

PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

Nguyễn Thị Linh Trang¹, Nguyễn Thị Kim Nhung²,
Chu Thị Phương Thảo³,

Tóm tắt

Kết hợp mục tiêu nghiên cứu với việc vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu khoa học, bài viết đã giải quyết được một số nội dung quan trọng như: Hệ thống cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng (CVTD); làm rõ thực trạng hoạt động CVTD, từ đó đưa ra những đánh giá và đề xuất các giải pháp nhằm phát triển CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh Thái Nguyên (Agribank Thái Nguyên). Kết quả nghiên cứu cho thấy hoạt động CVTD tại Agribank Thái Nguyên còn một số tồn tại sau: Dư nợ CVTD trung hạn chiếm tỷ trọng lớn; Tình trạng nợ quá hạn, trong đó nợ xấu tại ngân hàng vẫn còn khá cao, ngân hàng vẫn chưa giảm bớt tỷ lệ nợ xấu/ nợ quá hạn; Công tác thẩm định, kiểm soát nợ và phân tích nợ còn hạn chế, do đó chất lượng tín dụng còn tiềm ẩn rủi ro; Sản phẩm CVTD chưa đa dạng, chưa phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng.

Từ khóa: Cho vay tiêu dùng, Agribank Thái Nguyên, dư nợ.

DEVELOPMENT OF CONSUMER LOANS AT VIETNAM BANK FOR AGRICULTURE AND RURAL DEVELOPMENT - THAI NGUYEN BRANCH

Abstract

Using appropriate scientific methods to reach research objectives, the article has some important contents such as: systemizing theoretical basis for consumer loans; clarifying the current situation of consumer loans, thereby making assessments and proposing solutions to develop consumer loans at Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development - Thai Nguyen branch (Agribank Thai Nguyen). The research results show that consumer lending activities in Agribank Thai Nguyen still have some shortcomings as follows: Medium-term consumer loans account for a large proportion; bad debt is quite high, and the bank has not yet reduced the ratio of bad debt to overdue debt; loan appraisal, loan control and loan analysis are limited, so credit quality still has potential risks; Consumer loan products are not diverse and suitable for many customers.

Keywords: Consumer loans, Agribank Thai Nguyen, outstanding balance.

JEL classification: G21; G23; G24

1. Giới thiệu

1.1. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

“Phát triển cho vay tiêu dùng” là một đề tài không mới nhưng nhận được nhiều sự quan tâm và được nhiều tác giả nghiên cứu ở các góc độ khác nhau như:

Bùi Thị Hồng Nhung (2013) với đề tài: “Phát triển cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân Trung Ương- Chi nhánh Hai Bà Trưng”. Tác giả đã phân tích và đánh giá thực trạng phát triển CVTD tại Quỹ nhân dân Trung Ương- Chi nhánh Hai Bà Trưng. Bài viết cũng nhấn mạnh những nguyên nhân chính khiến dư nợ CVTD thấp là hoạt động quảng bá và marketing của chi nhánh chưa rộng rãi dẫn đến lượng khách hàng mới tăng không đáng kể, các sản phẩm CVTD cho khách hàng cá nhân chưa đa dạng hoá. Từ đó tác giả cũng đưa ra một số

các giải pháp cụ thể đó là: Đa dạng hoá sản phẩm, tăng cường quảng cáo tiếp thị, đồng thời xây dựng quy trình, thủ tục cho vay nhanh gọn và đảm bảo an toàn. Tuy nhiên bên cạnh những kết quả đã đạt được, đề tài vẫn còn những tồn tại: Chưa đưa ra được những giải pháp cụ thể mà chi nhánh cần phải làm ngay từ đầu như: nghiên cứu thị trường khách hàng trên địa bàn, khả năng đáp ứng điều kiện vay của họ.

Hoàng Thị Huyền Trang (2015) với đề tài: “Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Hà Tây”. Luận văn đã trình bày khá đầy đủ và chi tiết về cơ sở lý luận về hiệu quả của hoạt động CVTD, bao gồm: khái niệm, đặc điểm, vai trò, các hình thức của CVTD, các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng mở rộng CVTD, các tiêu chí phản ánh hiệu quả

CVTD, quản trị rủi ro trong hoạt động CVTD, và những quy định pháp lý tại Việt Nam trong vấn đề này. Dựa trên những dữ liệu thu thập được, tác giả đã có những đánh giá về hiệu quả CVTD tại ngân hàng. Từ đó, những giải pháp được đưa ra là xây dựng chiến lược kinh doanh, ngân cao chất lượng sản phẩm dịch vụ cũng như chất lượng phục vụ khách hàng, đi kèm với đó là giải pháp giảm thiểu rủi ro trong hoạt động CVTD.

