

## **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

# **PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY THỂ CHẤP DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI TECHCOMBANK BIÊN HÒA**

Ngành: **TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG**

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

Giảng viên hướng dẫn: Ths.Ngô Đình Tâm

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Ngọc Nga

MSSV: 1154020569

Lớp: 11DTNH5

TP. Hồ Chí Minh, 2015

## **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

# **PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CHO VAY THỂ CHẤP DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI TECHCOMBANK BIÊN HÒA**

Ngành: **TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG**

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

Giảng viên hướng dẫn: Ths.Ngô Đình Tâm

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Ngọc Nga

MSSV: 1154020569

Lớp: 11DTNH5

TP. Hồ Chí Minh, 2015

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những kết quả và các số liệu trong báo cáo thực tập tốt nghiệp được thực hiện tại Techcombank Biên Hòa, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Tp.Hồ Chí Minh, ngày....tháng....năm 2015

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Ngọc Nga

## LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn toàn thể quý Thầy Cô trường Đại học Công Nghệ Tp.HCM đã hết lòng dạy dỗ và truyền đạt cho em những kiến thức quý báu trong thời gian em theo học tại trường.

Cảm ơn Thầy Ngô Đình Tâm đã tận tình giúp đỡ và chỉ bảo em trong suốt thời gian làm bài Khóa luận tốt nghiệp.

Em xin chân thành cảm ơn Giám đốc Techcombank Biên Hòa đã tiếp nhận cho em thực tập và tạo mọi điều kiện cho em hòa nhập thực tế tại ngân hàng.

Cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của các anh, chị trong phòng đã giúp em tìm hiểu những kiến thức thực tế trong tín dụng và cách vận dụng những gì đã học vào thực tiễn, từ đó đúc kết được kinh nghiệm cho công việc của em sau này.

Xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất của em.

Tp.Hồ Chí Minh, ngày....tháng....năm 2015

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Ngọc Nga

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**NHẬN XÉT THỰC TẬP**

Tên đơn vị thực tập : .....Techcombank. Biên Hòa.....

Địa chỉ : .....1070. Phạm Văn Cội. P. Tân Mai. ....biên hòa. Đồng Nai.....

Điện thoại liên lạc : .....0618.820.739.....

Email : .....

**NHẬN XÉT VỀ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP CỦA SINH VIÊN:**

Họ và tên sinh viên : .....NGUYỄN NGỌC NGÀ.....

MSSV : .....11.54020.569.....

Lớp : .....11.ĐTNH5.....

Thời gian thực tập tại đơn vị : Từ 02/03/2015. đến 30/05/2015..

Tại bộ phận thực tập : .....Phòng kinh doanh.....

Trong quá trình thực tập tại đơn vị sinh viên đã thể hiện :

1. Tinh thần trách nhiệm với công việc và ý thức chấp hành kỷ luật :

☒ Tốt      ☐ Khá      ☐ Bình thường      ☐ Không đạt

2. Số buổi thực tập thực tế tại đơn vị :

☒ 5,5 ngày/tuần      ☐ 3-4 ngày/tuần      ☐ Ít đến công ty

3. Đề tài phản ánh được thực trạng hoạt động của đơn vị :

☒ Tốt      ☐ Khá      ☐ Trung bình      ☐ Không đạt

4. Nắm bắt được những quy trình nghiệp vụ chuyên ngành (Kế toán, Kiểm toán, Tài chính, Ngân hàng .....):

☒ Tốt      ☐ Khá      ☐ Trung bình      ☐ Không đạt

TP. Biên Hòa, Ngày 24. tháng 05. năm 2015.

**Đơn vị thực tập**



# NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

**NHẬN XÉT VỀ QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN :**

**Họ và tên sinh viên :** .....

**MSSV :** .....

**Lớp :** .....

Thời gian thực tập: Từ ..... đến .....

Tại đơn vị: .....

Trong quá trình viết khóa luận tốt nghiệp sinh viên đã thể hiện :

1. Thực hiện viết khóa luận tốt nghiệp theo quy định :

☐Tốt            ☐Khá            ☐Trung bình            ☐ Không đạt

2. Thường xuyên liên hệ và trao đổi chuyên môn với Giảng viên hướng dẫn:

☐Tốt            ☐Khá            ☐Trung bình            ☐ Không đạt

3. Đề tài đạt chất lượng theo yêu cầu :

☐Tốt            ☐ Khá            ☐Trung bình            ☐Không đạt

TP.HCM, ngày .... Tháng ....năm 201..

**Giảng viên hướng dẫn**

**Ngô Đình Tâm**

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BDS	Bất động sản
CN/PGD	Chi nhánh/Phòng giao dịch
CVTD	Chuyên viên tín dụng
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
Công ty TNHH MTV	Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên
GDV	Giao dịch viên
NHTW	Ngân hàng trung ương
NHNN	Ngân hàng Nhà Nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
TSDB	Tài sản đảm bảo

# MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
<b>CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại.....</b>	<b>3</b>
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại .....	3
1.1.2. Chức năng chủ yếu của ngân hàng thương mại .....	3
1.1.3. Vai trò của ngân hàng thương mại .....	4
1.1.4. Các nghiệp vụ chủ yếu của ngân hàng thương mại.....	5
1.1.4.1. Nghiệp vụ huy động vốn .....	5
1.1.4.2. Nghiệp vụ sử dụng vốn .....	6
1.1.4.3. Nghiệp vụ trung gian .....	7
<b>1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại .....</b>	<b>8</b>
1.2.1. Khái niệm hoạt động cho vay .....	8
1.2.2. Đối tượng cho vay .....	8
1.2.3. Điều kiện cho vay .....	8
1.2.4. Vai trò hoạt động cho vay .....	9
1.2.5. Các hình thức của hoạt động cho vay .....	10
1.2.5.1. Theo thời hạn cho vay .....	10
1.2.5.2. Theo mục đích sử dụng vốn.....	10
1.2.5.3. Theo hình thức đảm bảo.....	11
1.2.5.4. Theo khách hàng vay .....	11
1.2.5.5. Theo phương thức cho vay .....	12
1.2.6. Các nguyên tắc khi cho vay.....	13
<b>1.3. Hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân .....</b>	<b>14</b>
1.3.1. Vị thế của khách hàng cá nhân đối với hoạt động kinh doanh của NHTM .....	14
1.3.2. Nguồn gốc hình thành hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....	15
1.3.3. Đặc trưng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....	15
1.3.4. Các quy định về tài sản thế chấp .....	15
1.3.5. Thủ tục và hình thức thế chấp.....	17



1.3.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân .....	17
1.3.6.1. Các nhân tố chủ quan thuộc phía ngân hàng .....	17
1.3.6.2. Các nhân tố khách quan .....	19
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY THẾ CHẤP DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI TECHCOMBANK BIÊN HÒA .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. Giới thiệu về Ngân hàng Cổ phần Kỹ thương Việt Nam (Techcombank) .....</b>	<b>21</b>
2.1.1. Sơ lược về Techcombank .....	21
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....	21
2.1.3. Tầm nhìn và sứ mệnh.....	22
2.1.4. Giá trị cốt lõi .....	22
<b>2.2. Giới thiệu về Techcombank Biên Hòa .....</b>	<b>22</b>
2.2.1. Sơ lược về Techcombank Biên Hòa.....	22
2.2.2. Bộ máy tổ chức Techcombank Biên Hòa.....	23
2.2.2.1. Cơ cấu tổ chức .....	23
2.2.2.2. Chức năng của từng phòng ban.....	23
2.2.3. Tình hình kinh doanh tại Techcombank Biên Hòa.....	25
2.2.4. Khả năng cạnh tranh của Techcombank Biên Hòa đối với các phòng giao dịch, chi nhánh trong cùng khu vực .....	28
<b>2.3. Thực trạng về hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa .....</b>	<b>28</b>
2.3.1. Các hình thức cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa .....	28
2.3.1.1. Cho vay hộ kinh doanh.....	28
2.3.1.2. Cho vay mua bất động sản .....	29
2.3.1.3. Cho vay tiêu dùng thế chấp bất động sản.....	30
2.3.2. Quy trình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank .....	31
2.3.2.1. Tư vấn, tiếp nhận và thu thập hồ sơ vay vốn.....	31
2.3.2.2. Thẩm định hồ sơ.....	32
2.3.2.3. Trình duyệt lên lãnh đạo và hệ thống nội bộ của Techcombank .....	33

2.3.2.4.	Kiểm tra, tái thẩm định lại hồ sơ tại Trung tâm thẩm định và phê duyệt tài chính cá nhân .....	33
2.3.2.5.	Ký kết hợp đồng tín dụng và các hợp đồng khác có liên quan.....	34
2.3.2.6.	Kiểm soát hồ sơ giải ngân.....	34
2.3.2.7.	Kiểm soát và hoạch toán trên Globus .....	35
2.3.2.8.	Chuyển tiền giải ngân cho khách hàng.....	35
2.3.2.9.	Kiểm tra theo dõi vốn vay và hoạt động của khách hàng .....	35
2.3.2.10.	Theo dõi thu hồi nợ gốc và lãi vay.....	35
2.3.2.11.	Lưu giữ hồ sơ tín dụng của khách hàng vay .....	36
2.3.3.	Thực trạng hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014.....	36
2.3.3.1.	Qui mô và tốc độ tăng trưởng của cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014.....	36
2.3.3.2.	Cơ cấu các sản phẩm cho vay trong cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014.....	38
2.3.3.3.	Tình hình thu hồi nợ và nợ xấu .....	41
<b>2.4.</b>	<b>Đánh giá tình hình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa .....</b>	<b>43</b>
2.4.1.	Chỉ tiêu 1: Hiệu quả sử dụng vốn trong cho vay thế chấp cá nhân.....	43
2.4.2.	Chỉ tiêu 2: Tỷ lệ nợ xấu cho vay thế chấp cá nhân.....	43
2.4.3.	Chỉ tiêu 3: Vòng quay vốn tín dụng của cho vay thế chấp cá nhân .....	44
2.4.4.	Chỉ tiêu 4: Hệ số thu hồi nợ .....	45
2.4.5.	Chỉ tiêu 5: Hệ số rủi ro tín dụng .....	46
<b>CHƯƠNG 3:</b>	<b>NHẬN XÉT VÀ MỘT SỐ KIẾN NGHỊ DÀNH CHO TECHCOMBANK BIÊN HÒA .....</b>	<b>48</b>
<b>3.1.</b>	<b>Nhận xét về Techcombank Biên Hòa .....</b>	<b>48</b>
3.1.1.	Nhận xét tổng quát về Techcombank Biên Hòa .....	48
3.1.2.	Nhận xét về hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa .....	49
<b>3.2.</b>	<b>Một số kiến nghị .....</b>	<b>50</b>

3.2.1. Kiến nghị dành cho Nhà nước .....	50
3.2.2. Kiến nghị dành cho Techcombank Biên Hòa nói chung và cho hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân nói riêng .....	51
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>53</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>54</b>

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh tại Techcombank Biên Hòa. ....	26
Bảng 2.2: Xếp hạng WeExcel của vùng 10 ( Đông Nam Bộ).....	28
Bảng 2.3: Dư nợ và tỷ trọng dư nợ của cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua năm 2012 – 2014 .....	36
Bảng 2.4: Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014.....	37
Bảng 2.5: Cơ cấu các sản phẩm cho vay trong cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014.....	38
Bảng 2.6: Doanh số thu hồi nợ cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014.....	41
Bảng 2.7: Tình hình nợ xấu cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014.....	42
Bảng 2.8: Hiệu quả sử dụng vốn trong cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa các năm 2012 – 2014.....	43
Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ xấu cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014.....	44
Bảng 2.10: Vòng quay vốn tín dụng của cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014.....	45
Bảng 2.11: Hệ số thu hồi nợ của cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014.....	45
Bảng 2.12: Hệ số rủi ro tín dụng của cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014 .....	46

## **DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 2.1: Bộ máy tổ chức của Techcombank Biên Hòa .....	23
Biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng cho vay hộ kinh doanh tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014 .....	39
Biểu đồ 2.2: Tốc độ tăng trưởng cho vay mua BĐS tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014 .....	40
Biểu đồ 2.3: Tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng thế chấp BĐS tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014 .....	41

## **LỜI MỞ ĐẦU**

### **1. Lý do chọn đề tài**

NHTM đóng vai trò là trung gian, cầu nối của các chủ thể trong nền kinh tế, giúp lưu thông tiền tệ, chuyển giao tiền tệ từ nơi dư thừa đến nơi thiếu hụt. Trong giai đoạn nền kinh tế thị trường phát triển cao thì vai trò của NHTM càng được thể hiện rõ rệt. Ngoài các hoạt động như huy động vốn, thanh toán, ngân quỹ thì hoạt động tín dụng là một hoạt động quan trọng của NHTM để NHTM thực hiện vai trò của mình trong nền kinh tế. Trong hoạt động tín dụng tại Techcombank Biên Hòa, thì cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân là phổ biến nhất, và cũng là một nguồn đem lại lợi nhuận cho Ngân Hàng. Nhìn thấy được tầm quan trọng của hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân em đã quyết định chọn đề tài: **Phân tích tình hình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa.**

### **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Phân tích tình hình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa từ năm 2012 – 2014, từ đó có thể đưa ra những giải pháp và kiến nghị nhằm làm cho hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa hoàn thiện và phát triển hơn nữa. Mục tiêu cụ thể là xuất phát từ các lý luận về cho vay của NHTM và sử dụng số liệu thực tế từ Techcombank Biên Hòa ta sẽ phân tích, đánh giá thực trạng cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân từ năm 2012 – 2014 để đưa ra nhận xét về các mặt đạt được cũng như các mặt chưa đạt được của cả Techcombank Biên Hòa nói chung và hoạt động cho vay nói riêng.

### **3. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp thống kê, mô tả: dựa vào số liệu về cho vay thế chấp cá nhân từ năm 2012 – 2014 để phân tích tình hình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa.
- Phương pháp so sánh: so sánh số liệu về cho vay thế chấp cá nhân giữa các năm 2012 – 2014 với nhau.
- Phương pháp đánh giá, nhận xét: đánh giá tình hình cho vay thế chấp cá nhân từ năm 2012 – 2014 thông qua các chỉ tiêu tín dụng để đưa ra nhận xét.

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

- Đối tượng nghiên cứu: tình hình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 - 2014.
- Phạm vi không gian: tại ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ Thương Việt Nam – Phòng giao dịch Biên Hòa, số 1070 đường Phạm Văn Thuận P.Tân Mai TP.Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai.
- Phạm vi thời gian: thu thập số liệu về cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014.

## **5. Kết cấu đề tài**

Ngoài Lời mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo thì nội dung đề tài gồm 3 chương:

**Chương 1:** Lý luận chung về Ngân hàng thương mại và hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.

**Chương 2:** Thực trạng hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa.

**Chương 3:** Nhận xét, đánh giá hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa.

# CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

## 1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại

### 1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

Theo Luật các tổ chức tín dụng (năm 2010): *Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo qui định của Luật này nhằm mục đích lợi nhuận.*

Theo Luật Ngân hàng nhà nước: *Hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán.*

Như vậy, NHTM là tổ chức được thành lập theo qui định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế nhằm mục đích lợi nhuận.

### 1.1.2. Chức năng chủ yếu của ngân hàng thương mại

- Chức năng trung gian tài chính

Đây là chức năng quan trọng nhất của NHTM, quyết định sự phát triển và mở rộng qui mô hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Trong chức năng này ngân hàng đóng vai trò là một định chế tài chính trung gian đứng ra tập trung nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức cá nhân trong nền kinh tế để điều chuyển cho các tổ chức cá nhân có nhu cầu về vốn, góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn, góp phần điều tiết vốn cho nền kinh tế.

- Chức năng trung gian thanh toán

Ngân hàng làm chức năng thanh toán khi nó thực hiện theo yêu cầu của khách hàng như trích một khoản tiền trên tài khoản tiền gửi để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào một khoản tiền gửi của khách hàng từ bán hàng hóa hoặc các khoản thu khác.

Hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt qua hệ thống ngân hàng góp phần tiết giảm chi phí và lượng tiền mặt trong lưu thông, đảm bảo an toàn trong thanh toán. Việc lựa chọn phương thức thanh toán không dùng tiền mặt cho phép khách hàng thực hiện thanh toán nhanh chóng và hiệu quả, điều này góp phần tăng tốc độ lưu thông hàng hóa, tốc độ luân chuyển vốn và hiệu quả của quá trình tái sản xuất xã hội. Mặt khác, việc cung ứng các dịch



vụ thanh toán không dùng tiền mặt giúp cho ngân hàng thu hút nhiều khách hàng mở tài khoản tại ngân hàng và do đó tạo điều kiện thu hút vốn tiền gửi.

- Chức năng cung cấp các dịch vụ tài chính

Sự ra đời và phát triển của thị trường tài chính tạo điều kiện cho NHTM đa dạng hóa việc cung cấp các dịch vụ tài chính cho thị trường tài chính với mục tiêu tối đa hóa thu nhập và lợi nhuận.

