chính sách lãi suất phù hợp kèm một đội ngũ nhân viên nhiệt tình và năng động. Nhìn trên số liệu ta thấy tình hình huy động năm 2008 có phần thấp hơn tuy nhiên đó cũng là do sự khủng hoảng kinh tế chung. Nhìn chung con số huy động vẫn là rất cao và đáng khen ngợi đối với một chi nhánh mới đi vào hoạt động.

Nghiệp vụ huy động vốn không mang lại lợi nhuận trực tiếp cho ngân hàng nhưng đây lại là một nhiệm vụ quan trọng góp phần quyết định sự thành công của hoạt động ngân hàng. Nếu không có nguồn vốn huy động thì ngân hàng không thể nào hoạt động được, vì nguồn vốn chủ sở hữu là rất nhỏ nó chỉ đáp ứng được nhu cầu về cơ sở vật chất của ngân hàng chứ không đủ để đáp ứng các nhiệm vụ quan trọng giúp ngân hàng duy trì và phát triển. Nó cũng cho thấy được mức độ tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng. Vì KH có tín nhiệm thì mới đem tài sản của mình gửi vào ngân hàng vì họ xem đây là nơi an toàn cho tài sản của mình đồng thời đem lại lợi nhuận cho khoản tài sản mà họ gửi.

**4. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Eximbank chi nhánh Chợ Lớn:**

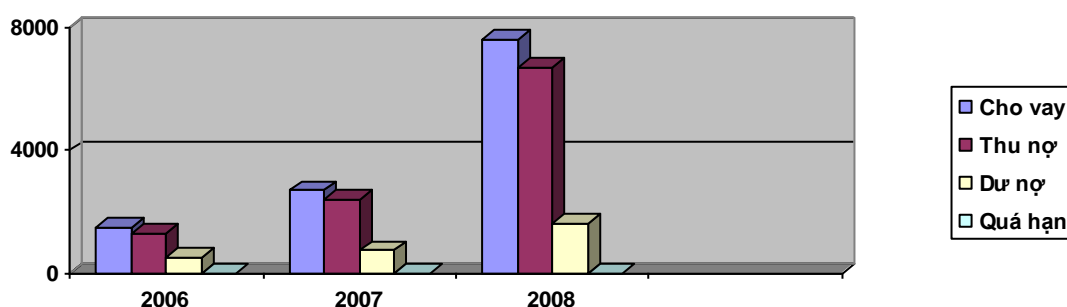
**4.1. Tình hình tín dụng chung:**

Đvt: Tỷ đồng

**Bảng 3:** Tình hình tín dụng (2006-2008)

Năm	2006	2007	2008	Chênh lệch (2007/2006)	Chênh lệch(2008/2007)

Chỉ tiêu				Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối
Cho vay	1500	2700	7600	+1200	+80%	+4900	+181%
Thu nợ	1300	2400	6700	+1100	+85%	+4300	+179%
Dư nợ	550	750	1650	+200	+36%	+900	+120%
Quá hạn	3	1	5	-2	-67%	+4	+400%



**Hình 3:** Tình hình tín dụng chung qua các năm 2006-2008

Nhìn vào số liệu trên cho ta thấy tình hình tín dụng của ngân hàng nhìn chung là tăng trưởng. Doanh số cho vay tương đối cao phù hợp với chính sách mà nhà nước cũng như ngân hàng đề ra, nói lỏng tín dụng. Mức tín dụng tăng cao qua các năm, năm 2007 so với năm 2006 tăng 80%, đến năm 2008 tăng so với 2007 là 181%, điều này chứng tỏ được ngày càng có nhiều khách hàng tìm đến chi nhánh nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của mình. Nâng cao tầm quan trọng cũng như chất lượng phục vụ của ngân hàng đã thu hút lượng khách hàng lớn giao dịch với ngân hàng, khả năng tiếp thị của cán bộ tín dụng cũng như thái độ phục vụ của họ tạo cảm giác thân thiện đối với khách hàng, thủ tục vay vốn nhanh gọn ít tốn thời gian, lãi suất thấp hơn các tổ chức tín dụng khác...chính những điều này đã góp phần tạo lượng khách hàng ngày càng đông đến vay tiền tại chi nhánh.

