

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**NGUYỄN THỊ THANH HƯƠNG**

**MỞ RỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI  
CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ  
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN QUẬN LIÊN CHIÊU  
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**2013 | PDF | 114 Pages**  
**[buihuuhanh@gmail.com](mailto:buihuuhanh@gmail.com)**

**Đà Nẵng – Năm 2013**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

**NGUYỄN THỊ THANH HƯƠNG**

**MỞ RỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI  
CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ  
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN QUẬN LIÊN CHIÊU  
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

**Chuyên ngành : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG**

**Mã số : 60.34.20**

**LUẬN VĂN THẠC SỸ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN HÒA NHÂN**

**2013 | PDF | 114 Pages  
buihuuhanh@gmail.com**

**Đà Nẵng - Năm 2013**

## **LỜI CAM ĐOAN**

*Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.*

*Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn này là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Thanh Hương**

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Câu hỏi nghiên cứu.....	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
5. Phương pháp nghiên cứu.....	3
6. Bố cục đề tài .....	3
7. Tổng quan tài liệu.....	3
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH CỦA NHTM.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY HKD CỦA NHTM.....</b>	<b>7</b>
1.1.1. Tín dụng ngân hàng và hoạt động cho vay của NHTM.....	7
1.1.2. Đặc điểm và phân loại cho vay HKD .....	10
<b>1.2. MỞ RỘNG CHO VAY HKD CỦA NHTM.....</b>	<b>12</b>
1.2.1. Nội dung mở rộng cho vay HKD .....	12
1.2.2. Các tiêu chí đánh giá kết quả mở rộng cho vay đối với HKD.....	16
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay đối với HKD .....	22
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....</b>	<b>29</b>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI AGRIBANK LIÊN CHIỀU.....</b>	<b>30</b>
<b>2.1. GIỚI THIỆU VỀ AGRIBANK LIÊN CHIỀU .....</b>	<b>30</b>
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	30
2.1.2. Phạm vi chức năng và nhiệm vụ .....	31
2.1.3. Cơ cấu tổ chức quản lý.....	34
2.1.4. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank Liên Chiểu ..	35

2.2. THỰC TRẠNG MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY HKD TẠI AGRIBANK LIÊN CHIỀU .....	40
2.2.1. Quy trình cho vay HKD tại Agribank Liên Chiếu .....	40
2.2.2. Đặc điểm vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, kinh tế xã hội trên địa bàn quận Liên Chiếu ảnh hưởng đến hoạt động cho vay HKD tại Agribank Liên Chiếu.....	43
2.2.3. Các biện pháp Agribank Liên Chiếu đã thực hiện nhằm mở rộng cho vay HKD trong thời gian qua .....	46
2.2.4. Thực trạng mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiếu .....	52
2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ TÌNH HÌNH MỞ RỘNG CHO HKD TẠI AGRIBANK LIÊN CHIỀU .....	69
2.3.1. Những kết quả đạt được .....	69
2.3.2. Những hạn chế cần khắc phục và nguyên nhân .....	71
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	75
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI AGRIBANK LIÊN CHIỀU.....</b>	<b>76</b>
3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY HKD TẠI AGRIBANK LIÊN CHIỀU .....	76
3.1.1. Mục tiêu, định hướng kinh doanh của Agribank Đà Nẵng.....	76
3.1.2. Mục tiêu, định hướng mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiếu .....	77
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI AGRIBANK LIÊN CHIỀU .....	79
3.2.1. Hoàn thiện chính sách khách hàng.....	79
3.2.2. Đa dạng hóa hình thức và phương thức cho vay HKD.....	83
3.2.3. Đơn giản hóa thủ tục, quy trình cho vay HKD .....	86
3.2.4. Áp dụng linh hoạt và phù hợp lãi suất cho từng đối tượng HKD ..	87

3.2.5. Phát triển, nâng cấp mạng lưới hoạt động một cách hợp lý.....	88
3.2.6. Nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay HKD .....	89
3.2.7. Tăng cường công tác quản trị rủi ro và kiểm tra, kiểm soát cho vay HKD .....	90
3.2.8. Các giải pháp hỗ trợ .....	92
<b>3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>97</b>
3.3.1. Đối với Chính phủ, các Bộ, Ngành liên quan .....	97
3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước .....	98
3.3.3. Đối với UBND Quận Liên Chiểu.....	98
3.3.4. Đối với chi nhánh Agribank Đà Nẵng .....	99
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....</b>	<b>99</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>100</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>101</b>
<b>QUYẾT ĐỊNH GIAO ĐỀ TÀI LUẬN VĂN (bản sao)</b>	
<b>PHỤ LỤC</b>	

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Số hiệu bảng	Tên bảng	Trang
2.1	Thâm quyền cấp tín dụng tối đa của Agribank Liên Chiểu	32
2.2	Cơ cấu huy động vốn của Agribank Liên Chiểu năm 2010-2012	36
2.3	Cơ cấu cho vay của Agribank Liên Chiểu năm 2010-2012	37
2.4	Kết quả kinh doanh của Agribank Liên Chiểu năm 2010-2012	39
2.5	Số lượng HKD trên địa bàn quận Liên Chiểu	46
2.6	Dư nợ cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu	53
2.7	Số lượng khách hàng HKD vay tại Agribank Liên Chiểu	54
2.8	Dư nợ bình quân cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu	55
2.9	Dư nợ cho vay HKD theo ngành nghề tại Agribank Liên Chiểu	56
2.10	Dư nợ cho vay HKD theo kỳ hạn tại Agribank Liên Chiểu	57
2.11	Dư nợ cho vay HKD theo phương thức cho vay tại Agribank Liên Chiểu	58
2.12	Dư nợ cho vay HKD theo tài sản đảm bảo tại Agribank Liên Chiểu	59
2.13	Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về hoạt động cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu	65
2.14	Tăng trưởng thu nhập cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu	67
2.15	Tình hình nợ xấu cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu	68

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

<b>Số hiệu biểu đồ</b>	<b>Tên biểu đồ</b>	<b>Trang</b>
2.1	Lĩnh vực kinh doanh của HKD được khảo sát	62
2.2	Kênh thông tin vay vốn của khách hàng	62



## DANH MỤC SƠ ĐỒ

<b>Số hiệu sơ đồ</b>	<b>Tên sơ đồ</b>	<b>Trang</b>
2.1	Cơ cấu tổ chức hoạt động của Agribank Liên Chiểu	34
2.2	Quy trình cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu	40

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Agribank	Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
CBNV	Cán bộ nhân viên
CBTD	Cán bộ tín dụng
CNH – HDH	Công nghiệp hóa hiện đại hóa
HKD	Hộ kinh doanh
NHCSXH	Ngân hàng chính sách xã hội
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại Cổ phần
TSDB	Tài sản đảm bảo
UBND	Ủy ban nhân dân

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong nền kinh tế nước ta hiện nay, các thành phần kinh tế đang trên đà phát triển, trong đó kinh tế hộ chiếm số lượng lớn và đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra một lượng lớn sản phẩm hàng hóa cho xã hội cũng như trung gian phân phối hàng hóa của toàn xã hội. Tuy nhiên, trong thời gian qua, khu vực kinh tế HKD trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, cụ thể là quận Liên Chiểu lại chưa phát huy hết tiềm năng vốn có. Điều này xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, đặc biệt là công tác tiếp cận các nguồn lực tài chính hỗ trợ cho việc đầu tư và mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh hiện vẫn còn tồn tại nhiều bất cập.

Trong bối cảnh cuộc chiến giữa các NHTM ngày càng gay gắt, cho vay HKD cũng được xem là một chiến lược đa dạng hóa đầu tư nhằm phân tán rủi ro, đồng thời nó cũng phù hợp với định hướng bán lẻ của các NHTM. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (Agribank) Việt Nam là NHTM Nhà nước, vừa thực hiện nhiệm vụ kinh doanh theo cơ chế thị trường, vừa thực hiện cho vay một phần đảm bảo các chính sách của Nhà nước trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn. Do đó, mở rộng cho vay HKD đã và đang là một vấn đề nhận được quan tâm đúng đắn từ phía ngân hàng.

Nhận thức được tầm quan trọng và tính thực tiễn trong hoạt động cho vay HKD, Agribank Liên Chiểu với chức năng nhiệm vụ của mình, đã xác định lấy thành phần kinh tế cá thể làm mục tiêu, HKD là khách hàng chủ yếu để mở rộng cho vay, với mục đích nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn huy động và góp phần thúc đẩy nền kinh tế quận Liên Chiểu phát triển, tạo ra một môi trường phát triển bền vững sau này cho Chi nhánh.

Trong những năm gần đây, Agribank Liên Chiểu không ngừng đẩy mạnh cho vay HKD. Tuy nhiên, trên thực tế, loại hình cho vay này cũng còn

tồn tại những hạn chế khách quan, chủ quan làm ảnh hưởng đến khả năng tăng trưởng cho vay tại Chi nhánh. Do đó, việc nghiên cứu giải pháp phù hợp, từng bước khắc phục những khó khăn, nhược điểm và đẩy mạnh mở rộng cho vay HKD nhằm không ngừng nâng cao chất lượng cho vay vừa hạn chế được rủi ro tại Chi nhánh là vô cùng cấp thiết và mang ý nghĩa thực tiễn. Đó cũng là lý do đề tài "*Mở rộng cho vay hộ kinh doanh tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng*" được chọn nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp này.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về cho vay HKD và mở rộng cho vay HKD của NHTM.

- Trên cơ sở khảo sát nghiên cứu thực tế về cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu, luận văn phân tích, đánh giá thực trạng và chỉ ra các nguyên nhân của những tồn tại trong việc mở rộng cho vay HKD trong thời gian qua tại Chi nhánh.

- Qua đó đề xuất ra các giải pháp nhằm mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu.

## **3. Câu hỏi nghiên cứu**

- Quan niệm mở rộng cho vay HKD là gì? Nội dung, tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho vay HKD là gì?

- Tình hình thực tế mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu đã diễn ra như thế nào? Có những thành quả gì? Có những hạn chế gì và nguyên nhân?

- Agribank Liên Chiểu phải có những giải pháp gì để mở rộng cho vay HKD?

## **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### **a. Đối tượng**

Luận văn tập trung nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn về mở

rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiêu.

***b. Phạm vi nghiên cứu***

- Về nội dung: Luận văn nghiên cứu lĩnh vực cho vay HKD tại Agribank Liên Chiêu, và từ đó đưa ra giải pháp mở rộng cho vay HKD tại ngân hàng này.

- Về không gian: Luận văn nghiên cứu hoạt động cho vay HKD tại Agribank Liên Chiêu.

- Về thời gian: số liệu thống kê, đánh giá thực trạng luận văn chỉ giới hạn nghiên cứu trong phạm vi thời gian từ năm 2010 đến năm 2012, và những đề xuất đến năm 2015.

**5. Phương pháp nghiên cứu**

- Cách tiếp cận: Trên cơ sở nền tảng lý luận về mở rộng cho vay, luận văn tìm hiểu thực trạng mở rộng cho vay HKD xuất phát từ tình hình số liệu, dữ liệu thực tế để phân tích, đánh giá đi đến các kết luận và đề xuất giải pháp liên quan đến việc mở rộng cho vay HKD.

- Phương pháp nghiên cứu: Trên cơ sở phương pháp luận duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, Luận văn kết hợp sử dụng các phương pháp thu thập dữ liệu, số liệu, tổng hợp, phân tích thống kê, so sánh đối chiếu nhằm đi đến những đánh giá và đề xuất hợp lý.

**6. Bố cục đề tài**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, danh mục chữ viết tắt và các bảng biểu, nội dung chính của Luận văn được kết cấu theo 03 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về mở rộng cho vay HKD của NHTM.

Chương 2: Thực trạng mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiêu.

Chương 3: Giải pháp mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiêu.

**7. Tổng quan tài liệu**

Cho vay HKD là một đối tượng mà các ngân hàng hiện nay đang có sự quan tâm đặc biệt. Do vậy, việc nghiên cứu mở rộng cho vay HKD cần được

tiến hành một cách có khoa học. Để có thông tin cần thiết phục vụ cho việc nghiên cứu luận văn, tác giả đã tiến hành thu thập thông tin, tìm hiểu các luận văn thạc sĩ có nội dung tương tự đã được công nhận để nghiên cứu nhằm tìm ra nền tảng cho quá trình hoàn thành luận văn. Trong thời gian qua có một số tác giả đã nghiên cứu đề tài về mở rộng cho vay HKD trên địa bàn thành phố Đà Nẵng và một số tỉnh thuộc khu vực miền Trung và Tây Nguyên, điển hình như:

- Tác giả: Ngô Bảo Thiên (2013) với đề tài "*Giải pháp mở rộng cho vay đối với HKD tại ngân hàng TMCP Á Châu Đà Nẵng*".

Luận văn đã trình bày khá chi tiết về vai trò và các hình thức cho vay của NHTM, hệ thống hóa lý luận về HKD và nội dung mở rộng cho vay HKD đối với NHTM. Trên cơ sở đó tác giả đã xây dựng các chỉ tiêu đánh giá kết quả mở rộng cho vay HKD và là cơ sở để phân tích thực trạng mở rộng cho vay HKD tại ACB Đà Nẵng. Luận văn đã thể hiện được vai trò của HKD trong việc thực hiện các mục tiêu kinh tế - xã hội của đất nước. Phát triển HKD là bước đi đúng hướng nên được sự hỗ trợ của Nhà nước thông qua các cơ chế chính sách để kinh tế tư nhân thâm nhập vào kinh tế thị trường. Với phân tích trên tác giả đã nhận định về khả năng phát triển của HKD trong tương lai là khá lớn và đây là thị trường tiềm năng để các ngân hàng mở rộng đầu tư vào đối tượng khách hàng này. Qua phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay HKD; những kết quả đạt được và những khó khăn trong việc mở rộng cho vay HKD, tác giả đã mạnh dạn đưa ra những giải pháp cụ thể nhằm mở rộng hoạt động cho vay HKD của chi nhánh ACB Đà Nẵng. Tuy nhiên luận văn vẫn chưa nêu được thực trạng các giải pháp mà ngân hàng đã thực hiện trong thời gian qua về mở rộng cho vay HKD cũng như những giải pháp nào mà Chi nhánh đã thực hiện nhưng chưa đem lại hiệu quả cao.

- Tác giả: Phạm Phước Quy (2012) với đề tài "*Giải pháp mở rộng cho vay hộ sản xuất tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông*

*thôn tình Đăk Lăk”.*

Trong phần cơ sở lý luận tác giả đã làm rõ các vấn đề lý luận về hoạt động cơ bản của NHTM cũng như vai trò, chức năng của hoạt động cho vay, phân loại chi tiết các hoạt động cho vay của NHTM. Tác giả phân tích những vấn đề có tính lý luận về hộ sản xuất, làm rõ vai trò của hộ sản xuất trong nền kinh tế thị trường. Trên cơ sở đó tác giả tiếp tục làm rõ khái niệm mở rộng cho vay hộ sản xuất, đồng thời xây dựng các tiêu chí nhằm đánh giá mở rộng cho vay hộ sản xuất và các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay hộ sản xuất. Trong chương 2, tác giả đã phân tích thực trạng mở rộng cho vay hộ sản xuất tại Agribank Đăk Lăk, phân tích những khó khăn, vướng mắc trong việc cho vay của Chi nhánh cũng như việc tiếp cận vốn ngân hàng của hộ sản xuất. Từ đó đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng cho vay hộ sản xuất tại Agribank Đăk Lăk.

- Tác giả: Nguyễn Thị Tuyền (2012) với đề tài *“Phát triển cho vay hộ sản xuất tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Bình Định”.*

Tác giả đã phân tích những vấn đề có tính lý luận cơ bản về kinh tế hộ đối với sản xuất nông nghiệp nông thôn, qua đó nêu rõ đặc điểm hoạt động cho vay của NHTM đối với hộ sản xuất. Tác giả cũng đã làm rõ nội dung phát triển cho vay hộ sản xuất và xây dựng các tiêu chí đánh giá phát triển cho vay hộ sản xuất của NHTM. Từ những tiền đề về cơ sở lý luận trên, tác giả đi sâu phân tích thực trạng các biện pháp nhằm phát triển cho vay hộ sản xuất tại Agribank Bình Định, và chỉ ra những kết quả đạt được, chưa đạt được theo mục tiêu đề ra. Trên cơ sở thực tiễn và lý luận, tác giả đã đưa ra các giải pháp và kiến nghị để phát triển cho vay hộ sản xuất tại Agribank Bình Định. Luận văn đã trình bày thực trạng các giải pháp mà ngân hàng đang triển khai nhằm mở rộng hoạt động cho vay, tuy nhiên vẫn còn ít và chưa thực sự chú trọng.

Bên cạnh đó, nhằm có những đánh giá khách quan về chất lượng dịch vụ của ngân hàng, tác giả đã sử dụng phương pháp điều tra chọn mẫu để có thể tìm hiểu nhu cầu thực sự của khách hàng là gì, đối với họ yếu tố nào là quan trọng nhất quyết định sự hài lòng của khách hàng, từ đó có thể đưa ra các biện pháp hữu hiệu nhằm phát triển cho vay hộ sản xuất tại Agribank Bình Định.

- Tác giả: Huỳnh Công Nguyễn (2013) với đề tài "*Mở rộng cho vay hộ sản xuất tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh tỉnh Gia Lai*".

Luận văn nghiên cứu một số vấn đề lý luận tổng quan về cho vay hộ sản xuất của NHTM và nội dung mở rộng cho vay hộ sản xuất, làm rõ các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động mở rộng cho vay hộ sản xuất của NHTM và sự đóng góp quan trọng của loại hình cho vay này trong việc ổn định kinh tế xã hội tại địa phương. Chương 2, luận văn phân tích tình hình hoạt động chung của Agribank Gia Lai, đồng thời phân tích thực trạng kết quả mở rộng cho vay hộ sản xuất trên địa bàn tỉnh Gia Lai. Trên cơ sở đó, tổng kết những kết quả đạt được cũng như những hạn chế còn tồn tại trong quá trình mở rộng cho vay hộ sản xuất, tìm ra những nguyên nhân, từ đó có những biện pháp tương ứng nhằm mở rộng cho vay hộ sản xuất. Bên cạnh đó, luận văn cũng đưa ra các kiến nghị với các cấp chính quyền, các Bộ, Ngành liên quan. Trong phần này, luận văn vẫn chưa nêu được thực trạng giải pháp mở rộng cho vay hộ sản xuất mà tại Chi nhánh đã và đang triển khai.

- Ngoài ra luận văn còn được tham khảo từ một số giáo trình về quản trị ngân hàng thương mại cũng như các văn bản pháp luật, sổ tay tín dụng của Agribank....



# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG CHO VAY

### HỘ KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY HKD CỦA NHTM

##### 1.1.1. Tín dụng ngân hàng và hoạt động cho vay của NHTM

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

Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 định nghĩa hoạt động cấp tín dụng là "*việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác*".

Như vậy, cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng và mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

Hoạt động cho vay của NHTM có thể phân thành nhiều loại khác nhau tùy theo những tiêu thức phân loại khác nhau.

##### *a. Theo thời hạn cho vay*

- *Cho vay ngắn hạn*: là loại cho vay có thời hạn không quá 12 tháng, thường để đáp ứng nhu cầu thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu cá nhân.

- *Cho vay trung hạn*: là loại cho vay có thời hạn từ 12 tháng đến 60 tháng, thường sử dụng chủ yếu để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến

hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh.

- *Cho vay dài hạn:* là loại cho vay có thời hạn trên 60 tháng, thường dùng để đáp ứng nhu cầu dài hạn như xây dựng các công trình dân dụng (nhà ở), công trình công nghiệp (nhà máy, nhà kho, xí nghiệp...) hoặc mua sắm các dây chuyền sản xuất, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn.

**b. Theo mục đích cho vay:** cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh, cho vay tiêu dùng cá nhân, cho vay mua bán bất động sản, cho vay sản xuất nông nghiệp, cho vay kinh doanh xuất nhập khẩu...

**c. Theo mức độ tín nhiệm của khách hàng**

- *Cho vay có bảo đảm bằng tài sản:* là loại cho vay dựa trên cơ sở các tài sản bảo đảm như: thế chấp, cầm cố tài sản của khách hàng hay có sự bảo lãnh bằng tài sản của người thứ ba.

- *Cho vay có bảo đảm không bằng tài sản:* là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc có sự bảo lãnh bằng tài sản của người thứ ba. Việc cho vay này chỉ dựa vào mức độ uy tín của bản thân khách hàng đối với ngân hàng. Ngoài căn cứ vào uy tín của bản thân khách hàng, các ngân hàng thường cấp vốn vay cho khách hàng không có tài sản thế chấp còn căn cứ vào dòng tiền về của phương thức vay vốn.

**d. Theo phương thức cho vay**

- *Cho vay từng lần:* Mỗi lần vay vốn khách hàng và ngân hàng thực hiện các thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp đồng tín dụng.

- *Cho vay theo hạn mức tín dụng:* ngân hàng và khách hàng xác định, thỏa thuận một hạn mức tín dụng duy trì trong một khoảng thời gian nhất định.

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

- *Cho vay hợp vốn (Đồng tài trợ)*: Một nhóm TCTD cùng cho vay đối với một dự án vay vốn hoặc phương án vay vốn của khách hàng, trong đó có một TCTD làm đầu mỗi dàn xếp, phối hợp với các TCTD khác để thực hiện.

- *Cho vay trả góp*: Khi vay vốn, TCTD và khách hàng xác định và thỏa thuận số lãi phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời gian cho vay.

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

- *Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng*: ngân hàng chấp thuận cho khách hàng sử dụng số vốn trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là các đại lý của ngân hàng.

- *Cho vay theo hạn mức thấu chi*: là việc cho vay mà ngân hàng thỏa thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng trong phạm vi hạn mức tín dụng.

#### ***e. Theo phương thức hoàn trả nợ vay***

- *Cho vay trả nợ một lần*: là loại cho vay thanh toán một lần theo thời hạn đã thỏa thuận.

- *Cho vay nhiều kỳ hạn trả nợ*: cụ thể là hình thức cho vay mà khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi theo định kỳ. Loại cho vay này chủ yếu được áp dụng trong cho vay tiêu dùng và cho vay dự án đầu tư.

- *Cho vay hoàn trả nợ nhiều lần nhưng không có kỳ hạn trả nợ cụ thể* mà việc trả nợ phụ thuộc vào tình hình tài chính của người đi vay.

### **1.1.2. Đặc điểm và phân loại cho vay HKD**

#### ***a. Hộ kinh doanh***

Theo điều 49 Nghị định số 43/2010/NĐ-CP ngày 14/5/2010 về đăng ký doanh nghiệp quy định “*Hộ kinh doanh do một cá nhân là công dân Việt Nam hoặc một nhóm người hoặc một hộ gia đình làm chủ, chỉ được đăng ký kinh doanh tại một địa điểm, sử dụng không quá mười lao động, không có con dấu và chịu trách nhiệm bằng toàn bộ tài sản của mình đối với hoạt động kinh doanh*”.

Hộ gia đình sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp, làm muối và những người bán hàng rong, quà vặt, buôn chuyến, kinh doanh lưu động, làm dịch vụ có thu nhập thấp không phải đăng ký, trừ trường hợp kinh doanh các ngành, nghề có điều kiện. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quy định mức thu nhập thấp áp dụng trên phạm vi địa phương.

HKD có sử dụng thường xuyên hơn mười lao động phải chuyển đổi sang hoạt động theo hình thức doanh nghiệp.

Nhìn chung, có nhiều cách đánh giá và phân loại hộ khác nhau, căn cứ vào ngành nghề sản xuất kinh doanh thì HKD được phân chia thành: Hộ nông nghiệp, hộ lâm nghiệp, hộ ngư nghiệp, hộ diêm nghiệp, hộ tiểu thủ công nghiệp, hộ thương mại – dịch vụ, hộ khác.

#### ***b. Đặc điểm HKD***

- Về nhân lực: HKD chủ yếu sử dụng nguồn nhân lực tự có, đây là nguồn nhân lực mang tính quy mô gia đình, được huy động để gia tăng sản xuất.

- Về quy mô sản xuất: quy mô hoạt động sản xuất kinh doanh nhỏ, phân tán, không tập trung một nơi, kinh tế của hộ thường gắn với điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội.

- Về ngành nghề: HKD có sự đa dạng về ngành nghề sản xuất kinh doanh như trồng trọt, chăn nuôi, tiểu thủ công nghiệp, thương nghiệp, xây

dựng, dịch vụ...

- Về khả năng quản lý: khả năng quản lý của HKD còn nhiều hạn chế, chủ yếu dựa vào kinh nghiệm được tích lũy trong cuộc sống.

- Về nguồn vốn sản xuất: chủ yếu là vốn tự có với quy mô nhỏ, nó là nguồn vốn do tiết kiệm tích lũy được hoặc do vay mượn của người quen, bạn bè.

***Xét trong mối quan hệ với ngân hàng, cho vay HKD có đặc điểm sau:***

- Quan hệ giao dịch với ngân hàng không thường xuyên và quy mô không lớn, họ thường không mở tài khoản tại ngân hàng, chủ yếu thanh toán bằng tiền mặt.

- Quy mô khoản vay thường nhỏ nên vốn vay thường giải ngân một lần, họ cũng thường trả nợ một lần.

- Vốn vay thường được sử dụng tổng hợp và nguồn trả nợ cũng được tổng hợp từ nhiều khoản, nhiều nguồn thu nhập khác nhau.

- HKD thường coi trọng chữ tín trong quan hệ với ngân hàng.

- Số lượng HKD nhiều vì thế đa dạng lĩnh vực ngành nghề kinh doanh, có thể góp phần phân tán rủi ro khi cho vay HKD.

- Thông tin về HKD phục vụ cho công tác thẩm định tín dụng của ngân hàng hạn chế cả về mặt lượng và chất.

### ***c. Ý nghĩa cho vay HKD***

- Đáp ứng nhu cầu vốn cho HKD, đảm bảo duy trì quá trình sản xuất kinh doanh được diễn ra liên tục, ổn định, đồng thời nâng cao năng lực cạnh tranh.

- Góp phần tạo nên một cơ cấu vốn tối ưu và sử dụng vốn đúng mục đích, từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

- Thúc đẩy HKD mở rộng sản xuất kinh doanh, đồng thời tiếp cận và áp dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật vào kinh doanh, tiếp cận với cơ chế thị trường và từng bước điều tiết sản xuất phù hợp với tín hiệu của thị trường.

- Hạn chế tình trạng cho vay nặng lãi trong xã hội.

*Tóm lại: Cho vay HKD mang ý nghĩa vô cùng quan trọng, nó góp phần khuyến khích và tạo điều kiện cho các hộ thiếu vốn có cơ hội mở rộng sản xuất kinh doanh, phát triển đa dạng hóa các ngành nghề, tăng năng suất lao động, tăng sản lượng, từng bước xóa hẳn nợ cho vay nặng lãi góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển.*

## **1.2. MỞ RỘNG CHO VAY HKD CỦA NHTM**

### **1.2.1. Nội dung mở rộng cho vay HKD**

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, số lượng các HKD ngày càng gia tăng, kéo theo sự gia tăng về nhu cầu vốn của các HKD cho hoạt động sản xuất kinh doanh. Đây là nguồn tiềm năng đối với các NHTM trong hoạt động cho vay hỗ trợ các HKD phát triển; đồng thời, nó cũng mang lại nguồn thu nhập cho ngân hàng. Bên cạnh đó, tình hình kinh doanh của các doanh nghiệp hiện nay bị ảnh hưởng nặng nề từ cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới. Chính vì thế, mở rộng cho vay HKD đang là chiến lược lâu dài của các NHTM.

*Mở rộng cho vay HKD của NHTM là việc ngân hàng tăng cường sử dụng nguồn lực của mình như vốn, hệ thống mạng lưới, công nghệ, nguồn nhân lực,... nhằm tăng quy mô cho vay, trên cơ sở kiểm soát mức rủi ro và đảm bảo khả năng sinh lời phù hợp với mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ.*

Nội dung của mở rộng cho vay HKD chính là việc tăng về quy mô cho vay, mở rộng thị phần, hợp lý hóa cơ cấu cho vay, nâng cao chất lượng cho vay và tăng trưởng thu lãi trên cơ sở kiểm soát được rủi ro.