Các dịch vụ tài chính mà NHTM cung cấp cho thị trường tài chính bao gồm:

- Tư vấn tài chính:
  - + Đánh giá khả năng vay mượn và nguồn thu nhập của dự án đầu tư.
  - + Xây dựng một chương trình vay mượn trung và dài hạn.
  - + Phát triển một chính sách quản lý nợ và các giải pháp cải thiện hạng mức tín nhiệm.
  - + Nhận định tình hình và nhu cầu của thị trường về từng loại trái phiếu.
  - + Rà soát khuôn khổ luật pháp liên quan tới việc vay nợ và các hình thức vay nợ của chính quyền địa phương.
- Môi giới tài chính:

Hoạt động môi giới thể hiện qua các loại hình nghiệp vụ bao gồm: môi giới chứng khoán; tư vấn đầu tư chứng khoán; quản lý danh mục đầu tư và bảo lãnh phát hành. Trong đó nghiệp vụ bảo lãnh phát hành là nghiệp vụ đóng vai trò quan trọng.

#### 1.1.3. Vai trò của ngân hàng thương mại

- Điều tiết nguồn vốn, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho nền kinh tế.

Nhờ hoạt động của NHTM mà nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế được tập hợp lại thành nguồn vốn lớn phục vụ cho đời sống xã hội và phát triển kinh tế. NHTM trở thành kênh chu chuyển vốn quan trọng trong nền kinh tế, cung ứng vốn cho các chủ thể, góp phần thúc đẩy kinh tế phát triển.

- Tạo điều kiện thúc đẩy thị trường tài chính phát triển.

Hoạt động của NHTM vừa mang tính cạnh tranh nhưng cũng vừa có tác động hỗ trợ đến các hoạt động khác trong lĩnh vực tài chính. Khi NHTM ngày càng phát triển và hoàn thiện thì càng có nhiều dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động trên. Ngược lại, sự phát triển đa dạng và phong phú của các sản phẩm trên thị trường tài chính sẽ tác động đến các sản phẩm kinh doanh của NHTM ngày càng phát triển, xuất hiện sự kết hợp và bán chéo sản phẩm của

NHTM với các định chế tài chính khác như: công ty bảo hiểm, công ty chứng khoán, công ty tài chính và quỹ đầu tư... góp phần gia tăng doanh số giao dịch trên thị trường tài chính.

- Góp phần thực thi chính sách tiền tệ quốc gia.

NHTW là cơ quan xây dựng và điều hành chính sách tiền tệ, nhưng để thực thi chính sách tiền tệ NHTW phải sử dụng các công cụ sau: dự trữ bắt buộc, lãi suất, tái cấp vốn, thị trường mở... tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của NHTM, thay đổi tăng hoặc giảm khối lượng tiền tệ trong nền kinh tế, góp phần bình ổn lưu thông tiền tệ của quốc gia, kiểm soát lạm phát.

#### 1.1.4. Các nghiệp vụ chủ yếu của ngân hàng thương mại

##### 1.1.4.1. Nghiệp vụ huy động vốn

Nghệp vụ huy động vốn là nghiệp vụ tạo nên nguồn vốn của NHTM.

- Vốn chủ sở hữu

Vốn chủ sở hữu là vốn thuộc quyền sở hữu của ngân hàng, do chủ sở hữu của ngân hàng góp vào khi thành lập ngân hàng và được bổ sung trong quá trình hoạt động của ngân hàng từ vốn góp thêm của chủ sở hữu và từ lợi nhuận của ngân hàng.

Vốn chủ sở hữu chiếm tỉ trọng nhỏ khoảng từ 5% đến 10% trong tổng nguồn vốn của NHTM, nhưng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của NHTM, quyết định năng lực tài chính, quy mô hoạt động và năng lực cạnh tranh của NHTM.

Vốn chủ sở hữu là vốn không phải hoàn trả trong quá trình hoạt động nên vốn chủ sở hữu là thành phần vốn có tính ổn định và thông thường được sử dụng cho mục đích dài hạn.

- Vốn huy động

Vốn huy động là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế, được ngân hàng tạm thời quản lý và sử dụng để kinh doanh trong một thời gian xác định sau đó sẽ hoàn trả lại cho chủ sở hữu.

NHTM huy động vốn trong nền kinh tế bằng các nghiệp vụ: nhận tiền gửi không kì hạn, tiền gửi có kì hạn, nhận tiền gửi tiết kiệm, phát hành kì phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi và các công cụ nợ khác.

Vốn huy động chiếm tỉ trọng lớn nhất trong nguồn vốn của NHTM, là nguồn vốn chủ yếu cho hoạt động kinh doanh của NHTM. Tuy nhiên, khi đến hạn ngân hàng phải hoàn trả cho

chủ sở hữu cả vốn gốc và lãi nên huy động vốn là thành phần vốn có tính biến động. Khi sử dụng nguồn vốn này NHTM phải thiết lập dự trữ để đáp ứng kịp thời nhu cầu thanh khoản.

- Vốn vay

Vốn vay là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế mà NHTM chủ động thỏa thuận sử dụng để bù đắp thiếu hụt thanh khoản tạm thời trong hoạt động kinh doanh. NHTM có thể vay từ các chủ thể khác nhau: vay từ các tổ chức tín dụng khác trong nước, vay từ các ngân hàng và các tổ chức tài chính nước ngoài, vay từ Ngân hàng trung ương.

- Vốn khác

Ngoài các nguồn vốn nêu trên, khi NHTM đi vào hoạt động tạo điều kiện phát sinh các nguồn vốn khác, chẳng hạn như:

- + Vốn tài trợ, ủy thác của các chủ thể trong và ngoài nước.
- + Vốn chiếm dụng phát sinh từ dịch vụ thanh toán trong nước, dịch vụ thanh toán quốc tế, đại lý kiều hối...
- + Vốn điều hòa trong hệ thống NHTM điều tiết nguồn vốn từ chi nhánh thừa sang chi nhánh thiếu vốn nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn, cân đối vốn trong toàn bộ hệ thống, đảm bảo thanh khoản.

#### 1.1.4.2. Nghiệp vụ sử dụng vốn

Nghiệp vụ sử dụng vốn là nghiệp vụ phân phối nguồn vốn của ngân hàng nhằm đáp ứng cho nhu cầu vốn thiếu hụt của các chủ thể trong nền kinh tế, đồng thời góp phần mang lại thu nhập cho NHTM. Vốn của NHTM được phân phối qua các nghiệp vụ sau:

- Mua sắm tài sản cố định

Mua sắm tài sản cố định là nghiệp vụ sử dụng vốn đầu tiên của NHTM. Trong đó, NHTM sử dụng một phần vốn tự có để xây dựng trụ sở, văn phòng, hệ thống kho quỹ mua sắm các phương tiện, máy móc, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- Thiết lập dự trữ

NHTM thiết lập dự trữ theo yêu cầu của NHTW nhằm duy trì khả năng thanh khoản thường xuyên của NHTM. Ngoài việc thiết lập dự trữ theo qui định của NHTW, các NHTM cần phải tính toán, duy trì dự trữ vượt mức dưới các hình thức khác như: tiền mặt tại quỹ, tiền gửi tại các NHTM khác hoặc chứng khoán có tính thanh khoản cao. Việc tính toán xác

định mức dự trữ hợp lý sẽ giúp cho ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu thanh toán cho khách hàng.

- Cấp tín dụng: bao gồm các nghiệp vụ sau:
  - + Cho vay: là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM chuyển giao cho khách hàng quyền sử dụng một số vốn bằng tiền trong một khoản thời gian xác định, khi kết thúc thời hạn cho vay khách hàng phải hoàn trả cho ngân hàng cả nợ gốc và lãi vay.
  - + Chiết khấu giấy tờ có giá: là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM thỏa thuận mua lại giấy tờ có giá khi chưa đến hạn thanh toán từ người thụ hưởng.
  - + Bảo lãnh: là nghiệp vụ cấp tín dụng mà ngân hàng (người bảo lãnh) theo yêu cầu của khách hàng (người được bảo lãnh) cam kết thực hiện nghĩa vụ tài chính trong tương lai cho người thụ hưởng bảo lãnh (người nhận bảo lãnh), nếu khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ tài chính đã cam kết thì ngân hàng bảo lãnh phải có nghĩa vụ thực hiện các nghĩa vụ tài chính này.
  - + Thấu chi tài khoản tiền gửi thanh toán: là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM chấp nhận cho khách hàng chi vượt mức số dư tiền gửi trên tài khoản tiền gửi thanh toán trong một giới hạn nhất định, giới hạn đó gọi là hạn mức tín dụng thấu chi.
  - + Cho thuê tài chính

- Hoạt động đầu tư

Để đa dạng hóa nguồn thu nhập cho NHTM đồng thời góp phần phân tán rủi ro trong hoạt động kinh doanh, NHTM còn sử dụng nguồn vốn để đầu tư vào các lĩnh vực khác. Hoạt động đầu tư của NHTM được thực hiện dưới 2 hình thức:

- + Hùn vốn, góp vốn liên doanh với các tổ chức tài chính khác, mua cổ phần của các NHTM cổ phần hoặc các tổ chức kinh tế khác.
- + Đầu tư vào các loại giấy tờ có giá, các loại chứng khoán có mức thanh khoản cao trên thị trường tài chính.

#### 1.1.4.3. Nghiệp vụ trung gian

Ngoài nghiệp vụ huy động và sử dụng vốn, NHTM còn cung ứng cho khách hàng một số dịch vụ mà trong đó NHTM giữ vai trò là một đơn vị trung gian làm thay cho khách hàng để được hưởng hoa hồng và phí dịch vụ, chẳng hạn:

- Dịch vụ ngân quỹ;
- Dịch vụ thanh toán;
- Dịch vụ giữ hộ tài sản;
- Dịch vụ tư vấn tài chính...

## **1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại**

### **1.2.1. Khái niệm hoạt động cho vay**

Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng chuyển giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có có hoàn trả cả nợ gốc và lãi.

### **1.2.2. Đối tượng cho vay**

Đối tượng cho vay của NHTM là các tổ chức, cá nhân có nhu cầu vốn trong hoạt động sản xuất kinh doanh, đầu tư, tiêu dùng...NHTM không được phép cho vay các nhu cầu vốn để thực hiện các việc sau:

- Mua sắm các tài sản và các chi phí hình thành nên tài sản mà pháp luật cấm mua bán chuyển nhượng, chuyển đổi.
- Thanh toán các chi phí cho việc thực hiện các giao dịch mà pháp luật cấm.
- Đáp ứng các nhu cầu tài chính của các giao dịch mà pháp luật cấm.

### **Đối tượng không được vay:**

- Thành viên hội đồng quản trị, ban kiểm soát, tổng giám đốc, phó tổng giám đốc của ngân hàng.
- Bố, mẹ, vợ, chồng, con của thành viên hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, phó tổng giám đốc của ngân hàng.

### **1.2.3. Điều kiện cho vay**

- Điều kiện pháp lý

Khách hàng phải đảm bảo đủ năng lực pháp lý và chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi của mình. Quy định pháp lý sẽ là điều kiện tiên đề cần thiết để giải quyết tranh chấp phát sinh xảy ra giữa ngân hàng với khách hàng, đồng thời cũng là cơ sở đảm bảo quyền lợi của cả đôi bên.

- Mục đích sử dụng vốn

Mục đích sử dụng vốn không trái pháp luật, nhằm phục vụ tốt nhất cho việc thực hiện phương án, dự án, đồng thời phải phù hợp với phương hướng phát triển kinh tế chung của ngành, của địa phương và của cả nước.

- Năng lực tài chính

Thể hiện tỉ trọng và quy mô vốn tự có của khách hàng tham gia vào phương án/dự án, tình hình biến động của tài sản và nguồn vốn, tình hình thu chi cũng như khả năng thanh toán của khách hàng phải đảm bảo việc trả nợ và lãi cho ngân hàng. Quy mô và tỉ trọng vốn tự có tham gia vào phương án/dự án càng cao cho thấy tiềm lực tài chính của khách hàng càng mạnh đồng thời có tác dụng kích thích nâng cao trách nhiệm của khách hàng trong việc thực hiện các phương án/dự án nhằm tránh rủi ro cho chính mình và ngân hàng. Đối với tín dụng trung dài hạn thông thường điều kiện tín dụng của ngân hàng sẽ quy định tỷ lệ vốn tự có tối thiểu của khách hàng tham gia vào phương án/dự án tùy theo từng trường hợp cụ thể.

- Năng lực sản xuất kinh doanh

Thể hiện ở quy mô, năng suất, khả năng đáp ứng nhu cầu thị trường về chất lượng, giá cả và khả năng sản xuất. Ngoài ra, các ngân hàng yêu cầu khách hàng phải hoạt động ổn định và có lãi trong một khoản thời gian nhất định, hoặc nếu có lỗ thì phải có phương án khắc phục khả thi.

- Tính khả thi của phương án/dự án

Thực hiện phương án/dự án khả thi và hiệu quả là cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu của thị trường, nhu cầu phát triển sản xuất kinh doanh của chính khách hàng, phù hợp với phương hướng phát triển chung của ngành, của vùng và của Nhà nước. Yêu cầu phải có phương án/dự án khả thi là yêu cầu bắt buộc đối với mọi khách hàng vay vốn sản xuất kinh doanh.

- Các biện pháp đảm bảo

Do đặc điểm các khoản tín dụng tiềm ẩn nhiều rủi ro nên ngân hàng yêu cầu khách hàng thực hiện các biện pháp đảm bảo tín dụng nhằm đảm bảo cho ngân hàng có thể thu được nợ nếu có rủi ro xảy ra. Hình thức đảm bảo thông thường là thế chấp tài sản, cầm cố tài sản hoặc bảo lãnh bằng tài sản của người thứ ba.

#### 1.2.4. Vai trò hoạt động cho vay

- Đối với NHTM

Đối với hầu hết các ngân hàng, khoản mục cho vay chiếm quá nửa giá trị tổng tài sản và tạo ra từ 1/2 đến 2/3 nguồn thu của ngân hàng. Đồng thời rủi ro trong hoạt động ngân hàng có xu hướng tập trung vào các khoản cho vay. Tình trạng khó khăn của một ngân hàng thường phát sinh từ các khoản cho vay khó đòi, bắt nguồn từ một số nguyên nhân sau: quản lý yếu kém, cho vay không tuân thủ nguyên tắc tín dụng, chính sách cho vay không hợp lý và tình trạng suy thoái dự kiến của nền kinh tế.

- Đối với khách hàng và đối với nền kinh tế

Thông qua hoạt động cho vay, NHTM đã giúp cho quá trình sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp được liên tục và ổn định, góp phần vào sự ổn định của nền kinh tế. Không chỉ có thể hoạt động cho vay còn nâng cao mức sống các tầng lớp dân cư và cộng đồng. Chính vì thế hoạt động cho vay của ngân hàng có mối quan hệ mật thiết với tình hình phát triển kinh tế tại khu vực ngân hàng hoạt động, bởi vì cho vay thúc đẩy sự tăng trưởng của các doanh nghiệp, tạo ra sức sống cho nền kinh tế. Hơn nữa, thông qua các khoản vay của ngân hàng, thị trường sẽ có thêm thông tin về chất lượng tín dụng của từng khách hàng và nhờ đó giúp cho họ có khả năng nhận thêm các khoản tín dụng mới từ các nguồn khác với chi phí thấp hơn.

#### 1.2.5. Các hình thức của hoạt động cho vay

##### 1.2.5.1. Theo thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn

Là khoản cho vay có thời hạn đến 12 tháng, thường áp dụng trong cho vay bù đắp thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

- Cho vay trung dài hạn

Là khoản cho vay có thời hạn trên 12 tháng, thường áp dụng trong cho vay đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, cho vay thực hiện các dự án đầu tư.

##### 1.2.5.2. Theo mục đích sử dụng vốn

- Cho vay sản xuất kinh doanh

Là khoản vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng để bổ sung vốn cho nhu cầu mua sắm, xây dựng tài sản cố định phục vụ cho sản xuất kinh doanh; bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp.

- Cho vay sinh hoạt tiêu dùng

Là khoản vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng để phục vụ nhu cầu mua sắm tư liệu tiêu dùng, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở.

#### 1.2.5.3. Theo hình thức đảm bảo

- Cho vay tín chấp

Trong hình thức này, khách hàng vay không cần phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng hoặc sự bảo lãnh bằng uy tín của bên thứ ba.

- Cho vay có đảm bảo bằng tài sản

- + Cho vay cầm cố

Đây là hình thức ngân hàng cho khách hàng vay với điều kiện khách hàng phải chuyển quyền kiểm soát TSĐB cho ngân hàng trong thời gian cam kết. Danh mục và điều kiện của tài sản cầm cố được ngân hàng qui định cụ thể dựa trên qui định pháp luật và chính sách tín dụng của từng ngân hàng. Tài sản cố định có thể là: máy móc, thiết bị, giấy tờ có giá, ngoại tệ mạnh...