Đi đôi với việc cho vay thì đồng thời tình hình thu nợ của ngân hàng là khá tốt. Năm 2007 so với 2006 tăng 85%, năm 2008 tăng 179% so với 2007. Chứng tỏ khách hàng giao dịch với ngân hàng là những khách hàng uy tín. Đồng thời khẳng định quy trình thẩm định năng lực tài chính cũng như tài sản đảm bảo của chi nhánh là hết sức chính xác, giúp cho việc đánh giá và ra quyết định cho vay đúng đối tượng, vừa tạo lợi

nhuận cho chi nhánh đồng thời tạo vốn cho các doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh. Qua đây cũng cho ta thấy được năng lực cạnh tranh của Eximbank Chợ Lớn ngày càng lớn mạnh.

Tình hình quá hạn của Chi nhánh tuy năm 2007 có giảm 67%, nhưng đến 2008 lại tăng đến 400%, đây không phải do sự yếu kém của chi nhánh cũng như bộ phận nhân viên tín dụng, đây là kết quả của sự khủng hoảng kinh tế nói chung. Nền kinh tế bị suy thoái nghiêm trọng kéo theo một loạt các doanh nghiệp làm ăn thua lỗ nên không có khả năng thanh toán cho ngân hàng. Cần phải có biện pháp đảm bảo an toàn hơn khi cho vay.

Nhìn chung thì tình hình tín dụng là tốt. Tuy nợ quá hạn tăng nhưng so với mức doanh số cho vay thì không tăng đáng kể. Trong tình hình khủng hoảng hiện nay thì đạt được thành quả trên là cố gắng không ngừng của nhân viên toàn chi nhánh nói chung cũng như nhân viên phòng tín dụng nói riêng.

#### 4.2. Doanh số cho vay đối với tiêu dùng:

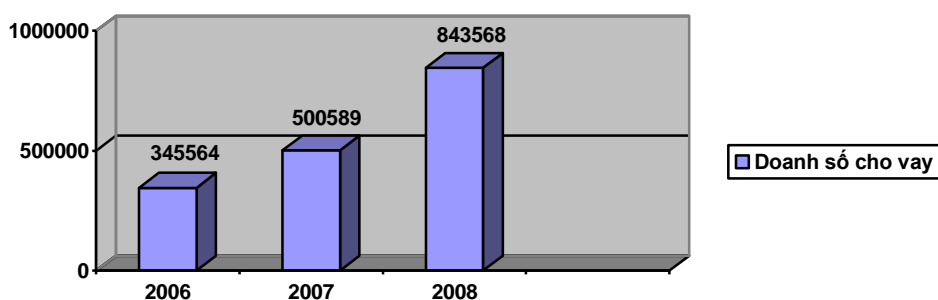
**Bảng 4:** Doanh số cho vay tiêu dùng

**Đvt:** triệu đồng

Năm	2006	2007	2008
DSCV tiêu dùng	345,564	500,589	843,568

Doanh số cho vay TD tăng qua các năm, đặc biệt tăng cao vào năm 2008, cụ thể như sau:

- + Doanh số cho vay TD năm 2006 là 345,564 triệu đồng.
- + Doanh số cho vay TD năm 2007 là 500,589 triệu đồng tăng 155,025 triệu đồng so với năm 2006 tức là tăng 45% so với năm 2006.
- + Sang năm 2008 thì doanh số cho vay là 843,568 triệu đồng tăng 342,979 triệu đồng tức là tăng 69 % so với năm 2007.



**Hình 4:** Doanh số cho vay tiêu dùng qua các năm 2006-2008

Từ số liệu trên cho ta thấy doanh số cho vay tiêu dùng tăng qua các năm. Đó là một tín hiệu đáng mừng vì tín dụng tiêu dùng là một sản phẩm sinh ra nhiều lợi nhuận cho ngân hàng. Trong những năm gần đây để khuyến khích tiêu dùng giảm thiểu phát cho nền kinh tế chính phủ khuyến khích và nới lỏng cho vay tiêu dùng. Điều này tạo điều kiện cho ngân hàng kinh doanh kiếm lời hiệu quả đồng thời nâng cao đời sống vật chất của nhân dân.

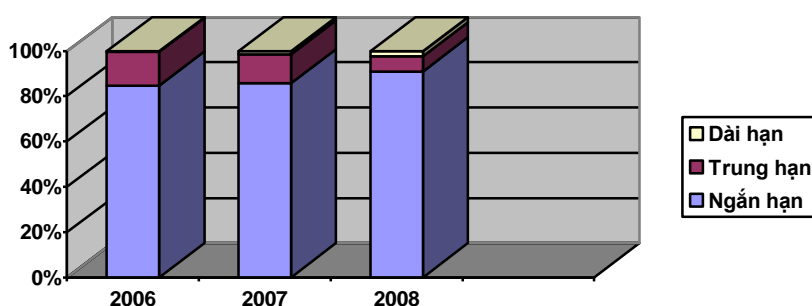
Trong năm 2009 này thì ắt hẳn doanh số này sẽ tăng lên rất cao vì chính sách nới lỏng cũng như hướng hoạt động của ngân hàng là nhắm đến các đối tượng là khách hàng cá nhân.

