

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ TÀI CHÍNH

HỌC VIỆN TÀI CHÍNH

NGUYỄN THỊ MINH

**PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số: 9.34.02.01

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Hà Nội – 2019

TẠI HỌC VIỆN TÀI CHÍNH

Người hướng dẫn khoa học: **1. TS. Nghiêm Văn Bảy**
2. TS. Nguyễn Xuân Điền

Phản biện 1:

.....

Phản biện 2:

.....

Phản biện 3:

.....

**Luận án sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận án
cấp Học viện, họp tại Học viện Tài chính**

Vào hồi..... giờ....., ngày..... tháng..... năm 20....

**Có thể tìm hiểu luận án tại Thư viện Quốc gia
Và Thư viện Học viện Tài chính**

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của luận án

Tín dụng tiêu dùng (TDTD) là hoạt động tín dụng phổ biến ở nhiều quốc gia, nhất là ở các nước phát triển. Tại Việt Nam với quy mô dân số trên 90 triệu người, trong đó 51,6% là dân số trẻ đang ở độ tuổi lao động, tiềm năng của thị trường TDTD của Việt Nam là rất lớn. Nếu như tại các nước phát triển, TDTD chiếm từ 17% - 18% GDP trong khi ở Việt Nam hiện mới chỉ ở mức khoảng 6%.

Dự đoán trong thời gian tới, cùng với sự phục hồi của nền kinh tế, dư nợ TDTD của Việt Nam có thể đạt đến con số 10% GDP và cao hơn nữa. Điều này hứa hẹn sự bùng nổ các sản phẩm tín dụng tiêu dùng (SP_TDTD) trong thời gian tới đồng thời tạo ra sức ép với các tổ chức tín dụng (TCTD) muốn xâm nhập và chiếm lĩnh thị trường này. Để khai thác mạnh mẽ hơn nữa thị trường TDTD tại Agribank, một trong những vấn đề quan trọng là cần phát triển các SP_TDTD tại Agribank.

Xuất phát từ lý do trên, tác giả đã chọn vấn đề **“Phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng tại Agribank”** làm đề tài luận án tiến sĩ của mình.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu có liên quan đến đề tài luận án.

2.1 Tổng quan các công trình nghiên cứu trong nước.

2.1.1 Phát triển sản phẩm trong các ngân hàng thương mại.

Theo V.I.Lênin: Toàn tập (2005) “ Phép biện chứng, tức là học thuyết về sự phát triển, ...”. Trong giáo trình Triết học của PGS,TS. Đoàn Quang Thọ (2007) đã trình bày các nội dung quan trọng về phạm trù phát triển, theo nội dung cơ bản của phép biện chứng duy vật trong triết học, “ Phát triển dùng để khái quát quá trình vận động đi lên từ thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp, từ kém hoàn thiện đến hoàn thiện hơn”. Phát triển đi theo đường “ xoáy ốc”, cái mới dường như lặp lại một số đặc trưng, đặc tính của cái cũ nhưng trên cơ sở cao hơn; thể hiện tính quanh co, phức tạp, có thể có những bước thụt lùi tương đối trong sự phát triển. Phát triển là một trường hợp đặc biệt của sự vận động. trong quá trình phát triển, sự vật, hiện tượng chuyển hóa sang chất mới, cao hơn, phức tạp hơn; làm cho cơ cấu tổ chức, phương thức vận động và chức năng của sự vật ngày càng hoàn thiện hơn. Phát triển có tính khách quan, phổ biến đa dạng. Từ nguyên lý về sự phát triển, con người rút ra được những quan điểm, nguyên tắc chỉ đạo hoạt động nhận thức và hoạt động thực tiễn.

Phát triển các quan điểm về Phát triển SPNH, dưới góc độ tài chính gần đây nhất có một số quan điểm về Phát triển SPNH đã được các tác giả nghiên cứu đưa ra phương pháp và bộ chỉ tiêu xác định Phát triển SPNH như sau:

Quan điểm 1: Phát triển SPNH là sự gia tăng về số lượng, mở rộng qui mô và nâng cao chất lượng của SPNH nhằm đáp ứng nhu cầu cho các thành viên trong nền kinh tế. Cách tiếp cận này cũng được Vũ Ngọc Dung (2009), “Phát triển hoạt động bán

lê tại các NHTM Việt Nam”, Luận án tiến sĩ; Hoàng Thị Ngọc Huệ (2018), “Phát triển dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cao cấp tại các NHTM ở Việt Nam”, Luận án tiến sĩ; Nguyễn Thị Bích Châm (2008), “Giải pháp phát triển sản phẩm dịch vụ của ngân hàng Công thương Hoàng Mai”, tạp chí Ngân hàng; Ngọa Long (2005), “Vietcombank – Phát triển sản phẩm dịch vụ vì lợi ích khách hàng”, Ngân hàng Ngoại thương, thực hiện trong nghiên cứu của mình.

Quan điểm 2: Phát triển SPNH là tạo ra SPNH mới một phần và SPNH mới hoàn toàn để đáp ứng nhu cầu của khách hàng trên thị trường tài chính. Quan điểm này được thể hiện trong nghiên cứu của các tác giả: luận án của Lê Công (2013), nghiên cứu đã đưa ra các nội dung cơ bản về phát triển sản phẩm dịch vụ tại NHTM; Nguyễn Thanh Phương (2012), “Phát triển bền vững Agribank”, Luận án tiến sĩ. Luận án đã đưa ra các nội dung quan trọng về phát triển bền vững các hoạt động, sản phẩm dịch vụ tại Agribank. Theo Phạm Minh Điền (2010), “Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Agribank”, Luận án tiến sĩ; Phan Thị Linh (2015), “Phát triển dịch vụ phi tín dụng của các NHTM nhà nước Việt Nam”, Luận án tiến sĩ; Theo Hoàng Tuấn Linh (2009), “Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại các NHTM nhà nước Việt Nam”, Luận án tiến sĩ. Các tác giả đã đưa ra các nội dung cơ bản về phát triển sản phẩm nghiên cứu. Tuy nhiên, chưa hình thành rõ ràng các chỉ tiêu đánh giá phát triển sản phẩm dịch vụ nghiên cứu vì vậy luận án mới chỉ dừng lại chủ yếu ở nội dung đề xuất các giải pháp thực hiện phát triển sản phẩm nghiên cứu trên cơ sở phân tích thực trạng vận động của đối tượng nghiên cứu.

2.1.2 Tổng quan các công trình nghiên cứu về TDTD, phát triển SP_TDTD trong các ngân hàng.

Theo TS.Phạm Thái Hà (2017) trong công trình nghiên cứu “Mở rộng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại cổ phần quân đội”, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội. Tác giả đã đưa ra các nội dung cơ bản về TDTD, quan điểm về mở rộng TDTD, chỉ tiêu đánh giá kết quả mở rộng cho vay tiêu dùng gồm các chỉ tiêu phản ánh qui mô TDTD, chỉ tiêu phản ánh chất lượng TDTD, các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng TDTD tại NHTM gồm nhân tố chủ quan, nhân tố khách quan; kinh nghiệm về việc mở rộng TDTD của một số NHTM và bài học đối với NHTM cổ phần Quân đội. Tuy nhiên, công trình chưa đề cập đến các tiêu chí đánh giá về mở rộng phát triển TDTD trách nhiệm, ổn định, bền vững và an toàn. Vì vậy, các tiêu chí đánh giá mới chỉ dừng lại ở các con số kinh tế. Về mặt đánh giá các yếu tố lợi ích cộng đồng, xã hội chưa được chú trọng nghiên cứu.

Theo TS.Vũ Văn Thực (2014) với nghiên cứu “Phát triển cho vay tiêu dùng tại Agribank”. Theo nghiên cứu, Agribank là NHTM lớn nhất tại Việt Nam cả về vốn, tài sản và mạng lưới hoạt động. Agribank đã có những bước phát triển đáng kể về TDTD

và các SP_TDTD cả về dư nợ cho vay, số lượng khách hàng và hiệu quả hoạt động mang lại tuy nhiên chưa tương xứng với tiềm năng vốn có của Agribank. Công trình đã phân tích hạn chế và đưa ra nguyên nhân hạn chế đồng thời đề xuất nội dung quan trọng về giải pháp phát triển TDTD tại Agribank. Tuy nhiên, công trình chưa đi sâu nghiên cứu về các SP_TDTD và phát triển SP_TDTD tại Agribank vì vậy giải pháp chưa thực hiện đi sâu vào nghiên cứu phát triển SP_TDTD tại Agribank.

2.2 Tổng quan các công trình nghiên cứu nước ngoài.

Theo các công trình nghiên cứu của các nhà khoa học nước ngoài trong nhiều năm qua có nhiều cách tiếp cận vấn đề khoa học “phát triển sản phẩm” tùy thuộc vào lĩnh vực nghiên cứu. Các công trình nghiên cứu khoa học phong phú về vấn đề này giúp cho vấn đề được nhìn nhận một cách sâu sắc và toàn diện hơn.

