

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG  
KHOA KINH TẾ**



## **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN  
HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - PHÒNG GIAO  
DỊCH HÒA XUÂN, ĐÀ NẴNG**

**Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phan Nguyên Thuỳ Trâm**

**Sinh viên thực hiện : Đinh Thị Diệu Linh**

**Lớp : 22NH1**

*Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026*

*Đà Nẵng, ngày..... tháng.....năm 20....*

**NHIỆM VỤ KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP**

**1. Thông tin sinh viên:**

- Họ và tên sinh viên : Đinh Thị Diệu Linh
- Ngành học : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại Học
- Khoá học : 2022 - 2026

**2. Tên đề tài: Giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, giai đoạn 2023 - 2025**

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

- Số liệu chủ yếu là số liệu thứ cấp, là các số liệu do Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân cung cấp.

**4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị**

- Kết quả huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Kết quả hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

**5. Giảng viên hướng dẫn**

Tên giảng viên hướng dẫn: ThS. Phan Nguyên Thùy Trâm, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

**6. Ngày giao nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp :**

**Trưởng bộ môn**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Cán bộ hướng dẫn**

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ngày .... tháng..... năm 2026

**Sinh viên thực hiện khóa luận**

(Ký và ghi rõ họ tên)

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này, trước hết em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Ban Giám hiệu cùng toàn thể quý Thầy, Cô giáo Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi và môi trường học tập lý tưởng để em phát triển bản thân trong suốt những năm tháng dưới mái trường. Đặc biệt, em vô cùng biết ơn quý Thầy, Cô Khoa Tài chính - Ngân hàng, những người đã tận tâm truyền đạt kiến thức, khơi dậy niềm đam mê và trang bị cho em nền tảng chuyên môn vững chắc, là hành trang quý giá cho quá trình học tập và làm việc sau này.

Em xin bày tỏ lòng tri ân sâu sắc tới ThS. Phan Nguyên Thùy Trâm - giảng viên hướng dẫn đã luôn nhiệt tình đồng hành, tận tình chỉ bảo, định hướng và đóng góp những ý kiến quý báu giúp em hoàn thiện bài báo cáo một cách khoa học, toàn diện. Sự quan tâm, động viên và hỗ trợ của cô là nguồn động lực lớn để em vượt qua những khó khăn, thử thách trong quá trình thực hiện chuyên đề.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Ban Giám đốc cùng toàn thể anh chị cán bộ, nhân viên Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng Giao dịch Hòa Xuân đã nhiệt tình hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi và chia sẻ những kinh nghiệm thực tiễn quý báu, giúp em có cơ hội tiếp cận với môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiểu rõ hơn về hoạt động thực tế của ngành ngân hàng.

Dù đã cố gắng hoàn thiện chuyên đề với tinh thần cầu thị và nỗ lực cao nhất, em nhận thức rằng bài khóa luận vẫn còn những thiếu sót nhất định do hạn chế về kiến thức thực tiễn và thời gian. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý Thầy, Cô cùng các anh chị tại đơn vị thực tập để bài báo cáo được hoàn thiện hơn.

Em xin trân trọng cảm ơn!

## MỤC LỤC

|                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| LỜI CẢM ƠN .....                                                                       | iv  |
| DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU .....                                                          | ix  |
| DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ .....                                                    | x   |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....                                                         | xi  |
| LỜI MỞ ĐẦU .....                                                                       | xii |
| 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 ngân hàng thương mại .....                                        | 1   |
| 1.1.1 Khái niệm về ngân hàng thương mại .....                                          | 1   |
| 1.1.2 Các hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại .....                          | 1   |
| 1.1.2.1 Hoạt động huy động vốn .....                                                   | 1   |
| 1.1.2.2 Hoạt động tín dụng .....                                                       | 2   |
| 1.1.2.3 Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ .....                                 | 3   |
| 1.1.2.4 Các hoạt động khác .....                                                       | 3   |
| 1.1.3 Chức năng của ngân hàng thương mại .....                                         | 4   |
| 1.1.3.1 Trung gian tín dụng .....                                                      | 4   |
| 1.1.3.2 Trung gian thanh toán .....                                                    | 5   |
| 1.2 Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại .....                                   | 6   |
| 1.2.1 Khái niệm cho vay .....                                                          | 6   |
| 1.2.2 Nguyên tắc của hoạt động cho vay .....                                           | 6   |
| 1.2.3 Vai trò của cho vay .....                                                        | 7   |
| 1.2.3.1 Đối với nền kinh tế .....                                                      | 7   |
| 1.2.3.2 Đối với ngân hàng thương mại .....                                             | 8   |
| 1.2.3.3 Đối với khách hàng .....                                                       | 8   |
| 1.3 Hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại .....                         | 8   |
| 1.3.1 Khái niệm và phân loại của cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại .....      | 8   |

|                                                                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.3.2 Đặc điểm của cho vay tiêu dùng.....</b>                                                                                                        | <b>11</b> |
| <b>1.3.3 Vai trò của cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....</b>                                                                                | <b>12</b> |
| 1.3.3.1 Đối với ngân hàng thương mại.....                                                                                                               | 12        |
| 1.3.3.2 Đối với người vay tiêu dùng .....                                                                                                               | 12        |
| 1.3.3.3 Đối với nền kinh tế .....                                                                                                                       | 13        |
| <b>1.3.4 Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại .....</b>                                                       | <b>13</b> |
| 1.3.4.1 Quy mô và tốc độ tăng trưởng quy mô cho vay tiêu dùng .....                                                                                     | 13        |
| 1.3.4.2 Doanh số thu nợ và hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng .....                                                                                         | 15        |
| 1.3.4.3 Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu .....                                                                                                                    | 16        |
| <b>1.3.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng của NHTM.....</b>                                                                                  | <b>17</b> |
| 1.3.5.1 Nhân tố chủ quan .....                                                                                                                          | 17        |
| 1.3.5.2 Nhân tố khách quan .....                                                                                                                        | 18        |
| <b>TÓM TẮT CHƯƠNG 1.....</b>                                                                                                                            | <b>20</b> |
| <b>CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN, ĐÀ NẴNG.....</b> | <b>21</b> |
| <b>2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng .....</b>                                     | <b>21</b> |
| 2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng.....                                   | 21        |
| 2.1.2 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng.....                                                   | 22        |
| 2.1.3 Sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng .....                                             | 24        |
| 2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng .....                                    | 26        |

|               |                                                                                                                                           |           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4.1       | <i>Kết quả huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng .....</i>                             | 26        |
| 2.1.4.2       | <i>Kết quả hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng .....</i>                        | 29        |
| 2.1.4.3       | <i>Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng .....</i>                     | 32        |
| <b>2.2</b>    | <b>Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng.....</b>            | <b>37</b> |
| <b>2.2.1</b>  | <b>Các quy định chung cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng.....</b>              | <b>37</b> |
| 2.2.1.1       | <i>Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng .....</i>                   | 39        |
| 2.2.1.2       | <i>Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng .....</i>                      | 41        |
| <b>2.2.2.</b> | <b>Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng.....</b>            | <b>44</b> |
| 2.2.2.1.      | <i>Thực trạng chung về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng.....</i>             | 44        |
| 2.2.2.2.      | <i>Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng theo các tiêu chí.....</i>    | 48        |
| <b>2.3</b>    | <b>Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng .....</b>  | <b>62</b> |
| <b>2.3.1</b>  | <b>Những thành tựu đạt được .....</b>                                                                                                     | <b>62</b> |
| <b>2.3.2</b>  | <b>Hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế.....</b>                                                                                        | <b>64</b> |
|               | <b>TÓM TẮT CHƯƠNG 2 .....</b>                                                                                                             | <b>67</b> |
|               | <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN, ĐÀ NẴNG .....</b> | <b>68</b> |

|                                                                                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.1. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân .....</b>                                | <b>68</b> |
| <b>3.1.1. Thuận lợi và khó khăn trong việc phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân</b>              | <b>68</b> |
| <b>3.1.2 Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng, PGD Hòa Xuân trong giai đoạn năm 2026 - 2028.....</b> | <b>70</b> |
| <b>3.2. Một số giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại VPBank PGD Hòa Xuân .....</b>                                                                             | <b>71</b> |
| <b>3.2.1. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng thẩm định và tuân thủ quy trình cho vay .....</b>                                                                      | <b>71</b> |
| <b>3.2.2. Nhóm giải pháp tăng cường giám sát sau vay .....</b>                                                                                                      | <b>72</b> |
| <b>3.2.3 Nhóm giải pháp về đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động cho vay tiêu dùng .....</b>                                                                       | <b>73</b> |
| <b>3.2.4. Tăng cường hoạt động quảng bá, tiếp thị và chăm sóc khách hàng .....</b>                                                                                  | <b>74</b> |
| <b>3.2.5 Đa dạng hóa sản phẩm và điều chỉnh chính sách lãi suất linh hoạt .....</b>                                                                                 | <b>75</b> |
| <b>3.2.6 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng .....</b>                                                                                                      | <b>76</b> |
| <b>3.3. Một số kiến nghị .....</b>                                                                                                                                  | <b>77</b> |
| <b>3.3.1. Đối với Hội sở VPBank .....</b>                                                                                                                           | <b>77</b> |
| <b>3.3.2. Đối với VPBank Chi nhánh Đà Nẵng.....</b>                                                                                                                 | <b>78</b> |
| <b>3.3.3. Đối với Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Đà Nẵng.....</b>                                                                                                     | <b>79</b> |
| <b>TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....</b>                                                                                                                                        | <b>80</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                                                                                                                                     | <b>82</b> |