Như vậy, nội dung của mở rộng cho vay HKD thể hiện ở các mặt sau:

- *Tăng trưởng quy mô cho vay HKD:* được hiểu là việc tăng lên về dư nợ cho vay, số lượng khách hàng vay và dư nợ cho vay bình quân trên một khách hàng. Dư nợ càng lớn, số lượng khách hàng càng nhiều càng chứng tỏ ngân hàng đã thu hút được sự quan tâm, mở rộng phạm vi tiếp cận với khách

hàng, tăng thêm nhiều cơ hội để mở rộng cho vay. Chính vì vậy, các ngân hàng luôn chạy đua tìm mọi cách để khai thác những phân khúc thị trường mới, nhằm tìm kiếm thêm cơ hội mở rộng về số lượng khách hàng cũng như chú trọng tìm kiếm những khách hàng có quy mô hoạt động lớn để tăng dư nợ cho vay. Mở rộng về quy mô là nội dung quan trọng nhất của nội dung mở rộng cho vay HKD. Tuy nhiên, việc mở rộng về quy mô chỉ phản ánh con số tuyệt đối, nó chưa thể hiện được hiệu quả thực sự của việc cho vay HKD. Để đẩy mạnh tăng trưởng quy mô cho vay ngân hàng phải có chính sách khách hàng hợp lý, chính sách lãi suất phù hợp, linh hoạt hướng đến thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ. Không ngừng cải thiện phong cách giao dịch, đưa ra nhiều sản phẩm tiện ích...nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

- *Tăng trưởng thị phần cho vay HKD*: Đây là chỉ tiêu đánh giá năng lực chiếm lĩnh thị phần cho vay HKD của ngân hàng trên thị trường mục tiêu. Để tăng trưởng thị phần cho vay HKD, ngân hàng cần mở rộng mạng lưới hoạt động và củng cố nâng cao uy tín của ngân hàng nhằm duy trì các mối quan hệ khách hàng cũ, tìm kiếm thêm khách hàng mới.

- *Hợp lý hóa cơ cấu cho vay HKD phù hợp với nhu cầu của thị trường mục tiêu và khả năng đáp ứng của ngân hàng*: Ngân hàng xem xét cơ cấu cho vay hợp lý, có sự hài hòa, cân đối giữa cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, đa dạng hóa lĩnh vực sản xuất kinh doanh, các hình thức và phương thức cho vay, các đối tượng khách hàng và các hình thức bảo đảm. Như vậy quá trình mở rộng cho vay cũng là đồng thời là quá trình hoàn thiện cơ cấu cho vay theo hướng ngày càng hợp lý và đa dạng hơn. Cơ cấu dư nợ cho vay HKD càng hợp lý, càng đa dạng hóa thì càng tạo ra nhiều sự lựa chọn phù hợp với từng hoàn cảnh, từng đối tượng khách hàng khác nhau từ đó cho vay HKD càng được mở rộng. Một cơ cấu cho vay hợp lý dẫn đến việc mở rộng cho vay

HKD sẽ có hiệu quả hơn, độ an toàn cao hơn, từ đó đạt được lợi nhuận tối đa. Sự đa dạng về cơ cấu cho vay sẽ thỏa mãn các nhu cầu khác nhau của những khách hàng khác nhau, tạo nên sự trung thành cho khách hàng, tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng thâm nhập, mở rộng thị phần, tăng sức cạnh tranh và tạo uy tín tốt.

*- Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay HKD:* Một ngân hàng chỉ có thể thật sự phát triển khi tạo dựng được lòng tin với khách hàng, mà nhân tố quyết định lòng tin chính là chất lượng dịch vụ mà khách hàng nhận được. Chất lượng dịch vụ có thể là chất lượng trong mỗi gói sản phẩm cho vay như sự phù hợp, thỏa mãn yêu cầu của khách hàng. Như vậy, chất lượng dịch vụ được thể hiện thông qua sự hài lòng của khách hàng đối với ngân hàng. Chất lượng dịch vụ còn phụ thuộc vào cơ sở vật chất, môi trường, cảnh quan xung quanh. Để nâng cao chất lượng dịch vụ, ngân hàng cần đầu tư thêm cơ sở vật chất, công nghệ thông tin nhằm cung cấp các dịch vụ nhanh chóng, chính xác; giảm tính rườm rà, phức tạp của hồ sơ cho vay; nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng cũng như gia tăng độ tin cậy cho khách hàng. Trong các yếu tố hình thành nên chất lượng dịch vụ hoàn hảo, yếu tố con người là quan trọng nhất. Ngân hàng phải tìm cách biến mỗi nhân viên của mình thành một thể mạnh thật sự của ngân hàng, thay đổi nhận thức để trở thành một nhân viên phục vụ. Trên thực tế, khách hàng thường đánh giá ngân hàng thông qua nhân viên của chính ngân hàng đó. Hầu hết khách hàng đều giao dịch trực tiếp với nhân viên ngân hàng. Do đó, mọi cử chỉ, tác phong, hành động của nhân viên ngân hàng đều để lại phần nào ấn tượng trong mắt của khách hàng. Như vậy, chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng nhất để thu hút khách hàng đến với ngân hàng.

*- Tăng trưởng thu nhập cho vay HKD:* cho vay HKD tạo ra một nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng. Một ngân hàng nếu chỉ chú trọng vào việc mở



rộng quy mô cho vay HKD mà không quan tâm đến việc nâng cao thu nhập từ nguồn cho vay đó thì cũng không được xem là mở rộng cho vay HKD. Việc mở rộng cho vay HKD chỉ thật sự được gọi là hiệu quả nếu nó đem về nguồn thu nhập nhất định cho ngân hàng. Chính vì vậy, hầu hết các ngân hàng đều chú trọng trong việc xây dựng một khung lãi suất phù hợp, vừa có thể đảm bảo khả năng tiếp cận khách hàng, tạo sự hấp dẫn thu hút khách hàng, vừa phải đảm bảo nguồn thu nhập từ hoạt động cho vay này, nó không những bù đắp được chi phí huy động vốn mà còn tạo nên lợi nhuận cho chính ngân hàng.

- *Tăng cường kiểm soát rủi ro cho vay HKD*: việc mở rộng cho vay luôn mang lại những rủi ro cho ngân hàng như rủi ro tín dụng, rủi ro hoạt động... đặc biệt đối với các trường hợp đối tượng cho vay là HKD nhỏ, không có nhiều uy tín thì rủi ro này lại càng cao hơn. Chính vì vậy, mở rộng cho vay phải luôn đi đôi với việc kiểm soát rủi ro. Nhằm hạn chế đến mức thấp nhất những rủi ro có thể xảy ra, ngân hàng thường sử dụng các biện pháp phòng ngừa như tăng cường tài sản đảm bảo, trích lập dự phòng rủi ro, thắt chặt quy trình quản lý, tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát...

Xét về quan hệ giữa các mục tiêu trên, mục tiêu tăng quy mô cho vay là mục tiêu cốt lõi, ưu tiên, các mục tiêu khác được xem xét tùy thuộc vào mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ. Tăng quy mô cho vay đồng nghĩa với việc tăng dư nợ cho vay bằng các phương thức khác nhau. Trong tương quan giữa mục tiêu tăng trưởng quy mô cho vay và mục tiêu hạn chế rủi ro thì mục tiêu tăng trưởng quy mô phải là mục tiêu ưu tiên, trong khi hạn chế rủi ro là mục tiêu kiểm soát đối với quá trình mở rộng cho vay, được xem xét tùy thuộc vào chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ.

## 1.2.2. Các tiêu chí đánh giá kết quả mở rộng cho vay đối với HKD

### a. Tăng trưởng quy mô cho vay HKD

Tăng trưởng quy mô cho vay là tăng dư nợ cho vay, biểu hiện thông qua tăng đối tượng cho vay tại ngân hàng, tăng dư nợ bình quân trên một khách hàng, tăng số lượng vốn vay của khách hàng lần sau so với lần trước.

#### \* Tăng trưởng dư nợ cho vay HKD:

Dư nợ cho vay là số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng nhưng chưa thu lại được, bao gồm:

- Dư nợ thời điểm: phản ánh tại từng thời điểm (cuối tháng, cuối quý, cuối năm).

- Dư nợ bình quân: phản ánh quy mô trong một thời kỳ (năm).

Đây là chỉ tiêu phản ánh kết quả cuối cùng của việc mở rộng quy mô cho vay HKD. Hiện nay, để đánh giá thực chất quá trình tăng trưởng, các ngân hàng thường sử dụng con số bình quân để tính toán các chỉ tiêu định lượng. Dư nợ bình quân là chỉ tiêu phản ánh mức độ ổn định của dư nợ cho vay của ngân hàng. Chỉ tiêu dư nợ cho vay cuối kỳ mang tính chất thời điểm và thường không phản ánh trung thực quy mô dư nợ của ngân hàng trong một thời kỳ. Dư nợ bình quân của ngân hàng càng cao và càng tiệm cận với số dư nợ cuối kỳ, nó càng phản ánh tình hình cho vay của ngân hàng có tính chất ổn định cao. Để đánh giá mức tăng trưởng qua thời gian, thông thường người ta dùng hai chỉ tiêu là mức tăng tuyệt đối và tốc độ tăng.

- Mức tăng tuyệt đối được tính bằng hiệu số giữa mức dư nợ kỳ báo cáo với dư nợ kỳ gốc.

- Tốc độ tăng được tính bằng mức tăng tuyệt đối so với dư nợ kỳ gốc. Tốc độ tăng trưởng dư nợ phản ánh sự tăng trưởng về mặt quy mô dư nợ. Tốc độ tăng trưởng dư nợ càng cao, thể hiện quy mô dư nợ của ngân hàng càng được mở rộng. Đây cũng là một trong những chỉ tiêu phản ánh hiệu quả của

các chính sách mà ngân hàng đã thực hiện để mở rộng cho vay HKD; để từ đó có hướng điều chỉnh cho phù hợp với chiến lược của ngân hàng.

*\* Tăng trưởng số lượng khách hàng HKD:*

Việc gia tăng số lượng khách hàng đồng nghĩa với việc ngân hàng đang ngày càng thu hút một số lượng lớn khách hàng, từ đó mở ra nhiều cơ hội phát triển, kinh doanh, gia tăng hoạt động tín dụng cho ngân hàng.

Chỉ tiêu này phản ánh mức độ tăng trưởng số lượng khách hàng HKD có quan hệ vay vốn với ngân hàng qua các thời kỳ. Tăng trưởng số lượng HKD là một nhân tố quan trọng bậc nhất quyết định quá trình tăng trưởng dư nợ cho vay HKD của NHTM. Chỉ tiêu này cùng với chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng dư nợ thể hiện tính hợp lý của các chính sách thúc đẩy tăng trưởng tín dụng, và hiệu quả của các sản phẩm cho vay đối với HKD của ngân hàng.

*\* Tăng dư nợ bình quân trên một khách hàng HKD:*

Mức tăng dư nợ bình quân đánh giá việc phát triển cho vay HKD bằng phương thức phát triển theo chiều sâu. Tăng dư nợ bình quân sẽ dẫn đến tăng dư nợ cho vay HKD nói chung. Tuy nhiên, việc tăng dư nợ bình quân trên một khách hàng đòi hỏi ngân hàng phải hoàn thiện chính sách khách hàng, áp dụng các chính sách tín dụng hợp lý để tăng mức vay của từng khách hàng.

***b. Tăng trưởng thị phần cho vay HKD của ngân hàng***

Chỉ tiêu này được đánh giá qua sự thay đổi về tỷ trọng dư nợ cho vay HKD của ngân hàng so với tổng dư nợ cho vay HKD của tất cả các TCTD trên địa bàn theo thời gian.

Thị phần cho vay HKD là tỷ lệ dư nợ cho vay HKD của một ngân hàng trên tổng dư nợ cho vay HKD của các ngân hàng trên địa bàn hoặc trên một khu vực địa lý nhất định. Thị phần cho vay phản ánh tương quan giữa các ngân hàng khác nhau trên thị trường, và đây là chỉ tiêu đánh giá năng lực chiếm lĩnh thị phần cho vay HKD của ngân hàng trên thị trường mục tiêu, và

do đó nó là chỉ tiêu phản ánh tổng hợp nhất năng lực cạnh tranh của ngân hàng này so với các ngân hàng khác trong lĩnh vực cho vay HKD của ngân hàng. Thị phần của một ngân hàng lớn đồng nghĩa với việc ngân hàng đó thuộc nhóm dẫn đầu thị trường và ngược lại. Phân tích thị phần cho phép ngân hàng tự định vị vị trí của mình trên thị trường, so sánh với các đối thủ cạnh tranh. Trên cơ sở này, kết hợp với phân tích điểm mạnh, điểm yếu, lợi thế cạnh tranh, các cơ hội, thách thức để ngân hàng đưa ra chiến lược kinh doanh phù hợp.

### *c. Hợp lý hóa cơ cấu dư nợ cho vay HKD*

Cơ cấu dư nợ cho vay phản ánh tương quan về tỷ trọng của từng bộ phận dư nợ trong tổng thể dư nợ cho vay HKD xét theo từng tiêu chí phân loại khác nhau.

Có nhiều cách phân loại cho vay HKD, mỗi cách phân loại hình thành một cách xem xét cơ cấu dư nợ cho vay tương ứng. Hợp lý hóa cơ cấu dư nợ cho vay HKD là đánh giá sự phù hợp nhu cầu của thị trường và khả năng đáp ứng của ngân hàng thông qua việc xem xét biến động cơ cấu dư nợ cho vay HKD theo nhiều tiêu thức. Nhìn chung, các tiêu thức cơ bản là:

- Hợp lý hóa cơ cấu cho vay theo mục đích vay: trồng trọt, chăn nuôi, chế biến, kinh doanh, xây dựng...

- Hợp lý hóa cơ cấu cho vay theo đối tượng khách hàng: mở rộng cho vay trên tất cả các loại hộ sản xuất, HKD, hộ gia đình, hộ cá thể, hộ làm kinh tế trang trại, hộ tiểu thương, hộ tiểu thủ công nghiệp...

- Hợp lý hóa cơ cấu cho vay theo phương thức cho vay: cho vay từng lần, cho vay hạn mức, cho vay lưu vụ, cho vay dự án, cho vay chiết khấu, cho vay cầm cố, cho vay thấu chi,...

- Hợp lý hóa cơ cấu cho vay theo kỳ hạn vay: cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn.

- Hợp lý hóa cơ cấu cho vay theo TSĐB: cho vay có bảo đảm bằng tài sản, cho vay có bảo đảm không bằng tài sản.

Mức độ hợp lý hóa cơ cấu dư nợ cho vay HKD vừa là mục tiêu, vừa là phương tiện của quá trình mở rộng cho vay; đồng thời, đa dạng hóa, hợp lý hóa cơ cấu cho vay còn là giải pháp cơ bản để mở rộng quy mô dư nợ, tăng số lượng khách hàng cũng như giúp ngân hàng phân tán rủi ro trong hoạt động cho vay.

#### ***d. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ***

Hầu hết các NHTM đều rất quan tâm đến chất lượng cho vay, đó chính là thước đo hiệu quả kinh doanh, hiệu quả quản lý của một ngân hàng. Trong điều kiện cạnh tranh ngày một gay gắt như hiện nay thì chất lượng dịch vụ chính là yếu tố quan trọng nhất để thu hút khách hàng đến với ngân hàng. Đây là chỉ tiêu thể hiện mức độ đáp ứng nhu cầu khách hàng của ngân hàng, qua đó phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng HKD đối với quá trình cung cấp dịch vụ cho vay của ngân hàng trong từng thời kỳ. Do đó, nâng cao chất lượng dịch vụ trước hết phải được phản ánh qua các tiêu chí sau:

- Sự tin cậy: Tất cả các giao dịch của khách hàng tại ngân hàng đều liên quan đến tiền tệ. Do đó mọi khách hàng đều muốn ngân hàng đảm bảo rằng tất cả các giao dịch được thực hiện một cách chính xác, đúng giờ và uy tín, giảm thiểu sai sót, các lỗi kỹ thuật của hệ thống truyền tải thông tin và rủi ro trong quá trình giao dịch được thực hiện.

- Hiệu quả phục vụ: Đây là tiêu chí đo lường khả năng giải quyết các vấn đề nhanh chóng, xử lý hiệu quả các khiếu nại, sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng.

- Sự hữu hình: Chính là hình ảnh bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị máy móc, phong thái của đội ngũ nhân viên, tài liệu hướng dẫn và hệ thống thông tin liên lạc của ngân hàng.

- Sự đảm bảo: Đây là yếu tố tạo nên sự tín nhiệm, tin tưởng cho khách hàng được cảm nhận thông qua sự quan tâm phục vụ một cách chuyên nghiệp, kiến thức chuyên môn giỏi, thái độ và khả năng giao tiếp, nhờ đó khách hàng cảm thấy yên tâm mỗi khi sử dụng dịch vụ ngân hàng.

- Sự cảm thông: Chính là sự quan tâm, chăm sóc khách hàng ân cần, dành cho khách hàng sự đối xử chu đáo nhất nhằm mang lại cho khách hàng cảm giác mình là thượng khách và luôn được đón tiếp nồng hậu mọi lúc mọi nơi. Yếu tố con người là phần cốt lõi tạo nên sự thành công này, đồng thời sự quan tâm của ngân hàng dành cho khách hàng càng nhiều thì sự cảm thông sẽ càng tăng.

Hoạt động cho vay là dịch vụ truyền thống của ngân hàng, hoạt động cho vay đối với HKD là dịch vụ cung ứng vốn cho HKD có nhu cầu. Việc thỏa mãn sự hài lòng của khách hàng trở thành một tài sản quan trọng của ngân hàng trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, giữ vững sự trung thành của khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh. Nếu chất lượng dịch vụ ngày càng hoàn hảo, có chất lượng cao thì khách hàng sẽ gắn bó lâu dài và chấp nhận ngân hàng đó. Không những vậy, những lời khen, sự chấp nhận, thỏa mãn về chất lượng của khách hàng hiện hữu sẽ được thông tin đến những người khác có nhu cầu và họ sẽ tìm đến ngân hàng để giao dịch. Đây là một kênh truyền thông rất hiệu quả và ít tốn kém chi phí, qua đó có thể giúp ngân hàng mở rộng được hoạt động cho vay HKD vốn có của mình.

#### ***e. Tăng trưởng thu nhập cho vay HKD***

Thu nhập từ hoạt động cho vay HKD chủ yếu là thu lãi cho vay HKD sau khi trừ đi chi phí vốn và các chi phí khác liên quan. Sở dĩ sử dụng chỉ tiêu thu nhập từ hoạt động cho vay để đánh giá quá trình mở rộng cho vay là vì chỉ tiêu này phản ánh hiệu quả về mặt tài chính; là mục đích cuối cùng của bất kỳ tổ chức kinh doanh nào khi ra quyết định đối với một hoạt động kinh doanh

nào đó. Lợi nhuận là thước đo của hiệu quả. Sự tăng trưởng về quy mô dư nợ phải dẫn đến tăng trưởng về lợi nhuận, vì vậy, nếu rơi vào trường hợp ngược lại, rõ ràng ngân hàng không những không mở rộng cho vay mà còn thu hẹp quy mô dư nợ tương ứng để đầu tư sang đối tượng khác mang lại lợi nhuận cao hơn. Hoạt động mở rộng cho vay HKD chỉ có hiệu quả khi nó đem lại nguồn thu nhập ổn định cho ngân hàng.

Đây là một chỉ tiêu quan trọng đánh giá liệu ngân hàng có thật sự nâng cao được hiệu quả trong mở rộng cho vay HKD hay không. Chỉ tiêu này càng cao thì ngân hàng càng được đánh giá cao về chất lượng mở rộng cho vay HKD.

#### *f. Tăng cường kiểm soát rủi ro*

Hoạt động cho vay luôn chứa đựng rủi ro dù ít hay nhiều, việc kiểm soát rủi ro ở mức thấp nhất là ngân hàng luôn quan tâm để đảm bảo an toàn vốn và gia tăng lợi nhuận.

Một khoản nợ xấu sẽ dẫn đến mất vốn, do đó, phần lớn các ngân hàng đều rất quan tâm đến chất lượng các khoản tín dụng, nó là thước đo hiệu quả kinh doanh, hiệu quả quản lý của một ngân hàng.

Một số chỉ tiêu thường được sử dụng để đánh giá kiểm soát rủi ro là:

- Mức giảm tỷ lệ nợ xấu: Chất lượng tín dụng của ngân hàng được phản ánh qua chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu hàng năm của ngân hàng. Theo QĐ 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22 tháng 04 năm 2005, nợ xấu bao gồm các khoản nợ thuộc các nhóm: nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn), 4 (nợ nghi ngờ), 5 (nợ có khả năng mất vốn).

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu năm } N = \frac{\text{Tổng dư nợ thuộc nhóm 3,4,5 năm } N}{\text{Tổng dư nợ năm } N} \times 100\%$$

*Trong đó:* năm N là năm tại thời điểm đang xem xét dư nợ

Mức giảm tỷ lệ nợ xấu là chỉ tiêu phản ánh chung tỷ lệ của toàn bộ các khoản nợ xấu của ngân hàng so với tổng dư nợ. Nó phản ánh mức độ an toàn

của hoạt động cho vay của ngân hàng, do đó chỉ tiêu này là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng cho vay. Chính vì vậy, mục tiêu hàng đầu của ngân hàng là làm sao giảm được tỷ lệ nợ xấu qua từng năm.

- Mức giảm tỷ lệ trích lập dự phòng: đây là tỷ lệ giữa số dư có của tài khoản dự phòng rủi ro tín dụng chia cho tổng dư nợ cuối kỳ. Bản chất của các khoản trích lập dự phòng là để phòng ngừa rủi ro trong hoạt động ngân hàng, đặc biệt là hoạt động tín dụng. Mức giảm tỷ lệ trích lập dự phòng phản ánh các khoản vay của ngân hàng đang được đảm bảo an toàn, ít rủi ro.

- Mức giảm tỷ lệ nợ xóa ròng: là chỉ tiêu đánh giá khả năng thu nợ từ các khoản nợ đã chuyển sang ngoại bảng và đang được các ngân hàng sử dụng các biện pháp mạnh để thu hồi. Tỷ lệ nợ xóa ròng là tỷ lệ nợ mà ngân hàng không thể thu hồi được bằng mọi cách mà buộc phải xóa bỏ như một sự chấp nhận thiệt hại.

### **1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay đối với HKD**

Trong hoạt động cho vay của các NHTM nói chung và cho vay HKD nói riêng, có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh, trong đó có 2 nhóm nhân tố chủ yếu là các nhân tố bên ngoài ngân hàng và các nhân tố bên trong ngân hàng.

#### ***a. Các nhân tố bên ngoài ngân hàng***

- \* Các nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng

Môi trường hoạt động của ngân hàng cũng gây ra các tác động lớn đến công tác mở rộng cho vay đối với khách hàng nói chung và đối với khách hàng HKD nói riêng, bao gồm điều kiện tự nhiên xã hội, môi trường kinh tế, môi trường pháp luật và đối thủ cạnh tranh.

- *Điều kiện tự nhiên, xã hội*

Nếu ngân hàng hoạt động tín dụng trên địa bàn kinh tế phát triển, điều kiện tự nhiên thuận lợi, ít bị ảnh hưởng của thiên tai và điều kiện xã hội thuận



lợi như chính trị ổn định, trình độ văn hóa và dân trí cao, các chính sách phát triển kinh tế - xã hội ổn định... sẽ đem lại hiệu quả chất lượng cao.

*- Môi trường kinh tế*

Sự ổn định của môi trường kinh tế vĩ mô như lạm phát, tỷ giá, cán cân thanh toán, mặt bằng giá cả... tác động mạnh mẽ đến sự tồn tại, phát triển của HKD và của ngân hàng; nó đồng thời cũng ảnh hưởng rất lớn đến việc mở rộng cho vay HKD của NHTM. Điều này đã được minh chứng qua những biến động tình hình kinh tế thế giới và trong nước trong thời gian vừa qua. Suy thoái kinh tế toàn cầu đã gây tác động không nhỏ đến sản xuất kinh doanh của tất cả các thành phần kinh tế, sản xuất đình trệ, hàng hóa sản xuất ra không tiêu thụ được... ảnh hưởng đến khả năng trả nợ ngân hàng. Đối với ngân hàng, khi nền kinh tế ít biến động sẽ làm cho các chính sách lãi suất huy động vốn đầu vào và lãi suất cho vay đầu ra của ngân hàng trở nên ổn định. Đây được xem là điều kiện quan trọng đối với việc mở rộng cho vay HKD là vì lãi suất cho vay là chi phí tài chính, ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của HKD. Ngoài ra, các điều kiện kinh tế vĩ mô ổn định sẽ giúp hoạt động kinh doanh của các HKD ít chịu sự biến động hơn, vì vậy, ngân hàng phần nào cũng giảm thiểu được rủi ro cho vay.

*- Môi trường pháp luật*

Môi trường pháp luật bao gồm hệ thống các quy định pháp luật làm cơ sở định hướng cho các HKD và NHTM hoạt động. Ngân hàng là trung gian tài chính nắm giữ một khối lượng vốn và tài sản rất lớn trong nền kinh tế, do đó hoạt động ngân hàng chịu sự kiểm soát chặt chẽ của luật pháp cũng như các cơ quan chức năng. Điều này không chỉ đảm bảo tính an toàn cho ngân hàng, mà còn cho các khách hàng thực hiện giao dịch, cũng như sự ổn định của toàn bộ nền kinh tế. Những quy định này nếu đầy đủ, chặt chẽ, hợp lý, không

rườm rà và chông chéo lên nhau sẽ tạo điều kiện cho hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động mở rộng cho vay HKD nói riêng.

Hệ thống các văn bản, các quyết định, quy định... ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Cơ chế chính sách của Nhà nước không ổn định, hay thay đổi đã gây không ít khó khăn cho người sản xuất trong việc định hướng đầu tư. Do đó hệ thống luật pháp ổn định, hoàn thiện sẽ thúc đẩy cho vay HKD đồng thời là cơ sở nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ tài chính chất lượng cao cho khách hàng, đảm bảo mối quan hệ hợp tác giữa ngân hàng với khách hàng. Ngoài ra còn giúp ngân hàng phòng ngừa được các rủi ro trong quá trình cho vay đối với các HKD.

*- Đối thủ cạnh tranh:*

Sự xuất hiện các đối thủ cạnh tranh trên thị trường tài chính dẫn đến thị phần cho vay HKD bị chia nhỏ và khiến cho ngân hàng cần phải tìm ra các chiến lược, các chính sách đặc trưng của ngân hàng nhằm thu hút được khách hàng đến với ngân hàng, không chỉ giữ chân khách hàng cũ mà còn thu hút thêm khách hàng mới. Như vậy, với sự xuất hiện của các đối thủ cạnh tranh sẽ khiến thị phần cho vay HKD của ngân hàng bị giảm sút, điều này sẽ gây ra sự khó khăn cho ngân hàng trong việc mở rộng qui mô cho vay HKD.

*\* Các nhân tố thuộc về khách hàng*

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

*- Nhu cầu vay vốn của khách hàng:* Sản phẩm cho vay HKD của NHTM là sản phẩm dịch vụ nên nhu cầu vốn của khách hàng là yếu tố quyết định các hình thức cho vay HKD của ngân hàng. Nhu cầu vốn của khách hàng chính là căn cứ để ngân hàng xây dựng và mở rộng chiến lược phát triển sản phẩm cho vay HKD của ngân hàng. Tùy từng giai đoạn, thời điểm mà sẽ xuất

hiện các nhu cầu nổi bật cần tài trợ, vấn đề được đặt ra là ngân hàng phải phát hiện những nhu cầu đó một cách nhanh nhất để đáp ứng kịp thời vì những người đi đầu sẽ có ưu thế hơn trong việc thu hút khách hàng đến với mình. Như vậy, xác định được nhu cầu vốn của khách hàng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc mở rộng cho vay HKD.

*- Khả năng đáp ứng các điều kiện vay của khách hàng:* Khách hàng có uy tín, có đủ năng lực hành vi dân sự, có khả năng tài chính, sử dụng vốn vay đúng mục đích, thực hiện việc đảm bảo tiền vay theo quy định của NHTM, trả nợ đúng hạn và đầy đủ thì rủi ro xảy ra của món vay là thấp, khách hàng sẽ tạo được niềm tin với ngân hàng. Do vậy, ngân hàng sẽ có điều kiện để mở rộng cho vay HKD.