**4.3. Dự nợ phân theo thời hạn tín dụng khách hàng cá nhân:**

**Bảng 5:** Dự nợ theo thời hạn tín dụng

Đvt: triệu đồng

Năm Thời hạn	2006		2007		2008	
	Dư nợ	Quá hạn	Dư nợ	Quá hạn	Dư nợ	Quá hạn
Ngắn hạn	209.457,4	0	472.950,07	6.712	1.142.638,75	18.889
Trung hạn	36.633,77	0	69.909,96	4.482,18	84.181,86	10.730,63
Dài hạn	919,6	0	8.736,06	0	29.367,6	1.015



**Hình 5:** Dự nợ theo thời hạn tín dụng

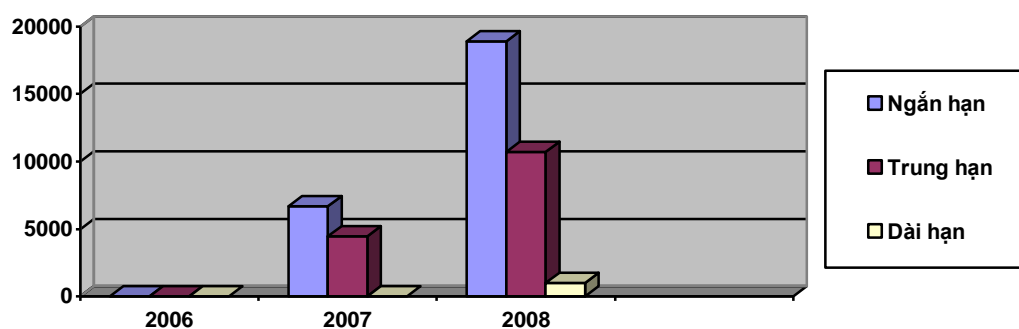
Dư nợ cho vay đối với KH cá nhân ít có sự biến động, dư nợ cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn từ 85% đến 91%, dư nợ cho vay trung hạn giảm dần bằng đúng với mức tăng của ngắn hạn. Điều này cho thấy KH cá nhân đã quan tâm nhiều hơn đối với



các khoản vay ngắn hạn, KH vay chủ yếu là thỏa mãn những nhu cầu về tiêu dùng như nhà ở, xe cộ.

Bên cạnh đó dư nợ dài hạn đối với KH cá nhân là rất thấp mặc dù có tăng nhưng là không đáng kể, chỉ chiếm khoảng 2% và cũng là vay để mua đất mua nhà với thời hạn cho vay được kéo dài của ngân hàng. Cho vay cá nhân chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng dư nợ cho vay, điều này cho thấy KH cá nhân đang là mục tiêu hướng tới của ngân hàng.

Chính vì đây là những KH quan trọng nên chi nhánh cần phải tiếp tục hơn nữa trong những dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng, đáp ứng những mong muốn kịp thời, đồng thời phải có những chính sách phù hợp nhằm thu hồi nợ khi đến hạn.



**Hình 6:** Nợ quá hạn đối với khách hàng cá nhân

Đối với khách hàng cá nhân thì tình trạng nợ quá hạn diễn ra thường xuyên và tăng cao qua các năm. Từ năm 2006 là 0% cho tất cả các thời hạn thì đến năm 2008 đã tăng lên mức rất cao. Đây là dấu hiệu bất lợi cho NH vì khi nói đến hoạt động tín dụng người ta thường quan tâm nhiều đến tình trạng nợ quá hạn này. Dư nợ quá hạn quá cao sẽ ảnh hưởng tới kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng..