Anil Mital, et al (2008), trong công trình khoa học “Product development: a structured approach to consumer product development, design, and manufacture”, đã đưa ra những nội dung quan trọng về phát triển sản phẩm. Theo tác giả của công trình này, phát triển sản phẩm là cải tiến sản phẩm và sáng tạo ra các sản phẩm mới. Công trình nghiên cứu này cũng tập trung chủ yếu nghiên cứu vào các sản phẩm nói chung, không thực hiện nghiên cứu các sản phẩm theo các lĩnh vực cụ thể. Vì vậy công trình có giá trị tham khảo chung, khái quát về vấn đề phát triển SPNH.

Mynott, Colin(2012), trong công trình nghiên cứu “Lean Product Development - A Manager’s Guide”. Cuốn sách này cũng đưa ra các nội dung quan trọng trong quá trình thực hiện phát triển sản phẩm của các tổ chức. Cuốn sách này giải thích những gì cần phải được thực hiện để hoàn thành thành công nhiệm vụ phức tạp của việc phát triển sản phẩm. Tuy nhiên công trình cũng mới chỉ tập trung nghiên cứu vào một số cách thức để thực hiện quá trình phát triển sản phẩm trong lĩnh vực công nghiệp sản xuất. Các nội dung như tác động của phát triển sản phẩm hay đánh giá phát triển sản phẩm chưa được tập trung nghiên cứu chi tiết.

Ngoài ra các nghiên cứu về TDTD trên thế giới đã cho thấy các khía cạnh đa chiều về TDTD. Mặc dù chưa có nghiên cứu nghiên cứu cụ thể, chuyên sâu về vấn đề PTSP_TDTD tại Việt Nam, tuy nhiên các nghiên cứu đa dạng trên thế giới về TDTD đã giúp tác giả có được những quan điểm toàn diện trong quá trình nghiên cứu PTSP_TDTD tại Agribank.

Theo *Thomas A. Durkin, Gregory Elliehausen, Michael E. Staten, Todd J. Zywicki* (2014) “**Consumer Credit and the American Economy**”. TDTD và nền kinh tế Mỹ kiểm tra nền kinh tế, khoa học hành vi, xã hội học, lịch sử, thể chế, luật và quy định về TDTD ở Hoa Kỳ.

Theo *Jacqueline Botterill* (2010) "**Consumer Culture and Personal Finance: Money Goes to Market**". Cuốn sách này khám phá các bài tiết kiệm và tín dụng cá nhân xung quanh văn hóa tiêu dùng của người Anh sau chiến tranh.

Harabara V (2009) "**Method of the estimation of credit status of the borrower in mechanism of consumer**". Nghiên cứu đề cập đến các phương pháp ước lượng về các tình trạng tín dụng của người vay trong cơ chế TDTD.

Shevchuk (2008), "**Mordern development of consumer crediting market as advantage and dis**". Nghiên cứu đề cập đến vấn đề lợi thế và bất lợi của việc phát triển thị trường TDTD hiện đại.

Fabio Wendling Muniz de Andrade, Lyn Thomas (2007), "**Structural models in consumer credit**". Nghiên cứu đề cập đến vấn đề mô hình kết cấu trong TDTD.

Maja Šušteršič, Dušan Mramor, Jure Zupan (2000), "**Consumer credit scoring models with limited data**". Nghiên cứu đề cập đến mô hình chấm điểm TDTD với dữ liệu hạn chế.

Anastasios Savvopoulos (2010), "Consumer Credit Models: Pricing, Profit and Portfolios". Nghiên cứu đề cập đến mô hình TDTD: Giá cả, lợi nhuận và danh mục đầu tư.

2.3 Khoảng trống nghiên cứu

Tác giả xác định những khoảng trống nghiên cứu về nội dung phát triển SP_TDTD gồm các vấn đề sau:

Một là, các nghiên cứu đã công bố mới chỉ dừng lại ở việc nghiên cứu hoạt động TDTD của các ngân hàng thương mại từ đó rút ra những kết luận về TDTD nói chung. Chưa thực hiện nghiên cứu một cách đầy đủ, toàn diện về vai trò, vị trí của SP_TDTD và phát triển SP_TDTD tại các NHTM và thị trường tín dụng.

Hai là, kết quả các nghiên cứu đã công bố tập trung nghiên cứu, khảo sát và đo lường về nội dung TDTD ở một ngân hàng thương mại hay một địa bàn cụ thể nhưng cho đến nay chưa có một công trình nghiên cứu chuyên sâu, toàn diện và cụ thể về phát triển SP_TDTD tại Agribank. Đặc biệt là cho đến nay còn thiếu các nghiên cứu kết hợp cả nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng để có các bằng chứng khoa học để đưa ra các giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển SP_TDTD tại Agribank gắn với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội hiện nay.

Ba là, dưới các góc độ nghiên cứu khác nhau, các nghiên cứu trước đó đã xây dựng mô hình về các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển sản phẩm tín dụng nói chung, các nghiên cứu đã áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính hoặc các nghiên cứu định lượng trong việc thu thập, phân tích dữ liệu để kiểm định mô hình, từ đó xác định các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng phát triển sản phẩm tín dụng nói chung ở những địa bàn và thời điểm khác nhau nên hướng và mức độ tác động của các nhân tố ở các

nghiên cứu trước đây có thể sẽ không còn phù hợp khi tiến hành nghiên cứu đối với phát triển SP_TDTD của Agribank. Các nhân tố tác động và các giải pháp phát triển SP_TDTD chưa được các nghiên cứu đã công bố đưa vào mô hình nghiên cứu để kiểm chứng.

Như vậy thông qua việc hệ thống hóa nội dung các công trình đã công bố nghiên cứu về TDTD, tác giả xác định được rằng kết quả nghiên cứu của luận án là không trùng lặp với các công trình đã công bố trong và ngoài nước.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của luận án là dựa trên kết quả nghiên cứu lý luận và thực tiễn về TDTD nói chung và phát triển SP_TDTD nói riêng, từ đó đề xuất các giải pháp, kiến nghị nhằm thực hiện phát triển SP_TDTD tại Agribank.

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, các nhiệm vụ cụ thể của luận án gồm có:

Một là, làm rõ và bổ sung một số vấn đề lý luận về SP_TDTD, phát triển SP_TDTD, các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển SP_TDTD, phương pháp đánh giá hiệu quả phát triển SP_TDTD; nghiên cứu kinh nghiệm của một số quốc gia về TDTD, từ đó rút ra bài học kinh nghiệm đối với Agribank.

Hai là, phân tích và đánh giá thực trạng phát triển SP_TDTD tại Agribank giai đoạn 2010-2017. Phân tích hoạt động phát triển SP_TDTD của NHTM Việt Nam, Agribank. Đồng thời phân tích, khám phá và kiểm định những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển SP_TDTD tại Agribank. Chỉ ra những tồn tại và hạn chế, làm rõ những tồn tại trong hoạt động phát triển SP_TDTD của Agribank và phân tích nguyên nhân, nhân tố ảnh hưởng của những tồn tại đó.

Ba là, đề xuất những giải pháp, kiến nghị và điều kiện nhằm thực hiện hoàn thiện và phát triển SP_TDTD tại Agribank.

4. Câu hỏi nghiên cứu của luận án

Các câu hỏi nghiên cứu của luận án bao gồm:

SP_TDTD là gì? Phát triển SP_TDTD, đánh giá hiệu quả phát triển SP_TDTD như thế nào? Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển SP_TDTD là gì? Những bài học kinh nghiệm nào về phát triển SP_TDTD được rút ra cho Agribank?

Khả năng phát triển SP_TDTD tại Agribank hiện nay như thế nào? Khả năng phát triển SP_TDTD tại Agribank hiện nay chịu tác động của những nhân tố nào?

Agribank cần phải làm gì để thực hiện tốt phát triển SP_TDTD? Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước cần có cơ chế, chính sách gì để tháo gỡ khó khăn và hỗ trợ NH thực hiện phát triển SP_TDTD tại NH?

5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận án

5.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là những vấn đề lý luận và thực tiễn về phát triển SP_TDTD tại NHTM.

5.2. Phạm vi nghiên cứu

Luận án nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn về PTSP_TDTD tại Agribank trong xu hướng phát triển bền vững.

- Phạm vi nội dung:

Luận án nghiên cứu các vấn đề về phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng tại các ngân hàng thương mại.

- Phạm vi về không gian:

Luận án thực hiện nghiên cứu tại Agribank nói chung và các chi nhánh thuộc Agribank nói riêng. Đồng thời, luận án cũng tìm hiểu kết quả nghiên cứu cũng như kinh nghiệm TDTD, PTSP_TDTD ở một số quốc gia, NHTM trên thế giới và một số NHTM của Việt Nam.