Ngoài ra còn có các yếu tố khác như quy mô sản xuất kinh doanh, khả năng đáp ứng các điều kiện vay của khách hàng như tài sản bảo đảm, các giấy tờ về quyền sở hữu cũng ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay.

### ***b. Các nhân tố bên trong ngân hàng***

Đây là nhóm yếu tố xuất phát từ phía bản thân các ngân hàng, nó quyết định đến việc mở rộng cho vay HKD. Tuỳ theo định hướng phát triển của mỗi NHTM mà ta thấy tỷ trọng cho vay HKD trong tổng dư nợ cho vay của mỗi ngân hàng là khác nhau. Như vậy, chiến lược phát triển và nội lực của mỗi ngân hàng là yếu tố đầu tiên đối với sự phát triển của hoạt động cho vay kinh doanh.

#### *- Năng lực tài chính, mạng lưới hoạt động và chất lượng nguồn nhân lực*

Yếu tố quan trọng nhất trong năng lực tài chính là quy mô vốn điều lệ và khả năng huy động vốn của ngân hàng. Đây là nhân tố tạo điều kiện thuận lợi hoặc hạn chế việc mở rộng cho vay HKD. Những ngân hàng có khả năng huy động vốn tại chỗ sẽ có điều kiện để giảm chi phí cho vay. Đối với cho vay HKD đây là yếu tố then chốt của cạnh tranh giành thị phần.

Đặc điểm của cho vay HKD là địa bàn phục vụ phân tán, trải rộng về

không gian, quy mô khoản vay nhỏ, số lượng khách hàng nhiều nên hai nhân tố là mạng lưới (hệ thống chi nhánh, phòng giao dịch, điểm giao dịch của ngân hàng) và nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng. Ngân hàng nào có mạng lưới rộng khắp, có số lượng CBTD trực tiếp làm công tác cho vay HKD nhiều hơn sẽ có ưu thế lớn trong mở rộng cho vay HKD.

Đối với cho vay HKD, đa số khách hàng HKD có khả năng hiểu biết về ngân hàng, về hoạt động cho vay của ngân hàng còn nhiều hạn chế. Do đó, ngoài trình độ, kỹ năng chuyên môn của CBTD thì thái độ phục vụ, đạo đức, khả năng hỗ trợ của nhân viên trực tiếp giao dịch với khách hàng trong các khâu liên quan cũng là một yếu tố quan trọng.

*- Chính sách và quy trình cho vay HKD của NHTM*

Chính sách tín dụng là hệ thống các biện pháp liên quan đến việc khuếch trương hay hạn chế tín dụng nhằm đạt được mục tiêu đã hoạch định và hạn chế rủi ro, bảo đảm an toàn trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Chính sách tín dụng của ngân hàng nhằm xác định phương hướng sử dụng vốn của mình để tạo ra các tài sản có chất lượng cao, ít rủi ro, đồng thời hướng dẫn cho CBTD thực thi các hoạt động của mình.

Một chính sách tín dụng là một hướng dẫn có tính chế tài của ngân hàng về các vấn đề sau quy mô cấp tín dụng tối đa, các giới hạn tín dụng, các loại hình mà ngân hàng có thể lựa chọn để cấp tín dụng, lĩnh vực cấp tín dụng, kỳ hạn cấp tín dụng, chính sách đảm bảo tín dụng, cách thức xác định giá cả tín dụng (lãi suất).

Chính sách tín dụng được hoạch định và triển khai thống nhất để định hướng và làm cơ sở cho các phòng, CBTD triển khai các hoạt động tác nghiệp của mình. Nếu chính sách tín dụng đúng đắn, phù hợp với thực tiễn cho vay HKD tại địa bàn, nó sẽ là nhân tố thúc đẩy việc mở rộng cho vay HKD. Ngược lại, nếu các nội dung của chính sách tín dụng không phù hợp với

những đòi hỏi khách quan của bối cảnh thị trường cũng như yêu cầu quản lý nội tại của ngân hàng, nó sẽ kìm hãm khả năng mở rộng tín dụng của ngân hàng, đồng thời có thể làm gia tăng rủi ro và làm giảm khả năng sinh lời, suy giảm năng lực cạnh tranh của ngân hàng.

Quy trình cho vay HKD là nội dung và trình tự các bước công việc cần phải tuân thủ thống nhất trong quá trình cho vay HKD tính từ khi khách hàng bắt đầu thiết lập quan hệ với ngân hàng cho đến khi kết thúc hợp đồng tín dụng.

Quy trình cho vay HKD ngoài việc phải tuân thủ quy trình tín dụng chung cũng phải có những yếu tố đặc thù để phù hợp với cho vay HKD. Mặt khác, trong điều kiện hiện nay, quy trình cho vay phụ thuộc nhiều vào việc ứng dụng công nghệ trong quản trị ngân hàng. Vì vậy, thường xuyên xem xét lại quy trình để điều chỉnh, bổ sung những yếu tố mới cho phù hợp với những thay đổi trong các điều kiện của thị trường và công nghệ là việc mà các ngân hàng cần phải thực hiện. Nó phải giải quyết được mâu thuẫn giữa yêu cầu về chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng với yêu cầu an toàn tài sản, hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Một quy trình cho vay HKD phù hợp sẽ thúc đẩy mở rộng cho vay HKD và ngược lại nó sẽ cản trở quá trình này.

*- Năng lực quản trị tín dụng của ngân hàng*

Năng lực quản trị tín dụng là điều kiện tiên quyết đến việc giải quyết mối quan hệ đánh đổi giữa rủi ro và khả năng sinh lời. Theo quy luật đánh đổi giữa rủi ro và sinh lời, việc mở rộng cho vay HKD tất yếu sẽ kéo theo sự gia tăng mức độ rủi ro tín dụng. Một ngân hàng không thể vì né tránh rủi ro tín dụng mà dẫn đến hạn chế quy mô cho vay HKD. Vì vậy để tối ưu hóa quan hệ đánh đổi giữa rủi ro và khả năng sinh lời đòi hỏi ngân hàng phải không ngừng nâng cao năng lực quản trị tín dụng của mình. Chỉ trên cơ sở có năng lực quản trị tín dụng cao, ngân hàng mới có khả năng vừa mở rộng được quy mô cho vay vừa bảo đảm kiểm soát rủi ro. Qua đó tạo nên sự phát triển bền vững của hoạt động tín dụng tại ngân hàng.

*- Năng lực tiếp cận thị trường của ngân hàng*

Năng lực tiếp cận thị trường là những kỹ năng tổng hợp của ngân hàng trong việc phát triển khách hàng, giành và giữ chân khách hàng, để chiếm ưu thế cạnh tranh trên thị trường, giành thị phần ngày càng cao.

Năng lực này bao gồm năng lực hoạch định chiến lược kinh doanh đúng đắn, phù hợp với các biến động trong môi trường kinh doanh của ngân hàng trên cơ sở phân tích đúng đắn các điểm mạnh yếu của ngân hàng. Nó cũng bao gồm năng lực tiến hành các hoạt động marketing nhằm bảo đảm sự thích ứng các hoạt động của ngân hàng với thị trường. Ngoài ra các năng lực về hoạch định và thực thi chính sách khách hàng cũng là một yếu tố quan trọng.

Có thể nói trong điều kiện cạnh tranh mạnh mẽ giữa các ngân hàng như hiện nay, các năng lực nói trên của ngân hàng sẽ có tác động lớn đến quá trình mở rộng cho vay HKD.

*- Thông tin và trang thiết bị công nghệ*

Có thể nói thông tin và trang thiết bị công nghệ góp một phần không nhỏ vào quyết định mở rộng cho vay của ngân hàng. Thông tin chính là nguồn nguyên liệu đầu vào giúp cho tiến trình tín dụng được thông suốt. Đó chính là thông tin về khách hàng, về đối thủ cạnh tranh, về môi trường kinh doanh, kinh tế chính trị xã hội, pháp luật...Nắm vững thông tin sẽ giúp giảm thiểu rủi ro do thiếu thông tin hoặc tình trạng thông tin không cân xứng ảnh hưởng tới hoạt động cho vay.

Yếu tố công nghệ, trang thiết bị ngân hàng là nhân tố quan trọng mang tính ảnh hưởng đến hoạt động cho vay hiện nay. Nếu ngân hàng sử dụng công nghệ hiện đại, các giao dịch diễn ra nhanh chóng, chính xác, thuận tiện thì sẽ có nhiều khách hàng đến với ngân hàng. Vì vậy, việc mở rộng cho vay sẽ tiến hành nhanh chóng và hiệu quả hơn. Đồng thời, công nghệ ngân hàng góp phần giúp ngân hàng đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, phục vụ tốt cho quá trình mở rộng cho vay.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Nội dung chương 1 trình bày hai vấn đề lớn:

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản về tín dụng ngân hàng và hoạt động cho vay của NHTM.

- Luận giải các vấn đề liên quan đến mở rộng cho vay HKD của NHTM.

Trọng tâm của chương 1 là các luận giải về nội dung mở rộng cho vay HKD của NHTM, các tiêu chí đánh giá kết quả mở rộng cho vay HKD, các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho vay HKD của NHTM.

Những nội dung chính trình bày trong chương 1 sẽ là cơ sở để triển khai các nội dung phân tích và đánh giá thực trạng mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu trong chương 2 và đề xuất các giải pháp trong chương 3.

## CHƯƠNG 2

# THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI AGRIBANK LIÊN CHIÊU

### 2.1. GIỚI THIỆU VỀ AGRIBANK LIÊN CHIÊU

#### 2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Agribank Liên Chiêu là đơn vị trực thuộc Agribank Đà Nẵng (trước đây là Sở giao dịch III thành phố Đà Nẵng) được thành lập theo quyết định số 515/QĐ-NHNo-02 ngày 16/02/1996 của Tổng giám đốc Agribank Việt Nam. Được nhận bàn giao từ một ngân hàng cấp bốn thuộc Agribank Hòa vang cũ với nguồn vốn của cá nhân và tổ chức kinh tế là 843 triệu đồng, dư nợ tín dụng cho vay 7,1 tỷ đồng.

Với quy mô hoạt động hết sức khiêm tốn nên khi mới thành lập ngân hàng gặp rất nhiều khó khăn như: cơ sở vật chất kỹ thuật còn yếu kém chưa ổn định, phải thuê trụ sở, môi trường kinh doanh gặp phải sự cạnh tranh gay gắt cộng với nguồn nhân lực bị thiếu hụt. Được sự chỉ đạo của ngân hàng cấp trên, chính quyền địa phương, Ban giám đốc cùng toàn thể cán bộ công nhân viên đã vừa ổn định tổ chức, vừa chú trọng hoạt động tổ chức kinh doanh, tiếp cận thị trường, thu hút khách hàng, mở rộng quy mô công nghệ ngân hàng, mở ra nhiều dịch vụ mới nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Hiện tại, Chi nhánh có trụ sở chính tại 136 Nguyễn Lương Bằng và có hai phòng giao dịch là PGD Hòa Khánh (đặt tại chợ Hòa Khánh) và PGD Hòa Minh (đặt tại bến xe liên tỉnh Thành phố Đà Nẵng).

Qua 16 năm hoạt động, hiện nay, ngân hàng đã có những đóng góp đáng kể vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn quận. Xuất phát từ định hướng, mục tiêu phát triển theo cơ cấu được xác định: công nghiệp – thủy sản – thương mại – dịch vụ - du lịch – nông lâm nghiệp, đồng thời tham



gia thực hiện một số chính sách lớn của Đảng và Nhà Nước như: chương trình quốc gia xóa đói giảm nghèo của ngân hàng phục vụ người nghèo... ngân hàng đã dần chiếm lĩnh được thị trường, thu hút nhiều khách hàng và tạo uy tín mạnh mẽ trong các tầng lớp khách hàng. Đây là nền tảng vững chắc, là điều kiện để ngân hàng vươn cao hơn nữa trong công tác mở rộng quy mô tín dụng trong tương lai. Quy mô hoạt động ngày càng lớn mạnh, nguồn vốn năm 2012 là 605 tỷ đồng, dư nợ cho vay đạt 381 tỷ đồng, các hoạt động dịch vụ ngân hàng đều phát triển và trở thành một NHTM lớn trên địa bàn quận Liên Chiểu.

### **2.1.2. Phạm vi chức năng và nhiệm vụ**

Tại quy chế về tổ chức và hoạt động của Agribank Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 1377/HĐQT-TCCB ngày 24/12/2007 của Hội đồng quản trị Agribank Việt Nam đã quy định về chức năng và quyền hạn cho chi nhánh các cấp. Theo đó, Agribank Liên Chiểu là chi nhánh loại 3, được “trực tiếp kinh doanh tiền tệ, tín dụng, dịch vụ ngân hàng theo quy định của Luật các Tổ chức tín dụng”.

#### ***a. Chức năng***

Trực tiếp kinh doanh tiền tệ, tín dụng, dịch vụ ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận theo phân cấp của Agribank Việt Nam.

Tổ chức điều hành kinh doanh, kiểm tra, kiểm soát nội bộ theo ủy quyền của Hội đồng thành viên và Tổng giám đốc.

#### ***b. Nhiệm vụ***

Agribank Liên Chiểu thực hiện nhiệm vụ huy động vốn, cho vay, kinh doanh ngoại hối, cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ, kinh doanh các dịch vụ ngân hàng khác.

### ❖ Huy động vốn

- Khai thác và nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và TCTD khác trong nước và nước ngoài dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ;

- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và giấy tờ có giá khác để huy động của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định của Agribank Việt Nam;

- Các hình thức huy động vốn khác theo quy định của Agribank Việt Nam.

- Việc huy động vốn có thể bằng vàng và các công cụ khác theo quy định của Agribank Việt Nam.

### ❖ Cho vay

- Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn và các loại cho vay khác theo quy định của Agribank Việt Nam.

Về phân cấp phán quyết mức cho vay đối với một khách hàng vay vốn: theo thông báo số 01/TB-TĐh ngày 01/10/2012 của Giám đốc chi nhánh Agribank Đà Nẵng về việc thẩm quyền quyết định cấp tín dụng năm 2012 của Agribank Liên Chiểu thì thẩm quyền cấp phán quyết cho vay tối đa đối với khách hàng vay vốn tại Agribank Liên Chiểu như sau:

**Bảng 2.1: Thẩm quyền cấp tín dụng tối đa của Agribank Liên Chiểu**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

STT	Khách hàng	Mức phán quyết tín dụng đối với 1 khách hàng		Cho vay trung, dài hạn đối với 1 dự án đầu tư	
		Hạng A, AA, AAA	Hạng BB, BBB	Hạng A, AA, AAA	Hạng BB, BBB
1	Doanh nghiệp	20	10	5	5
2	HTX và các pháp nhân khác	7	5	5	3
3	Hộ gia đình, cá nhân	5	5	3	3

( Nguồn : Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)

+ Đối với khách hàng loại B, C, CC, CCC, D: đang có số dư cấp tín dụng, không được tăng dư nợ và phải giảm thấp dần dư nợ. Mọi trường hợp tăng dư nợ phải có phương án sản xuất kinh doanh, dự án cụ thể, có khả năng trả nợ và được chấp thuận của Tổng giám đốc.

+ Việc xếp loại khách hàng hiện nay được thực hiện theo hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ và sử dụng kết quả chấm điểm này để thực hiện phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng rủi ro đã được NHNN chấp thuận cho Agribank Việt Nam thực hiện, với lộ trình thực hiện như sau: Đối với khách hàng là tổ chức kinh tế và định chế tài chính thực hiện từ quý IV/2011; Đối với khách hàng là cá nhân, hộ nông dân, HKD có dư nợ từ 500 triệu đồng thực hiện từ quý III/2012 và áp dụng cho toàn bộ khách hàng có quan hệ tín dụng đối với hệ thống Agribank Việt Nam được thực hiện từ quý III/2013.

#### **❖ Kinh doanh ngoại hối**

- Huy động vốn và cho vay, mua, bán ngoại tệ, thanh toán quốc tế, bảo lãnh, tái bảo lãnh, chiết khấu, tái chiết khấu bộ chứng từ và các dịch vụ khác về ngoại hối theo chính sách quản lý ngoại hối của Chính Phủ, NHNN và của Agribank Việt Nam.

#### **❖ Cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ gồm:**

- Cung ứng các phương tiện thanh toán.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng.
- Thực hiện các dịch vụ thu hộ và chi hộ.
- Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của NHNN và của Agribank Việt Nam.

#### **❖ Kinh doanh các dịch vụ NH khác**

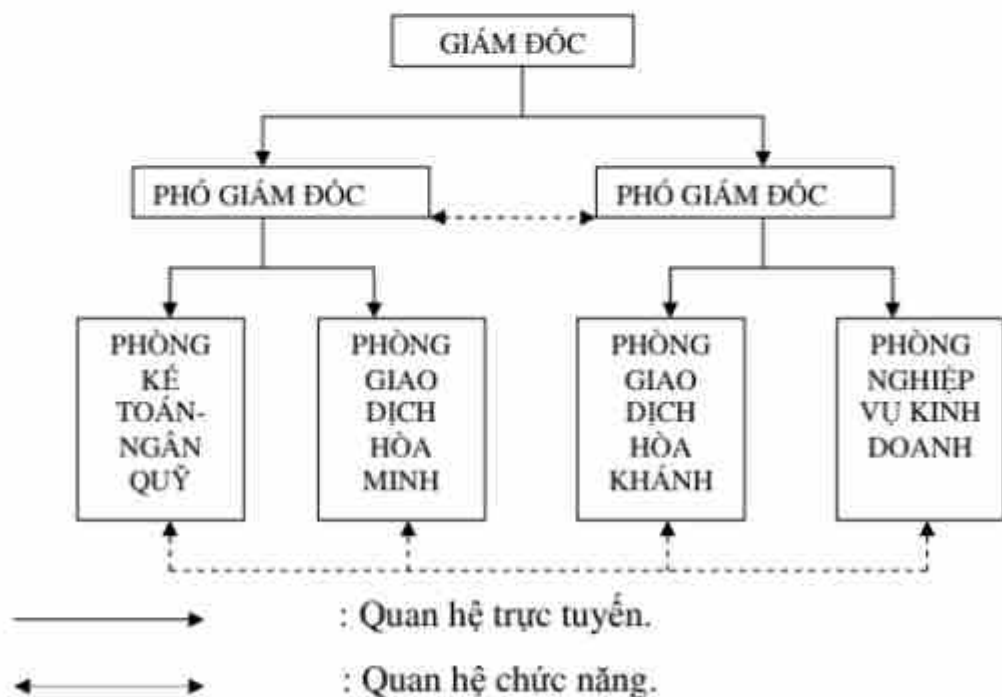
- Kinh doanh các dịch vụ ngân hàng bao gồm: thu, phát tiền mặt; mua bán tiền tệ; máy rút tiền tự động, dịch vụ thẻ; kết sắt, nhận bảo quản, cất giữ,

chiết khấu thương phiếu và các loại giấy tờ có giá khác, thẻ thanh toán, nhận uỷ thác cho vay của các tổ chức tài chính, tín dụng, tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước; đại lý cho thuê tài chính, bảo hiểm... và các dịch vụ khác.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Hội đồng thành viên, Tổng Giám Đốc giao.

- Hoạt động kinh doanh vì mục tiêu lợi nhuận theo phân cấp của Agribank Đà Nẵng trên địa bàn theo địa giới hành chính, có con dấu, bảng cân đối riêng. Nguyên tắc tổ chức, hoạt động tuân thủ theo các chính sách, chế độ của ngành và quy định của pháp luật có liên quan đến hoạt động kinh doanh NH; đảm bảo nguyên tắc tập trung, thống nhất trong hệ thống Agribank Việt Nam; đồng thời kết hợp việc phân cấp, uỷ quyền, khuyến khích tính năng động, sáng tạo và chủ động cho các chi nhánh trong hệ thống Agribank Việt Nam.

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức quản lý



**Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức hoạt động của Agribank Liên Chiểu**

Agribank Liên Chiểu tổ chức bộ máy quản lý theo mô hình trực tuyến chức năng.

**Giám đốc** là người đứng đầu Agribank Liên Chiểu, điều hành chung mọi hoạt động của Chi nhánh, đảm bảo Chi nhánh hoạt động an toàn, hiệu quả, hoàn thành kế hoạch kinh doanh được ngân hàng cấp trên giao; là người chịu trách nhiệm trước pháp luật và Tổng giám đốc về mọi hoạt động của Chi nhánh.

**Phó giám đốc:** điều hành chỉ đạo công việc được giám đốc giao, thay mặt giám đốc thực hiện một số công việc khi giám đốc vắng mặt và chịu trách nhiệm trước giám đốc và pháp luật về các quyết định của mình.

- *Phó Giám Đốc phụ trách kinh doanh:* quản lý mọi hoạt động liên quan đến phòng nghiệp vụ kinh doanh và PGD Hòa Khánh.

- *Phó Giám Đốc phụ trách kế toán:* quản lý mọi hoạt động liên quan đến phòng kế toán ngân quỹ và PGD Hòa Minh.

**Phòng nghiệp vụ kinh doanh:** thực hiện các hoạt động tín dụng, thanh toán quốc tế và có nhiệm vụ nghiên cứu xây dựng kế hoạch kinh doanh.

**Phòng Kế toán - Ngân quỹ:** có nhiệm vụ thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh và thu chi tiền mặt như tiết kiệm, chuyển tiền, thanh toán tiền điện thoại, điện, nước, bảo hiểm, mua vé máy bay..., phát hành thẻ ATM và bảo quản giấy tờ có giá, các giấy tờ khác liên quan đến tài sản thế chấp, cầm cố.

**PGD Hòa Khánh và PGD Hòa Minh:** là hai đơn vị trực thuộc Agribank Liên Chiểu thực hiện các chức năng, nhiệm vụ như: huy động vốn, phát triển các hoạt động dịch vụ thanh toán và đầu tư vốn tín dụng cho các đơn vị, tổ chức kinh tế và nhân dân đóng trên địa bàn Hòa Khánh, Hòa Minh.

#### **2.1.4. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank Liên Chiểu**

##### ***a. Tình hình huy động vốn***

Đối với hoạt động ngân hàng, vốn là yếu tố quyết định mọi hoạt động kinh doanh. Thực tế tại các NHTM hiện nay, vốn tự có chỉ chiếm một tỷ lệ rất

nhỏ, còn lại là vốn huy động, vốn đi vay và vốn khác. Trong đó, vốn huy động luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất và ổn định nhất. Do vậy, có thể khẳng định vốn huy động hay công tác huy động vốn có vai trò to lớn quyết định đến khả năng hoạt động và phát triển của ngân hàng. Tình hình huy động vốn của Agribank Liên Chiểu trong 3 năm qua như sau:

**Bảng 2.2: Cơ cấu huy động vốn của Agribank Liên Chiểu năm 2010-2012**

*DVT: Tỷ đồng*

Chi tiêu		Năm		2010		2011		2012		Tỷ lệ tăng giảm (%)	
		Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	2011 /2010	2012 /2011		
Nguồn vốn huy động		478		483		605		1,0		25,3	
1	<i>Theo tính chất tiền gửi</i>	478	100	483	100	605	100				
	1,1 <i>Tiền gửi dân cư</i>	320	66,9	356	73,7	424	70,1	11,3	19,1		
	1,2 <i>Tiền gửi TCKT</i>	81	16,9	78	16,1	81	13,4	-3,7	3,8		
	1,3 <i>Tiền gửi khác</i>	77	16,1	49	10,1	100	16,5	-36,4	104,1		
2	<i>Theo kỳ hạn</i>	478	100	483	100	605	100				
	2,1 <i>Tiền gửi KKH đến dưới 12 tháng</i>	442	92,5	464	96,1	542	89,6	5,0	16,8		
	2,2 <i>Tiền gửi CKH từ 12 tháng đến 60 tháng</i>	36	7,5	19	3,9	63	10,4	-47,2	231,6		
	2,3 <i>Tiền gửi CKH trên 60 tháng</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0				
3	<i>Theo loại tiền huy động</i>	478	100	483	100	605	100				
	3,1 <i>Nội tệ</i>	471	98,5	480	99,4	600	99,2	1,9	25,0		
	3,2 <i>Ngoại tệ</i>	7	1,5	3	0,6	5	0,8	-57,1	66,7		

(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)

Agribank Liên Chiểu luôn xác định trọng tâm trong công tác huy động vốn là phân đầu tăng trưởng nhanh, ổn định nguồn tiền gửi dân cư. Trong 3 năm, từ năm 2010 đến năm 2012, hoạt động huy động vốn của Agribank Liên Chiểu tương đối hiệu quả và không ngừng tăng, đặc biệt năm 2012 tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh đạt 605 tỷ đồng, tăng 25,3% so với năm

2011. Có được kết quả trên là do Chi nhánh chú trọng khai thác các nguồn tiền gửi có lãi suất thấp như tiền gửi kho bạc và đẩy mạnh tiếp cận huy động vốn tại khu vực giải tỏa đền bù với các biện pháp như tiếp cận khách hàng ngay từ khi khách hàng mới nhận kết quả áp giá đền bù; phối hợp với Ban quản lý dự án và chính quyền địa phương để đặt bàn huy động vốn ngay tại nơi chi trả tiền đền bù; cùng khách hàng đến tận Ban quản lý dự án chi tiền đền bù (nếu chi trả cho từng cá nhân); thiết lập các đầu mối cung cấp thông tin ở các tổ dân phố, cụm dân cư khi có những cá nhân, hộ gia đình có nguồn thu nhập lớn từ tiền bán đất... để cử cán bộ đến huy động kịp thời.

Trong những năm qua, Chi nhánh rất quan tâm đến công tác huy động vốn với phương châm “đi vay để cho vay”, đa dạng hóa nguồn vốn bằng việc đa dạng các hình thức, biện pháp, các kênh huy động vốn từ mọi nguồn trong mọi thành phần kinh tế xã hội, chú trọng làm tốt công tác hoạt động chăm sóc khách hàng, mở rộng thị trường. Tuy nhiên, trong những năm gần đây, với sự thành lập và đi vào hoạt động của một số ngân hàng trên địa bàn, thị phần huy động vốn của Agribank Liên Chiểu cũng bị thu hẹp dần. Một số ngân hàng TMCP có tính thanh khoản không đảm bảo nên đã lách trần lãi suất hoặc sử dụng cơ chế tài chính để lôi kéo và thu hút tiền gửi từ các NHTM lớn.

#### *b. Tình hình cho vay*

**Bảng 2.3: Cơ cấu cho vay của Agribank Liên Chiểu năm 2010-2012**

*DVT: Tỷ đồng*

Chi tiêu		Năm			Tỷ lệ tăng giảm (%)	
		2010	2011	2012	2011/2010	2012/2011
Doanh số cho vay		744	737	728	-0,9	-1,2
Doanh số thu nợ		689	724	717	5,1	-1,0
Dư nợ cho vay		357	370	381	3,6	3,0
1	Theo thời gian	357	370	381		
	1,1 Ngắn hạn	215	241	267	12,1	10,8
	1,2 Trung dài hạn	142	129	114	-9,2	-11,6
2	Theo thành phần kinh tế	357	370	381		

	2,1	Cá nhân	16	18	23	12,5	27,8
	2,2	HKD	32	40	52	25,0	30,0
	2,3	Doanh nghiệp	309	312	306	1,0	-1,9
3	Theo mục đích vay vốn						
	3,1	Cho vay kinh doanh	341	352	358	3,2	1,7
	3,2	Cho vay tiêu dùng	16	18	23	12,5	27,8
Nợ xấu			0,547	5,713	0,629	944,4	-89,0
Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ (%)			0,15	1,54	0,17	926,7	-89,0

(Nguồn: Agribank Liên Chiếu – TP Đà Nẵng)

Cùng với sự tăng trưởng về nguồn vốn, hoạt động tín dụng của Agribank Liên Chiếu cũng không ngừng tăng theo nhưng với tốc độ tăng trưởng chậm. Cơ cấu cho vay có phần tập trung ở những khoản cho vay ngắn hạn, cho vay doanh nghiệp với mục đích cho vay kinh doanh. Năm 2011 tổng dư nợ của Chi nhánh đạt 370 tỷ đồng, tăng 13 tỷ đồng so với năm 2010, tỷ lệ tăng 3,6%. Trong năm 2012, tình hình kinh tế đất nước có nhiều biến động thất thường gây ảnh hưởng đến kế hoạch tăng trưởng dư nợ của các NHTM nói chung và Agribank Liên Chiếu nói riêng; tuy nhiên, Ban lãnh đạo ngân hàng đã kịp thời chỉ đạo, đề ra những giải pháp hợp lý nên tốc độ tăng trưởng cho vay năm 2012 vẫn tiếp tục tăng; cụ thể năm 2012 dư nợ cho vay đạt 381 tỷ đồng, tăng 11 tỷ đồng, tăng 3,0% so với năm 2011. Nhìn chung tốc độ tăng trưởng tín dụng của Chi nhánh có tăng qua các năm, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng tín dụng này còn chậm.