## **DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU**

| <b>Số bảng</b> | <b>Tên bảng</b>                                                                                  | <b>Trang</b> |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Bảng 2.1       | Kết quả huy động vốn của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 -s 2025                               | 27           |
| Bảng 2.2       | Kết quả hoạt động cho vay của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 2025                             | 30           |
| Bảng 2.3       | Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025                        | 34           |
| Bảng 2.4       | Kết quả chung về hoạt động cho vay của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025                  | 44           |
| Bảng 2.5       | Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 – 2025              | 49           |
| Bảng 2.6       | Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích cho vay của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 – 2025  | 54           |
| Bảng 2.7       | Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 – 2025 | 60           |

## **DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ**

| <b>Số hình,<br/>đồ thị</b> | <b>Tên</b>                                                                      | <b>Trang</b> |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Hình 2.1                   | Logo của Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank)                                | 21           |
| Sơ đồ 2.1                  | Sơ đồ cơ cấu tổ chức VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân                  | 22           |
| Biểu đồ 2.1                | Kết quả hoạt động cho vay của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025          | 35           |
| Sơ đồ 2.2                  | Sơ đồ quy trình cho vay tiêu dùng tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân | 40           |

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| STT | TỪ VIẾT TẮT | Ý NGHĨA                                                |
|-----|-------------|--------------------------------------------------------|
| 1   | CIC         | Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam         |
| 2   | CVTD        | Cho vay tiêu dùng                                      |
| 3   | ĐVT         | Đơn vị tính                                            |
| 4   | KHCN        | Khách hàng cá nhân                                     |
| 5   | KPI         | Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc                     |
| 6   | NEO         | VPBank NEO ( <i>Ứng dụng ngân hàng số của VPBank</i> ) |
| 7   | NHNN        | Ngân hàng Nhà nước Việt Nam                            |
| 8   | NHTM        | Ngân hàng Thương mại                                   |
| 9   | PGD         | Phòng giao dịch                                        |
| 10  | QHKH        | Quan hệ khách hàng ( <i>Chuyên viên QHKH</i> )         |
| 11  | TCTD        | Tổ chức tín dụng                                       |
| 12  | TMCP        | Thương mại Cổ phần                                     |
| 14  | TSBĐ        | Tài sản bảo đảm                                        |
| 15  | VBHN        | Văn bản hợp nhất                                       |
| 16  | VPBank      | Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng      |
| 17  | NXB         | Nhà xuất bảnsssssss                                    |

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với sự phục hồi của nền kinh tế và quá trình đô thị hóa diễn ra nhanh chóng, nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng tăng. Tại các thành phố lớn như Đà Nẵng, nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống như mua nhà, sửa chữa nhà ở, mua ô tô hay chi tiêu cá nhân ngày càng phổ biến. Điều này tạo điều kiện cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển mạnh và dần trở thành một trong những mảng kinh doanh quan trọng của các ngân hàng thương mại. Không chỉ mang lại nguồn thu cho ngân hàng, cho vay tiêu dùng còn hỗ trợ thúc đẩy tiêu dùng và hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương.

Trong thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng Giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng (VPBank – PGD Hòa Xuân) tôi có dịp tìm hiểu sâu sát thực tế hoạt động cho vay tiêu dùng tại đây. Hòa Xuân là khu vực đang phát triển nhanh về dân cư và hạ tầng đô thị, nên nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân (KHCHN) rất lớn, nổi bật ở các khoản vay mua nhà, sửa chữa nhà và phục vụ chi tiêu đời sống. Đây chính là điều kiện thuận lợi để VPBank Hòa Xuân đẩy mạnh phát triển tín dụng bán lẻ.

Tuy nhiên, qua quá trình quan sát và nghiên cứu thực tế, tôi nhận thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Xuân vẫn tồn tại một số hạn chế. Mặc dù quy mô cho vay tăng trưởng tốt, chất lượng tín dụng vẫn còn chịu nhiều áp lực khi nợ xấu ở một số phân khúc có dấu hiệu biến động. Ngoài ra, công tác giám sát sau cho vay, hoạt động marketing cũng như khả năng ứng dụng công nghệ trong quy trình cho vay vẫn cần được cải thiện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng cũng như thích nghi với môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt. Do đó, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng gắn với kiểm soát rủi ro là rất cần thiết đối với PGD Hòa Xuân trong giai đoạn hiện nay.

Xuất phát từ những lý do trên, tôi quyết định lựa chọn đề tài: *“Giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng Giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng”* làm đề tài khóa luận tốt nghiệp. Qua đề tài này, tôi mong muốn vận dụng những kiến thức tích lũy được để phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu

dùng tại đơn vị, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp với điều kiện thực tế của PGD Hòa Xuân.

## 2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung: Phân tích và đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Hòa Xuân. Trên cơ sở đó, đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển cho vay tiêu dùng đối với KHCN tại đơn vị trong thời gian tới.

Mục tiêu cụ thể:

Hệ thống hóa và làm rõ những vấn đề lý luận cốt lõi liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, đặc điểm, phân loại, quy trình và các chỉ tiêu đánh giá khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng.

Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank - Phòng Giao dịch Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025. Trong đó, tập trung xem xét quy mô, cơ cấu, chất lượng tín dụng tiêu dùng, cũng như những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế đó.

Trên cơ sở định hướng phát triển của VPBank và thực trạng đã phân tích, đề xuất một số giải pháp cụ thể, có tính ứng dụng cao nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng Giao dịch Hòa Xuân, tạo điều kiện nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả kinh doanh của đơn vị.

## 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Đề tài là hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng Giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng.

Về không gian: Đề tài nghiên cứu tập trung vào hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng Giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng.

Về thời gian: Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng Giao Dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

## 4. Phương pháp nghiên cứu

Để tìm hiểu và phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân, khóa luận sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Thu thập số liệu từ báo cáo tài chính, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và các

tài liệu liên quan của VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn nghiên cứu. Ngoài ra, khóa luận còn tham khảo các sách, giáo trình, bài báo khoa học và tài liệu nghiên cứu liên quan đến lĩnh vực ngân hàng.

- Sử dụng các phương pháp phân tích, thống kê, so sánh và đối chiếu để đánh giá thực trạng cho vay tiêu dùng đối với KHCHN tại đơn vị.

- Tổng hợp các kết quả nghiên cứu để đưa ra nhận xét, đánh giá và đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm phát triển cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại đơn vị trong thời gian tới.

## 5. Bố cục đề tài

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

Chương 2 : Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025

Chương 3: Giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng

# **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 ngân hàng thương mại**

### **1.1.1 Khái niệm về ngân hàng thương mại**

Lịch sử phát triển của hệ thống ngân hàng gắn liền với sự phát triển của nền kinh tế hàng hóa. Sự phát triển của hệ thống ngân hàng thương mại (NHTM) đã có tác động rất lớn và quan trọng đến quá trình hình thành và phát triển của nền kinh tế hàng hóa. Ngược lại, khi kinh tế hàng hóa phát triển mạnh mẽ đến giai đoạn cao nhất là nền kinh tế thị trường, ngân hàng thương mại càng ngày được hoàn thiện và trở thành những định chế tài chính không thể thiếu được. Cùng với sự phát triển đó, có rất nhiều quan điểm và định nghĩa khác nhau về ngân hàng.

