

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA KINH TẾ - TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI -
PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Trần Ngọc Minh Trang

Sinh viên thực hiện : Bùi Thị Tây Thi

Khoá học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH1

Mã số sinh viên :2254020033

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI -
PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Trần Ngọc Minh Trang

Sinh viên thực hiện : Bùi Thị Tây Thi

Khoá học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH1

Mã số sinh viên : 2254020033

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

Đà Nẵng, ngày 24 tháng 05 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Bùi Thị Tây Thi
- Chuyên ngành : Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khoá học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài khóa luận:

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH SÔNG HÀN**

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp:

- Tình hình hoạt động huy động vốn tại MB - PGD Sông Hàn giai đoạn năm 2023 - 2025
- Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025
- Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025
- Tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

4. Các biểu đồ, hình vẽ và đồ thị:

Bảng biểu, hình vẽ và đồ thị xem tại danh mục các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị của Khóa luận tốt nghiệp.

5. Cán bộ hướng dẫn:

Tên giảng viên hướng dẫn: Th.S Trần Ngọc Minh Trang, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ Khóa luận tốt nghiệp:

Ngày 12 tháng 02 năm 2026.

Giảng viên hướng dẫn

(ký và ghi rõ họ tên)

Sinh viên đã hoàn thành và nộp khóa luận tốt nghiệp về cho bộ môn.

Ngày 24 tháng 05 năm 2026

Sinh viên thực hiện khóa luận

(ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn sự dìu dắt tận tình của tất cả quý thầy cô Trường đại học Kiến trúc Đà Nẵng, nhất là các thầy cô khoa Kinh tế đã trang bị cho chúng em những kiến thức cơ bản làm hành trang bước vào đời. Không chỉ vậy, các thầy cô đã đem lại cho em một môi trường học tập thật tốt, tạo điều kiện thuận lợi để em phát huy hết khả năng của mình và hoàn thành tốt các chương trình học.

Qua thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn, em đã được tiếp xúc với thực tế để so sánh với những lý thuyết mà mình đã được học ở trường và cũng là dịp để em hoàn thiện bản thân mình, học hỏi và rút ra được nhiều kinh nghiệm cho bản thân. Có được điều đó là nhờ vào sự giúp đỡ hướng dẫn tận tình của Ban giám đốc và các anh chị đang công tác tại Ngân hàng.

Đặc biệt, em xin cảm ơn giảng viên hướng dẫn là Th.S Trần Ngọc Minh Trang đã tận tình hướng dẫn em, phân tích và giải thích sự kết hợp giữa lý luận và thực tiễn để em hoàn thành tốt khóa luận này.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn, cùng các cán bộ quản lý, nhân viên đã tạo điều kiện cho em có thể thực hiện công việc thu thập dữ liệu cho đề tài và dành thời gian hoàn tất các bảng câu hỏi điều tra cho công trình nghiên cứu khoa học này.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng song do hạn chế về thời gian và kiến thức hiểu biết còn chưa sâu rộng nên đề tài chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót. Em mong sẽ nhận được sự góp ý, chỉ bảo của Quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn.

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

Chữ kí của GVHD

(ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 1

1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1 Khái niệm cho vay	1
1.1.2 Đặc điểm của hoạt động cho vay.....	2
1.1.3 Vai trò của hoạt động cho vay.....	3
1.1.4. Phân loại hoạt động cho vay của NHTM	4
1.1.4.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay	4
1.1.4.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn	5
1.1.4.3. Căn cứ vào biện pháp bảo đảm tiền vay	5
1.1.4.4. Căn cứ vào phương thức cho vay	5
1.1.4.5. Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay.....	6
1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại	6
1.2.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng.....	6
1.2.2 Đặc điểm của cho vay tiêu dùng tại NHTM.....	6
1.2.3 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM	7
1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM	8
1.3.1 Các nhân tố chủ quan	8
1.3.2 Các nhân tố khách quan.....	10
1.4 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại	12

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - PGD SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2023 - 2025 19

2.1 Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn.....	19
2.1.1 Khái quát về Ngân hàng TMCP Quân đội	19
2.1.2 Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn.....	19
2.1.3 Cơ cấu bộ máy tổ chức và chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sông Hàn	21
2.1.4 Các sản phẩm, dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn .	23

2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	26
2.2.1 Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn năm 2023 - 2025	26
2.2.2 Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	30
2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	33
2.3 Thực trạng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	37
2.3.1 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	37
2.3.2 Quy định cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	39
2.3.3 Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	41
2.3.4 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn 2023 - 2025.....	44
2.4 Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025.....	67
2.4.1 Kết quả đạt được.....	67
2.4.2 Hạn chế và nguyên nhân	68
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	69
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - PGD SÔNG HÀN	70
3.1 Định hướng và mục tiêu phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn	70
3.2 Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn	71
3.2.1 Hoàn thiện cơ cấu danh mục cho vay tiêu dùng theo hướng tối ưu	71

3.2.2 Đẩy mạnh hoạt động truyền thông và dịch vụ chăm sóc khách hàng trong hoạt động cho vay tiêu dùng	72
3.2.3 Cải tiến quy trình và chính sách tín dụng trong cho vay tiêu dùng	73
3.2.4 Tăng cường công tác quản lý và theo dõi sau cho vay	74
3.2.5 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và dịch vụ	75
3.3 Một số kiến nghị	76
3.3.1 Kiến nghị đối với ngân hàng	76
3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	77
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	78
KẾT LUẬN CHUNG.....	79

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Số hiệu bảng	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Tình hình hoạt động huy động vốn tại MB - PGD Sông Hàn giai đoạn năm 2023 - 2025	28
Biểu đồ 2.1	Biểu đồ thể hiện tình hình huy động vốn của MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	22
Bảng 2.2	Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	31
Biểu đồ 2.2	Biểu đồ thể hiện tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	28
Bảng 2.3	Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	35
Biểu đồ 2.3	Biểu đồ thể hiện Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	31
Bảng 2.4	Tỷ trọng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn 2023 - 2025	46
Bảng 2.5	Tình hình hoạt động cho vay tiêu tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn theo thời hạn giai đoạn 2023 - 2025.	48
Bảng 2.6	Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn theo sản phẩm giai đoạn 2023 - 2025.	52
Bảng 2.7	Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn theo tài sản đảm bảo 2023 - 2025.	62
Bảng 2.8	Tình hình hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn theo tài sản đảm bảo 2023 - 2025	66

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Số hiệu hình	Tên hình	Trang
2.1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Quân Đội - Phòng giao dịch Sông Hàn	22
2.5	Sơ đồ quy trình cho vay tiêu dùng Ngân hàng TMCP Quân Đội - Phòng giao dịch Sông Hàn	43

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TMCP	Thương mại cổ phần
PGD	Phòng giao dịch
CNTT	Công nghệ thông tin
KHCN	Khách hàng cá nhân
TCKT	Tổ chức kinh tế
TSDB	Tài sản đảm bảo
KT3	Sổ tạm trú dài hạn
CVTD	Cho vay tiêu dùng
TT	Thông tư
NHNN	Ngân hàng Nhà Nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
CBKD	Cán bộ kinh doanh
MB	Ngân hàng TMCP Quân đội
BDS	Bất động sản
GTCG	Giấy tờ có giá
CCCD	Căn cước công dân

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong quá trình hội nhập và phát triển kinh tế, hệ thống ngân hàng thương mại ngày càng khẳng định vai trò quan trọng trong việc cung ứng vốn cho nền kinh tế. Hoạt động tín dụng luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tài sản của ngân hàng và là nguồn thu nhập chủ yếu, góp phần quyết định hiệu quả hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng thương mại. Trong đó, cho vay tiêu dùng đang dần trở thành một trong những lĩnh vực tiềm năng và được nhiều ngân hàng chú trọng phát triển trong xu hướng ngân hàng bán lẻ hiện nay.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế và sự cải thiện về thu nhập, mức sống của người dân ngày càng được nâng cao, kéo theo nhu cầu chi tiêu và sử dụng các dịch vụ tài chính phục vụ đời sống ngày càng gia tăng. Nhu cầu vay vốn phục vụ các mục đích tiêu dùng như mua sắm, sửa chữa nhà ở, học tập, chăm sóc sức khỏe và các nhu cầu cá nhân khác ngày càng phổ biến. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân, đồng thời gia tăng doanh thu, mở rộng thị phần và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường tài chính ngân hàng.

Bên cạnh đó, hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ mang lại lợi ích cho ngân hàng mà còn góp phần thúc đẩy tiêu dùng xã hội, kích thích tăng trưởng kinh tế và cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân. Đây được xem là một trong những mảng hoạt động có tiềm năng phát triển mạnh trong bối cảnh xu hướng tiêu dùng hiện đại ngày càng gia tăng và nhu cầu tiếp cận nguồn vốn của khách hàng cá nhân ngày càng lớn.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định như quy trình thủ tục ở một số trường hợp còn phức tạp, công tác tiếp cận khách hàng chưa thật sự hiệu quả, chất lượng dịch vụ chưa đồng đều và tiềm ẩn nhiều rủi ro tín dụng. Đồng thời, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại và các công ty tài chính cũng đặt ra yêu cầu phải không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm, cải thiện chính sách tín dụng và đa dạng hóa các hình thức cho vay tiêu dùng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng, đánh giá những kết quả đạt được cũng như những hạn chế còn tồn tại để từ đó đề xuất các

giải pháp phù hợp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng là vấn đề cần thiết và có ý nghĩa quan trọng cả về mặt lý luận lẫn thực tiễn. Các giải pháp này không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, hạn chế rủi ro tín dụng mà còn giúp ngân hàng nâng cao vị thế cạnh tranh trong quá trình phát triển.

Vì thế, để hiểu rõ hơn về thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị, trong thời gian thực tập tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Phòng Giao dịch Sông Hàn, em đã tìm hiểu và thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài: “Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Phòng Giao dịch Sông Hàn”.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng và việc đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Phòng Giao dịch Sông Hàn trong thời gian qua, từ đó đánh giá những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế đó.

Trên cơ sở phân tích thực trạng, đề xuất các giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Phòng Giao dịch Sông Hàn trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Phòng Giao dịch Sông Hàn, trong đó tập trung phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng, những kết quả đạt được, hạn chế và các giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động này.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi không gian: Ngân hàng Ngân hàng Thương mại Quân đội - Phòng Giao dịch Sông Hàn

Phạm vi thời gian: 2023, 2024, 2025

4. Kết cấu của khóa luận

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo, Danh mục bảng biểu và đồ thị, dự kiến kết cấu của khóa luận gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại

Chương 2: Thực trạng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Ngân hàng Thương mại Quân đội - Phòng Giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Chương 3: Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại quân đội - Phòng Giao dịch Sông Hàn

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

1.1.1 Khái niệm cho vay

Cho vay là một trong những nghiệp vụ truyền thống và quan trọng của ngân hàng thương mại, luôn được các ngân hàng đặc biệt chú trọng trong suốt quá trình hình thành và phát triển. Hoạt động này không chỉ thể hiện vai trò trung gian tài chính của ngân hàng mà còn là nguồn tạo ra thu nhập chủ yếu, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng lợi nhuận của ngân hàng. Vì vậy, cho vay luôn được xem là hoạt động cốt lõi, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh và sự phát triển bền vững của ngân hàng thương mại.

Theo điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 : *“Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay.”*

Từ quy định trên có thể thấy rằng, cho vay là một trong những hình thức cấp tín dụng cơ bản của ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, trong thực tế, nhiều người thường nhầm lẫn giữa khái niệm “tín dụng” và “cho vay”. Thực chất, tín dụng là khái niệm mang phạm vi rộng hơn, thể hiện quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ chủ thể sở hữu sang chủ thể sử dụng trong một thời gian nhất định và có hoàn trả kèm theo chi phí sử dụng vốn. Trong khi đó, cho vay chỉ là một hình thức cụ thể của hoạt động cấp tín dụng.

Theo quy định của pháp luật hiện hành, các tổ chức tín dụng được thực hiện nhiều hình thức cấp tín dụng khác nhau như: cho vay, bảo lãnh ngân hàng, chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và cho thuê tài chính. Trong đó, cho vay là hình thức phổ biến và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ của ngân hàng thương mại.

Trong quá trình thực hiện hoạt động cho vay, ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định khách hàng dựa trên nhiều tiêu chí như: mục đích sử dụng vốn, phương án sản xuất kinh doanh hoặc kế hoạch tiêu dùng, khả năng tài chính, lịch sử tín dụng, uy tín của khách hàng và tài sản bảo đảm (nếu có). Thông qua công tác thẩm định này, ngân hàng có cơ sở đánh giá khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi của khách hàng trong tương lai, từ đó đưa ra quyết định cho vay và áp dụng các biện pháp quản lý, kiểm soát khoản vay phù hợp.

Bên cạnh đó, hoạt động cho vay còn góp phần quan trọng trong việc luân chuyển vốn trong nền kinh tế. Ngân hàng đóng vai trò trung gian tài chính, huy động nguồn vốn nhàn rỗi từ các chủ thể thừa vốn và phân bổ cho các chủ thể có nhu cầu sử dụng vốn để đầu tư, sản xuất, kinh doanh hoặc tiêu dùng. Thu nhập của ngân hàng chủ yếu được hình thành từ chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất huy động vốn, qua đó đảm bảo mục tiêu lợi nhuận và duy trì sự ổn định, phát triển bền vững của ngân hàng thương mại.

1.1.2 Đặc điểm của hoạt động cho vay

Ngân hàng thương mại thực hiện nhiều hoạt động kinh doanh khác nhau, trong đó cho vay là hoạt động chủ yếu và mang lại nguồn thu nhập quan trọng nhất. So với các hoạt động khác, hoạt động cho vay có những đặc điểm nổi bật sau:

- **Cho vay là sự chuyển nhượng vốn có thời hạn**

Ngân hàng thương mại hoạt động theo nguyên tắc “đi vay để cho vay”, tức là huy động vốn từ các tổ chức, cá nhân trong xã hội để cho các chủ thể khác vay lại. Do đó, mọi khoản cho vay đều phải xác định thời hạn cụ thể nhằm đảm bảo khả năng hoàn trả vốn huy động và duy trì an toàn thanh khoản. Việc xác định thời hạn cho vay cần căn cứ vào tính chất và kỳ hạn của nguồn vốn huy động cũng như chu kỳ luân chuyển vốn của khách hàng vay. Nếu ngân hàng sử dụng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay dài hạn với tỷ lệ lớn có thể dẫn đến rủi ro thanh khoản. Ngược lại, nếu thời hạn cho vay không phù hợp với chu kỳ kinh doanh của khách hàng, sẽ ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn và làm gia tăng rủi ro tín dụng.

- **Cho vay dựa trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi**

Tính hoàn trả là đặc trưng cơ bản của hoạt động cho vay. Khách hàng vay vốn có nghĩa vụ hoàn trả đầy đủ số tiền gốc đã vay cùng với khoản lãi phát sinh theo thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Khoản lãi này chính là giá của quyền sử dụng vốn và là nguồn thu nhập chủ yếu của ngân hàng. Nếu không có sự hoàn trả, quan hệ đó không được coi là quan hệ cho vay. Nguyên tắc hoàn trả đảm bảo tính thương mại và mục tiêu sinh lời của ngân hàng.

- **Cho vay là hoạt động tiềm ẩn rủi ro cao**

Hoạt động cho vay luôn tiềm ẩn nguy cơ không thu hồi được nợ đúng hạn hoặc không thu hồi được đầy đủ cả gốc và lãi. Rủi ro này không chỉ xuất phát từ năng lực tài chính và ý thức trả nợ của khách hàng mà còn chịu tác động từ các yếu tố khách quan

như biến động kinh tế vĩ mô, lãi suất, tỷ giá, lạm phát, cạnh tranh thị trường hoặc các yếu tố bất khả kháng như thiên tai, dịch bệnh. Do đó, quản trị rủi ro tín dụng là yêu cầu bắt buộc đối với ngân hàng thương mại.

- **Cho vay được thực hiện trên cơ sở cam kết pháp lý chặt chẽ**

Quan hệ cho vay giữa ngân hàng và khách hàng được xác lập thông qua các văn bản pháp lý như hợp đồng tín dụng, khế ước nhận nợ, hợp đồng bảo đảm tiền vay hoặc bảo lãnh (nếu có). Trong đó, các bên thỏa thuận rõ về số tiền vay, mục đích sử dụng vốn, thời hạn vay, lãi suất và nghĩa vụ hoàn trả. Việc tuân thủ các cam kết này là cơ sở pháp lý quan trọng để ngân hàng bảo vệ quyền lợi của mình trong trường hợp phát sinh tranh chấp.

1.1.3 Vai trò của hoạt động cho vay

a. Đối với nền kinh tế

Hoạt động cho vay góp phần thúc đẩy sự phát triển chung của nền kinh tế thông qua việc cung ứng vốn cho các cá nhân và doanh nghiệp. Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng nhưng thu nhập của nhiều người chưa đáp ứng kịp, việc tiếp cận vốn vay giúp họ có thể chi trả cho các nhu cầu cần thiết. Khi nhu cầu mua sắm và sử dụng dịch vụ tăng lên, doanh nghiệp cũng có động lực mở rộng sản xuất, đa dạng hóa sản phẩm để đáp ứng thị trường.

Việc mở rộng quy mô sản xuất kéo theo nhu cầu lao động tăng, từ đó tạo thêm việc làm và nâng cao thu nhập cho người dân. Khi thu nhập được cải thiện, sức mua tiếp tục tăng lên, hình thành sự liên kết giữa tiêu dùng và sản xuất. Nhờ đó, hoạt động cho vay không chỉ hỗ trợ từng cá nhân, doanh nghiệp mà còn góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và tạo sự ổn định chung cho xã hội.

Bên cạnh đó, thông qua việc định hướng tín dụng vào các lĩnh vực ưu tiên, hoạt động cho vay còn giúp Nhà nước thực hiện các mục tiêu về phát triển kinh tế - xã hội, giảm tỷ lệ thất nghiệp và nâng cao mức sống của người dân.

b. Đối với ngân hàng thương mại

Đối với ngân hàng, cho vay là hoạt động tạo ra nguồn thu chủ yếu từ lãi và các khoản phí liên quan đến tín dụng. Quy mô và chất lượng cho vay ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả kinh doanh cũng như mức độ an toàn của ngân hàng.

Trong điều kiện cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng cao, các sản phẩm cho vay được thiết kế đa dạng hơn, đi kèm với nhiều chính sách ưu đãi như lãi suất cạnh tranh hoặc phương thức trả nợ linh hoạt. Điều này không chỉ giúp ngân hàng thu hút thêm khách hàng mà còn góp phần mở rộng thị phần và nâng cao uy tín trên thị trường.

c. Đối với khách hàng

Đối với khách hàng, vay vốn ngân hàng giúp giải quyết những nhu cầu tài chính khi khả năng chi trả hiện tại còn hạn chế. Nguồn vốn vay có thể được sử dụng cho các mục đích thiết yếu như học tập, y tế, mua nhà, phương tiện đi lại hoặc phục vụ sản xuất kinh doanh. Nhờ đó, khách hàng có thể thực hiện kế hoạch của mình sớm hơn thay vì phải chờ tích lũy trong thời gian dài.

Ngoài ra, việc vay vốn cũng tạo động lực để người vay có ý thức hơn trong công việc và quản lý tài chính cá nhân. Khi đã có nghĩa vụ trả nợ, họ thường chủ động hơn trong việc ổn định thu nhập và sử dụng vốn hiệu quả, từ đó nâng cao chất lượng cuộc sống.

1.1.4. Phân loại hoạt động cho vay của NHTM

Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau như thời hạn vay, mục đích sử dụng vốn, biện pháp bảo đảm, phương thức cho vay và nguồn gốc khoản vay.

1.1.4.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay

Dựa vào thời gian vay vốn, cho vay được chia thành ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn tối đa 12 tháng. Loại vay này thường được sử dụng để bổ sung vốn lưu động cho doanh nghiệp hoặc đáp ứng các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

Cho vay trung hạn có thời hạn trên 12 tháng đến 60 tháng. Nguồn vốn này chủ yếu phục vụ mục đích đầu tư tài sản cố định, cải tiến máy móc, mở rộng hoạt động kinh doanh hoặc thực hiện các dự án có thời gian thu hồi vốn tương đối nhanh.

Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn trên 60 tháng. Hình thức này thường được áp dụng cho các nhu cầu đầu tư lớn và mang tính lâu dài như xây dựng nhà ở, mua sắm tài sản có giá trị cao hoặc triển khai các dự án quy mô lớn.

1.1.4.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

Theo mục đích sử dụng vốn, cho vay được chia thành cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng.

Cho vay sản xuất kinh doanh là khoản vay được sử dụng để phục vụ hoạt động tạo ra hàng hóa, dịch vụ. Vốn vay tham gia trực tiếp vào quá trình sản xuất, lưu thông và tái sản xuất. Tùy theo nhu cầu và chu kỳ kinh doanh, loại vay này có thể là ngắn, trung hoặc dài hạn.

Cho vay tiêu dùng là khoản vay nhằm phục vụ nhu cầu chi tiêu của cá nhân như mua sắm, sinh hoạt, học tập hoặc các nhu cầu đời sống khác. Đối với hình thức này, nguồn trả nợ thường đến từ thu nhập cá nhân như tiền lương hoặc các nguồn thu hợp pháp khác.

1.1.4.3. Căn cứ vào biện pháp bảo đảm tiền vay

Xét theo tài sản bảo đảm, cho vay được chia thành cho vay có bảo đảm và cho vay không có bảo đảm.

Cho vay có bảo đảm bằng tài sản là hình thức mà khách hàng phải dùng tài sản của mình hoặc của bên thứ ba để bảo đảm cho nghĩa vụ trả nợ. Trong trường hợp không thực hiện đúng cam kết, ngân hàng có quyền xử lý tài sản bảo đảm theo quy định pháp luật để thu hồi nợ.

Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản (thường gọi là cho vay tín chấp) là hình thức cho vay dựa trên uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng. Loại vay này thường áp dụng đối với khách hàng có thu nhập ổn định, lịch sử tín dụng tốt và mức độ tín nhiệm cao. So với vay có tài sản bảo đảm, tỷ lệ cho vay tín chấp thường chiếm tỷ trọng nhỏ hơn do mức độ rủi ro cao hơn.

1.1.4.4. Căn cứ vào phương thức cho vay

Cho vay từng lần: Mỗi khi có nhu cầu vay vốn, khách hàng và ngân hàng phải thực hiện thủ tục vay mới và ký kết một thỏa thuận/hợp đồng vay riêng biệt. Phù hợp với các nhu cầu phát sinh không thường xuyên.

Cho vay theo hạn mức: Ngân hàng cấp cho khách hàng một hạn mức dư nợ tối đa trong một khoảng thời gian nhất định. Trong hạn mức này, khách hàng có thể giải ngân nhiều lần mà không cần làm lại thủ tục từ đầu, thường áp dụng cho vay bổ sung vốn lưu động.

1.1.4.5. Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay

Dựa vào nguồn gốc phát sinh khoản vay, có thể chia thành cho vay trực tiếp và cho vay gián tiếp.

Cho vay trực tiếp là hình thức ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho người có nhu cầu và người vay có trách nhiệm hoàn trả cho ngân hàng theo hợp đồng đã ký.

Cho vay gián tiếp là hình thức ngân hàng cấp tín dụng thông qua việc mua lại các khoản nợ hoặc giấy tờ có giá còn thời hạn thanh toán.

1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

1.2.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng dành cho cá nhân hoặc hộ gia đình nhằm đáp ứng các nhu cầu chi tiêu trong đời sống. Khác với vay để sản xuất kinh doanh, khoản vay này không dùng để tạo ra hàng hóa hay dịch vụ mà chủ yếu phục vụ mục đích sinh hoạt như mua sắm, sửa chữa nhà ở, mua phương tiện đi lại, chi phí học tập, y tế hoặc các nhu cầu cá nhân khác.

Qua đó chúng ta có thể đưa ra khái niệm chung nhất về cho vay tiêu dùng: “Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt và các nhu cầu phục vụ đời sống khác trên cơ sở khách hàng có trách nhiệm hoàn trả cả gốc và lãi cho tổ chức tín dụng theo thỏa thuận trong thời gian nhất định.”

Nguồn trả nợ của cho vay tiêu dùng thường đến từ thu nhập của người vay như tiền lương, thu nhập từ kinh doanh cá thể hoặc các nguồn thu hợp pháp khác. Vì vậy, khi xét duyệt khoản vay, ngân hàng sẽ tập trung đánh giá khả năng tài chính và mức độ ổn định thu nhập của khách hàng.

Hiện nay, cùng với sự phát triển của đời sống và nhu cầu chi tiêu ngày càng cao, cho vay tiêu dùng ngày càng trở nên phổ biến và chiếm tỷ trọng lớn trong hoạt động tín dụng bán lẻ của các ngân hàng thương mại.

1.2.2 Đặc điểm của cho vay tiêu dùng tại NHTM

Cho vay tiêu dùng là một trong những mảng tín dụng hướng đến khách hàng cá nhân nên có những đặc điểm riêng so với cho vay sản xuất kinh doanh.