Tình hình nợ xấu của Agribank Liên Chiếu qua 3 năm từ năm 2010 đến năm 2012 có tăng giảm đột biến. Nguyên nhân là do có một công ty thuộc tập đoàn Vinashin kinh doanh thua lỗ nên năm 2011 chuyển toàn bộ dư nợ hơn 5 tỷ đồng sang nợ xấu, làm cho nợ xấu của Chi nhánh năm 2011 tăng lên đáng kể so với năm 2010, tăng 5,2 tỷ đồng; tỷ lệ nợ xấu tăng từ 0,15% lên 1,54% trong tổng dư nợ. Sang năm 2012, dưới sự chỉ đạo của Nhà nước và Agribank



Việt Nam, Chi nhánh đã thực hiện các biện pháp xử lý và thu hồi một phần dư nợ làm cho nợ xấu năm 2012 giảm còn 629 triệu đồng, chiếm 0,17% trong tổng dư nợ. Với tình hình nợ xấu như trên cho thấy chất lượng tín dụng tại Chi nhánh tương đối tốt. Để làm được điều này, Chi nhánh đã có những nỗ lực trong khâu thẩm định các khoản cho vay, trong thời gian khách hàng vay vốn thường xuyên theo dõi, kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay, khi có dấu hiệu không trả được nợ Chi nhánh tiến hành làm việc với khách hàng để tìm hướng xử lý, nếu không được Chi nhánh cương quyết khởi kiện để bán TSDB thu hồi nợ.

### *c. Kết quả kinh doanh*

**Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh của Agribank Liên Chiểu năm 2010-2012**

*ĐVT: Tỷ đồng*

Năm Chi tiêu		2010		2011		2012		Tỷ lệ tăng giảm (%)	
		Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	2011 /2010	2012 /2011
1	Tổng thu	68		83		91		22,1	9,6
	<i>T.đó: Thu từ hoạt động tín dụng</i>	58	85,3	74	89,2	85	93,4	27,6	14,9
2	Tổng chi	44		57		62		29,5	8,8
	<i>T.đó: Chi từ hoạt động tín dụng</i>	32	72,7	46	80,7	49	79,0	43,8	6,5
3	Chênh lệch thu chi	24		26		29		8,3	11,5

*(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)*

Từ bảng số liệu 2.4 ta thấy nguồn thu tạo nên quỹ thu nhập của Agribank Liên Chiểu chủ yếu là từ hoạt động tín dụng, bình quân chiếm gần 90%, riêng năm 2010 chi chiếm 85,3% trong tổng thu, do tỷ lệ thu lãi thấp, phần lớn các doanh nghiệp vẫn còn chịu ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới, mặc dù Chính phủ đã có nhiều biện pháp hỗ trợ song tại thời

điểm đó, tình hình vẫn chưa khả quan. Sang năm 2011, 2012, các khách hàng vay vốn đã biết thích ứng và điều chỉnh linh hoạt hơn tình hình hoạt động kinh doanh, và bước đầu đã vượt qua được giai đoạn khó khăn, kinh doanh bắt đầu có hiệu quả trở lại.

Nhìn chung kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Liên Chiểu có những bước tăng trưởng ổn định, bền vững dù nền kinh tế có những khó khăn nhất định. Tình hình chênh lệch thu chi của Chi nhánh tăng đều qua các năm.

## 2.2.THỰC TRẠNG MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY HKD TẠI AGRIBANK LIÊN CHIỂU

### 2.2.1. Quy trình cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu

Quy trình cho vay HKD hiện nay Chi nhánh đang áp dụng là quy trình giao dịch một cửa như sau:



Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu

Quy trình cho vay được bắt đầu từ khi CBTD tiếp nhận hồ sơ khách hàng vay vốn và kết thúc khi khách hàng trả hết nợ, thanh lý hợp đồng tín dụng, được tiến hành theo các bước sau đây.

**📌 Bước 1:** CBTD được phân công tiếp nhận và hướng dẫn khách hàng về điều kiện tín dụng và hồ sơ vay vốn.

- *Đối với khách hàng quan hệ lần đầu:* CBTD hướng dẫn khách hàng đăng ký những thông tin về khách hàng, các điều kiện vay vốn và thiết lập hồ sơ vay vốn.

- *Đối với khách hàng đã quan hệ tín dụng:* CBTD kiểm tra sơ bộ các điều kiện vay, bộ hồ sơ vay, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện bộ hồ sơ vay. Khách hàng đủ hoặc chưa đủ điều kiện hồ sơ vay vốn, CBTD phải thông báo lại cho lãnh đạo và thông báo cho khách hàng.

**📌 Bước 2:** Kiểm tra hồ sơ và mục đích vay vốn

- Kiểm tra hồ sơ pháp lý: CBTD kiểm tra tính hợp lệ của các giấy tờ liên quan do khách hàng cung cấp.

- Kiểm tra hồ sơ vay vốn và hồ sơ đảm bảo tiền vay. Ngoài ra, còn phải kiểm tra sự phù hợp với ngành nghề kinh doanh ghi trong đăng ký kinh doanh với ngành nghề kinh doanh hiện tại của khách hàng vay hay không và phù hợp với phương án, dự án đầu tư hay không.

- Kiểm tra xem mục đích sử dụng vốn vay của phương án, dự án dự kiến đầu tư có phù hợp với đăng ký kinh doanh hay không.

- Kiểm tra tính hợp pháp của mục đích vay vốn. Đối chiếu nhu cầu vay vốn với danh mục những hàng hóa cấm lưu thông, dịch vụ cấm thực hiện theo quy định của chính phủ.

- Đối với những khoản vay bằng ngoại tệ, kiểm tra mục đích vay vốn đảm bảo phù hợp với quy định quản lý ngoại hối hiện hành.

📌 **Bước 3:** Điều tra, thu nhập, tổng hợp thông tin về khách hàng và phương án vay vốn.

- CBTD phải đi thực tế tại gia đình, tại nơi sản xuất kinh doanh của khách hàng để tìm hiểu thu thập thêm thông tin....

📌 **Bước 4:** Kiểm tra xác minh thông tin.

- Kiểm tra xác minh thông tin từ các nguồn thu nhập được.

📌 **Bước 5:** Phân tích thẩm định các điều kiện vay vốn liên quan.

- Phân tích thẩm định các điều kiện vay vốn của khách hàng.

- Phân tích thẩm định dự án, phương án.

- Phân tích, thẩm định tài sản đảm bảo.

📌 **Bước 6:** Lập báo cáo thẩm định cho vay.

- Tổng hợp nội dung thẩm định và báo cáo thẩm định cho vay.

- Nếu khoản vay vượt mức phán quyết thì chuyển lên ngân hàng cấp trên. Mức phán quyết được quy định cho từng thời kỳ nhất định.

📌 **Bước 7:** Xác định phương thức và nhu cầu cho vay.

📌 **Bước 8:** Xem xét khả năng nguồn vốn và điều khoản thanh toán của chi nhánh.

📌 **Bước 9:** Ký kết hợp đồng tín dụng / hợp đồng đảm bảo tiền vay, giao nhận giấy tờ và tài sản đảm bảo.

📌 **Bước 10:** Giải ngân cho vay.

📌 **Bước 11:** Kiểm tra giám sát khoản vay.

📌 **Bước 12:** Thu nợ lãi, gốc và xử lý những phát sinh.

📌 **Bước 13:** Thanh lý hợp đồng tín dụng.

📌 **Bước 14:** Giải tỏa tài sản đảm bảo món vay.

Nhìn chung, quy trình cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu vẫn giống như quy trình cho vay đối với các loại hình khác như cho vay cá nhân, doanh nghiệp... và chưa có sự khác biệt và linh hoạt trong khâu thẩm định đối với nhóm khách hàng này.

## **2.2.2. Đặc điểm vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, kinh tế xã hội trên địa bàn quận Liên Chiểu ảnh hưởng đến hoạt động cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu**

### ***a. Vị trí địa lý***

Quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng được thành lập theo Nghị định số 07/CP ngày 23/01/1997 của Chính phủ, trên cơ sở 3 xã Hòa Hiệp, Hòa Khánh, Hòa Minh của huyện Hòa Vang.

Nằm ở phía Tây Bắc thành phố Đà Nẵng, phía Đông giáp vịnh Đà Nẵng, phía Nam giáp quận Cẩm Lệ, Thanh Khê; phía Tây giáp huyện Hòa Vang, phía Bắc giáp tỉnh Thừa Thiên - Huế qua đèo Hải Vân- nơi được mệnh danh là "Thiên hạ đệ nhất hùng quan".

Là một quận công nghiệp trẻ, phân bố dọc theo quốc lộ 1A, có đường sắt Bắc Nam đi qua và là nơi tập trung 2 khu công nghiệp lớn của thành phố Đà Nẵng. Vị trí địa lý trên là điều kiện đặc biệt thuận lợi cho việc giao lưu với các tỉnh và khu vực xung quanh, trong nước và quốc tế.

### ***b. Điều kiện tự nhiên***

Liên Chiểu có bờ biển dài 26 km, với nhiều bãi tắm tự nhiên đẹp như Nam Ô, Xuân Thiều, bờ biển uốn lượn chạy vòng cung ôm dọc theo tuyến đường Nguyễn Tất Thành - một trong những con đường đẹp nhất của thành phố, thuận lợi cho khai thác và phát triển du lịch. Ngoài ra còn có tiềm năng phát triển ngành nuôi trồng và đánh bắt hải sản.

Quận còn có lợi thế về tài nguyên rừng, trong đó rừng đặc dụng Hải Vân, diện tích 3418,7 ha. Nơi có đường hầm đèo Hải Vân, một trong những

đường hầm dài nhất Đông Nam Á xuyên qua lòng núi. Rừng ở đây phong phú các loại tài nguyên động thực vật, là tiềm năng để phát triển du lịch sinh thái, nghỉ dưỡng lý tưởng được hình thành bởi quần thể sinh thái như sông Cu - Đê, Làng Vân, đường hầm đèo Hải Vân và thắng cảnh thiên nhiên Nam Ô.

Như vậy, Liên Chiểu có ưu thế về vị trí địa lý, điều kiện tự nhiên, thuận lợi phát triển giao thông vận tải, du lịch.

### ***c. Tình hình kinh tế xã hội***

Sau 15 năm thành lập, quận Liên Chiểu đã có nhiều bước phát triển về kinh tế - xã hội, cuộc sống người dân ngày càng có nhiều khởi sắc. Về đơn vị hành chính, quận Liên Chiểu có 5 phường: Hoà Minh, Hòa Khánh Nam, Hoà Khánh Bắc, Hoà Hiệp Nam, Hòa Hiệp Bắc.

Kết cấu hạ tầng của quận đang ngày càng hoàn thiện, công tác chỉnh trang, đô thị hoá diễn ra nhanh, nhiều dự án lớn của Thành phố và Trung ương đã và đang triển khai trên địa bàn làm cho công tác quy hoạch, chỉnh trang đô thị được thực hiện đều khắp và đồng bộ, tạo ra diện mạo đô thị trẻ ngày càng sầm uất, hấp dẫn.

Quận Liên Chiểu có 2 khu công nghiệp là KCN Liên Chiểu và KCN Hòa Khánh. Ngoài ra KCN Hoà Khánh đang được mở rộng. Đây là nơi tập trung trên 200 nhà máy, xí nghiệp công nghiệp lớn của thành phố, trung ương và các nhà đầu tư trong và ngoài nước với lượng công nhân trên 30.000 người. Với một chính sách thông thoáng, cởi mở tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ cho các nhà đầu tư từ các cấp chính quyền, các nhà đầu tư đến đây yên tâm làm ăn.

Trên địa bàn quận có 03 trường đại học, 04 trường cao đẳng, 05 trường trung học chuyên nghiệp (trường Đại học Bách Khoa, Đại học sư phạm, Đại học FPT, Cao đẳng Kinh tế - kế hoạch Đà Nẵng, cao đẳng GTVT II, trường TH BCVT và Công nghệ thông tin II, trường Trung học Xây dựng miền Trung...) đã thu hút một số lượng lớn học sinh, sinh viên cả nước lưu trú và

học tập, đây cũng là nguồn nhân lực chất xám dồi dào cung cấp đội ngũ kỹ sư, cán bộ, công nhân thạo việc, có tay nghề đáp ứng nhu cầu của các nhà tuyển dụng để phát triển quận và thành phố.

Trên địa bàn quận có chợ Hoà Khánh và các chợ khác như chợ Thanh Vinh, Nam Ô, Hoà Mỹ...và nhiều đại lý bán sỉ và lẻ các mặt hàng phong phú đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng. Ngoài ra, Bến xe Trung tâm thành phố đóng trên địa bàn quận đã tạo điều kiện thuận lợi để luân chuyển hàng hoá và đón đưa khách từ các tỉnh thành khác đến với Đà Nẵng. Trong công tác đầu tư hạ tầng cơ sở, quận đã chú trọng đến hệ thống giao thông, điện, nước sinh hoạt, chợ, trường học và bệnh viện. Hiện nay với hơn 60 dự án quy hoạch khu dân cư như dự án Trung tâm đô thị mới Tây Bắc, Khu đô thị sinh thái Quan Nam - Thủy Tú, Dự án nâng cấp và mở rộng Xí nghiệp Dây và cáp điện Tân Cường Thành, đường DT 606 (lên khu du lịch nghỉ dưỡng Bà Nà), mở rộng và nâng cấp đường Hoàng Văn Thái... sẽ tạo nên bộ mặt đô thị ngày càng khang trang, hiện đại.

Nền kinh tế quận phát triển theo cơ cấu: Công nghiệp - Dịch vụ - Nông nghiệp. Trong đó Công nghiệp – Tiểu thủ công nghiệp giữ vai trò chủ đạo, Thương mại – Dịch vụ giữ vị trí quan trọng, nông nghiệp sẽ giảm dần tỷ trọng đến mức ổn định. Mục tiêu trong những năm đến là “Xây dựng quận Liên Chiểu trở thành đô thị lớn phía Tây Bắc của thành phố, là trọng điểm phát triển công nghiệp, du lịch và dịch vụ; là cửa ngõ phía Bắc, đầu mối giao thông quan trọng; một trong những trung tâm giáo dục - đào tạo, triển khai các tiến bộ khoa học kỹ thuật trong sản xuất; là địa bàn giữ vị trí chiến lược quan trọng về quốc phòng, an ninh của thành phố” như Kết luận số 24-KL/TU ngày 06/10/2004 của Ban Thường vụ Thành ủy Đà Nẵng.

#### ***d. Số lượng, quy mô của HKD trên địa bàn Quận Liên Chiểu***

Quận Liên Chiểu là nơi tập trung 2 khu công nghiệp lớn của thành phố

Đà Nẵng và các trường Đại học, Cao đẳng của khu vực, nên điều kiện kinh doanh thuận lợi. Do đó, số lượng hộ gia đình, cá nhân kinh doanh trên địa bàn ra đời ngày càng nhiều. Trong năm 2012, số lượng các HKD trên địa bàn Quận Liên Chiểu – Thành phố Đà Nẵng, cụ thể như sau :

**Bảng 2.5: Số lượng HKD trên địa bàn quận Liên Chiểu**

Địa bàn	Lũy kế đến 31/12/2011		Lũy kế đến 31/12/2012		Lũy kế đến 30/06/2013	
	Số lượng	Vốn (tỷ đồng)	Số lượng	Vốn (tỷ đồng)	Số lượng	Vốn (tỷ đồng)
Hòa Minh	1568	301	1877	360	2065	386
Hòa Khánh Nam	1217	234	1126	221	1191	215
Hòa Khánh Bắc	2397	461	3003	581	3258	630
Hòa Hiệp Nam	912	175	826	124	794	114
Hòa Hiệp Bắc	791	152	676	97	635	86
Tổng cộng	6885	1323	7508	1383	7943	1431

(Nguồn : Chi cục thống kê Quận Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)

Sự phát triển nhanh về số lượng các hộ sản xuất, cá nhân kinh doanh đã làm gia tăng nguồn vốn để đầu tư vào sản xuất kinh doanh. Năm 2012, tổng số vốn đăng ký của các hộ sản xuất kinh doanh 1.383 tỷ đồng, bình quân gần 184 triệu đồng/hộ.

Với số lượng HKD trên địa bàn Quận Liên Chiểu như vậy, so với số lượng Hộ gia đình, cá nhân kinh doanh đang vay vốn tại Agribank Liên Chiểu, ta thấy tiềm năng mở rộng cho vay của Chi nhánh còn rất lớn, Chi nhánh cần tìm ra các giải pháp để chiếm lĩnh thị trường, tạo điều kiện cho Chi nhánh phát triển bền vững sau này.

### **2.2.3. Các biện pháp Agribank Liên Chiểu đã thực hiện nhằm mở rộng cho vay HKD trong thời gian qua**

Xác định được định hướng hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong



tương lai, việc mở rộng cho vay HKD là cần thiết để đảm bảo đa dạng hóa danh mục cho vay, Agribank Liên Chiểu nỗ lực xây dựng các giải pháp để đẩy mạnh hoạt động cho vay HKD như:

***a. Phân loại khách hàng HKD làm tiền để hoạch định và thực thi chính sách khách hàng phù hợp***

Để mở rộng cho vay HKD, Chi nhánh đã tiến hành khảo sát cho vay theo từng đối tượng, ngành nghề, thế mạnh từng địa bàn, đặc điểm dân cư từng khu vực (uy tín hay không uy tín, khả năng trả nợ tốt hay xấu), từ đó xây dựng những chính sách cho vay phù hợp với từng loại hình sản xuất kinh doanh. Trên cơ sở đó, bước đầu Chi nhánh chỉ mới tập trung cho vay khu vực phường Hòa Khánh Bắc và Hòa Khánh Nam, chủ yếu là các HKD trong lĩnh vực thương mại dịch vụ, một số thuộc tiểu thủ công nghiệp, chế biến do đây là địa bàn tập trung dân cư đông đúc và các trung tâm thương mại sầm uất. Riêng đối với chính sách lãi suất, ngoài các hộ sản xuất trong lĩnh vực nông nghiệp nông thôn được vay vốn theo lãi suất ưu tiên của ngân hàng thì các HKD còn lại đều được áp dụng theo một mức lãi suất chung mà không có cơ chế riêng cho từng loại đối tượng khách hàng. Điều này cũng làm hạn chế việc tiếp cận khách hàng mở rộng cho vay HKD.

***b. Tăng cường thu hút và đa dạng hóa đối tượng cho vay HKD***

Ngân hàng đã thay đổi phương châm làm việc từ bán hàng thụ động sang bán hàng chủ động, với phương châm này ngân hàng đã chủ động tìm hiểu nhu cầu vay vốn của khách hàng HKD để tiếp cận và phục vụ.

Qua đó ngân hàng tập trung mở rộng đối tượng khách hàng là các hộ tiểu thương, HKD tại chợ Hòa Khánh có tình hình kinh doanh ổn định, hiệu quả. Đối với khách hàng này, Chi nhánh thông qua Ban quản lý chợ lập danh sách những người có nhu cầu vay vốn. Sau đó, tiến hành xem xét tình hình kinh doanh và khả năng trả nợ để quyết định việc cho vay. Nhờ đó trong

những năm qua tỷ trọng cho vay về thương mại dịch vụ tăng lên đáng kể, góp phần mở rộng cho vay HKD tại Chi nhánh. Ngoài ra, Chi nhánh cũng thường xuyên tiếp cận thông qua phát tờ rơi để giới thiệu các hoạt động cấp tín dụng cũng như các dịch vụ ngân hàng như chuyển tiền, thanh toán thẻ... Như vậy, có thể thấy Agribank Liên Chiểu đã chú trọng đến chiến lược phát triển khách hàng HKD bằng các biện pháp thích hợp. Tuy nhiên, tiềm năng về số lượng khách hàng HKD vẫn còn chưa được khai thác hết.

### *c. Đa dạng hóa các hình thức cho vay HKD*

Trên cơ sở khảo sát tình hình dân cư trên địa bàn, phân loại đối tượng khách hàng HKD, nắm bắt nhu cầu vay vốn của từng khách hàng HKD, đánh giá thị trường, xem xét các đối thủ cạnh tranh, Agribank Liên Chiểu đã tiến hành thực hiện các biện pháp cấp tín dụng hợp lý và mang lại hiệu quả cao, tránh đầu tư dàn trải.

Việc xác định kỳ hạn cho vay đối với HKD được căn cứ vào nhu cầu vốn, tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh, chu kỳ sản xuất kinh doanh đối tượng đầu tư. Thực tế hiện nay, nguồn thông tin dữ liệu và tình hình tài chính của HKD chưa được kiểm nghiệm tính khách quan và tính chính xác khi đưa vào xây dựng phương án, do vậy đã ảnh hưởng đến việc xác định kỳ hạn cho vay của HKD. Hầu hết các khoản vay HKD tại chi nhánh đang cho vay là ngắn hạn, trung hạn chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ. Một phần là do từ năm 2009 trở đi, thực hiện theo chính sách của nhà nước chủ yếu tập trung cho vay bổ sung vốn lưu động kinh doanh nhằm hỗ trợ các HKD từng bước vượt qua được giai đoạn khó khăn hiện tại. Trên cơ sở thực hiện nghiêm túc chỉ đạo đó, trong những năm qua, Chi nhánh đã thực hiện tương đối tốt các chính sách của nhà nước ban hành.

Hiện nay, Chi nhánh chủ yếu áp dụng phương thức cho vay từng lần. Trong những năm gần đây, để đáp ứng nhu cầu vay vốn đa dạng của các

khách hàng HKD truyền thống hoặc có quan hệ tín dụng với Chi nhánh trên 1 năm, có uy tín và đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo yêu cầu của ngân hàng thì Chi nhánh áp dụng hình thức cho vay theo hạn mức tín dụng. Việc mở rộng thêm loại hình cho vay này đã giúp cho CBTD dễ dàng theo dõi và quản lý dòng tiền của khách hàng, cũng như giúp cho khách hàng có thể trả nợ và quay vòng vốn một cách hợp lý, thủ tục mỗi lần nhận nợ cũng đơn giản hơn.

#### ***d. Củng cố và mở rộng mạng lưới giao dịch***

Từ năm 2008 đến nay, tốc độ mở rộng mạng lưới của các ngân hàng tăng lên nhanh chóng. Để có thể nâng cao sức cạnh tranh khi thị trường tài chính ngân hàng ngày càng có nhiều đơn vị tham gia thì kế hoạch “bành trướng” mạng lưới hoạt động luôn được hầu hết các ngân hàng coi trọng. Tính đến cuối năm 2012, trên địa bàn quận Liên Chiểu có 15 ngân hàng TMCP và 01 NHCSXH phân bố dọc theo tuyến đường Tôn Đức Thắng và Nguyễn Lương Bằng.

Trên địa bàn quận Liên Chiểu thành phố Đà Nẵng, Agribank Liên Chiểu là ngân hàng được thành lập sớm nhất và có quy mô hoạt động tương đối lớn. Thời gian qua, Agribank Liên Chiểu đã không ngừng đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật, công nghệ tin học và phương tiện nhằm góp phần tăng năng suất lao động, đáp ứng yêu cầu công việc. Hiện nay, Agribank Liên Chiểu có 3 điểm giao dịch trên địa bàn quận, gồm 01 Chi nhánh loại 3 và 02 PGD Hòa Khánh và Hòa Minh. Cuối năm 2012, Chi nhánh đã xây dựng mới PGD Hòa Minh, tăng cường thêm CBTD nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng cao của khách hàng, rút ngắn khoảng cách giữa ngân hàng và khách hàng. Ngoài ra, Chi nhánh cũng đã tăng cường thêm CBTD phụ trách mảng cho vay HKD. Điều này góp phần không nhỏ trong việc mở rộng hoạt động cho vay nói chung và cho vay HKD nói riêng của ngân hàng, từ đó giúp tăng trưởng thị phần cho vay HKD trên địa bàn.

***e. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ***

Trong những năm qua, Chi nhánh đã rất chú trọng đến việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nữa sự hài lòng của khách hàng HKD.

Bằng việc đổi mới máy móc thiết bị, áp dụng công nghệ tiên tiến, triển khai thành công chương trình IPCAS giai đoạn 2 đã phần nào giúp cho giao dịch viên thực hiện các nghiệp vụ một cách nhanh chóng, chính xác, tạo cảm giác tin cậy cho khách hàng. Bên cạnh đó, Chi nhánh còn tập trung tân trang, xây dựng hệ thống cơ sở vật chất khang trang hiện đại, thiết kế và bố trí lại các quầy giao dịch một cách hợp lý, tạo không khí thân thiện giúp loại bỏ “hàng rào ngăn cách” giữa khách hàng và nhân viên ngân hàng nhằm tạo cho khách hàng cảm giác thuận tiện và thoải mái nhất khi đến giao dịch với Agibank Liên Chiểu.

Quy trình và thủ tục cho vay cũng là một nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cung ứng dịch vụ. Quy trình càng gọn nhẹ, thủ tục càng đơn giản thì các HKD càng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn vay này. Sự rườm rà, phức tạp trong thủ tục cho vay đôi khi khiến ngân hàng mất đi những cơ hội mở rộng cho vay, nhất là với những HKD nhỏ lẻ, khi mà sự thuận tiện với họ là sự ưu tiên số một. Nhận thức rõ được điều này, trong những năm qua Agribank Liên Chiểu đã luôn tìm cách giảm thiểu những thủ tục không cần thiết nhưng vẫn đảm bảo tính pháp lý của hồ sơ, tạo điều kiện tốt nhất cho các HKD vay vốn. Kết hợp với việc tra cứu và cung cấp thông tin, hồ sơ trên Internet cho phép khách hàng bỏ qua được nhiều quy trình không cần thiết, tiết kiệm thời gian cũng như chi phí đi lại, tạo sự thuận tiện trong việc tiếp cận nguồn vốn vay một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng, khách hàng thường xuyên tiếp xúc giao dịch với nhân viên ngân hàng. Mọi thái độ, phong cách làm việc

và cách ứng xử của nhân viên ngân hàng đều có ảnh hưởng quyết định đến hình ảnh và uy tín của ngân hàng. Vì vậy, với kiến thức, kinh nghiệm, thái độ phục vụ, khả năng thuyết phục khách hàng, ngoại hình, trang phục...có thể góp phần làm tăng thêm chất lượng dịch vụ hoặc có thể làm giảm đi chất lượng dịch vụ. Trước đây, Agribank Liên Chiểu không dành nhiều mối quan tâm đến quan hệ giao tiếp với khách hàng, một mặt vì tư tưởng còn nặng tính quan liêu, bao cấp; mặt khác do không có nhiều đối thủ cạnh tranh. Nhưng ngày nay, đứng trước áp lực cạnh tranh gay gắt đã buộc Chi nhánh phải không ngừng thay đổi để bắt kịp với thị trường. Chi nhánh thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, tiêu chuẩn phục vụ khách hàng...cho toàn thể nhân viên, những người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng. Tuy nhiên điều này phần nào vẫn còn mang tính hình thức và chưa đồng bộ. Yếu tố này đã ít nhiều tác động đến việc mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu.

Ngoài ra, Chi nhánh cũng xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng hợp lý bằng những việc làm cụ thể như hướng dẫn tận tình cho khách hàng những thủ tục cần thiết, tư vấn cho khách hàng các hình thức vay vốn phù hợp, các dịch vụ tiện ích để khách hàng lựa chọn đúng đắn, giúp đỡ khách hàng tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc liên quan đến hoạt động kinh doanh, hỗ trợ cung cấp những thông tin có ích và kịp thời cho khách hàng để họ đạt được kết quả kinh doanh tốt nhất...Chi nhánh hiện đang hướng tới phân khúc khách hàng để có chính sách chăm sóc phù tùy theo quy mô và từng đối tượng khách hàng, từng lĩnh vực kinh doanh.