Tuy nhiên tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ của khách hàng cá nhân của Eximbank Chợ Lớn trong năm 2008 là 2.4% tương đương 30.148,5 triệu đồng là một con số không lớn. Đây là một điều dễ hiểu vì dư nợ cho vay tăng sẽ kéo theo mức tăng của nợ xấu, nhưng qua đó cũng cho ta thấy được một số hạn chế trong chính sách của ngân hàng, cần phải nâng cao năng lực giám sát vốn vay, quản lý chặt nguồn thu nợ cũng

như công tác thẩm định tài chính của khách hàng từ đó có biện pháp phù hợp. Đồng thời cũng như đã nói ở trên, nợ quá hạn tăng cao cũng là do nền kinh tế bị khủng hoảng ảnh hưởng đến mọi hoạt động kinh doanh của chi nhánh

(Tất cả số liệu trên lấy từ phòng tín dụng và phòng kế toán)

#### **4.4. Đánh giá chung về cho vay tiêu dùng tại chi nhánh:**

Thông qua quá trình thực tập cũng như kiến thức tích lũy được trong quá trình học tập và phân tích tình hình tín dụng trên thì em nhận thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh có những mặt mạnh và khó khăn sau:

##### **4.4.1. Mặt mạnh:**

- Nghiệp vụ cho vay tiêu dùng tại chi nhánh rất đa dạng và phong phú như cho vay sửa chữa nhà, cho vay xây dựng nhà mới, cho vay mua xe và mua vật dụng gia đình...., với các đối tượng cho vay như vậy thì ngân hàng có thể đáp ứng được các nhu cầu và mong muốn đa dạng của KH.

- Biểu phí lãi suất linh hoạt, tính lãi trên số dư nợ thực tế, theo số dư giảm dần tạo nhiều thuận lợi và ưu đãi cho KH.

- Cán bộ công nhân viên thì rất nhiệt tình, vui vẻ, niềm nở và năng động. Đảm bảo đáp ứng kịp thời những mong muốn cũng như giải đáp những thắc mắc cho khách hàng nhanh chóng.

- Phòng tín dụng luôn được sự hỗ trợ nhiệt tình từ ban giám đốc cũng như các phòng ban khác trong chi nhánh. Đó là sự phối hợp nhịp nhàng của toàn bộ máy Eximbank giúp cho ngân hàng ngày một phát triển hơn.

- Chi nhánh nằm tại vị trí rất thuận lợi cho hoạt động kinh doanh, gần các trung tâm thương mại lớn như chợ An Đông, chợ Lớn...Người dân trong khu vực này luôn có nhu cầu vốn rất cao để phục vụ cho nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống.

##### **4.4.2. Mặt khó khăn:**

###### **- Từ phía ngân hàng:**

- Mặc dù cán bộ tín dụng làm việc rất tích cực nhưng số lượng người vẫn còn ít trong khi công việc thì quá nhiều, chính vì thế trong quá trình làm việc không tránh khỏi những sai sót.

- Cơ sở hạ tầng thì chưa đáp ứng được với nhu cầu phát triển làm cho công việc tiến hành không được thuận lợi.

- Trong thời gian ngắn ngủi có không ít các chi nhánh của các ngân hàng lần lượt mọc lên với những cơ sở hạ tầng và trang thiết bị kỹ thuật hiện đại. Vì thế sự cạnh tranh ngày càng gay gắt.

- Ngân hàng Eximbank cũng chỉ mới được thành lập gần đây chính vì thế mạng lưới hoạt động vẫn còn nhỏ hẹp so với các ngân hàng khác. Chính vì thế ngân hàng chịu áp lực cạnh tranh là rất lớn và có phần thiệt thòi.

- Nền kinh tế suy thoái nghiêm trọng, chính sách lãi suất của NHNN cũng điều chỉnh liên tục làm cho hoạt động tín dụng bị trì trệ, điều này ảnh hưởng xấu đến kết quả kinh doanh của chi nhánh.

**- Từ môi trường bên ngoài:**

- Hệ thống thông tin tín dụng không đầy đủ. Chi nhánh lấy thông tin từ trung tâm thông tin tín dụng CIC, tuy nhiên thông tin này cũng không phải hoàn toàn chính xác, bên cạnh đó số liệu cung cấp có thời điểm rất xa so với thực tế. Nguồn thông tin thì chưa đi sâu đối với từng KH. Thiếu các trung tâm thông tin dữ liệu khách hàng cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp nhỏ và vừa khi CIC mới chỉ cung cấp thông tin về doanh nghiệp, khiến ngân hàng không có cơ sở để đánh giá mức độ an toàn và rủi ro đối với khách hàng cá nhân vay vốn của mình, những điều này gây không ít khó khăn cho CBTD để đưa ra quyết định đúng đắn trong việc cho vay.

- Vướng mắc từ các văn bản pháp luật. Hiện nay các văn bản pháp luật nước ta về hoạt động của ngân hàng có những chỗ chồng chéo và mâu thuẫn với nhau. Điều này gây không ít khó khăn cho CBTD cũng như KH, làm cho thủ tục trở nên rườm rà.