Trần Thị Thanh Tâm (2015) với bài báo: “Giải pháp phát triển dịch vụ CVTD tại Việt Nam”. Bài báo đã chỉ ra được những lợi ích của việc phát triển CVTD, cụ thể như nâng cao cơ hội tiếp cận tài chính cho người dân, góp phần gia tăng sự hiểu biết đối với các dịch vụ tín dụng phi chính thức, và là một công cụ quan trọng làm kích cầu tiêu dùng. Bên cạnh đó, tác giả cũng đã đưa ra các giải pháp là: hoàn thiện các vấn đề pháp lý cho kênh tài chính tiêu dùng, nâng cao hơn nữa nhận thức cho người dân về dịch vụ tài chính tiêu dùng. Bên cạnh đó, tác giả cũng đưa ra được hai giải pháp chính là: hoàn thiện các vấn đề pháp lý cho kênh tài chính tiêu dùng, và nâng cao hơn nữa nhận thức cho người dân về dịch vụ tài chính.

Bài báo của tác giả Nguyễn Thị Minh (2015): “Cho vay tiêu dùng: Xu hướng tất yếu của các ngân hàng thương mại”. Bài đăng đã nhấn mạnh rằng mở rộng và phát triển nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ, tập trung nhiều hơn đối với phân khúc khách hàng cá nhân, nhưng người có nhu cầu tiêu dùng cũng đang trở thành xu hướng của các ngân hàng thương mại Việt Nam. Ngoài ra, tác giả cũng cho rằng các ngân hàng cần đẩy mạnh tín dụng tiêu dùng ở 3 lĩnh vực chính: cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà ở; cho vay qua thẻ; và CVTD thông thường.

1.2. Sự cần thiết của vấn đề nghiên cứu

Cho vay tiêu dùng (CVTD) dần đang trở thành phân khúc tín dụng đem lại nguồn thu nhập quan trọng và tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại bán trọn gói sản phẩm dịch vụ cho khách hàng nên được các ngân hàng đẩy mạnh cạnh tranh và mở rộng. Thị trường CVTD trên địa bàn Thái Nguyên đang bước vào quá trình cạnh tranh gay gắt do hầu hết các ngân hàng cũng thấy được lợi ích từ dịch vụ này. Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam- chi nhánh Thái Nguyên là một trong những ngân hàng hoạt động năng động và tích cực nhất trong lĩnh vực CVTD trên địa bàn. Tuy nhiên, hiệu quả thu được từ loại hình dịch

vụ này chưa được như mong muốn. Để gia tăng hiệu quả của hoạt động CVTD trong thời gian sắp tới cũng như đứng vững và giành lợi thế cạnh tranh trong thị trường như hiện nay, Agribank Thái Nguyên cần xem xét, rà soát lại và đưa ra các giải pháp nhằm tăng hiệu quả hoạt động CVTD là điều cần thiết.

1.3. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là một hoạt động tất yếu được hình thành do yêu cầu của nền kinh tế nhằm giải quyết các vấn đề về việc người tiêu dùng có nhu cầu mua sắm vượt quá khả năng thanh toán hiện tại, người bán hàng mong muốn tiêu thụ được hàng hoá, và người có tiền mong muốn tìm kiếm thu nhập từ hoạt động cho vay này.

Theo Hồ Diệu (2011): Cho vay tiêu dùng là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm các cá nhân và hộ gia đình. Đây là một nguồn tài chính quan trọng giúp những người này trang trải nhu cầu nhà ở, đồ dùng gia đình và xe cộ... Bên cạnh đó, những chi tiêu cho nhu cầu giáo dục, y tế và du lịch,... cũng có thể được tài trợ bằng CVTD.

Như vậy, có thể hiểu: CVTD là hình thức cho vay trong đó ngân hàng thoả thuận để khách hàng là cá nhân và hộ gia đình sử dụng một khoản tiền với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi theo một cách thức nhất định trong một thời gian xác định, để sử dụng vào các nhu cầu phục vụ đời sống.

Phát triển cho vay tiêu dùng là khái niệm một khái niệm khá trừu tượng, tùy theo mục đích nghiên cứu và tùy theo những quan điểm khác nhau mà có những khái niệm khác nhau về phát triển CVTD. Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu của bài báo, phát triển cho vay tiêu dùng tạm hiểu là phát triển cả về số lượng và chất lượng các khoản CVTD.

Phát triển CVTD về số lượng là mở rộng thị trường cho vay, tăng số lượng khách hàng, tăng quy mô từng khoản vay, tăng doanh số cho vay,...

Phát triển CVTD về chất lượng là các khoản cho vay được khách hàng sử dụng hiệu quả, đúng mục đích, thông qua đó các tổ chức tín dụng thu hồi được gốc và lãi, còn khách hàng có thể trả được nợ, bù đắp chi phí và thoả mãn nhu cầu.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp thu thập thông tin

2.1.1. Số liệu sơ cấp

Thông tin dữ liệu thu thập thông qua thực hiện tiến hành khảo sát lấy ý kiến khách hàng về sản phẩm CVTD và đánh giá mức độ hài

lòng của khách hàng đối với dịch vụ CVTD của Agribank Thái Nguyên.