Thực hiện lấy mẫu điển hình 50 chi nhánh là chi nhánh của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam ở cả ba miền, miền Bắc, miền Trung miền Nam. Các phiếu khảo sát được gửi tới khách hàng và cán bộ, nhân viên tại Agribank và các chi nhánh của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam trong quá trình nghiên cứu của tác giả.

- Phạm vi về thời gian:

Số liệu phân tích của luận án tập trung trong khoảng thời gian 2010 - 2017, phân tích số liệu khảo sát từ tháng 6/2017 đến tháng 9/2017. Năm 2018 tác giả thực hiện tổng hợp số liệu, tài liệu tiến hành phân tích, đánh giá các vấn đề nghiên cứu. Định hướng và các giải pháp, kiến nghị đề xuất đến năm 2030.

6. Thiết kế, giả thuyết và phương pháp nghiên cứu

6.1. Thiết kế nghiên cứu

Các giả thuyết nghiên cứu.

Dựa trên các lý thuyết kinh tế liên quan và kế thừa các nghiên cứu thực nghiệm đã công bố, cùng những phát hiện nghiên cứu định tính của tác giả, giả thuyết đã được xây dựng nhằm kiểm định mối liên hệ giữa 6 nhân tố đến khả năng phát triển SP_TDTD tại Agribank trong mô hình nghiên cứu:

- H₁ :Hoạt động nghiên cứu thị trường SP_TDTD tại ngân hàng.
- H₂ :Nghiên cứu SP_TDTD toàn diện.
- H₃ :Nghiên cứu khách hàng SP_TDTD.
- H₄ :Nghiên cứu tiếp thị quảng cáo và marketing SP_TDTD.
- H₅ :Về cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị, công nghệ ngân hàng.
- H₆ :Công tác phát triển nguồn nhân lực TDTD.

Phương pháp nghiên cứu.

Luận án tiếp cận đối tượng nghiên cứu dựa trên cơ sở vận dụng phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử làm phương pháp luận chung. Luận án sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng, trong đó phần trọng tâm là nghiên cứu định lượng với mục tiêu:

Tác giả thực hiện điều tra khảo sát, thu thập thông tin đối với khách hàng và cán bộ, nhân viên ngân hàng. Tuy nhiên tác giả thực hiện phân tích kết quả khảo sát bằng 02 phương pháp riêng biệt.

(1) Với phiếu khảo sát khách hàng: Tác giả sử dụng phương pháp thống kê mô tả để điều tra đánh giá của khách hàng về các yếu tố ảnh hưởng đến PTSP_TDTD tại các chi nhánh của Agribank.

(2) Với phiếu khảo sát cán bộ, nhân viên ngân hàng, tác giả sử dụng phương pháp Phần mềm thống kê cho khoa học xã hội (SPSS) để đánh giá nhận định của cán bộ nhân viên NH về vai trò, vị trí của các yếu tố ảnh hưởng đến PTSP_TDTD trong quá trình thực hiện PTSP_TDTD tại Agribank với nội dung phương pháp gồm:

6.3.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

Đối với phương pháp nghiên cứu định tính, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu tại bàn và phỏng vấn sâu. Kết quả nghiên cứu định tính được sử dụng làm tiền đề cho việc thiết kế phiếu khảo sát trước khi triển khai nghiên cứu định lượng và kiểm định chính thức mô hình.

6.3.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua hai bước là nghiên cứu định lượng sơ bộ và nghiên cứu định lượng chính thức.

6.3.2.1. Nghiên cứu định lượng sơ bộ

Để thực hiện nghiên cứu định lượng sơ bộ, tác giả tiến hành phỏng vấn thông qua biểu khảo sát tại 50 chi nhánh của Agribank theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên thuận tiện.

6.3.2.2. Nghiên cứu định lượng chính thức

a. Đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát của luận án là cán bộ, nhân viên các chi nhánh của Agribank.

b. Kích thước mẫu

Tác giả áp dụng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo địa bàn 3 miền Bắc, Trung, Nam; sau đó trong từng địa bàn lại tiếp tục sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện để tiến hành khảo sát; trong mỗi địa bàn nếu mẫu thu thập được chưa đảm bảo tính đa dạng hóa thì tác giả tiến hành lựa chọn và khảo sát bổ sung nhằm đảm bảo tính đại diện tốt nhất có thể của mẫu. Quá trình điều tra, tác giả thu về và lọc ra 300 phiếu khảo sát hợp lệ, theo quy định của phương pháp mẫu nghiên cứu

đủ điều kiện mang tính đại diện cho tổng thể.

Tác giả sử dụng mô hình EFA (Exploratory Fact Analysis) để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển SP_TDTD tại Agribank. Sau khi thu thập và loại bỏ các phiếu khảo sát không đạt yêu cầu, tác giả tiến hành mã hóa (Phụ lục 14) và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20 để đánh giá độ tin cậy của thang đo và kiểm định mô hình nghiên cứu cũng như các giả thuyết nghiên cứu từ đó rút ra các kết luận tổng thể của nghiên cứu.

7. Những đóng góp mới của luận án

Từ những kết quả nghiên cứu lý luận và thực tiễn về phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, luận án có những kết luận mới như sau:

7.1. Những đóng góp mới về lý luận

Một là: hệ thống hóa, phân tích góp phần làm rõ thêm một số vấn đề lý luận về PTSP_TDTD tại ngân hàng thương mại; luận án đề xuất hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả PTSP_TDTD, gồm: Chỉ tiêu thị phần tín dụng tiêu dùng và SP_TDTD; Chỉ tiêu doanh số của các SP_TDTD; Chỉ tiêu dư nợ của các SP_TDTD; Chỉ tiêu thu nhập của các SP_TDTD; Chỉ tiêu chi phí cho các SP_TDTD; Chỉ tiêu về rủi ro nợ xấu của các SP_TDTD; Chỉ tiêu số lượng khách hàng của các SP_TDTD; Chỉ tiêu lợi ích cộng đồng, trách nhiệm xã hội của SP_TDTD.

Hai là: luận án đề xuất được hệ thống các yếu tố tác động quyết định đến PTSP_TDTD tại ngân hàng, gồm: Yếu tố nghiên cứu thị trường TDTD; Yếu tố phát triển nguồn nhân lực TDTD tại ngân hàng; Yếu tố nghiên cứu SP_TDTD toàn diện tại ngân hàng; Yếu tố nghiên cứu khách hàng sử dụng SP_TDTD; Yếu tố quảng bá sản phẩm, marketing SP_TDTD; Yếu tố cơ sở vật chất, kỹ thuật của ngân hàng; Một số bài học kinh nghiệm cho Agribank nhằm PTSP_TDTD tại ngân hàng.

Ba là: luận án đã xây dựng được mô hình nghiên cứu định lượng gồm các nhân tố ảnh hưởng đến PTSP_TDTD tại Agribank. Những kết quả đóng góp mới của mô hình bao gồm:

(1) Kết quả nghiên cứu cho thấy có sự ảnh hưởng tích cực của các yếu tố: Yếu tố nghiên cứu thị trường TDTD; Yếu tố phát triển nguồn nhân lực TDTD tại ngân hàng; Yếu tố nghiên cứu SP_TDTD toàn diện tại ngân hàng; Yếu tố nghiên cứu khách hàng sử dụng SP_TDTD; Yếu tố quảng bá sản phẩm, marketing SP_TDTD; Yếu tố cơ sở vật chất, kỹ thuật của ngân hàng; tác động tích cực đến PTSP_TDTD tại Agribank.

(2) Những kết luận của luận án phù hợp với lý thuyết cũng như kết quả của các nghiên cứu trong và ngoài nước đã công bố về sản phẩm tín dụng nói chung nhưng mức độ và thứ tự ảnh hưởng đã có nhiều thay đổi đối với SP_TDTD, trong đó nổi bật là các nghiên cứu trước đây cho rằng yếu tố nghiên cứu khách hàng sản phẩm tín dụng

là yếu tố có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến PTSP tín dụng nói chung, tuy nhiên đối với PTSP_TDTD thì yếu tố nghiên cứu thị trường toàn diện là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất đến PTSP_TDTD tại Agribank.

(3)Luận án đã đưa ra những bằng chứng định lượng chứng minh cho những nguyên nhân của tồn tại và hạn chế trong PTSP_TDTD tại Agribank hiện nay có liên quan mật thiết với các yếu tố ảnh hưởng đến PTSP_TDTD tại ngân hàng.

(4)Luận án cũng đã đưa ra được các bằng chứng định lượng cho thấy để PTSP_TDTD một cách hiệu quả thì cần phải thực hiện những giải pháp hữu hiệu có liên quan mật thiết đến các yếu tố ảnh hưởng đến PTSP_TDTD tại ngân hàng.