Ở Mỹ, NHTM là công ty kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành công nghiệp dịch vụ tài chính.

Đạo luật ngân hàng của Pháp (1941) cũng đã định nghĩa "*Ngân hàng thương mại là những xí nghiệp hay cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính*".

Ở Việt Nam, định nghĩa NHTM theo Luật số 32/2024/QH15 Chương 1 điều 4, khoản 23 của Quốc hội về Luật các tổ chức tín dụng (có hiệu lực từ 01/7/2024, được sửa đổi bổ sung bởi Luật số 96/2025/QH15 ngày 27/6/2025) : "*Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận*".

### **1.1.2 Các hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại**

#### **1.1.2.1 Hoạt động huy động vốn**

Huy động vốn của ngân hàng thương mại là quá trình mà ngân hàng thu thập tiền, tài sản hoặc nguồn lực tài chính từ nhiều nguồn khác nhau để sử dụng cho các hoạt động kinh doanh của mình. Mục tiêu chính của huy động vốn là đáp ứng nhu cầu về vốn và tạo nguồn tài trợ để cung cấp các dịch vụ tài chính cho khách hàng, như cấp tín dụng, tiền gửi và các dịch vụ khác.

Huy động vốn là hoạt động tạo lập nguồn vốn hoạt động của ngân hàng thương

mại. Ngân hàng nào tạo lập được nhiều nguồn vốn thì càng có điều kiện mở rộng cho vay, mở rộng tín dụng cho nền kinh tế. Vì vậy, huy động vốn được quan tâm đúng mức, gồm các hoạt động sau:

- Nhận tiền gửi của tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác.
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và giấy tờ có giá khác để huy động vốn của tổ chức, cá nhân trong nước và ngoài nước.
- Vay vốn của các tổ chức tín dụng khác hoạt động tại Việt Nam và của tổ chức tín dụng nước ngoài.
- Vay vốn ngắn hạn của Ngân hàng Nhà nước.
- Các hình thức huy động vốn khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

#### *1.1.2.2 Hoạt động tín dụng*

Ngân hàng thương mại được cấp tín dụng cho tổ chức, cá nhân dưới các hình thức cho vay, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) . Trong các hoạt động cấp tín dụng, cho vay là hoạt động quan trọng và chiếm tỷ trọng lớn nhất.

a. Ngân hàng thương mại thực hiện hoạt động cho vay đối với các tổ chức và cá nhân thông qua các hình thức sau:

- Cho vay ngắn hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đời sống.
- Cho vay trung hạn, dài hạn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đời sống.

b. NHTM được bảo lãnh cho vay, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh đấu thầu và các hình thức bảo lãnh ngân hàng khác bằng uy tín và bằng khả năng tài chính của mình đối với người nhận bảo lãnh. Mức bảo lãnh đối với một khách hàng và tổng mức bảo lãnh của một ngân hàng thương mại không được vượt quá tỷ lệ so với vốn tự có của ngân hàng thương mại.

c. NHTM được chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đối với

tổ chức, cá nhân và có thể tái chiết khấu các thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đối với các tổ chức tín dụng khác.

d. Ngân hàng thương mại được hoạt động cho thuê tài chính nhưng phải thành lập công ty cho thuê tài chính riêng. Việc thành lập, tổ chức và hoạt động của công ty cho thuê tài chính được thực hiện theo Nghị định của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của công ty cho thuê tài chính.

#### *1.1.2.3 Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ*

Để thực hiện được các dịch vụ thanh toán giữa các doanh nghiệp thông qua ngân hàng, ngân hàng thương mại được mở tài khoản cho khách hàng trong và ngoài nước.

Để thực hiện thanh toán giữa các ngân hàng với nhau thông qua Ngân hàng Nhà nước, NHTM phải mở tài khoản tiền gửi tại NHNN nơi ngân hàng thương mại đặt trụ sở chính và duy trì tại đó số dư tiền gửi dự trữ bắt buộc theo quy định. Ngoài ra, chi nhánh của ngân hàng thương mại được mở tài khoản tiền gửi tại chi nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố nơi đặt trụ sở của chi nhánh. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ của ngân hàng thương mại bao gồm các hoạt động sau:

- Cung ứng các dịch vụ thanh toán
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng hiện các dịch vụ
- Thực hiện thanh toán quốc tế khi NHNN cho phép
- Thực hiện dịch vụ thu hộ và chi hộ
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của ngân hàng nhà nước
- Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế khi ngân hàng nhà nước cho phép
- Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng
- Tổ chức hệ thống thanh toán nội bộ và tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng trong nước.
- Tham gia hệ thống thanh toán quốc tế khi Ngân hàng Nhà nước cho phép

#### *1.1.2.4 Các hoạt động khác*

Ngoài các hoạt động chính bao gồm huy động vốn, cấp tín dụng và cung cấp dịch vụ thanh toán và ngân quỹ, ngân hàng thương mại còn có thể thực hiện một số hoạt động khác, bao gồm :

- *Góp vốn và mua cổ phần*: Ngân hàng thương mại được dùng vốn điều lệ và quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần của các doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác trong nước theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, ngân hàng thương mại còn được góp vốn, mua cổ phần và liên doanh với ngân hàng nước ngoài để thành lập ngân hàng liên doanh.
- *Tham gia thị trường tiền tệ*: Ngân hàng thương mại được tham gia thị trường tiền tệ, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, thông qua các hình thức mua bán các công cụ của thị trường tiền tệ.
- *Kinh doanh ngoại hối*: Ngân hàng thương mại được phép trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty trực thuộc để kinh doanh ngoại hối và vàng trên thị trường trong nước và thị trường quốc tế.
- *Ủy thác và nhận ủy thác*: Ngân hàng thương mại được ủy thác, nhận ủy thác làm đại lý trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, kể cả việc quản lý tài sản, vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo hợp đồng ủy thác, đại lý.
- *Cung ứng dịch vụ bảo hiểm*: Ngân hàng thương mại được cung ứng dịch vụ bảo hiểm, được thành lập công ty trực thuộc hoặc liên doanh để kinh doanh bảo hiểm theo quy định của pháp luật.
- *Tư vấn tài chính*: Ngân hàng thương mại cung ứng các dịch vụ tư vấn tài chính, tiền tệ cho khách hàng dưới hình thức tư vấn trực tiếp hoặc thành lập công ty tư vấn trực thuộc ngân hàng.
- *Bảo quản vật quý giá*: Ngân hàng thương mại thực hiện các dịch vụ bảo quản vật quý, giấy tờ có giá, cho thuê tủ két, cầm đồ và các dịch vụ khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

### **1.1.3 Chức năng của ngân hàng thương mại**

#### *1.1.3.1 Trung gian tín dụng*

Trung gian tín dụng là chức năng quan trọng và cơ bản nhất của NHTM. Nó không những cho thấy bản chất của NHTM mà còn cho thấy nhiệm vụ chính yếu của NHTM. Trong chức năng này, NHTM đóng vai trò là người trung gian đứng ra tập trung, huy động các nguồn vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế, biến chúng

thành nguồn vốn tín dụng để cho vay đáp ứng các nhu cầu vốn kinh doanh và vốn đầu tư cho các ngành kinh tế và nhu cầu vốn tiêu dùng của xã hội.

Thông qua việc thực hiện chức năng này, hệ thống NHTM huy động và tập trung hầu hết các nguồn vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi của xã hội, biến tiền nhàn rỗi từ chỗ là phương tiện tích lũy trở thành nguồn vốn lớn của nền kinh tế. Nhờ đó, hệ thống NHTM cung ứng một khối lượng vốn tín dụng rất lớn cho nền kinh tế.

Đây là nguồn vốn rất quan trọng vì nó không những lớn về số tiền tuyệt đối mà vì tính chất “luân chuyển” không ngừng của nó sẽ làm cho nền kinh tế được cung vốn ngày càng đầy đủ để phát triển.

#### *1.1.3.2 Trung gian thanh toán*

NHTM là người quản lý tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, do đó NHTM thực hiện được chức năng trung gian thanh toán cho khách hàng: Trong chức năng này, NHTM đóng vai trò là một tổ chức trung gian thực hiện việc thanh toán, chi trả thay cho những khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng theo sự ủy nhiệm của khách hàng. Để thực hiện chức năng này, NHTM phải tổ chức mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng, phát hành và quản lý các phương tiện thanh toán, tổ chức thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh thanh toán của khách hàng. Chức năng trung gian thanh toán mang lại sự tiện lợi cho khách hàng trong hoạt động thanh toán, cùng với đó hỗ trợ thu hút lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, nâng cao uy tín thương hiệu ngân hàng trên thị trường.

