

TÍN DỤNG BÁN LẺ, THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH LƯU XÁ

Cao Thị Minh Phương^{1*}, Mai Việt Anh²

¹Trường Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật – ĐH Thái Nguyên

²Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – ĐH Thái Nguyên

TÓM TẮT

Tín dụng bán lẻ là một dịch vụ không mới trên thế giới, nhưng tại Việt Nam mới chỉ thực sự phát triển trong những năm gần đây. Mặc dù có nhiều rào cản và đòi hỏi những kỹ thuật quản lý cao nhưng đây là dịch vụ có nhiều hứa hẹn phát triển ở thị trường Việt Nam. Dịch vụ này không chỉ đem lại lợi nhuận cho ngân hàng mà còn giúp cải thiện đời sống cho những đối tượng khách hàng là cá nhân và hộ gia đình, qua đó thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế. Trên cơ sở những thành tựu đã đạt được trong quá khứ và chiến lược phát triển của mình, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam đang dần dần khẳng định vị thế của mình trên thị trường tuy vẫn còn những hạn chế nhất định.

Từ khóa: Tín dụng bán lẻ, thực trạng, hiệu quả, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, Lưu Xá

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong xu thế toàn cầu hóa nhu cầu về tín dụng đối với các thành phần kinh tế càng trở nên cấp thiết hơn. Bên cạnh đó, các tổ chức tín dụng hay cụ thể là ngân hàng cũng cạnh tranh gay gắt hơn do có nhiều hệ thống Ngân hàng mới du nhập vào thị trường Việt Nam đồng thời do việc mở rộng quy mô và mạng lưới của hệ thống Ngân hàng nên vấn đề cấp phát tín dụng ngày càng có nhiều rào cản và ngày càng được cải thiện về chất lượng lẫn số lượng cho vay.

Vậy các ngân hàng làm thế nào để có thể tồn tại và phát triển ngày càng vững mạnh trong thời kỳ hội nhập này với những đối thủ cạnh tranh đầy tiềm lực và giàu kinh nghiệm? Đây thực sự là một vấn đề khó khăn cho tất cả các ngân hàng. Một trong những câu trả lời cho vấn đề trên là: nâng cao hiệu quả kinh doanh, phát huy tối đa các nguồn lực hiện có, hợp tác và cùng phát triển.

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Vietinbank Lưu Xá là một Chi nhánh trực thuộc Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam. Trong giai đoạn vừa qua, Chi nhánh cũng đã và đang từng bước nâng cao năng lực cạnh tranh của mình để có thể tồn tại và tiếp

tục phát triển bền vững. Để thực hiện được điều này, một trong những nhiệm vụ đầu tiên và trọng tâm của Chi nhánh là nâng cao chất lượng nghiệp vụ tín dụng.

Tín dụng bán lẻ là gì? Tín dụng bán lẻ cùng với tín dụng bán buôn là hai bộ phận cấu thành nên hoạt động tín dụng của NHTM. Hoạt động tín dụng bán lẻ là loại hình tín dụng gồm các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, bảo lãnh và các nghiệp vụ khác áp dụng cho đối tượng khách hàng là cá nhân, hộ gia đình và doanh nghiệp nhỏ và vừa nhằm đáp ứng nhu cầu về vốn cho sản xuất- kinh doanh, dịch vụ, đầu tư và tiêu dùng đời sống...[2]

Đặc điểm của tín dụng bán lẻ là gì? Tín dụng bán lẻ được xem là gói sản phẩm phục vụ cho một số lượng lớn các khách hàng nhỏ lẻ với số tiền cho vay thấp cùng với nhiều sản phẩm dịch vụ đa dạng, nhưng giá trị của món vay thông thường nhỏ. Chất lượng các thông tin tài chính của các khách hàng vay thông thường không cao.