- + Cho vay thế chấp

Trong hình thức vay này, khách hàng phải chuyển các giấy tờ chứng nhận quyền sở hữu, sử dụng các TSĐB cho ngân hàng nắm giữ trong thời hạn cam kết. Những tài sản mang thế chấp thường là bất động sản như nhà cửa, quyền sử dụng đất...

- + Cho vay đảm bảo bằng tài sản hình thành từ vốn vay

Khi khách hàng vay vốn mà không có TSĐB, hoặc tài sản đó không đáp ứng được yêu cầu của ngân hàng thì ngân hàng có thể yêu cầu khách hàng sử dụng chính tài sản được hình thành từ nguồn tài trợ của ngân hàng để đảm bảo. Khi đó khách hàng phải cam kết bảo quản tài sản, mua bảo hiểm mà người thụ hưởng là ngân hàng đồng thời chuyển toàn bộ giấy tờ sở hữu cho ngân hàng.

- Cho vay bằng bảo lãnh của bên thứ ba

Trong hình thức vay này, bên thứ ba (bên bảo lãnh) cam kết với ngân hàng (bên nhận bảo lãnh) sẽ thực hiện nghĩa vụ trả nợ thay cho khách hàng (bên được bảo lãnh) nếu khi đến hạn mà khách hàng không thực hiện nghĩa vụ trả nợ.

#### 1.2.5.4. Theo khách hàng vay



- Cho vay khách hàng doanh nghiệp

Là khoản vay áp dụng cho khách hàng là các tổ chức kinh tế. Nhóm khách hàng này thường có nhu cầu vốn lớn hoặc rất lớn, tuy nhiên số lượng lại không đông, vì vậy các ngân hàng cần đặc biệt chú trọng quan tâm đến từng khách hàng cụ thể từ đó xây dựng mối quan hệ tín dụng lâu dài, đồng thời mở rộng quan hệ với khách hàng mới.

- Cho vay khách hàng cá nhân

Là khoản vay áp dụng cho khách hàng là cá nhân, hộ gia đình, tổ hợp tác. Nhóm đối tượng này thường có số lượng rất lớn và có nhu cầu vay các khoản nhỏ lẻ, tuy nhiên đây là nhóm khách hàng khá nhạy cảm nên các ngân hàng nên có phương pháp tiếp cận cũng như quản lý hợp lý mới có thể khai thác tốt mảng khách hàng này.

#### 1.2.5.5. Theo phương thức cho vay

- Cho vay từng lần

Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn khách hàng phải làm đơn và trình ngân hàng phương án sử dụng vốn vay. Đây là hình thức tương đối phổ biến của ngân hàng đối với các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên. Một số khách hàng sử dụng vốn chủ sở hữu hoặc tín dụng thương mại là chủ yếu, chỉ khi có nhu cầu thời vụ hay mở rộng sản xuất kinh doanh mới vay ngân hàng, tức là vốn của ngân hàng chỉ tham gia vào một số giai đoạn nhất định của chu kỳ sản xuất kinh doanh.

- Cho vay theo hạn mức

Là phương thức cho vay mà ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng. Hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Đây là hình thức cho vay thuận tiện cho những khách hàng vay mượn thường xuyên, vốn vay tham gia thường xuyên vào quá trình sản xuất kinh doanh.

- Cho vay luân chuyển

Là phương thức cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa. Doanh nghiệp khi mua hàng có thể thiếu vốn, ngân hàng có thể cho vay để mua hàng và sẽ thu nợ khi doanh nghiệp bán hàng. Cho vay luân chuyển thường áp dụng đối với các doanh nghiệp thương nghiệp hoặc doanh nghiệp sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên với ngân hàng.

- Cho vay hợp vốn

Là phương thức cho vay mà trong đó nhiều ngân hàng cùng cho vay đối với một nhu cầu vốn của một khách hàng. Trong cho vay hợp vốn phải có một ngân hàng làm đầu mối để dàn xếp, phối hợp với các ngân hàng khác để cùng thực hiện.

- Cho vay trả góp

Là phương thức cho vay mà ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong thời hạn tín dụng đã thỏa thuận. Ngân hàng thường cho vay trả góp đối với người tiêu dùng thông qua hạn mức nhất định. Đây là loại hình cho vay có rủi ro cao do khách hàng thường thế chấp bằng hàng hóa mua trả góp, vì vậy nên lãi suất cho vay trả góp thường là lãi suất cao nhất trong khung lãi suất cho vay của ngân hàng.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng

Là phương thức cho vay mà 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 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 được sử dụng vốn vay trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy ATM.

- 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 thanh toán của khách hàng tới một giới hạn nhất định trong một khoản thời gian xác định.

- Cho vay gián tiếp

Phần lớn các khoản cho vay của ngân hàng là trực tiếp, bên cạnh đó ngân hàng cũng phát triển hình thức cho vay gián tiếp. Đây là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian. Cho vay gián tiếp thường được áp dụng đối với thị trường có nhiều món vay nhỏ, người vay phân tán, cách xa ngân hàng. Thông qua hình thức này nhằm giảm bớt rủi ro, chi phí của ngân hàng.

#### 1.2.6. Các nguyên tắc khi cho vay

- Sử dụng vốn tín dụng đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng

Khi thực hiện nguyên tắc này ngân hàng phải giải quyết các vấn đề liên quan đến việc cấp tín dụng cho ai? Sử dụng vốn tín dụng làm gì? Mục đích sử dụng vốn phải hợp pháp.

Về phía ngân hàng, cần phải thẩm định mục đích sử dụng vốn của khách hàng, sau khi cấp tín dụng cần phải kiểm tra khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích trong hợp đồng hay chưa. Nếu khách hàng sử dụng vốn không đúng mục đích thỏa thuận với ngân hàng sẽ dẫn đến kinh doanh không hiệu quả, gây thất thoát vốn không tạo ra khả năng trả nợ cho ngân hàng. Về phía khách hàng, sử dụng vốn đúng mục đích góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đồng thời giúp khách hàng đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng, nâng cao uy tín của khách hàng đối với ngân hàng.

- Hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng

Hoàn trả nợ gốc và lãi là một nguyên tắc mang tính tất yếu khách quan không thể thiếu trong hoạt động cho vay. Nguồn vốn mà ngân hàng sử dụng cho vay chủ yếu là vốn huy động từ các khoản tiền nhàn rỗi tạm thời của khách hàng trong một khoản thời gian nhất định. Nếu các khoản cho vay không được hoàn trả thì sẽ ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Thực hiện đúng nguyên tắc này, ngân hàng cần xác định thời hạn cấp tín dụng hay thời hạn cho vay hợp lý và nguồn trả nợ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho NHTM thu hồi nợ.

Giữa hai nguyên tắc trên có quan hệ chặt chẽ, hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình cho vay của ngân hàng.

### **1.3. Hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân**

#### **1.3.1. Vị thế của khách hàng cá nhân đối với hoạt động kinh doanh của NHTM**

Hoạt động trước kia của các NHTM chủ yếu tập trung vào các khách hàng là các doanh nghiệp lớn, các tổ chức kinh tế có những khoản vay lớn mà ít chú trọng đến đối tượng khách hàng là các cá nhân, dẫn đến lãng phí trong khai thác tiềm năng cũng như lợi ích từ nhóm khách hàng này. Nhưng ngày nay các NHTM đã có những điều chỉnh trong hoạt động của mình, chú trọng nhiều hơn đến đối tượng khách hàng cá nhân.

Đối tượng khách hàng cá nhân không chỉ là nhóm đối tượng có nhu cầu vay vốn mà còn là lực lượng cung cấp cho các NHTM một lượng vốn lớn. Nguồn vốn này chủ yếu là các khoản tiết kiệm của các cá nhân, vì vậy tính ổn định của nó rất cao tạo thuận lợi cho việc đầu tư vào các tài sản trung và dài hạn của NHTM.

Tạo dựng tốt mối quan hệ với nhóm khách hàng này, các NHTM vừa tiếp cận được các món vay phát sinh từ nhu cầu tiêu dùng cũng như mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh.

Đồng thời khi có những khoản tiết kiệm từ nhóm khách hàng này thì các NHTM đó cũng là nơi được lựa chọn gửi tiết kiệm.

Tóm lại khách hàng cá nhân là nhóm khách hàng quan trọng trong hoạt động của bất kỳ NHTM nào. Vị thế của nó được khẳng định cả trong lý thuyết cũng như thực tiễn.

#### 1.3.2. Nguồn gốc hình thành hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Hoạt động vay mượn trong nền kinh tế có nguồn gốc từ những quan hệ kinh tế mà tại đó việc thanh toán chi trả không thực hiện được hoặc khó có thể thực hiện được ngay. Vì vậy thông qua sự tin tưởng cũng như hiểu biết lẫn nhau mà hoạt động tín dụng từ đó ra đời.

Đặc biệt là trong nền kinh tế ngày càng phát triển, đời sống con người ngày càng được nâng cao thì sự tiêu dùng của mỗi cá nhân nói riêng và tiêu dùng của toàn xã hội nói chung sẽ ngày càng được mở rộng cả về qui mô lẫn chất lượng. Các cá nhân có xu hướng tiêu dùng nhằm nâng cao mức sống của mình thỏa mãn các nhu cầu cũng như mục tiêu, kế hoạch của họ. Tuy nhiên không phải lúc nào các cá nhân cũng có đủ khả năng tài chính để chi trả cho các nhu cầu đó ngay tại thời điểm phát sinh nhu cầu. Từ đây, nhu cầu được vay tiền của nhóm cá nhân này hình thành và hoạt động cho vay dành cho khách hàng cá nhân cũng ra đời để đáp ứng nhu cầu này.

#### 1.3.3. Đặc trưng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

##### - Đặc trưng về khoản vay

Các khoản vay đối với khách hàng cá nhân thường là các khoản có giá trị nhỏ nhưng số lượng các khoản vay là lớn.

##### - Đặc trưng về chất lượng khoản vay

Các khoản cho vay đối với khách hàng cá nhân chỉ có chất lượng tốt khi không có biến cố từ phía khách hàng. Bên cạnh đó các khoản vay thường có rủi ro cao nên nó được các ngân hàng cho vay áp dụng mức lãi suất cao nhất trong bảng lãi suất cho vay áp dụng đối với các khoản vay trong các NHTM.

##### - Đặc trưng về thời hạn cho vay

Thời hạn của các khoản vay chủ yếu là ngắn hạn, một phần là trung hạn và phần rất nhỏ là dài hạn.

#### 1.3.4. Các quy định về tài sản thế chấp

Thế chấp tài sản là việc khách hàng (bên thế chấp) dùng tài sản thuộc sở hữu của mình để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng cấp tín dụng (bên nhận thế chấp) và không chuyển giao tài sản đó cho ngân hàng cấp tín dụng.

Hình thức thế chấp tài sản: việc thế chấp tài sản phải được lập thành văn bản, có thể lập thành văn bản riêng hoặc ghi trong hợp đồng chính. Trong trường hợp pháp luật có quy định thì văn bản thế chấp phải được công chứng, chứng thực hoặc đăng ký.

Tại Việt Nam, tài sản thế chấp là:

- Bất động sản là những tài sản không thể di dời được như nhà ở, cơ sở sản xuất và các tài sản khác gắn liền với nhà ở, cơ sở sản xuất kinh doanh. Giá trị tài sản thế chấp bao gồm giá trị của tài sản kể cả hoa lợi, lợi tức và các quyền có được từ bất động sản. Tất cả các bất động sản thuộc sở hữu hợp pháp của cá nhân hay tổ chức đều có thể sử dụng để thế chấp vay vốn. Khi thế chấp hai bên ngân hàng và khách hàng phải thỏa thuận định giá tài sản thế chấp và ký hợp đồng thế chấp có chứng nhận của phòng công chứng.

- Thế chấp giá trị quyền sử dụng đất: ở Việt Nam, đất đai thuộc quyền sở hữu toàn dân do Nhà nước thống nhất quản lý và thực hiện việc giao đất hoặc cho thuê đất đối với cá nhân, hộ gia đình, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang, cơ quan Nhà nước, tổ chức chính trị xã hội sử dụng ổn định, lâu dài. Trong các chủ thể được giao đất hoặc cho thuê đất nói trên chỉ có cá nhân, hộ gia đình và các tổ chức kinh tế mới có thể sử dụng quyền sử dụng đất làm tài sản thế chấp vay vốn ngân hàng.

Điều kiện về tài sản thế chấp:

- Tài sản phải có giá trị và giá trị sử dụng.
- Tài sản thế chấp phải là sở hữu hợp pháp của bên thế chấp.
- Được phép giao dịch và không có tranh chấp.
- Phải mua bảo hiểm đối với những tài sản mà Nhà nước bắt buộc mua bảo hiểm.

Với những điều kiện trên, các tài sản sau đây sẽ không được nhận thế chấp:

- Các tài sản đang còn tranh chấp.
- Tài sản thuộc loại cấm kinh doanh, mua bán, chuyển nhượng theo quy định của Nhà nước...
- Tài sản không thuộc sở hữu hợp pháp của bên đi vay.
- Tài sản đang bị niêm phong, tạm giữ, phong tỏa bởi cơ quan có thẩm quyền.

- Các tài sản đang cho thuê, cho mượn hoặc đang thế chấp tại ngân hàng khác.
- Tài sản không có giá trị hoặc có giá trị ít nhưng không có giá trị sử dụng.
- Các tài sản khó kiểm định giá, khó mua bán chuyển nhượng.

#### 1.3.5. Thủ tục và hình thức thế chấp

Bên thế chấp căn cứ vào nhu cầu vốn sản xuất kinh doanh tiến hành đàm phán sơ bộ với ngân hàng. Nếu được đồng ý thì tiến hành các thủ tục sau:

- Lập giấy cam kết thế chấp tài sản. Văn bản cam kết được xác định bởi chữ ký, dấu (nếu là pháp nhân) của người đại diện cho bên thế chấp hoặc của người đồng sở hữu.
- Về phía ngân hàng (bên nhận thế chấp) khi nhận văn bản cam kết, cần bố trí nhân viên tiếp xúc khách hàng, nhân viên tiến hành xác minh và đánh giá tài sản thế chấp.
- Xác định vị trí, địa điểm...của tài sản thế chấp.
- Định giá tài sản thế chấp.

Căn cứ vào văn bản cam kết này, cùng bản xác minh và định giá tài sản thế chấp, một hợp đồng thế chấp tài sản sẽ được soạn thảo gồm các nội dung cơ bản sau đây:

- Họ tên, chức vụ của người đại diện bên nhận thế chấp tài sản.
- Tên, địa chỉ kinh doanh của bên vay vốn.
- Số hiệu tài khoản tiền gửi tại ngân hàng.
- Các loại tài sản thế chấp (ghi số lượng và tình trạng).
- Giá trị của từng loại và toàn bộ tài sản thế chấp.
- Thời hạn thế chấp.
- Thời hạn hiệu lực của hợp đồng.
- Phương thức xử lý khi vi phạm hợp đồng.
- Cam kết của các bên liên quan để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng.

Hợp đồng thế chấp lập thành ít nhất 3 bản có đủ chữ ký, dấu của các bên liên quan. Hợp đồng thế chấp chỉ có giá trị pháp lý khi nó được chứng nhận của cơ quan công chứng Nhà nước hoặc chính quyền địa phương.

#### 1.3.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân

##### 1.3.6.1. Các nhân tố chủ quan thuộc phía ngân hàng

- Chính sách tín dụng của ngân hàng

Có thể nói đây là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp nhất đến quy mô của hoạt động tín dụng, bởi chính sách tín dụng chính là đường lối, chủ trương đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi vào đúng quỹ đạo liên quan đến việc mở rộng hay thu hẹp tín dụng, nó có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại của ngân hàng.

Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng. Một chính sách tín dụng đúng đắn phải là chính sách linh hoạt phù hợp với sự thay đổi của môi trường kinh tế xã hội cũng như mục tiêu của ngân hàng. Tùy theo từng thời kỳ mà ngân hàng điều chỉnh quy mô tín dụng ngắn hạn hay trung dài hạn; tập trung, ưu tiên cho khu vực kinh tế quốc doanh hay ngoài quốc doanh sao cho phù hợp với đường lối phát triển của Đảng và Nhà nước cũng như đảm bảo sự kết hợp hài hòa giữa quyền lợi của người gửi tiền, người vay tiền và chính bản thân ngân hàng.

Đối với NHTM, chính sách tín dụng đúng đắn phải đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng, trên cơ sở phân tán rủi ro, tuân thủ pháp luật và đường lối chính sách của Nhà nước, đồng thời đảm bảo được tín công bằng.

- Công tác tổ chức

Ngân hàng có một cơ cấu tổ chức khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ nhịp nhàng giữa các cán bộ, nhân viên, các phòng ban trong ngân hàng, giữa các ngân hàng với nhau trong toàn hệ thống cũng như với các cơ quan khác liên quan đảm bảo cho ngân hàng hoạt động nhịp nhàng, thống nhất có hiệu quả. Từ đó sẽ tạo điều kiện đáp ứng kịp thời yêu cầu khách hàng, theo dõi quản lý được các khoản huy động vốn cũng như các khoản cho vay, nâng cao hiệu quả tín dụng.