- Đối tượng vay vốn khá đa dạng, có thể là người làm công ăn lương, hộ kinh doanh nhỏ, người mới đi làm hoặc các gia đình phát sinh nhu cầu sửa chữa nhà ở, mua sắm và đáp ứng các chi phí phục vụ đời sống. Vì phạm vi khách hàng rộng nên số lượng khoản vay thường nhiều, kéo theo yêu cầu cao hơn trong công tác quản lý và theo dõi của ngân hàng.
- Giá trị mỗi khoản vay tiêu dùng thường không lớn nếu xét riêng từng khách hàng. Tuy nhiên, do số lượng người vay đông nên tổng dư nợ của mảng này vẫn chiếm tỷ trọng đáng kể trong hoạt động tín dụng của ngân hàng.
- Nguồn trả nợ chủ yếu dựa vào thu nhập cá nhân như tiền lương hoặc thu nhập từ hoạt động kinh doanh nhỏ. Khi thu nhập của người vay bị ảnh hưởng bởi các yếu tố như thay đổi công việc hoặc vấn đề sức khỏe, khả năng thanh toán cũng có thể bị tác động. Vì vậy, ngân hàng thường phải thẩm định kỹ mức thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng.
- Lãi suất cho vay tiêu dùng thường ở mức tương đối cao do đặc điểm khoản vay chủ yếu dựa vào thu nhập và uy tín của khách hàng, nên mức độ rủi ro cao hơn. Bên cạnh đó, chi phí quản lý nhiều khoản vay nhỏ cũng làm ảnh hưởng đến mức lãi suất. Tuy nhiên, quy trình xét duyệt thường được đơn giản hóa và xử lý nhanh để đáp ứng nhu cầu vay vốn kịp thời của khách hàng.
- Thị trường cho vay tiêu dùng hiện nay có mức độ cạnh tranh tương đối lớn khi cả ngân hàng thương mại và các công ty tài chính đều tham gia cung ứng sản phẩm. Điều này khiến các tổ chức tín dụng phải thường xuyên điều chỉnh chính sách và nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút và giữ chân khách hàng.

1.2.3 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

a. Đối với ngân hàng

Cho vay tiêu dùng là một trong những mảng tín dụng giúp ngân hàng gia tăng nguồn thu nhập tương đối ổn định. Mặc dù giá trị mỗi khoản vay không lớn, nhưng số lượng khách hàng đông nên tổng dư nợ và nguồn thu từ lãi vẫn chiếm tỷ trọng đáng kể trong hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh thu nhập từ lãi vay, ngân hàng còn có cơ hội phát triển thêm nhiều dịch vụ đi kèm như mở tài khoản thanh toán, phát hành thẻ, bảo hiểm hoặc các sản phẩm ngân

hàng số. Điều này góp phần mở rộng tệp khách hàng cá nhân và tăng khả năng bán chéo sản phẩm.

Ngoài ra, việc đẩy mạnh cho vay tiêu dùng còn giúp ngân hàng đa dạng hóa danh mục tín dụng, tránh phụ thuộc quá nhiều vào nhóm khách hàng doanh nghiệp, từ đó phân tán rủi ro tốt hơn.

b. Đối với khách hàng

Cho vay tiêu dùng tạo điều kiện để khách hàng tiếp cận nguồn vốn kịp thời nhằm đáp ứng các nhu cầu chi tiêu trong cuộc sống như mua sắm, sửa chữa nhà ở hoặc trang trải các chi phí cần thiết khác. Nhờ đó, khách hàng có thể thực hiện kế hoạch cá nhân mà không cần chờ tích lũy đủ tiền trong thời gian dài.

Hình thức vay trả góp cũng giúp người vay chủ động hơn trong việc cân đối tài chính, phân bổ thu nhập hàng tháng để trả nợ thay vì phải thanh toán một khoản tiền lớn cùng lúc. Điều này góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và giảm áp lực tài chính trước mắt.

c. Đối với nền kinh tế và xã hội

Cho vay tiêu dùng góp phần thúc đẩy hoạt động mua bán hàng hóa và dịch vụ trên thị trường. Khi người dân có điều kiện chi tiêu nhiều hơn, các doanh nghiệp cũng có cơ hội mở rộng sản xuất, từ đó tạo thêm việc làm và thu nhập cho xã hội.

Bên cạnh đó, việc phát triển kênh tín dụng chính thức còn giúp hạn chế tình trạng vay mượn từ các nguồn không chính thống, góp phần đảm bảo an toàn tài chính cho người dân và ổn định trật tự kinh tế.

1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

1.3.1 Các nhân tố chủ quan

a. Chính sách cho vay của ngân hàng

Chính sách cho vay bao gồm điều kiện vay, hạn mức, thời hạn, lãi suất và phương thức trả nợ. Nếu chính sách linh hoạt, phù hợp với từng nhóm khách hàng thì sẽ tạo điều kiện mở rộng thị phần cho vay tiêu dùng.

Ngược lại, khi điều kiện vay quá khắt khe hoặc lãi suất kém cạnh tranh, khách hàng có thể chuyển sang các tổ chức tín dụng khác. Do đó, việc xây dựng chính sách hợp lý vừa đảm bảo tăng trưởng dư nợ vừa kiểm soát rủi ro là yếu tố then chốt.

b. Hoạt động truyền thông và marketing

Hoạt động truyền thông và marketing giúp ngân hàng giới thiệu các sản phẩm cho vay tiêu dùng đến khách hàng. Thông qua các kênh như quảng cáo, mạng xã hội, website ngân hàng hoặc các chương trình khuyến mãi, khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận thông tin về sản phẩm vay, điều kiện vay và các tiện ích đi kèm.

Khi thông tin về sản phẩm được truyền tải rõ ràng và rộng rãi, khách hàng sẽ hiểu hơn về các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp và có thêm lựa chọn khi có nhu cầu vay vốn. Hoạt động marketing hiệu quả cũng giúp ngân hàng tiếp cận được nhiều khách hàng tiềm năng hơn, từ đó góp phần mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

c. Quy trình thẩm định và quản lý khoản vay

Cho vay tiêu dùng chủ yếu dựa vào thu nhập và uy tín của khách hàng nên công tác thẩm định cần được thực hiện kỹ lưỡng. Việc kiểm tra lịch sử tín dụng, xác minh nguồn thu nhập và đánh giá khả năng trả nợ giúp ngân hàng lựa chọn được khách hàng phù hợp, từ đó nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng và hạn chế rủi ro phát sinh. Nếu khâu thẩm định không chặt chẽ, ngân hàng có thể cấp tín dụng cho khách hàng không đủ khả năng trả nợ, dẫn đến nợ quá hạn gia tăng và ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả cho vay tiêu dùng.

Bên cạnh đó, công tác theo dõi và nhắc nợ sau giải ngân cũng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc quản lý tốt sau giải ngân giúp ngân hàng kịp thời phát hiện các dấu hiệu rủi ro, qua đó giảm tỷ lệ nợ xấu và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Ngược lại, nếu quản lý lỏng lẻo, các khoản vay dễ phát sinh nợ quá hạn, làm tăng chi phí xử lý nợ và làm suy giảm chất lượng cũng như khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

d. Công nghệ và cơ sở hạ tầng

Nguồn dữ liệu từ CIC và hệ thống thông tin nội bộ giúp ngân hàng có cái nhìn tổng quát về lịch sử vay vốn của khách hàng. Thông tin đầy đủ và chính xác sẽ hỗ trợ quá trình ra quyết định cho vay nhanh chóng và an toàn hơn. Khi hệ thống dữ liệu được cập nhật thường xuyên và liên thông hiệu quả, ngân hàng có thể giảm thiểu tình trạng cho vay trùng lặp hoặc cấp tín dụng cho khách hàng có lịch sử nợ xấu.

Hệ thống công nghệ và cơ sở hạ tầng phục vụ hoạt động ngân hàng cũng góp phần hỗ trợ quá trình tiếp nhận, thẩm định và xử lý hồ sơ vay vốn diễn ra nhanh chóng và chính xác hơn. Nhờ các phần mềm quản lý tín dụng, hệ thống lưu trữ dữ liệu cùng với các trang thiết bị làm việc như máy tính, hệ thống mạng nội bộ..., cán bộ tín dụng có thể tra cứu thông tin khách hàng, kiểm tra lịch sử tín dụng và thực hiện các bước xử lý hồ sơ thuận tiện hơn. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng cũng như cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

e. **Chất lượng nguồn nhân sự**

Đội ngũ cán bộ tín dụng giữ vai trò then chốt trong việc tư vấn, thẩm định và quản lý các khoản vay tiêu dùng. Trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và khả năng đánh giá thu nhập khách hàng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng thẩm định và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi cán bộ có năng lực tốt, việc đánh giá hồ sơ sẽ chính xác hơn, giúp ngân hàng lựa chọn được khách hàng phù hợp, từ đó giảm thiểu rủi ro tín dụng, hạn chế nợ xấu và nâng cao chất lượng dư nợ cho vay tiêu dùng. Ngược lại, nếu cán bộ thiếu kinh nghiệm hoặc thẩm định chưa chặt chẽ, các khoản vay dễ được phê duyệt sai đối tượng, làm gia tăng nợ quá hạn và ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng.

Bên cạnh đó, thái độ phục vụ và khả năng tư vấn rõ ràng, minh bạch của cán bộ tín dụng cũng tác động đáng kể đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc tư vấn đầy đủ, dễ hiểu giúp khách hàng nắm rõ điều kiện vay, lãi suất và nghĩa vụ trả nợ, từ đó tăng khả năng tiếp cận và quyết định vay vốn của khách hàng, góp phần mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng. Đồng thời, chất lượng phục vụ tốt còn giúp ngân hàng nâng cao mức độ hài lòng, giữ chân khách hàng và gia tăng khách hàng quay lại, tạo điều kiện phát triển bền vững hoạt động cho vay tiêu dùng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao.

1.3.2 Các nhân tố khách quan

a. **Môi trường kinh tế**

Tình hình kinh tế chung có ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập và khả năng chi tiêu của người dân, từ đó tác động mạnh đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập của người dân được cải thiện, tâm lý tiêu dùng tích cực hơn, qua đó làm gia tăng nhu cầu vay vốn, mở rộng quy mô và tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Đồng thời, trong điều kiện kinh tế thuận lợi, khả năng trả

nợ của khách hàng cũng được đảm bảo hơn, góp phần nâng cao chất lượng tín dụng và giảm thiểu rủi ro trong cho vay tiêu dùng.

Ngược lại, trong giai đoạn suy thoái kinh tế hoặc lạm phát cao, thu nhập thực tế của người dân bị ảnh hưởng, chi tiêu có xu hướng thắt chặt, dẫn đến nhu cầu vay tiêu dùng giảm sút và tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng chậm lại. Bên cạnh đó, khả năng trả nợ của khách hàng cũng suy giảm, làm gia tăng nguy cơ nợ quá hạn và nợ xấu, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng dư nợ và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

b. Môi trường pháp lý

Các quy định của Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước về giới hạn tín dụng, lãi suất, cũng như bảo vệ người tiêu dùng tài chính có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Những quy định này không chỉ định hướng cách thức triển khai sản phẩm mà còn tác động đến quy mô, tốc độ tăng trưởng và mức độ rủi ro của hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi môi trường pháp lý rõ ràng, ổn định và minh bạch, ngân hàng có cơ sở để xây dựng chính sách tín dụng phù hợp, từ đó mở rộng cho vay tiêu dùng, đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng. Đồng thời, các quy định về bảo vệ người tiêu dùng cũng góp phần tăng tính minh bạch, nâng cao niềm tin của khách hàng đối với dịch vụ cho vay tiêu dùng.

Ngược lại, nếu các chính sách, quy định thay đổi thường xuyên hoặc chưa đồng bộ, ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc xây dựng kế hoạch kinh doanh dài hạn và kiểm soát rủi ro. Điều này có thể làm gián đoạn hoạt động cho vay, hạn chế khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng và làm gia tăng chi phí trong việc đáp ứng các quy định pháp lý của ngân hàng. Bên cạnh đó, việc điều chỉnh các quy định về lãi suất hoặc giới hạn tín dụng cũng có thể ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận vốn và quyết định vay tiêu dùng của khách hàng, từ đó tác động đến hiệu quả chung của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng.

c. Yếu tố từ phía khách hàng

Khả năng tài chính và ý thức trả nợ của khách hàng là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng các khoản vay tiêu dùng. Thu nhập ổn định cùng với lịch sử tín dụng tốt giúp ngân hàng đánh giá chính xác khả năng trả nợ, từ đó nâng cao chất lượng tín dụng và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Đồng thời,

nhóm khách hàng có ý thức trả nợ tốt còn góp phần đảm bảo khả năng thu hồi vốn đúng hạn và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng.

Ngược lại, nếu khách hàng có thu nhập không ổn định hoặc thiếu thiện chí trong việc trả nợ, các khoản vay tiêu dùng dễ phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu, làm gia tăng rủi ro tín dụng, ảnh hưởng đến khả năng thu hồi vốn và làm giảm hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng trong dài hạn.

d. Yếu tố cạnh tranh từ các NHTM khác

Mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại có ảnh hưởng rõ rệt đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi nhiều ngân hàng cùng cung cấp các sản phẩm vay với lãi suất, điều kiện vay và các chương trình ưu đãi đa dạng, khách hàng sẽ có nhiều sự lựa chọn hơn, từ đó gia tăng khả năng tiếp cận vốn và thúc đẩy sự phát triển của thị trường cho vay tiêu dùng. Đồng thời, áp lực cạnh tranh buộc các ngân hàng phải liên tục cải tiến sản phẩm, đơn giản hóa thủ tục và nâng cao chất lượng dịch vụ, qua đó góp phần thu hút khách hàng và mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng.

Tuy nhiên, trong trường hợp cạnh tranh diễn ra quá gay gắt, một số ngân hàng có thể nói lỏng điều kiện tín dụng hoặc giảm tiêu chuẩn thẩm định nhằm gia tăng khách hàng. Điều này dễ dẫn đến việc cấp tín dụng cho các khách hàng có mức độ rủi ro cao, làm gia tăng nguy cơ nợ xấu và ảnh hưởng đến chất lượng cũng như tính an toàn của hoạt động cho vay tiêu dùng trong dài hạn.

1.4 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

a. Chỉ tiêu doanh số cho vay tiêu dùng

Doanh số cho vay tiêu dùng là tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng cá nhân vay phục vụ mục đích tiêu dùng trong một khoảng thời gian nhất định, thường được tính theo năm. Đây là chỉ tiêu phản ánh trực tiếp quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng trong từng kỳ.

Thông qua việc so sánh doanh số cho vay tiêu dùng giữa các năm, có thể đánh giá được xu hướng biến động và mức độ tăng trưởng của hoạt động này. Mức chênh lệch tuyệt đối được xác định như sau:

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số cho vay tiêu dùng năm nay - Doanh số cho vay tiêu dùng năm trước

Nếu doanh số cho vay tiêu dùng có xu hướng tăng qua các năm, điều đó cho thấy ngân hàng đang từng bước mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân, đồng thời phản ánh nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của người dân ngày càng gia tăng. Ngược lại, nếu doanh số giảm có thể xuất phát từ việc ngân hàng thắt chặt chính sách tín dụng hoặc do những biến động của tình hình kinh tế làm ảnh hưởng đến nhu cầu vay vốn.

Bên cạnh đó, để đánh giá rõ hơn vai trò của cho vay tiêu dùng trong tổng hoạt động tín dụng, cần xem xét tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng trên tổng doanh số cho vay của ngân hàng.

Tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng = $(\text{Doanh số cho vay tiêu dùng} / \text{Tổng doanh số cho vay}) \times 100\%$

Chỉ tiêu này cho biết trong tổng số tiền ngân hàng cho vay ra trong kỳ thì phần dành cho mục đích tiêu dùng chiếm bao nhiêu phần trăm. Nếu tỷ trọng này có xu hướng tăng dần qua các năm, có thể thấy ngân hàng đang chú trọng phát triển mảng cho vay tiêu dùng trong cơ cấu tín dụng của mình. Ngược lại, nếu tỷ trọng giảm thì vai trò của cho vay tiêu dùng trong tổng hoạt động cho vay có xu hướng thu hẹp tương đối.

b. Chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng là tổng số tiền ngân hàng thu hồi được từ các khoản vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân trong một khoảng thời gian nhất định, thường là một năm. Chỉ tiêu này phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng và mức độ thực hiện nghĩa vụ trả nợ của khách hàng.

Sự biến động qua các năm được xác định như sau:

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng kỳ này - Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng kỳ trước

Chênh lệch tương đối = $(\text{Doanh số thu nợ kỳ này} / \text{Doanh số thu nợ kỳ trước}) / \text{Doanh số thu nợ kỳ trước}$

Nếu doanh số thu nợ tăng qua các năm, điều đó cho thấy phần lớn khách hàng trả nợ đúng hạn, công tác quản lý và theo dõi sau cho vay được thực hiện khá tốt. Ngược lại, nếu doanh số thu nợ giảm có thể phản ánh khả năng thu hồi vốn gặp khó khăn.

Ngoài ra, có thể xem xét tỷ trọng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng trong tổng doanh số thu nợ của ngân hàng để đánh giá mức độ đóng góp của mảng tiêu dùng vào hoạt động thu hồi nợ chung.

c. Chỉ tiêu dư nợ vay cho vay tiêu dùng

Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng là số tiền mà khách hàng cá nhân còn đang nợ ngân hàng tại một thời điểm xác định. Đây là chỉ tiêu mang tính tích lũy qua các kỳ, phản ánh quy mô hiện tại của hoạt động cho vay tiêu dùng.

Khác với doanh số cho vay chỉ phản ánh số tiền giải ngân trong kỳ, dư nợ cho vay mới là cơ sở để ngân hàng tính lãi. Thu nhập từ hoạt động cho vay phụ thuộc trực tiếp vào dư nợ thực tế trong từng thời kỳ. Vì vậy, khi dư nợ cho vay tiêu dùng tăng qua các năm, điều đó cho thấy quy mô tín dụng tiêu dùng được mở rộng và khả năng tạo thu nhập từ lãi vay cũng có xu hướng tăng lên.

Sự biến động của dư nợ qua các năm được xác định thông qua mức chênh lệch tuyệt đối và chênh lệch tương đối:

Chênh lệch tuyệt đối = Dư nợ cho vay tiêu dùng kỳ này - Dư nợ cho vay tiêu dùng kỳ trước

Chỉ tiêu này phản ánh số dư nợ tăng thêm hoặc giảm đi bao nhiêu so với năm trước. Nếu giá trị này dương và tăng dần qua các năm, chứng tỏ ngân hàng đang mở rộng cho vay tiêu dùng. Ngược lại, nếu giảm cho thấy quy mô cho vay đang thu hẹp.

Chênh lệch tương đối = $(\text{Dư nợ cho vay tiêu dùng kỳ này} / \text{Dư nợ cho vay tiêu dùng kỳ trước}) / \text{Dư nợ tiêu dùng kỳ trước}$

Chỉ tiêu này thể hiện tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng. Tốc độ tăng càng cao cho thấy mức độ mở rộng tín dụng tiêu dùng càng mạnh. Tuy nhiên, việc tăng trưởng dư nợ cần đi kèm với kiểm soát rủi ro, vì nếu dư nợ tăng nhanh nhưng nợ quá hạn và nợ xấu cũng gia tăng thì chất lượng tín dụng sẽ bị ảnh hưởng.

Ngoài ra, để đánh giá vị trí của cho vay tiêu dùng trong tổng hoạt động tín dụng của ngân hàng, cần xem xét tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ cho vay:

Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng = $(\text{Dư nợ cho vay tiêu dùng} / \text{Tổng dư nợ cho vay}) \times 100\%$

Tỷ trọng này cho biết trong tổng số dư nợ của ngân hàng tại một thời điểm thì phần dành cho cho vay tiêu dùng chiếm bao nhiêu phần trăm. Nếu tỷ trọng tăng, có thể thấy ngân hàng đang chú trọng hơn đến mảng cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, tỷ trọng cao không đồng nghĩa với chất lượng tín dụng cao, vì hoạt động này vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro cần được kiểm soát chặt chẽ.

d. Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng

Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng được xác định theo công thức:

Hệ số thu nợ = Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng / Doanh số cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu này cho biết trong kỳ, cứ 1 đồng cho vay tiêu dùng thì ngân hàng thu hồi được bao nhiêu đồng. Hệ số này càng cao chứng tỏ khả năng thu hồi vốn càng tốt, từ đó phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng tương đối an toàn.

e. Chỉ tiêu nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay tiêu dùng

Theo Điều 11 Thông tư 11/2021/TT - NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 31/2024/TT - NHNN) về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng, các khoản nợ được phân loại như sau:

• **Nhóm 1 - Nợ đủ tiêu chuẩn bao gồm:**

- Các khoản nợ trong hạn hoặc quá hạn dưới 10 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.
- Các cam kết ngoại bảng được đánh giá là khách hàng có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.

• **Nhóm 2 - Nợ cần chú ý bao gồm:**

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá vẫn có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ.
- Các cam kết ngoại bảng được đánh giá là khách hàng có khả năng thực hiện nghĩa vụ theo cam kết nhưng có dấu hiệu suy giảm khả năng thực hiện.

• **Nhóm 3 - Nợ dưới tiêu chuẩn bao gồm:**

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.
- Các khoản nợ được đánh giá là không có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi khi đến hạn và có khả năng phát sinh tổn thất.
- Các cam kết ngoại bảng được đánh giá là khách hàng không có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.

• **Nhóm 4 - Nợ nghi ngờ bao gồm:**

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.

- Các khoản nợ được đánh giá có khả năng tổn thất cao.
- Các cam kết ngoại bảng mà khả năng khách hàng không thực hiện nghĩa vụ theo cam kết là rất cao.

• **Nhóm 5 - Nợ có khả năng mất vốn bao gồm:**

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.
- Các khoản nợ được đánh giá là không còn khả năng thu hồi, có nguy cơ mất vốn.

Nợ quá hạn bao gồm các khoản nợ thuộc nhóm 2, 3, 4, 5 theo quy định tại Điều 11 Thông tư 11/2021/TT - NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 31/2024/TT - NHNN) về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng. Đây là các khoản vay mà khách hàng không trả nợ đúng thời hạn theo hợp đồng đã ký kết. Tỷ lệ nợ quá hạn được xác định như sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = (\text{Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng} / \text{Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng}) \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Nếu tỷ lệ này thấp chứng tỏ phần lớn các khoản vay được thu hồi đúng hạn, hoạt động cho vay tương đối an toàn. Ngược lại, nếu tỷ lệ cao thì ngân hàng cần tăng cường kiểm soát và có biện pháp xử lý kịp thời để hạn chế rủi ro mất vốn.

Nợ xấu bao gồm các khoản nợ thuộc nhóm 3, 4, 5 theo quy định tại Điều 11 Thông tư 11/2021/TT - NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 31/2024/TT - NHNN) về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng. Đây là những khoản nợ có khả năng mất vốn cao và ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = (\text{Nợ xấu cho vay tiêu dùng} / \text{Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng}) \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết trong 100 đồng dư nợ cho vay tiêu dùng thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu. Tỷ lệ này càng thấp thì chất lượng tín dụng càng được đảm bảo. Khi nợ xấu tăng, ngân hàng phải trích lập dự phòng rủi ro nhiều hơn, làm giảm lợi nhuận và ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh.

Ngoài ra, có thể xem xét:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn} = (\text{Nợ xấu cho vay tiêu dùng} / \text{Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng}) \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết trong tổng số nợ quá hạn thì phần nợ khó thu hồi chiếm bao nhiêu phần trăm.

Nhìn chung, các chỉ tiêu trên đều dùng để đánh giá mức độ an toàn và hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng. Các tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu càng thấp, hệ số thu nợ càng cao thì chất lượng tín dụng càng được đảm bảo.

f. Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng

Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của các khoản vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân. Nguồn thu chủ yếu đến từ lãi vay và một số khoản phí liên quan đến hoạt động cấp tín dụng.

Lãi suất cho vay là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến mức thu nhập mà ngân hàng thu được. Khi lãi suất ở mức hợp lý, ngân hàng vừa đảm bảo được lợi nhuận vừa duy trì được khả năng cạnh tranh trên thị trường. Nếu lãi suất quá cao có thể làm giảm nhu cầu vay vốn hoặc khiến khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ, từ đó làm gia tăng rủi ro tín dụng.

Bên cạnh đó, quy mô dư nợ cho vay tiêu dùng cũng ảnh hưởng đến thu nhập của ngân hàng. Dư nợ càng lớn thì số lãi thu được càng cao. Mặc dù mỗi khoản vay tiêu dùng thường có giá trị không lớn, nhưng số lượng khoản vay nhiều sẽ góp phần làm tăng tổng dư nợ và tạo nguồn thu nhập ổn định cho ngân hàng.

Để đánh giá rõ hơn hiệu quả sinh lời, có thể xem xét chỉ tiêu tỷ lệ thu nhập từ lãi cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng:

$$\text{Tỷ lệ thu nhập từ lãi cho vay tiêu dùng} = (\text{Thu nhập từ lãi cho vay tiêu dùng} / \text{Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng}) \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết bình quân một đồng dư nợ cho vay tiêu dùng tạo ra bao nhiêu đồng thu nhập từ lãi, qua đó phản ánh mức độ sinh lời của hoạt động này.

Ngoài ra, cần xem xét tỷ trọng thu nhập từ lãi cho vay tiêu dùng trong tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng:

$$\text{Tỷ trọng thu nhập từ lãi cho vay tiêu dùng} = (\text{Thu nhập từ lãi cho vay tiêu dùng} / \text{Tổng thu nhập từ lãi}) \times 100\%$$

Tỷ trọng này cho thấy mức độ đóng góp của cho vay tiêu dùng vào tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng. Nếu tỷ trọng này cao và duy trì ổn định qua các năm, có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu thu nhập và góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày những cơ sở lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò cũng như các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của hoạt động này. Thông qua hệ thống các chỉ tiêu định lượng, có thể thấy cho vay tiêu dùng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại..

Bên cạnh đó, chương này cũng đã đề cập đến một số nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng. Những nội dung lý luận được trình bày là cơ sở để phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị nghiên cứu trong chương tiếp theo, từ đó làm nền tảng cho việc đề xuất các giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - PGD SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.1 Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn

2.1.1 Khái quát về Ngân hàng TMCP Quân đội

Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) được thành lập vào ngày 04/11/1994, là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần có uy tín tại Việt Nam. Tên tiếng Anh của ngân hàng là Military Commercial Joint Stock Bank, với mã chứng khoán MBB và được niêm yết trên thị trường chứng khoán từ năm 2011. Trụ sở chính của ngân hàng đặt tại Hà Nội. Tính đến năm 2025, ngân hàng có vốn điều lệ hơn 80.550 tỷ đồng, quy mô hoạt động không ngừng được mở rộng cả trong và ngoài nước.