#### ***f. Những biện pháp kiểm soát rủi ro tín dụng***

Để kiểm soát rủi ro tín dụng, điểm mấu chốt là phải chấp hành đúng quy trình cho vay, theo dõi chặt chẽ tình hình sản xuất kinh doanh, diễn biến các luồng tiền của khách hàng để phát tiền vay và thu nợ một cách hợp lý.

Theo quyết định số 666/2010/HĐQT-TDHo ngày 15/06/2010, Agribank Liên Chiểu đã cụ thể hóa quy trình kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay đối với tất cả các đối tượng khách hàng. Theo đó, tối đa 15 ngày sau khi giải ngân, CBTD phải thực hiện kiểm tra sử dụng vốn vay của khách hàng.

Thực hiện chấm điểm khách hàng HKD có dư nợ trên 500 triệu đồng, trên cơ sở đó tiến hành phân loại khách hàng để áp dụng các chính sách tín dụng phù hợp. Đồng thời làm cơ sở cho việc phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng theo đúng quy định hiện hành. Thường xuyên họp kiểm tra, phân tích làm rõ nguyên nhân từng khoản nợ xấu, qua đó có biện pháp kịp thời đề hạn chế nợ xấu gia tăng. Giao khoán chỉ tiêu thu hồi nợ xấu đến từng CBTD và có cơ chế thưởng phạt phù hợp. Việc áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro trên một cách triệt để đã giúp cho Chi nhánh giảm tỷ lệ nợ xấu một cách đáng kể. Đây là điều kiện thuận lợi để Chi nhánh tiếp tục đẩy mạnh hoạt động mở rộng cho vay HKD trong thời gian tới.

Với những biện pháp cụ thể như trên bước đầu đã mang lại những kết quả tương đối khả quan trong hoạt động mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu. Tuy nhiên, trước tình hình khó khăn của nền kinh tế thị trường đã ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động sản xuất của HKD, từ đó cũng ảnh hưởng đến nhu cầu mở rộng quy mô, hoạt động kinh doanh của các hộ và ảnh hưởng đến hoạt động mở rộng cho vay HKD của Chi nhánh. Trong thời gian tới, Chi nhánh cần cố gắng nghiên cứu tìm ra các biện pháp hữu hiệu hơn, thiết thực hơn nhằm mở rộng hoạt động cho vay HKD tại Chi nhánh.

#### **2.2.4. Thực trạng mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu**

##### ***a. Thực trạng mở rộng quy mô cho vay HKD***

###### ***\* Tăng trưởng dư nợ cho vay HKD:***

Trong nền kinh tế thị trường với sự tham gia của nhiều ngân hàng trên cùng một địa bàn đã làm cho sự cạnh tranh trong hoạt động tín dụng diễn ra

ngày càng gay gắt. Nhưng với những lợi thế sẵn có, trong những năm qua hoạt động tín dụng của Agribank Liên Chiểu vẫn liên tục phát triển, năm sau cao hơn năm trước. Tuy nhiên, tại đây vẫn chủ yếu tập trung vào cho vay các doanh nghiệp vừa và nhỏ, cho vay đối với HKD còn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ.

Giai đoạn 2010 – 2012, trên địa bàn thành phố Đà Nẵng nói chung và quận Liên Chiểu nói riêng, hoạt động kinh doanh với mô hình HKD ngày càng phát triển và ổn định hơn so với doanh nghiệp. Đây là mô hình hiện đang được Chính phủ khuyến khích mở rộng vì nó có vốn đầu tư nhỏ, ít chịu ảnh hưởng lớn từ biến động của nền kinh tế. Mặc dù các HKD liên tục phát triển về số lượng và chất lượng hoạt động cũng được tăng lên, nhưng do chính sách cho vay đối với HKD chưa thực sự phù hợp, còn nhiều vướng mắc, bản thân các HKD cũng còn không ít khó khăn về quản lý, tài chính và nhân lực...nên hoạt động cho vay HKD còn nhiều hạn chế.

**Bảng 2.6: Dư nợ cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu**

*DVT: Tỷ đồng*

Chi tiêu \ Năm	Năm			Tốc độ tăng (%)	
	2010	2011	2012	2011/2010	2012/2011
Tổng dư nợ	357	370	381	3,6	3,0
- Dư nợ cho vay HKD	32	40	52	25,0	30,0
Tỷ trọng dư nợ cho vay HKD / Tổng dư nợ	9,0	10,8	13,6		

*(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)*

Mở rộng cho vay HKD là một trong những mục tiêu lớn của Agribank Liên Chiểu, như đã trình bày ở trên, trong những năm qua Chi nhánh đã quan tâm và đưa ra nhiều chủ trương, biện pháp tích cực nhằm tập trung mở rộng cho vay HKD. Kết quả theo bảng 2.6 cho thấy dư nợ cho vay HKD của Chi

nhánh tăng đều qua các năm và có tốc độ tăng trưởng khá cao (cụ thể năm 2011 tăng 25% so với năm 2010, năm 2012 tiếp tục tăng 30% so với năm 2011), nhưng nếu xét về số tuyệt đối thì số dư nợ chưa cao, cụ thể: năm 2011 tăng 8 tỷ đồng so với năm 2010, năm 2012 tăng 12 tỷ so với năm 2011. Tỷ trọng dư nợ cho vay HKD trong tổng dư nợ cũng tăng dần qua các năm, từ 9,6% năm 2010 tăng lên 13,6% năm 2012. Điều này cho thấy những cố gắng của Agribank Liên Chiểu trong việc mở rộng cho vay HKD, Chi nhánh cần chú ý tăng trưởng cả về số tuyệt đối và tương đối.

*\* Tăng trưởng số lượng khách hàng HKD:*

**Bảng 2.7: Số lượng khách hàng HKD vay tại Agribank Liên Chiểu**

*DVT: HKD*

Chi tiêu \ Năm	2010	2011	2012	Tốc độ tăng (%)	
				2011/2010	2012/2011
Số lượng HKD	425	492	568	15,8	15,5

*(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)*

Trong những năm gần đây, nhiều NHTM tham gia vào thị trường tạo nên một áp lực lớn cho Chi nhánh trong việc cạnh tranh để chiếm lĩnh thị phần và mở rộng khách hàng, nhất là khách hàng HKD. Trên cơ sở làm tốt công tác chăm sóc khách hàng, tạo uy tín thương hiệu, tạo lòng tin của khách hàng đối với Agribank Liên Chiểu, Chi nhánh đã luôn chú trọng đến việc mở rộng đối tượng khách hàng nói chung và HKD nói riêng. Thực tế cho thấy số lượng khách hàng cần vay và có nhu cầu vốn của HKD để phát triển sản xuất kinh doanh là rất lớn. Do đó, với sự lựa chọn khách hàng HKD là đối tượng để mở rộng hoạt động kinh doanh của Agribank Liên Chiểu phù hợp với sự phát triển chung.

Qua bảng 2.7, ta thấy số lượng khách hàng HKD không ngừng tăng lên, điều này cho thấy những cố gắng của Chi nhánh trong việc tìm kiếm khách



hàng mới. Nếu như năm 2010, chi mới đạt được 425 hộ thì sang năm 2011 tăng lên thành 492 hộ, tức tăng 67 hộ (tốc độ tăng là 15,8%). Và đến năm 2012 đạt 568 hộ, tăng 66 hộ so với năm 2011 (tốc độ tăng là 15,5%). Mặc dù Chi nhánh đã có nhiều biện pháp để mở rộng khách hàng, nhưng tốc độ tăng trưởng không cao và có phần giảm so với năm trước. Điều này một phần là do những bất ổn trong nền kinh tế nói chung cũng đã ảnh hưởng không nhỏ đến nhu cầu vay vốn và tình hình kinh doanh của các HKD.

So với số lượng HKD hiện đang hoạt động trên địa bàn Quận Liên Chiểu năm 2012 (khoảng 7.500 hộ) thì số lượng HKD có quan hệ vay vốn với Chi nhánh chiếm tỷ lệ khá khiêm tốn, khoảng 7,8%. Điều này cho thấy việc mở rộng cho vay HKD của Chi nhánh chưa tương xứng với tiềm năng số lượng khách hàng HKD trên địa bàn.

\* *Tăng trưởng dư nợ bình quân cho vay HKD:*

**Bảng 2.8: Dư nợ bình quân cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu**

*DVT: Tỷ đồng*

Chi tiêu	Năm	2010	2011	2012	Tốc độ tăng (%)	
					2011/2010	2012/2011
Dư nợ CV HKD		32	40	52	25,0	30,0
Số lượng HKD		425	492	568	15,8	15,4
Dư nợ bình quân 1 HKD		0,075	0,081	0,092	8,0	12,6

*(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)*

Qua bảng 2.8, ta thấy quy mô dư nợ bình quân một HKD có xu hướng tăng dần qua các năm. Năm 2010 dư nợ bình quân cho một HKD đạt 75 triệu đồng thì năm 2011 đạt 81 triệu đồng, tăng 6 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 8%. Năm 2012 dư nợ bình quân cho một HKD đạt 92 triệu đồng, tăng 11 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 12,6%. Vốn cho từng HKD được nâng lên cho phù hợp với nhu cầu chi phí sản xuất kinh doanh, từ 75 triệu đồng (năm 2010) lên 92

triệu đồng (năm 2012), thể hiện sự tập trung trong việc lựa chọn cho vay khách hàng HKD của Agribank Liên Chiểu, chi nhánh đã có những chính sách tín dụng phù hợp, tạo điều kiện cho khách hàng HKD tiếp cận và vay vốn phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của mình.

**b. Thực trạng hợp lý hóa cơ cấu dư nợ cho vay HKD**

\* Cơ cấu dư nợ cho vay HKD theo ngành nghề

**Bảng 2.9: Dư nợ cho vay HKD theo ngành nghề tại Agribank Liên Chiểu**  
ĐVT: Tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2010		2011		2012		Tốc độ tăng (%)	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	2011 /2010	2012 /2011
Tổng dư nợ CV HKD	32	100,0	40	100,0	52	100,0	25,0	30,0
1. Nông, lâm, ngư nghiệp	5	15,6	4	10,0	3	5,8	-20,0	-25,0
2. Tiểu thủ CN, chế biến	12	37,5	15	37,5	18	34,6	25,0	20,0
3. Vận tải, xây dựng	5	15,6	7	17,5	9	17,3	40,0	28,6
4. Thương mại, dịch vụ	9	28,1	13	32,5	21	40,4	44,4	61,5
5. Ngành khác	1	3,1	1	2,5	1	1,9	0,0	0,0

(Nguồn: Agribank Liên Chiểu, TP Đà Nẵng)

Trong cơ cấu dư nợ cho vay được phân theo ngành nghề ta thấy, dư nợ cho vay tiểu thủ công nghiệp, chế biến và thương mại dịch vụ chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay HKD qua 3 năm và có xu hướng tăng dần. Trong khi đó, dư nợ cho vay nông, lâm, ngư nghiệp giảm dần. Nguyên nhân là do các năm qua quá trình đô thị hóa trên địa bàn Quận Liên Chiểu diễn ra nhanh chóng, đất sản xuất nông nghiệp không còn nên việc cho vay trong lĩnh vực này giảm.

Địa bàn quận Liên Chiểu là nơi tập trung các trường Đại học, Cao đẳng

và có hai KCN, nhu cầu của sinh viên và người lao động rất lớn, ngành thương mại và dịch vụ những năm qua phát triển mạnh. Điều này tạo thuận lợi cho việc mở rộng cho vay thương mại dịch vụ tại Chi nhánh.

Nhìn chung, cơ cấu cho vay theo ngành nghề của Agribank Liên Chiểu đã được điều chỉnh theo chiều hướng tích cực, phản ánh được tình trạng cơ cấu kinh tế chung của địa bàn quận Liên Chiểu.

*\* Cơ cấu dư nợ cho vay HKD theo kỳ hạn*

**Bảng 2.10: Dư nợ cho vay HKD theo kỳ hạn tại Agribank Liên Chiểu**

*DVT: Triệu đồng*

Chi tiêu \ Năm	2010		2011		2012		Tốc độ tăng (%)	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	2011 /2010	2012 /2011
Ngắn hạn	27	84,4	35	87,5	46	88,5	29,6	31,4
Trung, dài hạn	5	15,6	5	12,5	6	11,5	0,0	20,0
Tổng dư nợ CV HKD	32	100	40	100	52	100	25,0	30,0

*(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)*

Số liệu bảng 2.10 cho thấy dư nợ cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu và có xu hướng tăng dần qua 3 năm, trong khi dư nợ cho vay trung dài hạn đối với HKD lại chiếm tỷ trọng thấp và có xu hướng giảm dần. Nguyên nhân là đối tượng vay vốn tại Chi nhánh chủ yếu là các cá nhân hoạt động trong lĩnh vực tiểu thủ công nghiệp, chế biến, xây dựng, vận tải, thương mại dịch vụ với nhu cầu vốn ít và vòng quay vốn nhanh nên Chi nhánh chủ động cho vay ngắn hạn để hạn chế rủi ro, an toàn tín dụng. Thêm vào đó, trong những năm qua, tình hình lãi suất huy động trên thị trường diễn biến phức tạp, các ngân hàng hầu như chỉ huy động với những kỳ hạn ngắn. Do vậy, để tránh rủi ro về kỳ hạn, trong những

năm qua Chi nhánh cũng tập trung cho vay ngắn hạn.

\* Cơ cấu dư nợ cho vay HKD theo phương thức cho vay

**Bảng 2.11: Dư nợ cho vay HKD theo phương thức cho vay  
tại Agribank Liên Chiểu**

*DVT: Tỷ đồng*

Chi tiêu \ Năm	2010		2011		2012		Tốc độ tăng (%)	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	2011 /2010	2012 /2011
Cho vay từng lần	24	75,0	21	52,5	22	42,3	-12,5	4,8
Cho vay HMTD	8	25,0	19	47,5	30	57,7	137,5	57,9
Tổng dư nợ CV HKD	32	100	40	100	52	100	25,0	30,0

*(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)*

Việc xác định phương thức cho vay phù hợp sẽ thuận lợi hơn cho CBTD quản lý được dòng tiền của khách hàng, đảm bảo thu hồi vốn đúng hạn, hạn chế được tình trạng khách hàng sử dụng vốn sai mục đích. Có nhiều phương thức cho vay, tuy nhiên tại Agribank Liên Chiểu chỉ mới triển khai cho vay từng lần và cho vay theo hạn mức tín dụng. Nhìn vào bảng 2.11 ta thấy đang có sự chuyển dịch dần giữa cho vay từng lần sang phương thức cho vay hạn mức tín dụng, thể hiện tỷ trọng dư nợ cho vay từng lần HKD giảm dần qua 3 năm, cụ thể năm 2010 chiếm 75% tổng dư nợ cho vay HKD thì đến năm 2012 giảm còn 42,3% và tỷ trọng dư nợ cho vay hạn mức tín dụng HKD tăng dần qua 3 năm, cụ thể năm 2010 chiếm 25% tổng dư nợ cho vay HKD thì đến năm 2012 tăng lên 57,7%. Điều này cho thấy những nỗ lực của Chi nhánh trong việc đổi mới phương thức cho vay để phù hợp với nhu cầu và giảm thủ tục vay vốn cho khách hàng đồng thời tăng khả năng kiểm soát vốn của ngân hàng.

\* Cơ cấu dư nợ cho vay HKD theo tài sản đảm bảo

**Bảng 2.12: Dư nợ cho vay HKD theo tài sản đảm bảo  
tại Agribank Liên Chiểu**

*DVT: Tỷ đồng*

Chi tiêu \ Năm	2010		2011		2012		Tốc độ tăng (%)	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	2011 /2010	2012 /2011
Có TSĐB	28	87,5	39	97,5	52	100,0	39,3	33,3
Không có TSĐB	4	12,5	1	2,5	0	0,0	-75,0	-100,0
Tổng dư nợ CV HKD	32	100	40	100	52	100	25,0	30,0

(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)

Đầu tư tín dụng chỉ được thực hiện khi hội tụ đầy đủ các điều kiện vay vốn theo quy định. TSĐB tiền vay là một trong năm điều kiện vay vốn của Agribank Việt Nam. Các hình thức bảo đảm tiền vay được lựa chọn phù hợp với từng đối tượng, hình thức, phương thức cho vay của Agribank Việt Nam nói chung và Agribank Liên Chiểu nói riêng. Việc xác định cho vay có TSĐB hay không có TSĐB phải dựa vào tiêu chí xếp loại khách hàng.

Phần lớn cho vay HKD tại Chi nhánh đều có tài sản bảo đảm, thể hiện mọi rủi ro của khách hàng nếu có xảy ra Chi nhánh vẫn đảm bảo nguồn thu thứ hai từ bán tài sản để thu nợ. Tuy nhiên, việc cho vay này đã hạn chế Chi nhánh mở rộng dư nợ đặc biệt đối với những khách hàng có uy tín và tình hình tài chính tốt. Cho vay không có tài sản đảm bảo chủ yếu tập trung vào cho vay nông nghiệp nông thôn theo Quyết định số 67/1999/QĐ-TTg ngày 30/03/1999 về việc “Quy định của Thủ tướng Chính phủ về một số chính sách tín dụng ngân hàng phục vụ phát triển Nông nghiệp và Nông thôn của Thủ tướng Chính phủ”. Theo đó, ngân hàng cho nông dân vay chỉ giữ giấy chứng

nhận quyền sử dụng đất, nhưng những năm gần đây sự ra đời của NHCSXH nên các hộ nông dân trên địa bàn đã chuyển dần sang vay ở NHCSXH để hưởng được lãi suất cho vay thấp, thời gian cho vay dài. Bên cạnh đó, Nghị định 41/2010/NĐ-CP ban hành ngày 12/04/2010, về việc “*Chính sách tín dụng phục vụ phát triển Nông nghiệp, nông thôn*” của Thủ tướng Chính phủ thay thế cho Quyết định số 67/1999/QĐ-TTg ngày 30/03/1999 quy định Nông thôn là phần lãnh thổ không thuộc nội thành, nội thị các thành phố, thị xã, thị trấn, được quản lý bởi cấp hành chính cơ sở là Ủy ban nhân dân xã. Do đó, theo quy định trên, các phường trên địa bàn quận Liên Chiểu không thuộc nông thôn, vì vậy, không áp dụng cho vay không có tài sản bảo đảm đối với lĩnh vực nông nghiệp trên địa bàn quận Liên Chiểu. Như vậy đến năm 2012, tại Agribank Liên Chiểu, mọi khoản vay của HKD đều có TSDB. TSDB của HKD hầu hết đều là quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở, do đó hạn chế được rủi ro và thất thoát vốn.

### ***c. Thực trạng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay HKD***

Hàng loạt các ngân hàng TMCP ra đời với cơ chế kinh doanh năng động, thông thoáng, khả năng giao tiếp mềm mỏng và chính sách hậu mãi tốt, bước đầu đã phát huy được hiệu quả mong muốn, không những thu hút được khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp vừa và nhỏ mà còn thu hút một số lượng lớn khách hàng là HKD.

Trong thời điểm cạnh tranh gay gắt như hiện nay, việc giữ chân khách hàng cũ và phát triển thêm khách hàng mới là một thách thức đối với Agribank Liên Chiểu. Vì vậy, bắt buộc Chi nhánh phải từng bước thay đổi và nâng cao chất lượng dịch vụ để bắt kịp với các ngân hàng TMCP khác đồng thời làm thỏa mãn tối đa sự hài lòng của khách hàng.

#### ***➤ Mục tiêu của khảo sát***

Để có thể đưa ra những đánh giá khách quan về chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu thông qua các ý kiến, nhận xét của khách hàng; từ đó rút ra các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu và qua đó kiến nghị cải tiến cơ chế, chính sách và đặc tính sản phẩm nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

➤ *Đối tượng và phương pháp khảo sát*

Cuộc khảo sát tập trung vào các HKD đã và đang vay vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh tại Agribank Liên Chiểu và dàn trải đều trong tất cả các lĩnh vực từ nông nghiệp, tiểu thủ công nghiệp chế biến, vận tải du lịch đến thương mại dịch vụ...

Phương pháp khảo sát là phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên. Cách thức tiến hành khảo sát là khảo sát trực tiếp bằng các câu hỏi được thiết lập đơn giản, gửi mẫu khảo sát đến từng CBTD quản lý và các Phòng giao dịch trực thuộc. Do Agribank Liên Chiểu là ngân hàng tác giả đang làm việc nên công tác điều tra rất thuận lợi.

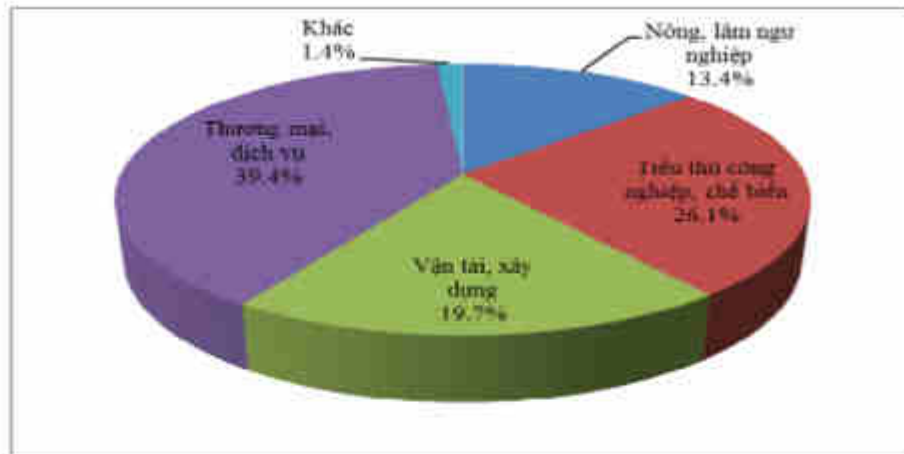
➤ *Mẫu khảo sát:* theo Phụ lục

➤ *Kết quả khảo sát*

Tổng số phiếu phát ra là 150 phiếu, đã có 142 phiếu khảo sát được thu hồi lại, tất cả các phiếu đều hợp lệ. Do đó, số lượng mẫu đưa vào phân tích là 142 phiếu. Phiếu đánh giá được nhập liệu và phân tích thống kê.

Kết quả khảo sát dựa trên 142 phiếu khảo sát gửi đến khách hàng HKD đã phần nào phản ánh được sự phản hồi của khách hàng đối với chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu. Một số kết quả thu được qua khảo sát như sau:

- Về lĩnh vực kinh doanh



**Biểu đồ 2.1: Lĩnh vực kinh doanh của HKD được khảo sát**

Lĩnh vực kinh doanh của các HKD được phân chia thành 5 lĩnh vực chính: nông, lâm, ngư nghiệp; tiểu thủ công nghiệp, chế biến; vận tải xây dựng; thương mại dịch vụ; còn lại là các ngành khác. Trong 5 lĩnh vực này thì lĩnh vực thương mại dịch vụ chiếm số lượng lớn nhất với 56 HKD, chiếm 39,4% tổng số HKD được khảo sát.

- Về kênh thông tin tiếp cận vay vốn của khách hàng HKD



**Biểu đồ 2.2: Kênh thông tin vay vốn của khách hàng**

Theo kết quả trên cho thấy khách hàng HKD đến vay vốn tại Agribank



Liên Chiểu chủ yếu là qua lời giới thiệu của người quen (chiếm 48,6%), khả năng CBTD tiếp thị mang lại 25,4%, lượng khách hàng HKD đến vay vốn tại Chi nhánh, qua công tác quảng cáo trên các phương tiện thông tin như báo, tạp chí, ti vi là 19%, trang web chính thức của Agribank và kênh thông tin khác đều chỉ có 3,5%.

- Về tình hình quan hệ vay vốn với ngân hàng

Hiện nay các HKD được khảo sát có quan hệ vay vốn tại Agribank Liên Chiểu chủ yếu chỉ quan hệ vay vốn duy nhất một ngân hàng là Agribank Liên Chiểu, khoảng 116 HKD, chiếm 81,7% trong tổng 142 HKD được khảo sát. Quan hệ với 2 ngân hàng chỉ có 22 HKD, chiếm 15,5% trong tổng 142 HKD được khảo sát.

Qua khảo sát các HKD đã và đang quan hệ vay vốn tại Chi nhánh cho thấy, đánh giá về công tác tiếp cận vốn vay tại Chi nhánh có 41,5% HKD cho là bình thường, trong khi 37,3% HKD cảm thấy dễ và rất dễ vay vốn, còn 21,1% HKD còn lại cho rằng khó và rất khó tiếp cận.

- Về mức độ quan trọng của các yếu tố khi quyết định vay vốn tại Agribank Liên Chiểu.

Khi khảo sát mức độ quan trọng của các yếu tố khi quyết định vay vốn tại Agribank Liên Chiểu, để biểu thị mức độ quan trọng của các yếu tố, tác giả đã sử dụng thang đo từ 1 điểm đến 5 điểm, trong đó 1 điểm là hoàn toàn không quan trọng và 5 điểm là rất quan trọng.

Kết quả cho thấy, trong 6 yếu tố được sử dụng để đánh giá thì lãi suất cho vay và thời gian, thủ tục giải quyết hồ sơ nhanh, chính xác là hai yếu tố quan trọng nhất với số lượng khách hàng HKD lựa chọn rất quan trọng nhiều nhất (lần lượt là 92 và 74 HKD lựa chọn chiếm 64,8% và 52,1% tổng số lượng khách hàng). Hai yếu tố quan trọng tiếp theo là thái độ phục vụ của CBTD (70 HKD lựa chọn chiếm 49,3% tổng số lượng khách hàng) và sản

phẩm dịch vụ đa dạng (38 HKD lựa chọn chiếm 26,8% tổng số lượng khách hàng). Cuối cùng là mức đáp ứng nhu cầu vay vốn của ngân hàng (35 HKD lựa chọn chiếm 24,6% tổng số lượng khách hàng) và địa điểm giao dịch thuận lợi (15 HKD lựa chọn chiếm 10,6% tổng số lượng khách hàng).

- Đánh giá của khách hàng HKD về mức độ hài lòng của hoạt động cho vay tại Agribank Liên Chiểu

Khi khảo sát về mức độ hài lòng của khách hàng về hoạt động cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu, nhìn chung các tiêu chí được chọn lọc để khách hàng đánh giá theo xu hướng nhằm tăng cường khả năng cạnh tranh cho ngân hàng. Kết quả khảo sát được thống kê theo bảng 2.13.

**Bảng 2.13. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng về hoạt động cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu**

Tiêu chí	Hoàn toàn không hài lòng		Ít hài lòng		Bình thường		Khá hài lòng		Rất hài lòng		Tổng cộng	Tỷ trọng
	Số phiếu	Tỷ trọng	Số phiếu	Tỷ trọng	Số phiếu	Tỷ trọng	Số phiếu	Tỷ trọng	Số phiếu	Tỷ trọng		
Mạng lưới giao dịch thuận lợi		0,0	8	5,6	20	14,1	39	27,5	75	52,8	142	100
Sự đa dạng của các sản phẩm cho vay		0,0	16	11,3	72	50,7	26	18,3	28	19,7	142	100
Lãi suất cho vay hợp lý		0,0	36	25,4	44	31,0	32	22,5	30	21,1	142	100
Sự đa dạng và tỷ lệ tài trợ của TSDB mà Ngân hàng nhận thẻ chấp	6	4,2	48	33,8	47	33,1	25	17,6	16	11,3	142	100
Thu tục đơn giản, thuận tiện	7	4,9	55	38,7	41	28,9	25	17,6	14	9,9	142	100
Thời gian xử lý giao dịch nhanh chóng và chính xác		0,0	9	6,3	38	26,8	35	24,6	60	42,3	142	100
Thái độ phục vụ của CBTD		0,0	18	12,7	60	42,3	32	22,5	32	22,5	142	100
Nhân viên tư vấn, giải đáp thắc mắc một cách rõ ràng, cụ thể và đầy đủ		0,0	27	19,0	57	40,1	28	19,7	30	21,1	142	100
Hoạt động chăm sóc khách hàng (tri ân khách hàng, tặng quà...)	3	2,1	58	40,8	45	31,7	22	15,5	14	9,9	142	100
Trang thiết bị hiện đại		0,0	32	22,5	78	54,9	18	12,7	14	9,9	142	100
Thương hiệu, uy tín của Ngân hàng		0,0	2	1,4	5	3,5	47	33,1	88	62,0	142	100

Nhìn chung với 11 tiêu chí được đưa ra đánh giá, các tiêu chí được nhiều khách hàng HKD hài lòng nhất là thương hiệu, uy tín của Ngân hàng (62%); mạng lưới giao dịch thuận lợi (52,8%) và thời gian xử lý giao dịch nhanh chóng và chính xác (42,3%). Bên cạnh đó, hiện nay tại Chi nhánh vẫn còn khá nhiều tiêu chí chưa được khách hàng hài lòng như thái độ phục vụ của CBTD; lãi suất cho vay hợp lý; sự đa dạng và tỷ lệ trợ của TSDB mà ngân hàng nhận thế chấp; thủ tục đơn giản, thuận tiện... Điều này sẽ làm giảm năng lực cạnh tranh của Chi nhánh so với các TCTD khác trên địa bàn.