- Chất lượng đội ngũ cán bộ

Con người là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong quản lý tín dụng nói riêng và hoạt động quản lý ngân hàng nói chung. Kinh tế ngày càng phát triển, các quan hệ kinh tế càng phức tạp, cạnh tranh ngày càng gay gắt, đòi hỏi trình độ của người lao động ngày càng cao. Đội ngũ cán bộ ngân hàng có chuyên môn nghiệp vụ giỏi và đạo đức sẽ giúp ngân hàng có được những khoản tín dụng đảm bảo, ngăn ngừa được những rủi ro khi thực hiện một khoản tín dụng.

- Cơ sở vật chất của ngân hàng

Trang thiết bị đầy đủ, hiện đại giúp cho ngân hàng có thể phục vụ tốt nhất các nhu cầu của khách hàng về các nghiệp vụ thực hiện cũng như các dịch vụ hỗ trợ. Từ đó tạo lòng tin, sự tín nhiệm của khách hàng dành cho ngân hàng và thu hút khách hàng đến giao dịch với ngân hàng. Bên cạnh đó các trang thiết bị tin học sẽ giúp cho ngân hàng có được thông tin nhanh chóng, kịp thời chính xác, trên cơ sở đó quyết định tín dụng đúng đắn giúp cho quá trình quản lý tiền vay và thanh toán được thuận tiện, nhanh chóng, chính xác.

#### 1.3.6.2. Các nhân tố khách quan

##### - Tình trạng nền kinh tế

Tình trạng hiện tại của nền kinh tế có ảnh hưởng tới tất cả mọi hoạt động kinh tế diễn ra trong nó và hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân cũng không nằm ngoài quy luật đó. Khi nền kinh tế trong trạng thái hưng thịnh thì hoạt động của các NHTM cũng trong xu hướng diễn ra mạnh mẽ, khi đó nhu cầu vay tiền của khách hàng cá nhân cũng gia tăng, cùng với đó là sự gia tăng cạnh tranh giữa các NHTM diễn ra gay gắt hơn.

##### - Về phía khách hàng

Để đảm bảo tín dụng sử dụng hiệu quả, mang lại lợi ích cho ngân hàng góp phần vào sự tăng trưởng và phát triển kinh tế xã hội thì khách hàng có vai trò hết sức quan trọng. Một khách hàng có tư cách đạo đức tốt, có tình hình tài chính vững vàng, có thu nhập sẽ sẵn sàng hoàn trả đầy đủ những khoản vốn vay của ngân hàng khi đến hạn, qua đó đảm bảo an toàn và nâng cao chất lượng tín dụng.

##### - Môi trường pháp lý

Hoạt động tín dụng ngân hàng được qui định chặt chẽ bởi các văn bản quy phạm pháp luật do NHNN ban hành. Các đối tượng khách hàng nằm trong chiến lược mở rộng cho vay của ngân hàng cần được thừa nhận về mặt pháp lý. Đây là điều kiện để người vay vốn yên tâm, mạnh dạn đầu tư, sản xuất còn ngân hàng thì thuận lợi hơn khi ra quyết định cho vay.

Nếu hệ thống pháp luật không đồng bộ, việc thực thi pháp luật không nghiêm sẽ tạo ra khe hở trong quản lý tín dụng gây nên những rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng như khách hàng có hành vi lừa đảo để vay vốn, cán bộ ngân hàng có hành vi sai trái...ảnh hưởng đến chất lượng cho vay.



## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Trong chương 1 chúng ta đã nghiên cứu về các cơ sở lý luận về NHTM nói chung như định nghĩa, vai trò, chức năng, các nghiệp vụ chủ yếu của một NHTM. Trong hoạt động cho vay của ngân hàng thì điều kiện được vay phải như thế nào? Có mấy hình thức cho vay chủ yếu... Thêm vào đó là các lý luận về cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân, trong phần này chúng ta tìm hiểu về vị thế của khách hàng cá nhân đối với nền kinh tế, các loại hình thế chấp tài sản tại Việt Nam, nêu ra các yếu tố có thể ảnh hưởng đến cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân...

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY THẾ CHẤP DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI TECHCOMBANK BIÊN HÒA.**

### **2.1. Giới thiệu về Ngân hàng Cổ phần Kỹ thương Việt Nam (Techcombank)**

#### **2.1.1. Sơ lược về Techcombank**

Tên ngân hàng bằng tiếng Việt: NHTM Cổ phần Kỹ thương Việt Nam

Tên ngân hàng bằng tiếng Anh: Technological and Commercial Joint Stock Bank

Địa chỉ trụ sở chính: 70-72 Bà Triệu, Hà Nội

Tel: (04) 9446362 /Fax: 04. 9446368

Telex: 411 349 HSC TCB

SWIFT: VTCB VN VX; REUTERS: TCBV

Website: [www.techcombank.com.vn](http://www.techcombank.com.vn)

E-mail: [ho@techcombank.com.vn](mailto:ho@techcombank.com.vn)

Logo: **TECHCOMBANK** 

#### **2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển**

Được thành lập ngày 27/09/1993 với số vốn ban đầu là 20 tỷ đồng, trải qua 21 năm hoạt động, đến nay Techcombank đã trở thành một trong những NHTM cổ phần hàng đầu Việt Nam với tổng tài sản đạt trên 158.897 tỷ đồng (tính đến hết năm 2013).

Techcombank có cổ đông chiến lược là ngân hàng HSBC với 20% cổ phần. Với mạng lưới hơn 315 chi nhánh, phòng giao dịch trên 44 tỉnh và thành phố trong cả nước, dự kiến đến cuối năm 2014, Techcombank sẽ tiếp tục mở rộng, nâng tổng số Chi nhánh và Phòng giao dịch lên trên 360 điểm trên toàn quốc với 1229 máy ATM cùng hệ thống công nghệ ngân hàng tiên tiến bậc nhất. Techcombank còn là ngân hàng đầu tiên và duy nhất được Financial Insights tặng danh hiệu Ngân hàng dẫn đầu về giải pháp và ứng dụng công nghệ. Hiện tại, với đội ngũ nhân viên lên tới trên 7.800 người, Techcombank luôn sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu về dịch vụ dành cho khách hàng hiện thực hóa mục tiêu của Ngân hàng – trở thành Ngân hàng tốt nhất và Doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam. Thông qua 3 lĩnh vực kinh doanh chiến lược: Dịch vụ tài chính Cá nhân, Dịch vụ ngân hàng cho doanh nghiệp vừa và nhỏ, Ngân hàng Bán Buôn và Ngân hàng giao dịch, chúng tôi cung cấp những sản phẩm và dịch vụ tài chính đáp ứng các nhu cầu đa dạng của nhiều phân khúc khách hàng khác

nhau. Đó có lẽ cũng chính là lý do hơn 3.3 triệu khách hàng các nhân và 45,368 khách hàng doanh nghiệp đã chọn Techcombank là người bạn đồng hành về tài chính.

#### 2.1.3. Tầm nhìn và sứ mệnh

- Tầm nhìn: Trở thành Ngân hàng tốt nhất và doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam.
- Sứ mệnh:

Trở thành đối tác tài chính được lựa chọn và đáng tin cậy nhất của khách hàng nhờ khả năng cung cấp đầy đủ các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng và dựa trên cơ sở luôn coi khách hàng làm trọng tâm.

Tạo dựng cho cán bộ nhân viên một môi trường làm việc tốt nhất với nhiều cơ hội để phát triển năng lực, đóng góp giá trị và tạo dựng sự nghiệp thành đạt.

Mang lại cho cổ đông những lợi ích hấp dẫn, lâu dài thông qua việc triển khai một chiến lược phát triển kinh doanh nhanh mạnh song song với việc áp dụng các thông lệ quản trị doanh nghiệp và quản lý rủi ro chặt chẽ theo tiêu chuẩn quốc tế.

#### 2.1.4. Giá trị cốt lõi

Giá trị Techcombank cam kết mang lại cho khách hàng trong nhiều năm qua.

- Khách hàng là trên hết nhấn mạnh rằng chúng ta trân trọng từng khách hàng và luôn nỗ lực mang đến những sản phẩm, dịch vụ đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.
- Liên tục cải tiến có nghĩa là chúng ta đã tốt nhưng luôn có thể tốt hơn, vì vậy chúng ta sẽ không ngừng học hỏi và cải thiện.
- Tinh thần phối hợp có nghĩa là chúng ta tin tưởng vào đồng nghiệp của mình và hợp tác để cùng mang lại điều tốt nhất cho ngân hàng.
- Phát triển nhân lực có nghĩa là chúng ta tạo điều kiện cán bộ nhân viên có thể phát huy tối đa năng lực của mỗi cá nhân và khen thưởng xứng đáng cho những người đạt thành tích.
- Cam kết hành động có nghĩa là chúng ta luôn đảm bảo rằng công việc đã được cam kết sẽ phải được hoàn thành.

## 2.2. Giới thiệu về Techcombank Biên Hòa

### 2.2.1. Sơ lược về Techcombank Biên Hòa

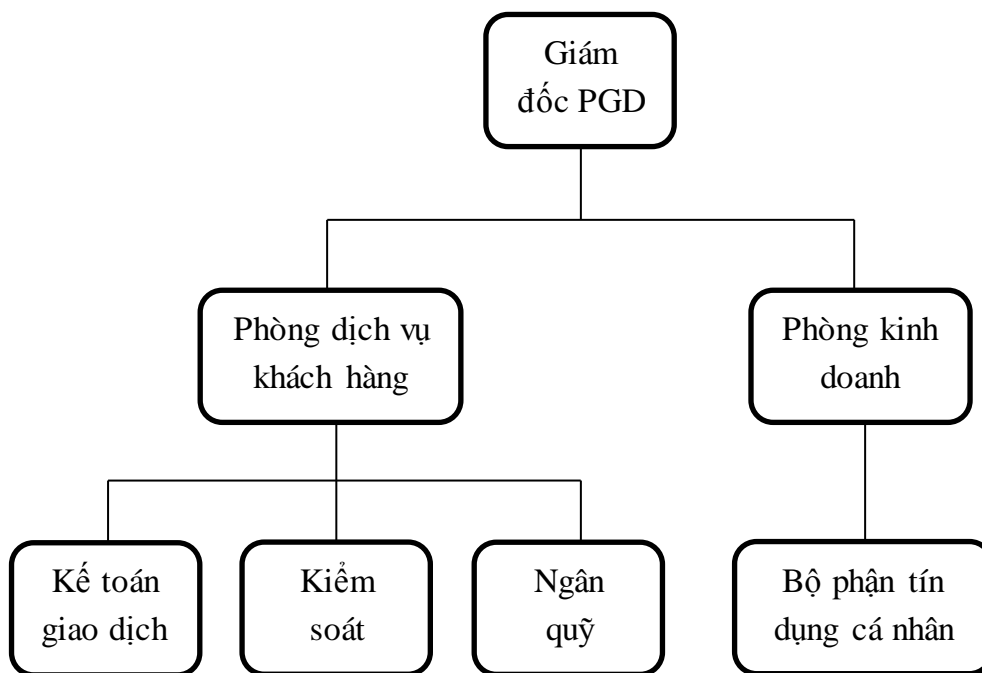
Techcombank Biên Hòa được thành lập theo quyết định số 2419/GP-UB do UBND TP. Biên Hòa cấp năm 2000. Chi nhánh hiện nay được đặt tại số 1070 đường Phạm Văn Thuận, phường Tân Mai, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai.

Với vị trí nằm gần trung tâm thành phố, nằm liền kề với các trung tâm sầm uất như siêu thị Co.op Mart, siêu thị điện máy Chợ Lớn, Nguyễn Kim, bệnh viện quốc tế Đồng Nai, nhà hàng Adora...Ngoài ra đây còn là khu dân cư với các hoạt động kinh doanh đa dạng với các hoạt động mua bán nhỏ, lẻ, tiểu thương Techcombank Biên Hòa kinh doanh rất thuận lợi và trong suốt quá trình hoạt động, phòng giao dịch luôn là một trong những phòng giao dịch hoàn thành xuất sắc chỉ tiêu đề ra và đạt nhiều giải thưởng của hệ thống Techcombank về phòng giao dịch xuất sắc và cá nhân lao động điển hình.

#### 2.2.2. Bộ máy tổ chức Techcombank Biên Hòa

##### 2.2.2.1. Cơ cấu tổ chức

**Sơ đồ 2.1: Bộ máy tổ chức của Techcombank Biên Hòa**



(Nguồn: Phòng giao dịch Techcombank Biên Hòa)

##### 2.2.2.2. Chức năng của từng phòng ban

###### - Giám đốc PGD

Giám đốc PGD thực hiện vai trò lãnh đạo và thực hiện các chức năng phê duyệt tín dụng theo ủy quyền của Tổng giám đốc.

Lập kế hoạch cung cấp và quản lý các nguồn lực cho hoạt động của toàn PGD, bao gồm cả nhân lực và vật lực.

Chịu trách nhiệm triển khai các hoạt động văn hóa bán hàng nói riêng và văn hóa kinh doanh nói chung theo các chương trình của ban Tổng giám đốc.

Tổ chức đội ngũ, lập kế hoạch, trực tiếp tham gia, hỗ trợ giám sát triển khai công việc.

- Phòng kinh doanh

Phòng kinh doanh chỉ bao gồm bộ phận tín dụng cá nhân, còn các bộ phận khác như tín dụng doanh nghiệp, thanh toán quốc tế thì tập trung ở Techcombank chi nhánh Đồng Nai.

Chức năng, nhiệm vụ chủ yếu của phòng kinh doanh trong hoạt động tín dụng là:

- + Thực hiện công tác marketing, tiếp thị khách hàng, bán sản phẩm tín dụng và các sản phẩm khác của Techcombank.
- + Thu thập thông tin về khách hàng vay vốn, đánh giá, phân tích khách hàng vay vốn, phân tích phương án kinh doanh, khả năng trả nợ, kiểm tra đánh giá các biện pháp đảm bảo tiền vay, tính pháp lý, giá trị của TSDB nợ vay.
- + Lập hồ sơ thẩm định tín dụng, báo cáo chuyển hồ sơ cho giám đốc PDG.
- + Thực hiện một số công việc trong quá trình làm các thủ tục giải ngân các khoản tín dụng đã được phê duyệt cho khách hàng.
- + Theo dõi hoạt động của khách hàng, đôn đốc thu hồi nợ.
- + Bảo quản các hồ sơ vay mà mình quản lý.
- + Chịu trách nhiệm trước ý kiến đề xuất cho vay của mình.

- Phòng dịch vụ khách hàng

- + Kế toán giao dịch:

Thực hiện các công tác kế toán theo dõi và phản ánh tình trạng hoạt động, tình hình vốn, tài sản bảo quản tại PGD.

Quản lý công tác huy động vốn, thanh toán.

Thực hiện mở tài khoản, giao dịch thanh toán qua tài khoản của các tổ chức cá nhân, cùng các tổ chức tín dụng cùng khu vực.

Thực hiện các công tác thanh toán bù trừ trong hệ thống ngân hàng.

Thu thập, xử lý, cung cấp, bảo quản, lưu trữ toàn bộ số liệu của PGD phục vụ cho công tác điều hành của ban giám đốc.

Thông kê số lượng của khách hàng mở thẻ, hoạch toán thẻ và hỗ trợ phòng kinh doanh.

+ Kiểm soát:

Kiểm tra và phê duyệt các giao dịch của GDV, chịu trách nhiệm về việc đảm bảo các tuân thủ của các giao dịch.

Đảm bảo thời gian thực hiện các giao dịch của GDV và khách hàng nhận được dịch vụ tốt nhất tại quầy giao dịch.

Rà soát lại tất cả các giao dịch tiền mặt và phí tiền mặt được thực hiện trong ngày khi kết thúc ngày làm việc.

Hỗ trợ giám đốc trong việc đào tạo các GDV và thủ quỹ.

Cập nhật kịp thời các sản phẩm mới và chương trình quảng bá mới của TCB.

Thực hiện báo cáo định kì cho giám đốc.

+ Thủ quỹ: thực hiện các chức năng thu chi tiền, đếm tiền, quản lý tài sản thế chấp, tài sản cầm cố, xuất nhập chứng từ có giá, quản lý tiền mặt tại ngân hàng.