2.1.2. Số liệu thứ cấp

Số liệu sử dụng trong bài viết được thu thập từ hai nguồn:

- Thông tin thu thập trực tiếp từ Agribank Thái Nguyên, tập trung vào các thông tin phản ánh thực trạng hoạt động CVTD tại Agribank Thái Nguyên thông qua các báo cáo thường niên, văn bản quy định và kết quả thực hiện, các số liệu từ các phòng ban chức năng của ngân hàng.

- Thông tin thu thập từ các tạp chí, bài báo, website của Ngân hàng nhà nước, và các NHTM khác đã công bố liên quan đến hoạt động CVTD.

2.2. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin, dữ liệu

Từ những thông tin, dữ liệu thứ cấp thu thập được, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu thống kê, tổng hợp, so sánh, phân tích, kết

Bảng 1: Doanh số cho vay tiêu dùng tại Agribank Thái Nguyên giai đoạn 2016- 2018

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Tăng trưởng (%)	
				(2017/2016)	(2018/2017)
Doanh số cho vay (DSCV)	12.694	13.919	16.760	10	20
Doanh số cho vay tiêu dùng (DSCVTD)	2.146	2.457	3.279	14,5	33,5

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Agribank Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2018

trọng DSCVTD của Agribank Thái Nguyên vẫn còn có thể mở rộng khi tiềm năng khai thác hoạt động CVTD tại Thái Nguyên còn rất lớn.

Doanh số CVTD tại Agribank Thái Nguyên chiếm tỷ trọng 17% -20% trong DSCV. Từ đó có thể thấy, quy mô dịch vụ CVTD chiếm tỷ trọng đáng kể trong hoạt động cho vay của NH. DSCVTD tăng từ năm 2016 đến năm 2018 cho thấy hoạt động DSCVTD của Agribank Thái Nguyên đang thu hút được sự quan tâm của người dân trên địa bàn. Cụ thể, DSCVTD năm 2017 là 2146 tỷ đồng tăng 311 tỷ đồng tương ứng tăng 14,5% so với năm 2016. Bước sang năm 2018, nhu cầu vay tiêu dùng tăng cao DSCVTD tăng 822 tỷ đồng tức tăng 33,5% so với năm 2017 và tăng nhanh hơn tốc độ tăng của DSCV. Điều này cho thấy tín hiệu khả quan từ hoạt động cho vay tiêu dùng của NH trong thời gian tới. Vì vậy, DSCVTD ngày càng tăng, hoạt động CVTD chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong hoạt động cho vay và các sản phẩm CVTD cũng được phổ biến rộng hơn đến KH. Tuy nhiên tỷ

hợp với sử dụng biểu đồ, hình ảnh để phân tích thực trạng phát triển dịch vụ CVTD tại Agribank Thái Nguyên, trên cơ sở đó đánh giá, so sánh, tham chiếu nhằm đưa ra những kết luận về hoạt động dịch vụ CVTD tại Agribank Thái Nguyên.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại Agribank Thái Nguyên

3.1.1. Doanh số của dịch vụ CVTD

NHNN&PTNN chi nhánh tỉnh Thái Nguyên không ngừng đổi mới hoạt động tổ chức kinh doanh của mình nhằm đáp ứng nhu cầu vay tiêu dùng cũng như cung cấp dịch vụ ngân hàng cho khách hàng. Hoạt động CVTD của Agribank Thái Nguyên trong giai đoạn 2016 – 2018 đã tăng tương ổn định. Tình hình CVTD tại chi nhánh từ năm 2016 đến hết năm 2018 như trình bày trong bảng 1 dưới đây:

3.1.2. Tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng và tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng

Agribank Thái Nguyên là một trong những Ngân hàng triển khai các hoạt động NH sớm nhất tại địa bàn. Những năm qua Chi nhánh đã nâng cao kinh nghiệm trong lĩnh vực CVTD, không ngừng hoàn thiện các hệ thống thủ tục, cải tiến quy trình cho vay ngày càng linh hoạt chủ động phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau nhằm phục vụ nhu cầu ngày càng đa dạng, nhờ đó hoạt động tiêu dùng có những bước tiến đáng kể.

Giá trị dư nợ CVTD của dân cư và tổ chức kinh tế tại Agribank Thái Nguyên được thể hiện tại bảng dưới đây:

Bảng 2: *Dư nợ cho vay tiêu dùng tại Agribank Thái Nguyên giai đoạn 2016- 2018*

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		So sánh năm 2017/2016		So sánh năm 2018/2017	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Dư nợ cho vay (DNCV)	8.453	100	10.143	100	11.430	100	1.690	20	1.287	12,7
Dư nợ cho vay tiêu dùng (DNCVTD)	1.483	17,54	1.914	18,87	2.286	20	431	29,1	297	14,9

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Agribank Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2018