Từ đó cho thấy sau khi quan hệ vay vốn tại Agribank Liên Chiểu một thời gian thì số lượng khách hàng có nhu cầu tiếp tục quan hệ vay vốn Chi nhánh là 121 HKD, chiếm 85,2% tổng số lượng khách hàng HKD; còn lại là không tiếp tục quan hệ vay vốn Chi nhánh là 21 HKD, chiếm 14,8% tổng số lượng khách hàng HKD với các nguyên nhân chính là do định giá tài sản TSDB thấp hơn so với giá thị trường nhiều (14 HKD lựa chọn chiếm 66,7% tổng số lượng khách hàng).

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng cho thấy một số vấn đề cần hoàn thiện trong chất lượng cung ứng dịch vụ cho vay HKD như sau:

- Về quy trình, thủ tục đạt tỷ lệ mức độ hài lòng thấp (9,9% HKD rất hài lòng và 17,6% HKD hài lòng), ở một số khâu chưa được sự hài lòng của khách hàng như một số hồ sơ, chứng từ mẫu mã chưa đẹp, chưa đơn giản. Thủ tục cho vay cần đơn giản, thuận tiện hơn nữa. Điều này là thực tế bởi hiện nay số lượng CBTD tại chi nhánh ít nhưng khối lượng công việc lại nhiều, cùng một lúc một CBTD không thể xử lý hồ sơ một cách nhanh chóng.

- Cơ cấu các sản phẩm cho vay HKD chưa đa dạng và linh hoạt, chính sách sản phẩm chưa hấp dẫn.

- Cần tăng cường công tác marketing, có chính sách chăm sóc khách hàng nhất quán và rõ ràng như đối với doanh nghiệp vì theo khảo sát thì đây

là hoạt động mà ít khách hàng hài lòng nhất có đến 40,8% HKD ít hài lòng và 31,7% HKD cho rằng bình thường.

- Thái độ phục vụ khách hàng: là điều mà bất kỳ một doanh nghiệp nào cũng phải quan tâm. Nếu một doanh nghiệp có nhân viên luôn luôn tận tụy với công việc và luôn niềm nở với khách hàng thì doanh nghiệp đó ngày càng làm ăn có hiệu quả. Chính vì thế mà lãnh đạo Chi nhánh luôn nhắc nhở CBNV phải làm tốt công tác khách hàng, vì làm được điều này cũng là một cách tiếp thị tốt hình ảnh của ngân hàng. Tuy nhiên, theo thực tế khảo sát chỉ có 45% khách hàng HKD hài lòng về thái độ phục vụ của CBTD, như vậy nghĩa là có đến 55% khách hàng HKD cảm thấy bình thường hoặc không hài lòng. Qua đó cho thấy, trong thời gian tới Chi nhánh cần nâng cao hơn nữa nhận thức của CBTD bởi thái độ phục vụ nhiệt tình, vui vẻ và chu đáo sẽ tạo mối quan hệ ngày càng tốt đẹp với khách hàng, thu hút ngày càng nhiều khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

Trên đây là một số ý kiến thu thập được từ việc điều tra các HKD trên địa bàn quận Liên Chiểu. Mặc dù Chi nhánh đã đạt được một số thành tựu đáng kể nhưng bên cạnh đó vẫn còn một số mặt tồn tại. Vì thế trong thời gian tới, Chi nhánh cần đưa ra các giải pháp thực thi hơn để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng HKD.

#### *d. Thực trạng tăng trưởng thu nhập cho vay HKD*

**Bảng 2.14: Tăng trưởng thu nhập cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu**

Chi tiêu	Năm	2010	2011	2012	DVT: Tỷ đồng	
					Tốc độ tăng (%)	
					2011 /2010	2012 /2011
Thu nhập từ hoạt động cho vay		58	74	85	27,6	14,9
Thu nhập từ cho vay HKD		2,1	3,2	5,4	50,7	69,7
Tỷ trọng thu nhập cho vay HKD/ hoạt động cho vay		3,6%	4,3%	6,3%	18,1	47,7

(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)

Qua bảng số liệu 2.14 cho thấy thu nhập từ hoạt động cho vay nói chung và cho vay HKD nói riêng tại Chi nhánh tăng đều qua các năm. Thu nhập từ cho vay HKD chỉ chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng thu nhập cho vay của toàn Chi nhánh, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng khá nhanh. Điều này cho thấy những cố gắng của Chi nhánh trong việc mở rộng cho vay HKD, nhằm hướng tới đây là khách hàng tiềm năng trong khi hoạt động của doanh nghiệp ngày càng khó khăn.

***e. Thực trạng kiểm soát rủi ro cho vay HKD***

Bên cạnh công tác cho vay thì công tác kiểm soát rủi ro tín dụng luôn được quan tâm hàng đầu. Đối với cho vay HKD có đặc thù là các món vay nhỏ lẻ nhưng việc kiểm tra, giám sát sử dụng vốn vay luôn được ngân hàng chú trọng nhiều, vì nó quyết định đến chất lượng tín dụng.

Để xem xét nội dung kiểm soát rủi ro tín dụng ngân hàng thường sử dụng chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu / tổng dư nợ.

**Bảng 2.15: Tình hình nợ xấu cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu**

*DVT: Tỷ đồng*

Chi tiêu	Năm	2010		2011		2012	
		Số tiền	Tỷ lệ nợ xấu (%)	Số tiền	Tỷ lệ nợ xấu (%)	Số tiền	Tỷ lệ nợ xấu (%)
1. Dư nợ CV HKD		30		38		52	
- Nợ xấu CV HKD		0,18	0,60	0,11	0,29	0,07	0,13

*(Nguồn: Agribank Liên Chiểu – TP Đà Nẵng)*

Qua số liệu bảng 2.15 cho thấy, việc kiểm soát nợ xấu của Chi nhánh rất tốt, thể hiện nợ xấu cho vay HKD chiếm một tỷ trọng thấp trong tổng nợ xấu của Chi nhánh và có xu hướng giảm qua các năm cả về số tuyệt đối và số tương đối, cụ thể năm 2010 tỷ lệ nợ xấu cho vay HKD là 0,60%, thì sang năm 2011 chỉ còn 0,29% và đến năm 2012 tỷ lệ này giảm còn 0,07%. Như vậy,

trong thời gian qua công tác kiểm soát rủi ro tín dụng đã được Chi nhánh rất chú trọng, quán triệt đến từng cán bộ ngay từ khi xem xét quyết định cho vay. Tiêu chí của Ban giám đốc Agribank Liên Chiểu đặt ra là mọi khoản vay đều phải thực hiện đúng quy trình, thủ tục theo quy định của NHNN Việt Nam và các văn bản hướng dẫn của Agribank, kiên quyết không nới lỏng các điều kiện cho vay, đặc biệt là đối với tài sản đảm bảo tiền vay CBTD phải xác định được khả năng có thể chuyển nhượng có thể xảy ra.

Đối với khách hàng HKD, quy mô món vay nhỏ, số lượng khách hàng đông, độ phân tán rủi ro cao cũng là nhân tố giúp đa dạng hóa, hạn chế được rủi ro tín dụng đặc thù. Hơn nữa, với bản chất trung thực, cần cù, vì vậy phần lớn các hộ vay có trách nhiệm với khoản nợ vay ngân hàng, đây cũng là một nhân tố thuận lợi cho việc kiểm soát rủi ro tín dụng.

Nhìn chung, tình hình nợ xấu nói chung và nợ xấu cho vay HKD nói riêng chiếm một tỷ trọng thấp trong tổng dư nợ của Chi nhánh, điều này tạo thuận lợi cho Chi nhánh trong việc tiếp tục đẩy mạnh mở rộng hoạt động cho vay đến HKD trên địa bàn quận Liên Chiểu.

## **2.3.ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ TÌNH HÌNH MỞ RỘNG CHO HKD TẠI AGRIBANK LIÊN CHIỂU**

### **2.3.1. Những kết quả đạt được**

Hiện nay, tình hình kinh tế trong nước cũng như thế giới có nhiều biến động, cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu không ngừng ảnh hưởng đến hoạt động ngân hàng. Tuy nhiên, bằng nhiều biện pháp và chính sách phù hợp với điều kiện cụ thể, Agribank Liên Chiểu đã đạt được những thành công nhất định trong hoạt động kinh doanh của mình nói chung và hoạt động cho vay HKD nói riêng.

- Trong những năm qua, Agrbank Liên Chiểu đã giải ngân, hỗ trợ cho vay rất kịp thời đối với HKD và góp phần tạo điều kiện cho sự hình thành và

phát triển của loại hình kinh doanh đang được Nhà nước quan tâm ủng hộ. Dư nợ cho vay HKD tại Chi nhánh tăng qua các năm. Các khoản cho vay đã đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn cho HKD trong việc mở rộng quy mô hoạt động, đầu tư mua nguyên vật liệu, hàng hóa, cây trồng vật nuôi...tạo điều kiện cho HKD nâng cao thu nhập, cải thiện đời sống, góp phần chung vào sự phát triển kinh tế xã hội của địa phương, giảm thiểu tình trạng các HKD tìm đến những khoản tín dụng đen. Đồng thời, cũng giải quyết công ăn việc làm cho lao động địa phương, góp phần nâng cao đời sống sinh hoạt của người dân.

- Số lượng HKD vay vốn tại Chi nhánh tăng lên đáng kể. Đây là một dấu hiệu tích cực, phần nào góp phần thúc đẩy mở rộng sản xuất kinh doanh trên địa bàn quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng.

- Việc kiểm soát rủi ro trong công tác cho vay phát huy được hiệu quả, thể hiện ở tỷ lệ nợ xấu của Chi nhánh luôn chiếm một tỷ lệ thấp qua các năm.

- Bên cạnh việc mở rộng cho vay HKD, ngân hàng cũng phát triển được các dịch vụ kèm theo như tiết kiệm, chuyển tiền, thẻ, thanh toán các dịch vụ bảo hiểm, điện, nước, điện thoại... Việc bán chéo các sản phẩm dịch vụ ngân hàng là mục tiêu chiến lược về phát triển sản phẩm dịch vụ của Agribank Liên Chiểu.

- Ban lãnh đạo thường xuyên theo dõi, chỉ đạo sâu sát hoạt động kinh doanh của Chi nhánh và đưa ra các giải pháp kịp thời hỗ trợ giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong công tác khách hàng cũng như trong hoạt động cho vay của Chi nhánh.

- Chủ động nghiên cứu đổi mới chính sách, quy trình, sản phẩm tín dụng đảm bảo tính cạnh tranh đồng thời đảm bảo an toàn trong triển khai thực hiện. Thường xuyên bám sát chỉ đạo của Agribank Đà Nẵng, chính sách của Chính phủ và NHNN cũng như của khách hàng để kịp thời đưa ra các giải pháp, thông tin cảnh báo.



Để đạt được kết quả này, Chi nhánh đã tuân thủ đúng và đầy đủ những quy định chung đối với việc cho vay, đồng thời cũng đã có những biện pháp riêng như quan hệ tốt với khách hàng, nhất là khách hàng HKD; thường xuyên tiến hành phân tích đánh giá khách hàng để tăng quy mô đầu tư đối với những khách hàng có tiềm lực tài chính đủ mạnh để hoạt động kinh doanh và ngược lại, hạn chế quy mô đầu tư đối với những khách hàng không có tiềm lực tài chính đủ mạnh.

### **2.3.2. Những hạn chế cần khắc phục và nguyên nhân**

Trong tình hình cạnh tranh ngày càng gay gắt và quyết liệt, việc cho vay gặp không ít khó khăn. Để có thể đảm bảo an toàn và lành mạnh hóa các khoản cho vay, Chi nhánh cần nhận thấy rõ những mặt hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân để từng bước khắc phục nhằm mang lại hiệu quả hoạt động tối đa cho Chi nhánh.

#### ***a. Những hạn chế cần khắc phục***

- Quy mô cho vay HKD tuy được mở rộng nhưng thực sự vẫn còn nhỏ, tốc độ tăng trưởng chưa cao, chưa thực sự tương xứng với tiềm năng phát triển của quận Liên Chiểu. Cho vay còn phân tán, chưa tập trung đúng mức vào vùng quy hoạch, các lĩnh vực mũi nhọn, trọng điểm. Dư nợ cho vay theo địa bàn Chi nhánh mới chú trọng vào khu vực Hòa Khánh Bắc, các địa bàn khác trên quận Liên Chiểu chưa thực sự được quan tâm. Lĩnh vực cho vay nông nghiệp nông thôn chiếm tỷ trọng thấp trong dư nợ.

- Sản phẩm tín dụng còn đơn điệu, chưa đa dạng so với các NHTM khác trên địa bàn. Các gói sản phẩm chủ yếu vẫn là sản phẩm truyền thống, chưa tạo được sự hấp dẫn hay thu hút sự quan tâm của các HKD trên địa bàn quận Liên Chiểu.

- Việc thực hiện chính sách mở rộng cho vay, chính sách khách hàng của Agribank Liên Chiểu vẫn chưa thật sự có hiệu quả, còn thiếu linh hoạt và

chưa có sự đồng bộ. Công tác chăm sóc khách hàng vay chưa được ngân hàng chú trọng đúng mức, việc triển khai chỉ dừng lại đối với khách hàng vay có dư nợ lớn. Ngân hàng hoạt động trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ thì đòi hỏi việc chăm sóc khách hàng phải được thực hiện tốt để có thể khai thác kênh truyền thông rất hữu ích này.

- Quy trình cho vay còn rườm rà, phức tạp, nặng về hành chính, hồ sơ thủ tục vay vốn quá nhiều, chưa phù hợp với trình độ của HKD do đó đã ảnh hưởng nhiều đến khả năng mở rộng cho vay.

- Chính sách định giá tài sản đảm bảo đối với bất động sản chưa linh hoạt, giá trị định giá tài sản của khách hàng còn khá thấp so với giá thị trường. Do vậy, ngân hàng có thể tự đánh mất cơ hội mở rộng trong hoạt động kinh doanh của mình.

- Ngân hàng vẫn chưa thực sự quan tâm mở rộng cho vay bảo đảm không bằng tài sản, khi quyết định cho vay còn chú trọng nhiều về tài sản đảm bảo mà không quan tâm đến tính khả thi và hiệu quả của dự án, phương án kinh doanh. Trong định hướng chính sách tín dụng của Agribank Liên Chiểu hầu như không có chính sách cho vay tín chấp đối với khách hàng là HKD.

### ***b. Những nguyên nhân chủ yếu***

Qua phân tích thực trạng mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu, bên cạnh những kết quả đạt được trong thời gian qua cũng còn tồn tại những hạn chế như đã nêu, có thể tổng hợp các nguyên nhân làm ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay HKD của Chi nhánh như sau:

#### ***\* Nguyên nhân bên ngoài***

- Môi trường kinh tế trong những năm qua biến động mạnh, giá cả hàng hóa liên tục gia tăng, lãi suất huy động và cho vay cũng liên tục biến đổi...khiến cho tình sản xuất kinh doanh của HKD và thu nhập của người dân giảm dần. Bên cạnh đó, cạnh tranh giữa các TCTD nói chung và các NHTM

nói riêng ngày càng gay gắt, khiến cho hoạt động mở rộng cho vay HKD của Agribank Liên Chiểu gặp không ít khó khăn.

- Các khách hàng HKD có nhu cầu vay vốn rất cao nhưng họ lại chưa hội tụ đủ các điều kiện vay vốn như:

- Phương án, dự án kinh doanh không khả thi: khi tiến hành vay vốn ngân hàng, các khách hàng phải tiến hành lập phương án, dự án khả thi, được xây dựng trên cơ sở khoa học, thông tin đầy đủ, phân tích đánh giá một cách chính xác.

- Không có vốn tự có tham gia vào phương án hoặc có nhưng không đủ theo quy định: Hiện nay Agribank quy định khách hàng HKD phải tham gia vốn tự có tối thiểu 10% tổng nhu cầu vay vốn lưu động vào phương án và 20% tổng vốn đầu tư vào dự án. Đây là khó khăn đối với các HKD vì phần lớn họ có quy mô kinh doanh nhỏ và vừa, vốn tự có thấp.

- Không đủ tài sản thế chấp hợp pháp: Các HKD muốn vay vốn thì phải có TSĐB để gắn liền trách nhiệm trả nợ và phòng ngừa rủi ro khi phương án, dự án kinh doanh gặp khó khăn ngoài dự kiến, hoạt động không hiệu quả. Trong khi đó, các HKD thường có vốn tự có thấp, phần lớn là nguồn đi vay, TSĐB không nhiều và có giá trị nhỏ.

- Hệ thống văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động cho vay tuy đã cải thiện nhưng vẫn còn chưa thực sự khoa học và đồng bộ, chưa phù hợp với môi trường cạnh tranh của cơ chế thị trường. Những vấn đề về luật pháp ban hành còn chậm trễ trong triển khai và chồng chéo khiến CBTD gặp khó khăn trong việc cho vay hoặc xử lý TSĐB.

- Nguồn thông tin từ khách hàng HKD thường thiếu tính chính xác, thiếu minh bạch trong sổ sách kế toán cũng như thiếu tính chuyên nghiệp trong khi xây dựng hồ sơ vay vốn, do đó rất khó xác nhận để đưa ra những kết quả thẩm định chính xác.

*\* Nguyên nhân bên trong*

- Nguồn nhân lực là yếu tố hàng đầu quyết định hiệu quả hoạt động của một ngân hàng. Mặc dù thời gian qua Chi nhánh đã được Agribank Đà Nẵng bổ sung thêm nhân viên nhưng đội ngũ CBTD vẫn còn ít, đây cũng là một khó khăn trong vấn đề mở rộng cho vay.

- Do tập trung đáp ứng vốn cho khách hàng truyền thống, có uy tín nên Chi nhánh chưa chú trọng mở rộng cho vay khách hàng kinh doanh mới.

- Quy trình thủ tục cho vay đối với khách hàng HKD tại Chi nhánh quá rườm rà, phức tạp, chưa thực sự thuận tiện cho khách hàng đến vay vốn. Các món vay nhỏ lẻ, Chi nhánh chưa thực sự linh hoạt mà vẫn áp dụng đúng như những món vay lớn. Chính điều này đã khiến cho ngân hàng phải từ chối nhiều khoản cho vay.

- Chính sách lãi suất của Chi nhánh chưa linh động, lãi suất áp dụng chung cho mọi khách hàng HKD (ngoại trừ hộ sản xuất nông nghiệp nông thôn) mà không có sự phân biệt đâu là khách hàng truyền thống, uy tín để có chế độ ưu đãi riêng để giữ gìn và phát triển khách hàng.

- Chất lượng phục vụ khách hàng vay chưa được tốt so với yêu cầu của khách hàng. Chi nhánh cần rà soát, đánh giá, đào tạo lại cán bộ tác nghiệp... để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

- Agribank Liên Chiểu chưa có một chính sách marketing ngân hàng hiệu quả, mang tính đặc thù của chi nhánh mà hiện nay chi nhánh chỉ dựa vào chính sách marketing do ngân hàng cấp trên triển khai. Nhiệm vụ của chi nhánh là triển khai cho tốt các chính sách này.

Như vậy, trước những khó khăn đặt ra cho công tác mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu, đòi hỏi Chi nhánh cần có những nghiên cứu, sửa đổi kịp thời để từng bước mở rộng hoạt động tín dụng, nâng cao năng lực cạnh tranh của Agribank Liên Chiểu, đồng thời giải quyết nhu cầu vốn của khách hàng HKD, góp phần cho sự phát triển kinh tế, đời sống xã hội của địa phương.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trên cơ sở lý luận định hướng của chương 1, chương 2 của luận văn đã khái quát môi trường kinh doanh (đặc điểm tự nhiên xã hội, sự cạnh tranh,...) có tác động thuận lợi và khó khăn đến mở rộng cho vay HKD trên địa bàn quận Liên Chiểu, Thành phố Đà Nẵng. Ngoài ra, luận văn dựa trên các tiêu chí đánh giá mở rộng cho vay HKD đã đề xuất ở chương 1, căn cứ các dữ liệu thực tế tại Chi nhánh để phân tích các biện pháp cũng như thực trạng mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu trong thời gian qua.

Luận văn cũng đã tiến hành khảo sát tình hình cho vay HKD đối với khách hàng đã vay vốn tại Agribank Liên Chiểu trong thời gian qua để có cái nhìn khách quan về chất lượng dịch vụ cho vay HKD. Kết quả khảo sát là nguồn thông tin rất bổ ích để Ngân hàng điều chỉnh chính sách kinh doanh hợp lý hơn.

Trên cơ sở phân tích thực trạng, luận văn đánh giá những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân, cùng những vấn đề cần tập trung giải quyết trong công tác mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu. Đây là cơ sở khoa học thực tiễn cho hệ thống các giải pháp, kiến nghị và đề xuất trong chương 3 nhằm phát huy hiệu quả mở rộng cho vay HKD tại Chi nhánh trong thời gian tới.

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI AGRIBANK LIÊN CHIÊU

### 3.1.CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY HKD TẠI AGRIBANK LIÊN CHIÊU

#### 3.1.1. Mục tiêu, định hướng kinh doanh của Agribank Đà Nẵng

Căn cứ vào đề án kinh doanh giai đoạn 2011-2015 đã được Tổng giám đốc Agribank Việt Nam phê duyệt. Chi nhánh Agribank Đà Nẵng xác định mục tiêu và định hướng một số hoạt động chính như sau:

- Mục tiêu:

+ Tốc độ tăng nguồn vốn huy động hàng năm: 20-25%/năm.

+ Tốc độ tăng dư nợ hàng năm: 15- 17%/năm.

+ Phân đầu tăng mức thu dịch vụ 45% so với trước và đưa tỷ trọng thu ngoài tín dụng chiếm: 20- 27% tổng thu nhập.

- Định hướng:

+ Về huy động vốn:

🚩 Tiếp tục bám sát địa bàn thành thị, củng cố phát triển hoàn thiện mạng lưới để chiếm lĩnh thị trường, xác định nguồn vốn huy động từ dân cư là chủ yếu, chiếm tỉ trọng bình quân toàn chi nhánh khoảng 70%.

🚩 Bên cạnh đó, chú trọng khai thác nguồn vốn không kỳ hạn các tổ chức kinh tế, tiền gửi kho bạc, nhằm tạo được giá bình quân đầu vào cạnh tranh, tạo thuận lợi cho cạnh tranh trong hoạt động tín dụng.

🚩 Duy trì tỉ trọng vốn có kỳ hạn chiếm khoản 65% trong tổng nguồn vốn huy động, trong đó kì hạn 12 tháng trở lên chiếm khoản 60%.

🚩 Đẩy mạnh huy động vốn ngoại tệ, tiến đến giảm dần thiếu vốn ngoại tệ và tự cân đối vốn ngoại tệ vào năm 2012.

+ Về hoạt động tín dụng:

✚ Đáp ứng đủ vốn cho nhu cầu phát triển của nền kinh tế, nhất là vốn trung, dài hạn. Ưu tiên vốn bố trí cho lĩnh vực công nghiệp, xây dựng thương mại dịch vụ. Giảm dần tỉ trọng cho vay doanh nghiệp nhà nước xuống còn 30-35%, áp dụng chặt chẽ hơn nữa kỹ thuật phân tán rủi ro thông qua việc giảm dần tập trung vốn lớn vào một số doanh nghiệp.

✚ Chuyển mạnh sang cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ, cho vay hộ sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng.

✚ Đảm bảo tăng trưởng tín dụng an toàn, đạt hiệu quả và có thể kiểm soát được. Đối với vốn trung, dài hạn ưu tiên bố trí vốn cho các dự án dở dang năm 2009-2010, chuyển sang các dự án mới đầu tư vào các khu công nghiệp, các dự án đổi mới thiết bị và làm hàng xuất khẩu...Chú trọng bố trí CBTD, tiếp cận các doanh nghiệp dân doanh, hộ sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng.

+ *Về hoạt động dịch vụ:*

✚ Đẩy mạnh đa dạng hoá dịch vụ, mở rộng doanh số phát hành thẻ ATM lên 40.000 thẻ, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng trên một năm.

✚ Triển khai thanh toán các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt như: thanh toán séc, thu đổi. Phần đầu tăng mức dịch vụ 45% so với trước và đưa tỉ trọng lên từ 20-27% tổng thu nội bảng.

+*Về hoạt động kinh doanh đối ngoại:*

✚ Tiếp tục duy trì sự phát triển và đảm bảo an toàn trong hoạt động kinh doanh đối ngoại. Đặt trọng tâm chỉ đạo rút ngắn cán cân chênh lệch nhập, xuất còn khá lớn như hiện nay, gây bị động về nguồn ngoại tệ mua bán.

### **3.1.2. Mục tiêu, định hướng mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiêu**

Từ mục tiêu định hướng của Agribank Đà Nẵng, trên cơ sở khai thác những ưu thế của mình Agribank Liên Chiêu xây dựng cho mình mục tiêu và định hướng như sau:

- Mục tiêu:

Mở rộng hoạt động cho vay HKD một cách vững chắc, an toàn, bền vững và quản trị tốt rủi ro. Phân đầu tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay HKD hàng năm tăng từ 20- 30%, tăng trưởng khách hàng HKD là 25 – 30%, nợ xấu cho vay HKD nhỏ hơn 2% trong tổng dư nợ cho vay HKD.

- Định hướng:

+ Chấp hành nghiêm túc các chính sách chi đạo của Chính phủ, NHNN, Agribank Việt Nam. Cụ thể, năm 2011, thực hiện nghị quyết 11/NQ-CP ngày 24/02/2011, về những giải pháp chủ yếu tập trung kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, bảo đảm an sinh xã hội của Chính phủ và chỉ thị 01/CT-NHNN ngày 01/03/2011 của NHNN về thực hiện các giải pháp tiền tệ và hoạt động ngân hàng nhằm kiểm soát lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô và an sinh xã hội. Theo quy định tại chỉ thị 01/CT-NHNN ngày 01/03/2011, quy định: Các TCTD tập trung vốn ưu tiên cho sản xuất kinh doanh, khu vực nông nghiệp, nông thôn xuất khẩu, công nghiệp hỗ trợ, doanh nghiệp nhỏ và vừa; thực hiện giảm tốc độ và tỷ trọng dư nợ cho vay lĩnh vực phi sản xuất nhất là lĩnh vực bất động sản và kinh doanh chứng khoán. Cho vay lĩnh vực phi sản xuất được NHNN định nghĩa là cho vay chiết khấu giấy tờ có giá để đầu tư và kinh doanh chứng khoán; cho vay để đầu tư, kinh doanh bất động sản; cho vay đối với các nhu cầu vốn để phục vụ đời sống; cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng (gọi là cho vay tiêu dùng).

+ Cùng cố, nâng cấp các mạng lưới hiện có, thực hiện điều động nhân sự, bố trí công tác các vị trí phù hợp với mỗi người, tăng cường công tác đào tạo, huấn luyện, nhằm mục đích đẩy mạnh công tác cho vay, huy động vốn và các mảng nghiệp vụ khác.

+ Định hướng đầu tư tín dụng phải bám sát cơ cấu kinh tế của quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng, chuyển mạnh sang cho vay sản xuất kinh doanh, ưu tiên đầu tư vốn cho sản xuất kinh doanh nhất là HKD và phát triển dịch vụ ngân hàng theo một quy trình khép kín.



+ Khách hàng mục tiêu: Các HKD có đăng ký kinh doanh và có qui mô kinh doanh có mức độ trung bình trở lên (tổng nguồn vốn cho phương án, dự án kinh doanh từ 150 triệu trở lên) trên địa bàn quận Liên Chiểu.

+ Cơ cấu tín dụng theo ngành kinh tế: Tập trung ưu tiên cho vay ngành thương mại dịch vụ bởi lẽ đây là ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố. Tuy nhiên, do Liên Chiểu là một quận công nghiệp, nên ngành công nghiệp cũng cần phải được chú trọng phát triển.