**CHƯƠNG 3:****PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI EXIMBANK CHỢ LỚN****I. Định hướng phát triển tín dụng tiêu dùng của Eximbank Chợ Lớn năm 2009:**

Mục tiêu phát triển năm 2009 của Eximbank Chợ Lớn là Hiệu quả -An toàn – Tăng trưởng, tập trung các nội dung sau:

- Tăng cường huy động vốn nhằm đáp ứng nhu cầu về vốn tín dụng tăng cao.
- Thực hiện tăng trưởng tín dụng hợp lý, coi trọng chất lượng tín dụng.
- Xử lý kiên quyết để giảm nợ quá hạn, không để phát sinh nợ quá hạn mới.
- Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, thực hiện chính sách khách hàng tốt.
- Quản trị lãi suất và rủi ro tỷ giá có hiệu quả, kết hợp với các sản phẩm phục vụ xuất khẩu.
- Đẩy mạnh tốc độ phát triển tín dụng TD với doanh số cho vay cao hơn 50% tổng doanh số cho vay của ngân hàng, nhưng trước tiên đạt mức tăng 20% so với năm 2008 vào năm 2009 đối với cho vay TD.
- Giảm tỉ lệ nợ quá hạn đến mức thấp nhất có thể được trên phần dư nợ cho vay so với năm 2008
- Ngân hàng phải giữ vai trò tích cực hơn trong việc thu thập, cung cấp những thông tin cần thiết để hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của khách hàng.
- Nâng cao trình độ cán bộ tín dụng hơn nữa theo hướng cho vay trên cơ sở hiểu biết khách hàng, không đơn thuần chỉ cho vay trên tài sản thế chấp
- Nghiên cứu thị trường để phát hiện cơ hội nghề nghiệp, cho vay đa dạng hơn nhằm thoả mãn nhu cầu đa dạng của khách hàng.

**II. Các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng tiêu dùng Eximbank Chợ Lớn:****1. Biện pháp huy động vốn.**

- Trong hoạt động của ngân hàng giữa huy động vốn và sử dụng vốn có mối quan hệ nhân quả với nhau.

- Tạo vốn là giải pháp hàng đầu để ngân hàng phát triển và đảm bảo kinh doanh. Cần có chính sách tạo vốn phù hợp nhằm khai thác mọi tiềm năng về vốn, để có được nguồn vốn đủ mạnh đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng cũng như hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng.

- Vốn huy động thường từ nguồn: ngân sách doanh nghiệp, ngân hàng khác, dân cư,... Trong đó nguồn vốn trong dân cư và doanh nghiệp là quan trọng nhất vì đây là nơi tạo ra tích tụ vốn, là nguồn nguyên thủy để tạo ra nguồn vốn cho ngân hàng. Hầu hết tâm lý của người dân thích để tiền ở nhà hơn là gửi tiền vào ngân hàng mặc dù họ biết gửi tiền vào ngân hàng họ sẽ có tiền lãi, thế nhưng họ lại có tâm lý không an toàn khi gửi tiền vào ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng cần tạo ra sự hấp dẫn cho khách hàng gửi tiền bằng cách:

+ Đa dạng hoá các hình thức huy động.

+ Phát hành kỳ phiếu, trái phiếu có đảm bảo bằng ngoại tệ để khách hàng yên tâm không sợ lạm phát.

+ Áp dụng lãi suất khuyến khích khi huy động vốn: gửi món tiền lớn trong thời gian dài lãi suất cao hơn gửi món tiền nhỏ, nghĩa là trong cùng một thời gian gửi tiền với số tiền lớn sẽ có mức lãi suất cao hơn gửi số tiền nhỏ.

+ Áp dụng hình thức tiết kiệm trúng thưởng theo số thứ tự của sổ tiết kiệm sẽ tạo sự hấp dẫn và sôi động hơn.

+ Tăng cường tiếp cận, chiêu thị trực tiếp đối tượng có thu nhập cao.

+ Thực hiện đảm bảo tiền gửi cho khách hàng.

+ Đội ngũ nhân viên giao dịch phải năng động, sáng tạo, thân thiện tạo cảm giác an toàn, thoải mái cho khách hàng.

## 2. Biện pháp nâng cao hiệu quả tín dụng tiêu dùng:

- **Sự kết hợp của nhiều phương thức cho vay:** sự kết hợp này sẽ mang lại lợi ích cho cả người vay và ngân hàng, bởi vì người đi vay có thể chọn lựa cho mình phương thức phù hợp nhất và ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng.