#### 2.2.3. Tình hình kinh doanh tại Techcombank Biên Hòa

**Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh tại Techcombank Biên Hòa***ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	So sánh chênh lệch			
				2013/2012		2014/2013	
				Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
<b>Thu nhập</b>	<b>6,116</b>	<b>7,752.72</b>	<b>7,566.13</b>	<b>1,636.72</b>	<b>26.76</b>	<b>186.59</b>	<b>2.47</b>
Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	5,342.76	6,851.55	6,790.10	1,508.79	28.24	-61.45	-0.90
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	721.14	776.37	761.07	55.23	7.66	-15.30	-1.97
Thu nhập từ hoạt động khác	52.10	124.80	14.56	72.70	139.54	-110.24	-88.33
<b>Chi phí</b>	<b>5,612.74</b>	<b>7,166.48</b>	<b>6,951.69</b>	<b>1,553.74</b>	<b>27.68</b>	<b>-214.79</b>	<b>-2.99</b>
Chi phí lãi và các chi phí tương tự	4,257.34	5,134.95	4,902.17	887.612	20.61	-232.78	-4.53
Chi phí từ hoạt động dịch vụ	107.52	110.39	109.50	2.87	2.67	-0.89	-0.81
Lỗ từ hoạt động kinh doanh ngoại hối	10.73	15.96	0.78	5.23	48.74	-15.18	-95.11
Chi phí hoạt động	1,150.38	1,829.90	1,854.62	679.52	59.07	24.72	1.35
Chi phí hoạt động khác	16.38	-	13.73	-16.38	-100	13.73	-
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	70.39	75.28	70.89	4.89	6.95	-4.39	-5.83
<b>Lợi nhuận</b>	<b>503.26</b>	<b>586.24</b>	<b>614.44</b>	<b>82.96</b>	<b>16.49</b>	<b>28.20</b>	<b>4.81</b>

*(Nguồn: Bảng báo cáo hoạt động kinh doanh tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)*

- Nhận xét về thu nhập tại Techcombank Biên Hòa:

Nhìn chung thu nhập qua các năm khá ổn định. Trong đó thu nhập từ lãi chiếm tỷ trọng cao nhất, trong năm 2013 thu nhập lãi tăng đột biến so với năm 2012, mức độ tăng trưởng đạt khoản 28.24%. Nguyên nhân là do lãi suất vay bình quân của năm 2012 thấp hơn năm 2013 (chủ yếu là do chính sách thắt chặt tiền tệ của Nhà Nước nhằm kiềm chế tình hình lạm phát, tăng dự trữ bắt buộc làm giảm lãi suất). Sang năm 2014 thì thu nhập lãi có sự biến

động không đáng kể chỉ giảm khoảng 0.9%, sau khủng hoảng kinh tế năm 2012 thì năm 2013, 2014 kinh tế dần hồi phục nên lãi suất cho vay cũng bắt đầu tăng do chính sách kích cầu của Nhà Nước.

Bên cạnh đó thu nhập từ hoạt động khác cũng tăng giảm đột biến, cụ thể là năm 2013 tăng 139.54% so với năm 2012. Nguyên nhân là do Techcombank vừa thành lập công ty bảo hiểm TechcomAdvisors chuyên phân phối bảo hiểm cho các công ty bảo hiểm lớn, vì vậy Techcombank đã đẩy mạnh hoạt động bảo hiểm vào các CN/PGD làm cho thu nhập từ hoạt động khác của Techcombank Biên Hòa tăng lên đáng kể.

- Nhận xét về chi phí tại Techcombank Biên Hòa:

Nhìn chung chi phí có những khoản gia tăng mạnh ở năm 2013 và giảm rất nhẹ ở năm 2014. Nhìn vào bảng 2.1 ta có thể thấy được chi phí lãi chiếm nhiều nhất trong chi phí chung của PGD. Năm 2013 chi phí lãi tăng mạnh, cụ thể là tăng 887.612 triệu đồng so với năm 2012, điều này cho thấy tốc độ cho vay của PGD gia tăng nhanh ở năm 2013 làm cho PGD đẩy mạnh việc huy động vốn dẫn đến lãi tiền gửi tăng tương ứng. Bên cạnh đó NHNN khắc phục lạm phát bằng cách thu dòng tiền về kênh huy động tiền gửi từ các NHTM nên PGD đã đưa ra lãi suất tiền gửi khá hấp dẫn thu hút nguồn tiền gửi vào ngân hàng. Sang năm 2014 chi phí lãi giảm khá nhẹ chỉ 4.53% so với năm 2013 cho thấy PGD vẫn kinh doanh rất hiệu quả.

Tình hình kinh doanh ngoại tệ cũng biến động mạnh theo chiều hướng tốt, tuy qua 3 năm tình hình kinh doanh ngoại tệ đều lỗ nhưng đã giảm rất nhiều, cụ thể là năm 2012 lỗ 10.73 triệu đồng, năm 2013 lỗ 15.96 triệu đồng nhưng sang năm 2014 thì PGD chỉ còn lỗ 0.78 triệu đồng. Nguyên nhân là do kinh doanh ngoại tệ còn khá là mới mẻ với PGD nhưng sau một thời gian làm quen thì giờ đây hoạt động kinh doanh ngoại tệ có xu hướng tăng.

- Nhận xét về lợi nhuận tại Techcombank Biên Hòa:

Sau những nỗ lực không ngừng của đội ngũ cán bộ nhân viên cùng ban lãnh đạo PGD thì lợi nhuận qua các năm đều tăng. Đáng kể là năm 2013 lợi nhuận đạt 586.24 triệu đồng tăng 16.49% so với năm 2012, sang năm 2014 lợi nhuận cũng tăng 4.81% so với năm 2013 cho thấy hoạt động kinh doanh tại TCB Biên Hòa có chiều hướng phát triển mạnh mẽ.

2.2.4. Khả năng cạnh tranh của Techcombank Biên Hòa đối với các phòng giao dịch, chi nhánh trong cùng khu vực



Khuyến khích các đơn vị kinh doanh **nâng cao chất lượng dịch vụ**, chương trình WeExcel (WeExcellence) ra đời nhằm thực hiện việc đo lường và đánh giá xếp hạng tất cả các chi nhánh trong hệ thống.

Tính riêng khu vực Đông Nam Bộ (vùng 10) đã có 6 chi nhánh, PGD nằm trong Top 100 chi nhánh WeExcel năm 2014.

**Bảng 2.2: Xếp hạng WeExcel của vùng 10 (Đông Nam Bộ)**

Mã chi nhánh	Tên chi nhánh	Vùng	Điểm tổng kết
BMT	30/4	R10	9.79
BHA	Biên Hòa	R10	9.69
HDV	Hung Đạo Vương	R10	9.44
NAI	Hố Nai	R10	9.43
MPC	Mỹ Phước	R10	9.40
LOT	Long Thành	R10	9.37

(Nguồn: Tạp chí TechcomWorld)

Theo Tạp chí TechcomWorld Techcombank Biên Hòa đã đứng vị trí thứ 13 trong Top 100 và ở bảng 2.2 Techcombank Biên Hòa đứng vị trí thứ 2 trong toàn khu vực. Để đạt được kết quả này, trong năm 2014 vừa qua Techcombank Biên Hòa nỗ lực nâng cao chất lượng về hình ảnh, cơ sở vật chất, con người, những yếu tố mang đến cảm giác trải nghiệm thực tế khi khách hàng đến giao dịch tại chi nhánh, không những thế Techcombank Biên Hòa còn hoàn thành tốt các tiêu chí đánh giá chất lượng về sản phẩm dịch vụ. Đây là những yếu tố quan trọng quyết định thời gian cung cấp sản phẩm dịch vụ nhanh chóng nhất cho khách hàng và cũng là các yếu tố đánh giá trong chương trình WeExcel.

### **2.3. Thực trạng về hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa**

#### **2.3.1. Các hình thức cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa**

2.3.1.1. Cho vay hộ kinh doanh: bao gồm vay theo hạn mức tín dụng, vay theo món (vay từng lần) và cấp hạn mức thấu chi.

- Điều kiện cho vay

- + Đối với khoản vay  $\leq 500$  triệu đồng: có giấy phép kinh doanh hoặc xác nhận của chính quyền về việc đang hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc có khai thuế đóng thuế.
- + Đối với khoản vay  $> 500$  triệu đồng: phải có đồng thời giấy phép kinh doanh, chứng nhận ngành nghề và có khai thuế, đóng thuế.
- Thời hạn cho vay, phương thức trả nợ gốc và lãi
  - + Cho vay theo hạn mức tín dụng: thời hạn của hạn mức chuẩn tối đa 12 tháng. Kỳ hạn của kế ước nhận nợ phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh, lãi thanh toán từng tháng, gốc trả linh hoạt. Ngày đến hạn của kế ước cuối cùng được phép vượt quá thời hạn của hạn mức chuẩn.
  - + Cho vay theo món: thời gian vay tối đa 7 năm. Gốc và lãi trả hàng tháng theo dư nợ ban đầu hoặc theo dư nợ giảm dần.
  - + Cho vay theo hạn mức thấu chi: thời gian vay tối đa 12 tháng. Khi khách hàng có bất kỳ khoản tiền ghi có nào vào tài khoản sẽ được tính ngay là phần hoàn trả gốc và lãi, chi phí phát sinh cho ngân hàng.
- Hạn mức cho vay: tối đa 5 tỷ, được phép vay tối đa 70% TSDB. Tỷ lệ cho vay/tổng nhu cầu vốn không vượt quá 85%. Nhu cầu vốn của khách hàng được xác định dựa trên phương án kinh doanh.
- Điều kiện về TSDB: BĐS là của chính khách hàng hoặc/và vợ/chồng khách hàng và phải tuân theo qui định về TSDB là BĐS theo Techcombank từng thời kỳ.
- Lãi suất
  - + Lãi suất cho vay theo món hoặc vay theo hạn mức tín dụng: Theo biểu lãi suất TCB ban hành từng thời kỳ.
  - + Lãi cho vay theo hạn mức thấu chi = Lãi suất tham chiếu + (Biên độ lãi suất F1 cá nhân có TSDB – 0.25%/năm).

#### 2.3.1.2. Cho vay mua bất động sản

- Điều kiện cho vay

Khách hàng cá nhân có độ tuổi từ 18 tuổi tại thời điểm nộp hồ sơ vay vốn và không quá 65 tuổi tại thời điểm tắt toán khoản vay.

Độ tuổi của người đồng trả nợ (nếu có) từ 18 tuổi và không quá 65 tuổi tại thời điểm tất toán khoản vay.

Khách hàng phải có tối thiểu vốn 30% trên tổng nhu cầu vốn của khách hàng.

Tỷ lệ cho vay/ Tổng nhu cầu vốn: tối đa 70%.

Khách hàng phải có đủ khả năng trả nợ cho ngân hàng tuân theo các qui định tại Hướng dẫn thẩm định khoản vay bán lẻ có TSDB và qui định của Techcombank từng thời kì.

- Thời hạn cho vay, phương thức trả nợ gốc và lãi

Thời hạn cho vay: tối thiểu 1 năm và tối đa 25 năm.

Phương thức tính lãi: lãi tính trên dư nợ thực tế.

Phương thức trả nợ: khách hàng trả nợ bằng phương thức chuyển khoản, ủy quyền cho ngân hàng tự động trích tài khoản hoặc nộp tiền mặt tại quầy.

Lịch trả nợ: khách hàng được thỏa thuận với ngân hàng để lựa chọn ngày trả nợ linh hoạt (lãi được trả hàng tháng, gốc trả đều hàng tháng hoặc hàng quý) và là một ngày cố định cho tất cả các tháng trong thời hạn của khoản vay. Ngày trả gốc và lãi đầu tiên có thể khác với ngày giải ngân, nhưng khoản cách giữa ngày giải ngân và ngày trả gốc lãi đầu tiên không được vượt quá 30 ngày.

- Hạn mức cho vay: tối thiểu 100 triệu đồng và tối đa 10 tỷ đồng/phương án vay.

- Điều kiện về TSDB

Chỉ nhận TSDB là BĐS (đất/ nhà ở) theo qui định của Techcombank từng thời kì và thuộc một trong các trường hợp sau:

- + Thuộc sở hữu của khách hàng hoặc vợ chồng khách hàng.
- + Chỉ chấp nhận TSDB là BĐS thuộc sở hữu của hộ gia đình mà khách hàng vay vốn là thành viên của hộ.
- + BĐS là bảo đảm của bên thứ 3: Tuân theo qui định tại Hướng dẫn nhận TSDB là BĐS và qui định của Techcombank từng thời kì.
- + BĐS hình thành từ vốn vay của khách hàng.
- + Tỷ lệ cho vay tối đa là 70% trên TSDB và theo qui định Techcombank từng thời kì.

#### 2.3.1.3. Cho vay tiêu dùng thế chấp bất động sản

- Điều kiện cho vay

Khách hàng cá nhân có độ tuổi từ 18 tuổi tại thời điểm nộp hồ sơ vay vốn và không quá 65 tuổi tại thời điểm tất toán khoản vay.

Vay để thanh toán học phí, sinh hoạt phí, mua sắm trang thiết bị, nội thất trong gia đình; khám chữa bệnh, du lịch...

Tỷ lệ cho vay/ Tổng nhu cầu vốn: tối đa 95% nhu cầu vốn (không yêu cầu giấy tờ chứng minh vốn tự có).

- Thời hạn cho vay, phương thức trả nợ gốc và lãi: phương thức vay là cho vay theo món. Gốc trả định kỳ (1 tháng, 3 tháng, 6 tháng) và lãi trả hàng tháng theo dư nợ giảm dần.
- Hạn mức cho vay: Tại thời điểm phê duyệt, tổng hạn mức tối đa của khách hàng vay theo sản phẩm này là 1 tỷ đồng.
- Điều kiện về TSDB: nhận TSDB là BĐS. Tỷ lệ cho vay tối đa là 70% trên TSDB và theo qui định Techcombank từng thời kỳ.

### 2.3.2. Quy trình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank

#### 2.3.2.1. Tư vấn, tiếp nhận và thu thập hồ sơ vay vốn

- Tư vấn khách hàng: CVTD gặp gỡ tư vấn cho khách hàng các sản phẩm vay của ngân hàng phù hợp với mục đích vay vốn của khách hàng.
- Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn.

Đối với khách hàng quan hệ tín dụng lần đầu: CVTD tiến hành thu thập thông tin khách hàng và hướng dẫn khách hàng thu thập các hồ sơ cần thiết, phổ biến các quy định của Techcombank mà khách hàng phải đáp ứng.

Đối với khách hàng đã có quan hệ tín dụng: CVTD hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay vốn.

- Đối chiếu và tiếp nhận hồ sơ xin vay.

CVTD làm đầu mối tiếp nhận hồ sơ vay vốn, kiểm tra tính đầy đủ của các giấy tờ có liên quan. Nhận diện trực tiếp và đánh giá sơ bộ thông tin khách hàng, kiểm tra các điều kiện khoản vay, TSDB, nhu cầu vay vốn thực tế và khả năng trả nợ của khách hàng.

Các loại giấy tờ theo quy định phải lấy bản chính thì phải lấy bản chính.

Các giấy tờ theo quy định là bản sao công chứng thì phải lấy bản sao công chứng.

Các giấy tờ theo quy định chỉ cần bản sao thì phải đối chiếu với bản gốc và CVTD phải xác nhận là đã đối chiếu.

Sau khi kiểm tra nếu hồ sơ của khách hàng đầy đủ CVTD tiếp tục các bước sau của quy trình. Nếu hồ sơ của khách hàng chưa đầy đủ, CVTD yêu cầu khách hàng hoàn thiện tiếp hồ sơ.

#### 2.3.2.2. Thẩm định hồ sơ

- Thẩm định hồ sơ nhân thân của khách hàng.

CVTD kiểm tra tính xác thực, hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ liên quan đến nhân thân của khách hàng (vợ/chồng của khách hàng) như giấy CMND, hộ khẩu...

CVTD cần phải sử dụng nhiều nguồn thông tin khác nhau để có được thông tin chính xác nhất và phần nào hiểu được tính cách khách hàng thông qua những thông tin mà họ cung cấp.

Thẩm định về tư cách và năng lực pháp lý, năng lực hành vi dân sự, năng lực điều hành quản lý kinh doanh của khách hàng.

Kiểm tra thông tin tín dụng của khách trên hệ thống CIC.

- Thẩm định hồ sơ thu nhập của khách hàng.

Kiểm tra thu nhập của khách hàng để xem xét khả năng trả nợ thông qua sao kê tiền lương hàng tháng hoặc kết quả hoạt động kinh doanh của khách hàng nếu khách hàng là chủ cơ sở sản xuất kinh doanh.

Về phương án kinh doanh và dự án đầu tư: CVTD phải tìm hiểu về giá cả, tình hình cung cầu trên thị trường đối với đầu vào và đầu ra của sản phẩm, tìm hiểu qua các nhà cung cấp hàng hóa, thiết bị, nguyên vật liệu, phương án kinh doanh cùng loại...

- Thẩm định hồ sơ TSDB.

CVTD phải đi thực tế đến nhà khách hàng và nơi TSDB để có thể định giá được giá trị TSDB. Sau đó CVTD tiến hành gửi thông tin TSDB về Công ty TNHH MTV Tư vấn và thẩm định giá Sao Mộc để định giá TSDB và sau 3 ngày làm việc ngân hàng sẽ nhận được Chứng thư định giá TSDB từ công ty Sao Mộc.

Mặt khác CVTD phải đến nơi TSDB để xem xét TSDB đó có đủ khả năng thế chấp cho ngân hàng hay không và xác thực vị trí TSDB có đúng theo địa chỉ trên Giấy chứng nhận quyền sở hữu đất.

Sau khi đã thẩm định xong hồ sơ của khách hàng, CVTD tiến hành bàn bạc với khách hàng để xác định số tiền vay, lãi suất vay vốn phù hợp với khách hàng, thời hạn vay cũng như phương thức trả nợ gốc và lãi.