Cũng giống như dư nợ cho vay của NH, dư nợ CVTD qua các năm đều có xu hướng tăng và chiếm khoảng từ 18% - 20% trong tổng dư nợ cho vay. Dư nợ CVTD năm 2016 là 1483 tỷ đồng chiếm 17,54% dư nợ cho vay. Đến năm 2017, dư nợ CVTD tăng là 431 tỷ đồng tương ứng tăng 29,1% so với năm 2016 và tỷ trọng của dư nợ CVTD trong tổng dư nợ cho vay có xu hướng tăng. Nguyên nhân là do DSCVTD không ngừng mở rộng, giá trị khoản vay lớn hơn và số lượng KH ngày càng nhiều. dư nợ năm 2018 đạt 2.286 tỷ đồng tăng 297 tỷ đồng tương ứng tăng 14,9% so với năm 2107 chiếm tỷ trọng 20% trong dư nợ cho vay của NH, đạt được mức tăng trên là bởi trong năm 2018 Ngân hàng tiếp tục triển khai một số điểm mới trong Nghị định 116/2016/NĐ-CP đặc biệt quan tâm tới đối tượng sinh viên là người dân tộc thiểu số, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn và thành tích học tập tốt để hỗ trợ các gói vay ưu đãi nhằm giúp sinh viên trang trải học phí với lãi suất ưu đãi chỉ 0,6%- 0,65%/tháng và tiền được giải ngân hàng tháng.

Tuy nhiên trên thực tế mức tăng trưởng của dư nợ và tỷ trọng dư nợ CVTD của NH vẫn chưa tương xứng với tiềm năng và lợi thế sẵn có của tỉnh Thái Nguyên, theo Cục Thống kê tỉnh Thái Nguyên dân số tính đến ngày 1/4/2019 của tỉnh Thái Nguyên là 1.268.751 người, trong đó dân số khu vực thành thị chiếm khoảng 35,3% (tăng 1,6% so năm 2017) và dân số khu vực nông thôn khoảng 64,7% so với tỷ lệ của cả

nước tương ứng là 34,4% và 65,6% (theo kết quả tổng điều tra dân số và nhà ở 2018), có thể thấy cơ cấu dân số thành thị và nông thôn của tỉnh Thái Nguyên là phù hợp với mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của cả nước nói chung và địa phương nói riêng, số dân thành thị ngày càng tăng và là những khách hàng hiện đại có nhu cầu cao về sử dụng các dịch NH đặc biệt là CVTD để phục vụ đời sống. Do đó tiềm năng để tăng trưởng dư nợ CVTD ở khối khách hàng trong khu vực thành thị là rất lớn.

3.1.3. Mức tăng trưởng số lượng khách hàng vay tiêu dùng và dư nợ bình quân theo khách hàng

Theo cục thống kê tỉnh Thái Nguyên, thu nhập bình quân của người lao động trong các doanh nghiệp đạt khoảng 9 triệu đồng/tháng/1 lao động (trong đó thu nhập người lao động thuộc doanh nghiệp có vốn trong nước là 6,9 triệu đồng/tháng; khu vực doanh nghiệp FDI thu nhập của người lao động đạt 10,3 triệu đồng/tháng/lao động). Với mức thu nhập này thì không nhiều người sẵn sàng chi ra hàng chục triệu đồng để mua các hàng hóa điện máy như tivi, tủ lạnh, điện thoại, xe máy... Đối với những người có thu nhập ở mức trung bình thấp, năng lực tài chính của họ không đủ để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng. Để mua sắm được những hàng hóa cần thiết, họ phải thông qua hình thức vay tiêu dùng. Vì thế mà tăng trưởng số lượng khách hàng vay tiêu dùng của NHNN&PTNT Agribank Thái Nguyên ngày càng tăng.

Bảng 3: Mức tăng trưởng số lượng khách hàng vay tiêu dùng và dư nợ bình quân theo khách hàng Ngân hàng Agribank Thái Nguyên giai đoạn 2016- 2018

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	So sánh năm 2017/2016		So sánh năm 2018/2017	
				Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Số lượng KH	6.987	7.117	7.367	130	1,9%	250	3,5%
Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng	1.483	1.914	2.286	431	29,1%	372	19,4%
Dư nợ bình quân/ khách hàng	0,212	0,269	0,310	0,057	26,7%	0,041	15,4%

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Agribank Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2018

Với thế mạnh và uy tín thương hiệu của Ngân hàng Agribank Thái Nguyên trên địa bàn nên số lượng khách hàng đến giao dịch vay tiêu dùng tại Chi nhánh đã có sự tăng lên qua các năm, góp phần làm tăng dư nợ và thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng. Năm 2017 đạt 7117 khách hàng, tăng thêm 130 khách hàng mới, tương đương mức tăng phần trăm là 1,9% so với năm 2016 và năm 2018 tăng 250 khách hàng so với năm 2017 tương đương mức tăng 3,5%. Điều đó chứng tỏ quy mô cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng ngày càng được phát triển, cho thấy khả năng thu hút khách hàng của Agribank Thái Nguyên ngày càng cao trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt với các Ngân hàng TMCP.