+ Xem xét xây dựng chính sách khách hàng cho vay HKD hiệu quả.

+ Nghiên cứu xây dựng lại quy trình cho vay HKD để hạn chế rủi ro và tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng.

### **3.2.MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI AGRIBANK LIÊN CHIỂU**

#### **3.2.1. Hoàn thiện chính sách khách hàng**

Agribank Liên Chiểu tiếp tục xem HKD là đối tượng khách hàng quan trọng trong công tác mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng ở tại thời điểm hiện nay. Do đó, trong thời gian tới cần phải đẩy mạnh hoạt động tiếp xúc khách hàng, không phân biệt quy mô HKD.

Trong hoạt động tín dụng ngân hàng, sự thành đạt của khách hàng mang yếu tố quyết định đến sự phát triển của ngân hàng. Chính vì thế để hoạt động kinh doanh của ngân hàng đạt hiệu quả cao nhất, ngân hàng phải đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng một cách đầy đủ, kịp thời và phù hợp nhất. Muốn vậy, ngân hàng cần phải xây dựng một chính sách khách hàng trên cơ sở đánh giá và phân loại từng khách hàng, nhóm khách hàng cụ thể theo định kỳ. Việc đánh giá và phân loại khách hàng ngay từ khi bắt đầu quan hệ tín dụng hay theo định kỳ sẽ giúp cho ngân hàng có một cái nhìn đúng và toàn diện về khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu cũng như có những biện pháp ứng xử thích hợp đối với từng nhóm khách hàng. Cụ thể:

- Khách hàng truyền thống: Agribank Liên Chiểu phải thường xuyên

quan tâm, tư vấn để khách hàng có cơ sở thực hiện tốt hơn.

- Khách hàng có quan hệ nhưng không thường xuyên: cần đi sâu, đi sát để nắm bắt thông tin, cố vấn và hướng dẫn cụ thể về các loại thủ tục vay, thông tin về lãi suất cho vay giúp khách hàng lựa chọn để có thể trở thành khách hàng thường xuyên.

- Khách hàng tiềm năng: hiện nay, số lượng hộ đăng ký kinh doanh trên địa bàn quận Liên Chiểu rất lớn, tuy nhiên số lượng hộ có quan hệ giao dịch với Agribank Liên Chiểu và các TCTD khác là rất ít. Từ đây, ta có thể thấy số lượng khách hàng tiềm năng là tương đối nhiều, vì vậy Chi nhánh cần nhanh chóng chủ động tiếp cận khách hàng HKD này bằng cách tăng cường vai trò tư vấn, hướng dẫn, gợi mở nhu cầu cho khách hàng.

Chi nhánh cần có chiến lược, chính sách khách hàng phù hợp trong từng thời kỳ, đưa ra kế hoạch cụ thể cho từng lớp khách hàng. Trong thời kỳ đầu, chi nhánh nên tập trung vào công tác trang bị các kiến thức cơ bản cần thiết cho các đối tượng có ý tưởng kinh doanh. Tiếp đó, là bắt đầu giới thiệu các dịch vụ tiện ích của ngân hàng trong đó có hoạt động cho vay.

Chi nhánh nên thực hiện công tác phân loại các ngành và lĩnh vực được ưu tiên trong hoạt động vay vốn tại ngân hàng trong phạm vi cho phép. Sự phân loại này cần phải theo sát định hướng phát triển kinh tế của địa bàn nhằm đem lại hiệu quả cao.

Ngoài ra Chi nhánh cũng cần mở rộng số lượng khách hàng HKD bằng cách đa dạng hóa đối tượng vay vốn như:

- + Thiết lập và củng cố mối quan hệ với Chính quyền các cấp cơ sở, như Tổ trưởng tổ dân phố, Chi bộ khối phố, Chi hội phụ nữ, nhằm mục đích giới thiệu Agribank Liên Chiểu đến các HKD trên địa bàn có nhu cầu vay. Những hộ này phải được sàng lọc trước và hội đủ tất cả những điều kiện do ngân hàng quy định như: có uy tín trong quan hệ cộng đồng, việc kinh doanh trong những năm qua được đánh giá thuận lợi, lượng khách mua bán đông, ổn định,

có tài sản đảm bảo để vay vốn....Và trên cơ sở đó, ngân hàng mới tiếp tục thực hiện công tác thẩm định và xem xét cho vay.

+ Tiếp tục mở rộng đối tượng khách hàng là các hộ tiểu thương, HKD tại các chợ Hòa Khánh, Nam Ô, Hòa Minh có tình hình kinh doanh ổn định, hiệu quả. Đối với nhóm khách hàng này, Chi nhánh có thể thông qua Ban quản lý chợ lập danh sách những người có nhu cầu vay vốn. Sau đó, tiến hành xem xét tình hình kinh doanh và khả năng trả nợ rồi quyết định việc cho vay.

+ Đối với những hộ gia đình, cá nhân kinh doanh dọc tuyến quốc lộ, các đường chính của quận Liên Chiểu, Chi nhánh phải thường xuyên tiếp cận thông qua hình thức phát tờ rơi để giới thiệu các hoạt động cấp tín dụng, huy động vốn cũng như các dịch vụ ngân hàng như chuyển tiền, thanh toán thẻ...để khách hàng kinh doanh biết.

+ Giao chỉ tiêu mở rộng dư nợ và tăng số lượng khách hàng đối với CBTD gắn với chi lương hàng tháng, tạo động lực thúc đẩy để tăng dư nợ.

+ Tổ chức điều tra, xếp loại đối với khách hàng HKD hiện có trên địa bàn quận Liên Chiểu (khách hàng truyền thống lẫn khách hàng mới), nhằm giúp ngân hàng nắm bắt được nhu cầu tín dụng của khách hàng có quan hệ tín dụng, đồng thời thu thập các thông tin cần thiết trước khi ra quyết định có đầu tư tín dụng hay không đối với các khách hàng đến đặt quan hệ tín dụng.

+ Tiến hành điều tra, phân tích, đánh giá tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của các HKD trên địa bàn như số lượng HKD hiện có, số lượng HKD hoạt động có hiệu quả, không có hiệu quả, thua lỗ và khách hàng truyền thống để có hướng lựa chọn khách hàng, tìm kiếm khách hàng mục tiêu đồng thời nắm bắt nhu cầu tín dụng của khách hàng, từ đó có thể đưa ra các quyết định một cách nhanh nhất và chính xác nhất.

+ Chú trọng khai thác khách hàng mới từ những khách hàng cũ của mình. Một HKD thường có quan hệ đa dạng và phức tạp với nhiều HKD khác, khi họ làm ăn tốt, có lãi thì các HKD vệ tinh cũng phát triển ổn định.

Do đó, khai thác tốt lượng khách hàng tiềm năng này sẽ giúp Chi nhánh không những tăng được số lượng khách hàng HKD mà còn tăng trưởng có chất lượng cho vay HKD.

*Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng HKD*

Chăm sóc khách hàng đóng một vai trò quan trọng trong chiến lược khách hàng của các NHTM, chính sách chăm sóc khách hàng hợp lý sẽ góp phần nâng cao uy tín, hình ảnh thương hiệu của ngân hàng, nó càng giúp quảng bá rộng rãi thông qua chính các khách hàng của mình. Ngày nay, do sự cạnh tranh gay gắt để tìm kiếm thị phần đã làm xói mòn lòng trung thành của khách hàng đối với ngân hàng, do vậy công tác chăm sóc khách hàng giúp gắn kết mối quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng ngày càng bền vững. Đây cũng được xem là một chiến lược quan trọng để đem đến sự thành công trong mục tiêu tạo sự khác biệt về sản phẩm của một ngân hàng.

Những năm vừa qua, hoạt động chăm sóc khách hàng vay vốn ở Chi nhánh có thực hiện, nhưng mới tiến hành tập trung vào một số khách hàng lớn, với các hoạt động mang tính thăm hỏi vào những ngày lễ lớn, tết âm lịch. Vì vậy, Chi nhánh cần xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng có hiệu quả và trọng tâm nhằm kích thích nhu cầu, thu hút, giữ vững khách hàng cũ, mở rộng và chiếm lĩnh thị phần mới.

- Bổ trí cán bộ có trình độ, luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm để thực hiện tốt nhiệm vụ, quán triệt trong toàn thể cán bộ ngân hàng cần phải niềm nở, tận tụy, chu đáo nhằm tạo ấn tượng tốt về ngân hàng đối với khách hàng.

- Cần phải tìm hiểu nhu cầu, thị hiếu của khách hàng; phân loại khách hàng để áp dụng các chính sách ưu đãi; đồng thời có những chính sách làm cho khách hàng cảm nhận được sự quan tâm của ngân hàng như: tặng quà nhân ngày sinh nhật của khách hàng, ngày thành lập ngân hàng, ... Trên cơ sở đó, xây dựng chương trình kế hoạch thực hiện nhiệm vụ cụ thể.

- Tăng cường sự phối hợp đồng bộ, nhịp nhàng giữa các phòng trực thuộc Chi nhánh để đáp ứng kịp thời các nhu cầu của khách hàng, tránh tình trạng để khách hàng đi đến liên hệ với nhiều phòng làm mất thời gian của khách hàng, từ đó giảm sự phiền hà và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

- Hỗ trợ khách hàng tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, và đặc biệt khách hàng có quan hệ tín dụng. Phát huy tốt vai trò tư vấn đối với khách hàng như CBTD phải mạnh dạn chuyển từ vai trò thụ động tiếp nhận hồ sơ sang vai trò chủ động gợi mở, tư vấn cho khách hàng những lợi ích để họ tiếp cận và chủ động trong đầu tư tín dụng. Thực hiện tốt nhiệm vụ phân tích, đánh giá khả năng kinh doanh của khách hàng, phân tích những nguyên nhân gây trở ngại, đề xuất những hướng giải quyết hợp lý để khách hàng tham khảo và đưa ra các quyết định đúng đắn; đồng thời đề xuất, tham mưu kịp thời cho lãnh đạo chi nhánh biện pháp tháo gỡ khó khăn cho khách hàng nhằm giúp khách hàng vượt qua khó khăn và ngân hàng hạn chế được phần nào rủi ro.

- Thường xuyên tổ chức hội nghị khách hàng để cùng lắng nghe ý kiến phản hồi từ khách hàng và thông qua hội nghị khách hàng cảm ơn sự hợp tác lâu dài và bền vững mỗi quan hệ hợp tác cùng có lợi giữa khách hàng và ngân hàng.

Bộ phận chăm sóc khách hàng cần phải nghiên cứu và xây dựng chính sách khách hàng vừa có chiều rộng vừa có chiều sâu, trong đó chú trọng thu hút, chăm sóc khách hàng qua đó góp phần xây dựng những sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

### **3.2.2. Đa dạng hóa hình thức và phương thức cho vay HKD**

Thực tế cho thấy nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ cho vay của mỗi loại khách hàng HKD khác nhau là khác nhau. Vì vậy, để việc cho vay HKD của Chi nhánh đạt hiệu quả và thu hút được nhiều HKD, CBTD cần phải xem xét kỹ tình hình hoạt động kinh doanh của khách hàng, từng đối tượng vay để cho vay bằng nhiều hình thức, phương thức cho vay khác nhau nhằm phù hợp với nhu cầu và thu nhập của hộ vay. Hơn nữa, đa dạng hóa các hình thức và

phương thức cho vay luôn được xem là một biện pháp mở rộng cho vay đối với HKD một cách an toàn và hiệu quả, nhằm góp phần giảm thiểu rủi ro mà hầu hết các ngân hàng đang hướng đến.

*Về hình thức cho vay:* triển khai mở rộng cho vay thông qua tổ, nhóm. Điều này giúp giảm bớt công việc cho CBTD, gắn trách nhiệm cộng đồng của thành viên vay vốn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay và khả năng trả nợ cho ngân hàng. Để nâng cao hiệu quả của hình thức cho vay này cần phối kết hợp chặt chẽ với các đoàn thể (Hội nông dân, Hội phụ nữ, Hội cựu chiến binh,...) để cùng thực hiện tốt các khâu từ bình xét thành viên vay vốn, thẩm định cho vay, đôn đốc sử dụng vốn vay có hiệu quả, đến thu hồi nợ cho ngân hàng. Đồng thời cũng phải thường xuyên kiểm tra, kiểm soát để tránh tình trạng xâm tiêu của cán bộ tổ, hội hoặc tình trạng những cán bộ tổ, hội là cò tín dụng.

*Về phương thức cho vay:* phải đa dạng, sử dụng nhiều phương thức cho vay nhằm hài hòa lợi ích và đáp ứng nhu cầu thiết thực của HKD trên địa bàn. Hiện nay tại Agribank Liên Chiểu chủ yếu sử dụng hai phương thức: cho vay từng lần và cho vay theo hạn mức tín dụng, và bước đầu đã đạt được nhiều kết quả nhất định. Cho vay theo hạn mức tín dụng giúp cho khách hàng sử dụng vốn vay có hiệu quả, giảm chi phí trả lãi, đơn giản thủ tục mỗi lần nhận nợ và chủ động trong việc sử dụng vốn vay cũng như trả nợ ngân hàng. Đồng thời nó cũng giúp ngân hàng kiểm soát được vốn vay, giảm bớt chi phí, thủ tục mỗi khi khách hàng làm hồ sơ nhận nợ. Tuy nhiên, nó cũng có nhược điểm là chỉ áp dụng đối với cho vay ngắn hạn và khách hàng kinh doanh ổn định, việc tính toán hạn mức tín dụng cũng tương đối phức tạp. Đây chính là nguyên nhân làm cho phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng tuy đã được triển khai nhưng vẫn chưa đạt được mức kỳ vọng của Chi nhánh. Trong thời gian tới, Chi nhánh tiếp tục phát huy hiệu quả của việc cho vay theo hạn mức tín dụng nhằm tăng tỷ trọng trong cơ cấu cho vay này. Với sự phát triển của nền

kinh tế, nhu cầu của xã hội ngày càng cao, các hộ gia đình, cá nhân kinh doanh rất cần vốn đầu tư vào cơ sở vật chất để nâng cấp và mở rộng qui mô kinh doanh. Vì vậy, đối với các dự án đòi hỏi vốn đầu tư tương đối lớn và thời gian hoàn vốn lâu Chi nhánh có thể mở rộng cho vay theo dự án đầu tư nhằm tài trợ vốn cho hoạt động này; hoặc mở rộng cho vay trả góp đối với hộ mua sắm tài sản cố định là máy móc thiết bị có giá trị nhỏ. Đây là thị trường tiềm năng mà Agribank Liên Chiểu cần chú trọng để mở rộng cho vay trong thời gian tới.

Trên cơ sở các sản phẩm hiện có, nghiên cứu đưa ra các gói sản phẩm với mức lãi suất hấp dẫn, quy trình thủ tục đơn giản nhằm nâng cao tính cạnh tranh.

Cùng với lĩnh vực hoạt động đa dạng và qui mô ngày càng mở rộng của khách hàng, nhu cầu sử dụng cùng lúc nhiều sản phẩm ngân hàng là rất lớn, chẳng hạn như khách hàng có thể sử dụng cùng lúc nhiều sản phẩm tiết kiệm, chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, cho vay, thẻ ATM... Do đó, bằng cách nào đó, Chi nhánh phải tăng cường bán chéo tối đa cho các sản phẩm.

Bán chéo sản phẩm là một phương pháp bán hàng mới đang được sử dụng rộng rãi trên toàn thế giới và ở nhiều ngành kinh tế nói chung và lĩnh vực ngân hàng nói riêng. Bán chéo sản phẩm trong hoạt động ngân hàng là việc giới thiệu, bán các sản phẩm hoặc các dịch vụ phụ trợ cho các khách hàng đã, đang và sẽ mua sản phẩm của ngân hàng. Thông thường, sản phẩm bán chéo là sản phẩm bổ sung hoặc dịch vụ bổ sung cho khách hàng hiện tại và thường liên quan đến sản phẩm mà họ đã mua.

Qua khảo sát cho thấy, trong 142 khách hàng HKD được khảo sát thì có đến 73,2% khách hàng ngoài vay vốn tại Agribank Liên Chiểu còn sử dụng thêm các sản phẩm dịch vụ khác. Như vậy, còn đến 26,7% khách hàng chỉ quan hệ vay vốn tại Chi nhánh. Điều này cho thấy Chi nhánh cần phát triển các sản phẩm dịch vụ mới cho khách hàng là HKD để có thể cạnh tranh với

các NHTM khác trên địa bàn, tăng cường kỹ năng bán chéo sản phẩm cho nhân viên, đặc biệt là gắn kết giữa cung ứng dịch vụ cho vay HKD với nghiệp vụ huy động vốn, chuyên tiền, thanh toán hóa đơn và các sản phẩm tài chính khác.

### **3.2.3. Đơn giản hóa thủ tục, quy trình cho vay HKD**

Nhiều khách hàng hiện nay thực sự có nhu cầu vay vốn để kinh doanh nhưng họ vẫn còn khá e ngại về các thủ tục vay vốn, nhất là đối với khách hàng HKD trong việc cung cấp thông tin về thu nhập và xây dựng dự án, phương án kinh doanh, cung cấp các hóa đơn chứng từ vay.... Theo khảo sát có đến 72,5% khách hàng không hài lòng về thủ tục vay vốn, họ cho rằng thủ tục vay vốn của ngân hàng còn khá rườm rà, phức tạp. Do vậy, trong thời gian tới Agribank Liên Chiểu cần củng cố, sắp xếp lại quy trình nghiệp vụ cho vay HKD theo hướng đơn giản hóa thủ tục, tăng tính pháp lý, dễ dàng thực hiện để HKD tiếp cận vốn dễ dàng hơn nhằm tạo sự thuận tiện và thoải mái nhất khi giao dịch. Nhân viên ngân hàng cũng cần hỗ trợ và giúp đỡ khách hàng trong suốt quá trình giao dịch với ngân hàng, đối với những khâu đơn giản có thể thực hiện nhanh chóng để giảm bớt thời gian chờ đợi cho khách hàng, giảm bớt các thủ tục không cần thiết, nên chủ động hướng dẫn khách hàng làm hồ sơ thủ tục một cách rõ ràng và cụ thể ngay khi khách hàng phát sinh nhu cầu để giảm bớt thời gian điều chỉnh, bổ sung giấy tờ nếu xảy ra, gây phiền hà, mất thời gian và chi phí cho khách hàng vì việc giải ngân chậm có thể làm mất cơ hội kinh doanh của khách hàng. Do đó, Chi nhánh cần có sự phối hợp giữa các bên thẩm định, ra quyết định với bên giải ngân để nhanh chóng cung ứng vốn cho khách hàng kịp thời cho hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng.

Đồng thời Chi nhánh cần chú trọng tối đa đến sự hài lòng của khách hàng thông qua kênh trực tiếp như: thông qua bạn bè, người thân, sự giới thiệu của khách hàng..., kênh gián tiếp như thông qua truyền hình, báo chí, tờ



roi, pano, website... để có cách thức điều chỉnh phù hợp. Cụ thể cần xây dựng một quy trình, thủ tục cho vay HKD đảm bảo một số tiêu chuẩn sau:

- Tạo cho khách hàng sự thuận tiện, thoải mái nhất trong giao dịch.
- Giảm bớt các thủ tục hành chính không cần thiết.
- Hỗ trợ và giúp đỡ khách hàng trong suốt quá trình giao dịch với ngân hàng.
- Chú trọng đến tối đa hóa sự hài lòng của khách hàng trong đó vấn đề thời gian cần được giảm thiểu tối đa để nhanh chóng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- Nâng cao tính chủ động của ngân hàng trong hoạt động cho vay HKD, từ đó ngân hàng có thể chủ động sáng tạo trong những trường hợp cụ thể, đem lại sự thỏa mãn cao nhất cho khách hàng.

- Quy trình cho vay HKD phải được cụ thể hóa và gắn trách nhiệm của các bên tham gia vào vốn cho vay để hạn chế nợ xấu và rủi ro mất vốn của ngân hàng.

### **3.2.4. Áp dụng linh hoạt và phù hợp lãi suất cho từng đối tượng HKD**

Lãi suất là một nhân tố rất quan trọng để thu hút khách hàng. Trong thời kỳ kinh doanh ngày một khó khăn như hiện nay thì việc cạnh tranh về lãi suất là điều không thể tránh khỏi. Vì thế việc xác định mức lãi suất hợp lý cho từng đối tượng khách hàng giúp ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh và lôi cuốn được lượng khách hàng đông đảo đến giao dịch tại ngân hàng.

Qua khảo sát cho thấy, nhân tố quyết định khách hàng vay vốn tại Agribank Liên Chiểu là lãi suất cho vay. Trong 142 khách hàng HKD được khảo sát thì có đến 64,8% khách hàng quan tâm về lãi suất cho vay. Như vậy, đây là một vấn đề Chi nhánh cần chú ý khi đưa ra chính sách về lãi suất cho vay một cách hợp lý.

Trong thực tế mỗi món vay hàm chứa một mức độ rủi ro khác nhau, do đó ngân hàng không nên áp dụng một mức lãi suất như nhau cho mọi đối tượng mà nên áp dụng nhiều mức lãi suất cho vay khác nhau dựa trên đánh

giá về mức độ rủi ro của các món vay. Hiện nay tại Agribank Liên Chiểu đã triển khai chấm điểm khách hàng theo hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ để xếp loại khách hàng vay vốn. Từ đó đưa ra những chính sách ưu đãi cho từng nhóm khách hàng nhưng chỉ mới dừng lại ưu đãi trong việc đảm bảo tiền vay mà chưa có ưu đãi về lãi suất. Vì thế, Chi nhánh cũng nên thông qua hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ này để đưa ra chính sách ưu đãi về lãi suất, theo đó, khách hàng tốt, có điểm cao thì được hưởng mức lãi suất ưu đãi. Đây sẽ là chính sách khá phù hợp nhằm giữ chân khách hàng hiện có và thu hút thêm ngày càng nhiều khách hàng mới. Ngoài ra, ngân hàng cũng nên quy định một khung lãi suất dao động trong một khoản nào đó đối với một nhóm khách hàng. Căn cứ vào từng đối tượng khách hàng cụ thể để có những quy định mức lãi suất thích hợp, mềm dẻo và linh hoạt. Ví dụ, áp dụng mức lãi suất cạnh tranh và linh hoạt cho từng nhóm đối tượng khách hàng như khách hàng truyền thống, khách hàng tiềm năng (nhất là những khách hàng mới, có lịch sử tín dụng tốt và có khả năng tài chính lành mạnh); hoặc áp dụng ưu đãi lãi suất đối với cho vay HKD được các hiệp hội, thành phố bảo lãnh...

### **3.2.5. Phát triển, nâng cấp mạng lưới hoạt động một cách hợp lý**

Mạng lưới hoạt động là một phần công việc trong chiến lược phân phối, góp phần tích cực vào việc mở rộng hoạt động tín dụng của ngân hàng nói chung và mở rộng cho vay HKD nói riêng. Mạng lưới hoạt động này một mặt sẽ giúp ngân hàng huy động được nhiều nguồn vốn từ các tổ chức kinh tế và dân cư trên địa bàn, mặt khác cho vay và cung cấp các dịch vụ tiện ích cho các đối tượng có nhu cầu một cách nhanh chóng.

Trong chiến lược phát triển, Agribank Liên Chiểu với chức năng nhiệm vụ của mình, đã xác định lấy thành phần kinh tế cá thể làm mục tiêu, HKD là khách hàng chủ yếu để mở rộng cho vay. Do đó, việc phát triển nâng cấp mạng lưới cho vay sẽ tạo điều kiện cho các HKD dễ dàng tiếp xúc với ngân

hàng, góp phần mở rộng đưa sản phẩm của ngân hàng đến khách hàng, đồng thời nâng cao uy tín, vị trí cạnh tranh trên địa bàn.

Chi nhánh cần bám sát quy hoạch phát triển kinh tế của quận Liên Chiểu để mở thêm mạng lưới hoạt động tại các khu dân cư tập trung, khu chợ, các khu công nghiệp và làng nghề nhằm đưa các sản phẩm, dịch vụ tiện ích ngân hàng đến phục vụ khách hàng.

Để tăng cường năng lực cạnh tranh và phát huy thế mạnh về mạng lưới hoạt động của Chi nhánh trên địa bàn quận Liên Chiểu, Chi nhánh cần phải tiến hành rà soát, quy hoạch lại mạng lưới hoạt động hiện có để sắp xếp bố trí lại cho phù hợp; đầu tư xây dựng mới trụ sở chính đang bị xuống cấp, trang bị đầy đủ các thiết bị, công nghệ hiện đại nhằm một mặt quảng bá thương hiệu hình ảnh ngân hàng, mặt khác góp phần nâng cao năng suất lao động đáp ứng các nhu cầu tiện ích của khách hàng một cách chu đáo. Agribank Liên Chiểu cần phải mở rộng mạng lưới hoạt động nhưng phải xem xét khả năng của ngân hàng về năng lực tài chính, nguồn nhân lực, cơ sở vật chất, tính toán kỹ hiệu quả kinh doanh...

### **3.2.6. Nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay HKD**

Chất lượng dịch vụ là do khách hàng cảm nhận được và thể hiện qua mức độ thỏa mãn nhu cầu, mong muốn của khách hàng. Chất lượng dịch vụ được phản ánh và thể hiện trong toàn bộ quá trình hoạt động kinh doanh của ngân hàng chứ không đơn thuần ở bản thân dịch vụ cung ứng, cụ thể ở chất lượng nhân viên tiếp xúc, chất lượng khách hàng, chất lượng phương tiện vật chất, chất lượng phối hợp giải quyết...

Hiện nay, với sự xuất hiện của nhiều ngân hàng TMCP trên địa bàn với trình độ công nghệ, sản phẩm gần như không có sự khác biệt, các ngân hàng chỉ có thể nâng cao tính cạnh tranh bằng chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên. Chất lượng nhân viên càng cao thì lợi thế cạnh tranh của ngân hàng càng lớn. Do đó, để duy trì và phát triển quan hệ với khách hàng hiện tại cũng như

khách hàng tiềm năng, Agribank Liên Chiểu nên thực hiện các giải pháp sau:

- Nhân viên ngân hàng cần có thái độ thân thiện, niềm nở, nhiệt tình, lịch sự khi giao dịch. Điều này sẽ tạo cho khách hàng cảm thấy mình được quan tâm và thoải mái khi giao dịch. Dưới con mắt của khách hàng, nhân viên chính là hình ảnh của ngân hàng. Do vậy, thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, cùng với tác phong chuyên nghiệp nhanh chóng, chính xác thì nhân viên ngân hàng sẽ tạo nên ấn tượng tốt đẹp trong mắt khách hàng, góp phần xây dựng hình ảnh của ngân hàng.

- Chú trọng đào tạo và nâng cao trình độ nghiệp vụ cho nhân viên.

- Tận tình hướng dẫn các thủ tục, tư vấn cho khách hàng các quy định, quy chế, các loại dịch vụ...đáp ứng được nhu cầu, đem lại sự hài lòng cho khách hàng.

- Trang phục đẹp với màu sắc trang nhã, kiểu dáng gọn gàng, lịch sự nhằm tạo ấn tượng tốt về phong thái làm việc và thái độ nghiêm túc trong công việc cũng làm cho khách hàng cảm giác về sự chuyên nghiệp của ngân hàng. Khách hàng nhiều khi bị ảnh hưởng bởi yếu tố ban đầu, đánh giá về ngân hàng qua những gì họ thấy, sau đó mới đến những gì mà họ giao tiếp với nhân viên. Những trang phục này còn tạo ra môi trường làm việc thoải mái, hòa đồng, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động.

### **3.2.7. Tăng cường công tác quản trị rủi ro và kiểm tra, kiểm soát cho vay HKD**

NHTM muốn phát triển bền vững trong giai đoạn hiện nay thì việc mở rộng cho vay nhằm tăng trưởng quy mô dư nợ là cần thiết và là mục tiêu chủ yếu, nhưng chất lượng nợ cũng là vấn đề cần được quan tâm. Do đó, theo quan điểm trong phần cơ sở lý luận, mở rộng phải đi đôi với kiểm soát được rủi ro nhằm đảm bảo tính ổn định và phát triển bền vững trong quá trình mở rộng. Như vậy, việc tăng cường quản trị rủi ro trong cho vay HKD là một vấn đề quan trọng và là công tác thường xuyên được chú trọng. Theo đó, Chi

nhánh cần thực hiện các giải pháp sau:

- Xây dựng cơ chế, quy chế nghiệp vụ hoạt động kinh doanh đảm bảo đồng bộ, chặt chẽ, hạn chế đến mức thấp nhất khả năng rủi ro.