Trong quá trình hình thành và phát triển, MB đã từng bước khẳng định vị thế của mình trong hệ thống ngân hàng thương mại tại Việt Nam. Giai đoạn 1994 - 2004 là thời kỳ hình thành và xây dựng nền tảng, ngân hàng chủ yếu phục vụ các doanh nghiệp quân đội, đồng thời từng bước hoàn thiện tổ chức và ổn định hoạt động. Giai đoạn 2005 - 2009 đánh dấu sự chuyển mình quan trọng khi MB mở rộng quy mô, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và nâng cao năng lực tài chính. Trong giai đoạn 2010 - 2016, ngân hàng tiếp tục đẩy mạnh phát triển toàn diện, mở rộng mạng lưới hoạt động, nâng cao chất lượng dịch vụ và ứng dụng công nghệ vào hoạt động kinh doanh. Từ năm 2017 đến nay, MB tập trung triển khai chiến lược chuyển đổi số, hướng tới nâng cao trải nghiệm khách hàng và phát triển theo hướng bền vững.

Về định hướng phát triển, MB hướng tới trở thành tập đoàn tài chính số hàng đầu tại Việt Nam, hoạt động hiệu quả, an toàn và bền vững. Đồng thời, ngân hàng đặt mục tiêu cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, qua đó tạo giá trị bền vững cho cổ đông, người lao động và xã hội. Bên cạnh đó, MB xây dựng và phát triển dựa trên sáu giá trị cốt lõi gồm: Đoàn kết, Kỷ luật, Tận tâm, Thực thi, Tin cậy và Hiệu quả, làm nền tảng cho mọi hoạt động quản trị và kinh doanh của ngân hàng.

2.1.2 Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn

MB - PGD Sông Hàn được thành lập trong chiến lược mở rộng mạng lưới hoạt động của Ngân hàng TMCP Quân Đội tại khu vực miền Trung, nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng các dịch vụ tài chính ngân hàng ngày càng gia tăng của khách hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Phòng giao dịch đặt tại số 47 - 49 Nguyễn Văn Linh, quận Hải

Châu, đây là tuyến đường trung tâm, có mật độ dân cư và hoạt động kinh tế thương mại sôi động, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận và phục vụ khách hàng.

Trong giai đoạn đầu đi vào hoạt động, MB - PGD Sông Hàn tập trung xây dựng nền tảng hoạt động ổn định thông qua việc hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc và bố trí đội ngũ cán bộ nhân viên phù hợp với yêu cầu nghiệp vụ. Phòng giao dịch chủ yếu triển khai các dịch vụ ngân hàng cơ bản như mở tài khoản thanh toán, nhận tiền gửi tiết kiệm, thực hiện các giao dịch gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản và tư vấn sản phẩm cho khách hàng cá nhân. Giai đoạn này có ý nghĩa quan trọng trong việc tạo dựng hình ảnh, uy tín và xây dựng mối quan hệ ban đầu với khách hàng trên địa bàn.

Cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Đà Nẵng và xu hướng mở rộng hoạt động ngân hàng bán lẻ, MB - PGD Sông Hàn từng bước đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ cung cấp. Bên cạnh các nghiệp vụ truyền thống, phòng giao dịch triển khai thêm các sản phẩm tín dụng như cho vay tiêu dùng, cho vay phục vụ nhu cầu đời sống, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh. Đồng thời, các dịch vụ thẻ ngân hàng, bao gồm thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ tín dụng, cũng được đẩy mạnh nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt của khách hàng.

Song song với việc mở rộng sản phẩm, MB - PGD Sông Hàn chú trọng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng thông qua việc cải tiến quy trình giao dịch, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và tăng cường công tác tư vấn. Đội ngũ cán bộ nhân viên thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng chăm sóc khách hàng nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, chính xác và an toàn.

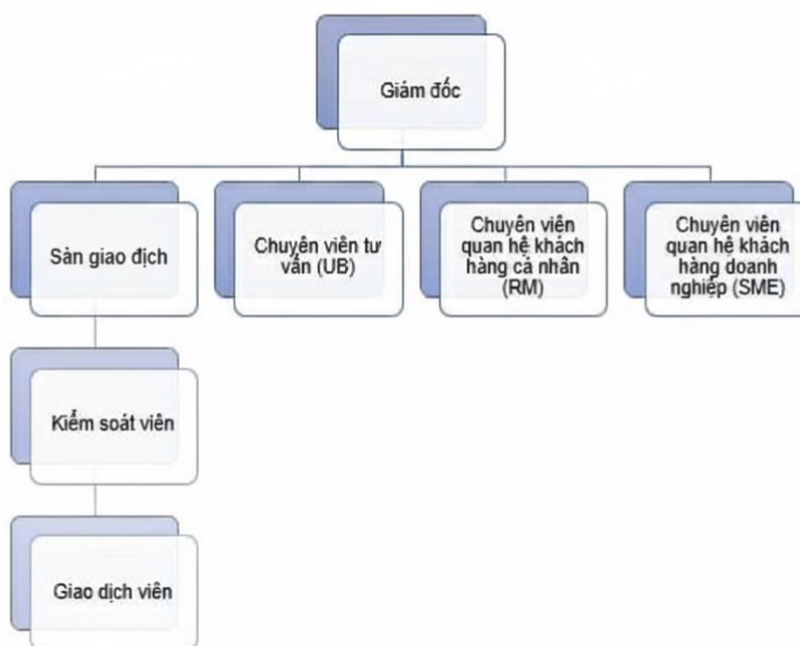
Trong những năm gần đây, trước xu hướng chuyển đổi số mạnh mẽ trong lĩnh vực ngân hàng, MB - PGD Sông Hàn tích cực triển khai và hướng dẫn khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng số như ứng dụng MBBank, thanh toán điện tử và các tiện ích giao dịch trực tuyến. Việc kết hợp giữa hoạt động giao dịch trực tiếp tại quầy và các kênh ngân hàng số đã góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động, giảm tải giao dịch tiền mặt và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

Trải qua quá trình hình thành và phát triển, MB - PGD Sông Hàn đã từng bước khẳng định vai trò là một đơn vị giao dịch quan trọng của MB trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Phòng giao dịch không chỉ đáp ứng tốt nhu cầu tài chính của khách hàng mà

còn góp phần vào sự phát triển chung của hệ thống MB tại khu vực miền Trung, đồng thời đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

2.1.3 Cơ cấu bộ máy tổ chức và chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn

Hình 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn



(Nguồn: Phòng nhân sự Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn)

a) Giám đốc

Giám đốc Phòng Giao dịch Sông Hàn là người chịu trách nhiệm cao nhất đối với toàn bộ hoạt động của phòng giao dịch trước Ban lãnh đạo Ngân hàng Quân đội. Giám đốc trực tiếp quản lý, điều hành và giám sát các hoạt động kinh doanh, dịch vụ, tín dụng và công tác nhân sự tại đơn vị. Đồng thời, Giám đốc xây dựng kế hoạch kinh doanh, phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, kiểm soát rủi ro trong hoạt động ngân hàng, đảm bảo việc tuân thủ đúng các quy trình nghiệp vụ, quy định nội bộ và pháp luật hiện hành. Bên cạnh đó, Giám đốc thực hiện báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh định kỳ lên cấp trên và trực tiếp xử lý các vấn đề phát sinh lớn liên quan đến khách hàng, tiền tệ và tín dụng.

b) Sàn giao dịch

Sàn giao dịch là bộ phận đóng vai trò trung tâm trong hoạt động phục vụ khách hàng tại MB - Phòng Giao dịch Sông Hàn. Bộ phận này là nơi tiếp nhận và xử lý trực tiếp các nhu cầu giao dịch hằng ngày của khách hàng như gửi tiền, rút tiền, mở tài khoản thanh toán và tư vấn sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng. Thông qua quá trình tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, sàn giao dịch góp phần xây dựng hình ảnh, uy tín và chất lượng dịch vụ của phòng giao dịch, đồng thời hỗ trợ giải đáp thắc mắc và hướng dẫn khách hàng thực hiện giao dịch đúng quy trình.

c) Kiểm soát viên

Kiểm soát viên giữ vai trò đảm bảo an toàn và tính chính xác trong toàn bộ hoạt động giao dịch tại phòng giao dịch. Kiểm soát viên thực hiện kiểm tra, phê duyệt chứng từ giao dịch do giao dịch viên lập, giám sát việc tuân thủ quy trình nghiệp vụ và quy định nội bộ của ngân hàng. Ngoài ra, bộ phận này còn thực hiện kiểm soát tiền mặt, đối chiếu sổ sách cuối ngày và kịp thời phát hiện, xử lý các sai sót phát sinh nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động ngân hàng.

d) Giao dịch viên

Giao dịch viên là lực lượng trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng tại quầy và tiếp xúc thường xuyên với khách hàng. Công việc của giao dịch viên bao gồm thực hiện các giao dịch gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản, mở sổ tiết kiệm, hỗ trợ khách hàng mở tài khoản và phát hành thẻ. Bên cạnh việc đảm bảo tính chính xác trong từng giao dịch, giao dịch viên còn có vai trò hướng dẫn, giải đáp các thắc mắc cơ bản của khách hàng và thực hiện lưu trữ, bàn giao chứng từ cuối ngày theo đúng quy định.

e) Chuyên viên tư vấn (UB)

Chuyên viên tư vấn có nhiệm vụ giới thiệu và tư vấn cho khách hàng các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng như thẻ, tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, bảo hiểm và các gói vay tiêu dùng. Trong quá trình làm việc, chuyên viên tư vấn căn cứ vào nhu cầu thực tế của khách hàng để đưa ra giải pháp phù hợp, đồng thời hỗ trợ khách hàng hoàn thiện hồ sơ đăng ký và sử dụng dịch vụ, góp phần nâng cao hiệu quả bán chéo sản phẩm tại phòng giao dịch.

f) Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân (RM)

Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân chịu trách nhiệm tìm kiếm, phát triển và chăm sóc khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn hoặc gửi tiền tại MB Phòng

Giao dịch Sông Hàn. Công việc của chuyên viên bao gồm tư vấn sản phẩm tín dụng, thẩm định tình hình tài chính, thu nhập và tài sản đảm bảo của khách hàng, lập hồ sơ và đề xuất khoản vay trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Sau khi khoản vay được giải ngân, chuyên viên tiếp tục theo dõi dư nợ, nhắc nợ và phối hợp xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vay vốn.

g) Chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp (SME)

Chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp có nhiệm vụ phát triển và quản lý khách hàng doanh nghiệp trên địa bàn, tư vấn các sản phẩm tín dụng, bảo lãnh ngân hàng, dịch vụ thanh toán quốc tế và quản lý dòng tiền. Đồng thời, chuyên viên thu thập và thẩm định hồ sơ pháp lý, hồ sơ tài chính của doanh nghiệp, theo dõi tình hình sử dụng vốn và dư nợ, hỗ trợ doanh nghiệp trong suốt quá trình hợp tác với ngân hàng.

2.1.4 Các sản phẩm, dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn

MB - PGD Sông Hàn cung cấp các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng cơ bản nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch, thanh toán, gửi tiền và vay vốn của khách hàng cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Các sản phẩm, dịch vụ được triển khai theo đúng quy định và phân cấp của MB, phù hợp với chức năng của phòng giao dịch.

a) Sản phẩm tiền gửi

MB - PGD Sông Hàn triển khai các sản phẩm tiền gửi nhằm đáp ứng nhu cầu gửi tiền, quản lý và sử dụng vốn của các nhóm khách hàng khác nhau.

Đối với khách hàng cá nhân, phòng giao dịch cung cấp các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm với nhiều kỳ hạn linh hoạt, hình thức trả lãi đa dạng như trả lãi định kỳ hoặc trả lãi cuối kỳ. Mức lãi suất được áp dụng theo biểu lãi suất do MB ban hành trong từng thời kỳ, phù hợp với nhu cầu tích lũy và kế hoạch tài chính cá nhân. Tiền gửi tiết kiệm đảm bảo tính an toàn, bảo mật và có thể được sử dụng làm tài sản bảo đảm khi khách hàng có nhu cầu vay vốn tại ngân hàng. Các sản phẩm tiêu biểu bao gồm:

- Tiết kiệm số tích lũy
- Chứng chỉ tiền gửi tích lũy (CDs)
- Tiền gửi Bình An Phú Quý
- Tiền gửi tiết kiệm dân cư

- Tiết kiệm khách hàng cá nhân (KHCHN)
- Tiền gửi trung - dài hạn linh hoạt
- Tiền gửi đặc quyền
- Tiết kiệm tích lũy thông minh
- Tiết kiệm cho con (khách hàng gia đình)

Đối với khách hàng doanh nghiệp và tổ chức, MB - PGD Sông Hàn cung cấp các sản phẩm tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn nhằm hỗ trợ doanh nghiệp quản lý dòng tiền, thực hiện các giao dịch thanh toán và tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn nhàn rỗi. Mức lãi suất tiền gửi được áp dụng theo quy định riêng của ngân hàng, phù hợp với quy mô và đặc điểm hoạt động của từng doanh nghiệp.

b) Dịch vụ nộp tiền và rút tiền mặt

PGD thực hiện dịch vụ nộp tiền vào tài khoản và rút tiền mặt tại quầy giao dịch cho khách hàng cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức. Dịch vụ này đáp ứng kịp thời nhu cầu chi tiêu, thanh toán và phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh của khách hàng, đồng thời đảm bảo an toàn và chính xác trong quá trình giao dịch.

c) Dịch vụ chuyển tiền

MB - PGD Sông Hàn cung cấp dịch vụ chuyển tiền trong và ngoài hệ thống MB, phục vụ nhu cầu thanh toán, giao dịch và luân chuyển vốn của khách hàng. Các giao dịch chuyển tiền được thực hiện nhanh chóng, thuận tiện và tuân thủ đúng quy định của ngân hàng.

d) Sản phẩm thẻ

Ngân hàng cung cấp các sản phẩm thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt của khách hàng. Các sản phẩm thẻ của MB đi kèm nhiều tiện ích và ưu đãi hấp dẫn như:

- Miễn hoặc giảm phí thường niên năm đầu.
- Nhiều chương trình khuyến mãi như tích điểm đổi quà, hoàn tiền, giảm giá khi thanh toán.
- Liên kết thanh toán hóa đơn điện, nước, viễn thông và mua sắm trực tuyến, mang lại sự thuận tiện trong sinh hoạt hàng ngày

e) Sản phẩm vay vốn

MB triển khai nhiều gói vay vốn đa dạng, bao gồm vay tín chấp và vay thế chấp, với thủ tục tương đối đơn giản, thời gian xử lý nhanh và mức lãi suất phù hợp. Các sản phẩm vay đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt cũng như đầu tư của khách hàng cá nhân. Một số gói vay tiêu biểu gồm:

- Gói vay tín chấp (vay tiêu dùng không cần tài sản đảm bảo) : cho phép khách hàng vay tiêu dùng nhanh chóng mà không cần thế chấp hay công ty bảo lãnh. Hạn mức vay tối đa 800 triệu đồng với kỳ hạn đến 60 tháng, thủ tục đơn giản, hồ sơ chỉ cần CCCD, thông tin thu nhập. Khách hàng chủ động lựa chọn phương thức thanh toán, đăng ký và duyệt vay nhanh qua MB Bank App, không thu phí thẩm định .Sản phẩm này đáp ứng nhu cầu tiêu dùng linh hoạt của khách hàng cá nhân, đồng thời giúp ngân hàng mở rộng quy mô tín dụng hiệu quả.
- Gói vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo: Cho phép khách hàng sử dụng tài sản như bất động sản, giấy tờ có giá làm đảm bảo để vay hạn mức cao hơn, lãi suất ưu đãi, thời gian vay linh hoạt.
- Gói vay sản xuất kinh doanh nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn cho khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh. Sản phẩm có lãi suất ưu đãi, quy trình phê duyệt nhanh, hạn mức cho vay cao và chấp nhận nhiều loại tài sản bảo đảm như bất động sản, ô tô và giấy tờ có giá.

Ngoài các sản phẩm dành cho khách hàng cá nhân, Ngân hàng TMCP Quân đội còn cung cấp nhiều sản phẩm cho vay dành cho khách hàng doanh nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu vốn trong hoạt động sản xuất - kinh doanh. Một số sản phẩm tiêu biểu như:

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Doanh nghiệp được ngân hàng cấp một hạn mức tín dụng trong thời gian nhất định và có thể chủ động rút vốn nhiều lần trong phạm vi hạn mức được cấp. Sản phẩm này phù hợp với các doanh nghiệp có nhu cầu vốn thường xuyên, giúp linh hoạt trong việc sử dụng vốn và quản lý dòng tiền hiệu quả.
- Cho vay theo món: Là hình thức cho vay theo từng khoản cụ thể, mỗi lần vay doanh nghiệp phải lập hồ sơ và ký kết hợp đồng riêng. Sản phẩm này thường áp dụng đối với các nhu cầu vốn mang tính thời điểm hoặc phát sinh không thường xuyên.

- Cho vay thấu chi: Cho phép doanh nghiệp chi vượt số dư trên tài khoản thanh toán trong hạn mức được ngân hàng phê duyệt. Đây là giải pháp tài chính ngắn hạn, giúp doanh nghiệp kịp thời đáp ứng các nhu cầu chi tiêu đột xuất và đảm bảo hoạt động kinh doanh không bị gián đoạn.
- f) Vay mua ô tô / bất động sản: Hỗ trợ khách hàng sở hữu xe hoặc nhà, với kỳ hạn dài, phương thức trả nợ linh hoạt và thủ tục giải ngân thuận tiện.
- g) Dịch vụ kiểm tra số dư và in sao kê tài khoản

PGD hỗ trợ khách hàng kiểm tra số dư và in sao kê tài khoản thanh toán, giúp khách hàng kịp thời nắm bắt tình hình tài chính và chủ động trong việc quản lý, sử dụng nguồn vốn một cách hiệu quả.

2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

2.2.1 Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn năm 2023 - 2025

Huy động vốn là một trong những hoạt động quan trọng của ngân hàng thương mại, tuy nhiên chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như vị trí giao dịch, cơ sở vật chất, chính sách lãi suất, công nghệ và chất lượng phục vụ. Trên địa bàn thành phố Đà Nẵng hiện nay có nhiều ngân hàng cùng hoạt động, dẫn đến sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong công tác huy động vốn. Trong bối cảnh đó, MB - PGD Sông Hàn luôn chú trọng nâng cao hiệu quả huy động vốn nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Thông qua việc đa dạng hóa các sản phẩm tiền gửi và cải thiện chất lượng dịch vụ, phòng giao dịch đã đạt được những kết quả tích cực trong hoạt động huy động vốn. Dưới đây là tình hình huy động vốn của MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.1 Tình hình hoạt động huy động vốn từ tiền gửi tại MB - PGD Sông Hàn giai đoạn năm 2023 - 2025

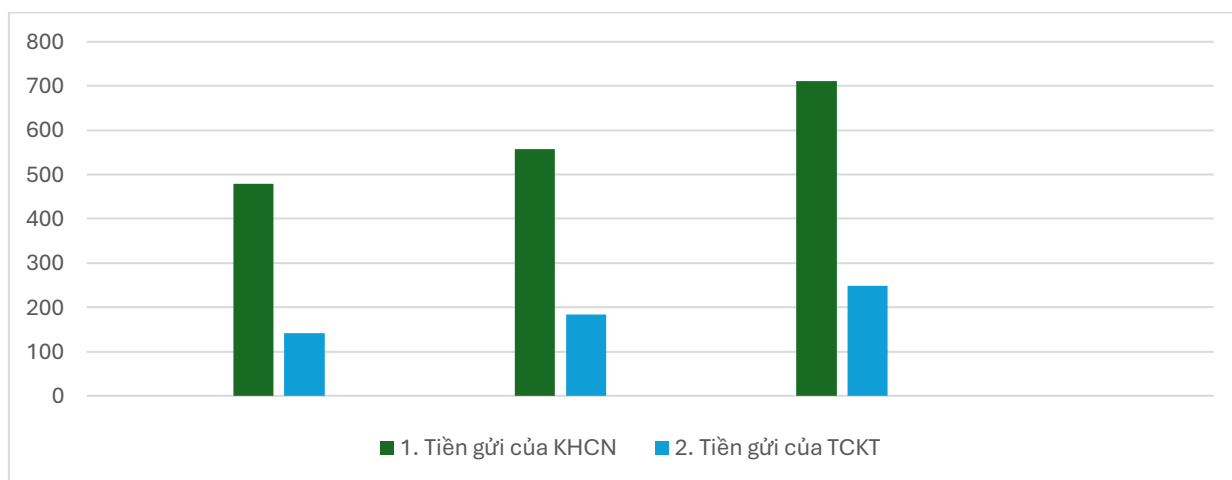
ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tăng trưởng	Số tiền	Tăng trưởng
1. Tiền gửi của KHCN	479,63	77,22%	557,48	75,24%	711,26	74,09%	77,85	16,23%	153,78	27,58%
2. Tiền gửi của TCKT	141,51	22,78%	183,48	24,76%	248,70	25,91%	41,97	29,66%	65,22	35,55%
Tổng tiền gửi	621,14	100%	740,96	100%	959,96	100%	119,82	19,29%	219,00	29,56%

(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025)

Biểu đồ 2.1 Biểu đồ thể hiện tình hình huy động vốn từ tiền gửi của MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025)

Nguồn vốn huy động chủ yếu của MB - PGD Sông Hàn là từ việc nhận tiền gửi. Trong đó bao gồm tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, đáp ứng nhu cầu gửi và quản lý vốn trên địa bàn. Việc quy mô vốn huy động không ngừng gia tăng giúp ngân hàng chủ động hơn trong hoạt động cho vay, đồng thời tạo điều kiện nâng cao hiệu quả kinh doanh và khả năng cạnh tranh trên địa bàn.

Dựa vào bảng số liệu cho thấy, tổng vốn huy động tiền gửi tại MB - PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng tăng trưởng mạnh qua các năm. Cụ thể, năm 2023 tổng vốn huy động đạt 621,14 tỷ đồng. Sang năm 2024, tổng vốn huy động tăng lên 740,96 tỷ đồng, tăng 119,82 tỷ đồng, tương ứng tăng 19,29% so với năm 2023. Đến năm 2025, tổng vốn huy động tiếp tục tăng mạnh lên 959,96 tỷ đồng, tăng thêm 219,00 tỷ đồng, tương ứng tăng 29,56% so với năm 2024. Sự gia tăng tổng vốn huy động qua các năm phản ánh những chuyển biến tích cực trong công tác huy động vốn của phòng giao dịch. Nguyên nhân chủ yếu là do trong giai đoạn này, MB - PGD Sông Hàn đã đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn, bao gồm tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn dành cho khách hàng tổ chức. Trong đó, đối với khách hàng cá nhân, phòng giao dịch triển khai các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm truyền thống, tiết kiệm linh hoạt cho phép rút gốc từng phần và tiết kiệm gửi góp định kỳ, đáp ứng nhu cầu tích lũy và sử dụng vốn linh hoạt của khách hàng tiêu biểu như tiết kiệm khách hàng cá nhân với các kỳ hạn phổ biến từ 1 đến 12 tháng, lãi suất dao động khoảng 4,5% - 6,5%/năm tùy theo kỳ hạn và từng thời kỳ, phù hợp với nhu cầu gửi tiền có kỳ hạn truyền thống của phần lớn khách hàng. Bên cạnh đó, tiết kiệm trung dài hạn linh hoạt cũng là sản phẩm được nhiều khách hàng lựa chọn, với kỳ hạn từ 12 tháng trở lên, mức lãi suất cao hơn so với tiết kiệm ngắn hạn, khoảng 6,0% - 7,2%/năm, đồng thời cho phép rút một phần gốc trước hạn mà vẫn được hưởng lãi suất cho phần tiền gửi còn lại. Ngoài ra, tiết kiệm tích lũy thông minh hướng đến nhóm khách hàng gửi góp định kỳ hàng tháng, có mức lãi suất khoảng 5,5% - 6,8%/năm, phù hợp với người đi làm và các hộ gia đình có thu nhập ổn định. Các sản phẩm này được thiết kế với nhiều kỳ hạn khác nhau, từ ngắn hạn đến dài hạn, cùng với các hình thức trả lãi đa dạng như trả lãi cuối kỳ hoặc trả lãi định kỳ. Bên cạnh đó, đối với khách hàng doanh nghiệp và tổ chức, MB - PGD Sông Hàn cung cấp sản phẩm tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn, hỗ trợ doanh nghiệp quản lý dòng tiền và tối ưu hóa nguồn vốn nhàn rỗi. Chính sách lãi suất được áp dụng linh hoạt

theo từng thời kỳ và quy mô tiền gửi, góp phần gia tăng sức hấp dẫn của các sản phẩm huy động vốn.

Ngoài ra, việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ ngân hàng số, đặc biệt là các sản phẩm tiền gửi và quản lý tài khoản trên nền tảng MB Bank App, cùng với việc nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường chăm sóc khách hàng đã góp phần thu hút hiệu quả nguồn vốn nhàn rỗi trên địa bàn. Đặc biệt, mức tăng mạnh trong năm 2024 cho thấy hiệu quả rõ nét từ việc mở rộng tệp khách hàng và ứng dụng công nghệ ngân hàng số, giúp khách hàng thuận tiện hơn trong việc gửi và quản lý tiền gửi.

Xét theo cơ cấu nguồn vốn, vốn huy động từ khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động, tuy nhiên tỷ trọng này có xu hướng giảm nhẹ qua các năm. Cụ thể, năm 2023 vốn huy động từ khách hàng cá nhân đạt 479,63 tỷ đồng, chiếm 77,22% tổng nguồn vốn. Sang năm 2024, nguồn vốn này tăng lên 557,48 tỷ đồng nhưng tỷ trọng giảm xuống còn 75,24%. Đến năm 2025, vốn huy động từ cá nhân tiếp tục tăng lên 711,26 tỷ đồng, chiếm 74,09% tổng nguồn vốn. Mặc dù vốn huy động từ khách hàng cá nhân vẫn tăng liên tục về qua các năm, song tỷ trọng lại giảm dần do tốc độ tăng trưởng của nguồn vốn từ khách hàng tổ chức cao hơn. Điều này cho thấy cơ cấu nguồn vốn của phòng giao dịch đang có sự chuyển dịch theo hướng đa dạng hơn, giảm sự phụ thuộc quá lớn vào nguồn vốn dân cư.