#### 2.3.2.3. Trình duyệt lên lãnh đạo và hệ thống nội bộ của Techcombank

- Lãnh đạo CN/PGD thực hiện:

Tiếp nhận hồ sơ từ CVTD.

Kiểm tra, kiểm soát lại nội dung thông tin, danh mục hồ sơ vay vốn và gặp trực tiếp khách hàng (nếu cần thiết). Lãnh đạo chỉ ký phê duyệt khoản vay khi khách hàng, phương án/dự án vay vốn đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của pháp luật và của Techcombank.

Quyết định tiếp nhận hồ sơ hoặc từ chối cấp tín dụng cho khách hàng. Nếu từ chối khoản vay, lãnh đạo phải ghi rõ lý do để CVTD soạn thảo văn bản trả lời khách hàng.

Ký xác nhận cấp tín dụng với những khách hàng đủ điều kiện.

- CVTD thực hiện:

Gửi hồ sơ cấp tín dụng đầy đủ các chứng từ lên hệ thống nội bộ để chuyên gia phê duyệt kiểm tra.

Thực hiện lưu bản gốc hồ sơ tín dụng của khách hàng.

#### 2.3.2.4. Kiểm tra, tái thẩm định lại hồ sơ tại Trung tâm thẩm định và phê duyệt tài chính cá nhân.

- Chuyên viên xử lý hồ sơ thực hiện:

Kiểm tra lại tính đầy đủ của hồ sơ mà CVTD đã gửi.

Thẩm định hồ sơ vay vốn, thu thập thông tin khách hàng trên CIC trong trường hợp khoản vay lớn hoặc có dấu hiệu nghi ngờ. Chuyên viên xử lý hồ sơ có trách nhiệm về kết quả do mình thẩm định và xác nhận về tính chính xác, chuẩn mực của số liệu, về tính logic của vấn đề, những phân tích và ý kiến đề xuất của cá nhân.

Liên hệ với khách hàng qua điện thoại để xác minh tính chính xác về thông tin khách hàng mà CVTD đã gửi. Trong trường hợp thông tin khách hàng không chính xác, chuyên viên xử lý hồ sơ sẽ đẩy trả hồ sơ tín dụng về lại CN/PGD.

Lập báo cáo thẩm định.

Thực hiện xếp hạng tín dụng khách hàng trên hệ thống T24.

Chuyển hồ sơ tín dụng cho chuyên gia phê duyệt.

- Chuyên gia phê duyệt thực hiện:

Tiếp nhận hồ sơ từ chuyên viên xử lý hồ sơ.

Tiến hành phê duyệt khoản vay nếu khoản vay nằm trong mức phán quyết được ủy quyền và đúng quy định, đáp ứng đầy đủ điều kiện theo quy định sổ tay nghiệp vụ, các hướng dẫn, đào tạo của Techcombank.

Chuyên viên xử lý hồ sơ sẽ lập thông báo tín dụng theo kết quả phê duyệt và gửi về CN/PGD.

#### 2.3.2.5. Ký kết hợp đồng tín dụng và các hợp đồng khác có liên quan

- Soạn thảo các hợp đồng cần thiết.

Thông báo tín dụng, hợp đồng tín dụng, khế ước nhận nợ sẽ do chuyên viên xử lý hồ sơ soạn thảo và gửi về CN/PGD bao gồm các nội dung cơ bản sau: thông tin về bên cho vay và bên vay vốn, số tiền vay, mục đích vay, thời hạn cho vay và lãi suất.

Các hợp đồng khác như hợp đồng thế chấp, biên bản định giá TSDB, biên bản giao nhận hồ sơ TSDB, giấy đề nghị nhập kho TSDB do CVTD thực hiện. Đồng thời CVTD tiến hành hướng dẫn khách hàng mở ID để giải ngân số tiền vay (đối với những khách hàng chưa có ID tại Techcombank).

- Ký kết các hợp đồng cần thiết.

CVTD kiểm tra lại các điều khoản trong hợp đồng tín dụng, khế ước nhận nợ, hợp đồng thế chấp có theo đúng nội dung đã phê duyệt và đảm bảo chắc chắn rằng các hợp đồng này tuân theo các quy định hiện hành của pháp luật và Techcombank. Ký vào tất cả các trang của hợp đồng để trình giám đốc CN/PGD phê duyệt, riêng hợp đồng thế chấp thì phải có lời chứng của công chứng viên của địa phương.

Giám đốc CN/PGD chỉ được ký các hợp đồng này khi chắc chắn rằng các điều khoản trong hợp đồng đã tuân thủ các quy định của pháp luật và của Techcombank.

- Làm thủ tục, nhận giấy tờ và TSDB.

Việc giao nhận giấy tờ và TSDB từ khách hàng được thực hiện theo hướng dẫn về đảm bảo tiền vay của Techcombank. Đối với việc nhập kho giấy tờ và TSDB: CVTD chịu trách nhiệm kiểm tra toàn bộ giấy tờ TSDB.

#### 2.3.2.6. Kiểm soát hồ sơ giải ngân

Sau khi ký kết các hợp đồng văn bản cần thiết, CVTD nhận hồ sơ và chuyển cho giám đốc CN/PGD. Bao gồm hoàn thiện hồ sơ giải ngân, lập tờ trình giải ngân, kiểm soát hồ sơ giải ngân, ký duyệt tờ trình giải ngân và khế ước nhận nợ và chuyển tiền giải ngân cho khách hàng.

Giám đốc CN/PGD thực hiện kiểm soát lại nội dung các hợp đồng văn bản. Nếu toàn bộ các điều kiện của khoản vay theo nội dung phê duyệt đã đáp ứng, các hồ sơ khoản vay đã đầy đủ thì ký kiểm soát vào tờ trình giải ngân và ký nháy vào khế ước nhận nợ.

#### 2.3.2.7. Kiểm soát và hoạch toán trên Globus

Sau khi trình duyệt ký kiểm soát từ giám đốc, CVTD bổ sung, điều chỉnh các nội dung sai sót, sau đó thực hiện nhập số liệu và hoạch toán giải ngân cho khách hàng trên Globus.

#### 2.3.2.8. Chuyển tiền giải ngân cho khách hàng

Sau khi hoạch toán trên Globus, CVTD chuyển tờ trình giải ngân và khế ước nhận nợ đã được giám đốc ký duyệt cùng các chứng từ giải ngân chuyển cho phòng Dịch vụ khách hàng để thực hiện chuyển tiền giải ngân cho khách hàng.

Phòng Dịch vụ khách hàng nhận hồ sơ giải ngân, thực hiện đối chiếu với số tiền giải ngân đã được ký duyệt trên khế ước nhận nợ và hoạch toán giải ngân cho khách hàng.

#### 2.3.2.9. Kiểm tra theo dõi vốn vay và hoạt động của khách hàng

CVTD thực hiện kiểm tra việc sử dụng vốn vay và các hoạt động theo dõi, quản lý hoạt động của khách hàng vay vốn theo đúng quy định của Techcombank.

#### 2.3.2.10. Theo dõi thu hồi nợ gốc và lãi vay

CVTD thông báo cứ định kì theo thỏa thuận khoản vay giữa khách hàng và Techcombank, trước ngày trả lãi 5 ngày đơn đốc khách hàng trả lãi tiền vay đúng hạn.

Định kì vào ngày 25 hàng tháng, giám đốc CN/PGD rà soát lại các khoản lãi vay chưa thu hồi được trong tháng. Lập thông báo cụ thể cho phòng Kinh doanh để CVTD đơn đốc và thu hồi nợ vay từ khách hàng trong tháng.

Khi khách hàng đến thanh toán lãi vay, CVTD hướng dẫn khách hàng hoàn tất các thủ tục khoản vay và thực hiện hoạch toán lãi vay và gốc theo đúng thứ tự ưu tiên thu lãi vay trong hạn, lãi vay quá hạn, thu nợ và hoàn tất các thủ tục khoản vay.

Khi khách hàng có nhu cầu giải chấp toàn bộ hay một phần TSDB CVTD thực hiện các thủ tục xuất kho, giải chấp và bàn giao TSDB cho khách hàng.



Trường hợp khách hàng không trả được nợ khi đến hạn, tham chiếu các quy định về gia hạn nợ vay và theo dõi khách hàng, quản lý nợ quá hạn và trình tự xử lý TSDB.

#### 2.3.2.11. Lưu giữ hồ sơ tín dụng của khách hàng vay

CVTD lưu toàn bộ hồ sơ tín dụng và các tài liệu khác có liên quan đến khoản vay. Các hồ sơ liên quan đến TSDB được lưu trữ tại kho riêng.

### 2.3.3. Thực trạng hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014

#### 2.3.3.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng của cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014

Trong năm 2012 – 2014 nền kinh tế nước ta dần phát triển trở lại, đời sống người dân từ đó cũng được cải thiện. Vì thế xu hướng kinh doanh, buôn bán, tiêu dùng ngày càng phát triển, điều này rất có lợi cho ngân hàng nói chung và Techcombank nói riêng. Nắm bắt được tình hình đó Techcombank đã tập trung vào các sản phẩm cho vay dành cho hộ kinh doanh, mua sắm BDS...và điều đó được thể hiện qua bảng 1.3 dưới đây:

**Bảng 2.3: Dư nợ và tỷ trọng dư nợ của cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tổng dư nợ cho vay	11,842.82	100	13,541.89	100	25,930.72	100
Tổng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân	5,960.79	50.33	7,697.21	56.84	18,221.52	70.27
Tổng dư nợ cho vay tín chấp	5,882.03	49.67	5,844,68	43.16	7,709.20	29.73

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Nhìn vào bảng 2.3 ta có thể thấy được tình hình cho vay thế chấp qua các năm đều tăng dần lên, đặc biệt là tăng vượt trội vào năm 2014.

Năm 2012 và 2013 cho vay thế chấp cá nhân chỉ chiếm 50.33% và 56.84% trong tổng dư nợ cho vay. Nguyên nhân là do tình hình kinh tế lúc đó còn khó khăn, BDS đóng băng khiến

cho người dân cũng e ngại trong việc đi vay thế chấp bằng BĐS hoặc đi vay để mua BĐS, mặt khác là do lãi suất vay bình quân còn cao không thu hút được khách hàng.

Năm 2014 tình hình cho vay thế chấp cá nhân tăng vượt trội chiếm 70.27% trong tổng dư nợ cho vay cao hơn năm 2012 và 2013 khoảng 20%. Trong năm 2014 Giám đốc có chủ trương chuyển đổi cơ cấu, tập trung cho mảng khách hàng cá nhân kéo theo dư nợ cho vay thế chấp cá nhân cũng tăng theo. Mặt khác trong năm 2014 tình hình kinh tế dần khôi phục, đời sống của người dân phát triển, nhu cầu mua sắm tiêu dùng, buôn bán kinh doanh từ đó cũng tăng cao dẫn đến nhu cầu vay vốn cũng tăng đáng kể.

Cũng trong bảng 2.3 ta có thể thấy được tình hình cho vay tín chấp có sự thay đổi trái ngược với cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân. Nếu cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tăng qua các năm 2012 – 2014 thì cho vay tín chấp lại giảm qua các năm.

Năm 2012, 2013 cho vay tín chấp chiếm số lượng gần một nửa trong tổng dư nợ cho vay. Nguyên nhân như đã nói ở trên nên người dân hạn chế vay thế chấp, vì vậy người dân sẽ tập trung vào những món vay có điều kiện dễ hơn mà không cần phải có TSDB đó là vay tín chấp.

Nhưng sang năm 2014 cho vay tín chấp chỉ chiếm 29.73% trong tổng số dư nợ cho vay giảm rất nhiều so với năm 2012, 2013 nguyên nhân là do chính sách của giám đốc PGD hạn chế cho vay tín chấp và tập trung cho vay thế chấp cá nhân vì cho vay tín chấp có rất nhiều rủi ro cho ngân hàng, nguy cơ nợ xấu rất cao vì không có TSDB.

**Bảng 2.4: Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Chênh lệch 2013 so với 2012		Chênh lệch 2014 so với 2013	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Dư nợ cho vay thế chấp cá nhân	5,960.79	7,697.21	18,221.52	1,736.42	29.13	10,524.31	136.73

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Ở bảng 2.4 cho ta thấy tốc độ tăng trưởng của cho vay thế chấp qua các năm đều tăng rõ rệt. Năm 2013 tốc độ cho vay thế chấp cá nhân tăng 1,736.42 triệu đồng tương ứng với tăng 29.13% so với năm 2012, sang năm 2014 tốc độ này tăng lên rất cao tăng 10,524.31 triệu đồng tương ứng với tăng 136.73% so với năm 2013.

Những khó khăn về mặt kinh tế vẫn còn đọng lại của năm 2012 nên năm 2013 cho vay thế chấp cá nhân có hiệu quả nhưng không cao, bên cạnh đó còn do sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng làm cho tốc độ tăng trưởng thấp. Sang năm 2014 tình hình cho vay bắt đầu tăng trưởng mạnh do chủ trương thay đổi cơ cấu như đã nói ở trên cộng thêm PGD có những hoạt động chăm sóc khách hàng tốt, chính sách lãi suất cũng rộng hơn, đời sống người dân được nâng cao. PGD cần giữ vững và mở rộng hơn nữa thị phần để nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay thế chấp khách hàng cá nhân, góp phần nâng cao lợi nhuận của PGD cũng như toàn hệ thống.

2.3.3.2. Cơ cấu các sản phẩm cho vay trong cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014

**Bảng 2.5: Cơ cấu các sản phẩm cho vay trong cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tổng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân	5,960.79	100	7,697.21	100	18,221.52	100
Dư nợ cho vay Hộ kinh doanh	3,366.03	56.47	3,123.51	40.58	7,182.92	39.42
Dư nợ cho vay mua BĐS	1,206.95	20.25	1,986.54	25.81	6,135.19	33.67
Dư nợ cho vay tiêu dùng thế chấp BĐS	1,387.81	23.28	2,587.16	33.61	4,903.41	26.91

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

**- Nhận xét chung:**

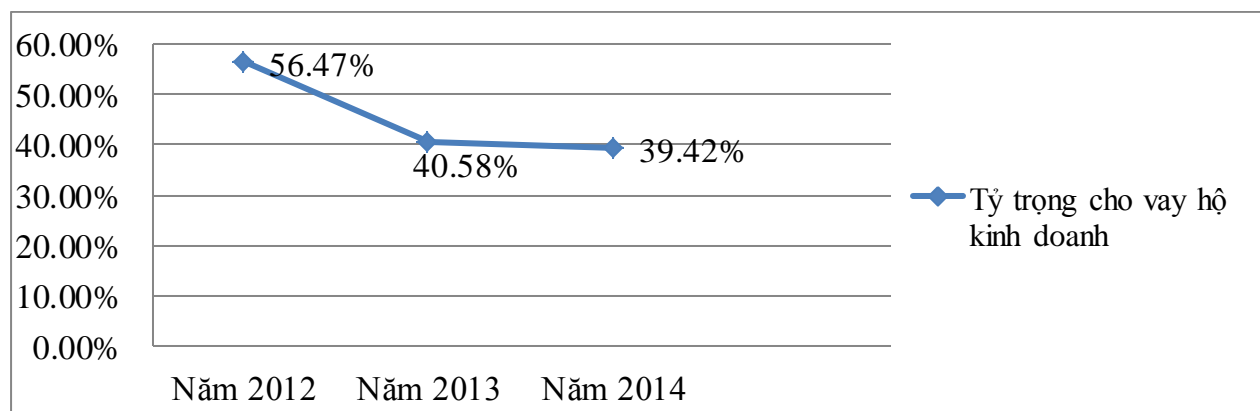
Trong năm 2012 và 2013 thì cho vay Hộ kinh doanh chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân, tiếp theo đó là cho vay tiêu dùng thế chấp BĐS và cuối

cùng là cho vay mua BĐS. Cho vay hộ kinh doanh chiếm tỷ trọng cao nhất là do chính sách của PGD là đẩy mạnh cho vay tập trung vào các hộ gia đình buôn bán nhỏ lẻ, bên cạnh đó do vị trí của Techcombank Biên Hòa nằm gần khu vực chợ Tân Mai tạo điều kiện cho Techcombank Biên Hòa có thêm nhiều khoản vay liên quan đến hộ kinh doanh. Bên cạnh đó cho vay mua BĐS chiếm tỷ trọng thấp nhất là do tình hình BĐS đóng băng khá nghiêm trọng trong năm 2012, nền kinh tế thế giới vẫn tiếp tục bất ổn, tình hình kinh tế vĩ mô trong nước tăng trưởng thấp, lạm phát ở mức cao, chính sách tiền tệ vẫn bị thắt chặt, tâm lý bi quan và đứng ngoài thị trường dẫn đến tình trạng BĐS ế ẩm, người dân không tha thiết gì đến BĐS kéo theo sản phẩm cho vay mua BĐS cũng xuống dốc.