#### *1.1.3.3 Tạo tiền*

Chức năng này đòi hỏi phải có sự tham gia của nhiều ngân hàng và nhiều khách hàng. Khi kết hợp chức năng trung gian tín dụng và chức năng trung gian thanh toán, NHTM có khả năng tạo ra một lượng tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng lớn hơn gấp nhiều lần so với lượng tiền gửi ban đầu của khách hàng. Lượng tiền ghi sổ do NHTM tạo ra phụ thuộc vào số tiền gửi ban đầu của khách hàng, số lượng ngân hàng tham gia vào quá trình tạo tiền và tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

Tuy nhiên khả năng tạo tiền của NHTM theo công thức trên chỉ đúng khi hội đủ các điều kiện như: hệ thống ngân hàng tổ chức theo mô hình ngân hàng 2 cấp; tất cả

các giao dịch đều thực hiện bằng hình thức thanh toán chuyển khoản và các NHTM phải đạt được tỷ lệ cho vay tối đa.

## **1.2 Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại**

### **1.2.1 Khái niệm cho vay**

Theo quy định tại các văn bản của Ngân hàng Nhà nước, cho vay là một hình thức cấp tín dụng. Trong đó, tổ chức tín dụng thực hiện việc giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một khoảng thời gian nhất định theo thỏa thuận

Theo khoản 1 điều 2 Văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN ngày 16/07/2024 do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành *“Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc tổ chức tín dụng 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 hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho tổ chức tín dụng.”*

### **1.2.2 Nguyên tắc của hoạt động cho vay**

Nguyên tắc cho vay của ngân hàng thương mại được quy định tại Khoản 1 Điều 4, Văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN năm 2024 (hợp nhất Thông tư 39/2016/TT-NHNN và các Thông tư sửa đổi, bổ sung bao gồm Thông tư 06/2023/TT-NHNN và Thông tư 12/2024/TT-NHNN) quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng do NHNN Việt Nam ban hành như sau:

*“Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường. Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn cho vay đúng mục đích, hoàn trả nợ gốc và lãi tiền cho vay đúng thời hạn đã thỏa thuận với tổ chức tín dụng.”*

Trên cơ sở tuân thủ pháp luật liên quan đến hoạt động tín dụng và đảm bảo an toàn vốn cho vay, các nguyên tắc cho vay của ngân hàng thương mại được quy định như sau:

- Nguyên tắc sử dụng vốn đúng mục đích: Sau khi được chấp thuận cho vay,

người được vay phải sử dụng khoản vay đúng với mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Ngân hàng có quyền kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn nhằm đảm bảo vốn cho vay được sử dụng đúng hướng và mang lại hiệu quả. Việc tuân thủ nguyên tắc này giúp hạn chế rủi ro tín dụng, ngoài ra đảm bảo khả năng tạo ra dòng tiền để khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả nợ.

- Nguyên tắc trả nợ và gốc đúng thời hạn: Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ nợ gốc và lãi theo thời hạn đã cam kết. Đây là nguyên tắc cơ bản, đảm bảo sự vận hành liên tục của hoạt động tín dụng, vì nguồn vốn cho vay chủ yếu được hình thành từ tiền gửi của các chủ thể khác. Việc trả nợ đúng hạn không chỉ giúp ngân hàng duy trì khả năng thanh khoản mà còn góp phần nâng cao uy tín và lịch sử tín dụng của khách hàng.

- Nguyên tắc cho vay có đảm bảo: Nguyên tắc cho vay có bảo đảm quy định khách hàng phải dùng tài sản hợp pháp của mình hoặc bên thứ ba để đảm bảo cho nghĩa vụ trả nợ với ngân hàng. Tài sản bảo đảm cần có giá trị phù hợp, không tranh chấp và được xác lập hợp đồng theo đúng quy định của pháp luật, giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro và an toàn hơn trong hoạt động tín dụng. Nếu khách hàng không trả nợ đúng hạn, ngân hàng có quyền xử lý tài sản để thu hồi khoản cho vay. Ngoài ra, ngân hàng cũng có thể cho vay không bảo đảm đối với những khách hàng uy tín, thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt, dù các khoản cho vay này sẽ bị thẩm định chặt chẽ hơn do tiềm ẩn nhiều rủi ro. Việc kết hợp linh hoạt hai hình thức này giúp ngân hàng vừa mở rộng tệp khách hàng, vừa kiểm soát tốt các rủi ro tín dụng phát sinh..

### **1.2.3 Vai trò của cho vay**

#### *1.2.3.1 Đối với nền kinh tế*

Hoạt động cho vay giữ vai trò quan trọng trong việc phân bổ lại nguồn lực tài chính trong nền kinh tế, thông qua cơ chế chuyển dịch vốn từ khu vực tạm thời dư thừa sang khu vực đang thiếu hụt. Nhờ đó, tình trạng mất cân đối vốn cục bộ được khắc phục, tạo điều kiện thuận lợi cho các chủ thể kinh tế duy trì và mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh, hỗ trợ thúc đẩy tăng trưởng kinh tế chung. Bên cạnh đó, các ngân hàng thương mại còn thực hiện chức năng điều tiết lưu thông tiền tệ khi vừa cung ứng vốn cho nền kinh tế, vừa thu hút nguồn tiền nhàn rỗi từ dân cư và tổ chức. Cơ chế

này giúp ổn định dòng tiền và hỗ trợ kiểm soát các biến động tiền tệ. Đặc biệt, trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng, tín dụng còn đóng vai trò kích thích tổng cầu, gia tăng nhu cầu mua sắm hàng hóa và sử dụng dịch vụ, từ đó gián tiếp thúc đẩy sản xuất và mở rộng quy mô thị trường.

#### *1.2.3.2 Đối với ngân hàng thương mại*

Cho vay được xem là hoạt động kinh doanh cốt lõi, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động và khả năng sinh lời. Đây là nghiệp vụ thuộc tài sản có, thường chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu tài sản và đóng vai trò quyết định trong việc tạo ra thu nhập cho ngân hàng. Thông qua việc huy động vốn từ tiền gửi và phân bổ cho hoạt động tín dụng, ngân hàng thu lợi nhuận chủ yếu từ chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất huy động. Ngoài ra, hoạt động cho vay còn tạo điều kiện đa dạng hóa danh mục tài sản, phân tán rủi ro và mở rộng tệp khách hàng. Trên cơ sở đó, ngân hàng có điều kiện phát triển thêm các sản phẩm, dịch vụ tài chính khác như thanh toán, thẻ tín dụng hay bảo hiểm, qua đó nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

#### *1.2.3.3 Đối với khách hàng*

Cho vay là một kênh tiếp cận nguồn vốn hiệu quả nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính trong ngắn hạn cũng như trung và dài hạn. Hoạt động này giúp các cá nhân và tổ chức kịp thời bổ sung vốn cho sản xuất, kinh doanh hoặc tiêu dùng trong trường hợp nguồn lực tự có chưa đáp ứng đủ. Đặc biệt, tín dụng tiêu dùng tạo điều kiện cải thiện chất lượng cuộc sống khi cho phép khách hàng tiếp cận sớm các hàng hóa và dịch vụ thiết yếu như nhà ở, phương tiện đi lại hay giáo dục thông qua hình thức trả góp. Trong lĩnh vực sản xuất, đặc biệt là nông nghiệp, vốn cho vay còn hỗ trợ khách hàng chủ động trong việc đầu tư vào đầu vào như nguyên vật liệu, giống, phân bón và hoàn trả sau chu kỳ thu hoạch. Bên cạnh đó, việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn còn giúp khách hàng xây dựng lịch sử tín dụng tích cực, tạo nền tảng thuận lợi để tiếp cận các khoản vay có giá trị lớn hơn trong tương lai.

### **1.3 Hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**

#### **1.3.1 Khái niệm và phân loại của cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**

Cho vay tiêu dùng là các khoản cho vay được cấp cho cá nhân, hộ gia đình bởi ngân hàng để thỏa mãn nhu cầu chi tiêu của khách hàng. Tùy vào từng đối tượng

khách hàng, mục đích cho vay, mức cho vay hay thời hạn cho vay... mà NHTM có thể cho vay tiêu dùng được đảm bảo bằng tài sản hoặc không bằng tài sản. Hiện nay cho vay tiêu dùng thường được khách hàng cá nhân, hộ gia đình sử dụng để tài trợ cho các chi phí như mua nhà, giáo dục, y tế, du lịch...

Cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau nhằm quản trị rủi ro và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng cá nhân:

❖ Phân loại theo mục đích

- Cho vay phục vụ nhu cầu nhà ở bao gồm các khoản vay mua sắm bất động sản, xây dựng hoặc sửa chữa nhà cửa. Đây là nhóm khoản vay có giá trị lớn, thời hạn dài và gắn liền với nhu cầu thiết yếu về nơi ở của người dân.

- Cho vay mua phương tiện đi lại, trong đó phổ biến nhất là cho vay mua ô tô trả góp, bên cạnh đó còn có các khoản vay mua xe máy hoặc các phương tiện phục vụ nhu cầu di chuyển hằng ngày. Nhóm này góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và đáp ứng nhu cầu đi lại của khách hàng.

- Cho vay phục vụ các nhu cầu tiêu dùng khác, bao gồm các khoản vay mục đích học tập, du học, du lịch, cưới hỏi, khám chữa bệnh hoặc mua sắm trang thiết bị gia đình. Đây là nhóm sản phẩm đa dạng, phản ánh trực tiếp xu hướng tiêu dùng và mức sống ngày càng được nâng cao của người dân.

❖ Phân loại theo thời hạn

- Cho vay tiêu dùng ngắn hạn là các khoản cho vay có thời hạn dưới 12 tháng, chủ yếu nhằm đáp ứng các nhu cầu chi tiêu trước mắt hoặc mua sắm những hàng hóa có giá trị không lớn. Đặc điểm của loại hình này là quy trình xét duyệt nhanh, thời gian giải ngân ngắn và kỳ hạn trả nợ linh hoạt.

- Cho vay tiêu dùng trung và dài hạn là các khoản cho vay có thời hạn từ 12 tháng trở lên, thường áp dụng đối với những nhu cầu có giá trị lớn như mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà cửa hoặc mua ô tô. Hình thức này cho phép khách hàng phân bổ nghĩa vụ trả nợ trong thời gian dài, qua đó giảm áp lực tài chính và phù hợp với các khoản chi tiêu có chu kỳ sử dụng vốn kéo dài.

❖ Phân loại theo hình thức đảm bảo

- Cho vay tiêu dùng có bảo đảm bằng tài sản (thế chấp) là hình thức mà khách hàng phải sử dụng tài sản hợp pháp để đảm bảo nghĩa vụ trả nợ, như bất động sản, ô tô, sổ tiết kiệm, trái phiếu hoặc các giấy tờ có giá khác. Hình thức này thường áp dụng đối với các khoản cho vay có giá trị lớn và thời hạn dài. Nhờ có tài sản bảo đảm, ngân hàng giảm thiểu được rủi ro tín dụng, từ đó có thể áp dụng hạn mức cho vay cao hơn, lãi suất thấp hơn và điều kiện cho vay linh hoạt hơn cho khách hàng.

- Cho vay tiêu dùng có bảo đảm không bằng tài sản được thực hiện dựa trên uy tín, thu nhập và khả năng tài chính của khách hàng. Ngân hàng sẽ đánh giá thông qua các yếu tố như mức lương, vị trí công tác và lịch sử tín dụng trên hệ thống thông tin tín dụng. Do không có tài sản bảo đảm, hình thức này thường có thủ tục đơn giản, thời gian giải ngân nhanh, tuy nhiên lãi suất áp dụng thường cao hơn nhằm bù đắp rủi ro cho ngân hàng.

#### ❖ Phân loại theo phương thức hoàn trả

- Cho vay trả góp là hình thức mà khách hàng thực hiện hoàn trả cả gốc và lãi theo các kỳ định kỳ, thường là hàng tháng hoặc hàng quý. Đây là phương thức phổ biến nhất trong cho vay tiêu dùng do phù hợp với nguồn thu nhập ổn định của người vay, đồng thời giúp phân bổ nghĩa vụ trả nợ hợp lý, giảm áp lực tài chính trong từng kỳ thanh toán.

- Cho vay trả một lần là hình thức mà toàn bộ nợ gốc và lãi được thanh toán vào thời điểm đến hạn. Hình thức này thường áp dụng đối với các khoản cho vay ngắn hạn hoặc có giá trị không lớn, đặc biệt khi khách hàng có nguồn thu nhập tập trung tại một thời điểm nhất định.

- Cho vay thấu chi là hình thức ngân hàng cho phép khách hàng chi tiêu vượt số dư hiện có trên tài khoản thanh toán trong một hạn mức đã được cấp trước. Đây là phương thức linh hoạt, giúp đáp ứng kịp thời các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn, tuy nhiên thường đi kèm với mức lãi suất và chi phí cao hơn so với các hình thức cho vay thông thường.

### 1.3.2 Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

*Đối tượng vay vốn:* Khách hàng vay tiêu dùng chủ yếu là các cá nhân hoặc hộ gia đình có nhu cầu vay vốn để phục vụ cho các mục đích sinh hoạt trong đời sống. Người vay phải có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật, nằm trong độ tuổi lao động và có nguồn thu nhập ổn định để đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng. Thu nhập của khách hàng có thể đến từ tiền lương, hoạt động kinh doanh cá thể hoặc các nguồn thu hợp pháp khác.

*Mục đích sử dụng vốn:* Thường được sử dụng để đáp ứng những nhu cầu chi tiêu của cá nhân hoặc gia đình như mua sắm phương tiện đi lại, trang thiết bị gia đình, chi phí học tập, y tế, du lịch hoặc sửa chữa nhà ở. Những nhu cầu này gắn liền với đời sống sinh hoạt hàng ngày và ngày càng trở nên phổ biến trong xã hội hiện đại.

*Chi phí:* Thường phát sinh chi phí giao dịch tương đối cao đối với ngân hàng. Nguyên nhân là do quy mô của mỗi khoản vay thường nhỏ nhưng số lượng khoản vay lại lớn, đòi hỏi ngân hàng phải thực hiện nhiều khâu như tiếp nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng, quản lý hợp đồng và theo dõi quá trình thu hồi nợ. Ngoài ra, nhiều khoản cho vay tiêu dùng hiện nay được thực hiện dưới hình thức tín chấp, tức là không yêu cầu tài sản bảo đảm, nên ngân hàng phải tăng cường các biện pháp quản lý rủi ro.

*Lãi suất:* Thường cao hơn so với các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh. Điều này xuất phát từ mức độ rủi ro cao hơn cũng như chi phí quản lý khoản vay lớn hơn. Mức lãi suất cụ thể do các NHM và khách hàng thỏa thuận, nhưng phải tuân thủ các quy định quản lý của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

*Quy mô khoản vay:* Có giá trị không lớn so với các khoản vay doanh nghiệp. Tuy nhiên, do số lượng khách hàng cho vay nhiều nên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng vẫn chiếm tỷ trọng đáng kể trong danh mục tín dụng của ngân hàng. Thời hạn cho vay cũng khá linh hoạt, có thể kéo dài từ vài tháng đến vài năm tùy thuộc vào mục đích cho vay và khả năng trả nợ của khách hàng. Nhìn chung, việc phát triển cho vay tiêu dùng không chỉ giúp ngân hàng mở rộng thị trường bán lẻ mà còn góp phần kích thích tiêu dùng và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

### **1.3.3 Vai trò của cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**

#### *1.3.3.1 Đối với ngân hàng thương mại*

Cho vay tiêu dùng ngày càng trở thành một trong những nguồn thu chủ lực của các ngân hàng thương mại, nhất là trong giai đoạn các ngân hàng đang chịu sức ép cạnh tranh gay gắt và thị trường nhiều biến động. Việc đẩy mạnh cho vay tiêu dùng không chỉ giúp ngân hàng mở rộng quy mô tín dụng bán lẻ, gia tăng doanh thu từ lãi và phí dịch vụ mà còn tạo điều kiện đa dạng hóa danh mục tín dụng, phân tán rủi ro thay vì quá tập trung vào một số doanh nghiệp lớn. Nhờ vậy, khi phát sinh rủi ro tín dụng ở một khách hàng hoặc một nhóm ngành nghề, mức độ ảnh hưởng đến toàn hệ thống sẽ được hạn chế.