Có thể nhận thấy mặc dù số lượng khách hàng được mở rộng hàng năm tuy nhiên dư nợ tăng trưởng chậm hơn trong năm 2018 dư nợ bình quân trên một khách hàng là 310 triệu đồng tăng 15,4% so với năm 2017, trong khi đó năm 2017 mức tăng này đạt tới 26,7% so với năm 2016. Nguyên nhân là bởi trong năm 2018 Lãi

suất vay tín chấp tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp phát triển nông thôn rơi vào khoảng 10%/năm với thời gian vay: 12- 48 tháng. Đây là một mức lãi suất vay quá hấp dẫn đối với khách hàng khi mà lãi suất vay thấp (chỉ tương đương lãi suất vay thế chấp của nhiều Ngân hàng TMCP) từ đó thu hút thêm nhiều khách hàng mới có nhu cầu vay vốn trên thị. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã đưa ra hàng loạt các sản phẩm dịch vụ mới thu hút và chương trình khuyến mãi hấp dẫn. Qua đó giúp chi nhánh gia tăng số lượng khách hàng vay nhưng giá trị món vay nhỏ vì thế dư nợ không tăng trưởng nhiều.

3.1.4. Tính đa dạng cá sản phẩm dịch vụ

Hiện tại, Agribank Thái Nguyên đang cung cấp đa dạng các sản phẩm dịch vụ CVTD mà Agribank giới thiệu tới khách hàng. Các sản phẩm CVTD tương đối đa dạng theo thời hạn vay và theo sản phẩm, bao gồm: Mua nhà ở, mua xe, vật dụng sinh hoạt với các thời hạn trung và dài hạn.

Bảng 4. Doanh số cho vay tiêu dùng theo sản phẩm tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2018

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		So sánh năm 2017/2016		So sánh năm 2018/2017	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Mua nhà ở	923	43	971,12	40	1.433,8	44	48,12	5,2	462,68	47,6
Mua xe	783	36	898	37	1.289,9	39	115	14,7	391,9	43,6
Vật dụng sinh hoạt	440	21	588	24	555	17	148	33,6	(33)	(5,6)
Doanh số cho vay tiêu dùng	2.146	100	2.457	100	3.279	100	311	14,5	822	(33,5)

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Agribank Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2018

Trong những năm qua ngân hàng đã có nhiều chính sách nhằm phát triển tín dụng tiêu dùng hướng đến các cán bộ công nhân viên chức, các tiểu thương, những người có thu nhập cao. Đây cũng là nhóm khách hàng được ngân hàng quan tâm phát triển đặc biệt. Nhìn vào số liệu ta cũng thấy dư nợ tiêu dùng ở nhóm Vật dụng sinh hoạt tuy có tiềm năng phát triển song tỷ trọng còn hạn chế và xu hướng giảm nhẹ.

Sản phẩm cho vay xây dựng, mua nhà ở có doanh số cho vay tăng qua từng năm và luôn chiếm tỷ trọng từ 40% - 43% trong DSCVTD. Điều này cho thấy nhu cầu về nhà ở trong dân cư ngày càng tăng do thu nhập và mức sống của người dân ngày càng được nâng cao. Năm bắt được điều đó, chi nhánh đã đưa ra các điều kiện cho vay mà KH có thể chấp nhận được, chi phí lãi phù hợp với thị trường, thời hạn cho vay phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng. Sản phẩm mua xe máy, ô tô cũng chiếm tỷ trọng khá cao trên 35% trong DSCVTD, đây là lĩnh vực tiềm năng mà Ngân hàng có thể khai thác trong thời gian tới vì nhu cầu của người dân ngày càng tăng cao trong việc mua sắm phương tiện đi lại tạo nên thị trường cấp vốn mua xe khá sôi động trong toàn ngành khi nhiều Ngân hàng hỗ trợ các sản phẩm vay mua xe đa dạng, vì thế Agribank Thái Nguyên cũng tích cực tham gia và hỗ trợ vốn cho người dân song Ngân hàng vẫn đảm bảo tuân thủ quy trình nghiệp vụ từ khâu thẩm định, giải ngân và quản lý quỹ khoản vay thông qua quản lý dòng tiền để kiểm soát khả năng trả nợ của khách hàng, ngăn ngừa nợ xấu phát sinh. Sản

phẩm mua vật dụng sinh hoạt có DSCV giảm, năm 2018 giảm 5,6% so với năm 2017. Bởi lẽ, nhu cầu nhà ở và phương tiện đi vẫn là chủ yếu trong nhân dân, tuy vậy đây vẫn là ngành có tiềm năng khai thác khi mà người dân ngày càng có nhu cầu mua sắm vật dụng, cải thiện chất lượng cuộc sống của mình. Tuy nhiên trên thực tế, còn rất nhiều lĩnh vực tiêu dùng khác có thể cho vay mà chi nhánh chưa khai thác, ví dụ như cho vay du học, vay du lịch... Các sản phẩm mà chi nhánh đã triển khai đều là những sản phẩm mà các ngân hàng khác cũng có. Các sản phẩm này đều có những đặc điểm và lợi ích đem lại cho khách hàng giống các ngân hàng khác. Do đó hạn chế khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác. Vì vậy trong thời gian tới Agribank Thái Nguyên nên chú trọng phát triển đa dạng hơn nữa các sản phẩm CVTD của mình để làm phong phú thêm hệ khách hàng cũng như gia tăng lợi nhuận từ hoạt động CVTD.