- Hiện nay các hình thức cấp tín dụng chủ yếu là cho vay theo hợp đồng tín dụng từng lần, cho vay bằng hình thức thấu chi tài khoản qua thẻ tín dụng... với lãi suất cho

vay 0%, cho vay mua nhà với giá trị lên đến 100%, chúng ta cần sinh ra nhiều phương thức phù hợp hơn nữa với KH.

**- Cho vay theo lãi suất thỏa thuận:**

- Khi các Ngân hàng hoạt động theo cách cố định lãi suất, nghĩa là quản lý tài sản có (đầu tư và cho vay) theo hướng quan tâm đến lãi suất để có lợi nhuận nên buộc phải đi tìm khách hàng chấp nhận lãi suất đã đưa ra.

- Ngược lại, khi ngân hàng thả nổi lãi suất trong khuôn khổ của ngân hàng nhà nước, lãi suất được xác định theo thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng theo từng thương vụ sẽ tốt hơn. Bởi vì, khi ngân hàng thả nổi lãi suất và chấp nhận tính lãi theo từng kết quả thương lượng, sẽ có nhiều khách hàng tìm đến với ngân hàng và điều này sẽ tạo nhiều cơ hội lựa chọn đầu tư. Ngân hàng không còn tìm kiếm một cách đơn phương nữa, mà cả khách hàng cũng tìm ngân hàng, do cả hai thấy có thể có nhiều lợi ích qua thương lượng.

**- Tăng cường công tác thẩm định, kiểm tra nhằm hạn chế rủi ro tín dụng:**

- Đây là nội dung giữ vị trí quan trọng quyết định đến chất lượng tín dụng và phòng ngừa rủi ro. Đối với công tác cho vay của ngân hàng. Trong tất cả các bước thì thẩm định là bước quan trọng nhất để phát tiền vay tới tay người sử dụng, nếu công tác thẩm định không chính xác, đầy đủ thì rủi ro của ngân hàng không thể tránh khỏi.

- Khi rủi ro tín dụng nảy sinh sẽ làm đồng vốn kinh doanh mà ngân hàng bỏ ra sẽ không đem lại hiệu quả, làm ảnh hưởng hoạt động của ngân hàng, chính điều đó mà trước khi cho vay cán bộ tín dụng phải nắm bắt được các thông tin, đánh giá khả năng tài chính của khách.

- Để hạn chế rủi ro tín dụng cần thiết phải thực hiện một số công việc sau:

+ Kiểm tra tính pháp lý của hồ sơ vay vốn, hợp đồng thế chấp, giấy ủy quyền,...phải có chữ ký thể hiện sự đồng tình và cùng chịu trách nhiệm về món tiền vay của người đứng ra vay vốn.

+ Nội dung kinh tế của việc vay vốn, tính khả thi của phương án kinh doanh, khả năng trả nợ cho ngân hàng.

+ Tính hợp pháp của tài sản thế chấp, các quyền của người vay đối với tài sản thế chấp. Đặc biệt là phải chú ý đến tinh thần trách nhiệm của các thành viên có liên quan đối với món vay. Bởi vì, yếu tố tài sản thế chấp chỉ là biện pháp cuối cùng để xử lý các khoản nợ vay khó đòi, còn nguồn trả nợ vay chính là tiền có được từ hiệu quả phương án kinh doanh, sự sẵn lòng trả nợ mới là yếu tố quyết định khả năng thu hồi vốn của ngân hàng.

+ Thường xuyên tiến hành kiểm tra, kiểm soát trước, trong và sau khi cho vay. Kiểm soát cho vay phải được thực hiện từ khâu bắt đầu nhận hồ sơ xin vay đến khi thu hết nợ gốc và lãi. Trong đó, ngân hàng cần tập trung kiểm tra, kiểm soát các khâu:

. Kiểm tra chặt chẽ hồ sơ trước khi cho vay.

. Kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay xem khách hàng sử dụng vốn có đúng mục đích vay vốn không.

- **Xếp hạng khách hàng theo mức độ rủi ro tín dụng:**

- Khi nhân viên tín dụng tiến hành xếp hạng khách hàng sẽ giúp họ quản lý các khoản vay hiệu quả hơn hạn chế rủi ro tín dụng do không nắm bắt được tình hình thực tế của khách hàng. Khi xếp hạng sẽ mang lại lợi ích sau:

+ Cho phép họ có nhận định chung về rủi ro các khoản cho vay.

+ Phát hiện sớm các khoản vay có khả năng bị tổn thất, từ đó có biện pháp xử lý thích hợp.