Đối với khách hàng tổ chức, nguồn vốn huy động có mức tăng trưởng khá trong giai đoạn 2023 - 2025 và ngày càng chiếm tỷ trọng cao hơn trong tổng nguồn vốn. Cụ thể, năm 2023 vốn huy động từ tổ chức đạt 141,51 tỷ đồng, chiếm 22,78%. Sang năm 2024, nguồn vốn này tăng lên 183,48 tỷ đồng, chiếm 24,76%, và đến năm 2025 đạt 248,70 tỷ đồng, chiếm 25,91% tổng nguồn vốn huy động. Sự gia tăng nguồn vốn từ khách hàng tổ chức chủ yếu xuất phát từ việc MB - PGD Sông Hàn từng bước mở rộng mối quan hệ với các doanh nghiệp trên địa bàn, đồng thời cung cấp các dịch vụ thanh toán, quản lý tài khoản và tiền gửi phù hợp với nhu cầu của khách hàng doanh nghiệp. Nguồn vốn này có tính ổn định tương đối cao, góp phần nâng cao khả năng cân đối nguồn vốn và giảm áp lực thanh khoản cho phòng giao dịch.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động huy động vốn tại MB - PGD Sông Hàn Đà Nẵng đạt kết quả tích cực, quy mô vốn ngày càng mở rộng và cơ cấu nguồn vốn hợp lý. Kết quả này cho thấy sự nỗ lực của PGD trong việc triển khai các sản phẩm huy động, nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo niềm tin đối với khách hàng trên

địa bàn. Bên cạnh việc triển khai các hình thức huy động vốn đa dạng và hấp dẫn nhằm thu hút khách hàng, PGD còn chú trọng nâng cao phong cách phục vụ, đảm bảo chất lượng dịch vụ trong quá trình giao dịch, từ đó tạo sự thuận tiện và tin tưởng cho khách hàng khi thực hiện các hoạt động gửi và rút tiền tại ngân hàng.

2.2.2 Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Hoạt động cho vay là một trong những nghiệp vụ cốt lõi, giữ vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của MB - PGD Sông Hàn. Thông qua hoạt động này, ngân hàng không chỉ đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng mà còn tạo ra nguồn thu nhập chủ yếu cho đơn vị.

Bảng 2.2 Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

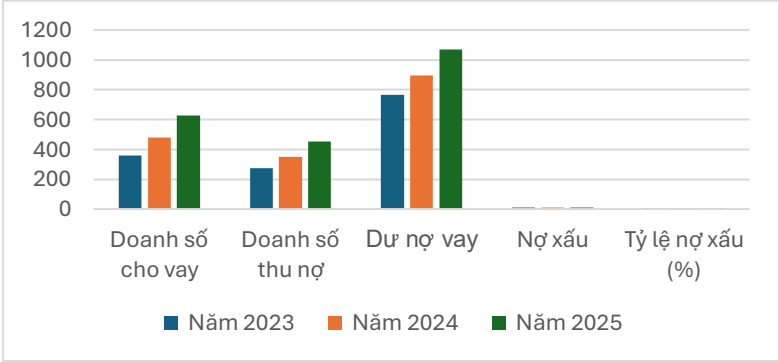
ĐVT:Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tăng trưởng	Số tiền	Tăng trưởng
Doanh số cho vay	358,91	479,37	627,61	120,46	25,13%	148,24	30,92%
Doanh số thu nợ	273,19	351,55	450,98	78,37	22,29%	99,43	28,28%
Dư nợ vay	765,89	893,71	1.070,34	127,82	14,30%	176,63	19,76%
Nợ xấu	9,81	9,97	10,08	0,16	1,60%	0,11	1,10%
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,28%	1,12%	0,94%				

(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Biểu đồ 2.2 Biểu đồ thể hiện tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025

ĐVT:Tỷ đồng



(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tại MB - PGD Sông Hàn có xu hướng tăng trưởng mạnh qua các năm. Cụ thể, năm 2023 doanh số cho vay đạt 358,91 tỷ đồng. Sang năm 2024, doanh số cho vay tăng lên 479,37 tỷ đồng, tăng 120,46 tỷ đồng, tương ứng tăng 25,13% so với năm 2023. Đến năm 2025, doanh số cho vay tiếp tục tăng mạnh lên 627,61 tỷ đồng, tăng thêm 148,24 tỷ đồng, tương ứng tăng 30,92% so với năm 2024. Sự gia tăng này không chỉ xuất phát từ nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn từng bước phục hồi sau giai đoạn khó khăn, mà còn chịu tác động tích cực từ chính sách tiền tệ linh hoạt của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, đặc biệt là việc điều chỉnh giảm lãi suất điều hành trong năm 2023, góp phần kéo giảm mặt bằng lãi suất cho vay, kích thích nhu cầu tín dụng của nền kinh tế. Bên cạnh đó, MB - PGD Sông Hàn đã chủ động triển khai các giải pháp thúc đẩy hoạt động tín dụng, như mở rộng hoạt động tiếp cận và tư vấn khách hàng, đơn giản hóa quy trình, thủ tục cho vay, rút ngắn thời gian giải ngân và xây dựng các gói tín dụng phù hợp với từng nhóm khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Đồng thời, phòng giao dịch chú trọng nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng, lựa chọn khách hàng có năng lực tài chính và phương án vay vốn khả thi, qua đó vừa mở rộng cho vay vừa đảm bảo an toàn tín dụng. Mức tăng trưởng cao trong năm 2024 cho thấy hoạt động cho vay được mở rộng mạnh hơn, nhờ nền kinh tế dần ổn định, nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng tăng lên, cùng với việc MB - PGD Sông Hàn triển khai nhiều sản phẩm tín dụng linh hoạt tiêu biểu như cho vay tiêu dùng cá nhân, cho vay mua nhà, mua ô tô, xây sửa nhà ở qua đó đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng

Doanh số thu nợ tại MB - PGD Sông Hàn cũng tăng trưởng tích cực qua các năm. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 273,19 tỷ đồng. Sang năm 2024, doanh số thu nợ tăng lên 351,55 tỷ đồng, tăng 78,37 tỷ đồng, tương ứng tăng 22,29% so với năm 2023. Đến năm 2025, doanh số thu nợ tiếp tục tăng lên 450,98 tỷ đồng, tăng thêm 99,43 tỷ đồng, tương ứng tăng 28,28% so với năm 2024. Sự gia tăng của doanh số thu nợ phản ánh khả năng thu hồi vốn tương đối tốt của phòng giao dịch, các khoản vay được theo dõi và quản lý chặt chẽ, khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn. Kết quả này đạt được một phần nhờ MB - PGD Sông Hàn đã chủ động triển khai các biện pháp quản lý và nhắc nhở trả nợ, như gửi tin nhắn SMS, email thông báo kỳ hạn trả nợ, gọi điện nhắc nhở trực tiếp và gửi thông báo trên ứng dụng MB Bank App. Các hình thức này giúp

khách hàng nắm rõ lịch trả nợ, hạn chế tình trạng quên hoặc chậm trả, từ đó nâng cao ý thức tuân thủ nghĩa vụ tài chính.

Dư nợ cho vay tại MB - PGD Sông Hàn tăng đều trong giai đoạn 2023 -2025. Cụ thể, năm 2023 dư nợ đạt 765,89 tỷ đồng. Sang năm 2024, dư nợ tăng lên 893,71 tỷ đồng, tăng 127,82 tỷ đồng, tương ứng tăng 14,30% so với năm 2023. Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 1.070,34 tỷ đồng, tăng thêm 176,63 tỷ đồng, tương ứng tăng 19,76% so với năm 2024. Qua đó cho thấy dư nợ vay của phòng giao dịch có xu hướng tăng ổn định, phản ánh quy mô hoạt động tín dụng ngày càng được mở rộng. Nguyên nhân của sự gia tăng dư nợ chủ yếu do MB - PGD Sông Hàn tập trung đẩy mạnh cho vay đối với các nhóm khách hàng trọng tâm như khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định, hộ kinh doanh và doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn. Phòng giao dịch ưu tiên giải ngân cho các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh, bổ sung vốn lưu động, vay mua nhà, mua ô tô và vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm là những khoản vay có nhu cầu thực tế cao và khả năng thu hồi vốn tương đối tốt. Bên cạnh đó, quy trình cho vay tại phòng giao dịch được cải tiến theo hướng đơn giản hóa hồ sơ, rút ngắn thời gian thẩm định và giải ngân. Việc phối hợp giữa cán bộ quan hệ khách hàng và bộ phận thẩm định được thực hiện chặt chẽ hơn, giúp hồ sơ vay vốn được xử lý nhanh và hiệu quả. Tuy nhiên, mức tăng dư nợ qua các năm vẫn được duy trì ở mức hợp lý, cho thấy phòng giao dịch mở rộng tín dụng theo hướng thận trọng, phù hợp với khả năng quản lý và kiểm soát rủi ro.

Xét về nợ xấu, trong cùng giai đoạn 2023 - 2025, MB - PGD Sông Hàn đã kiểm soát tương đối tốt chất lượng tín dụng. Cụ thể, số dư nợ xấu có xu hướng tăng nhẹ nhưng không đáng kể, từ 9,81 tỷ đồng năm 2023 lên 9,97 tỷ đồng năm 2024 và đạt 10,08 tỷ đồng vào năm 2025. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ lại giảm liên tục, từ 1,28% năm 2023 xuống 1,12% năm 2024 và tiếp tục giảm còn 0,94% vào năm 2025. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng được cải thiện rõ rệt, xu hướng giảm của tỷ lệ nợ xấu cho thấy MB - PGD Sông Hàn đã thực hiện hiệu quả công tác quản lý rủi ro tín dụng, nâng cao chất lượng thẩm định và kiểm soát chặt chẽ các khoản vay, qua đó đảm bảo an toàn hoạt động tín dụng trong bối cảnh quy mô dư nợ không ngừng mở rộng.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tại MB - PGD Sông Hàn có sự chuyển biến theo chiều hướng tích cực. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ đều tăng qua các năm, trong khi nợ xấu được kiểm soát ở mức thấp, cho thấy

hoạt động tín dụng của phòng giao dịch vừa được mở rộng, vừa đảm bảo an toàn và hiệu quả.

2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Để đánh giá hiệu quả hoạt động của MB - PGD Sông Hàn, có thể dựa trên nhiều yếu tố khác nhau, trong đó hiệu quả hoạt động kinh doanh giữ vai trò quan trọng. Hiệu quả này được thể hiện thông qua các lĩnh vực hoạt động chủ yếu của ngân hàng như huy động vốn, cho vay và tình hình tài chính. Các hoạt động đó được phản ánh rõ ràng thông qua các chỉ tiêu về doanh thu, chi phí và lợi nhuận mà ngân hàng đạt được trong từng giai đoạn

Bảng 2.3 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Tỷ đồng

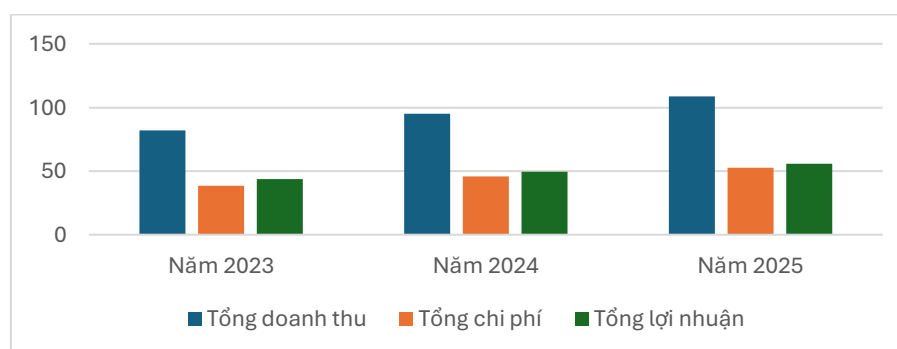
Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tăng trưởng	Số tiền	Tăng trưởng
1. Tổng doanh thu	82,06	100%	95,19	100%	108,46	100%	13,13	16,00%	13,27	13,94%
Thu nhập lãi vay	66,40	80,92%	77,48	81,40%	88,94	82,00%	11,08	16,69%	11,46	14,79%
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	8,79	10,71%	9,97	10,47%	10,51	9,69%	1,18	13,42%	0,54	5,42%
Thu nhập từ hoạt động khác	6,87	8,37%	7,74	8,13%	9,01	8,31%	0,87	12,66%	1,27	16,41%

2. Tổng chi phí	38,56	100%	45,70	100%	52,45	100%	7,14	18,52%	6,75	14,77%
Chi phí trả lãi	33,29	86,33%	39,72	86,91%	44,54	84,92%	6,43	19,32%	4,82	12,13%
Chi phí hoạt động dịch vụ	3,89	10,09%	4,76	10,42%	6,27	11,95%	0,87	22,37%	1,51	31,72%
Chi phí khác	1,38	3,58%	1,22	2,67%	1,64	3,13%	(0,16)	-11,59%	0,42	34,43%
3. Tổng lợi nhuận	43,50	100%	49,49	100%	56,01	100%	5,99	13,77%	6,52	13,17%

(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Biểu đồ 2.3 Biểu đồ thể hiện Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Dựa trên bảng 2.4 về tình hình hoạt động kinh doanh của MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025, có thể thấy kết quả kinh doanh của phòng giao dịch có sự khởi sắc rõ rệt qua các năm. Mặc dù tổng chi phí có xu hướng gia tăng theo quy mô hoạt động, nhưng lợi nhuận vẫn duy trì mức tăng trưởng ổn định do tổng doanh thu tăng với tốc độ cao hơn tổng chi phí, phản ánh hiệu quả hoạt động ngày càng được cải thiện.

Xét về tổng doanh thu, trong giai đoạn 2023 - 2025, doanh thu của MB - PGD Sông Hàn có xu hướng tăng trưởng liên tục qua các năm. Cụ thể, năm 2023 tổng doanh thu đạt 82,06 tỷ đồng. Sang năm 2024, doanh thu tăng lên 95,19 tỷ đồng, tăng 13,13 tỷ đồng, tương ứng tăng 16,00% so với năm 2023. Đến năm 2025, tổng doanh thu tiếp tục tăng lên 108,46 tỷ đồng, tăng thêm 13,27 tỷ đồng, tương ứng tăng 13,94% so với năm 2024. Trong cơ cấu doanh thu, thu nhập từ lãi vay luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất, duy trì trên 80% và đạt 88,94 tỷ đồng vào năm 2025, cho thấy hoạt động tín dụng vẫn là nguồn thu chủ yếu của phòng giao dịch. Sự gia tăng thu nhập từ lãi vay gắn liền với việc quy mô cho vay và dư nợ tăng đều qua các năm, tập trung chủ yếu vào khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh và doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn, đồng thời phòng giao dịch thực hiện tốt công tác thẩm định và quản lý khoản vay, giúp nguồn thu lãi duy trì ổn định. Bên cạnh đó, thu nhập từ hoạt động dịch vụ cũng có xu hướng tăng dần, từ 8,79 tỷ đồng năm 2023 lên 9,97 tỷ đồng năm 2024 và đạt 10,51 tỷ đồng năm 2025, chủ yếu nhờ việc đẩy mạnh các dịch vụ thanh toán, dịch vụ thẻ và ngân hàng số, cùng với việc khách hàng ngày càng sử dụng nhiều tiện ích trên ứng dụng MB Bank App. Ngoài ra, thu nhập khác tuy chiếm tỷ trọng nhỏ (dưới 9%) nhưng vẫn tăng từ 6,87 tỷ đồng lên 9,01 tỷ đồng trong giai đoạn nghiên cứu, chủ yếu đến từ các khoản phí nghiệp vụ và thu hồi nợ từ các khoản nợ xấu trước đây, góp phần bổ sung vào tổng doanh thu. Nhìn chung, doanh thu của MB - PGD Sông Hàn tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2023 - 2025, trong đó thu nhập từ lãi vay giữ vai trò chủ đạo, còn thu nhập từ dịch vụ và các khoản thu khác từng bước được cải thiện, phản ánh hiệu quả hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch ngày càng được nâng cao.

Song song với sự gia tăng của doanh thu, tổng chi phí của MB - PGD Sông Hàn cũng tăng qua các năm trong giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể, năm 2023 tổng chi phí đạt 38,56 tỷ đồng. Sang năm 2024, chi phí tăng lên 45,70 tỷ đồng, tăng 7,14 tỷ đồng, tương ứng tăng 18,52% so với năm 2023. Đến năm 2025, tổng chi phí tiếp tục tăng lên 52,45 tỷ đồng, tăng thêm 6,75 tỷ đồng, tương ứng tăng 14,77% so với năm 2024. Trong cơ cấu chi phí, chi phí trả lãi luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất, dao động trên 84% tổng chi phí. Điều này xuất phát từ việc phòng giao dịch phải chi trả lãi tiền gửi cho khách hàng nhằm huy động và duy trì nguồn vốn ổn định phục vụ cho hoạt động cho vay. Khi quy mô huy động vốn tăng lên, chi phí trả lãi cũng tăng tương ứng. Bên cạnh đó, chi phí từ hoạt động dịch vụ tại MB - PGD Sông Hàn có xu hướng tăng đều, từ 3,89 tỷ đồng năm

2023 lên 6,72 tỷ đồng năm 2025. Khoản chi phí này chủ yếu phát sinh từ việc cung ứng các dịch vụ thanh toán, dịch vụ thẻ và ngân hàng số, bao gồm chi phí vận hành hệ thống, phí kết nối và xử lý giao dịch, cũng như chi phí duy trì hạ tầng công nghệ phục vụ hoạt động dịch vụ. Mức tăng chi phí phản ánh việc phòng giao dịch đẩy mạnh phát triển các sản phẩm dịch vụ và sự gia tăng số lượng giao dịch của khách hàng, qua đó góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ. Chi phí khác của ngân hàng trong giai đoạn 2023 - 2025 có sự biến động qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 1,38 tỷ đồng, đến năm 2024 giảm xuống còn 1,22 tỷ đồng, tương ứng giảm 0,16 tỷ đồng so với năm trước, cho thấy ngân hàng đã có xu hướng kiểm soát tốt hơn các khoản chi phí ngoài hoạt động chính. Tuy nhiên, sang năm 2025, chi phí này tăng lên 1,64 tỷ đồng, tăng 0,42 tỷ đồng so với năm 2024, phản ánh sự gia tăng trở lại của các khoản chi phí khác. Chi phí khác chưa ổn định qua các năm, đặc biệt tăng mạnh vào năm 2025, do đó ngân hàng cần chú trọng hơn trong việc kiểm soát các khoản chi ngoài hoạt động chính, hạn chế những chi phí không cần thiết và cần có các biện pháp quản lý chặt chẽ hơn nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

Về lợi nhuận, trong giai đoạn 2023 - 2025, lợi nhuận của MB - PGD Sông Hàn tăng trưởng ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 lợi nhuận đạt 43,50 tỷ đồng. Sang năm 2024, lợi nhuận tăng lên 49,49 tỷ đồng, tăng 5,99 tỷ đồng, tương ứng tăng 13,77% so với năm 2023. Đến năm 2025, lợi nhuận tiếp tục tăng lên 56,01 tỷ đồng, tăng thêm 6,52 tỷ đồng, tương ứng tăng 13,17% so với năm 2024. Mức tăng trưởng này cho thấy mặc dù chi phí tăng theo quy mô hoạt động, nhưng nhờ doanh thu tăng ổn định nên hiệu quả kinh doanh của phòng giao dịch ngày càng được nâng cao.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, tình hình hoạt động kinh doanh của MB - PGD Sông Hàn diễn biến theo chiều hướng tích cực. Kết quả này trước hết đến từ việc tổng doanh thu tăng nhanh hơn tốc độ tăng của tổng chi phí, đặc biệt là thu nhập từ lãi vay chiếm tỷ trọng lớn và tăng đều nhờ dư nợ cho vay mở rộng. Bên cạnh đó, thu nhập từ dịch vụ cũng được cải thiện, góp phần bổ sung nguồn thu cho phòng giao dịch. Mặt khác, mặc dù chi phí trả lãi và chi phí từ hoạt động dịch vụ có xu hướng tăng theo quy mô kinh doanh, nhưng mức tăng vẫn được kiểm soát ở mức hợp lý. Nhờ sự kết hợp giữa tăng trưởng doanh thu, kiểm soát chi phí hiệu quả, lợi nhuận của MB - PGD Sông Hàn không ngừng gia tăng, phản ánh hiệu quả hoạt động kinh doanh ngày càng được cải thiện trong giai đoạn nghiên cứu.

2.3 Thực trạng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

2.3.1 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Sản phẩm	Điều kiện
Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo	- Khách hàng có đầy đủ năng lực pháp luật và hành vi dân sự - Độ tuổi từ 19 - 75 tại thời điểm tất toán khoản vay - Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ (thu nhập từ 10 triệu/tháng) - Mục đích vay: phục vụ nhu cầu tiêu dùng hợp pháp như mua nhà, sửa chữa nhà, mua ô tô, chi tiêu lớn... - Mục đích vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng hợp pháp - Hạn mức tối đa 90% nhu cầu vốn (tối đa 10 tỷ đồng) - Thời hạn vay tối đa 15 năm - Ân hạn gốc tối đa 6 tháng - Lãi suất ưu đãi, cạnh tranh - Tài sản đảm bảo: BĐS, GTCG, tiền gửi, ô tô - Hình thức bảo đảm: thế chấp (khách hàng vẫn được sử dụng tài sản trong thời gian vay)
Cho vay tiêu dùng tín chấp (Vay tiêu dùng không cần tài sản đảm bảo)	- Khách hàng cá nhân vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo - Mức cho vay tối đa 800 triệu đồng - Thời hạn vay tối đa 60 tháng - Độ tuổi: không quá 55 đối với nữ và 60 đối với nam tại thời điểm tất toán khoản vay - Có hộ khẩu hoặc tạm trú (KT3) tại địa bàn có chi nhánh của ngân hàng

	- Khách hàng nhận lương qua tài khoản ngân hàng - Thời gian công tác tại đơn vị hiện tại tối thiểu 01 năm
Cho vay cầm cố giấy tờ có giá	- Khách hàng cá nhân có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự - Giấy tờ có giá thuộc quyền sở hữu hợp pháp của khách hàng hoặc bên thứ ba (nếu có) - Khách hàng cam kết sử dụng vốn vay đúng quy định pháp luật - Mục đích vay: bổ sung vốn ngắn hạn, chi tiêu tạm thời khi khách hàng không muốn tất toán GTCG (sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi...) - Mức cho vay tối đa 100% giá trị giấy tờ có giá - Thời hạn vay và phương thức trả nợ linh hoạt theo nhu cầu khách hàng - Hình thức bảo đảm: cầm cố (ngân hàng giữ giấy tờ có giá trong thời gian vay)
Cho vay tín chấp dành cho giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước tại MB	- Khách hàng trong độ tuổi lao động (không quá 55 tuổi đối với nữ, 60 tuổi đối với nam tại thời điểm kết thúc khoản vay) - Là cán bộ, công chức, viên chức hoặc người lao động hưởng lương ổn định - Thu nhập tối thiểu từ 5.000.000 đồng/tháng - Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ - Mức cho vay tối thiểu 10.000.000 đồng, tối đa 800.000.000 đồng
Vay thấu chi tài khoản	- Khách hàng cá nhân từ 18 tuổi, có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự và hành vi dân sự - Có hộ khẩu hoặc tạm trú (KT3) tại địa bàn có chi nhánh của ngân hàng - Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ

	- Đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của ngân hàng - Hạn mức cho vay tối đa lên đến 5 tỷ đồng (đối với khoản vay có tài sản đảm bảo) - Thời hạn duy trì hạn mức tối đa 12 tháng - Lãi suất cạnh tranh, tính trên số tiền thực tế sử dụng - Có thể cấp hạn mức tín chấp dựa trên thu nhập và lịch sử giao dịch - Khách hàng nhận lương/chuyển khoản qua ngân hàng có thể được cấp hạn mức tự động
Cấp hạn mức tín chấp tự động dành cho Quân nhân	- Khách hàng là sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp (từ cấp Thiếu úy trở lên) - Có thu nhập ổn định, phù hợp với hạn mức được cấp - Thuộc đơn vị có thỏa thuận hợp tác với ngân hàng - Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ - Tối đa 1 tỷ đồng

2.3.2 Quy định cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

a. Đối tượng khách hàng

Khách hàng vay tiêu dùng tại MB là cá nhân có quốc tịch Việt Nam, có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật. Khách hàng nằm trong độ tuổi từ 19 đến 70 tuổi tại thời điểm vay vốn và đảm bảo không vượt quá độ tuổi quy định của ngân hàng tại thời điểm kết thúc khoản vay, tùy theo từng sản phẩm cụ thể.

Ngoài ra, ngân hàng có thể xem xét cho vay đối với khách hàng có người đồng vay. Người đồng vay thường là vợ/chồng hoặc người thân trong gia đình và phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện về pháp lý, độ tuổi cũng như lịch sử tín dụng tương tự như

khách hàng chính. Đồng thời, người đồng vay có trách nhiệm liên đới trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng.

b. Điều kiện khách hàng

Khách hàng phải có nơi cư trú hợp pháp tại Việt Nam và thuộc địa bàn hoạt động của chi nhánh hoặc đơn vị kinh doanh của ngân hàng. Việc xác định địa bàn cư trú và nơi phát sinh nhu cầu vay vốn giúp ngân hàng thuận tiện trong quá trình thẩm định, quản lý và giám sát khoản vay.

Bên cạnh đó, khách hàng cần chứng minh được nguồn thu nhập ổn định và hợp pháp để đảm bảo khả năng trả nợ. Nguồn thu nhập có thể đến từ tiền lương, hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc các nguồn thu hợp pháp khác. Ngân hàng sẽ đánh giá mức độ ổn định, tính bền vững của nguồn thu nhập cũng như khả năng duy trì thu nhập trong tương lai.