Năm 2014 có sự thay đổi ngoạn mục giữa tỷ trọng 3 sản phẩm cho vay, cho vay mua BĐS nếu ở hai năm 2012 và 2013 chiếm tỷ trọng thấp nhất thì ở năm 2014 đã vươn lên vị trí thứ 2, cho vay hộ kinh doanh vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất và chiếm tỷ trọng thấp nhất là cho vay tiêu dùng thế chấp BĐS. Cho vay hộ kinh doanh là sản phẩm chủ lực của ngân hàng nên vẫn đứng ở vị trí đầu. Năm 2014 tình hình kinh tế đã bắt đầu hồi phục, BĐS cũng có những dấu hiệu tích cực năm bắt được tình trạng này PGD đã đẩy mạnh sản phẩm cho vay BĐS, mặt khác thông qua báo đài về thông tin BĐS người dân cũng bắt đầu mua sắm BĐS trở lại đưa sản phẩm này lên chiếm tỷ trọng đứng thứ 2 trong tổng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân. Cho vay tiêu dùng thế chấp BĐS nhìn chung khá ổn định qua các năm.

#### - Tình hình cho vay hộ kinh doanh

**Biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng cho vay hộ kinh doanh tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014**

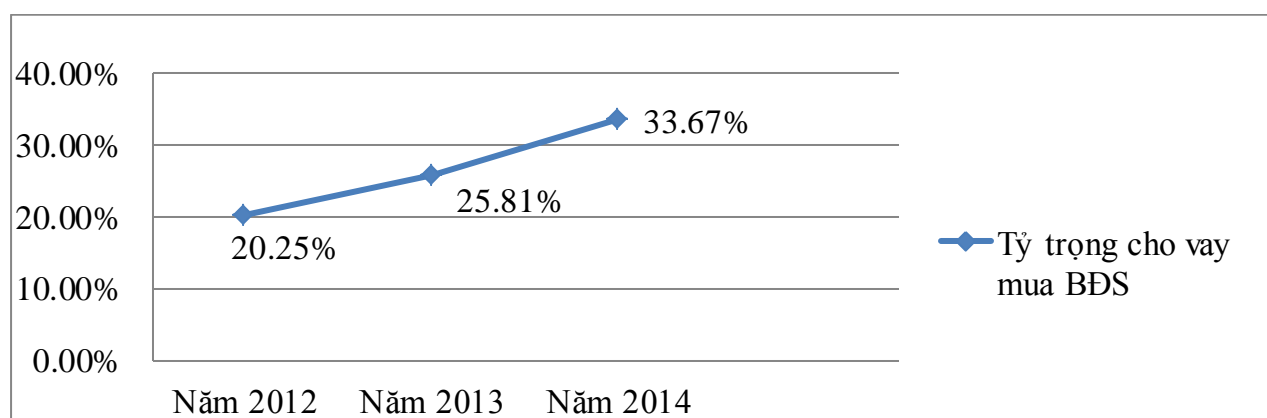


(Nguồn: Xử lý từ bảng 2.5: Cơ cấu các sản phẩm cho vay trong cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Nhìn chung thì dư nợ cho vay hộ kinh doanh đều chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân nhưng nếu xét riêng, nhìn vào biểu đồ 2.1 tình hình cho vay hộ kinh doanh qua các năm thì tỷ trọng lại giảm đáng kể, từ 56.47% năm 2012 giảm xuống còn 40.58% năm 2013 và tiếp tục giảm vào năm 2014 với 39.42%. Nguyên nhân có thể là do năm 2012 tình hình BĐS đóng băng, tình hình kinh tế khó khăn nên PGD tập trung khai thác mảng bên buôn bán của hộ kinh doanh nhằm cải thiện tình trạng cho vay và giúp đỡ các hộ gia đình buôn bán. Sang năm 2013, 2014 tuy vẫn tập trung cho vay hộ kinh doanh là chính nhưng PGD cũng dần tập trung sang các sản phẩm cho vay khác nhằm phân tán rủi ro và đa dạng hóa các sản phẩm dẫn đến tỷ trọng cho vay hộ kinh doanh giảm.

- **Tình hình cho vay mua BĐS**

**Biểu đồ 2.2: Tốc độ tăng trưởng cho vay mua BĐS tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014**

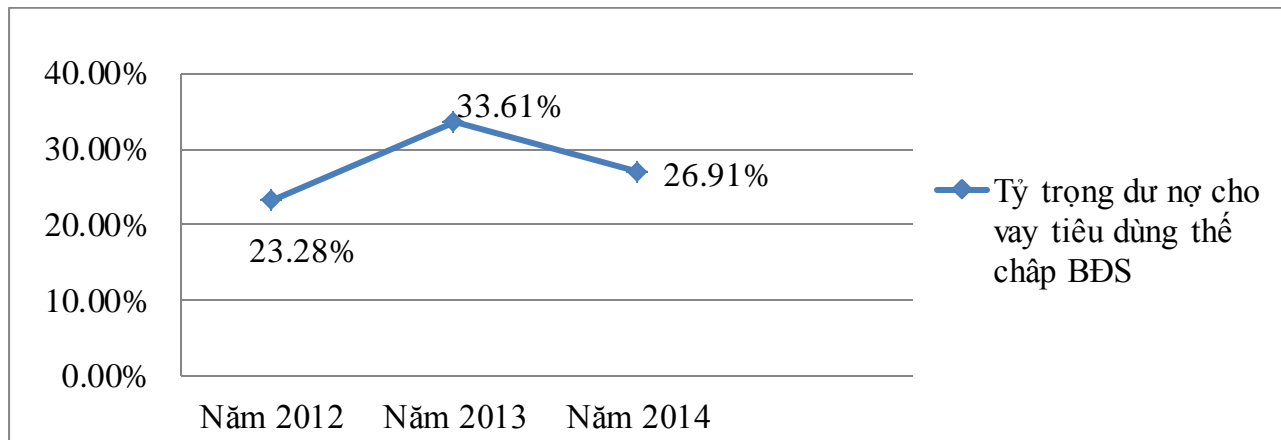


(Nguồn: Xử lý từ bảng 2.5: Cơ cấu các sản phẩm cho vay trong cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Nhìn vào biểu đồ 2.2 ta thấy rằng tình hình cho vay mua BĐS tăng lên từng năm, từ 20.25% năm 2012 tăng lên 25.81% năm 2013 và đến năm 2014 đã tăng lên 33.67% trong tổng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân. BĐS đã bắt đầu khôi phục trở lại, tuy không cao nhưng người dân cũng bắt đầu mua sắm BĐS trở lại phục vụ nhu cầu của mình nên cho vay mua BĐS cũng bắt đầu tăng, mặt khác ngân hàng nắm được tình hình đó nên đã đẩy mạnh cho vay mua BĐS bằng việc giảm lãi suất cho vay cùng nhiều ưu đãi hấp dẫn cho khách hàng vay như mua bảo hiểm cháy nổ cho BĐS, áp dụng lãi suất ưu đãi trong 6 tháng đầu khoản vay.

- **Tình hình cho vay tiêu dùng thế chấp BĐS.**

**Biểu đồ 2.3: Tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng thế chấp BĐS tại Techcombank  
Biên Hòa năm 2012 – 2014**



(Nguồn: Xử lý từ bảng 2.5: Cơ cấu các sản phẩm cho vay trong cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Nhìn vào biểu đồ 2.3 ta thấy được rằng tỷ trọng cho vay tiêu dùng thế chấp BĐS trên tổng dư nợ cho vay tăng giảm không đều, 23.28% năm 2012 rồi tăng lên 33.61% năm 2013 và sau đó giảm nhẹ vào năm 2014 nhưng nhìn chung cũng khá ổn định qua các năm bởi nhu cầu tiêu dùng là không thể thiếu trong cuộc sống hàng ngày. Tỷ trọng này còn phụ thuộc vào nhu cầu tiêu dùng của mỗi cá nhân nên việc tăng giảm trên tổng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân là việc bình thường không đáng lo ngại.

#### 2.3.3.3. Tình hình thu hồi nợ và nợ xấu

##### - Tình hình thu hồi nợ

**Bảng 2.6: Doanh số thu hồi nợ cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Chênh lệch 2013 so với 2012		Chênh lệch 2014 so với 2013	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Doanh số thu hồi nợ cho vay thế chấp cá nhân	1,866.27	4,018.71	17,501.91	2,152.44	115.33	13,483.2	335.51

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Năm 2012 tổng số nợ thu hồi được là thấp nhất trong 3 năm chỉ khoản 1,866.27 triệu đồng, kéo theo đó là tình trạng nợ xấu cũng tăng đáng kể. Nguyên nhân là do người dân chưa có đủ khả năng để trả nợ, tình trạng kinh tế trì trệ, lạm phát tăng cao mà lãi suất cho vay lại cao.

Sang năm 2013 số nợ thu hồi được tăng lên đáng kể 4,018.71 triệu đồng, tăng 115.33% so với năm 2012. Đến năm 2014 với chính sách của PGD là đẩy mạnh thu hồi nợ, giảm nợ xấu nên số nợ thu hồi được cao nhất trong 3 năm với số tiền nợ thu hồi được là 17,501.91 triệu đồng.

Nhìn chung qua 3 năm số nợ thu hồi được của cho vay thế chấp cá nhân đều tăng qua mỗi năm, đặc biệt là số tiền nợ thu hồi được qua mỗi năm đều tăng lên đáng kể so với năm trước.

- Tình hình nợ xấu

**Bảng 2.7: Tình hình nợ xấu cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Chênh lệch 2013 so với 2012		Chênh lệch 2014 so với 2013	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Nợ xấu cho vay thế chấp cá nhân	287.90	244.77	4.19	-43.13	-14.98	-240.58	-98.29

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Năm 2012 tình hình nợ xấu khá nghiêm trọng và cao nhất trong các năm với số tiền là 287.90 triệu đồng, nguyên nhân có thể là do tình hình kinh tế khó khăn người dân khó có khả năng trả nợ gây ra nợ xấu cho ngân hàng hoặc có thể do chính bản thân ngân hàng trong công tác thẩm định và cho vay sơ sài để đạt doanh số gây ra nợ xấu.

Năm 2013 tình hình nợ xấu đã giảm nhưng không đáng kể chỉ có 14.98% so với năm 2012. Nhưng sang năm 2014 tình hình nợ xấu đã có nhiều thay đổi đáng kể theo chiều hướng tốt, nợ xấu chỉ còn 4.19 triệu đồng và giảm 98.29% so với năm 2013 đây là con số nợ xấu rất nhỏ đối với một NHTM. Năm 2014 nhận thấy tình hình kinh tế đã có nhiều bước

phát triển và dần hồi phục nên tình hình nợ xấu cũng được cải thiện, mặt khác cũng do chủ trương của Giám đốc là đẩy mạnh thu hồi nợ giảm nợ xấu nên các CVTD đã cẩn thận hơn trong công tác thẩm định khi cho vay để hạn chế nợ xấu cho ngân hàng.

#### **2.4. Đánh giá tình hình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa**

2.4.1. Chỉ tiêu 1: Hiệu quả sử dụng vốn trong cho vay thế chấp cá nhân

$$\text{Hiệu quả sử dụng vốn} = \frac{\text{Tổng dư nợ}}{\text{Tổng vốn huy động}} \quad (2.1)$$

**Bảng 2.8: Hiệu quả sử dụng vốn trong cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa các năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
Tổng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân	5,960.70	7,697.21	18,221.52
Tổng vốn huy động	70,357.93	76,604.41	86,478.47
Hiệu quả sử dụng vốn	0.085	0.100	0.211

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Chỉ tiêu hiệu quả sử dụng vốn cho thấy được khả năng cho vay thế chấp cá nhân của ngân hàng với khả năng huy động vốn. Nhìn vào bảng 2.8 ta thấy được chỉ tiêu này qua các năm 2012, 2013, 2014 đều nhỏ hơn 1 là đúng theo quy định và tăng dần chứng tỏ ngân hàng biết cân đối giữa huy động và cho vay. Các chỉ tiêu này tuy tăng dần qua các năm nhưng vẫn còn nhỏ so với tổng huy động vốn cho thấy ngân hàng chưa sử dụng tốt nguồn vốn huy động để cho vay thế chấp cá nhân hoặc cũng có thể đây là chính sách của chính ngân hàng.

2.4.2. Chỉ tiêu 2: Tỷ lệ nợ xấu cho vay thế chấp cá nhân

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu (\%)} = \frac{\text{Tổng nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100 \quad (2.2)$$



**Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ xấu cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
Nợ xấu cho vay thế chấp cá nhân	287.90	244.77	4.19
Dư nợ cho vay thế chấp cá nhân	5,960.70	7,697.21	18,221.52
Tỷ lệ nợ xấu (%)	4.83	3.18	0.023

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)*

Đây là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng cho vay thế chấp cá nhân tại ngân hàng và cũng là hệ số đo lường mức độ rủi ro tín dụng, hệ số này càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng kém và mức độ rủi ro tín dụng càng cao. Theo quy định của NHNN tỷ lệ nợ xấu nhỏ hơn 3% thì được coi là an toàn. Nhìn vào bảng 1.9 ta thấy tỷ lệ nợ xấu năm 2012, 2013 khá cao do ảnh hưởng của nền kinh tế đang gặp khó khăn ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Sang năm 2014 tỷ lệ nợ xấu đã giảm đáng kể gần như là không có, điều này cho ta thấy rằng ngân hàng đã có những biện pháp quản lý tốt các khoản tín dụng của mình, bên cạnh đó còn chứng tỏ được chất lượng tín dụng đã được nâng cao, kiểm soát chặt chẽ việc gia hạn nợ và cơ cấu lại nợ. Việc duy trì tỷ lệ như vậy là khá an toàn, lãnh đạo và nhân viên Techcombank Biên Hòa cần tiếp tục phấn đấu tránh việc lơ là với những thành tích đã đạt trong quá khứ.

2.4.3. Chỉ tiêu 3: Vòng quay vốn tín dụng của cho vay thế chấp cá nhân

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}} \quad (2.3)$$

**Bảng 2.10: Vòng quay vốn tín dụng của cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank  
Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
Thu nợ cho vay thế chấp cá nhân	1,866.27	4,018.71	17,501.91
Dư nợ cho vay thế chấp cá nhân	4,882.79	7,697.21	18,221.52
Dư nợ bình quân cho vay thế chấp cá nhân	4,453.11	6,290	12,959.37
Vòng quay vốn tín dụng (Vòng)	0.42	0.64	1.35

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Vòng quay vốn tín dụng cùng với tỷ số nợ xấu là các chỉ tiêu quan trọng đánh giá chất lượng cho vay thế chấp cá nhân của ngân hàng. Vòng quay vốn tín dụng của cho vay thế chấp cá nhân cho thấy mức độ luân chuyển vốn tín dụng, thời gian thu hồi nợ là nhanh hay chậm. Vòng quay vốn tín dụng càng nhanh thì mức đầu tư càng tốt và ngược lại. Nhìn vào bảng 2.10 ta thấy được vòng quay vốn tín dụng tăng dần lên từng năm, năm 2012 vòng quay vốn tín dụng chỉ có 0.42 vòng nguyên nhân là do nền kinh tế bấp bênh người dân không đủ khả năng trả nợ, nhưng đến năm 2014 vòng quay tín dụng tăng lên 1.35 vòng cho thấy mức độ thu hồi nợ của ngân hàng tốt, ngân hàng sử dụng nguồn vốn để cho vay hiệu quả.

#### 2.4.4. Chỉ tiêu 4: Hệ số thu hồi nợ

$$\text{Hệ số thu hồi nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}} \quad (2.4)$$

**Bảng 2.11: Hệ số thu hồi nợ của cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa  
qua các năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
Doanh số thu nợ cho vay thế chấp cá nhân	1,866.27	4,018.71	17,501.91
Doanh số cho vay thế chấp cá nhân	10,772.49	16,598.71	42,970.64
Hệ số thu hồi nợ	0.17	0.24	0.41

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Hệ số thu hồi nợ đánh giá hiệu quả cho vay thế chấp cá nhân trong việc thu hồi nợ, đồng thời đánh giá hiệu quả thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng, kế hoạch cho vay, đơn đốc thu hồi nợ của ngân hàng. Nhìn vào bảng 2.11, năm 2012 với 1 đồng doanh số cho vay ta thu hồi được 0.17 đồng vốn, năm 2013 thu hồi được 0.24 đồng vốn, năm 2014 thu hồi được 0.41 đồng vốn. Qua các năm hệ số này đều tăng chứng tỏ khả năng thu hồi nợ của ngân hàng tốt, đồng nghĩa với tình hình nợ xấu giảm dần qua các năm. Techcombank Biên Hòa nên tiếp tục giữ vững tình hình như thế này trong các năm tới.