+ Nhân viên có thể xác định được khi nào cần tăng sự giám sát.

+ Việc xếp hạng khách hàng sẽ làm cơ sở để xác định mức dự phòng rủi ro.

Việc xếp hạng khách hàng phải được thực hiện với tất cả khách hàng không phân biệt cũ và mới, không cho khách hàng biết đánh giá rủi ro về món tiền cho vay trong mọi trường hợp để tránh tình trạng khách hàng làm sai lệch thông tin. Sau khi xếp hạng khách hàng nếu có sự thay đổi về khả năng trả nợ của khách hàng phải tiến hành đánh giá lại.

- Khi tiến hành xếp hạng nhất thiết nhân viên phải dựa vào:

+ Tính cách, trách nhiệm và độ tin cậy của người đứng vay.

+ Lịch sử nợ vay của người đi vay.

+ Mức độ rủi ro ngành nghề kinh doanh mà khách hàng đang thực hiện.

- + Những biến động trong hoạt động kinh doanh của khách hàng.
- + Chất lượng của các chiến lược kinh doanh.
- + Tài sản đảm bảo.

Sau khi đánh giá như thế Nhân viên cần đánh giá thêm tính chất hợp pháp, giá trị tài sản thế chấp, cũng như người bảo lãnh,...những công việc này sẽ giúp hạn chế tối đa rủi ro trong hoạt động tín dụng.

**- Xây dựng cơ chế tín dụng phù hợp:**

- Hoạt động kinh doanh của ngân hàng cũng như các doanh nghiệp khác muốn tồn tại và phát triển cần phải liên tục tìm kiếm thị trường và đẩy mạnh phát triển thị trường mà mình chưa hoạt động hiệu quả.

- Do vậy khi xây dựng cơ chế, chính sách cần phải có quan điểm kinh doanh và phục vụ rõ ràng không được coi trọng mặt này xem nhẹ mặt kia. Do đó những cán bộ làm cơ chế phải tôn trọng quan điểm này, để khi xác định mục tiêu hay nội dung của chính sách cơ chế phải nhằm đẩy mạnh hoạt động kinh doanh của mình một cách tốt nhất.

- Đối với khách hàng nói chung và nhất là khách hàng tín dụng tiêu dùng nói riêng: cơ chế tín dụng ngân hàng phải phù hợp với mục đích sử dụng của khách hàng với lãi suất và kỳ hạn hợp lý, thủ tục đơn giản thuận tiện thu hút được nhiều khách hàng nhưng vẫn đảm bảo được lợi ích ngân hàng.

- Đối với hoạt động kinh doanh ngân hàng: phạm vi, giới hạn tín dụng phải phù hợp với thực lực của bản thân ngân hàng và đảm bảo tính cạnh tranh trên thị trường với nguyên tắc hiệu quả và an toàn.

**- Tìm kiếm khách hàng:**

- Muốn đẩy mạnh phát triển tín dụng tiêu dùng vấn đề chính yếu là phải có khách hàng và thu hút được khách hàng. Việc này đòi hỏi nhân viên chuyên trách ngân hàng nghiên cứu nền kinh tế để nắm bắt được các thành phần có nhu cầu từ đó cung ứng tín dụng

- Khi nắm bắt được tình hình điều kiện kinh tế của các cá nhân có nhu cầu từ đó ngân hàng có yêu cầu hỗ trợ.

**-Thu hút khách hàng:**



- Khi đã xác định được các cá nhân cần hỗ trợ tín dụng, đó chính là lúc ngân hàng cần phải cho khách hàng thấy được các chính sách lợi ích của ngân hàng đối với họ so với các Ngân hàng khác nhằm thu hút khách hàng. Có các giải pháp sau:

+ Lãi suất là công cụ nhạy cảm nhất, bởi vì khi khách hàng vay vốn điều trước tiên họ quan tâm chính tiền lãi họ phải trả do đó cần có chính sách lãi suất phù hợp vừa thu hút được khách hàng vừa tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng.

+ Khi thu hút khách hàng sẽ phải cạnh tranh khách hàng với các ngân hàng khác do đó muốn cạnh tranh tốt đòi hỏi ngân hàng không ngừng nâng cao năng suất lao động, cải tiến kỹ thuật nghiệp vụ, hoàn thiện hệ thống thanh tra, kiểm soát và đổi mới công nghệ ngân hàng tạo điều kiện phục vụ tốt hơn cho khách hàng.