7.2. Những đóng góp mới về thực tiễn

Một là: luận án đã cung cấp nhiều thông tin quan trọng và có ý nghĩa về thực trạng PTSP_TDTD của Agribank trong giai đoạn 2010-2017 thông qua việc luận giải các bảng số liệu, các đồ thị toán học, phân tích các chỉ tiêu, ... Điều này rất cần thiết đối với hoạt động PTSP_TDTD tại Agribank bởi lẽ cho đến nay còn thiếu các phân tích, luận cứ chi tiết, khoa học về thực trạng PTSP_TDTD tại Agribank.

Hai là: luận án đã đề xuất các giải pháp đối với Agribank. Ngoài ra luận án cũng đưa ra những kiến nghị đối với Chính phủ, các cơ quan chức năng, ngân hàng Nhà nước để vận dụng trong việc xây dựng và thực thi cơ chế, chính sách hỗ trợ PTSP_TDTD tại các NHTM nói chung và tại Agribank nói riêng.

8. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, danh mục các công trình đã công bố của tác giả và các phụ lục, kết cấu của luận án gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng của NHTM.

Chương 2: Thực trạng phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng tại Agribank.

Chương 3: Giải pháp phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng tại Agribank.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG TIÊU DÙNG CỦA NH THƯƠNG MẠI

1.1TÍN DỤNG TIÊU DÙNG VÀ SẢN PHẨM TÍN DỤNG TIÊU DÙNG CỦA NHTM.

1.1.1 Tín dụng tiêu dùng của NHTM

1.1.1.1 Khái niệm tín dụng tiêu dùng

Tín dụng tiêu dùng là một hình thức tín dụng qua đó NH cho khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình vay một lượng tiền nhất định để mua hàng hóa hay dịch vụ sử dụng vào mục đích tiêu dùng (GS.TS.Nguyễn Văn Tiến (2011) Giáo trình Tín dụng NH, Tr 317. NXB Thống Kê)

1.1.1.2 Đặc điểm tín dụng tiêu dùng

Tín dụng tiêu dùng nằm trong danh mục cho vay của NH nên nhìn chung nó mang đầy đủ các đặc điểm của hoạt động cho vay nói chung. Bên cạnh đó, TDTD còn có những đặc điểm riêng: Đối tượng của TDTD là các cá nhân, hộ gia đình; Mục đích vay nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng của cá nhân; Quy mô của những khoản TDTD nhỏ nhưng số lượng khoản vay lớn; Lãi suất TDTD thường cao hơn lãi suất cho vay thương mại; Nhu cầu TDTD của mỗi khách hàng thường phụ thuộc vào thu nhập.

1.1.1.3 Lợi ích của tín dụng tiêu dùng: Tín dụng tiêu dùng có vai trò quan trọng đối với các chủ thể liên quan : Ngân hàng ; khách hàng và toàn bộ nền kinh tế - xã hội.

1.1.1.4 Các loại tín dụng tiêu dùng:

Căn cứ vào các tiêu thức phân loại khác nhau, TDTD được phân làm các loại khác nhau.

-Căn cứ vào mục đích vay, TDTD bao gồm: TDTD cư trú ;TDTD phi cư trú.

-Căn cứ vào phương thức hoàn trả, TDTD bao gồm: TDTD trả góp; TDTD phi trả góp; TDTD tuần hoàn.

-Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ, TDTD bao gồm: TDTD gián tiếp; TDTD trực tiếp.

1.1.2 Sản phẩm tín dụng tiêu dùng của NHTM

1.1.2.1 Khái niệm về sản phẩm tín dụng tiêu dùng

Sản phẩm dịch vụ NH là tập hợp những đặc điểm, tính năng, công dụng do NH tạo ra nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong muốn nhất định của khách hàng trên thị trường tài chính. Từ khái niệm trên theo quan điểm của tác giả “*Sản phẩm tín dụng tiêu dùng của NH là tập hợp những đặc điểm, tính năng, công dụng do NH tạo ra nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong muốn về TDTD của khách hàng trên thị trường tài chính*”

1.1.2.2 Đặc điểm của sản phẩm tín dụng tiêu dùng: Tính vô hình; Tính không thể tách biệt; Tính không ổn định và khó xác định.

1.1.2.3 Chu kỳ sống của sản phẩm tín dụng tiêu dùng: Thâm nhập thị trường; Tăng trưởng – phát triển; Chín muồi – bão hòa; Suy thoái

1.1.2.4 Các sản phẩm tín dụng tiêu dùng cơ bản:(i) Cho vay mua nhà trả góp; (ii) Cho vay cán bộ công nhân viên; (iii) Cho vay du học; (iv) Cho vay mua ô tô

1.2 PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG TIÊU DÙNG CỦA NHTM.

1.2.1 Khái niệm phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng.

Từ những nội dung nghiên cứu có thể rút ra kết luận theo quan điểm của tác giả về phạm trù phát triển SP_TDTD: “ *Phát triển SP_TDTD là sự gia tăng về quy mô, chất lượng của SP_TDTD gắn với nâng cao hiệu quả kinh tế tài chính và hiệu quả kinh tế xã hội của NH và nền kinh tế quốc dân*”

1.2.2 Các chỉ tiêu đánh giá phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng.

1.2.2.1 Nhóm chỉ tiêu đánh giá phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng về quy mô.

- (1) Chỉ tiêu về thị phần tín dụng tiêu dùng.
- (2) Chỉ tiêu về số lượng SP_TDTD.
- (3) Chỉ tiêu về Số lượng món vay và khách hàng vay.
- (4) Chỉ tiêu về Dư nợ TDTD.

1.2.2.2 Nhóm tiêu chí đánh giá phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng về chất lượng.

- (1) Chỉ tiêu về nợ quá hạn, nợ xấu của SP_TDTD.
- (2) Chỉ tiêu về thu nhập từ TDTD và SP_TDTD.

1.2.2.3. Nhóm tiêu chí đánh giá phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng về hiệu quả kinh tế xã hội.

- (1) Về sự hài lòng, đảm bảo an toàn, lợi ích của khách hàng sử dụng SP_TDTD.
- (2) Về sự đảm bảo lợi ích xã hội, gắn liền với trách nhiệm cộng đồng.

1.2.3 Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng.

(1) Nhóm nhân tố chủ quan: Định hướng phát triển của NH; Chính sách TDTD của NH; Quy mô về vốn và tiềm lực của NH; Hệ thống thông tin tín dụng và mạng lưới phân phối; Tình hình huy động vốn của NH; Chất lượng nhân sự và cơ sở vật chất kỹ thuật tại NH; Mức độ đầu tư nghiên cứu phát triển sản phẩm.

(2) Nhóm nhân tố khách quan: Môi trường kinh tế; Môi trường chính trị, văn hóa - xã hội; Môi trường pháp lý; Đối thủ cạnh tranh; Nhân tố khách hàng.

1.3 KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN SP_TDTD VÀ BÀI HỌC CHO AGRIBANK.

1.3.1 Kinh nghiệm tại một số NHTM trên thế giới.

1.3.1.1 Kinh nghiệm tại một số NHTM Mỹ

1.3.1.2 Kinh nghiệm tại một số NHTM Trung Quốc

1.3.2 Kinh nghiệm tại một số NHTM Việt Nam.

1.3.2.1. NHTM cổ phần Á Châu (ACB):

1.3.2.2. NHTM cổ phần Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank):

1.3.3 Bài học kinh nghiệm phát triển SP_TDTD cho Agribank.

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN

SẢN PHẨM TÍN DỤNG TIÊU DÙNG TẠI AGRIBANK

2.1. KHÁI QUÁT VỀ AGRIBANK.

2.1.1. Sơ lược lịch sử hình thành và phát triển của Agribank.

2.1.2 Mô hình quản trị và cơ cấu bộ máy quản lý của Agribank

2.1.3. Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank 2010-2017

Về tài sản của ngân hàng giai đoạn 2010 đến 2017:

Qua bảng cân đối kế toán tổng hợp qua các năm 2010 đến 2017 có thể nhận thấy tổng tài sản của Agribank tăng qua các năm, năm 2010 là 534.978.152 triệu

VNĐ, năm 2011 là 562.245.075 triệu VNĐ, năm 2012 là 617.212.560 triệu VNĐ, năm 2013 là 697.036.787 triệu VNĐ, năm 2014 là 763.589.797 triệu VNĐ, năm 2015 là 874.807.327 triệu VNĐ, năm 2016 là 1.001.204.753 triệu VNĐ, năm 2017 là 1.151.974.758 triệu VNĐ.