Về mặt thủ tục và hồ sơ tín dụng trong tín dụng bán lẻ tương đối nhanh chóng và đơn giản hơn so với các loại hình sản phẩm tín dụng khác vì số tiền cho vay thường không lớn, hồ sơ thẩm định không phức tạp và cũng không cần phân tích, đánh giá báo cáo tài chính như trong tín dụng đối với doanh nghiệp. [2]

* Tel. 0975 876215. Email: caothiminhphuong87@gmail.com

Các chỉ tiêu cơ bản để đánh giá hiệu quả tín dụng bán lẻ: [2]

Tỷ lệ dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong tổng dư nợ

Tỷ lệ nợ quá hạn

Tỷ lệ nợ xấu

Tỷ lệ thu lãi từ tín dụng cá nhân so với tín dụng

Tỷ lệ sinh lời của tín dụng cá nhân

Các nhân tố tác động đến hiệu quả tín dụng bán lẻ:

* **Nhân tố khách quan:** Nhóm nhân tố môi trường kinh tế- xã hội; Môi trường pháp lý; Môi trường văn hoá; Nhóm nhân tố từ phía khách hàng.

* **Các nhân tố chủ quan:** Chiến lược kinh doanh; Chính sách tín dụng; Quy trình tín dụng; Chất lượng cán bộ tín dụng; Công tác thông tin; Kiểm soát nội bộ; Trình độ công nghệ của ngân hàng. [2]

Vài nét về ngân hàng TMCP Viettin bank chi nhánh Lưu Xá:

NHCT Lưu Xá thành lập năm 1985, trước đây là chi nhánh cấp 2, trực thuộc NHCT Thái Nguyên. Từ ngày 01/07/2006 được nâng cấp lên thành chi nhánh cấp 1 trực thuộc NHCT Việt Nam, nay là Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam. Là chi nhánh nằm ở phía Nam thành phố, cách trung tâm thành phố 8km, nơi có khu công nghiệp Gang thép, cái nôi của ngành luyện kim nước ta. Dân cư chủ yếu là người lao động, thu nhập chủ yếu từ lương. Với gần 30 năm xây dựng và trưởng thành, Chi nhánh đã đạt được những thành tích cao trong hoạt động kinh doanh, là Ngân hàng có bề dày kinh nghiệm cùng với hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, mạnh dạn áp dụng chuẩn mực thông lệ tài chính quốc tế vào các quy trình nghiệp vụ nhằm cung cấp các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng phong phú và có chất lượng cao. [6]

Hiện nay Vietinbank Lưu Xá đã phát triển 6 phòng giao dịch với địa điểm tập trung chủ yếu ở khu vực Gang thép của tỉnh Thái Nguyên.

Bảng 1: Kết quả kinh doanh giai đoạn 2012 - 2014

Đơn vị tính: Triệu đồng

STT	Chi tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	2013/2012		2014/2013	
					+/-	%	+/-	%
1	Tổng thu nhập	447.213	348.276	346.780	-98.937	-22,12	-1.496	-0,43
1.1	Thu lãi tiền vay	245.002	194.836	198.890	-50.166	-20,48	4.054	2,08
1.2	Thu lãi gửi vốn TSC	185.744	139.034	133.094	-46.710	-25,15	-5.940	-4,27
1.3	Thu dịch vụ	5.164	6.210	6.530	1.046	20,26	320	5,15
1.4	Thu khác	11.303	8.196	8.266	-3.107	-27,49	70	0,85
2	Tổng chi phí	391.208	297.184	284.119	-94.024	-24,03	-13.065	-4,40
2.1	Chi phí trả lãi	127.084	96.829	107.703	-30.255	-23,81	10.874	11,23
2.2	Chi trả lãi nhận vốn từ TSC	224.923	164.763	141.579	-60.160	-26,75	-23.184	-14,07
2.2	Trích lập DPRR trong năm	4.621	8.408	6.219	3.787	81,95	-2.189	-26,03
2.3	Chi phí tiền lương	18.040	14.697	17.351	-3.343	-18,53	2.654	18,06
2.4	Chi phí khác	16.540	12.487	11.267	-4.053	-24,50	-1.220	-9,77
3	Lợi nhuận	56.005	51.092	62.661	-4.913	-8,77	11.569	22,64

Thực trạng hiệu quả tín dụng bán lẻ tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Lưu Xá