3.1.5. Đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng tại Agribank Thái Nguyên

Tác giả tiến hành khảo sát với 60 phiếu khảo sát gửi qua mail lấy từ cơ sở dữ liệu khách hàng, 50 phiếu khảo sát qua điện thoại và 90 phiếu khảo sát trực tiếp. Kết quả phiếu khảo sát thu về được 176 phiếu (tỷ lệ hồi đáp 88%), trong đó có 24 phiếu không hợp lệ do khách hàng bỏ trống quá nhiều mục. Số phiếu hợp lệ dùng trong phân tích là 176 phiếu.

* Tổng hợp mức đánh giá của khách hàng về các tiêu chí trên

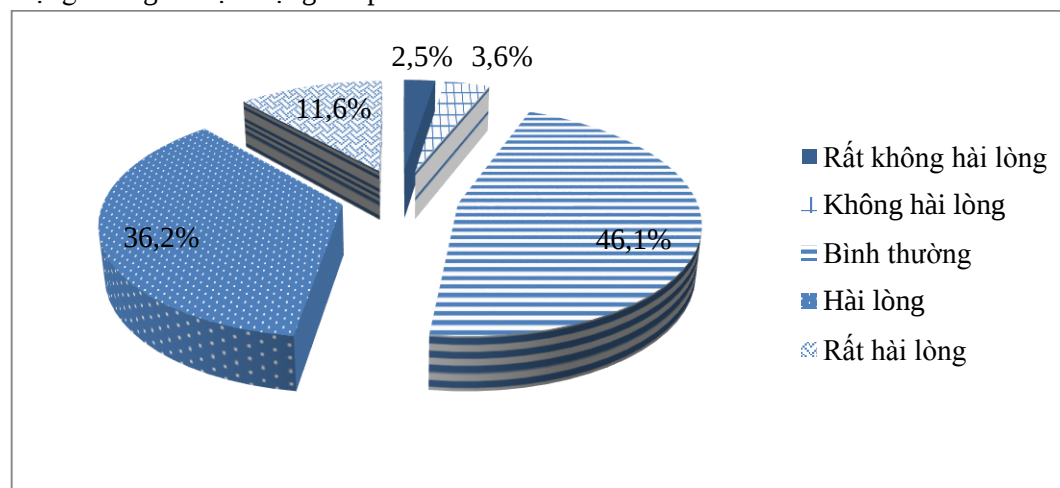
Bảng 5. Mức trung bình của các tiêu chí đánh giá

STT	Tiêu chí đánh giá	Mức trung bình
1	Sản phẩm, dịch vụ cho vay tiêu dùng ở Ngân hàng rất đa dạng	3,6
2	Thủ tục cho vay tiêu dùng đơn giản	3,5
3	Thời gian giải quyết cho vay nhanh chóng	3,4
4	Lãi suất vay tiêu dùng của ngân hàng là hợp lý	3,4
5	Ngân hàng có mạng lưới giao dịch rộng khắp	4,1
6	Ngân hàng luôn bảo mật thông tin cho khách hàng	3,8
7	Ngân hàng có nhiều hình thức thăm hỏi, tặng quà cho khách hàng	3,0
8	Ngân hàng giải quyết khiếu nại cho khách hàng một cách thoả đáng	3,1
9	Ngân hàng có nhiều hoạt động quảng cáo, khuyến mãi hấp dẫn	2,9
10	Nhân viên có trình độ chuyên môn cao	3,6
11	Nhân viên nhiệt tình, niềm nở, thân thiện với khách hàng	3,3

Qua bảng tổng hợp dữ liệu đánh giá trên có thể thấy khách hàng chỉ đánh giá tương đối tốt ba tiêu chí (1) Sản phẩm, dịch vụ cho vay tiêu dùng ở Ngân hàng rất đa dạng; (2) Nhân viên có trình độ chuyên môn cao; (3) Ngân hàng luôn bảo mật thông tin cho khách hàng; (4) Ngân hàng có mạng lưới giao dịch rộng khắp. Các tiêu chí còn

lại chỉ ở mức bình thường và mức chưa tốt. Tiêu chí có mức đánh giá thấp nhất là các tiêu chí về hoạt động quảng cáo, khuyến mãi.

*** Mức độ hài lòng chung về dịch vụ cho vay tiêu dùng**



Hình 1. Mức độ hài lòng chung về dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Agribank Thái Nguyên

Qua khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ vay tiêu dùng, hầu hết kết quả là ở mức bình thường chiếm 46,1%. Có 36,2% khách hàng chọn hài lòng, 11,6% chọn rất hài lòng, tỉ lệ không hài lòng và rất không hài lòng là 6,1%. Mức trung bình là 3.5. Nhìn chung, mức độ hài lòng của khách hàng trong hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Agribank Thái Nguyên ở mức hài lòng với dịch vụ sản phẩm cho vay tiêu dùng mà NH cung cấp. Kết quả phân tích trên dựa vào các số liệu thống kê thông qua hoạt động khảo sát khách quan khoa học, từ đó đánh giá được thực trạng cũng như những mặt hạn chế trong phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Agribank Thái Nguyên nhất là ở các chỉ tiêu ở mức bình thường, chưa tốt như là các tiêu chí về hoạt động quảng cáo, khuyến mãi. Điều này đặt ra cần phải có những giải pháp thiết thực để phát triển dịch vụ này.