Về nguồn vốn của Agribank 2010 - 2017:

Qua bảng tổng hợp 2.2 ta thấy tổng nợ phải trả của ngân hàng tăng lên qua từng năm từ 2010 đến 2017: Năm 2011 là 530.356.965 triệu VNĐ, tăng so với năm 2010 là 24.065.984 triệu VNĐ tương ứng 4,75 %, năm 2012 là 580.030.411 triệu VNĐ, tăng so với năm 2011 là 49.673.446 triệu VNĐ tương ứng 9,37 %, năm 2013 là 659.269.784 triệu VNĐ, tăng so với năm 2012 là 79.239.373 triệu VNĐ tương ứng 13,66 %, năm 2014 là 722.408.638 triệu VNĐ, tăng so với năm 2013 là 63.138.854 triệu VNĐ tương ứng 9,58 %, năm 2015 là 832.299.260 triệu VNĐ, tăng so với năm 2014 là 109.890.622 triệu VNĐ tương ứng 15,21 %, năm 2016 là 951.974.052 triệu VNĐ, tăng so với năm 2015 là 119.674.792 triệu VNĐ tương ứng 14,38 %. Năm 2017 nợ phải trả là 1.098.256.688 triệu VNĐ.

Qua bảng tổng hợp 2.2 ta thấy khoản mục vốn chủ sở hữu của ngân hàng tăng lên qua từng năm từ 2010 đến 2017: Năm 2011 là 31.888.110 triệu VNĐ, tăng so với năm 2010 là 3,191,939 triệu VNĐ đạt 11,12 %, năm 2012 là 37.182.149 triệu VNĐ, tăng so với năm 2011 là 5,294,039 triệu VNĐ đạt 16,60 %, năm 2013 là 37.767.003 triệu VNĐ, tăng so với năm 2012 là 584,854 triệu VNĐ đạt 1,57 %, năm 2014 là 41.181.159 triệu VNĐ, tăng so với năm 2013 là 3,414,156 triệu VNĐ đạt 9,04 %, năm 2015 là 42.508.067 triệu VNĐ, tăng so với năm 2014 là 1,326,908 triệu VNĐ đạt 3,22 %, năm 2016 là 49.230.701 triệu VNĐ, tăng so với năm 2015 là 6,722,634 triệu VNĐ đạt 15,81 %. Năm 2017 vốn chủ sở hữu của Agribank đạt 53.691.070 triệu VNĐ.

Nguồn vốn sở hữu của ngân hàng tăng trưởng ổn định, bền vững, đúng định hướng góp phần quan trọng vào việc phát triển ổn định bền vững của ngân hàng; Cơ cấu nguồn vốn tiếp tục được chuyển đổi tích cực, phù hợp với mục tiêu Đề án tái cơ cấu, tăng tỷ trọng vốn ổn định, vốn và các quỹ để nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng, tăng khả năng tài chính cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng, tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng phát triển ổn định và bền vững.

Về kết quả kinh doanh của Agribank 2010 - 2017:

Để đảm bảo hoàn thành chỉ tiêu tăng trưởng, đảm bảo hiệu quả kinh doanh, Agribank đã áp dụng nhiều giải pháp tích cực như: điều hành chỉ tiêu huy động vốn linh hoạt, phù hợp với tăng trưởng tín dụng và cân đối vốn, giảm sức ép tăng lãi suất huy động; điều hành lãi suất và phí linh hoạt, tuân thủ qui định của NHNN và phù hợp với tình hình thực tế; vươn lên giữ vai trò dẫn dắt thị trường, giảm mặt bằng lãi suất huy động; chỉ đạo các chi nhánh tăng cường khai thác các nguồn vốn rẻ, giữ ổn định

vốn huy động từ dân cư và TCKT, giảm lãi suất đầu vào; rà soát, đánh giá và triển khai các biện pháp củng cố, mở rộng quan hệ hợp tác với các tập đoàn, tổng công ty, khách hàng lớn. Tiếp tục khai thác các dự án ủy thác đầu tư, vốn tài trợ thương mại bằng ngoại tệ; thường xuyên giám sát và quản lý chặt chẽ việc nhận tiền gửi, tiền vay của các TCTD, tổ chức tài chính; chuẩn hóa ban hành đồng bộ các văn bản quy định về sản phẩm gắn với quy trình giao dịch; điều chỉnh, triển khai có hiệu quả các chương trình huy động vốn ; phát hành thêm giấy tờ có giá để bổ sung nguồn vốn dài hạn và tăng vốn tự có, từ đó đã giúp cho ngân hàng đạt được những kết quả góp phần quan trọng giúp ngân hàng phát triển và tăng trưởng ổn định qua các năm trong giai đoạn 2010 – 2017.

Bảng 2.2 Cân đối kế toán của Agribank 2010-2017*(ĐVT: 1.000.000đ)*

CHỈ TIÊU	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TỔNG TÀI SẢN	534.987.152	562.245.075	617.212.560	697.036.787	763.589.797	874.807.327	1.001.204.753	1.151.947.758
TỔNG NỢ PHẢI TRẢ	506.290.981	530.356.965	580.030.411	659.269.784	722.408.638	832.299.260	951.974.052	1.098.256.688
TỔNG VỐN CHỦ SỞ HỮU	28.696.171	31.888.110	37.182.149	37.767.003	41.181.159	42.508.067	49.203.701	53.691.070
TỔNG CỘNG NGUỒN VỐN	534.987.152	562.245.075	617.212.560	697.036.787	763.589.797	874.807.327	1.001.204.753	1.151.974.758

*Nguồn: Báo cáo thường niên của Agribank***Bảng báo cáo kết quả kinh doanh của Agribank:****Bảng 2.5 Báo cáo kết quả kinh doanh của Agribank 2010-2017***(ĐVT: 1.000.000đ)*

Chỉ tiêu	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Thu nhập lãi thuần	16,859,279	24,763,218	25,392,437	20,661,115	21,418,784	24,652,693	28,511,198	34.115.300
Tổng lợi nhuận trước thuế	2,217,666	6,008,659	4,104,596	2,456,780	2,528,406	3,183,278	4,211,819	5.006.265
Lợi nhuận sau thuế	1,300,237	4,851,321	2,479,398	1,678,685	1,786,995	2,372,751	3,387,834	4.060.583

Nguồn: Báo cáo thường niên của Agribank

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG TIÊU DÙNG TẠI AGRIBANK

2.2.1 Thực trạng phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng về quy mô

2.2.1.1 Về số lượng sản phẩm

Nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, gia tăng khả năng cạnh tranh, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn VN (Agribank) đã nghiên cứu và cho ra đời nhiều sản phẩm dịch vụ TDTD với nhiều tiện ích để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Cho vay xây dựng mới, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư

Cho vay mua phương tiện đi lại

Cho vay bù đắp tài chính

Cho vay hỗ trợ du học

Cho vay người lao động đi làm việc ở nước ngoài

Cho vay theo hạn mức tín dụng

Cho vay dưới hình thức thấu chi tài khoản

Cho vay cầm cố giấy tờ có giá

2.2.1.2 Về quy mô sản phẩm tín dụng tiêu dùng

(1) Về dư nợ tín dụng tiêu dùng

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của các nghiệp vụ ngân hàng khác, TDTD tại Agribank đã có bước phát triển đáng kể trong những năm gần đây, điều này được thể hiện rất rõ là dư nợ cho vay có bước tăng trưởng khá. Dư nợ cho vay mở rộng đã đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng, cũng như từng bước khẳng định được uy tín và vị thế của Agribank, một trong những ngân hàng hàng đầu tại VN.

Nguyên nhân dư nợ TDTD tăng khá qua các năm là do nền kinh tế có dấu hiệu phục hồi, nhu cầu vay mua sắm tài sản phục vụ cho sinh hoạt gia đình tăng.

Mặt khác, Agribank đã đưa ra nhiều giải pháp thiết thực như: tiếp thị, chăm sóc khách hàng... để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, chính vì thế dư nợ cho vay đã có những bước phát triển đáng kể trong những năm vừa qua.