Cùng với đó, hoạt động cho vay tiêu dùng còn mở ra cơ hội để ngân hàng tiếp cận, mở rộng tệp KHCB và phát triển các sản phẩm, dịch vụ giá trị gia tăng như thẻ tín dụng, bảo hiểm, ngân hàng số hay thanh toán trực tuyến. Khi khách hàng sử dụng đồng thời nhiều sản phẩm, mối quan hệ với ngân hàng càng trở nên gắn bó, tạo nền tảng vững chắc để nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế trên thị trường tài chính bán lẻ.

#### *1.3.3.2 Đối với người vay tiêu dùng*

Cho vay tiêu dùng giúp người dân chủ động đáp ứng các nhu cầu chi tiêu, nâng cao chất lượng cuộc sống ngay cả khi chưa tích lũy đủ tài chính. Nhờ nguồn vốn từ ngân hàng, khách hàng có thể hiện thực hóa nhiều mục tiêu như mua nhà, sửa chữa, mua xe, đóng học phí hay trang trải chi phí y tế cần thiết. Những năm gần đây, với sự bùng nổ công nghệ và quá trình chuyển đổi số mạnh mẽ trong ngành ngân hàng, thủ tục cho vay tiêu dùng ngày càng trở nên đơn giản, nhanh chóng. Khách hàng chỉ cần vài thao tác trên ứng dụng ngân hàng điện tử là có thể đăng ký cho vay, tra cứu khoản vay và thực hiện thanh toán mà không phải mất thời gian tới quầy giao dịch. Nhờ đó, việc tiếp cận nguồn vốn trở nên thuận tiện, linh hoạt hơn bao giờ hết.

Dù vậy, người đi vay cần cân nhắc kỹ khả năng tài chính cũng như xây dựng kế hoạch trả nợ hợp lý trước khi quyết định vay vốn. Việc vay quá khả năng chi trả hoặc sử dụng vốn không đúng mục đích có thể khiến khách hàng đối mặt với áp lực tài chính, thậm chí phát sinh nợ quá hạn và ảnh hưởng đến cuộc sống trong tương lai.

### *1.3.3.3 Đối với nền kinh tế*

Cho vay tiêu dùng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tổng cầu của nền kinh tế, bởi chi tiêu của người dân là một cấu phần lớn trong GDP. Khi khách hàng tiếp cận vốn vay dễ dàng, nhu cầu mua sắm, sử dụng dịch vụ tăng lên, kéo theo sự phát triển sản xuất, kinh doanh và lưu thông hàng hóa của các doanh nghiệp.

Không chỉ hỗ trợ vào tăng trưởng kinh tế, cho vay tiêu dùng còn thúc đẩy sự phát triển của thị trường tài chính và hệ thống ngân hàng bán lẻ. Việc đa dạng hóa sản phẩm tín dụng mở ra nhiều lựa chọn vay vốn hợp pháp cho người dân, qua đó góp phần đẩy lùi tín dụng đen và nạn cho vay nặng lãi.

Bên cạnh đó, sự phát triển mạnh mẽ của cho vay tiêu dùng còn là động lực thúc đẩy tiến trình chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng – tài chính. Các ngân hàng ngày càng đẩy mạnh đầu tư công nghệ, nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu trải nghiệm khách hàng để phục vụ tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của thị trường tiêu dùng cá nhân.

### **1.3.4 Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại**

#### *1.3.4.1 Quy mô và tốc độ tăng trưởng quy mô cho vay tiêu dùng*

##### **a) Doanh số và tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng**

Doanh số cho vay trong kỳ là tổng số tiền đã cho khách hàng vay trong kỳ có thể tính cho ngày, tháng, năm, quý. Doanh số cho vay thể hiện kết quả về việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay và tốc độ tăng trưởng tín dụng của ngân hàng. Nếu như các nhân tố khác cố định thì doanh số cho vay càng cao, phản ánh việc mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng càng tốt; ngược lại, doanh số cho vay của ngân hàng giảm trong khi các yếu tố khác cố định thì chứng tỏ hoạt động của ngân hàng là không tốt.

Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu cho thấy mức độ tăng lên của số tiền ngân hàng giải ngân cho khách hàng vay tiêu dùng qua các năm. Qua đó có thể đánh giá khả năng mở rộng hoạt động cho vay và mức độ phát triển của mảng tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng.

|                                         |                                                                                                    |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tốc độ tăng trưởng doanh số CVTD</b> | $= \left( \frac{\text{Doanh số CVTD năm nay}}{\text{Doanh số CVTD năm trước}} - 1 \right) * 100\%$ |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Chỉ tiêu này cho thấy khả năng mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng. Khi chỉ tiêu này tăng cao, chứng tỏ ngân hàng đang tích cực phát triển thị trường, mở rộng đối tượng khách hàng và nâng cao khả năng giải ngân. Ngược lại, nếu tốc độ tăng trưởng thấp hoặc âm, điều này phản ánh sự thu hẹp hoạt động cho vay, có thể do chính sách tín dụng thận trọng hoặc do nhu cầu vay vốn trên thị trường giảm sút.

Tỷ trọng doanh số CVTD là chỉ tiêu đo lường mức độ tập trung của hoạt động cho vay tiêu dùng trong tổng thể hoạt động tín dụng của ngân hàng trong một kỳ.

|                               |                                                                                         |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tỷ trọng doanh số CVTD</b> | $= \frac{\text{Doanh số cho vay tiêu dùng}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} \times 100\%$ |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|

Tỷ trọng cho vay tiêu dùng cho thấy mức độ tập trung của ngân hàng vào mảng bán lẻ. Khi tỷ trọng này gia tăng, điều đó cho thấy ngân hàng đang đẩy mạnh cho vay tiêu dùng cá nhân nhằm tìm kiếm lợi nhuận cao hơn, do các khoản cho vay tiêu dùng thường có lãi suất lớn. Mặc dù rủi ro được phân tán qua nhiều khoản cho vay nhỏ, nguy cơ nợ xấu vẫn có thể gia tăng nếu điều kiện kinh tế suy yếu hoặc công tác kiểm soát tín dụng không chặt chẽ. Cùng với đó, xu hướng này cũng phần nào phản ánh nhu cầu tiêu dùng của người dân đang tăng lên.

Ngược lại, khi tỷ trọng cho vay tiêu dùng giảm, ngân hàng có xu hướng thận trọng hơn trong hoạt động cấp tín dụng cá nhân, đồng thời chuyển hướng sang cho vay doanh nghiệp hoặc các khoản cho vay có mức độ an toàn cao hơn. Điều này góp phần giảm thiểu rủi ro, nhưng có thể làm cho biên lợi nhuận kém hấp dẫn hơn so với giai đoạn tập trung vào tín dụng tiêu dùng.

#### b) Dư nợ và tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng

Dư nợ cho vay tiêu dùng là số tiền gốc mà khách hàng còn phải thanh toán cho ngân hàng tại một thời điểm nhất định, thường được ghi nhận vào cuối kỳ báo cáo. Khoản dư nợ này đóng vai trò là một trong những nguồn tài sản sinh lời chủ chốt của ngân hàng. Quy mô dư nợ càng lớn thì tiềm năng mang lại thu nhập từ lãi càng cao, song cùng với đó cũng kéo theo nguy cơ rủi ro tín dụng lớn hơn cho ngân hàng.

Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu cho thấy rõ sự thay đổi của tổng dư nợ cho vay tiêu dùng còn tồn tại tại từng thời điểm. Dư nợ tăng cho thấy

quy mô tín dụng tiêu dùng của ngân hàng đang được mở rộng, ngoài ra phản ánh xu hướng phát triển của hoạt động cho vay bán lẻ.

$$\text{**Tốc độ tăng trưởng**} = \frac{\text{**đư nợ CVTD** năm nay} - \text{**đư nợ năm trước**}}{\text{**Đư nợ năm trước**}}$$

Chỉ tiêu này cho thấy khả năng mở rộng hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng. Khi chỉ tiêu này tăng cao, chứng tỏ ngân hàng đang tích cực phát triển thị trường, mở rộng đối tượng khách hàng và nâng cao khả năng giải ngân. Ngược lại, nếu tốc độ tăng trưởng thấp hoặc âm, điều này thể hiện sự thu hẹp hoạt động cho vay, có thể do chính sách tín dụng thận trọng hoặc do nhu cầu vay vốn trên thị trường giảm sút.