#### 2.4.5. Chỉ tiêu 5: Hệ số rủi ro tín dụng

$$\text{Hệ số rủi ro tín dụng} = \frac{\text{Tổng dư nợ}}{\text{Tổng tài sản có}} \quad (2.5)$$

**Bảng 2.12: Hệ số rủi ro tín dụng của cho vay thế chấp cá nhân tại Techcombank Biên Hòa qua các năm 2012 – 2014**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
Tổng dư nợ cho vay thế chấp cá nhân	4,882.79	7,697.21	18,221.52
Tổng tài sản có	70,235.36	78,015.11	88,191.96
Hệ số rủi ro tín dụng	0.07	0.098	0.21

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng ở Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014)

Hệ số này cho thấy tỷ trọng của các khoản mục tín dụng trong hoạt động của ngân hàng, khoản mục tín dụng trong tổng tài sản càng lớn thì lợi nhuận sẽ lớn nhưng đồng thời rủi ro tín dụng cũng rất cao. Hệ số rủi ro tín dụng trong năm 2012 là thấp nhất cho thấy lợi nhuận từ cho vay thế chấp cá nhân thấp nhưng bù lại rủi ro tín dụng từ khoản vay này cũng thấp. Sang năm 2013, 2014 hệ số này tăng lên cho thấy ngân hàng đã tập trung vào khoản cho vay thế chấp cá nhân nên lợi nhuận từ khoản vay này càng cao kéo theo đó rủi ro tín dụng cũng càng cao.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Sau khi đã tìm hiểu các cơ sở lý luận về NHTM ở chương 1 chúng ta sẽ đi sâu vào phân tích thực trạng cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa trong các năm 2012 – 2014 bao gồm các nội dung như giới thiệu khái quát về Techcombank nói chung và PGD Techcombank Biên Hòa nói riêng, quy trình thực tế của hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân, tình hình cho vay và đưa ra các nhận xét về cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân.

Nhìn chung trong các năm 2012 – 2014 tình hình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân khá ổn định và phát triển, tình hình nợ xấu giảm dần qua các năm kéo theo tình hình thu hồi nợ tăng lên. Đây được xem là cả một quá trình cố gắng chung của cả đội ngũ cán bộ nhân viên của Techcombank Biên Hòa.

## **CHƯƠNG 3: NHẬN XÉT VÀ MỘT SỐ KIẾN NGHỊ DÀNH CHO TECHCOMBANK BIÊN HÒA**

### **3.1. Nhận xét về Techcombank Biên Hòa**

#### **3.1.1. Nhận xét tổng quát về Techcombank Biên Hòa**

**- Các mặt đạt được:**

Bộ máy tổ chức có kết cấu chặt chẽ, logic, đơn giản tạo sự dễ dàng cho việc kiểm soát, quản lý của cấp trên. Tại phòng kinh doanh có sự kiểm soát của Giám đốc PGD nên các công việc sẽ được tiến hành một cách nhanh chóng, đạt hiệu quả cao, bên cạnh đó tại Phòng dịch vụ khách hàng với sự kiểm soát của Kiểm soát viên nên các công việc cũng sẽ được thực hiện một cách hoàn hảo.

Các phòng ban luôn hỗ trợ, giúp đỡ nhau để hoàn thành các chỉ tiêu đề ra, các thành viên trong các phòng luôn cố gắng làm việc để đạt được chỉ tiêu của phòng mình. Bên cạnh đó, mỗi người cũng sẽ bán chéo sản phẩm của nhau không những tạo ra được nguồn thu cho bản thân mà còn tạo ra lợi ích chung cho cả PGD.

Về tình hình hoạt động kinh doanh của cả phòng, tuy lợi nhuận và chi phí qua 3 năm 2012 – 2014 có sự tăng giảm không đều nhưng nhìn chung vẫn ổn định và lợi nhuận cũng đều qua các năm cho ta thấy được rằng Techcombank Biên Hòa kinh doanh tốt và ngày càng chứng tỏ được vị trí của mình tại khu vực thành phố Biên Hòa.

Cùng với vị trí kinh doanh khá thuận lợi nên Techcombank Biên Hòa cũng có được một lượng khách ổn định.

**- Các mặt chưa đạt được**

Bên cạnh các mặt đạt được thì Techcombank Biên Hòa cũng có một số mặt chưa tốt:

Tại phòng Dịch vụ khách hàng: mặc dù có thể đáp ứng cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất nhưng với số lượng chỉ 2 kế toán giao dịch thì khó có thể thực hiện các nghiệp vụ một cách nhanh chóng. Nếu trong trường hợp có một trong hai người vì lý do cá nhân nên phải nghỉ làm thì tất cả các công việc sẽ dồn lên người kia gây nên tình trạng làm việc không hiệu quả.

Tại phòng Kinh doanh: do chỉ có 2 chuyên viên tín dụng mặc dù họ có thể nắm vững được các nghiệp vụ nhưng với số lượng công việc nhiều họ rất khó để kiểm soát cũng như hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Có nhiều khách hàng đến phản ánh về vị trí các máy ATM, hầu hết các máy ATM của Techcombank đều tập trung ở các khu công nghiệp cách xa trung tâm thành phố gây khó khăn cho khách hàng trong việc rút tiền. Khách hàng muốn rút được tiền thì phải đi xa hoặc phải vào ngân hàng gây nhiều bất tiện và khó khăn.

- Nguyên nhân dẫn đến các mặt chưa đạt được

Tình hình thiếu nhân sự nghiêm trọng tại Techcombank Biên Hòa ở cả phòng Dịch vụ khách hàng và phòng Kinh doanh nên dẫn đến công việc bị trì trệ, không đạt hiệu quả cao nhất dẫn đến hiệu suất làm việc kém.

Techcombank thường liên kết với các công ty nằm trong các khu công nghiệp tại thành phố Biên Hòa trong vấn đề chi lương nên các ATM thường đặt tại các khu vực đó để ưu tiên cho các công nhân làm việc trong khu công nghiệp dẫn đến việc gây khó khăn cho khách trong nội thành.

### 3.1.2. Nhận xét về hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa

- Các mặt đạt được

Là một trong những PGD có uy tín ở Biên Hòa, trong các năm 2012 – 2014 dư nợ cho vay thế chấp cá nhân ngày càng cao cho thấy ngân hàng đã tập trung nhiều hơn cho tín dụng và đây cũng được coi là một trong các hoạt động chủ chốt của một ngân hàng.

Nợ xấu luôn được kiểm soát một cách chặt chẽ và hạn chế nợ xấu là một trong các tiêu chí hàng đầu của PGD. Bên cạnh đó hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đã phản ánh chính xác chất lượng tín dụng theo thông lệ quốc tế, từ đó đưa ra các giải pháp kiểm soát và xử lý nợ xấu.

Tình hình thu hồi nợ tại PGD cũng được thực hiện khá tốt, tuy ở các năm 2012, 2013 khả năng thu hồi nợ không cao nhưng sang năm 2014 thì số tiền thu nợ đã tăng lên rất nhiều và làm giảm số lượng nợ xấu.

Một phần là do vị trí kinh doanh thuận lợi gần khu vực chợ Tân Mai nên các sản phẩm cho vay thế chấp cá nhân cũng phát triển mạnh mẽ, điển hình là cho vay hộ kinh doanh. Đây là sản phẩm luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tất cả các sản phẩm.

Quy trình cho vay chặt chẽ và qua nhiều bước và nhiều phòng ban nên hạn chế được rủi ro tín dụng.

- Các mặt chưa đạt

Khi định giá BĐS của khách hàng, chuyên viên tín dụng thường tự mình đi thu thập tài liệu về định giá tài sản nhà đất đó, điều này gây khó khăn không nhỏ cho công tác của chuyên viên tín dụng vì phải mất nhiều thời gian để tìm hiểu và thẩm định.

Hiện nay nhóm khách hàng chủ yếu của cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân hầu như chỉ tập trung ở những người có mức thu nhập trung bình và cao, chưa đa dạng hóa được các nhóm khách hàng. Bởi lẽ lượng khách hàng đến sử dụng dịch vụ của ngân hàng phản ánh được phần nào sự thành công của ngân hàng trong việc cạnh tranh hiện nay.

Tốc độ phát triển của nền kinh tế đặc biệt là ngành Tài chính – Ngân hàng rất nhanh nên nhân sự có sự cạnh tranh lớn, mà Techcombank Biên Hòa lại có đội ngũ nhân viên trẻ nên tính chuyên nghiệp chưa cao.

Nhiều khách hàng vay tỏ ra khó chịu khi đến gặp chuyên viên tín dụng vì khu vực phòng kinh doanh không có đủ chỗ ngồi dành cho các khách hàng ngồi đợi chuyên viên tín dụng làm việc, vì vậy về mặt này ngân hàng chưa gây được ấn tượng tốt.

- Nguyên nhân dẫn đến các mặt chưa đạt được

Một là, Techcombank Biên Hòa có đội ngũ nhân viên tín dụng trẻ hóa, mặc dù rất nhiệt tình và năng động nhưng còn thiếu kinh nghiệm trong công tác tín dụng cùng với đó là khả năng nắm bắt các chính sách, cơ chế, nghiệp vụ còn hạn chế do vậy ảnh hưởng đến việc tư vấn, hướng dẫn, thẩm định, thu thập thông tin từ khách hàng và đánh giá khách hàng.

Hai là, chất lượng hoạt động marketing chưa cao và chưa quan tâm tới việc quảng cáo cũng như thu hút khách hàng cá nhân. Trong khi sự cạnh tranh diễn ra gay gắt thì có thể xem đây là một trong các nguyên nhân cơ bản.

Ba là, cơ sở vật chất hạ tầng phục vụ cho giao dịch của khách hàng chưa tốt, chưa tạo được sự thoải mái cho khách hàng.

### **3.2. Một số kiến nghị**

#### **3.2.1. Kiến nghị dành cho Nhà nước**

Để đẩy mạnh phát triển hoạt động của Ngân hàng thì không chỉ có cố gắng nỗ lực của riêng phía Ngân hàng mà cần có sự hỗ trợ tích cực của Nhà nước. Đặc biệt là trong hoạt động cho vay bởi nếu hoạt động này phát triển thì Nhà nước cũng là đối tượng nhận được nhiều lợi ích

từ sự phát triển đó. Vì vậy, Nhà Nước nên tạo điều kiện thuận lợi để hoạt động này ngày càng mang lại nhiều lợi ích cho xã hội.

Thực hiện các biện pháp nhằm ổn định môi trường vĩ mô (kinh tế – chính trị – xã hội) thông qua việc thực hiện các biện pháp nhằm ổn định chính trị, xác định rõ chiến lược phát triển kinh tế, hướng đầu tư, tăng cường đầu tư, chuyển đổi cơ cấu kinh tế một cách hợp lý nhằm mục tiêu ổn định thị trường, ổn định giá cả, duy trì tỷ lệ lạm phát ở mức có lợi cho nền kinh tế từ đó sẽ tạo điều kiện cho quá trình phát triển kinh tế, nâng cao thu nhập và mức sống của dân cư.

Ngành Ngân hàng đòi hỏi CBCNV có trình độ cao, luôn luôn cập nhật và bổ sung kiến thức cho mình thì mới có thể theo kịp với sự thay đổi của công nghệ. Công nghệ, nghiệp vụ Ngân hàng thường là sự ứng dụng của nước ngoài vào hoạt động, vì vậy Nhà nước cần chú trọng tới việc đầu tư công nghệ cho các Ngân hàng thông qua việc cấp Ngân sách Nhà nước cử cán bộ Ngân hàng đi học tập ở nước ngoài. Đồng thời, đầu tư cho giáo dục trong nước thông qua việc đầu tư cho các trường có đào tạo chuyên ngành Ngân hàng, tạo điều kiện nâng cao trình độ của nhân viên Ngân hàng nói chung.

### 3.2.2. Kiến nghị dành cho Techcombank Biên Hòa nói chung và cho hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân nói riêng

- Techcombank Biên Hòa nên có thêm nhân sự phòng Dịch vụ khách hàng và phòng Kinh doanh

Phòng dịch vụ khách hàng: mặc dù có thể đáp ứng cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất nhưng với số lượng chỉ 2 kế toán giao dịch thì khó có thể thực hiện các nghiệp vụ một cách nhanh chóng. Nếu trong trường hợp có một trong hai người vì lý do cá nhân nên phải nghỉ làm thì tất cả các công việc sẽ dồn lên người kia gây nên tình trạng làm việc không hiệu quả. Vì vậy PGD cần tuyển thêm nhân viên ở vị trí này để có thể đáp ứng nhu cầu tốt hơn cho khách hàng.

Số lượng chuyên viên tín dụng phòng kinh doanh chỉ có 2 người đồng nghĩa với việc công việc họ làm sẽ nặng hơn nhiều chuyên viên tín dụng khác. Họ phải làm nhiều công tác như tìm kiếm khách hàng, tư vấn, giải ngân, thẩm định...nên rất dễ xảy ra tình trạng làm việc quá sức dẫn đến hiệu quả công việc kém. Vì vậy nên có thêm nhân sự hoặc phòng hỗ trợ kinh doanh để có thể hỗ trợ phòng kinh doanh ngày càng phát triển và làm việc có hiệu quả.



- Hoàn thiện trong công tác thẩm định giá đối với BDS

Tất cả các CN/PGD ở Đồng Nai nên thành lập một Ban thông tin bất động sản chung, hoạt động bằng việc cung cấp thông tin về nhà đất, định giá nhà đất, môi giới nhà đất... hỗ trợ cho hoạt động tín dụng. Ban thông tin bất động sản này ra đời sẽ giúp cho công tác tín dụng của Ngân hàng hoạt động có hiệu quả hơn thông qua việc định giá sát thực hơn TSDB của khách hàng, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng và giúp thỏa mãn tốt hơn nữa nhu cầu của khách hàng.

- Mở rộng đối tượng khách hàng trong cho vay thế chấp

Hiện nay nhóm khách hàng chủ yếu của cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân hầu như chỉ tập trung ở những người có mức thu nhập trung bình và cao. Do đó ngân hàng nên mở rộng đối tượng khách hàng đến những người có thu nhập thấp hoặc người nước ngoài định cư tại Việt Nam. Điều này sẽ làm cho nhóm khách hàng vay vốn của ngân hàng phong phú và đa dạng hơn tăng tính cạnh tranh của ngân hàng so với các ngân hàng khác.

- Nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng và chất lượng nhân viên

PGD cần kiến nghị với các cấp trên về vấn đề cơ sở hạ tầng và chất lượng nhân viên. Vì đây là những yếu tố quan trọng để thu hút khách hàng đến với ngân hàng của mình.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Sau khi đã phân tích thực trạng tại chương 2 thì tại chương 3 chúng ta sẽ đưa ra các nhận xét về Techcombank Biên Hòa và hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân như đưa ra các mặt đạt được cũng như các mặt chưa đạt được và nguyên nhân của các mặt chưa đạt được đó. Từ đó đưa ra các kiến nghị dành cho Nhà Nước và ngân hàng để hoạt động cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân ngày càng phát triển.

## KẾT LUẬN

Nghiên cứu về thực trạng cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tuy không phải là một vấn đề mới nhưng ở từng thời điểm khác nhau, tại các ngân hàng khác nhau mà hoạt động này có những sắc thái khác nhau. Vì vậy thông qua việc phân tích thực trạng cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân tại Techcombank Biên Hòa trong giai đoạn 2012 – 2014 để có thể hiểu rõ hơn vấn đề này trong giai đoạn 2012 – 2014 có những chuyển biến như thế nào, từ đó đề xuất những kiến nghị để góp phần giúp Techcombank Biên Hòa nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát tốt rủi ro tín dụng.

Qua việc nghiên cứu và thực tập tại ngân hàng nhận thấy Techcombank Biên Hòa là một tổ chức tài chính khá chuyên nghiệp, hoạt động an toàn và hiệu quả. Tuy gặp nhiều khó khăn trong những năm vừa qua do tình hình nền kinh tế và nhân sự nhưng Techcombank Biên Hòa đã có những cải thiện rõ rệt qua các năm, tình hình cho vay thế chấp dành cho khách hàng cá nhân ngày càng phát triển, tình hình thu hồi nợ và nợ xấu được đánh giá rất tốt. Đây cũng là sự cố gắng chung của toàn đội ngũ nhân viên đầy nhiệt huyết và kinh nghiệm của Techcombank Biên Hòa.

Bên cạnh đó, mức độ rủi ro tiềm ẩn trong nền kinh tế cũng nhiều hơn, gắn liền với những cơ hội và thách thức mà nền kinh tế hội nhập mang lại cũng có thể làm thay đổi những yếu tố liên quan đến hoạt động cho vay của ngân hàng, do đó Techcombank Biên Hòa phải không ngừng cải tiến để nâng cao hiệu quả hoạt động của mình.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Điều 4, **Luật Các tổ chức tín dụng**, 2010.
- PGS.TS.Trần Thị Xuân Hương (2012). **Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại**. NXB Kinh tế TP.HCM.
- PGS.TS.Sử Đình Thành – PGS.TS.Vũ Thị Minh Hằng (2008). **Nhập môn Tài chính – Tiền tệ**. NXB Lao động xã hội.
- Nguyễn Thùy Linh (2014), “*Top 100 Chi nhánh WeExcel năm 2014*”. **Tạp chí TechcomWorld**, số Xuân 2015.
- Báo cáo hoạt động kinh doanh nội bộ tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014.
- Báo cáo hoạt động tín dụng tại Techcombank Biên Hòa năm 2012 – 2014.