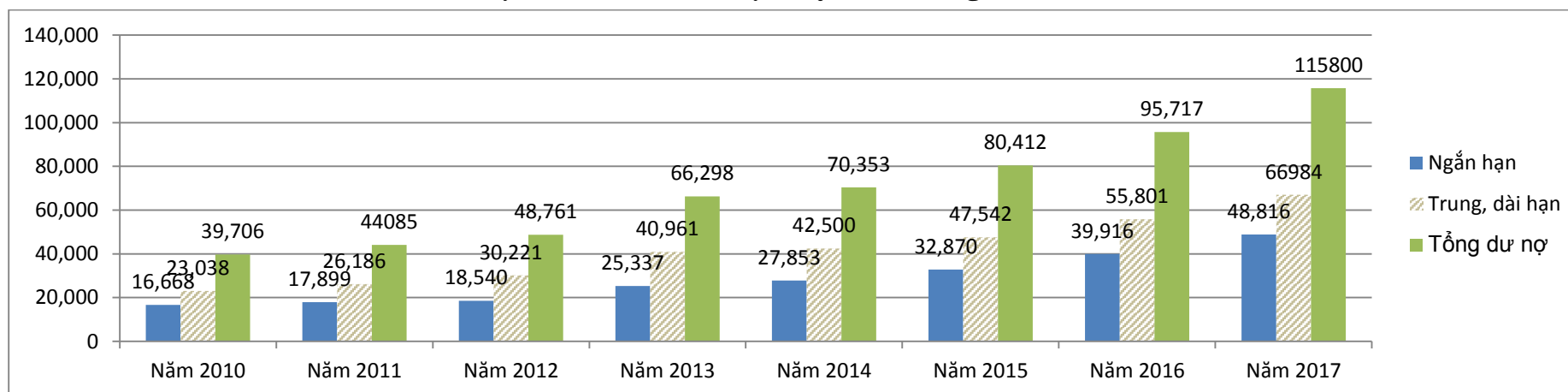
Bảng 2.7 Dư nợ TDTD theo thời hạn vay vốn của Agribank 2010-2017

(ĐVT: Tỷ VNĐ)

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011			Năm 2012			Năm 2013			Năm 2014			Năm 2015			Năm 2016			Năm 2017		
	Dư nợ	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)
Ngắn hạn	16.668	17.899	1.231	7,4	18.54	641	3,6	25337	6.797	36,7	27853	2516	9,9	32870	5017	18,0	39916	7046	21,4	48816	8900	22,3
Trung, dài hạn	23.038	26.186	3.148	13,7	30.221	4.035	15,4	40961	10.740	35,5	42500	1539	3,8	47542	5042	11,9	55801	8259	17,4	66984	11183	20,0
Tổng dư nợ	39.706	44.085	4.379	11,0	48.761	4.676	10,6	66298	17.537	36,0	70353	4055	6,1	80412	10059	14,3	95717	15305	19,0	115800	20083	21,0

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động sản phẩm dịch vụ của Agribank

Biểu đồ 2.5. Dư nợ TDTD theo thời hạn vay vốn của Agribank 2010-2017



(2) Về số lượng khách hàng sử dụng các sản phẩm tín dụng tiêu dùng tại Agribank

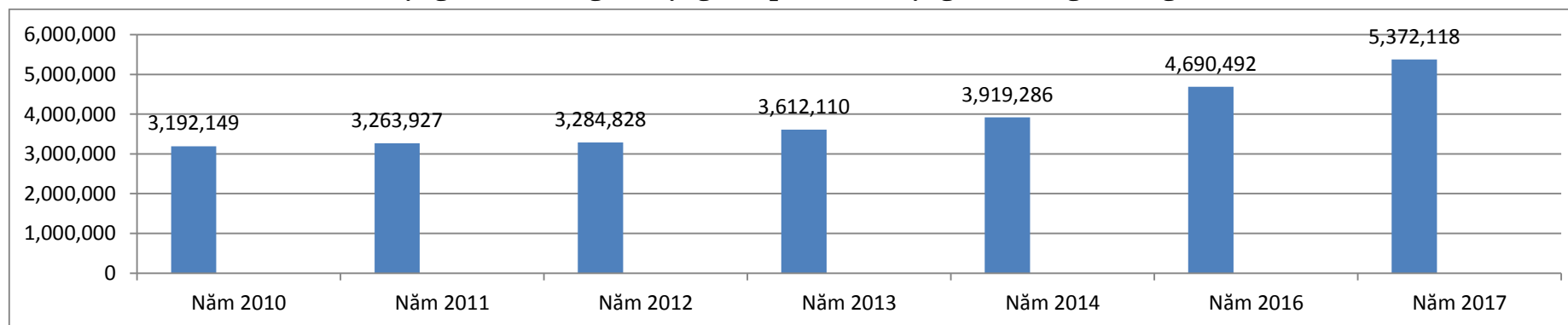
Qua số liệu tổng hợp cho thấy số lượng khách hàng sử dụng các SP_TDTD tại Agribank có xu hướng phát triển tốt, cụ thể:

Bảng 2.9 Số lượng khách hàng TDTD của Agribank Việt Nam giai đoạn 2010-2017

Năm 2010	Năm 2011			Năm 2012			Năm 2013			Năm 2014			Năm 2015			Năm 2016			Năm 2017		
	Số khách hàng (người)	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Số khách hàng	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Số khách hàng (người)	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Số khách hàng (người)	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Số khách hàng (người)	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Số khách hàng (người)	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Số khách hàng (người)	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)
3.192.149	3.263.927	71.778	2,2	3.284.828	20.901	0,64	3.612.110	327.282	9,96	3.919.286	307.176	8,5	4.690.492	771.206	19,7	5.372.118	681.626	14,5	6.269.262	897.144	16,7

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động sản phẩm dịch vụ của Agribank

Biểu đồ 2.6 Số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm tín dụng tiêu dùng của Agribank 2010-2017



2.2.2 Về chất lượng và lợi ích kinh tế của sản phẩm tín dụng tiêu dùng

2.2.2.1 Về thu nhập từ các sản phẩm tín dụng tiêu dùng theo thời hạn tín dụng

Qua số liệu tổng hợp cho thấy thu nhập của từng loại SP_TDTD có xu hướng phát triển tốt, cụ thể:

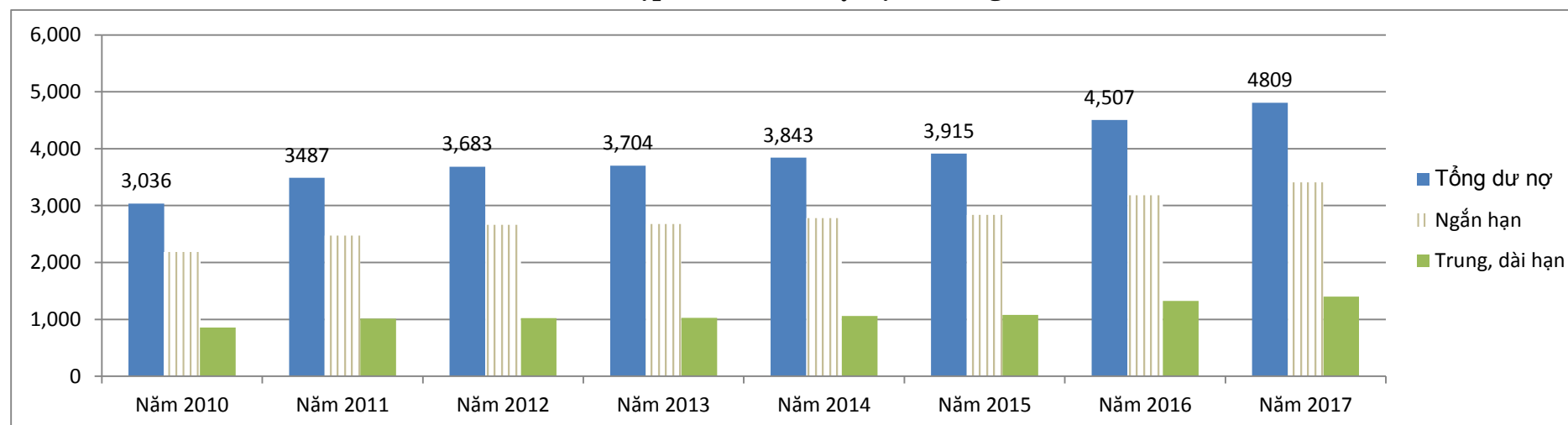
Bảng 2.11 Thu nhập TDTD theo kỳ hạn của Agribank 2010-2017

(ĐVT: Tỷ VNĐ)

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011			Năm 2012			Năm 2013			Năm 2014			Năm 2015			Năm 2016			Năm 2017		
	Thu nhập TDTD	Thu nhập TDTD	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Thu nhập TDTD	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Thu nhập TDTD	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Thu nhập TDTD	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Thu nhập TDTD	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Thu nhập TDTD	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Thu nhập TDTD	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)
Ngắn hạn	2177	2475	298	13.7	2662	187	7.6	2678	16	0.6	2782	104	3.9	2836	54	1.9	3180	344	12.1	3407	227	7.1
Trung, dài hạn	859	1012	153	17.8	1021	9	0.9	1026	5	0.5	1061	35	3.4	1079	18	1.7	1327	248	23.0	1402	75	5.7
Tổng thu nhập	3036	3487	451	14.9	3683	196	5.6	3704	21	0.6	3843	139	3.8	3915	72	1.9	4507	592	15.1	4809	302	6.7

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động sản phẩm dịch vụ của Agribank

Biểu đồ 2.7 Thu nhập TDTD theo kỳ hạn của Agribank 2010-2017



Bảng 2.13 Tỷ trọng thu nhập tín dụng tiêu dùng Agribank 2010-2017*(ĐVT: Tỷ VNĐ)*

Chỉ tiêu	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<i>Thu nhập từ TDTD (A)</i>	3036	3487	3683	3704	3843	3915	4507	4809
<i>Thu nhập toàn Agribank (B)</i>	55.139,865	76.868,459	72.510,098	58.976,961	57.616,105	57.570,547	68.001,928	79.995,896
<i>Tỷ trọng (A/B)%</i>	5.50	4.54	5.08	6.28	6.67	6.71	6.77	6.89

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động sản phẩm dịch vụ của Agribank

Qua bảng số liệu ta thấy thu nhập từ các SP_TDTD liên tục tăng trưởng qua các năm cả về số tiền và tỷ trọng thu nhập trên tổng thu nhập của Agribank. Điều này chứng tỏ sự phát triển của các SP_TDTD của Agribank là khá tốt

2.2.2.2 Về nợ xấu từ các sản phẩm tín dụng tiêu dùng

Có thể nói, rủi ro tín dụng là một yếu tố không thể loại trừ và cũng như các đối tượng cho vay khác, nợ xấu TDTD phát sinh trong giai đoạn 2010-2017 được thống kê qua bảng số liệu trên.