**- Nhân viên:**

- Nền kinh tế Việt nam thực sự đã hoà mình vào dòng chảy nền kinh tế thị trường, vì vậy vấn đề vốn cho doanh nghiệp là hết sức quan trọng trong việc mở rộng kinh doanh hay nói cách khác về khả năng cạnh tranh mang tính cấp thiết, mà nhu cầu vốn được đáp ứng kịp thời đó chính là vay tại các ngân hàng, đó cũng là lý do để hoạt động ngân hàng trong những năm gần đây phát triển mạnh hơn.

- Hệ thống ngân hàng phát triển với số lượng ngày càng tăng, vấn đề cạnh tranh giữa các ngân hàng không thua kém các doanh nghiệp sản xuất, để có thể đứng vững và lớn mạnh đòi hỏi vốn kinh doanh phải lớn, đội ngũ nhân viên có năng lực, sáng tạo trong công việc hơn hẳn các ngân hàng khác để thu hút khách hàng. Để thực hiện điều này đòi hỏi:

+ Đào tạo và đào tạo lại trình độ của nhân viên ngân hàng.

+ Ngoài chuyên môn nghiệp vụ ngân hàng, cần bổ sung thêm kiến thức về các lĩnh vực kinh doanh khác để phục vụ công tác thẩm định khách hàng trước khi quyết định cho vay vốn.

+ Tạo cơ hội cho nhân viên tiếp xúc, trao đổi kinh nghiệm với các đồng nghiệp trong và ngoài đơn vị công tác.

+ Tạo cơ hội để họ phát huy hết khả năng tiềm ẩn của mình.

+ Bên cạnh cần nâng cao nhận thức về đạo đức nghề nghiệp cho nhân

Nói tóm lại, để đẩy mạnh nghiệp vụ cho vay tại ngân hàng, ngoài chính bản thân của ngân hàng phải nỗ lực thì chính phủ và nhà nước cần có những chính sách thích hợp nhằm kích thích sự phát triển kinh tế thì hoạt động cho vay tại ngân hàng mới phát huy hết tác dụng của mình.

## **PHẦN KẾT LUẬN**

### **I. Kết luận:**

Báo cáo được thực hiện nhằm giải quyết 4 nhiệm vụ chủ yếu sau:

+ Nêu một số cơ sở lý luận về hoạt động tín dụng, tìm hiểu và vận dụng vào việc phân tích làm rõ vấn đề nghiên cứu.

+ Tìm hiểu hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Eximbank Chợ Lớn: về lịch sử, lĩnh vực hoạt động, kết quả hoạt động kinh doanh trong 3 năm(2006, 2007, 2008)

+ Đi sâu phân tích hiệu quả tín dụng tiêu dùng từ đó phát hiện những ưu điểm của hoạt động tín dụng này, đề ra những giải pháp phát huy nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng đồng thời khắc phục những mặt yếu kém.

+ Đề xuất những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng tiêu dùng

### **II. Kiến nghị:**

+ Hoạt động ngân hàng ngày càng phát triển, số lượng khách hàng đến giao dịch ngày càng tăng. Đặc biệt là khách hàng đến vay tiêu dùng tại ngân hàng vào thời điểm cuối năm rất đông ngồi kín cả lối đi, cần mở rộng cơ sở hạ tầng hơn nữa.

+ Cần xây dựng các quỹ tín dụng rải rác ở các nơi có nhân viên phụ trách để phân tán số lượng khách hàng đến giao dịch.

+ Tạo điều kiện ổn định nơi ăn ở cho các nhân viên trong ngân hàng nhằm ổn định cuộc sống gia đình để họ phát huy tinh thần làm việc năng động của họ.

+ Mở cuộc điều tra thăm dò ý kiến khách hàng về cách cư xử, thái độ phục vụ khách hàng của nhân viên, về sản phẩm ngân hàng,...để họ đóng góp ý kiến cho ngân hàng để ngân hàng rút kinh nghiệm nhằm phát triển hơn. Tuy nhiên, để công việc này có hiệu cần có giải thưởng cho khách hàng nào có ý kiến đóng góp hay mang lại hiệu quả cao hơn cho ngân hàng có như thế khách hàng mới nhiệt tình.

Không còn cảnh “cửa đóng, then cài” đối với dịch vụ cho vay tiêu dùng như thời gian “khát” vốn trước kia, nhiều ngân hàng đã “nói tay” đối với nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân. Chính vì thế sự cạnh tranh đang diễn ra rất gay gắt giữa các ngân hàng. Chúng ta cần nhanh chóng khắc phục những khó khăn để chiếm thị phần trong dịch vụ này.