***Huy động vốn dịch vụ ngân hàng bán lẻ theo loại tiền**

Hoạt động huy động vốn của Chi nhánh phân theo loại tiền bao gồm có hai loại huy động vốn bằng Việt Nam đồng và huy động bằng ngoại tệ. Về cơ cấu và tốc độ tăng trưởng của huy động vốn từ dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Chi nhánh được thể hiện qua bảng 2:

Bảng 2: Tổng hợp huy động vốn từ DVNHBL theo loại tiền của VietinBank Lưu Xá 2012 – 2014

DVT: Triệu đồng

TT	Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	Tốc độ tăng trưởng	
		Số tiền	Số tiền	Số tiền	13/12	14/13
	HBV từ Bán lẻ	1.290.908	1.319.220	1.540.377	2,19	16,76
1.1	VND	1.252.181	1.275.686	1.497.092	1,88	17,36
1.2	Ngoại tệ quy VNĐ	38.727	43.534	43.285	12,41	-0,57

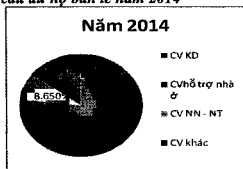
(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NH TMCPCT Lưu Xá năm 2012- 2014)

Doanh số dư nợ bán lẻ**Bảng 3: Tổng hợp tình hình dư nợ của Chi nhánh Lưu Xá giai đoạn 2012 - 2014**

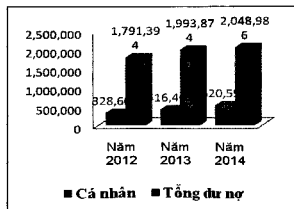
DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng dư nợ	1.791.394	100	1.993.874	100	2.048.986	100
Dư nợ bán lẻ	328.602	18,3	416.463	20,86	520.592	25,11

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NH TMCPCT Lưu Xá năm 2012- 2014)

Cơ cấu dư nợ bán lẻ năm 2014

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của NHTMCPCT Lưu Xá năm 2012- 2014)

Biểu đồ 1: Cơ cấu dư nợ bán lẻ năm 2014

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động của Vietinbank Lưu Xá từ năm 2012-2014)

Biểu đồ 2: Tín dụng bán lẻ trong tổng dư nợ**Đánh giá chung***** Kết quả đạt được**

Thành tựu đầu tiên trong công tác phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của Vietinbank Lưu Xá được thể hiện qua việc tổng dư nợ tín dụng bán lẻ ngày càng tăng, số lượng và đối tượng khách hàng ngày càng được mở rộng. Đây chính là kết quả từ việc quan tâm phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ đúng thời điểm nền kinh tế Việt Nam đang có bước phát triển mạnh mẽ. Điều này thể hiện sự nhạy bén với xu hướng phát triển cũng như sự phấn đấu hết mình vì sự nghiệp phát triển chung của ngân hàng.

Danh mục và số lượng sản phẩm tín dụng bán lẻ của Vietinbank Lưu Xá tương đối đầy đủ và đa dạng so với các NHTM khác cũng như các ngân hàng nước ngoài khác.

Mặc dù với địa bàn hoạt động khó khăn, cạnh tranh ngày càng gay gắt song Vietinbank Lưu Xá luôn bám sát định hướng chỉ đạo kinh doanh của NHTMCPCTVN, tập trung mọi nguồn lực, tiếp thị các sản phẩm bán lẻ, chủ động điều hành linh hoạt cơ chế kinh doanh và xử lý kịp thời các tình huống phát sinh để phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh bán lẻ được giao. Kết quả lãi từ tín dụng bán lẻ đang có xu hướng tăng ổn định dần qua các năm.

* Hạn chế

So với các ngân hàng khác, mức cho vay, thời hạn cho vay, và các điều kiện khác của sản phẩm ít khả năng cạnh tranh hơn, chưa thỏa mãn nhu cầu tốt nhất của khách hàng.