Tỷ trọng dư nợ CVTD là chỉ tiêu đo lường vị trí của mảng cho vay tiêu dùng trong tổng danh mục cho vay của ngân hàng tại một thời điểm nhất định.

$$\text{**Tỷ trọng dư nợ**} = \frac{\text{**Đư nợ cho vay tiêu dùng**}}{\text{**Tổng dư nợ cho vay**}} \times 100\%$$

Khi tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng tăng, điều này cho thấy ngân hàng đang mở rộng cho vay phục vụ nhu cầu cá nhân như mua sắm, nhà ở, xe cộ... và phản ánh sức mua của người dân cũng như kỳ vọng vào thu nhập, kinh tế. Tuy nhiên, tăng quá nhanh cũng kéo theo rủi ro tín dụng cao hơn nếu khả năng trả nợ của khách hàng không theo kịp, làm nợ xấu dễ tăng. Ngược lại, tỷ trọng dư nợ tiêu dùng giảm có thể do người dân e dè cho vay mượn hơn, thu nhập giảm, hoặc ngân hàng thắt chặt điều kiện cho vay và tăng lãi suất. Đôi khi, ngân hàng chuyển hướng ưu tiên cho vay sản xuất kinh doanh, khiến phần tiêu dùng trong danh mục tín dụng bị thu hẹp. Dù giúp giảm rủi ro trước mắt, nhưng nếu giảm quá mạnh cũng có thể ảnh hưởng tới sức mua và tăng trưởng kinh tế chung.

#### *1.3.4.2 Doanh số thu nợ và hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng*

##### *a) Doanh số thu nợ CVTD*

Doanh số thu nợ là tổng số tiền gốc mà ngân hàng đã thu hồi từ khách hàng cho vay tiêu dùng trong một kỳ nhất định. Cần lưu ý rằng chỉ tiêu này chỉ bao gồm phần nợ gốc, không bao gồm lãi và các khoản phí nhằm đảm bảo phản ánh chính xác sự luân chuyển của vốn tín dụng.

Chỉ tiêu này cho thấy hiệu quả của công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay cũng như mức độ tuân thủ nghĩa vụ trả nợ của khách hàng. Doanh số thu nợ càng cao chứng tỏ khả năng thu hồi vốn tốt và chất lượng tín dụng được đảm bảo.

b) Hệ số thu nợ CVTD

Hệ số thu nợ là chỉ số đo lường hiệu quả quản lý công nợ, thể hiện tỷ lệ số tiền nợ thực tế thu hồi được so với tổng nợ phải thu hoặc doanh số cho vay trong một kỳ. Hệ số thu nợ được xác định theo công thức:

$$\text{Hệ số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}}$$

Đây là chỉ tiêu quan trọng thể hiện mối quan hệ giữa dòng tiền vào và dòng tiền ra trong hoạt động tín dụng. Khi hệ số thu nợ xấp xỉ 1, ngân hàng duy trì được sự cân bằng giữa cho vay và thu nợ, đảm bảo dòng tiền ổn định. Nếu hệ số nhỏ hơn 1, đặc biệt khi kéo dài trong nhiều kỳ, điều này phản ánh ngân hàng đang mở rộng tín dụng nhưng khả năng thu hồi vốn chưa tương xứng, tiềm ẩn rủi ro thanh khoản. Ngược lại, khi hệ số này lớn hơn 1, ngân hàng có xu hướng ưu tiên thu hồi nợ hơn là giải ngân các khoản cho vay mới, thường gặp trong các giai đoạn thắt chặt tín dụng hoặc khi ngân hàng thực hiện tái cơ cấu danh mục cho vay.

1.3.4.3 Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Ở Việt Nam hiện nay, theo quy định của NHNN, nợ cho vay của khách hàng tại TCTD được phân loại thành 5 nhóm (theo tiêu chuẩn định lượng):

- Nhóm 1 Nợ đủ tiêu chuẩn: Nợ trong hạn hoặc quá hạn dưới 10 ngày, có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi.
- Nhóm 2 Nợ cần chú ý: Nợ quá hạn từ 10 - 90 ngày hoặc nợ được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu.
- Nhóm 3 Nợ dưới tiêu chuẩn: Nợ quá hạn từ 91 - 180 ngày hoặc đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu.
- Nhóm 4 Nợ nghi ngờ: Nợ quá hạn từ 181 - 360 ngày hoặc đã cơ cấu lại nợ từ lần hai.

- Nhóm 5 Nợ có khả năng mất vốn: Nợ quá hạn trên 360 ngày, nợ cơ cấu nhiều lần hoặc nợ khó thu hồi.

Theo khoản 5 Điều 3 của 31/2024/TT-NHNN, nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, 4, 5. Chỉ tiêu này giúp chúng ta có thể thấy được sự hoạt động hiệu quả của ngân hàng trong cho vay tiêu dùng hay không. Nếu tỷ lệ nợ xấu cao chứng tỏ chất lượng tín dụng ngân hàng là thấp và ngân hàng cần phải xem xét lại toàn bộ hoạt động tín dụng của mình nếu không hậu quả khó lường.

Tỷ lệ nợ xấu là chỉ tiêu cho thấy mức độ khó thu hồi của các khoản cho vay trong tổng dư nợ của ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu được tính theo công thức :

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Dư nợ nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Khi tỷ lệ nợ xấu gia tăng, điều này cho thấy rõ chất lượng tín dụng suy giảm và khả năng thu hồi nợ của ngân hàng kém đi, từ đó làm gia tăng rủi ro tài chính. Áp lực trích lập dự phòng cũng tăng lên, ảnh hưởng tiêu cực đến lợi nhuận. Ngoài ra, đây có thể là dấu hiệu cho thấy nền kinh tế gặp khó khăn hoặc chính sách tín dụng chưa đủ chặt chẽ. Ngược lại, khi tỷ lệ nợ xấu giảm, chất lượng tín dụng được cải thiện và khả năng thu hồi nợ ổn định hơn. Nhờ đó, ngân hàng giảm bớt gánh nặng dự phòng, nâng cao hiệu quả hoạt động và củng cố mức độ an toàn tài chính, qua đó phản ánh tích cực năng lực quản trị rủi ro cũng như sự ổn định của nền kinh tế.

### 1.3.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng của NHTM

#### 1.3.5.1 Nhân tố chủ quan

Các yếu tố nội tại của ngân hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng cả về quy mô lẫn chất lượng tín dụng. Trong đó, chính sách tín dụng giữ vai trò định hướng thông qua các quy định về đối tượng khách hàng, điều kiện vay vốn, hạn mức tín dụng và tài sản bảo đảm. Nếu chính sách được xây dựng phù hợp với nhu cầu thị trường và có tính linh hoạt sẽ giúp ngân hàng mở rộng tệp khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh. Bên cạnh đó, quy trình và thủ tục vay vốn cũng tác động lớn đến quyết định vay của khách hàng. Những ngân hàng có thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh và giải ngân linh hoạt thường có lợi thế hơn

trong việc thu hút khách hàng cá nhân.

Ngoài ra, chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay tiêu dùng. Cán bộ tín dụng không chỉ thực hiện nhiệm vụ thẩm định mà còn tư vấn và hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình vay vốn. Vì vậy, trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và tinh thần trách nhiệm của nhân viên sẽ tác động trực tiếp đến chất lượng khoản vay cũng như hình ảnh của ngân hàng. Đồng thời, sự đa dạng của sản phẩm tín dụng, mức lãi suất cạnh tranh, chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp cùng với việc đẩy mạnh chuyển đổi số và ứng dụng các nền tảng cũng góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu quy trình vận hành.

Bên cạnh các yếu tố từ phía ngân hàng, đặc điểm của khách hàng vay vốn cũng ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Các yếu tố như độ tuổi, nghề nghiệp, mức thu nhập và trình độ học vấn có liên quan trực tiếp đến nhu cầu cho vay cũng như khả năng trả nợ của khách hàng. Ngoài ra, thói quen tiêu dùng, tâm lý e ngại vay nợ hay mức độ tin tưởng đối với ngân hàng cũng tác động đến quyết định vay vốn của khách hàng cá nhân.

#### *1.3.5.2 Nhân tố khách quan*

Hoạt động cho vay tiêu dùng chịu ảnh hưởng lớn từ các yếu tố thuộc môi trường bên ngoài. Trước hết, tình hình kinh tế vĩ mô như tốc độ tăng trưởng kinh tế, lạm phát và mặt bằng lãi suất có tác động trực tiếp đến nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập của người dân được cải thiện sẽ thúc đẩy nhu cầu tiêu dùng và mở rộng tín dụng cá nhân. Ngược lại, lạm phát cao hoặc lãi suất tăng có thể làm chi phí vay vốn gia tăng, từ đó ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận tín dụng của khách hàng.