- Nâng cao năng lực quản trị rủi ro đối với cán bộ quản trị điều hành bằng cách quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ quản trị kinh doanh, hiểu biết về pháp luật và kiến thức về quản trị rủi ro ngân hàng để ngân hàng hoạt động kinh doanh hiệu quả hơn.

- Lựa chọn những cán bộ có đạo đức, có trình độ để bố trí làm công việc cho vay. Do trong quá trình thu thập thông tin để thẩm định cho vay, cán bộ phải trung thực để phản ánh đầy đủ vào báo cáo cáo thẩm định, nếu không phản ánh trung thực làm cho quyết định cho vay không chính xác dẫn đến rủi ro trong cho vay. Ngoài ra, cán bộ làm công tác cho vay cần có trình độ để công tác thẩm định cho vay được nâng cao nhằm hạn chế rủi ro.

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ, thực hiện một cách nghiêm túc các quy trình kiểm tra nghiệp vụ, phát hiện kịp thời những sai sót có khả năng dẫn đến rủi ro và có biện pháp chấn chỉnh kịp thời. Để giảm thiểu rủi ro trong cho vay HKD, công tác kiểm tra kiểm soát rủi ro phải được tiến hành ngay từ trước khi cho vay, trong suốt quá trình vay vốn cho đến khi thu hồi được toàn bộ nợ vay, cụ thể:

+ Trước khi cho vay: CBTD cần hiểu rõ và đánh giá đúng về khách hàng như năng lực pháp lý, uy tín, tình hình tài chính, năng lực kinh doanh, đây là việc làm quan trọng nhất trước khi cho vay, bởi vì nếu đánh giá không đúng thì ngân hàng hoặc là nếu cho vay sẽ phải đối mặt với khả năng mất vốn, hoặc nếu không cho vay có thể bị mất đi khách hàng tiềm năng.

+ Trong khi cho vay: tăng cường công tác kiểm soát rủi ro tín dụng bằng các công cụ chủ yếu: nâng cao chất lượng của công tác thẩm định tín dụng; đầu tư nhiều hơn cho công tác xây dựng các điều khoản hạn chế trong hợp đồng tín dụng phù hợp với đặc điểm của từng nhóm khách hàng vay.

+ Sau khi cho vay:

- Tăng cường hoạt động giám sát sau khi giải ngân; áp dụng các phương pháp đo lường rủi ro tín dụng phù hợp với đặc điểm cho vay HKD.
- Tiến hành phân loại nợ theo định kỳ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cũng như xử lý rủi ro tín dụng từ dự phòng theo đúng quy định.
- Áp dụng các biện pháp hữu hiệu để thu hồi các khoản nợ đã xử lý rủi ro nhằm giảm tỷ lệ nợ xóa ròng và bù đắp lại các khoản chi phí đã trích lập.
- Hàng quý, tổ chức kiểm tra chéo giữa các CBTD về hồ sơ vay và lãnh đạo kiểm tra ngẫu nhiên các hồ sơ vay đã được CBTD kiểm tra chéo trên cơ sở đó có nhận định về chất lượng kiểm tra.
- Hàng năm Chi nhánh phải định giá lại TSDB nợ vay, qua đó biết được tài sản của khách hàng có tăng/giảm, biến động để ngân hàng kịp thời điều chỉnh mức vay của khách hàng.
- Kết hợp với cơ quan thẩm quyền trong việc xử lý TSDB nợ vay: việc xử lý TSDB hết sức khó khăn nếu như không có sự hợp tác và hỗ trợ của các cơ quan ban ngành như Tòa án, UBND, phòng Công chứng, Thi hành án, đặc biệt là khách hàng. Vì vậy, Chi nhánh phải thường xuyên và duy trì tốt các mối quan hệ để thuận lợi trong việc xử lý TSDB nhằm đạt được kết quả cao.

### **3.2.8. Các giải pháp hỗ trợ**

#### ***a. Tăng cường công tác huy động vốn***

Một trong những giải pháp để mở rộng hoạt động cho vay là xây dựng và phát triển nguồn vốn bằng cách đa dạng hoá các hình thức huy động, đa dạng hoá các loại kỳ hạn, có các giải pháp phù hợp, cụ thể:

- Đẩy mạnh, phát triển tài khoản cá nhân và thanh toán qua ngân hàng bằng cách tiếp cận các đơn vị để mở tài khoản chi lương qua thẻ ATM. Đây là nguồn vốn tiền gửi không kỳ hạn với chi phí rẻ.
- Sớm triển khai các sản phẩm huy động mới do Agribank triển khai, cụ thể như: Tiền gửi tiết kiệm có lãi suất thả nổi, Đầu tư tự động,...

- Giám sát, chặt chẽ và thường xuyên gặp mặt các “vệ tinh” cung cấp thông tin về huy động vốn, để có chính sách động viên thích đáng.

- Phát triển, mở rộng việc nhận và chi tiền gửi tại chỗ cho những người gởi có số dư lớn, người già và bệnh tật không đến ngân hàng do lo ngại rủi ro khi đi trên đường hoặc không có điều kiện sức khỏe, thời gian đến ngân hàng được.

- Thường xuyên, giáo dục về tác phong giao dịch của các giao dịch viên để đảm bảo thời gian ngày càng rút ngắn, tạo sự thỏa mái khi khách hàng đến giao dịch.

- Thành lập tổ huy động vốn lưu động, chuyên đi đến các khu vực giải tỏa đền bù, đi tiếp cận khách hàng mới để huy động vốn.

- Có chính sách khen thưởng, động viên thích đáng cho cán bộ công viên có nguồn tiền huy động lớn.

#### ***b. Chính sách về TSDB***

Qua phân tích thực trạng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiêu cho thấy 100% dư nợ cho vay HKD đều có tài sản bảo đảm. Đây là một tỷ lệ tốt, đảm bảo an toàn vốn vay. Tuy nhiên, nếu quá coi trọng TSDB mà chưa thật sự quan tâm đến hiệu quả của dự án, phương án sản xuất kinh doanh của khách hàng thì việc mở rộng cho vay HKD gặp rất nhiều khó khăn. Một thực trạng trong công tác cho vay tại hầu hết các NHTM hiện nay cho thấy, TSDB vẫn là một trong các yếu tố quan trọng được CBTD quan tâm khi đưa ra quyết định cho vay, mặc dù đây chỉ là nguồn thu nợ thứ hai nếu xảy ra rủi ro tín dụng. Trong khi đó các HKD thông thường không đủ tài sản thế chấp để vay vốn. Để hạn chế những trở ngại và tăng khả năng tiếp cận vốn cho các HKD, trong thời gian tới Agribank Liên Chiêu cần phải có sự thay đổi linh hoạt trong đa dạng hóa các hình thức bảo đảm tiền vay sao cho vừa thúc đẩy mở rộng quy mô tín dụng vừa đảm bảo được mục tiêu kiểm soát rủi ro tín dụng. Đây là một giải pháp quan trọng cần được quan tâm giải quyết. Có thể thực hiện theo các hướng sau:

- Hiện nay hầu hết các khách hàng HKD đều đã được chấm điểm theo hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ, qua đó phân loại khách hàng theo tiêu chí của Agribank theo các hạng sau: AAA, AA, A, BBB, BB, B, CCC, CC, C, D. Phương pháp này hỗ trợ rất lớn cho ngân hàng thông qua các thiết bị hỗ trợ tính toán theo các chuẩn mực đã được áp dụng, giúp cho ngân hàng có thể áp dụng cho vay tín chấp hoặc đảm bảo một phần, phân tán rủi ro theo ngành, lĩnh vực và đa dạng hóa danh mục đầu tư. Đồng thời xác định được hướng mở rộng vào các ngành nghề ít rủi ro, ổn định hoặc loại bỏ những HKD có hiệu quả thấp, tiềm ẩn rủi ro lớn cho ngân hàng. Để làm được như vậy cần nâng cao kỹ năng thẩm định cho vay nói riêng và kỹ năng kiểm soát rủi ro tín dụng của ngân hàng nói chung.

- Ngoài bảo đảm bằng bất động sản, ngân hàng cũng nên tích cực áp dụng các hình thức khác như động sản (xe, máy móc thiết bị, nhà xưởng...), bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay, bằng tài sản của bên thứ ba...

### ***c. Tăng cường đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực***

Con người là yếu tố quyết định đến sự thành bại của hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng. Một ngân hàng muốn thành công, trước hết phải có đội ngũ lãnh đạo có năng lực quản lý, điều hành giỏi, cần có đội ngũ nhân viên có trình độ nghiệp vụ cao, trung thực và tâm huyết với nghề mới có thể hoàn thành nhiệm vụ, đạt kết quả cao trong kinh doanh.

Hiện nay, cán bộ công nhân viên toàn Chi nhánh là 28 người, trong đó có 27 người có trình độ đại học và 01 người có trình độ cao đẳng. Với trình độ cán bộ như vậy, phần nào cũng đáp ứng được nhu cầu phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, môi trường kinh doanh hàng ngày luôn thay đổi, việc đào tạo luôn được xem như công việc thường xuyên, để nâng cao trình độ cán bộ, giúp cho việc nâng cao chất lượng phục vụ, thu hút thêm khách hàng đến giao dịch, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh.



Cán bộ tín dụng của Chi nhánh gồm 7 cán bộ, chiếm 25% tổng cán bộ của toàn Chi nhánh. Dư nợ bình quân của CBTD năm 2012 là 54,4 tỷ đồng/1 CBTD. Để quản lý món vay ngày càng chặt chẽ, Chi nhánh cần bố trí thêm CBTD, tạo điều kiện để mở rộng cho vay.

Về vấn đề đào tạo, Chi nhánh nên chọn hướng đào tạo sau:

+ Đối với cán bộ lãnh đạo, cán bộ trẻ nằm trong diện quy hoạch cán bộ quản lý sau này: Chi nhánh cần phải cử đi học các lớp dài ngày do các cơ sở đào tạo tổ chức, như tham gia lớp học cao học, lớp đại học bằng 2, lớp anh văn theo chuẩn quốc tế....

+ Đối với cán bộ nghiệp vụ: tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ gắn liền với đào tạo lại cán bộ có thâm niên công tác nhưng đã được đào tạo lâu, chưa bắt kịp với công nghệ ngân hàng hiện đại.

+ Hàng năm, Chi nhánh tổ chức thi sát hạch nghiệp vụ và ngoại ngữ cho những cán bộ có chức vụ từ trưởng phòng nghiệp vụ trở xuống, trên cơ sở kết quả thi và năng lực làm việc, Ban giám đốc xem xét để bố trí, sắp xếp lại vị trí công tác cho phù hợp. Qua cuộc thi nghiệp vụ, cán bộ có điều kiện ôn lại và củng cố lại những quy định về nghiệp vụ mà mình đang làm.

+ Thường xuyên tổ chức đào tạo, tập huấn, trao đổi nghiệp vụ, bồi dưỡng kiến thức pháp luật.

+ Tăng cường công tác giáo dục tư tưởng, bồi dưỡng về chính trị, nâng cao phẩm chất đạo đức, lối sống đối với CBTD.

+ Chế độ thưởng phạt nghiêm minh: Xây dựng chế độ tiền lương kích thích người lao động làm việc, gắn hiệu quả công việc với việc chi lương. Muốn vậy, Chi nhánh cần xây dựng phương án khoán công việc đến từng cán bộ và có mức lương cán bộ được hưởng trên mức độ công việc hoàn thành. Hàng tháng, Chi nhánh thực hiện giao khoán đến cán bộ ở đầu mỗi tháng và quyết toán khoán ở cuối mỗi tháng.

+ Bên cạnh đó, cần có các hình thức khen thưởng xứng đáng đối với

những nhân viên có thành tích tốt, có sáng kiến đóng góp vào sự tăng trưởng của ngân hàng, có hành vi cư xử tốt đẹp với khách hàng như trả tiền thừa cho khách, có khả năng tiếp thị được nhiều khách hàng. Đồng thời, cũng cần có những biện pháp xử phạt nghiêm minh với những hành vi gian lận, coi thường khách hàng...

#### ***d. Không ngừng nâng cấp hiện đại hóa công nghệ***

Hiện nay, Agribank đã triển khai thành công chương trình IPCAS giai đoạn 2, Đây là phần mềm thuộc loại hiện đại nhất, tích hợp nhiều tính năng, hỗ trợ cho nhân viên trong quá trình thực hiện nghiệp vụ. Từ năm 2010, Agribank Liên Chiểu là một trong số ít chi nhánh tiếp tục thực hiện triển khai thí điểm PKI, đây là chương trình giúp làm tăng tính bảo mật cho các thông tin. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế như: Tình trạng quá tải tại thời điểm cao điểm làm cho thời gian giao dịch lâu, gián đoạn, làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách hàng.

Như vậy để tránh tình trạng trên Chi nhánh cần thực hiện các giải pháp sau:

- Đối với trang thiết bị phần cứng: Agribank Liên Chiểu cần có kế hoạch nâng cấp, thay thế tương thích công nghệ để tạo ra một hệ thống hoạt động đồng bộ.

- Đối với phần mềm, cần nâng cấp kịp thời song song với đào tạo kỹ năng vận hành cho cán bộ, nhân viên.

- Nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin như đường truyền, triển khai thêm đường truyền leadlines mới, đảm bảo có tối thiểu hai đường truyền của hai nhà cung cấp dịch vụ khác nhau gồm đường truyền leased line và đường truyền megawan; tăng cường an ninh mạng máy tính, bằng cách xây dựng các quy định sử dụng máy cá nhân nội mạng, cài đặt các chương trình có bản quyền về bảo vệ sự thâm nhập từ bên ngoài.

- Xây dựng một hệ thống dự phòng mang tính sẵn sàng cao đảm bảo không xảy ra gián đoạn các giao dịch khi trụ sở chính có sự cố.

- Thường xuyên có kế hoạch kiểm tra và bảo trì hệ thống đảm bảo sự hoạt động ổn định.

- Ngoài ra các máy ATM, POS... và các thiết bị khác cũng cần được chú trọng đầu tư và vận hành tốt nhằm đáp ứng nhu cầu dịch vụ ngân hàng hiện đại, dịch vụ song song với dịch vụ cấp tín dụng.

### **3.3.MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1. Đối với Chính phủ, các Bộ, Ngành liên quan**

- Chính phủ nên đưa ra các giải pháp nhằm bình ổn nền kinh tế vĩ mô, xác định rõ mục tiêu và hướng phát triển kinh tế, bình ổn giá cả... để tạo điều kiện phát triển kinh tế, nâng cao mức sống và thu nhập cho người dân, thúc đẩy tăng trưởng tín dụng.

- Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật có liên quan đến hoạt động ngân hàng và HKD. Nền kinh tế hội nhập đòi hỏi hệ thống pháp luật phải được điều chỉnh phù hợp với các cam kết và thông lệ quốc tế. Một hệ thống văn bản pháp luật đồng bộ là cơ sở để các NHTM và các doanh nghiệp, HKD hoạt động có hiệu quả. Tuy nhiên, trong khi tổ chức thực hiện vẫn còn nhiều bất cập, vì vậy, cần hoàn thiện quy trình thực hiện, quy định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan đơn vị, tránh thủ tục phiền hà, cản trở hoạt động kinh doanh của HKD, ngân hàng.

- Hoàn thiện quy định về kế toán đối với HKD. Các quy định về kế toán hiện nay chưa thực sự phù hợp với thực trạng hoạt động của HKD và thông lệ quốc tế, gây khó khăn cho công tác đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh, từ đó ảnh hưởng đến quá trình thẩm định của ngân hàng.

- Nâng cao hiệu quả các chương trình hỗ trợ HKD, trợ giúp các hộ gặp khó khăn, đồng thời thúc đẩy thành lập các quỹ bảo lãnh tín dụng cho các HKD tại thành phố Đà Nẵng.

- UBND thành phố cần xây dựng khung giá nhà đất sát với giá thị trường để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng và ngân hàng.

### **3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước**

- NHNN cần ban hành hệ thống các văn bản hướng dẫn cụ thể về các loại hình sản phẩm dịch vụ của hoạt động cho vay HKD cũng như ban hành các văn bản hỗ trợ, khuyến khích đối với cho vay HKD, tạo hành lang pháp lý thông thoáng và đầy đủ nhằm bảo vệ quyền lợi cho các NHTM mở rộng hoạt động này.

- NHNN cần linh hoạt hơn nữa trong việc điều hành và quản lý các công cụ của chính sách tiền tệ như công cụ lãi suất, tỷ giá, dự trữ bắt buộc để hoạt động của các ngân hàng thay đổi phù hợp với diễn biến thị trường.

- Tiếp tục hoàn thiện trung tâm thông tin tín dụng (CIC) với kỹ thuật cao, thường xuyên cập nhật thông tin khách hàng một cách nhanh nhất và chính xác nhất. Chấm dứt và xử lý các trường hợp cạnh tranh không lành mạnh, che giấu thông tin giữa các TCTD.

- Nâng cao vai trò giám sát của thanh tra NHNN. Công tác thanh tra phải có cơ chế giám sát chặt chẽ và khoa học đảm bảo các NHTM thực hiện nghiêm túc các quy định trong hoạt động tín dụng. Trong thời gian qua, NHNN vẫn chưa thực sự làm tốt công tác thanh tra, giải quyết triệt để tình trạng vượt rào lãi suất, cho vay đảo nợ...

### **3.3.3. Đối với UBND Quận Liên Chiểu**

- Tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho các hộ sản xuất kinh doanh được cấp giấy phép kinh doanh thuận tiện, nhanh chóng.

- Minh bạch hóa và đơn giản thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và quyền sở hữu nhà ở để người dân có điều kiện làm, để khi nào cần vốn thì họ có thể mang đi thế chấp để vay vốn ngân hàng.

- Khuyến khích việc thành lập các Hiệp hội nghề trên địa bàn, để phát huy vai trò là người đại diện cho tiếng nói củ toàn thể, nâng cao hiệu quả hoạt động và làm cầu nối giúp các HKD tiếp cận nhanh chóng các chính sách trợ

giúp phát triển của Nhà nước đối với HKD, tăng cường mở rộng mối liên kết giữa các HKD trong quá trình sản xuất kinh doanh.

- Chi đạo các ngành thủy sản, nông nghiệp, thủ công mỹ nghệ,... tổ chức tập huấn cho các HKD những kiến thức cơ bản về khoa học kỹ thuật cũng như truyền đạt những kinh nghiệm, từ đó giúp cho các HKD có đủ kiến thức để sử dụng đồng vốn vay đem lại hiệu quả nhất.

#### **3.3.4. Đối với chi nhánh Agribank Đà Nẵng**

- Bổ sung cho Chi nhánh thêm cán bộ tín dụng, để chi nhánh có điều kiện mở rộng hoạt động của mình và cán bộ không phải kiêm nhiệm nhiều việc dẫn đến rủi ro trong hoạt động.

- Có cơ chế khoán tài chính giữa các các chi nhánh để động viên các chi nhánh làm ra lợi nhuận cao.

- Thường xuyên mở các lớp tập huấn nghiệp vụ dài ngày có chiều sâu để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; đồng thời mở các lớp đào tạo về văn ứng xử, văn hóa doanh nghiệp để nâng cao thái độ phục vụ khách hàng.

- Tăng cường phổ biến, hướng dẫn những văn bản quy định, đồng thời tạo điều kiện cho các Chi nhánh trực thuộc có điều kiện trao đổi, học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Trong chương này, luận văn đã đưa ra những mục tiêu, định hướng kinh doanh của Agribank Đà Nẵng và định hướng mở rộng cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu, qua đó đưa ra các giải pháp nhằm mở rộng cho vay HKD tại Chi nhánh. Đồng thời trong chương này tác giả cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Chính phủ, các Bộ, Ngành liên quan, NH Nhà nước, UBND Quận Liên Chiểu, chi nhánh Agribank Đà Nẵng nhằm hỗ trợ tối đa cho công tác mở rộng hoạt động cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu.

## KẾT LUẬN

Từ khi thành lập đến nay, Agribank Liên Chiểu phải chịu sự cạnh tranh gay gắt với các NHTM khác trên địa bàn quận Liên Chiểu, nhưng Chi nhánh vẫn luôn khẳng định được vị trí của mình, trở thành một ngân hàng hàng đầu trong hệ thống NHTM trên địa bàn. Điều đó thể hiện sự nỗ lực vượt bậc của tập thể cán bộ của Chi nhánh. Mặc dù hoạt động cho vay tại Chi nhánh ngày càng có sự tăng trưởng, nhưng so với tiềm năng mở rộng cho vay trên địa bàn quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng thì Chi nhánh vẫn chưa đáp ứng đủ.

Vì vậy, qua đề tài này, tác giả mong muốn đóng góp một phần ý kiến nhằm mở rộng hoạt động cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu, góp phần tăng khả năng cạnh tranh, thúc đẩy hoạt động kinh doanh của ngân hàng, phần nào giúp ngân hàng hoạt động một cách hiệu quả hơn.

Trên cơ sở vận dụng các phương pháp nghiên cứu, luận văn đã thực hiện được các nhiệm vụ sau:

- Hệ thống hoá những vấn đề cơ bản về cho vay HKD của NHTM và mở rộng cho vay HKD đối với NHTM.

- Phân tích thực trạng hoạt động cho vay HKD tại Agribank Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng cũng như những khó khăn, hạn chế trong hoạt động cho vay HKD tại Chi nhánh.

- Đưa ra một số giải pháp cũng như những kiến nghị giúp Agribank Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng mở rộng hoạt động cho vay HKD.

Mặc dù đã cố gắng hết sức nhưng do năng lực cũng như kinh nghiệm nghiên cứu của bản thân còn nhiều hạn chế, luận văn không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Vì vậy, rất mong nhận được sự đóng góp của thầy cô cũng như các bạn quan tâm đến đề tài này để tác giả có thể hoàn thiện hơn nữa.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] TS. Nguyễn Minh Kiều (2009), *Tiền tệ ngân hàng*, NXB Thống Kê.
- [2] TS. Nguyễn Minh Kiều (2008), *Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng*, NXB Tài Chính.
- [3] Sổ tay tín dụng Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.
- [4] Chi nhánh Ngân hàng No&PTNT Quận Liên Chiểu, TP Đà Nẵng, *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2010, 2011, 2012*.
- [5] Quốc hội (2010), *Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 của Chủ tịch Quốc hội*.
- [6] Chính phủ (1999), *Quyết định số 67/1999/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ về một số chính sách tín dụng ngân hàng phục vụ phát triển nông nghiệp và nông thôn*.
- [7] Chính phủ (2010), *Nghị định số 41/2010/NĐ-CP của Thủ tướng chính phủ về chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn*.
- [8] Chính phủ (2010), *Nghị định số 43/2010/NĐ-CP của Thủ tướng chính phủ về đăng ký doanh nghiệp*.
- [9] [www.agribank.com.vn](http://www.agribank.com.vn)

## PHỤ LỤC PHIẾU KHẢO SÁT

### KHÁCH HÀNG HỘ KINH DOANH VỀ DỊCH VỤ CHO VAY CỦA AGRIBANK LIÊN CHIẾU

Xin chào Quý Anh, Chị! Tôi tên là **Nguyễn Thị Thanh Hương**, học viên cao học trường Đại học Kinh Tế - Đại học Đà Nẵng. Tôi đang tiến hành nghiên cứu về **chất lượng dịch vụ cho vay Hộ kinh doanh tại Agribank Liên Chiểu**. Những ý kiến của Anh (Chị) là cơ sở giúp tôi trong việc nghiên cứu nhằm **đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay Hộ kinh doanh tại Chi nhánh**. Tôi rất mong nhận được sự chia sẻ ý kiến của Anh (Chị) về các câu hỏi sau bằng cách  vào ô trống lựa chọn.

Tôi cam kết các thông tin này sẽ được bảo mật tuyệt đối và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu này.

#### PHẦN A: THÔNG TIN CHUNG VỀ HỘ KINH DOANH

- Giới tính:  
 Nam †  Nữ †
- Độ tuổi:  
 18 → 30  31 → 40  41 → 50  51 → 60  Trên 60
- Trình độ học vấn:  
 Trung cấp  Cao đẳng  Đại học  Khác
- Lĩnh vực kinh doanh:  
 Nông, lâm ngư nghiệp  Thương mại, dịch vụ  
 Tiểu thủ công nghiệp, chế biến  Khác  
 Vận tải, xây dựng

#### PHẦN B: ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY HỘ KINH DOANH TẠI AGRIBANK LIÊN CHIẾU

**CÂU 1:** Anh (Chị) đã quan hệ vay vốn với Agribank Liên Chiểu trong bao lâu?

- ≤ 1 năm  1 – 3 năm  3 – 5 năm  5 – 7 năm  ≥ 7 năm

**CÂU 2:** Anh (Chị) biết và quan hệ vay vốn với Agribank Liên Chiểu qua kênh nào nào sau đây (có thể lựa chọn nhiều kênh)

- Báo, tạp chí, Tivi  Nhân viên tiếp thị, tư vấn của Ngân hàng  
 Website/email  Kênh thông tin khác  
 Qua người quen

**CÂU 3:** Anh (Chị) đang có quan hệ tín dụng với bao nhiêu ngân hàng?

- 1  2  3  ≥4



**CÂU 4:** *Mức độ tiếp cận vay vốn tại Agribank Liên Chiểu như thế nào?*

Rất dễ       Dễ       Bình thường       Khó       Rất khó

**CÂU 5:** *Anh (Chị) đánh giá như thế nào về tầm quan trọng của các yếu tố khi quyết định vay vốn tại Agribank Liên Chiểu?*

Yếu tố	Hoàn toàn không quan trọng	Ít quan trọng	Bình thường	Khá quan trọng	Rất quan trọng
Lãi suất cho vay	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Địa điểm giao dịch thuận lợi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sản phẩm dịch vụ đa dạng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thời gian và thủ tục giải quyết hồ sơ nhanh, chính xác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thái độ phục vụ của CBTD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mức đáp ứng nhu cầu vay vốn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**CÂU 6:** *Anh (Chị) đánh giá như thế nào về dịch vụ cho vay của Agribank Liên Chiểu?*

Tiêu chí	Hoàn toàn không hài lòng	Ít hài lòng	Bình thường	Khá hài lòng	Rất hài lòng
Mạng lưới giao dịch thuận lợi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sự đa dạng của các sản phẩm cho vay	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lãi suất cho vay hợp lý	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sự đa dạng và tỷ lệ tài trợ của TSDB mà Ngân hàng nhận thế chấp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục đơn giản, thuận tiện	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thời gian xử lý giao dịch nhanh chóng và chính xác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thái độ phục vụ của CBTD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nhân viên tư vấn, giải đáp thắc mắc một cách rõ ràng, cụ thể và đầy đủ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoạt động chăm sóc khách hàng (tri ân khách hàng, tặng quà...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trang thiết bị hiện đại	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thương hiệu, uy tín của Ngân hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**CÂU 7:** Trong tương lai, Anh (Chị) có tiếp tục sử dụng vay vốn tại Agribank Liên Chiểu không?

- Có (Xin vui lòng chuyển sang CÂU 9)
- Không

**CÂU 8:** Những nguyên nhân khiến Anh (Chị) không muốn tiếp tục vay vốn tại Agribank Liên Chiểu:

- Không có nhu cầu vay vốn tiếp
- Đã vay ở các NH khác
- Lãi suất cao so với các NH khác
- Định giá TSDB thấp so với giá thị trường
- Không đáp ứng được các điều kiện vay vốn của NH
- Nguyên nhân Khác:.....

**CÂU 9:** Mong muốn của Anh (Chị) về dịch vụ cho vay của Agribank Liên Chiểu trong tương lai như thế nào?

.....

.....

.....

**CÂU 10:** Ngoài sử dụng dịch vụ vay vốn Anh (Chị) có sử dụng sản phẩm dịch vụ nào khác tại Agribank Liên Chiểu?

- Không
- Có (vui lòng chọn, có thể lựa chọn nhiều sản phẩm):
  - Chuyển tiền
  - Thanh toán hóa đơn điện, điện thoại...
  - Tiết kiệm
  - Các dịch vụ khác về thẻ
  - Khác

**Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý Anh (chị)!**