Lợi ích của khách hàng được hưởng thêm chỉ dừng lại ở mức mở tài khoản miễn phí, trong khi đó trên thị trường nhiều ngân hàng đã rất chú trọng đến các lợi ích có thêm cho khách hàng, đem lại sự tin tưởng và thích thú cho khách hàng

Giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng bán lẻ tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Vietinbank Lưu Xá

Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng bán lẻ [3]

- Xây dựng định hướng, chiến lược phát triển và điều hành hoạt động bán lẻ

Hoàn thành việc xây dựng các kế hoạch, chiến lược phát triển về hoạt động tín dụng bán lẻ với những định hướng hành động thật rõ ràng và chi tiết cùng những lộ trình, giải pháp cụ thể thực hiện trong từng giai đoạn để từ đó tạo cơ sở và nền tảng vững chắc để cán bộ Vietinbank cùng phấn đấu thực hiện

- Hoàn thiện chính sách lãi suất

Ngân hàng nên áp dụng mức lãi suất ưu đãi (trong biên độ dao động) đối với các khách hàng truyền thống, có uy tín. Việc điều chỉnh lãi suất khi có biến động về lãi suất cũng cần được thông báo kịp thời cho khách hàng.

- Đổi mới và hoàn thiện qui trình cấp tín dụng bán lẻ

Bên cạnh việc đổi mới mô hình tổ chức, nhằm mục tiêu phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn cũng như đưa các sản phẩm tín dụng bán lẻ phù hợp hơn với thực tế, với định hướng thị trường cũng như thị hiếu của khách hàng, Vietinbank cũng cần chú trọng công tác chỉnh sửa và bổ sung các trình tự và thủ tục cấp tín dụng bán lẻ đáp ứng nhu cầu cải cách hành chính, phù hợp với đặc thù của từng loại hình sản phẩm tín dụng bán lẻ cụ thể.

- Phát triển các kênh phân phối

+ Tiếp tục mở rộng mạng lưới các chi nhánh bán lẻ, phòng giao dịch – đây là kênh phân phối chính của hoạt động tín dụng bán lẻ tại các địa bàn thuận lợi như các thành phố lớn, đô thị, khu vực đông dân cư.

+ Phát triển các điểm giao dịch trực thuộc là những vệ tinh hỗ trợ cho các kênh phân phối với chức năng chính là đưa sản phẩm vào tận nhóm đối tượng dân cư, hộ gia đình và cách xưởng sản xuất, kinh doanh nhỏ lẻ.

+ Phát triển hoạt động tín dụng qua các kênh phân phối ngân hàng điện tử từ E – Banking với các dịch vụ diễn hình như Internet – Banking, Mobile – Banking, ATM, v.v... Đây là những kênh phân phối đặc biệt thuận lợi cho hoạt động bán lẻ, góp phần giảm thiểu chi phí, thời gian mà lại tạo thêm nhiều tiện ích cho khách hàng.

- Tăng cường năng lực quản lý rủi ro và nâng cao hiệu quả trong hoạt động trong tín dụng bán lẻ

Đầu tiên để tăng cường công tác quản lý rủi ro tín dụng, chi nhánh cần xây dựng những giải pháp nhằm duy trì rủi ro tín dụng ở mức thấp với mục tiêu phần đầu tỷ lệ dư nợ xấu trong hoạt động tín dụng bán lẻ ở mức dưới 1% và thấp hơn tỷ lệ nợ xấu trong tín dụng đối với doanh nghiệp và hoạt động tín dụng chung của toàn ngành.

Giải pháp hỗ trợ phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ [3]

- Giải pháp về marketing theo định hướng ngân hàng bán lẻ

Tiến hành phân đoạn thị trường theo đối tượng khách hàng, ngành nghề, địa bàn để có thể xây dựng chính sách, thiết kế sản phẩm và xác định giá cả, v.v... tạo cơ sở để chi nhánh đề ra kế hoạch tiếp cận khách hàng, đảm bảo phù hợp với khả năng và điều kiện hiện có của Vietinbank Lưu Xá.

+ Xây dựng kế hoạch quảng bá, tiếp thị, PR đồng bộ, mang tính hệ thống và có trọng tâm, hướng tới thị phần, mục tiêu cụ thể nhằm đảm bảo đem lại hiệu quả cao nhất.