MB thực hiện xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng và chỉ cấp tín dụng cho các trường hợp đạt tiêu chuẩn theo quy định. Đồng thời, lịch sử tín dụng của khách hàng được kiểm tra thông qua Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC), yêu cầu khách hàng không có nợ xấu tại thời điểm thẩm định và có lịch sử trả nợ tốt trong quá khứ.

Ngoài ra, ngân hàng còn xem xét tỷ lệ nghĩa vụ trả nợ trên thu nhập (DTI), thông thường không vượt quá khoảng 70 - 75% tùy theo từng sản phẩm. Sau khi thực hiện nghĩa vụ trả nợ, khách hàng vẫn phải đảm bảo khả năng chi trả cho các nhu cầu sinh hoạt thiết yếu của bản thân và gia đình.

c. Mục đích sử dụng vốn

Khoản vay tiêu dùng tại MB được cấp nhằm phục vụ các nhu cầu chi tiêu hợp pháp của khách hàng cá nhân như mua sắm tài sản, sửa chữa hoặc cải tạo nhà ở, chi trả chi phí học tập, y tế, du lịch và các nhu cầu tiêu dùng khác trong đời sống.

Ngoài ra, ngân hàng cũng có thể xem xét cho vay nhằm mục đích bù đắp chi phí mà khách hàng đã chi trả trước đó, với điều kiện khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ, chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn và thời gian phát sinh chi phí phù hợp với quy định của ngân hàng.

Khách hàng có trách nhiệm cam kết sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng, đồng thời chịu sự kiểm tra, giám sát của ngân hàng trong suốt thời gian vay vốn.

d. Điều kiện khoản vay

Số tiền vay tiêu dùng tại MB được xác định dựa trên nhu cầu vay vốn, khả năng tài chính của khách hàng và giá trị tài sản bảo đảm (nếu có). Đối với vay tín chấp, hạn mức vay thường dao động từ vài chục triệu đến vài trăm triệu đồng, trong khi đối với vay có tài sản bảo đảm, hạn mức vay có thể cao hơn tùy theo giá trị tài sản và phương án vay vốn.

Tỷ lệ cho vay có thể đạt khoảng 70% đến 90% nhu cầu vốn hoặc giá trị tài sản bảo đảm. Thời hạn vay linh hoạt, thông thường từ 12 tháng đến 60 tháng đối với vay tín chấp và có thể kéo dài hơn đối với vay có tài sản bảo đảm.

Phương thức trả nợ được thiết kế phù hợp với dòng tiền của khách hàng, phổ biến là trả góp hàng tháng bao gồm cả gốc và lãi. Đồng tiền cho vay chủ yếu là Việt Nam đồng (VND), phù hợp với nhu cầu chi tiêu trong nước.

e. Tài sản bảo đảm

Đối với các khoản vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm, MB chấp nhận nhiều loại tài sản như bất động sản, phương tiện vận tải hoặc các giấy tờ có giá. Tài sản bảo đảm phải có đầy đủ hồ sơ pháp lý hợp lệ, không có tranh chấp và được định giá theo quy định nội bộ của ngân hàng trước khi cấp tín dụng.

Trong trường hợp vay tiêu dùng tín chấp, khách hàng không cần cung cấp tài sản bảo đảm. Tuy nhiên, ngân hàng sẽ áp dụng các tiêu chí thẩm định chặt chẽ hơn đối với thu nhập, nghề nghiệp và lịch sử tín dụng nhằm kiểm soát rủi ro.

2.3.3 Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Quy trình cho vay là các bước nghiệp vụ do ngân hàng xây dựng nhằm thực hiện việc cấp tín dụng cho khách hàng mà các đơn vị kinh doanh cần tuân thủ. Tùy vào từng nhóm khách hàng và mục đích vay vốn, ngân hàng sẽ thiết kế quy trình phù hợp để đảm bảo tính linh hoạt và hiệu quả trong xử lý hồ sơ. Quy trình này giúp xác định rõ trình tự thực hiện công việc, đồng thời phân công trách nhiệm cụ thể cho từng bộ phận liên quan, qua đó góp phần rút ngắn thời gian xử lý và hạn chế chi phí phát sinh cho cả ngân hàng và khách hàng. Vì vậy, việc xây dựng một quy trình cho vay hợp lý đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng. Dưới đây là quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.

Sơ đồ 2.5 Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Bước 1: Thiết lập hồ sơ khách hàng

Bước 2: Phân tích, thẩm định hồ sơ khách hàng và phương án vay

Bước 3: Quyết định cho vay

Bước 4: Kiểm tra, hoàn chỉnh hồ sơ vay và hồ sơ đảm bảo

Bước 5: Giải ngân

Bước 6: Giám sát, theo dõi khoản vay, thu nợ và xử lý các vấn đề phát sinh

Bước 7: Tắt toán, thanh lý hợp đồng và lưu hồ sơ

Diễn giải quy trình :

Bước 1: Tiếp nhận và hướng dẫn hồ sơ khách hàng

Đây là bước đầu tiên và có vai trò quan trọng trong toàn bộ quy trình cho vay. Cán bộ kinh doanh (CBKD) sẽ trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, tư vấn các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu như vay mua sắm, vay sửa chữa nhà, vay tiêu dùng cá nhân... Đồng thời, CBKD hướng dẫn khách hàng chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo quy định của ngân hàng.

Hồ sơ vay tiêu dùng thường bao gồm: giấy tờ tùy thân (CCCD, hộ khẩu), hồ sơ chứng minh thu nhập (hợp đồng lao động, bảng lương, sao kê tài khoản), và các giấy tờ liên quan đến mục đích vay vốn. Trong trường hợp có tài sản bảo đảm, khách hàng cần cung cấp thêm hồ sơ pháp lý liên quan đến tài sản.

Sau khi tiếp nhận, CBKD tiến hành kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ, đồng thời đánh giá sơ bộ về khả năng đáp ứng điều kiện vay vốn của khách hàng trước khi chuyển sang bước thẩm định.

Bước 2: Thẩm định hồ sơ và lập tờ trình tín dụng

Ở bước này, CBKD thực hiện thẩm định chi tiết nhằm đánh giá mức độ rủi ro của khoản vay. Nội dung thẩm định bao gồm nhiều khía cạnh như:

- Thẩm định thông tin cá nhân và năng lực pháp lý của khách hàng
- Đánh giá thu nhập, khả năng tài chính và khả năng trả nợ
- Xem xét mục đích sử dụng vốn có hợp lý và phù hợp với quy định hay không
- Tra cứu lịch sử tín dụng thông qua hệ thống CIC để đánh giá uy tín tín dụng
- Thẩm định tài sản bảo đảm (nếu có)

Ngoài ra, CBKD còn có thể xác minh thực tế thông tin khách hàng thông qua điện thoại, nơi làm việc hoặc các nguồn thông tin liên quan.

Sau khi hoàn tất thẩm định, CBKD lập tờ trình tín dụng, trong đó nêu rõ đánh giá, nhận xét và đề xuất hạn mức, thời hạn, phương thức trả nợ... Hồ sơ sau đó được trình lên cấp có thẩm quyền để xem xét phê duyệt.

Bước 3: Phê duyệt và quyết định cho vay

Cấp có thẩm quyền (Trưởng phòng, Giám đốc chi nhánh hoặc Hội sở tùy theo hạn mức khoản vay) sẽ xem xét hồ sơ và tờ trình tín dụng để đưa ra quyết định cho vay.

- Trường hợp hồ sơ đạt yêu cầu, khoản vay sẽ được phê duyệt và ngân hàng tiến hành thông báo cấp tín dụng cho khách hàng.
- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc có yếu tố rủi ro, CBKD sẽ được yêu cầu bổ sung thông tin hoặc điều chỉnh phương án vay.
- Nếu không đáp ứng điều kiện, ngân hàng sẽ từ chối cấp tín dụng và thông báo cho khách hàng.

Bước này giúp đảm bảo tính kiểm soát nội bộ và hạn chế rủi ro trong hoạt động cấp tín dụng.

Bước 4: Hoàn thiện thủ tục vay vốn

Sau khi khoản vay được phê duyệt, CBKD phối hợp với khách hàng hoàn thiện các thủ tục pháp lý cần thiết. Cụ thể:

- Ký kết hợp đồng tín dụng
- Ký các cam kết, giấy nhận nợ
- Hoàn thiện hồ sơ tài sản bảo đảm (nếu có), bao gồm công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định

Đây là bước mang tính pháp lý quan trọng, làm cơ sở để ngân hàng thực hiện giải ngân và bảo vệ quyền lợi của các bên liên quan.

Bước 5: Giải ngân

Ngân hàng tiến hành giải ngân khoản vay theo đúng nội dung đã được phê duyệt trong hợp đồng tín dụng.

Đối với cho vay tiêu dùng, việc giải ngân thường được thực hiện linh hoạt, có thể chuyển trực tiếp vào tài khoản của khách hàng hoặc thanh toán cho bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Quy trình giải ngân tại MB nhìn chung nhanh chóng, tạo thuận lợi cho khách hàng tiếp cận vốn kịp thời.

Bước 6: Giám sát sau vay và thu nợ

Sau khi giải ngân, ngân hàng tiếp tục thực hiện công tác kiểm tra, giám sát nhằm đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích và khách hàng có khả năng trả nợ theo cam kết.

Các hoạt động giám sát bao gồm:

- Theo dõi biến động tài khoản của khách hàng
- Nhắc nợ trước kỳ hạn thanh toán
- Kiểm tra tình hình thu nhập và khả năng tài chính
- Phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro để có biện pháp xử lý kịp thời

Khách hàng có trách nhiệm trả nợ gốc và lãi theo phương thức đã thỏa thuận như trả góp hàng tháng hoặc trả theo kỳ hạn. Trong trường hợp phát sinh khó khăn, ngân hàng có thể xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ theo quy định.

Bước 7: Tắt toán và thanh lý hợp đồng tín dụng

Khi khách hàng hoàn thành toàn bộ nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng tiến hành tắt toán khoản vay và thực hiện thanh lý hợp đồng tín dụng. Đồng thời, ngân hàng thực hiện giải chấp tài sản bảo đảm (nếu có), hoàn trả giấy tờ liên quan cho khách hàng và xác nhận việc hoàn tất nghĩa vụ tài chính.

Sau khi hoàn tất các thủ tục thanh lý, toàn bộ hồ sơ khoản vay sẽ được ngân hàng tiến hành lưu trữ theo quy định nội bộ nhằm phục vụ công tác quản lý, kiểm tra và tra soát khi cần thiết. Bước này đánh dấu việc kết thúc quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng.

2.3.4 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàm 2023 - 2025

a) Tình hình chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàm 2023 - 2025

**Bảng 2.4 Tỷ trọng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD
Sông Hàn 2023 - 2025**

ĐVT : Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tăng trưởng	Số tiền	Tăng trưởng
Doanh số cho vay	358,91	100%	479,37	100%	627,61	100%	120,46	33,56%	148,24	30,92%
Doanh số CVTD	114,97	32,03%	163,54	34,12%	217,90	34,72%	48,57	42,25%	54,36	33,24%
Doanh số thu nợ	273,19	100%	351,55	100%	450,98	100%	78,36	28,68%	99,43	28,28%
Doanh số thu nợ CVTD	96,74	35,41%	123,14	35,03%	150,90	33,46%	26,4	27,29%	27,76	22,54%
Dư nợ vay	765,89	100%	893,71	100%	1.070,34	100%	127,82	16,69%	176,63	19,76%
Dư nợ CVTD	273,53	35,71%	313,93	35,13%	413,51	35,87 %	40,40	22,66%	70,00	23,25%
Nợ xấu	9,81		9,97		10,08		0,16	1,63%	0,11	1,10%
Nợ xấu CVTD	2,27		2,52		2,8		0,25	11,01%	0,28	11,11%
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,28%		1,12%		0,94%					
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0,83%		0,75%		0,68%					

(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ. Cụ thể, doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 114,97 tỷ đồng năm 2023 lên 163,54 tỷ đồng năm 2024 (tăng 42,25%) và đạt 217,90 tỷ đồng năm 2025 (tăng 33,24%). Sự tăng trưởng này không chỉ xuất phát từ nhu cầu tiêu dùng ngày càng gia tăng khi đời sống người dân dần ổn định sau giai đoạn phục hồi kinh tế, mà còn đến từ việc ngân hàng chủ động triển khai các sản phẩm cho vay tiêu dùng đa dạng như vay mua nhà, vay sửa chữa nhà, vay tiêu dùng tín chấp, vay qua ứng dụng

số,... Đồng thời, ngân hàng đã đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian phê duyệt và áp dụng các chính sách lãi suất linh hoạt nhằm thu hút khách hàng.

Bên cạnh đó, doanh số thu nợ tăng từ 96,74 tỷ đồng năm 2023 lên 123,14 tỷ đồng năm 2024 (tăng 27,29%) và đạt 150,90 tỷ đồng năm 2025 (tăng 22,54%). Kết quả này cho thấy công tác thu hồi nợ được thực hiện tương đối hiệu quả. Nguyên nhân không chỉ đến từ ý thức trả nợ của khách hàng được cải thiện khi thu nhập ổn định hơn, mà còn nhờ ngân hàng tăng cường công tác quản lý sau cho vay, áp dụng công nghệ số trong nhắc nợ như gửi tin nhắn SMS, email thông báo kỳ hạn trả nợ, gọi điện nhắc nhở trực tiếp và gửi thông báo trên ứng dụng MB Bank App, theo dõi khoản vay qua ứng dụng, giúp khách hàng chủ động hơn trong việc thanh toán.

Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 273,53 tỷ đồng năm 2023 lên 313,93 tỷ đồng năm 2024 và đạt 383,93 tỷ đồng năm 2025, tương ứng mức tăng 14,77% và 22,30%, phản ánh quy mô tín dụng được mở rộng liên tục. Sự gia tăng này cho thấy ngân hàng đã mở rộng tệp khách hàng cá nhân, đồng thời đẩy mạnh các hoạt động marketing trực tiếp tại quầy, phát tờ rơi, tư vấn sản phẩm, cũng như khảo sát nhu cầu khách hàng định kỳ để thiết kế sản phẩm phù hợp hơn. Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ trong cập nhật lãi suất và thông tin khoản vay trên nền tảng số cũng góp phần nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng.

Nợ xấu cho vay tiêu dùng tăng từ 2,27 tỷ đồng năm 2023 lên 2,52 tỷ đồng năm 2024 (tăng 11,01%) và đạt 2,8 tỷ đồng năm 2025 (tăng 11,11%). Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu lại giảm từ 0,83% năm 2023 xuống 0,75% năm 2024 và còn 0,68% năm 2025. Điều này cho thấy mặc dù quy mô cho vay mở rộng làm tăng nợ xấu, nhưng ngân hàng vẫn kiểm soát tốt chất lượng tín dụng. Kết quả này có được nhờ việc nâng cao chất lượng thẩm định, ưu tiên các khoản vay có tài sản bảo đảm, đồng thời tăng cường giám sát sau cho vay và ứng dụng công nghệ trong quản lý rủi ro. Nguyên nhân của xu hướng tích cực này không chỉ đến từ nội tại ngân hàng mà còn từ bối cảnh kinh tế - xã hội, khi thu nhập của khách hàng dần ổn định sau giai đoạn phục hồi, giúp nâng cao khả năng trả nợ. Bên cạnh đó, ngân hàng đã tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý khoản vay, nhắc nợ tự động và cập nhật thông tin trên nền tảng số, giúp khách hàng chủ động hơn trong việc thực hiện nghĩa vụ tài chính.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn trong giai đoạn này tăng trưởng tích cực và tương đối bền vững. Sự kết hợp giữa mở rộng sản

phẩm, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, nâng cao chất lượng nhân sự và tăng cường hoạt động marketing đã góp phần thúc đẩy tăng trưởng tín dụng. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao và nhu cầu tiêu dùng tiếp tục gia tăng, ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện quy trình thẩm định, đa dạng hóa sản phẩm và kiểm soát rủi ro chặt chẽ hơn nhằm đảm bảo phát triển ổn định trong dài hạn.

b) Thực trạng hoạt động cho vay tiêu tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn theo thời hạn giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.5 Tình hình hoạt động cho vay tiêu tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn theo thời hạn giai đoạn 2023 - 2025.

ĐVT : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tăng trưởng	Số tiền	Tăng trưởng
Doanh số CVTD	114,97	100%	163,54	100%	217,90	100%	48,57	42,25%	54,36	33,24%
Ngắn hạn	28,06	24,41%	38,91	23,79%	46,62	21,40%	10,85	38,67%	7,71	19,81%
Trung - Dài hạn	86,91	75,59%	124,63	76,21%	171,28	78,60%	37,72	43,40%	46,65	37,43%
Doanh số thu nợ CVTD	96,74	100%	123,14	100%	150,90	100%	26,4	27,29%	27,76	22,54%
Ngắn hạn	23,16	23,94%	28,03	22,76%	32,82	21,75%	4,87	21,03%	4,79	17,09%
Trung - Dài hạn	73,58	76,06%	95,11	77,24%	118,08	78,25%	21,53	29,26%	22,97	24,15%
Dư nợ CVTD	273,53	100%	313,93	100%	383,93	100%	40,40	14,77%	70,00	23,20%
Ngắn hạn	64,79	23,69%	74,32	22,15%	86,72	20,97%	9,53	14,71%	12,40	16,68%

Trung - Dài hạn	208,74	76,31%	239,61	76,73%	297,21	77,41%	30,87	14,79%	57,60	24,04%
Nợ xấu CVTD	2,27	100%	2,52	100%	2,80	100%	0,25	11,01%	0,28	11,11%
Ngắn hạn	0,75	33,04%	0,83	32,94%	0,89	31,79%	0,08	10,67%	0,06	7,23%
Trung - Dài hạn	1,52	66,96%	1,69	67,06%	1,91	68,21%	0,17	11,18%	0,22	13,02%
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0,83%		0,75%		0,68%					
Ngắn hạn	1,16%		1,12%		1,03%					
Trung - Dài hạn	0,73%		0,71%		0,64%					

(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn không chỉ tăng trưởng về quy mô mà còn thể hiện sự chuyển dịch rõ rệt về cơ cấu theo kỳ hạn, phản ánh cả sự thay đổi trong hành vi khách hàng lẫn định hướng kinh doanh của ngân hàng. Cụ thể, doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 114,97 tỷ đồng năm 2023 lên 163,54 tỷ đồng năm 2024 và đạt 217,90 tỷ đồng năm 2025. Tuy nhiên, động lực tăng trưởng không đến từ nhóm ngắn hạn mà chủ yếu tập trung ở trung và dài hạn. Đối với cho vay ngắn hạn, doanh số cho vay tăng từ 28,06 tỷ đồng năm 2023 lên 38,91 tỷ đồng năm 2024 và đạt 46,62 tỷ đồng năm 2025. Sự gia tăng này chủ yếu đến từ các sản phẩm cho vay tiêu dùng tín chấp và cho vay cầm cố giấy tờ có giá nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung nguồn tài chính trong thời gian ngắn của khách hàng, đồng thời việc ngân hàng đẩy mạnh quy trình giải ngân nhanh và thủ tục đơn giản cũng góp phần thu hút khách hàng sử dụng nhiều hơn. Nguyên nhân của xu hướng này là do nhu cầu vay ngắn hạn mang tính bù đắp thiếu hụt tạm thời và phụ thuộc trực tiếp vào thu nhập hiện tại. Khi thu nhập của khách hàng dần ổn định sau giai đoạn phục hồi kinh tế, nhu cầu vay ngắn hạn có xu hướng giảm tương đối. Bên cạnh đó, sự phát triển của các hình thức thanh toán và tiêu dùng linh hoạt như trả góp, thẻ tín dụng và ví điện tử cũng góp phần

thay thế một phần nhu cầu vay ngắn hạn truyền thống. Trong khi đó, cho vay trung và dài hạn tăng mạnh từ 86,91 tỷ đồng năm 2023 lên 124,63 tỷ đồng năm 2024 và đạt 171,28 tỷ đồng năm 2025. Sự tăng trưởng này phản ánh xu hướng chuyển dịch nhu cầu vay vốn của khách hàng sang các mục tiêu dài hạn và có giá trị lớn hơn, đặc biệt trong bối cảnh nhu cầu ổn định chỗ ở và nâng cao chất lượng cuộc sống ngày càng gia tăng sau giai đoạn phục hồi kinh tế. Đồng thời, MB đẩy mạnh các sản phẩm cho vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm với chính sách lãi suất ưu đãi trong giai đoạn đầu, thời hạn vay kéo dài và hỗ trợ ân hạn gốc, giúp giảm áp lực tài chính cho khách hàng trong những năm đầu trả nợ. Nhờ đó, nhóm cho vay trung và dài hạn ngày càng chiếm ưu thế trong cơ cấu cho vay tiêu dùng của phòng giao dịch giai đoạn 2023 - 2025.

Đối với doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng, tổng thu nợ tăng từ 96,74 tỷ đồng năm 2023 lên 123,14 tỷ đồng năm 2024 và đạt 150,90 tỷ đồng năm 2025, cho thấy khả năng thu hồi vốn được duy trì tích cực. Xét theo kỳ hạn, thu nợ ngắn hạn tăng từ 23,16 tỷ đồng năm 2023 lên 28,03 tỷ đồng năm 2024 và đạt 32,82 tỷ đồng năm 2025, song tỷ trọng giảm từ 21,03% xuống 17,09%. Điều này là do các khoản vay ngắn hạn thường có giá trị nhỏ và thời gian thu hồi nhanh, khiến các khoản thu nợ phát sinh nhiều lần nhưng quy mô từng khoản không lớn. Vì vậy, doanh số thu nợ tăng nhưng không chiếm tỷ trọng cao trong tổng thu nợ. Ngược lại, thu nợ trung và dài hạn tăng từ 73,58 tỷ đồng năm 2023 lên 95,11 tỷ đồng năm 2024 và đạt 118,08 tỷ đồng năm 2025, làm tỷ trọng tăng từ 76,06% lên 78,25%. Khác với cho vay ngắn hạn, thu nợ trung và dài hạn có xu hướng tăng ổn định và ít biến động hơn do đặc thù các khoản vay chủ yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng giá trị lớn như mua nhà, sửa chữa nhà. Các khoản vay này thường có thời hạn dài, khách hàng trả nợ theo hình thức định kỳ hàng tháng cả gốc và lãi nên dòng thu nợ được phân bổ đều, không tạo ra biến động đột ngột trong từng kỳ. Bên cạnh đó, việc khách hàng dần phục hồi khả năng tài chính sau giai đoạn kinh tế biến động cũng góp phần giúp khả năng trả nợ duy trì ổn định, qua đó đảm bảo tốc độ thu hồi vốn của ngân hàng trong dài hạn. Ngoài ra, ngân hàng còn xây dựng kế hoạch trả nợ định kỳ phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng, giúp quá trình thanh toán diễn ra đều đặn, từ đó góp phần làm cho dòng tiền thu nợ trung và dài hạn cũng tăng đều.

Đối với dư nợ cho vay tiêu dùng, tổng dư nợ tăng từ 273,53 tỷ đồng năm 2023 lên 313,93 tỷ đồng năm 2024 và đạt 383,93 tỷ đồng năm 2025, phản ánh quy mô cho vay tiếp tục được mở rộng. Xét theo kỳ hạn, dư nợ ngắn hạn tăng từ 64,79 tỷ đồng năm

2023 lên 74,32 tỷ đồng năm 2024 và đạt 86,72 tỷ đồng năm 2025. Điều này xuất phát từ việc ngân hàng đẩy mạnh các sản phẩm cho vay tiêu dùng ngắn hạn như cho vay tín chấp, cho vay tín chấp dành cho giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu chi tiêu, bổ sung tài chính tạm thời của khách hàng có thu nhập ổn định. Ngược lại, dư nợ trung và dài hạn tăng mạnh từ 208,74 tỷ đồng năm 2023 lên 239,61 tỷ đồng năm 2024 và đạt 297,21 tỷ đồng năm 2025. Sự gia tăng này phản ánh xu hướng khách hàng ngày càng tập trung vào các khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài như mua nhà, sửa chữa nhà ở hoặc các nhu cầu tiêu dùng dài hạn khác. Năm bắt được nhu cầu này ngân hàng đã đẩy mạnh một số sản phẩm tiêu dùng dài hạn như cho vay có tài sản đảm bảo. Bên cạnh đó, các khoản vay trung và dài hạn được giải ngân và thu hồi theo tiến độ định kỳ, khiến dư nợ tích lũy qua các năm và có xu hướng tăng đều, thay vì biến động mạnh như nhóm ngắn hạn. Điều này góp phần hình thành nền tảng tăng trưởng ổn định cho hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh trong giai đoạn 2023 - 2025.