Số liệu thống kê cho thấy, xét về số tuyệt đối, nợ xấu TDTD phân theo thời hạn tín dụng có biến động cả hai chiều tăng, giảm trong giai đoạn 2010-2017, cụ thể: tổng nợ xấu TDTD trong toàn hệ thống Agribank năm 2010 là 1328 tỷ đồng, trong đó nợ xấu cho vay ngắn hạn là 618 tỷ đồng, nợ xấu cho vay trung, dài hạn là 710 tỷ đồng.

Bảng 2.16 Tỷ trọng nợ xấu tín dụng tiêu dùng Agribank 2010-2017

Chỉ tiêu	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<i>Nợ xấu từ TDTD (A)</i>	1328	1413	1358	1601	1732	1972	2137	2364
<i>Dư nợ TDTD (B)</i>	39706	44085	48761	66298	70353	80412	95717	115800
<i>Tỷ trọng (A/B)%</i>	3.34	3.21	2.79	2.41	2.46	2.45	2.23	2.04

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động sản phẩm dịch vụ của Agribank

Qua bảng số liệu ta thấy nợ xấu từ các SP_TDTD có sự biến động qua các năm về số tiền tuy nhiên tỷ trọng nợ xấu trên tổng dư nợ của Agribank có xu hướng giảm xuống. Điều này chứng tỏ sự phát triển của các SP_TDTD của Agribank về kiểm soát rủi ro tín dụng là khá tốt.

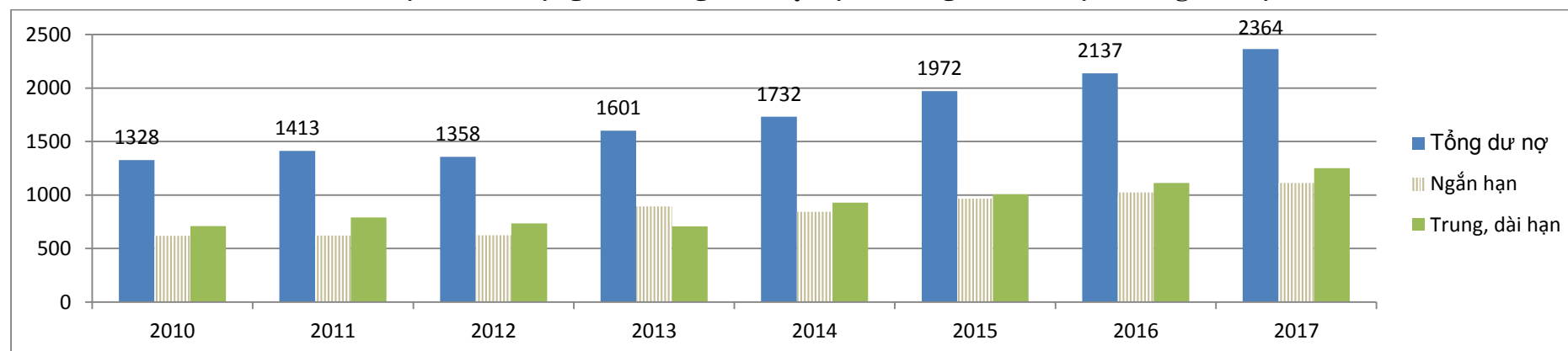
Bảng 2.14 Nợ xấu tín dụng tiêu dùng theo kỳ hạn của Agribank 2010-2017

(ĐVT: Tỷ VNĐ)

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011			Năm 2012			Năm 2013			Năm 2014			Năm 2015			Năm 2016			Năm 2017		
	Dư nợ	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng, giảm	Tỷ lệ tăng, giảm (%)
Ngắn hạn	618	622	4	0.6	623	1	0.2	894	271	43.5	842	-52	-5.8	966	124	14.7	1025	59	6.1	1113	88	8.6
Trung, dài hạn	710	791	81	11.4	735	-56	-7.1	707	-28	-3.8	930	223	31.5	1006	76	8.2	1112	106	10.5	1251	139	12.5
Tổng	1328	1413	85	6.4	1358	-55	-3.9	1601	243	17.9	1732	131	8.2	1972	240	13.9	2137	165	8.4	2364	227	10.6

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động sản phẩm dịch vụ của Agribank

Biểu đồ 2.8 Nợ xấu tín dụng tiêu dùng theo kỳ hạn của Agribank Việt Nam giai đoạn 2010-2017



2.2.3 Về lợi ích xã hội của sản phẩm tín dụng tiêu dùng

2.2.3.1 Về sự hài lòng, đảm bảo an toàn, lợi ích của khách hàng SP_TDTD

Thông qua kết quả khảo sát thông tin khách hàng SP_TDTD tại Agribank đã cho thấy khách hàng có mức độ hài lòng tốt về lợi ích và sự đảm bảo an toàn của SP_TDTD tại Agribank.

2.2.3.2 Về sự đảm bảo lợi ích xã hội, gắn liền với trách nhiệm cộng đồng.

- Góp phần thay thế tín dụng đen.
- Nâng cao hiểu biết về TDTD cho người tiêu dùng và cộng đồng.
- Thực hiện trách nhiệm xã hội.

2.3. Đánh giá chung về phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng của Agribank

2.3.1. Những thành tựu đạt được và nguyên nhân

Những thuận lợi về kinh tế - xã hội và chính sách đã tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển hoạt động NH nói chung và phát triển SP_TDTD nói riêng.

Phát triển SP_TDTD tại Agribank trong thời gian qua đã thu được kết quả khả quan, có đóng góp không nhỏ cho sự tăng trưởng của cả quy mô dư nợ và doanh thu cho Agribank.

Thứ nhất, tốc độ tăng trưởng của các SP_TDTD của Agribank liên tục tăng trong mấy năm trở lại đây.

Thứ hai, thu nhập từ TDTD không ngừng tăng lên, thu nhập từ TDTD chiếm tỷ trọng tương đối cao trong tổng thu nhập của Agribank và tăng trưởng nhanh qua các năm.

Thứ ba, các SP_TDTD góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của NH trên thị trường.

Thứ tư, các SP_TDTD đã góp phần nâng cao hiệu quả phân tán rủi ro cho Agribank.

Thứ năm, trong quá trình phát triển SP_TDTD, Agribank đã gia tăng được đáng kể mối quan hệ rộng rãi và mật thiết với khách hàng.

Thứ sáu, việc phát triển SP_TDTD góp phần nâng cao từng bước trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của các cán bộ NH.

2.3.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.

Thứ nhất: Hoạt động nghiên cứu thị trường TDTD tại NH chưa thực sự được quan tâm và chú trọng đúng mức.

Thứ hai: SP_TDTD chưa được chú trọng nghiên cứu một cách toàn diện nên chưa đảm bảo được khả năng cạnh tranh và chưa xác định được vị trí xứng đáng trong chiến lược kinh doanh của NH.

Thứ ba: NH chưa chú trọng thực hiện hiệu quả hoạt động nghiên cứu khách

hàng của SP_TDTD chưa chú trọng mục tiêu tối ưu hóa lợi ích cho khách hàng gắn với phát triển SP_TDTD.

Thứ tư: Công tác tiếp thị, quản bá SP_TDTD tại NH chưa được coi trọng, Chưa thực hiện tối ưu hóa các hoạt động Marketing SP_TDTD nhằm đảm bảo phát triển SP_TDTD bền vững.

Thứ năm: Cơ sở vật chất tại NH còn hạn chế, công nghệ NH chưa đáp ứng được yêu cầu để thực hiện hiệu quả mục tiêu tối ưu hóa lợi ích và sự tiện dụng của SP_TDTD.