+ Thực hiện công tác nghiên cứu và đánh giá thị trường để xác định những sản phẩm – dịch vụ thế mạnh và mang tính đặc thù riêng của chi nhánh cần được tiếp tục phát triển cũng như nghiên cứu hoạt động và những thế mạnh của các đối thủ cạnh tranh để xây dựng hướng phát triển riêng phù hợp với thị trường.

- Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên

Xây dựng kế hoạch đào tạo đội ngũ nhân viên trong dài hạn đảm bảo phù hợp với nhu cầu thực tế, trong đó các chương trình đào tạo về chuyên môn, về kỹ năng cho từng công việc, từng bộ phận riêng biệt trên cơ sở kết hợp lý thuyết cơ bản với những kiến thức thực tiễn. Đồng thời, việc đào tạo phải đúng đối tượng, tuyệt đối không đào tạo một cách tràn lan, không có trọng tâm.

+ Đào tạo chuyên sâu các kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp cho đội ngũ nhân viên tác nghiệp cả về nghiên cứu ứng dụng lẫn về marketing, kỹ năng tiếp cận khách hàng và bán sản phẩm đến khách hàng.

+ Tổ chức đào tạo mới, đào tạo lại đội ngũ cán bộ quản lý điều hành, quản trị như về phương pháp lãnh đạo, làm việc nhóm, phân công công việc, v.v...

+ Xây dựng chính sách khuyến khích cán bộ nhân viên tự học tập, nâng cao kiến thức và rèn luyện bản thân cùng với chính sách đãi ngộ nhân tài, động viên nhân viên có năng lực, nhiều tâm huyết với chi nhánh.

+ Xây dựng bản mô tả công việc cụ thể cho từng nhiệm vụ, trách nhiệm và yêu cầu về chuyên môn, kinh nghiệm và kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc một cách rõ ràng, súc tích nhằm chuẩn hóa từng công việc của các bộ phận.

- Giải pháp tạo động lực hoạt động

Xây dựng và nâng cao hiệu quả của công tác thi đua, khen thưởng như phát động thi đua trong toàn chi nhánh, có cơ chế khen thưởng cho những cá nhân, tập thể hoàn thành kế hoạch được giao hoặc có thành tích tốt

trong huy động vốn, phát triển dịch vụ, tiếp thị, v.v... Bên cạnh đó cũng cần có cơ chế phạt đối với các đơn vị không hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Chi nhánh kết hợp với công đoàn cơ sở tổ chức các cuộc thi về nghiệp vụ như nét đẹp Vietinbank, giao dịch viên giỏi, kiểm ngân giỏi, cán bộ tín dụng giỏi, v.v... với giải thưởng hấp dẫn để đội ngũ nhân viên cùng tích cực tham gia.

Duy trì và phát triển các phong trào văn nghệ, thể thao. Đây chính là sân chơi lành mạnh cho đội ngũ nhân viên vui chơi, giải trí, tạo tinh thần phấn chấn trong công việc.

Chi nhánh luôn quan tâm đến hoàn cảnh, nhu cầu, tâm tư, tình cảm của nhân viên, chia sẻ những khó khăn, bố trí nhân viên làm việc đúng sở trường và năng lực, môi trường làm việc thuận lợi và thường xuyên khuyến khích, động viên nhân viên để gia tăng nhiệt huyết trong công việc.

- Giải pháp về công nghệ thông tin

+ Khai thác triệt để các tiện ích hiện có, đồng thời tiếp tục triển khai các giai đoạn tiếp theo đúng tiến độ trong dự án chuyển đổi Core Banking trên cơ sở nghiên cứu, nâng cấp hệ thống, đặc biệt là phần hệ thống liên quan đến công tác phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ trong đó có hoạt động tín dụng bán lẻ.

+ Thực hiện nâng cấp chất lượng và tốc độ đường truyền dữ liệu, xây dựng các trung tâm xử lý dữ liệu tập trung theo từng địa phương.

+ Xây dựng hệ thống mã hóa dữ liệu trên đường truyền nhằm đảm bảo an toàn dữ liệu truyền và nhận trên đường truyền công cộng, đồng thời nâng cao độ tin cậy của hệ thống nhằm góp phần tránh những trường hợp rò rỉ và lợi dụng thông tin.