Đối với nợ xấu cho vay tiêu dùng, tổng nợ xấu tăng từ 2,27 tỷ đồng năm 2023 lên 2,52 tỷ đồng năm 2024 và đạt 2,80 tỷ đồng năm 2025, tuy nhiên mức tăng này thấp hơn tốc độ tăng dư nợ, cho thấy rủi ro cho vay vẫn được kiểm soát trong phạm vi nhất định. Xét theo kỳ hạn, nợ xấu ngắn hạn tăng từ 0,75 tỷ đồng năm 2023 lên 0,83 tỷ đồng năm 2024 và đạt 0,89 tỷ đồng năm 2025, nhưng tỷ trọng giảm từ 33,04% xuống 31,79%. Điều này phản ánh đặc điểm của cho vay ngắn hạn khi rủi ro có xu hướng phát sinh nhanh do chu kỳ vay ngắn, dòng tiền hoàn trả phụ thuộc nhiều vào thu nhập ngắn hạn của khách hàng nên dễ bị tác động bởi biến động thị trường. Tuy nhiên, do thời gian vay không dài, ngân hàng có điều kiện kiểm soát và đánh giá lại khách hàng thường xuyên hơn, từ đó sớm phát hiện và xử lý các khoản vay có dấu hiệu suy giảm chất lượng. Đồng thời, quy mô khoản vay nhỏ cũng góp phần làm giảm mức độ tổn thất khi rủi ro xảy ra. Đối với cho vay ngắn hạn, tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,16% năm 2023 xuống 1,12% năm 2024 và tiếp tục còn 1,03% năm 2025. Kết quả này phản ánh hiệu quả trong công tác quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng ngày càng được nâng cao. Mặc dù các khoản vay ngắn hạn có số lượng giao dịch lớn và thời gian thu hồi vốn nhanh, ngân hàng vẫn kiểm soát tốt chất lượng tín dụng thông qua việc tăng cường giám sát sau vay, thường xuyên nhắc nhở khách hàng thanh toán đúng hạn. Trong khi đó, nợ xấu trung và dài hạn tăng từ 1,52 tỷ đồng năm 2023 lên 1,69 tỷ đồng năm 2024 và đạt 1,91 tỷ đồng năm 2025, chiếm tỷ trọng ngày càng cao (66,96% lên 68,21%). Nguyên nhân chủ yếu là do ngân

hàng đẩy mạnh cho vay các khoản vay mua nhà, sửa chữa nhà ở và vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm với thời hạn dài, khiến dư nợ trung và dài hạn tăng nhanh qua các năm. Đối với các khoản vay này, khách hàng thường trả nợ theo hình thức trả góp trong nhiều năm nên khi thu nhập giảm hoặc chi phí sinh hoạt tăng, khả năng chậm trả nợ của một lượng khách hàng dễ phát sinh hơn so với các khoản vay ngắn hạn. Bên cạnh đó, do phần lớn khoản vay có giá trị lớn và gắn với tài sản bảo đảm nên khi phát sinh nợ xấu, ngân hàng cần nhiều thời gian để thực hiện các thủ tục xử lý và thu hồi nợ, làm cho nợ xấu tồn tại lâu hơn trong danh mục cho vay. Đối với cho vay trung và dài hạn, tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,73% năm 2023 xuống 0,71% năm 2024 và 0,64% năm 2025. Kết quả này phản ánh hiệu quả trong công tác thẩm định tín dụng của ngân hàng đối với các khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài. Bên cạnh đó, ngân hàng còn thường xuyên theo dõi tình hình trả nợ của khách hàng, chủ động hỗ trợ cơ cấu hoặc gia hạn nợ đối với các trường hợp gặp khó khăn tạm thời nhưng vẫn có khả năng phục hồi tài chính, qua đó góp phần hạn chế phát sinh nợ xấu và duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp.

c) Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn theo sản phẩm giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.6 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn theo sản phẩm giai đoạn 2023 - 2025.

ĐVT : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tăng trưởng	Số tiền	Tăng trưởng
Doanh số CVTD	114,97	100%	163,54	100%	217,90	100%	48,57	42,25%	54,36	33,24%
CVTD có TSDB	53,87	47,27%	76,92	47,03%	108,28	49,69%	23,05	42,79%	31,36	40,77%
CVTD tín chấp (VTD không cần TSDB)	19,73	17,16%	29,12	17,81%	36,86	16,92%	9,39	47,59%	7,74	26,58%
CV cầm cố GTCG	16,54	14,51%	23,02	14,08%	29,76	13,66%	6,48	39,18%	6,74	29,28%
CV tín chấp dành cho giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước tại MB	12,86	11,28%	18,41	11,26%	23,95	10,99%	5,55	43,16%	5,54	30,09%
Sản phẩm khác	11,97	10,50%	16,07	9,83%	19,05	8,74%	4,10	34,25%	2,98	18,54%
Doanh số thu nợ CVTD	96,74	100%	123,14	100%	147,90	100%	26,4	27,29%	24,76	20,11%
CVTD có TSDB	48,46	50,09%	59,90	48,64%	68,10	46,04%	11,44	23,61%	8,2	13,69%

CVTD tín chấp (VTD không cần TSDB)	15,85	16,38%	20,41	16,57%	28,52	19,28%	4,56	28,77%	8,11	39,74%
CV cầm cố GTCG	13,87	14,34%	17,54	14,24%	19,21	12,99%	3,67	26,46%	1,67	9,52%
CV tín chấp dành cho giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước tại MB	9,96	10,30%	13,72	11,14%	16,61	11,23%	3,76	37,75%	2,89	21,06%
Sản phẩm khác	8,60	8,89%	11,57	9,40%	15,46	10,45%	2,97	34,53%	3,89	33,62%
Dư nợ CVTD	273,53	100%	313,93	100%	383,93	100%	40,40	14,77%	70,00	23,30%
CVTD có TSDB	131,41	48,04%	141,74	45,15%	180,09	46,91%	10,33	7,86%	38,35	27,06%
CVTD tín chấp (VTD không cần TSDB)	49,21	17,99%	54,17	16,15%	65,34	15,80%	4,96	10,08%	11,17	20,62%
CV cầm cố GTCG	42,49	15,53%	47,96	14,29%	63,28	15,30%	5,47	12,87%	15,32	31,94%
CV tín chấp dành cho giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước tại MB	26,15	9,56%	35,38	10,55%	35,47	8,58%	9,23	35,30%	0,09	0,25%
Sản phẩm khác	24,27	8,87%	34,68	10,34%	39,75	9,61%	10,41	42,89%	5,07	14,62%
Nợ xấu CVTD	2,27	100%	2,52	100%	2,80	100%	0,25	11,01%	0,28	11,11%
CVTD có TSDB	1,39	61,23%	1,42	56,35%	1,61	57,50%	0,03	2,16%	0,19	13,38%
CVTD tín chấp (VTD không cần TSDB)	0,26	11,45%	0,33	13,10%	0,35	12,50%	0,07	26,92%	0,02	6,06%
CV cầm cố GTCG	0,23	10,13%	0,31	12,30%	0,34	12,14%	0,08	34,78%	0,03	9,68%

CV tín chấp dành cho giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước tại MB	0,20	8,81%	0,24	9,52%	0,26	9,29%	0,04	20,00%	0,02	8,33%
Sản phẩm khác	0,19	8,37%	0,22	8,73%	0,24	8,57%	0,03	15,79%	0,02	9,09%
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0,83%		0,75%		0,68%					
CVTD có TSDB	1,06%		1,00%		0,89%					
CVTD tín chấp (VTD không cần TSDB)	0,53%		0,61%		0,54%					
CV cầm cố GTCG	0,54%		0,65%		0,54%					
CV tín chấp dành cho giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước tại MB	0,76%		0,68%		0,73%					
Sản phẩm khác	0,78%		0,63%		0,60%					

(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Doanh số cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Trong giai đoạn 2023 - 2025, doanh số cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn tăng trưởng mạnh và liên tục. Cụ thể, tổng doanh số cho vay tăng từ 114,97 tỷ đồng năm 2023 lên 163,54 tỷ đồng năm 2024 (tăng 48,57 tỷ đồng, tương ứng 42,25%) và đạt 217,90 tỷ đồng năm 2025 (tăng 54,36 tỷ đồng, tương ứng 33,24%). Tuy nhiên, sự tăng trưởng không phân bổ đều giữa các sản phẩm mà có sự khác biệt rõ rệt.

Doanh số cho vay có tài sản bảo đảm tăng từ 53,87 tỷ đồng năm 2023 lên 76,92 tỷ đồng (tăng 23,05 tỷ đồng, tương ứng 42,79%) năm 2024 và tiếp tục đạt 108,28 tỷ đồng (tăng 31,36 tỷ đồng, tương ứng 40,77%) năm 2025. Việc tăng trưởng mạnh ở nhóm này không chỉ đơn thuần do nhu cầu vay lớn mà còn phản ánh sự thay đổi trong hành vi tài chính của khách hàng khi thu nhập dần ổn định, họ không còn vay để bù thiếu mà chuyển sang vay để tích lũy tài sản như nhà ở hoặc cải thiện chất lượng sống. Những khoản vay này thường có giá trị lớn nên bắt buộc phải có tài sản bảo đảm. Đồng thời, từ phía ngân hàng, khi quy mô cho vay mở rộng nhanh, áp lực kiểm soát rủi ro cũng tăng lên, khiến ngân hàng ưu tiên các khoản vay có tài sản để hạn chế tổn thất tiềm ẩn. Ngoài ra, trong bối cảnh thị trường tài sản (đặc biệt là bất động sản) dần phục hồi, giá trị tài sản thế chấp được cải thiện cũng giúp khách hàng dễ được phê duyệt khoản vay hơn, qua đó góp phần thúc đẩy doanh số nhóm này.

Doanh số cho vay tín chấp (không có tài sản bảo đảm) tăng từ 19,73 tỷ đồng năm 2023 lên 29,12 tỷ đồng (tăng 9,39 tỷ đồng, tương ứng 47,59%) năm 2024 và đạt 36,86 tỷ đồng (tăng 7,74 tỷ đồng, tương ứng 26,58%) năm 2025. Mức tăng mạnh trong năm 2024 phản ánh giai đoạn ngân hàng đẩy mạnh mở rộng thị phần, đặc biệt hướng tới nhóm khách hàng trẻ, người đi làm có thu nhập ổn định nhưng chưa tích lũy tài sản. Tuy nhiên, sang năm 2025 tốc độ tăng chậm lại rõ rệt, cho thấy ngân hàng đã bắt đầu điều chỉnh chính sách theo hướng thận trọng hơn. Nguyên nhân là do rủi ro của nhóm cho vay phụ thuộc hoàn toàn vào dòng thu nhập, nên khi quy mô dư nợ cho vay tăng lên, ngân hàng buộc phải siết điều kiện xét duyệt (thu nhập, lịch sử tín dụng, tính ổn định công việc) để tránh gia tăng nợ xấu. Vì vậy, mặc dù nhu cầu vay tín chấp vẫn tăng, nhưng tốc độ mở rộng của nhóm sản phẩm này vẫn chịu ảnh hưởng bởi các điều kiện xét duyệt và chính sách quản trị rủi ro của ngân hàng.

Doanh số cho vay cầm cố giấy tờ có giá tăng từ 16,54 tỷ đồng năm 2023 lên 23,02 tỷ đồng năm 2024 (tăng 39,18%) và đạt 29,76 tỷ đồng năm 2025 (tăng 29,28%),

tuy nhiên tỷ trọng giảm nhẹ từ 14,51% xuống 13,66%. Sự tăng trưởng này diễn ra trong bối cảnh kinh tế dần phục hồi sau giai đoạn khó khăn, chi phí sinh hoạt có xu hướng tăng khiến nhu cầu sử dụng vốn ngắn hạn của người dân cũng tăng theo. Nhiều khách hàng lựa chọn tận dụng sẵn nguồn tài sản tài chính như sổ tiết kiệm hoặc giấy tờ có giá để vay vốn nhanh phục vụ chi tiêu cá nhân. Bên cạnh đó, về phía ngân hàng, đây là sản phẩm có mức độ rủi ro thấp do được đảm bảo bằng tài sản có tính thanh khoản cao nên vẫn được duy trì và triển khai ổn định. Tuy nhiên, do quy mô khoản vay phụ thuộc trực tiếp vào lượng tài sản tài chính mà khách hàng đang nắm giữ, nên khả năng mở rộng không lớn. Đồng thời, sự phát triển của các hình thức tiêu dùng hiện đại như thanh toán điện tử và trả góp cũng làm cho tốc độ tăng của nhóm này không quá mạnh. Vì vậy, khi các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác tăng nhanh hơn, tỷ trọng của nhóm cầm cố giấy tờ có giá có xu hướng giảm nhẹ trong cơ cấu.

Doanh số cho vay giáo viên, cán bộ công nhân viên nhà nước tăng từ 12,86 tỷ đồng năm 2023 lên 18,41 tỷ đồng (tăng 5,55 tỷ đồng, tương ứng 43,16%) năm 2024 và đạt 23,95 tỷ đồng (tăng 5,54 tỷ đồng, tương ứng 30,09%) năm 2025. Sự tăng trưởng này diễn ra trong bối cảnh thu nhập từ lương của nhóm lao động khu vực công tương đối ổn định, đồng thời mức sống và nhu cầu chi tiêu cá nhân ngày càng tăng như sửa chữa nhà ở, học tập và sinh hoạt gia đình, làm phát sinh nhu cầu vay tiêu dùng đều đặn qua các năm. Bên cạnh đó, về phía ngân hàng, nhóm khách hàng này được đánh giá có mức độ rủi ro thấp do thu nhập ổn định và thường nhận lương qua tài khoản, giúp việc thẩm định và kiểm soát dòng tiền trả nợ thuận lợi hơn. Tuy nhiên, do hạn mức vay thường phụ thuộc vào thu nhập và mục đích vay chủ yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân nên quy mô khoản vay không lớn, vì vậy mức tăng chưa tạo ra sự bứt phá mạnh trong cơ cấu cho vay tiêu dùng.

Doanh số cho vay từ sản phẩm khác tăng từ 11,97 tỷ đồng năm 2023 lên 16,07 tỷ đồng (tăng 4,10 tỷ đồng, tương ứng 34,25%) năm 2024 và đạt 19,05 tỷ đồng (tăng 2,98 tỷ đồng, tương ứng 18,54%) năm 2025, tỷ trọng giảm từ 10,50% xuống 8,74%. Điều này cho thấy ngân hàng có mở rộng thêm các sản phẩm nhỏ lẻ, nhưng các sản phẩm này chưa thực sự đóng vai trò chủ lực, chủ yếu mang tính bổ trợ và đa dạng hóa danh mục sản phẩm.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Trong giai đoạn 2023 - 2025, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn tăng trưởng ổn định qua các năm. Cụ thể, tổng thu nợ tăng từ 96,74 tỷ đồng năm 2023 lên 123,14 tỷ đồng năm 2024 (tăng 26,40 tỷ đồng, tương ứng 27,29%) và đạt 147,90 tỷ đồng năm 2025 (tăng 24,76 tỷ đồng, tương ứng 20,11%). Điều này cho thấy hoạt động thu hồi nợ được duy trì ổn định cùng với sự mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng tăng cường kiểm soát sau giải ngân thông qua giám sát dòng tiền, nhắc nợ định kỳ và phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro, giúp giảm tình trạng trễ hạn kéo dài và cải thiện tốc độ thu hồi nợ.

Trong đó, doanh số thu nợ cho vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu nợ. Cụ thể, tăng từ 48,46 tỷ đồng năm 2023 lên 59,90 tỷ đồng (tăng 11,44 tỷ đồng, tương ứng 23,61%) năm 2024 và đạt 68,10 tỷ đồng (tăng 8,20 tỷ đồng, tương ứng 13,69%) năm 2025. Mức tăng này tương đối ổn định do đặc điểm các khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài, thường phục vụ nhu cầu mua nhà, sửa nhà hoặc đầu tư tài sản cố định. Do phương thức trả nợ chủ yếu theo kỳ hạn định kỳ (trả góp hàng tháng hoặc hàng quý), nên dòng thu nợ được phân bổ đều theo thời gian, không tạo ra biến động đột biến trong từng năm. Ngoài ra, tài sản đảm bảo giúp ngân hàng kiểm soát chặt nghĩa vụ trả nợ, hạn chế tình trạng không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ, từ đó duy trì tốc độ thu hồi vốn ổn định.

Doanh số thu nợ cho vay tín chấp tăng từ 15,85 tỷ đồng năm 2023 lên 20,41 tỷ đồng (tăng 4,56 tỷ đồng, tương ứng 28,77%) năm 2024 và đạt 28,52 tỷ đồng (tăng 8,11 tỷ đồng, tương ứng 39,74%) năm 2025, phản ánh hiệu quả của việc mở rộng cho vay đối với khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định. Mặc dù đây là phân khúc không có tài sản bảo đảm, nhưng do các khoản vay thường có giá trị nhỏ, thời hạn ngắn và lịch trả nợ cố định hàng tháng nên dòng tiền thu hồi diễn ra nhanh và đều đặn, giúp nâng cao tốc độ thu nợ. Đồng thời, việc áp dụng hệ thống chấm điểm cho vay nội bộ và kiểm tra lịch sử cho vay giúp sàng lọc khách hàng tốt hơn, hạn chế phát sinh nợ quá hạn.

Doanh số thu nợ cho vay cầm cố giấy tờ có giá tăng từ 13,87 tỷ đồng năm 2023 lên 17,54 tỷ đồng (tăng 3,67 tỷ đồng, tương ứng 26,46%) năm 2024 và đạt 19,21 tỷ đồng (tăng 1,67 tỷ đồng, tương ứng 9,52%) năm 2025, phản ánh dòng thu ổn định nhờ đặc điểm tài sản cầm cố có tính thanh khoản cao và dễ định giá. Do giá trị tài sản được ngân

hàng kiểm soát ngay từ đầu nên khách hàng có xu hướng ưu tiên trả nợ đúng hạn để tránh mất tài sản, từ đó giúp duy trì dòng thu đều qua các năm.

Doanh số thu nợ cho vay tín chấp dành cho giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước tăng từ 9,96 tỷ đồng năm 2023 lên 13,72 tỷ đồng (tăng 3,76 tỷ đồng, tương ứng 37,75%) năm 2024 và đạt 16,61 tỷ đồng (tăng 2,89 tỷ đồng, tương ứng 21,06%) năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu do nhóm khách hàng này có thu nhập ổn định, ít biến động thất nghiệp và được trả lương đều đặn từ ngân sách hoặc đơn vị công lập. Điều này giúp ngân hàng dễ dự đoán dòng tiền trả nợ, giảm rủi ro mất khả năng thanh toán và đảm bảo tỷ lệ trả nợ đúng hạn cao.

Doanh số thu nợ từ sản phẩm khác tăng từ 8,60 tỷ đồng năm 2023 lên 11,57 tỷ đồng (tăng 2,97 tỷ đồng, tương ứng 34,53%) năm 2024 và đạt 15,46 tỷ đồng (tăng 3,89 tỷ đồng, tương ứng 33,62%) năm 2025, tạo thêm nguồn thu nợ ngoài các nhóm sản phẩm chính. Nguyên nhân chủ yếu đến từ việc ngân hàng triển khai hiệu quả cơ chế nhắc nợ đa kênh, phù hợp với đặc thù các khoản vay nhỏ lẻ có số lượng lớn. Việc nhắc nợ định kỳ giúp khách hàng chủ động hơn trong việc thanh toán, từ đó nâng cao tỷ lệ thu hồi nợ đúng hạn và đảm bảo dòng tiền thu hồi ổn định qua các năm.

Dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tăng mạnh từ 273,53 tỷ đồng năm 2023 lên 313,93 tỷ đồng năm 2024 (tăng 40,40 tỷ đồng, tương ứng 14,77%) và đạt 383,93 tỷ đồng năm 2025 (tăng 70,00 tỷ đồng, tương ứng 23,30%), phản ánh chiến lược mở rộng cho vay của ngân hàng trong bối cảnh nhu cầu vay tiêu dùng tăng. Ngoài ra, việc cải tiến quy trình phê duyệt hồ sơ và đẩy mạnh số hóa hoạt động cho vay giúp rút ngắn thời gian giải ngân, làm dư nợ tăng nhanh hơn.

Trong đó, dư nợ cho vay có tài sản đảm bảo tăng từ 131,41 tỷ đồng lên 141,74 tỷ đồng (tăng 10,33 tỷ đồng, tương ứng 7,86%) và đạt 180,09 tỷ đồng (tăng 38,35 tỷ đồng, tương ứng 27,06%). Nguyên nhân là do nhu cầu vay vốn lớn phục vụ nhà ở và tài sản cố định tăng trong giai đoạn 2023 - 2025, đồng thời ngân hàng ưu tiên mở rộng nhóm này vì mức độ an toàn cao. Bên cạnh đó, do các khoản vay có tài sản đảm bảo thường có thời hạn dài và được giải ngân theo từng kỳ, nên dư nợ được duy trì và tích lũy qua các năm, làm quy mô dư nợ tăng dần.

Dư nợ cho vay tín chấp tăng từ 49,21 tỷ đồng lên 54,17 tỷ đồng (tăng 4,96 tỷ đồng, tương ứng 10,08%) và đạt 65,34 tỷ đồng (tăng 11,17 tỷ đồng, tương ứng 20,62%).

Mức tăng này thấp hơn so với nhóm có tài sản đảm bảo, phản ánh sự thận trọng của ngân hàng khi mở rộng các khoản vay không có tài sản đảm bảo trong bối cảnh rủi ro tín dụng cao hơn. Đồng thời, do các khoản vay tín chấp thường có giá trị nhỏ và thời gian vay ngắn, khách hàng thực hiện tất toán nhanh nên dư nợ không tích lũy lớn qua các năm. Bên cạnh đó, ngân hàng thường áp dụng điều kiện chặt chẽ hơn về thu nhập và khả năng trả nợ đối với nhóm này, làm hạn chế tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay so với các sản phẩm khác.

Dư nợ cho vay cầm cố giấy tờ có giá tăng từ 42,49 tỷ đồng lên 47,96 tỷ đồng (tăng 5,47 tỷ đồng, 12,87%) và đạt 63,28 tỷ đồng (tăng 15,32 tỷ đồng, 31,94%). Sự gia tăng này xuất phát từ đặc điểm an toàn của khoản vay khi tài sản cầm cố có tính thanh khoản cao, dễ định giá và dễ xử lý, giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro tốt hơn. Ngoài ra, khách hàng thường tận dụng hình thức vay này để bổ sung vốn ngắn hạn trong khi vẫn giữ quyền sở hữu tài sản tài chính, nên có xu hướng duy trì và tái tục khoản vay, làm dư nợ cho vay tăng đều qua các năm.

Dư nợ cho vay giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước tăng từ 26,15 tỷ đồng lên 35,38 tỷ đồng (tăng 9,23 tỷ đồng, 35,30%) và gần như đi ngang ở 35,47 tỷ đồng (tăng 0,09 tỷ đồng, 0,25%). Mức tăng mạnh trong năm 2024 chủ yếu do nhóm khách hàng này có thu nhập ổn định, dễ đáp ứng điều kiện vay vốn nên được ngân hàng mở rộng cho vay. Tuy nhiên, sang năm 2025, tốc độ tăng trưởng chững lại do phân khúc này đã được khai thác tương đối đầy đủ, số lượng khách hàng mới không còn nhiều, đồng thời nhu cầu vay vốn không tăng đáng kể, dẫn đến dư nợ cho vay có xu hướng ổn định.

Dư nợ cho vay sản phẩm khác tăng từ 24,27 tỷ đồng lên 34,68 tỷ đồng (tăng 10,41 tỷ đồng, tương ứng 42,89%) và đạt 39,75 tỷ đồng (tăng 5,07 tỷ đồng, tương ứng 14,62%), phản ánh việc ngân hàng mở rộng danh mục sản phẩm nhằm đa dạng hóa nguồn thu và giảm phụ thuộc vào các nhóm vay truyền thống.

Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng tăng từ 2,27 tỷ đồng năm 2023 lên 2,52 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,25 tỷ đồng, tương ứng 11,01%) và đạt 2,80 tỷ đồng năm 2025 (tăng 0,28 tỷ đồng, tương ứng 11,11%). Tuy giá trị nợ xấu tăng qua các năm, nhưng tỷ lệ nợ xấu lại giảm từ 0,83% năm 2023 xuống 0,75% năm 2024 và còn 0,68% năm 2025, cho thấy chất lượng tín dụng nhìn chung vẫn được cải thiện. Nguyên nhân là do tốc độ tăng

dư nợ cao hơn tốc độ tăng nợ xấu, đồng thời ngân hàng tăng cường kiểm soát đầu vào, siết điều kiện về thu nhập và lịch sử tín dụng, cũng như chủ động theo dõi và xử lý sớm các khoản vay có dấu hiệu chậm trả. Tuy nhiên, trong quá trình mở rộng cho vay tiêu dùng, số lượng khoản vay phát sinh ngày càng nhiều cũng làm áp lực quản lý sau vay tăng lên, khiến vẫn xuất hiện thêm các khoản nợ xấu mới.

Đối với cho vay có tài sản đảm bảo, nợ xấu tăng từ 1,39 tỷ đồng năm 2023 lên 1,42 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,03 tỷ đồng, tương ứng 2,16%) và đạt 1,61 tỷ đồng năm 2025. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu lại giảm từ 1,06% năm 2023 xuống 1,00% năm 2024 và còn 0,89% năm 2025. Điều này cho thấy dù quy mô dư nợ tăng mạnh nhưng rủi ro vẫn được kiểm soát tương đối tốt. Nguyên nhân là do ngân hàng thẩm định khá chặt chẽ giá trị và tính pháp lý của tài sản đảm bảo ngay từ đầu, đồng thời ưu tiên nhóm khách hàng có hồ sơ tài chính rõ ràng và khả năng trả nợ ổn định. Bên cạnh đó, tài sản đảm bảo cũng tạo áp lực để khách hàng ưu tiên thực hiện nghĩa vụ trả nợ nhằm tránh mất tài sản, từ đó giúp tốc độ gia tăng nợ xấu ở nhóm này chậm hơn so với các sản phẩm khác.

Đối với cho vay tín chấp, nợ xấu tăng từ 0,26 tỷ đồng năm 2023 lên 0,33 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,07 tỷ đồng, tương ứng 26,92%) và đạt 0,35 tỷ đồng năm 2025 (tăng 0,02 tỷ đồng, tương ứng 6,06%). Đồng thời, tỷ lệ nợ xấu biến động từ 0,53% năm 2023 lên 0,61% năm 2024 rồi giảm còn 0,54% năm 2025. Sự gia tăng trong năm 2024 phản ánh rõ đặc điểm rủi ro của nhóm vay tín chấp khi khoản vay không có tài sản đảm bảo, khả năng trả nợ phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập của khách hàng. Khi chi phí sinh hoạt tăng hoặc thu nhập biến động, khách hàng dễ phát sinh chậm trả nợ. Ngoài ra, trong giai đoạn mở rộng cho vay, ngân hàng đẩy mạnh khai thác nhóm khách hàng cá nhân nên áp lực quản lý và giám sát sau vay cũng tăng lên. Tuy nhiên, sang năm 2025, tỷ lệ nợ xấu giảm trở lại cho thấy ngân hàng đã thận trọng hơn trong phê duyệt khoản vay, tập trung nhiều hơn vào nhóm khách hàng có thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt.