Thứ sáu: Trình độ đội ngũ cán bộ, nhân viên NH chưa được chú trọng phát triển. Việc thực hiện phát triển nguồn nhân lực, thực hiện tối ưu hóa các phương pháp nâng cao chất lượng và hiệu quả nguồn nhân lực còn nhiều hạn chế.

Chương 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SP_TDTD TẠI AGRIBANK

3.1. ĐỊNH HƯỚNG CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN CỦA AGRIBANK ĐẾN NĂM 2030

3.2. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM TÍN DỤNG TIÊU DÙNG CỦA AGRIBANK

3.3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SP_TDTD TẠI AGRIBANK

3.3.1 Xây dựng và thực hiện chiến lược thị trường SP_TDTD toàn diện nhằm phát triển SP_TDTD theo hướng đáp ứng tối ưu các nhu cầu thị trường TDTD hiện tại và tương lai.

Thực hiện mở rộng thị trường cho các SP_TDTD: hiện nay thị trường TDTD của Agribank chủ yếu tập trung vào một số thành phố lớn, các tỉnh thành khác trong cả nước dư nợ TDTD chiếm tỷ lệ nhỏ, trong khi đó nhu cầu vay vốn phục vụ cho mục đích tiêu dùng ở các tỉnh còn rất lớn. Do đó, Agribank nghiên cứu mở rộng thị trường TDTD ở các thị trường khác trong cả nước, đặc biệt là thị trường ở các vùng nông thôn

3.3.2 Xây dựng và thực hiện chiến lược SP_TDTD toàn diện nhằm đáp ứng tốt nhu cầu hiện tại và tương lai của thị trường TDTD.

Chiến lược SP_TDTD tập trung vào nội dung chính sau:

- (1) Xác định danh mục sản phẩm và thuộc tính của từng SP_TDTD
- (2) Hoàn thiện SP_TDTD ngân hàng
- (3) Hình thành SP_TDTD mới
- (4) Nghiên cứu nhân tố ảnh hưởng tới chiến lược SP_TDTD của ngân hàng

3.3.3 Xây dựng và thực hiện chiến lược khách hàng toàn diện đối với phát triển tối ưu hóa các SP_TDTD.

Việc xây dựng và thực hiện chiến lược khách hàng toàn diện của bộ phận phát triển SP_TDTD ngân hàng thường tập trung vào những nội dung sau:

- (1) Nghiên cứu nhu cầu khách hàng SP_TDTD
- (2) Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới nhu cầu khách hàng SP_TDTD
- (3) Nghiên cứu hành vi của khách hàng

3.3.4 Đẩy mạnh hoạt động marketing, thông tin tuyên truyền quảng cáo nhằm thực hiện mục đích phát triển tối ưu SP_TDTD.

Chiến lược marketing phát triển SP_TDTD là một công cụ quan trọng của phát triển SP_TDTD, được các nhà ngân hàng sử dụng để tác động vào thị trường. Nó bao gồm một tập hợp các hoạt động nhằm kích thích việc sử dụng SP_TDTD hiện tại và SP_TDTD mới đồng thời làm tăng mức độ trung thành của khách hàng hiện tại, thu hút khách hàng tương lai, đặc biệt làm tăng uy tín, hình ảnh của ngân hàng trên thị trường.

Hoạt động chiến lược marketing phát triển SP_TDTD của phát triển SP_TDTD ngân hàng thường bao gồm hệ thống các hoạt động thông tin, truyền tin về SP_TDTD ngân hàng tới khách hàng. Các hoạt động này nhằm mở rộng tư duy, sự hiểu biết của khách hàng về SP_TDTD và ngân hàng, thuyết phục họ sử dụng SP_TDTD và duy trì mối quan hệ giữa khách hàng với ngân hàng.

3.3.5 Đổi mới cơ sở vật chất kỹ thuật và công nghệ ngân hàng để tạo ra các SP_TDTD hiện đại gia tăng tối đa lợi ích và sự tiện dụng cho khách hàng từ đó tối ưu khả năng cạnh tranh của các SP_TDTD của ngân hàng.

Do tầm quan trọng, tiềm năng và sự tác động mạnh mẽ của khoa học công nghệ đối với hoạt động ngân hàng, Agribank đã chủ động thực hiện nhiều hoạt động của Ngành nhằm cụ thể hóa các nhiệm vụ theo Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 4/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc CMCN 4.0.

Ngày 8/8/2018, Thủ tướng Chính phủ đã chính thức phê duyệt Chiến lược phát triển ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Trong chiến lược này, việc chú trọng phát triển, ứng dụng khoa học công nghệ ngành Ngân hàng và phát triển các phát triển SP_TDTD ngân hàng hiện đại, tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng được xác định là hai trong số nhiều nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm trong chiến lược ngành Ngân hàng trong những năm tới.

Ứng dụng công nghệ 4.0 sẽ giúp ngân hàng nâng cao lợi nhuận, đảm bảo tính sẵn sàng cao cho hệ thống trong việc đáp ứng nhu cầu sử dụng các dịch vụ

ngân hàng điện tử của khách hàng. Khi sự minh bạch ngày càng rõ hơn, người tiêu dùng có nhiều cơ hội tiếp cận hơn với các dịch vụ tài chính hàng đầu trong và ngoài nước. Từ đó tạo động lực giúp ngân hàng nâng lên một tầm cao mới, phát triển và cạnh tranh với các ngân hàng tiên tiến trong khu vực và trên thế giới.

3.3.6 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thực hiện giải pháp về công tác quản trị điều hành, tổ chức và đào tạo để thực hiện phát triển tối ưu các sản phẩm tín dụng ngân hàng.

- (1) Thực hiện nâng cao chất lượng tuyển dụng nguồn nhân lực
- (2) Thực hiện đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ năng lực cho nguồn nhân lực
- (3) Thực hiện bố trí sử dụng nguồn nhân lực
- (4) Thực hiện tạo động lực phát triển nguồn nhân lực
- (5) Thực hiện đánh giá và kiểm soát sự phát triển của nguồn nhân lực
- (6) Xây dựng đội ngũ chuyên trách về phát triển nguồn nhân lực Tại Khối TDTD – Agribank

3.4. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.4.1. Kiến nghị đối với Chính phủ

3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu của tác giả sẽ là bằng chứng thực nghiệm quan trọng để ngân hàng Agribank có chiến lược cụ thể trong phát triển sản phẩm tín dụng tiêu dùng và các cơ quan chức năng nắm được các khó khăn của ngân hàng để có biện pháp hỗ trợ kịp thời.

Bên cạnh những kết quả đạt được, luận án còn một số hạn chế nhất định, cụ thể: Một là, do đối tượng khảo sát của luận án là cán bộ công nhân viên và khách hàng của ngân hàng Agribank, do đó có thể đã bỏ qua những cán bộ công nhân viên khác và các khách hàng khác như khách hàng tiềm năng của ngân hàng. Hai là, mặc dù quá trình nghiên cứu của tác giả có tham khảo ý kiến chuyên gia đến từ ngân hàng và một số cơ quan quản lý nhà nước, tuy nhiên quá trình khảo sát mới chỉ dừng lại ở phía các ngân hàng, chưa thực hiện điều tra phía cầu tín dụng. Ba là, cách thức để thực hiện xây dựng từng sản phẩm tín dụng tiêu dùng cụ thể của ngân hàng, thực hiện các công việc cụ thể để cho ra đời từng sản phẩm tín dụng tiêu dùng hiệu quả trong kinh doanh ngân hàng và mức độ phù hợp cao với thị hiếu, nhu cầu của khách hàng vẫn là một khoảng trống nghiên cứu. Tuy nhiên những hạn chế này không nằm trong mục tiêu cũng như câu hỏi nghiên cứu của luận án, những hạn chế này có thể coi là những gợi mở cho những nghiên cứu tiếp theo

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1. Phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng: Xu hướng tất yếu của các NHTM, Tr.65-Tr.67, Tạp chí Tài chính, kỳ 1-Tháng 7/2015 (612)
2. Cải thiện dịch vụ cho vay tiêu dùng thông qua lãi suất, Tr.35-Tr.36, Tạp chí Tài chính, kỳ 2-Tháng 7/2015 (613)
3. Tăng cường bảo vệ khách hàng phục vụ sự phát triển bền vững của thị trường TDTD, Tr.34-Tr.37, Tạp chí Thông tin và dự báo Kinh tế-Xã hội-Tháng 9/2018 (153).
4. Phát triển tín dụng tiêu dùng bền vững và một số đề xuất, Tr.15-Tr.17, Tạp chí Nghiên cứu Tài chính-Kế toán, tháng 5/2019 (190).
5. Xu hướng phát triển tín dụng tiêu dùng dưới tác động của cuộc cách mạng 4.0, Tr.62-Tr.65, Tạp chí Nghiên cứu Tài chính-Kế toán, tháng 7/2019(192).