3.2. Đánh giá thực trạng phát triển CVTD tại Agribank Thái Nguyên

3.2.1. Những kết quả đã đạt được

Thông qua tìm hiểu thực trạng CVTD tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018, CVTD đã đạt được những kết quả sau:

- Doanh số CVTD đều tăng nhanh qua các năm và chiếm tỷ trọng đáng kể trong tổng DSCV (chiếm khoảng 20%), do đó đã góp phần mang lại lợi nhuận lớn cho NH. Trong đó, DSCVTD trung hạn chiếm tỷ trọng trên 60% trong tổng cơ cấu DSCVTD theo kỳ hạn, góp phần hỗ trợ vốn vay trong thời gian dài hơn qua đó giảm thiểu được gánh nặng trả nợ cho KH, đáp ứng được yêu cầu gia tăng lợi nhuận của NH nên cần phát huy một cách hợp lý.

- Doanh số CVTD tăng mạnh nên dư nợ CVTD đều tăng và tăng trong năm 2016 và năm 2018. Dư nợ năm 2017 là 1.914 tỷ đồng tăng 431 tỷ đồng so với năm 2016 và dư nợ năm 2018 là 2.286 tỷ đồng tăng 297 tỷ đồng so với năm 2017. Cho vay tiêu dùng ngày càng thu hút nhiều KH và mang lại nhiều lợi nhuận hơn cho NH nên chi nhánh rất chú trọng đầu tư vốn cho hoạt động này, dư nợ CVTD luôn chiếm từ 20% tổng dư nợ.

- Số lượng khách hàng giao dịch CVTD tại Agribank Thái Nguyên liên tục tăng trong những năm qua.

3.2.2. Những hạn chế

Mặc dù CVTD trong mấy năm qua đã phát triển nhưng nếu đem so sánh với dư nợ chung của cả Ngân hàng thì tỷ lệ này vẫn chiếm một phần rất

nhỏ. Bên cạnh đó, tuy dư nợ tín dụng chung có vượt kế hoạch đề ra nhưng riêng cho vay tiêu dùng thì dư nợ đều chưa đạt so với kế hoạch. Những mặt hạn chế có thể kể đến như sau:

- Dư nợ CVTD trung hạn chiếm tỷ trọng lớn trong CVTD kéo theo vòng quay vốn CVTD chậm và chịu rủi ro tín dụng cao.

- Tình trạng nợ quá hạn, trong đó nợ xấu tại NH vẫn còn khá cao, NH vẫn chưa giảm bớt tỷ lệ nợ xấu/ nợ quá hạn, làm ảnh hưởng đến tình hình kinh doanh cũng như hiệu quả tín dụng.

- Công tác thẩm định, kiểm soát nợ và phân tích nợ còn hạn chế, do đó chất lượng tín dụng còn tiềm ẩn rủi ro.

- Sản phẩm CVTD chưa đa dạng, chưa phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng.

3.3. Các giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Agribank Thái Nguyên

- *Triển khai đa dạng các sản phẩm CVTD:* Để phát triển DVCVTD trong thời gian tới, ngân hàng cần hoàn thiện hơn nữa các sản phẩm CVTD của mình, những sản phẩm khác như: cho vay xuất khẩu lao động, vay đảm bảo bằng chứng khoán niêm yết, chi vay ứng trước tiền khi bán chứng khoán... có như vậy mới cạnh tranh được với các NHTM khác trên địa bàn. Bên cạnh đó, ngân hàng nên nghiên cứu, tìm hiểu để đưa ra các sản phẩm CVTD mới phù hợp với nhu cầu, thu nhập của các nhóm đối tượng khách hàng khác nhau, như: cho vay để tổ chức đám cưới, những đối tượng vừa mới lập gia đình, thế hệ trẻ và người có thu nhập thấp,...

- *Xây dựng chính sách tín dụng phù hợp:* Chính sách tín dụng luôn đóng vai trò dẫn dắt đối với hoạt động tín dụng của bất kỳ một Ngân hàng nào, một chính sách tín dụng phù hợp sẽ tạo định hướng cho các cán bộ thẩm định có căn cứ chuẩn xác hơn để hoàn thành tốt chuyên môn của mình. Ngoài ra việc quản lý, cảnh báo các vấn đề liên quan đến nợ xấu, nợ quá hạn cũng giúp cho Chi nhánh nắm bắt tốt hơn, củng cố và nâng cao chất lượng cho vay của doanh nghiệp mình. Chi nhánh cần phải xem xét và rà soát và xây dựng một số chỉ tiêu như sau:

- + Thực hiện nhất quán và ổn định về chính sách tín dụng; Tăng trưởng tín dụng gắn với

nâng cao chất lượng tín dụng và khả năng quản lý khoản vay.