Đối với cho vay cầm cố giấy tờ có giá, nợ xấu tăng từ 0,23 tỷ đồng năm 2023 lên 0,31 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,08 tỷ đồng, tương ứng 34,78%) và đạt 0,34 tỷ đồng năm 2025 (tăng 0,03 tỷ đồng, tương ứng 9,68%). Tỷ lệ nợ xấu cũng tăng từ 0,54% năm 2023 lên 0,65% năm 2024 rồi giảm về 0,54% năm 2025. Điều này cho thấy trong năm 2024, nhóm này vẫn phát sinh một số khoản vay chậm thanh toán khi quy mô cho vay được mở rộng. Tuy nhiên, mức độ rủi ro vẫn ở mức thấp do tài sản cầm cố có giá trị rõ ràng, dễ định giá và có tính thanh khoản cao. Sang năm 2025, ngân hàng tăng cường kiểm

soát khoản vay và chủ động xử lý tài sản cầm cố khi cần thiết nên tỷ lệ nợ xấu được đưa trở lại mức an toàn.

Đối với cho vay giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước, nợ xấu tăng từ 0,20 tỷ đồng năm 2023 lên 0,24 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,04 tỷ đồng, tương ứng 20,00%) và đạt 0,26 tỷ đồng năm 2025 (tăng 0,02 tỷ đồng, tương ứng 8,33%). Tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,76% năm 2023 xuống 0,68% năm 2024 rồi tăng nhẹ lên 0,73% năm 2025. Nhìn chung, mức độ rủi ro của nhóm này vẫn thấp hơn nhiều nhóm khách hàng khác do có nguồn thu nhập ổn định và ít biến động. Tuy nhiên, sự tăng nhẹ trở lại trong năm 2025 cho thấy khả năng trả nợ của khách hàng vẫn chịu ảnh hưởng nhất định từ áp lực chi tiêu cá nhân và biến động thu nhập ngoài lương theo từng thời điểm.

Đối với các sản phẩm khác, nợ xấu tăng từ 0,19 tỷ đồng năm 2023 lên 0,22 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,03 tỷ đồng, tương ứng 15,79%) và đạt 0,24 tỷ đồng năm 2025 (tăng 0,02 tỷ đồng, tương ứng 9,09%). Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục từ 0,78% năm 2023 xuống 0,63% năm 2024 và còn 0,60% năm 2025. Nguyên nhân là do ngân hàng đã cải thiện công tác sàng lọc khách hàng, đồng thời tăng cường kiểm tra mục đích sử dụng vốn đối với nhóm vay nhỏ lẻ. Mặc dù giá trị nợ xấu vẫn tăng theo quy mô cho vay, nhưng tốc độ tăng đã được kiểm soát tốt hơn, góp phần làm tỷ lệ nợ xấu giảm dần qua các năm.

Bảng 2.7 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn theo tài sản đảm bảo 2023 - 2025.

ĐVT : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tăng trưởng	Số tiền	Tăng trưởng
Doanh số CVTD	114,97	100%	163,54	100%	217,90	100%	48,57	42,25%	54,36	33,24%
Có TSĐB	79,49	73,4%	115,02	70,33%	157,31	72,19%	30,53	36,13%	42,29	36,77%
Không cần TSĐB	35,48	26,51%	48,52	29,67%	60,59	27,81%	18,04	59,19%	12,07	24,88%

Doanh số thu nợ CVTD	96,74	100%	123,14	100%	150,9	100%	26,4	27,29%	27,76	22,54%
Có TSĐB	69,25	71,58%	87,95	71,42%	104,78	69,44%	18,70	27,00%	16,83	19,14%
Không cần TSĐB	27,49	28,42%	35,19	28,58%	46,12	30,56%	7,70	28,01%	10,93	31,06%
Dư nợ CVTD	273,53	100%	313,93	100%	383,93	100%	40,40	14,77%	70,00	23,30%
Có TSĐB	198,2	72,46%	224,06	71,37%	285,61	74,39%	25,86	13,05%	61,55	27,47%
Không cần TSĐB	75,33	27,54%	89,87	26,79%	98,32	23,78%	14,45	19,30%	8,45	9,40%
Nợ xấu CVTD	2,27	100%	2,52	100%	2,8	100%	0,25	11,01%	0,28	11,11%
Có TSĐB	1,82	80,18%	2,03	80,56%	2,25	80,36%	0,21	11,54%	0,22	10,84%
Không cần TSĐB	0,45	19,82%	0,49	19,44%	0,55	19,64%	0,04	8,89%	0,06	12,24%
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0,83%		0,75%		0,68%					
Có TSĐB	0,92%		0,91%		0,79%					
Không cần TSĐB	0,60%		0,55%		0,56%					

(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Đối với doanh số cho vay tiêu dùng theo tài sản bảo đảm, tổng doanh số cho vay tăng từ 114,97 tỷ đồng năm 2023 lên 163,54 tỷ đồng năm 2024 (tăng 42,25%) và đạt 217,90 tỷ đồng năm 2025 (tăng 33,24%). Trong đó, cho vay có tài sản bảo đảm tăng từ 84,49 tỷ đồng năm 2023 lên 115,02 tỷ đồng năm 2024 và đạt 157,31 tỷ đồng năm 2025. Sự gia tăng này trước hết xuất phát từ nhu cầu vay phục vụ các mục đích chi tiêu có giá trị lớn như mua nhà, sửa chữa nhà ở ngày càng tăng khi điều kiện kinh tế và thu nhập của người dân dần ổn định trở lại. Đồng thời, MB - PGD Sông Hàn cũng ưu tiên mở rộng nhóm cho vay có tài sản bảo đảm nhằm hạn chế rủi ro tín dụng trong bối cảnh dư nợ cho vay tiêu dùng tăng nhanh qua các năm. Bên cạnh đó, việc áp dụng lãi suất ưu đãi, hạn mức vay cao và thời gian vay dài hơn đối với nhóm khách hàng có tài sản bảo đảm cũng góp phần thúc đẩy doanh số nhóm này tăng mạnh. Tuy nhiên, việc tập trung phần lớn dư nợ vào nhóm có tài sản bảo đảm cũng cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng vẫn phụ thuộc khá nhiều vào nhóm khách hàng có tài sản thế chấp, từ đó làm cho khả năng mở rộng cho vay tín chấp còn chậm so với tiềm năng thị trường.

Ngược lại, cho vay không có tài sản bảo đảm tăng từ 30,48 tỷ đồng năm 2023 lên 48,49 tỷ đồng năm 2024 và đạt 60,59 tỷ đồng năm 2025. Mặc dù vẫn duy trì tăng trưởng qua các năm nhưng quy mô nhóm này còn thấp hơn nhiều so với nhóm có tài sản bảo đảm. Nguyên nhân chủ yếu là do ngân hàng vẫn kiểm soát tương đối chặt điều kiện cấp tín dụng đối với các khoản vay tín chấp nhằm hạn chế rủi ro phát sinh. Đồng thời, hoạt động tiếp cận và quảng bá sản phẩm tín chấp chưa thực sự nổi bật, chủ yếu tập trung vào nhóm khách hàng đang giao dịch sẵn tại ngân hàng nên khả năng mở rộng khách hàng mới còn hạn chế. Ngoài ra, sự cạnh tranh từ các công ty tài chính tiêu dùng với thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân nhanh cũng ảnh hưởng đến khả năng mở rộng của nhóm sản phẩm này. Qua đó cho thấy ngân hàng vẫn ưu tiên mục tiêu kiểm soát rủi ro hơn là mở rộng mạnh thị phần tín chấp trong giai đoạn nghiên cứu.

Đối với doanh số thu nợ, tổng doanh số thu nợ tăng từ 96,74 tỷ đồng năm 2023 lên 124,58 tỷ đồng năm 2024 và đạt 150,90 tỷ đồng năm 2025. Trong đó, thu nợ có tài sản bảo đảm tăng từ 69,25 tỷ đồng lên 88,64 tỷ đồng và đạt 104,78 tỷ đồng năm 2025. Kết quả này cho thấy công tác quản lý và theo dõi sau cho vay đã được ngân hàng chú trọng hơn thông qua việc theo dõi lịch thanh toán, nhắc nợ định kỳ và kiểm soát tình trạng trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên, mặc dù doanh số thu nợ vẫn tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng chưa tương xứng với tốc độ tăng của doanh số cho vay, làm tỷ trọng thu nợ có xu hướng giảm nhẹ. Nguyên nhân là do ngân hàng đẩy mạnh giải ngân đối với các khoản vay trung và dài hạn nên dòng tiền thu nợ được phân bổ dần qua nhiều kỳ trả góp. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng linh hoạt hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn tạm thời thông qua việc điều chỉnh kỳ hạn trả nợ hoặc gia hạn thanh toán trong một số trường hợp phù hợp. Đối với nhóm không có tài sản bảo đảm, doanh số thu nợ tăng từ 27,49 tỷ đồng năm 2023 lên 35,94 tỷ đồng năm 2024 và đạt 46,12 tỷ đồng năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu là do ngân hàng tăng cường theo dõi các khoản vay tín chấp thông qua hoạt động nhắc nợ và kiểm soát biến động thu nhập của khách hàng. Đồng thời, phần lớn khách hàng thuộc nhóm này là người có thu nhập tương đối ổn định nên khả năng trả nợ vẫn được duy trì khá tốt. Tuy nhiên, do đặc điểm của vay tín chấp phụ thuộc chủ yếu vào uy tín và khả năng tài chính cá nhân nên nhóm này vẫn tiềm ẩn mức độ rủi ro cao hơn so với vay có tài sản bảo đảm, đặc biệt trong trường hợp thu nhập khách hàng biến động hoặc chi phí sinh hoạt gia tăng.

Đối với dư nợ cho vay tiêu dùng, tổng dư nợ tăng từ 273,53 tỷ đồng năm 2023 lên 313,93 tỷ đồng năm 2024 và đạt 383,93 tỷ đồng năm 2025. Trong đó, dư nợ có tài sản bảo đảm tăng từ 198,20 tỷ đồng lên 224,06 tỷ đồng và đạt 285,61 tỷ đồng, làm tỷ trọng tăng từ 72,46% lên 74,39%. Kết quả này cho thấy ngân hàng đang tập trung nguồn vốn nhiều hơn vào nhóm khách hàng có mức độ an toàn cao nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng trong quá trình mở rộng dư nợ. Đồng thời, việc ưu tiên phân bổ hạn mức cho các khoản vay có tài sản bảo đảm cũng làm dư nợ nhóm này tăng nhanh hơn các nhóm khác. Tuy nhiên, việc dư nợ có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng ngày càng lớn cũng phản ánh cơ cấu cho vay tiêu dùng của ngân hàng còn phụ thuộc nhiều vào nhóm khách hàng có tài sản thế chấp. Ngược lại, dư nợ không có tài sản bảo đảm tăng từ 75,33 tỷ đồng năm 2023 lên 97,24 tỷ đồng năm 2024 và đạt 98,32 tỷ đồng năm 2025, nhưng tỷ trọng lại giảm xuống còn 23,78%. Điều này phản ánh ngân hàng vẫn mở rộng tín dụng tín chấp theo hướng khá thận trọng nhằm kiểm soát rủi ro phát sinh. Bên cạnh đó, hoạt động marketing và tư vấn sản phẩm tín chấp chưa thực sự nổi bật nên khả năng khai thác nhóm khách hàng tiềm năng còn hạn chế. Qua đó cho thấy dư nợ tín chấp tuy có tăng nhưng chưa tương xứng với tiềm năng phát triển của thị trường cho vay tiêu dùng hiện nay.

Đối với nợ xấu, tổng nợ xấu tăng từ 2,27 tỷ đồng năm 2023 lên 2,52 tỷ đồng năm 2024 và đạt 2,80 tỷ đồng năm 2025. Trong đó, nợ xấu có tài sản bảo đảm tăng từ 1,82 tỷ đồng lên 2,03 tỷ đồng và đạt 2,25 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nợ xấu. Nguyên nhân chủ yếu là do quy mô cho vay và dư nợ của nhóm này tăng mạnh qua các năm nên giá trị tuyệt đối của nợ xấu cũng tăng theo. Ngoài ra, ngân hàng thường ưu tiên hỗ trợ khách hàng khắc phục khó khăn tạm thời trước khi thực hiện xử lý tài sản bảo đảm nhằm duy trì quan hệ tín dụng. Vì vậy, một số khoản nợ tồn tại lâu hơn trong danh mục nợ xấu. Điều này cho thấy mặc dù cho vay có tài sản bảo đảm được xem là an toàn hơn do có nguồn thu hồi nợ thứ cấp, nhưng khi quy mô tín dụng tăng nhanh thì nguy cơ phát sinh nợ xấu vẫn gia tăng tương ứng. Trong khi đó, nợ xấu không có tài sản bảo đảm tăng từ 0,45 tỷ đồng năm 2023 lên 0,49 tỷ đồng năm 2024 và đạt 0,55 tỷ đồng năm 2025. Sự gia tăng này xuất phát từ việc nhóm khách hàng tín chấp phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập cá nhân nên dễ bị ảnh hưởng khi chi phí sinh hoạt tăng hoặc tình hình việc làm biến động. Đồng thời, số lượng khoản vay tín chấp ngày càng nhiều cũng làm áp lực quản lý sau vay lớn hơn, từ đó làm gia tăng nguy cơ phát sinh nợ quá hạn. Tuy nhiên,

do ngân hàng vẫn duy trì chính sách thẩm định tương đối chặt chẽ đối với nhóm khách hàng tín chấp nên mức tăng nợ xấu vẫn được kiểm soát ở mức thấp.

Đối với tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu chung giảm từ 0,83% năm 2023 xuống 0,74% năm 2024 và còn 0,68% năm 2025, phản ánh chất lượng tín dụng nhìn chung có xu hướng cải thiện. Mặc dù giá trị tuyệt đối của nợ xấu vẫn tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng của dư nợ cho vay cao hơn tốc độ tăng nợ xấu nên tỷ lệ nợ xấu vẫn giảm dần. Kết quả này cho thấy ngân hàng đã chú trọng hơn đến công tác thẩm định khách hàng, kiểm tra thông tin tín dụng tại CIC, đánh giá khả năng trả nợ và theo dõi khoản vay sau giải ngân. Tuy nhiên, giá trị nợ xấu vẫn tăng liên tục qua các năm cũng cho thấy áp lực quản trị rủi ro tín dụng vẫn còn hiện hữu khi quy mô cho vay ngày càng mở rộng. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu có tài sản bảo đảm giảm từ 0,92% xuống 0,91% và còn 0,79%. Điều này phản ánh hiệu quả từ việc ngân hàng tăng cường kiểm soát giá trị tài sản bảo đảm, rà soát kỹ hồ sơ khách hàng và ưu tiên các khoản vay có khả năng trả nợ tốt hơn. Tuy nhiên, do quy mô dư nợ có tài sản bảo đảm vẫn chiếm tỷ trọng lớn nên đây vẫn là nhóm tiềm ẩn áp lực rủi ro đáng kể nếu chất lượng thẩm định không được duy trì chặt chẽ trong quá trình mở rộng tín dụng. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu không có tài sản bảo đảm dao động nhẹ từ 0,60% năm 2023 xuống 0,57% rồi giảm về 0,56% trong năm 2025. Nguyên nhân là do ngân hàng đã thận trọng hơn trong việc lựa chọn khách hàng tín chấp, chủ yếu tập trung vào nhóm có thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu mới. Qua đó cho thấy mặc dù cho vay tín chấp có mức độ rủi ro cao hơn, nhưng ngân hàng vẫn đang kiểm soát tương đối tốt chất lượng tín dụng của nhóm khách hàng này.

**Bảng 2.8 Tình hình hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng
TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025**

ĐVT : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023	Chênh lệch 2025/2024
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Doanh số CVTD	114,97	163,54	217,90	48,57	54,36
Doanh số thu nợ CVTD	96,74	123,14	150,9	26,40	27,76
Hệ số thu nợ CVTD	0,84	0,75	0,69	(0,09)	(0,06)
Dư nợ cuối kỳ CVTD	273,53	313,93	383,93	40,40	70,00
Dư nợ bình quân trong kỳ	252,85	293,73	348,93	40,88	55,20
Vòng quay vốn CVTD	0,38	0,42	0,43	0,04	0,01

(Nguồn Báo cáo hoạt động cuối năm MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

**Chú thích: Dư nợ cuối kỳ CVTD năm 2022 là 232,17 tỷ đồng)*

Xét về hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng, chỉ tiêu này giảm từ 0,84 năm 2023 xuống 0,75 năm 2024 (giảm 0,09 điểm) và tiếp tục giảm còn 0,69 năm 2025 (giảm 0,06 điểm). Điều này cho thấy tốc độ thu hồi vốn có xu hướng chậm hơn so với tốc độ giải ngân trong giai đoạn nghiên cứu. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt là các khoản vay trung và dài hạn như vay mua nhà, vay phục vụ nhu cầu sinh hoạt có thời gian trả nợ kéo dài. Đối với các khoản vay này, khách hàng thường thanh toán theo hình thức trả góp nhiều kỳ nên doanh số thu nợ được phân bổ dần theo thời gian, không tập trung trong ngắn hạn. Trong khi đó, doanh số cho vay tăng mạnh qua các năm làm cho tốc độ giải ngân cao hơn tốc độ thu hồi vốn, khiến hệ số thu nợ giảm dần. Điều này phản ánh ngân hàng đang trong quá trình mở rộng quy mô tín dụng tiêu dùng, tuy nhiên cũng cho thấy áp lực quản lý và thu hồi nợ ngày càng lớn trong các kỳ tiếp theo.

Dư nợ bình quân cho vay tiêu dùng tăng từ 252,85 tỷ đồng năm 2023 lên 293,73 tỷ đồng năm 2024 và đạt 348,93 tỷ đồng năm 2025, cho thấy quy mô tín dụng tiêu dùng được mở rộng liên tục qua các năm. Sự gia tăng này chủ yếu xuất phát từ tốc độ giải ngân tăng nhanh trong khi tốc độ thu hồi nợ chưa tương ứng, làm cho dư nợ tích lũy ngày càng lớn. Bên cạnh đó, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng ngày càng gia tăng,

đặc biệt ở nhóm khách hàng cá nhân có nhu cầu vay phục vụ mua sắm, nhà ở và tiêu dùng đời sống, cũng góp phần làm dư nợ tăng lên. Việc dư nợ bình quân tăng phản ánh ngân hàng đã đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng và mở rộng khả năng tiếp cận vốn đối với khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, dư nợ tăng nhanh cũng đồng nghĩa với việc áp lực quản trị rủi ro tín dụng, công tác kiểm tra sau cho vay và khả năng thu hồi nợ của ngân hàng sẽ lớn hơn trong thời gian tới nếu không kiểm soát tốt chất lượng tín dụng.

Đối với vòng quay vốn cho vay tiêu dùng, chỉ tiêu này tăng từ 0,38 vòng năm 2023 lên 0,41 vòng năm 2024 và đạt 0,43 vòng năm 2025. Điều này cho thấy hiệu quả luân chuyển vốn của ngân hàng có cải thiện nhưng mức cải thiện chưa đáng kể. Nguyên nhân là do doanh số thu nợ vẫn tăng qua các năm, góp phần nâng cao khả năng quay vòng vốn tín dụng. Tuy nhiên, tốc độ tăng của dư nợ bình quân vẫn khá cao do ngân hàng mở rộng cho vay trung và dài hạn, khiến vốn bị luân chuyển chậm hơn so với các khoản vay ngắn hạn. Vì vậy, dù vòng quay vốn có cải thiện nhưng vẫn duy trì ở mức thấp và tăng không đáng kể qua các năm. Điều này phản ánh ngân hàng vẫn đang ưu tiên mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng hơn là đẩy nhanh tốc độ thu hồi vốn, đồng thời cho thấy hiệu quả sử dụng vốn tín dụng tuy được cải thiện nhưng vẫn chịu áp lực từ việc gia tăng dư nợ trong giai đoạn nghiên cứu.

2.4 Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

2.4.1 Kết quả đạt được

Qua phân tích toàn bộ hệ thống số liệu về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu theo sản phẩm giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn có xu hướng phát triển ổn định theo hướng mở rộng quy mô gắn với kiểm soát rủi ro cho vay tương đối hiệu quả.

Thứ nhất, quy mô cho vay tiêu dùng tăng trưởng liên tục qua các năm, thể hiện qua dư nợ tăng mạnh từ năm 2023 đến năm 2025. Điều này cho thấy ngân hàng đang đẩy mạnh định hướng phát triển bán lẻ, mở rộng tệp khách hàng cá nhân và gia tăng tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng danh mục. Sự tăng trưởng này đến từ cả việc mở rộng giải ngân mới và duy trì các khoản vay trung dài hạn trong hệ thống, làm dư nợ tích lũy tăng ổn định.

Thứ hai, doanh số thu nợ tăng đều qua các năm, nhờ ngân hàng tăng cường kiểm soát sau vay như nhắc nợ tự động, theo dõi dòng tiền trả nợ, phân nhóm khách hàng theo

mức độ rủi ro và xử lý sớm các khoản có dấu hiệu chậm trả. Nhờ đó, dòng tiền cho vay được duy trì ổn định và hạn chế phát sinh nợ quá hạn kéo dài.

Thứ ba, danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng từng bước được mở rộng và hoàn thiện. Ngân hàng đã triển khai đa dạng các sản phẩm như cho vay có tài sản đảm bảo, tín chấp và cầm cố giấy tờ có giá, qua đó nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn của nhiều nhóm khách hàng khác nhau, đồng thời tăng tính linh hoạt trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Thứ tư, chất lượng cho vay được cải thiện rõ rệt, thể hiện qua việc tỷ lệ nợ xấu toàn danh mục giảm từ 0,83% năm 2023 xuống 0,68% năm 2025. Điều này cho thấy ngân hàng đã nâng cao hiệu quả thẩm định cho vay, đặc biệt trong việc kiểm soát thu nhập khách hàng, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ, đồng thời tăng cường giám sát sau giải ngân.

Thứ năm, hoạt động cho vay tiêu dùng góp phần tích cực vào tăng trưởng tín dụng bán lẻ, thể hiện qua việc gia tăng dư nợ và doanh số cho vay qua các năm. Điều này không chỉ giúp mở rộng nguồn thu lãi mà còn hỗ trợ ngân hàng tăng cường mối quan hệ lâu dài với khách hàng cá nhân, tạo nền tảng cho việc phát triển các sản phẩm dịch vụ khác.

2.4.2 Hạn chế và nguyên nhân

Một là, cơ cấu danh mục cho vay tiêu dùng tại ngân hàng tuy đảm bảo tính an toàn nhưng chưa thực sự tối ưu về mặt phát triển. Việc tập trung chủ yếu vào các khoản vay có tài sản bảo đảm giúp kiểm soát rủi ro tín dụng và duy trì chất lượng danh mục ổn định, song lại làm giảm tính linh hoạt trong mở rộng cho vay, đặc biệt đối với các sản phẩm tín chấp có tốc độ tăng trưởng nhanh. Bên cạnh đó, hiệu quả khai thác tệp khách hàng chưa cao do công tác phân tích dữ liệu, phân nhóm khách hàng và nhận diện nhu cầu vay tiềm ẩn chưa được triển khai sâu, khiến hoạt động cho vay vẫn mang tính bị động. Vấn đề này xuất phát từ định hướng ưu tiên an toàn trong quản trị rủi ro của ngân hàng, đồng thời việc khai thác dữ liệu khách hàng phục vụ thiết kế sản phẩm chưa thực sự hiệu quả.

Hai là, công tác phát triển sản phẩm và truyền thông cho vay tiêu dùng chưa đạt hiệu quả như kỳ vọng. Các kênh số như ứng dụng ngân hàng số (mobile banking – ứng dụng MB trên điện thoại di động), internet banking và các nền tảng truyền thông số hiện mới dừng ở mức cung cấp thông tin cơ bản, chưa tích hợp đầy đủ các tiện ích như tư

vấn tự động, gợi ý sản phẩm phù hợp hay tương tác trực tiếp với khách hàng. Điều này làm hạn chế khả năng tiếp cận cũng như chuyển đổi nhu cầu vay thành quyết định vay vốn thực tế. Nguyên nhân chủ yếu do hoạt động marketing số chưa được đầu tư tương xứng và chưa khai thác tốt công nghệ để cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng.

Ba là, quy trình và chính sách tín dụng, đặc biệt đối với sản phẩm tín chấp, vẫn còn mang tính thận trọng với nhiều bước kiểm soát. Điều này dẫn đến thời gian xử lý hồ sơ kéo dài, ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng và làm giảm khả năng cạnh tranh của ngân hàng trong bối cảnh các tổ chức tín dụng khác đang đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ yêu cầu kiểm soát rủi ro tín dụng, khiến ngân hàng duy trì quy trình thẩm định chặt chẽ và chưa thật sự linh hoạt trong phê duyệt.

Bốn là, công tác quản lý và theo dõi sau cho vay chưa được tối ưu hóa toàn diện. Do đặc thù các khoản vay tiêu dùng có giá trị nhỏ nhưng số lượng lớn, ngân hàng phải phân bổ nhiều nguồn lực cho hoạt động giám sát và thu hồi nợ, trong khi mức độ ứng dụng công nghệ trong quản lý sau vay còn hạn chế. Nguyên nhân bắt nguồn từ hệ thống quản lý chưa được số hóa đồng bộ, dẫn đến hoạt động giám sát vẫn phụ thuộc nhiều vào thủ công, làm tăng chi phí vận hành và giảm hiệu quả kiểm soát. Bên cạnh đó, mặc dù đội ngũ nhân sự phần lớn còn trẻ và năng động, nhưng kinh nghiệm thực tiễn trong công tác quản lý và giám sát sau vay ở một số vị trí vẫn còn hạn chế, từ đó phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả phát hiện và xử lý các khoản vay phát sinh rủi ro.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã phân tích tình hình huy động vốn, hoạt động cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh tại MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025. Đồng thời, chương cũng trình bày các quy định, quy trình cho vay tiêu dùng và phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân theo nhiều tiêu chí khác nhau như kỳ hạn, sản phẩm và tài sản bảo đảm. Trên cơ sở đó, chương đã đánh giá những kết quả đạt được, đồng thời chỉ ra các hạn chế và nguyên nhân còn tồn tại trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị, làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp và kiến nghị ở Chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - PGD SÔNG HÀN

3.1 Định hướng và mục tiêu phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn

Trên cơ sở những kết quả đạt được và các hạn chế đã phân tích ở Chương 2, hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn trong thời gian tới cần được định hướng theo hướng phát triển cân bằng giữa quy mô, hiệu quả và trải nghiệm khách hàng.