+ Tiếp tục kiện toàn hệ thống lưu trữ dữ liệu dự phòng, trung tâm phục hồi thảm họa nhằm đảm bảo hoạt động của ngân hàng luôn ổn định, liên tục và thông suốt trong mọi trường hợp rủi ro.

KẾT LUẬN

Qua phân tích thực trạng và hiệu quả hoạt động TDBL của chi nhánh Vietinbank Lưu Xá trong giai đoạn 2012 -2014. So với năm 2012, tỷ trọng dư nợ tín dụng bán lẻ trong năm 2013 tăng từ 18,3% lên 20,86% . Sang năm 2014, dư nợ tín dụng bán lẻ tăng 1,25%, đạt 520.000 triệu đồng, chiếm 25,11% tổng dư nợ của toàn ngân hàng. Lãi từ hoạt động tín dụng bán lẻ có xu hướng tăng dần theo các năm. Tỷ lệ dư nợ bán lẻ so với tổng dư nợ có xu hướng giảm qua 3 năm, năm 2013 so với năm 2012 tăng 1,31%, đến năm 2014 chỉ tăng 1,25% so với năm 2013. Trong quá trình thực hiện hoạt động TDBL, Chi nhánh còn gặp phải các hạn chế: Các sản phẩm của Chi nhánh chưa có sự khác biệt nhiều so với các sản phẩm cùng loại của các ngân hàng khác như ACB, Vietinbank, Vietcombank... trên thị trường. Một số sản phẩm của ngân hàng còn thu hẹp so với các sản phẩm cùng loại của ngân hàng khác; Chi nhánh Lưu Xá đang thiếu cán bộ chuyên môn về TDBL. Một số cán bộ trẻ mới vào ngành am hiểu nghiệp vụ

chuyên môn còn hạn chế, công tác kế hoạch còn có sự lúng túng, bị động, có những thời điểm mất cân đối, nếu không có sự quan tâm giúp đỡ của cấp trên thì không mở rộng được tín dụng. Hy vọng trong thời gian tới, hoạt động này sẽ tiếp tục duy trì những kết quả đạt được và phát triển hơn nữa, góp phần vào những mục tiêu chung của toàn ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật các tổ chức tín dụng ban hành ngày 16/06/2010.
2. PGS.TS.Nguyễn Văn Tiến (2009), *Ngân hàng thương mại*, Nxb Thống kê.
3. TS Phạm Tiến Thành và ThS Lê Thị Vân Khanh (2011), *Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ đối với các NHTM tại Việt Nam*, Tạp chí thị trường tài chính tiền tệ, (7), tr. 35-36.
4. *Từ điển thuật ngữ tài chính tín dụng*, Viện khoa học tài chính thuộc Bộ tài chính, xuất bản năm 1996.
5. Cẩm nang tín dụng của khối Bán lẻ - Ngân hàng TMCP Việt Nam.
6. Các báo cáo tổng kết hoạt động của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Vietinbank Lưu Xá năm 2012, 2013, 2014.

SUMMARY

RETAIL CREDIT, REALITY AND SOLUTIONS IMPROVE EFFICIENCY IN VIETNAM JOINT STOCK COMMERCIAL BANK – LUU XA BRANCH

Cao Thị Minh Phương^{1*}, Mai Viet Anh²

¹College of Economics and Technology - TNU

²College of Economics and Business Administration - TNU

Retail Credit is a new service in the world, but in Vietnam has only really developed in recent years. Although there are many risks and requires high management techniques but this is promising service development in Vietnam market. This service is not only profitable for banks, but also help improve life for those customers who are individuals and households, thereby promoting the development of the economy. On the basis of the achievements gained in the past and its growth strategy, Bank for Industry and Trade of Vietnam is gradually affirmed its position on the market but still certain limitations

Keywords: retail credit, status and effectiveness, Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade of Vietnam, Luu Xa.

Ngày nhận bài: 02/10/2015; Ngày phản biện: 13/11/2015; Ngày duyệt đăng: 31/3/2016

Phân biên khoa học: Th.S. Ứng Trọng Khánh – Trường Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật - DHTN

* Tel: 0975 876215, Email: caothiminhphuong87@gmail.com