- + Về mức cho vay: Chi nhánh nên xem xét nâng tỷ lệ cấp tín dụng lên đối với khách hàng từ 70% - 85% giá trị TSBĐ.

- + Về bảo đảm tiền vay: Cần thực hiện nghiêm túc các nguyên tắc về nội dung tài sản bảo đảm do NHNN đề ra, xác định đúng giá trị của tài sản thế chấp, phát triển hình thức tín chấp phù hợp sự phát triển hội nhập của nền kinh tế.

- + Về lãi suất cho vay tiêu dùng: Chi nhánh cần điều chỉnh linh hoạt và tạo cạnh tranh với các Ngân hàng lớn trên địa bàn. Lãi suất cần đưa ra hợp lý đối với từng thời kỳ, từng đối tượng khách hàng cụ thể. Nếu lãi suất CVTD giảm thấp hơn chắc chắn sẽ thu hút được sự tham gia của nhiều đối tượng khách hàng.

- *Tăng cường công tác kiểm soát nội bộ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tiêu dùng:* Thông qua hoạt động kiểm soát có thể phát hiện, ngăn ngừa và chấn chỉnh những sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ CVTD. Bên cạnh đó, hoạt động kiểm soát cũng phát hiện, ngăn chặn những rủi ro đạo đức do cán bộ tín dụng gây ra. Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ là nhằm kiểm tra tính tuân thủ các chính sách, thủ tục cho vay, giá trị tài sản bảo đảm, pháp lý của hồ sơ tín dụng, tính hiện thực về khả năng trả nợ của khách hàng, hồ sơ phân tích tình hình tài chính và hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng trong quá trình cho vay.

- Bên cạnh đó, cần phải có thêm thời gian để nâng cao hơn nữa nhận thức cho người dân về dịch vụ tài chính tiêu dùng. Để làm tốt công tác này, Agribank Thái Nguyên cần phải triển khai các chiến dịch tư vấn tốt cả trước, trong và sau quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ. Bởi vì, thay đổi thói quen của người dân không chỉ trong một sớm một chiều mà làm được, hiện nay vẫn còn không ít người dân có thói quen chưa tìm hiểu tường tận các quy định CVTD, nghĩa vụ và ý thức trả nợ lại kém, dẫn đến những mâu thuẫn, gây nên những cách nhìn không hay về dịch vụ CVTD.

4. Kết luận

Với những cải cách về tổ chức, quản lý, công nghệ, Agribank Thái Nguyên đã đạt được nhiều thành tựu vượt bậc trong hoạt động kinh

doanh. Tuy nhiên, với những bất lợi về tình hình kinh tế chung do chịu ảnh hưởng từ dịch bệnh như hiện nay thì phát triển CVTD càng trở nên khó khăn và nhiều thách thức. Trên cơ sở vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, tác giả đã tập trung nghiên cứu và thực hiện các mục tiêu: phân tích thực trạng CVTD tại Agribank

Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018, từ đó chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế trong hoạt động CVTD; Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng, bài viết đưa ra những giải pháp hoàn thiện để phát triển hơn nữa dịch vụ CVTD tại Agribank Thái Nguyên trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bùi Thị Hồng Nhung. (2013). Phát triển cho vay tiêu dùng tại Quỹ tín dụng nhân dân Trung Ương-chỉ nhánh Hai Bà Trưng. Luận văn Thạc sỹ Kinh tế. Đại học kinh tế quốc dân.
- [2]. Hoàng Thị Huyền Trang. (2015). Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương – chi nhánh Hà Tây. Luận văn Thạc sỹ Tài chính – Ngân hàng, Đại học kinh tế - Đại học quốc gia Hà Nội.
- [3]. Lê Thị Mận. (2014). *Giáo Trình Nghiệp vụ NHTM*, Nxb Lao động xã hội, Hà Nội.
- [4]. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên. *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh* (2016, 2017, 2018)
- [5]. Nguyễn Minh Kiều. (2014). *Nghiệp vụ NHTM hiện đại*, Nxb Tài chính, Hà Nội.
- [6]. Nguyễn Thị Minh. (2015). Cho vay tiêu dùng: Xu hướng tất yếu của các Ngân hàng thương mại. Tạp chí Tài chính, kì I.
- [7]. Peter S. Rose. (2004). *Quản trị ngân hàng thương mại*. Hà Nội: Nhà xuất bản Tài chính, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [8]. Timothy W.Koch. (2003). *Bank management*. Cincinnati, Ohio:South-Western.

Thông tin tác giả:

1. Nguyễn Thị Linh Trang

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD
- Địa chỉ email: nguyenlinhtrang20@gmail.com

2. Nguyễn Thị Kim Nhung

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD

3. Chu Thị Phương Thảo

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD

Ngày nhận bài: 13/03/2020

Ngày nhận bản sửa: 18/3/2020

Ngày duyệt đăng: 29/03/2020