Thứ nhất, hoạt động cho vay tiêu dùng cần được phát triển theo hướng nâng cao hiệu quả thay vì chỉ tập trung vào tăng trưởng dư nợ. Ngân hàng không chỉ chú trọng mở rộng quy mô cho vay mà còn cần cải thiện khả năng thu hồi vốn, nâng cao vòng quay vốn và hiệu quả sử dụng nguồn vốn huy động.

Thứ hai, định hướng điều chỉnh cơ cấu danh mục cho vay theo hướng linh hoạt hơn, giảm dần sự phụ thuộc vào các khoản vay có tài sản đảm bảo, đồng thời mở rộng có chọn lọc các khoản vay tín chấp đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt. Điều này giúp ngân hàng vừa đảm bảo an toàn vừa nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng.

Thứ ba, chuyển từ cách tiếp cận thụ động sang chủ động khai thác khách hàng. Hiện nay, phần lớn khách hàng chỉ phát sinh khi đã có nhu cầu rõ ràng, trong khi ngân hàng chưa khai thác hết tệp khách hàng sẵn có. Do đó, cần tận dụng dữ liệu giao dịch tài khoản, lịch sử chi tiêu và thu nhập để phân tích hành vi khách hàng, từ đó nhận diện nhu cầu vay vốn tiềm ẩn và chủ động đề xuất sản phẩm phù hợp. Việc này giúp nâng cao khả năng tiếp cận đúng đối tượng và cải thiện hiệu quả hoạt động cho vay.

Thứ tư, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong toàn bộ quy trình cho vay tiêu dùng. Ngân hàng cần triển khai các công nghệ như định danh điện tử cho phép khách hàng đăng ký vay trực tuyến mà không cần đến quầy, chấm điểm tín dụng tự động dựa trên dữ liệu giao dịch và lịch sử tín dụng nhằm rút ngắn thời gian phê duyệt, và ký hợp đồng điện tử giúp hoàn tất hồ sơ nhanh chóng. Bên cạnh đó, việc tích hợp các tiện ích như công cụ tính toán khoản vay, gợi ý hạn mức vay phù hợp trên ứng dụng, và nhắc nợ tự động sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và quản lý khoản vay. Những ứng dụng này không chỉ nâng cao sự thuận tiện mà còn góp phần giảm tỷ lệ chậm trả, từ đó cải thiện chất lượng tín dụng và hiệu quả thu nợ..

3.2 Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sông Hàn

3.2.1 Hoàn thiện cơ cấu danh mục cho vay tiêu dùng theo hướng tối ưu

Trong thời gian tới, ngân hàng cần điều chỉnh cơ cấu danh mục cho vay tiêu dùng theo hướng giảm dần sự phụ thuộc vào các khoản vay có tài sản bảo đảm, đồng thời mở rộng có chọn lọc các khoản vay tín chấp đối với nhóm khách hàng có khả năng trả nợ tốt nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và đa dạng hóa danh mục tín dụng.

Theo đó, bộ phận tín dụng cần định kỳ hàng tháng thực hiện trích xuất dữ liệu từ hệ thống để rà soát toàn bộ danh mục khách hàng vay tiêu dùng hiện hữu. Trên cơ sở dữ liệu thu thập được, khách hàng được phân loại thành các nhóm rủi ro thấp, trung bình và cao nhằm làm căn cứ xây dựng chính sách tín dụng phù hợp đối với từng nhóm khách hàng. Việc phân loại cần dựa trên nhiều tiêu chí cụ thể như: mức thu nhập bình quân trong 3 - 6 tháng gần nhất, lịch sử tín dụng tại CIC, tình trạng trả nợ nội bộ, tần suất giao dịch tài khoản, mức độ ổn định nghề nghiệp và khả năng duy trì dòng tiền thường xuyên. Đây sẽ là cơ sở để ngân hàng xác định hạn mức cho vay, thời hạn vay và hình thức cấp tín dụng phù hợp. Đẩy mạnh triển khai các sản phẩm cho vay tín chấp như cho vay tín chấp không cần tài sản đảm bảo nhằm mở rộng nhóm khách hàng có thu nhập ổn định và nâng cao khả năng tiếp cận vốn tiêu dùng. Đối với nhóm khách hàng có mức độ rủi ro thấp, đặc biệt là nhóm khách hàng nhận lương qua tài khoản ngân hàng, có thu nhập ổn định từ 10 triệu đồng/tháng trở lên và lịch sử trả nợ tốt, ngân hàng có thể ưu tiên mở rộng cho vay tín chấp với hạn mức phù hợp theo khung quy định nội bộ. Ngược lại, đối với nhóm khách hàng có mức độ rủi ro trung bình và cao, vẫn cần áp dụng tài sản bảo đảm hoặc kiểm soát chặt hơn về hạn mức nhằm hạn chế rủi ro tín dụng phát sinh, từ đó tạo cơ sở để ngân hàng từng bước nâng hạn mức cho vay đối với nhóm khách hàng có chất lượng tín dụng tốt và khả năng trả nợ ổn định.

Bên cạnh việc phân loại khách hàng, ngân hàng cũng cần theo dõi tỷ trọng dư nợ theo từng nhóm sản phẩm cho vay tiêu dùng nhằm tránh tình trạng tập trung dư nợ quá lớn vào một số khoản vay có giá trị cao hoặc mức độ rủi ro lớn. Việc điều chỉnh cơ cấu danh mục nên được thực hiện định kỳ hàng quý để đảm bảo phù hợp với định hướng tín dụng và tình hình biến động thu nhập của khách hàng trong từng giai đoạn.

Việc hoàn thiện cơ cấu danh mục theo hướng trên không chỉ giúp ngân hàng mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng cá nhân mà còn góp phần phân tán rủi ro, nâng cao chất lượng tín dụng và đảm bảo tăng trưởng cho vay tiêu dùng theo hướng bền vững.

3.2.2 Đẩy mạnh hoạt động truyền thông và dịch vụ chăm sóc khách hàng trong hoạt động cho vay tiêu dùng

Ngân hàng cần chuyển đổi từ mô hình tiếp cận bị động sang chủ động khai thác nhu cầu vay tiêu dùng dựa trên dữ liệu khách hàng hiện hữu nhằm nâng cao hiệu quả bán hàng, gia tăng khả năng chuyển đổi khách hàng giao dịch thành khách hàng vay vốn và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng cá nhân.

Trước hết, định kỳ hàng tháng, bộ phận tín dụng phối hợp với bộ phận quan hệ khách hàng thực hiện khai thác dữ liệu từ hệ thống giao dịch nội bộ để lập danh sách khách hàng có khả năng phát sinh nhu cầu vay tiêu dùng. Việc sàng lọc cần dựa trên các tiêu chí như: khách hàng có thu nhập ổn định qua tài khoản trong 3 - 6 tháng liên tục, có tần suất giao dịch thường xuyên, số dư tài khoản biến động theo hướng gia tăng chi tiêu, phát sinh thanh toán dịch vụ định kỳ hoặc có lịch sử tín dụng tốt. Sau khi phân loại, ngân hàng cần xây dựng nhóm khách hàng tiềm năng theo từng mức độ ưu tiên để có phương thức tiếp cận phù hợp. Đối với nhóm khách hàng tiềm năng cao, cán bộ quan hệ khách hàng chủ động thực hiện tiếp cận thông qua các kênh như SMS, email, điện thoại và thông báo trên ứng dụng Mobile Banking của MB. Nội dung tiếp cận không chỉ dừng lại ở giới thiệu sản phẩm chung mà cần cá nhân hóa theo nhu cầu từng khách hàng, tập trung vào hạn mức vay tham khảo, thời gian xử lý hồ sơ, mức lãi suất và lợi ích cụ thể khi sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng. Đồng thời, ngân hàng có thể triển khai khảo sát ngắn đối với khách hàng đến giao dịch trực tiếp tại quầy nhằm thu thập thông tin về nhu cầu vay vốn, mục đích sử dụng vốn, mức độ quan tâm đến các sản phẩm vay tiêu dùng cũng như đánh giá của khách hàng đối với chất lượng tư vấn và dịch vụ tại ngân hàng. Kết quả khảo sát sẽ là cơ sở để ngân hàng điều chỉnh nội dung truyền thông, phương thức tiếp cận và xây dựng các chương trình giới thiệu sản phẩm phù hợp với từng nhóm khách hàng.

Bên cạnh hoạt động khai thác khách hàng mới, ngân hàng cũng cần chú trọng công tác quản lý và chăm sóc khách hàng hiện hữu. Đối với các khách hàng có lịch sử trả nợ tốt, thường xuyên sử dụng dịch vụ ngân hàng hoặc đã tắt toán khoản vay đúng hạn, cán bộ quan hệ khách hàng cần chủ động duy trì liên hệ định kỳ để giới thiệu các

sản phẩm phù hợp và nâng cao khả năng sử dụng lại dịch vụ vay vốn trong tương lai. Ngoài ra, ngân hàng cần thực hiện theo dõi hiệu quả khai thác khách hàng theo từng tháng thông qua các chỉ tiêu như số lượng khách hàng được tiếp cận, tỷ lệ phản hồi, tỷ lệ phát sinh khoản vay và tỷ lệ khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ. Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể điều chỉnh tiêu chí sàng lọc, phương thức tiếp cận và nội dung tư vấn nhằm nâng cao hiệu quả khai thác khách hàng trong từng giai đoạn.

Việc nâng cao hiệu quả khai thác và quản lý khách hàng không chỉ giúp mở rộng dư nợ cho vay tiêu dùng mà còn góp phần xây dựng tệp khách hàng ổn định, nâng cao khả năng cạnh tranh và tăng mức độ gắn kết giữa khách hàng với ngân hàng.

3.2.3 Cải tiến quy trình và chính sách tín dụng trong cho vay tiêu dùng

Quy trình tín dụng trong hoạt động cho vay tiêu dùng hiện nay vẫn còn một số bước xử lý tương đối phức tạp, dẫn đến thời gian giải quyết hồ sơ kéo dài và ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm của khách hàng. Vì vậy, ngân hàng cần tiếp tục rà soát và hoàn thiện quy trình tín dụng theo hướng đơn giản hóa thủ tục nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát chặt chẽ rủi ro.

Trước hết, ngân hàng cần rà soát lại toàn bộ các khâu trong quy trình cấp tín dụng nhằm loại bỏ những bước trung gian chưa thật sự cần thiết, đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị nhỏ và khách hàng có lịch sử tín dụng tốt. Đối với nhóm khách hàng này, có thể áp dụng cơ chế phê duyệt nhanh hoặc tự động hóa một phần quy trình xét duyệt nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và giảm áp lực công việc cho cán bộ tín dụng. Tuy nhiên, việc rút gọn quy trình chỉ nên áp dụng đối với các khoản vay đáp ứng đầy đủ tiêu chí kiểm soát nội bộ và vẫn phải đảm bảo tuân thủ các quy định về quản trị rủi ro tín dụng.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần tăng cường ứng dụng công nghệ vào quy trình tín dụng như định danh điện tử, chữ ký điện tử và số hóa hồ sơ vay vốn nhằm giảm bớt thủ tục giấy tờ, hạn chế sai sót trong quá trình xử lý hồ sơ và nâng cao tính minh bạch trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Ngoài việc cải tiến quy trình, chính sách tín dụng cũng cần được điều chỉnh theo hướng linh hoạt hơn đối với từng nhóm khách hàng. Cụ thể, đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, lịch sử tín dụng tốt và khả năng trả nợ cao, ngân hàng cần ưu tiên mở rộng cho vay tín chấp và nâng hạn mức cho vay phù hợp nhằm gia tăng khả năng tiếp cận vốn tiêu dùng. Ngược lại, đối với nhóm khách hàng có mức độ rủi ro cao hơn,

vẫn cần duy trì các tiêu chí thẩm định chặt chẽ nhằm đảm bảo an toàn tín dụng và hạn chế phát sinh nợ xấu.

3.2.4 Tăng cường công tác quản lý và theo dõi sau cho vay

Công tác quản lý sau cho vay cần được thực hiện theo hướng chủ động và phân tầng rủi ro nhằm kịp thời phát hiện, xử lý sớm các khoản vay có dấu hiệu bất thường, qua đó hạn chế phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Trước hết, ngân hàng cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong công tác theo dõi sau cho vay thông qua việc tự động cập nhật lịch trả nợ, theo dõi tình trạng thanh toán và gửi thông báo nhắc nợ cho khách hàng trước thời hạn thanh toán từ 3 - 5 ngày. Tuy nhiên, việc nhắc nợ không nên chỉ dừng lại ở hình thức tự động mà cần kết hợp với sự theo dõi chủ động từ cán bộ tín dụng đối với các khách hàng có lịch sử trả nợ chưa ổn định hoặc có dấu hiệu phát sinh rủi ro.

Đối với các khoản vay chậm thanh toán từ 3 ngày trở lên, hệ thống cần tự động chuyển sang nhóm cảnh báo sớm để cán bộ tín dụng trực tiếp liên hệ với khách hàng, xác minh nguyên nhân chậm trả và đưa ra biện pháp hỗ trợ phù hợp như nhắc lịch thanh toán, tư vấn phương án trả nợ hoặc xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ đối với các trường hợp gặp khó khăn tạm thời nhưng vẫn có khả năng phục hồi tài chính. Đối với các khoản vay quá hạn từ 7 ngày trở lên, cần thực hiện giám sát chặt chẽ hơn, đồng thời báo cáo định kỳ cho bộ phận quản lý rủi ro để có hướng xử lý kịp thời.

Bên cạnh việc theo dõi tình trạng trả nợ, ngân hàng cần định kỳ hàng tháng khai thác dữ liệu giao dịch tài khoản thanh toán của khách hàng nhằm đánh giá biến động thu nhập, khả năng duy trì dòng tiền và mức độ ổn định tài chính. Trường hợp phát hiện các dấu hiệu như giảm mạnh số dư tài khoản, giảm tần suất giao dịch hoặc thu nhập suy giảm kéo dài, ngân hàng cần chủ động rà soát lại khả năng trả nợ để có biện pháp kiểm soát phù hợp như cán bộ tín dụng chủ động liên hệ trực tiếp với khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân khó khăn, hỗ trợ khách hàng và đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm giúp khách hàng thanh toán nợ đúng hạn, hạn chế phát sinh nợ quá hạn hoặc chuyển sang nhóm nợ cảnh báo.

Ngoài ra, công tác phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro cần được thực hiện định kỳ hàng quý dựa trên các tiêu chí như lịch sử thanh toán, mức độ ổn định thu nhập, tình trạng nghề nghiệp và hành vi tài chính. Kết quả phân loại sẽ là cơ sở để ngân hàng

áp dụng các biện pháp quản lý phù hợp đối với từng nhóm khách hàng, tránh tình trạng quản lý dàn trải và nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro tín dụng.

Việc tăng cường quản lý và theo dõi sau cho vay theo hướng trên sẽ giúp ngân hàng nâng cao khả năng phát hiện sớm rủi ro, hạn chế tổn thất tín dụng và duy trì chất lượng danh mục cho vay tiêu dùng ổn định trong thời gian tới.

3.2.5 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và dịch vụ

Nguồn nhân lực và chất lượng dịch vụ là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng cũng như khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Vì vậy, trong thời gian tới, ngân hàng cần chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng làm việc của đội ngũ cán bộ tín dụng đồng thời cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng theo hướng chuyên nghiệp và hiệu quả hơn.

Trước hết, ngân hàng cần xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ 2 lần trong năm nhằm cập nhật kịp thời các quy định mới của ngành ngân hàng, chính sách tín dụng và quy trình nghiệp vụ liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Nội dung đào tạo không chỉ tập trung vào kiến thức chuyên môn mà còn cần bổ sung các kỹ năng thực tế như kỹ năng thẩm định khách hàng, kỹ năng nhận diện rủi ro, kỹ năng tư vấn sản phẩm, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống phát sinh trong quá trình làm việc với khách hàng.

Bên cạnh hoạt động đào tạo tập trung, ngân hàng cần tăng cường hình thức đào tạo nội bộ thông qua việc chia sẻ kinh nghiệm xử lý hồ sơ thực tế giữa các cán bộ tín dụng nhằm nâng cao khả năng xử lý tình huống và hạn chế sai sót trong quá trình tác nghiệp. Đồng thời, cần thường xuyên kiểm tra và đánh giá chất lượng làm việc của cán bộ tín dụng thông qua các tiêu chí như tốc độ xử lý hồ sơ, tỷ lệ nợ quá hạn, chất lượng thẩm định và mức độ hài lòng của khách hàng.

Song song với công tác đào tạo, ngân hàng cần hoàn thiện cơ chế đánh giá hiệu quả công việc gắn với chính sách khen thưởng và kỷ luật rõ ràng. Đối với các cán bộ có kết quả làm việc tốt, đảm bảo chất lượng tín dụng và hoàn thành tốt chỉ tiêu kinh doanh, cần có chính sách động viên và khen thưởng phù hợp nhằm tạo động lực làm việc. Ngược lại, đối với các trường hợp vi phạm quy trình nghiệp vụ, thiếu trách nhiệm trong công việc hoặc làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng, ngân hàng cần có biện pháp xử lý nghiêm nhằm nâng cao tính kỷ luật trong hoạt động tín dụng.

Ngoài yếu tố nhân sự, chất lượng dịch vụ cũng cần được cải thiện theo hướng đơn giản, nhanh gọn và chuyên nghiệp hơn. Cụ thể, ngân hàng cần tiếp tục rà soát quy

trình giao dịch nhằm rút ngắn thời gian tiếp nhận và xử lý hồ sơ vay vốn, hạn chế để khách hàng phải bổ sung hồ sơ nhiều lần. Trong quá trình giao dịch, cán bộ tín dụng cần chủ động hướng dẫn khách hàng rõ ràng, thái độ phục vụ thân thiện, nhiệt tình và hỗ trợ khách hàng xử lý các thủ tục phát sinh một cách nhanh chóng.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần định kỳ thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng phục vụ, thời gian xử lý hồ sơ và thái độ của cán bộ giao dịch nhằm kịp thời ghi nhận phản hồi và có biện pháp cải thiện phù hợp.

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và dịch vụ không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng mà còn giúp ngân hàng xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, gia tăng mức độ hài lòng và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

3.3 Một số kiến nghị

3.3.1 Kiến nghị đối với ngân hàng

Để tạo điều kiện cho MB - PGD Sông Hàn phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng hiệu quả hơn, cần có sự hỗ trợ từ hội sở chính trong một số nội dung sau:

Thứ nhất, hoàn thiện hệ thống dữ liệu và chấm điểm tín dụng khách hàng cá nhân. Việc xây dựng hệ thống đánh giá khách hàng dựa trên dữ liệu lớn (big data) sẽ giúp nâng cao độ chính xác trong thẩm định, đồng thời tạo điều kiện mở rộng cho vay tín chấp mà vẫn kiểm soát được rủi ro.

Thứ hai, đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Hội sở cần phát triển các nền tảng cho vay trực tuyến, tích hợp các chức năng như đăng ký vay, phê duyệt nhanh và quản lý khoản vay, từ đó hỗ trợ chi nhánh nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng.

Thứ ba, xây dựng các sản phẩm cho vay tiêu dùng theo từng phân khúc khách hàng cụ thể, thay vì các sản phẩm mang tính đại trà. Điều này giúp nâng cao khả năng cạnh tranh và phù hợp hơn với nhu cầu thực tế.

Thứ tư, điều chỉnh chính sách tín dụng theo hướng linh hoạt hơn, đặc biệt đối với các khoản vay tín chấp, nhằm tạo điều kiện cho chi nhánh mở rộng khách hàng nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro.

Thứ năm, tăng cường hỗ trợ chi nhánh trong hoạt động marketing, bao gồm các chiến dịch quảng bá sản phẩm trên nền tảng số và cung cấp công cụ hỗ trợ bán hàng cho cán bộ tín dụng.

Thứ sáu, cần có chính sách đào tạo và phát triển nguồn nhân lực phù hợp với định hướng phát triển cho vay tiêu dùng. Hội sở nên tổ chức các chương trình đào tạo chuyên sâu về kỹ năng bán hàng, phân tích khách hàng và quản trị rủi ro, đồng thời xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả công việc gắn với cả quy mô và chất lượng tín dụng.

3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Bên cạnh nỗ lực từ phía ngân hàng thương mại, vai trò của Ngân hàng Nhà nước trong việc hoàn thiện môi trường pháp lý và hỗ trợ hệ thống tín dụng là rất quan trọng.

Thứ nhất, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt là các quy định về cho vay tín chấp và bảo vệ quyền lợi của cả ngân hàng và khách hàng. Một khung pháp lý rõ ràng, minh bạch sẽ giúp các ngân hàng mạnh dạn mở rộng tín dụng tiêu dùng mà vẫn đảm bảo an toàn.

Thứ hai, cần nâng cao chất lượng và phạm vi cung cấp thông tin của Trung tâm Thông tin tín dụng (CIC). Hiện nay, dữ liệu CIC tuy đã hỗ trợ đáng kể cho công tác thẩm định nhưng vẫn chưa phản ánh đầy đủ tình hình tài chính của khách hàng cá nhân. Do đó, cần mở rộng nguồn dữ liệu, tăng tần suất cập nhật và cải thiện độ chính xác của thông tin, giúp các ngân hàng đánh giá rủi ro tốt hơn.

Thứ ba, Ngân hàng Nhà nước cần khuyến khích và hỗ trợ các ngân hàng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động tín dụng. Việc xây dựng các tiêu chuẩn chung về định danh điện tử, chữ ký số và lưu trữ dữ liệu sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng triển khai cho vay trực tuyến một cách an toàn và hiệu quả.

Thứ tư, cần có chính sách điều hành linh hoạt về lãi suất và tín dụng nhằm hỗ trợ hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển ổn định. Trong bối cảnh kinh tế biến động, việc điều chỉnh kịp thời các chính sách sẽ giúp các ngân hàng cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng và kiểm soát rủi ro.

Thứ năm, tăng cường công tác giám sát và kiểm tra hoạt động tín dụng tiêu dùng, nhằm đảm bảo các ngân hàng tuân thủ quy định và hạn chế các rủi ro phát sinh trong hệ thống.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Từ những hạn chế đã được phân tích tại Chương 2, Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn trong thời gian tới.

Các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện cơ cấu danh mục cho vay, nâng cao hiệu quả khai thác khách hàng, phát triển sản phẩm, cải tiến quy trình tín dụng và tăng cường quản lý sau cho vay. Đồng thời, chương cũng đưa ra các kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Quân đội, Ngân hàng Nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp này sẽ góp phần đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng, mở rộng tệp khách hàng và tăng cường năng lực cạnh tranh của MB - PGD Sông Hàn trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHUNG

Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân đang trở thành một trong những định hướng quan trọng của các ngân hàng thương mại trong bối cảnh xu hướng ngân hàng bán lẻ ngày càng phát triển. Hoạt động này không chỉ mang lại nguồn thu ổn định mà còn góp phần mở rộng tệp khách hàng, đa dạng hóa danh cho vay và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng.

Trên cơ sở vận dụng các lý luận về cho vay tiêu dùng, đề tài đã tiến hành phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB - PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025. Kết quả cho thấy hoạt động này có sự tăng trưởng ổn định về quy mô, chất lượng cho vay được kiểm soát tốt, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế như cơ cấu danh mục chưa tối ưu, hoạt động khai thác khách hàng còn mang tính bị động, hiệu quả truyền thông sản phẩm chưa cao và quy trình cho vay còn tương đối chặt chẽ.

Từ thực trạng đó, đề tài đã đề xuất hệ thống giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị theo hướng vừa mở rộng quy mô, vừa đảm bảo kiểm soát rủi ro. Các giải pháp như hoàn thiện cơ cấu danh mục CVTD theo hướng tối ưu, đẩy mạnh hoạt động truyền thông và dịch vụ chăm sóc khách hàng trong hoạt động CVTD, cải tiến quy trình và chính sách tín dụng trong CVTD, tăng cường công tác quản lý và theo dõi say vay, nâng cao chất lượng nguồn nhân sự và dịch vụ.

Trong thời gian tới, cùng với sự phát triển của nền kinh tế và nhu cầu tiêu dùng ngày càng gia tăng, hoạt động cho vay tiêu dùng được kỳ vọng sẽ tiếp tục mở rộng và giữ vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển của các ngân hàng thương mại. Vì vậy, việc đẩy mạnh hoạt động này là yêu cầu cần thiết, góp phần vào sự phát triển bền vững của ngân hàng nói riêng và hệ thống tài chính nói chung.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng song do hạn chế về thời gian và kiến thức hiểu biết còn chưa sâu rộng nên đề tài chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót. Em mong sẽ nhận được sự góp ý, chỉ bảo của Quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của ThS. Trần Ngọc Minh Trang, các anh chị nhân viên tại MB Sông Hàn đã giúp em học được nhiều điều mới mà em chưa từng được học tại nhà trường, để em có thể hoàn thành bài khóa luận của mình một cách tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tiến sĩ Nguyễn Minh Kiều (2009), Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản Lao động xã hội
2. Giáo trình nghiệp vụ Ngân hàng thương mại (Tái bản lần thứ nhất), PGS.TS. Trần Thị Xuân Hương - ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, nhà xuất bản kinh tế TP. Hồ Chí Minh, năm 2012.
3. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội:
Từ : <https://www.mbbank.com.vn/>
4. Luật tổ chức tín dụng 2024 (Luật số: 32/2024/QH15)
Từ : <https://m.thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-Cac-to-chuc-tin-dung-32-2024-QH15-577203.aapx>
5. Báo cáo thường niên của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội từ năm 2023 đến năm 2025
Từ : <https://www.mbbank.com.vn/Investor/bao-cau-thuong-nen>
6. Báo cáo kết quả kinh doanh của MB - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025