Bên cạnh yếu tố kinh tế, khung pháp lý và chính sách của Nhà nước cũng ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Các quy định liên quan đến điều kiện cấp tín dụng, giới hạn cho vay hay xử lý tài sản bảo đảm sẽ tác động trực tiếp đến quy mô tăng trưởng và mức độ an toàn của hoạt động tín dụng. Ngoài ra, môi trường cạnh tranh giữa các ngân hàng và công ty tài chính cũng tạo áp lực buộc các ngân hàng phải liên tục cải tiến sản phẩm, lãi suất và chất lượng dịch vụ để thu hút khách hàng.

Ngoài ra, sự thay đổi trong thói quen tiêu dùng cùng với sự phát triển của công nghệ và các nền tảng tài chính số đã giúp khách hàng tiếp cận vốn vay thuận tiện hơn. Tuy nhiên, những yếu tố khách quan như dịch bệnh, suy thoái kinh tế hoặc thiên tai cũng có thể làm giảm thu nhập của người vay, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến khả năng trả nợ và chất lượng tín dụng của ngân hàng.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 1**

Chương 1 đã trình bày những cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Nội dung chương khái quát khái niệm, chức năng và các hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại như huy động vốn, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán. Ngoài ra, chương cũng làm rõ khái niệm cho vay, các nguyên tắc cho vay và vai trò của hoạt động tín dụng đối với nền kinh tế, ngân hàng và khách hàng vay vốn. Trên cơ sở đó, hệ thống hóa các vấn đề lý luận về cho vay tiêu dùng, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò và các hình thức phân loại theo mục đích cho vay, thời hạn cho vay, hình thức bảo đảm và phương thức hoàn trả. Ngoài ra, các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của cho vay tiêu dùng như doanh số cho vay, dư nợ, hệ số thu nợ, vòng quay vốn tín dụng và tỷ lệ nợ xấu cũng được trình bày nhằm làm cơ sở cho việc phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank - PGD Hòa Xuân. Bên cạnh đó, chương còn đề cập đến các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng từ phía ngân hàng, khách hàng và môi trường kinh tế bên ngoài. Những nội dung lý luận này sẽ là nền tảng quan trọng cho việc đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại đơn vị trong các chương tiếp theo.

## **CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN, ĐÀ NẴNG**

### **2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

#### **2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

- Tên đầy đủ tiếng Việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng
- Tên giao dịch tiếng Anh: Vietnam Prosperity Joint Stock Commercial Bank
- Tên viết tắt: VPBank
- Loại hình: Ngân hàng Thương mại Cổ phần



**Hình 2.2: Logo của Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank)**

VPBank được thành lập năm 1993 với tên gọi ban đầu là Ngân hàng TMCP Các Doanh nghiệp Ngoài quốc doanh Việt Nam, hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ tài chính ngân hàng cho khu vực doanh nghiệp tư nhân và ngoài quốc doanh. Trong giai đoạn này, ngân hàng tập trung xây dựng bộ máy tổ chức, phát triển các sản phẩm tín dụng truyền thống và từng bước mở rộng mạng lưới hoạt động, tạo nền tảng cho sự phát triển lâu dài.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng là một trong những đơn vị trực thuộc hệ thống VPBank. Phòng Giao dịch Hòa Xuân hiện nay có tiền thân là Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ, đơn vị trực thuộc VPBank Chi nhánh Đà Nẵng, hoạt động tại khu vực trung tâm thành phố trong

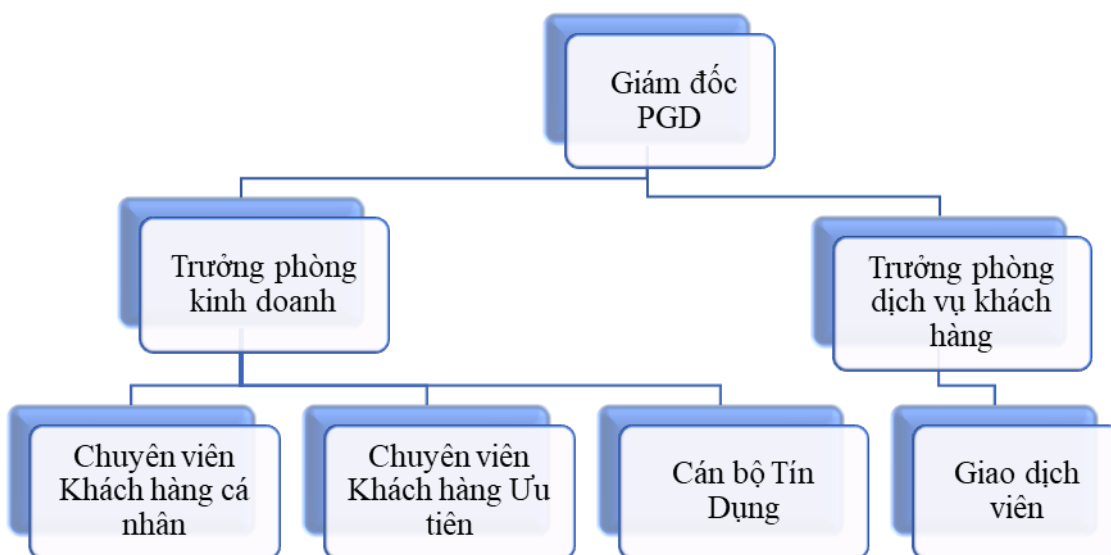
nhiều năm.

Tháng 6 năm 2023, sau khi được Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Đà Nẵng chấp thuận, PGD Điện Biên Phủ chính thức được di dời và đổi tên thành PGD Hòa Xuân, đặt tại trục đường huyết mạch Nguyễn Phước Lan. Sự kiện này đánh dấu bước ngoặt quan trọng, đưa dịch vụ tài chính của VPBank tiếp cận sâu rộng hơn tới địa bàn dân cư mới, có tiềm năng phát triển lớn và mức độ cạnh tranh chưa quá cao từ các tổ chức tín dụng khác.

Hiện nay, VPBank Hòa Xuân đang từng bước khẳng định vai trò là đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính uy tín tại khu vực Cẩm Lệ, hướng tới mục tiêu trở thành đơn vị dẫn đầu về chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh trong mạng lưới VPBank khu vực Miền Trung.

### 2.1.2 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng

Cơ cấu tổ chức của VPBank Hòa Xuân được xây dựng theo mô hình tinh gọn, linh hoạt, với sự phân công nhiệm vụ rõ ràng giữa các vị trí nhằm tối ưu nguồn nhân lực và đảm bảo an toàn vận hành.



( Nguồn: VPbank PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

#### Sơ đồ 2.1 : Sơ đồ cơ cấu tổ chức VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

– Giám đốc Phòng Giao dịch: chịu trách nhiệm cao nhất, trực tiếp điều hành hoạt động kinh doanh, quản lý nhân sự, kiểm soát rủi ro và đảm bảo tuân thủ quy định của

Ngân hàng Nhà nước cũng như quy chế nội bộ VPBank. Ngoài ra, Giám đốc PGD đóng vai trò đại diện đơn vị trong quan hệ với Chi nhánh, cơ quan quản lý và khách hàng trên địa bàn.

- Trưởng phòng kinh doanh : Chỉ đạo đội ngũ chuyên viên khách hàng trong việc phát triển phân khúc khách hàng, giám sát công tác thẩm định và quản lý chất lượng dư nợ, đảm bảo hoạt động kinh doanh đạt mục tiêu, chỉ tiêu, đánh giá hiệu quả công việc (KPI) được giao.

- Trưởng phòng dịch vụ khách hàng: quản lý bộ phận giao dịch viên, kiểm soát hoạt động vận hành tại quầy, giám sát nghiệp vụ ngân quỹ và đơn đốc thực hiện các chỉ tiêu huy động vốn và dịch vụ thẻ.

- Cán bộ tín dụng: Thực hiện các khâu kỹ thuật trong quy trình cấp tín dụng, bao gồm tiếp nhận hồ sơ, thẩm định thực địa tài sản đảm bảo và lập tờ trình phê duyệt. Sau giải ngân, bộ phận này có trách nhiệm giám sát mục đích sử dụng vốn và đơn đốc thu hồi nợ để kiểm soát tỷ lệ nợ xấu.

- Chuyên viên Khách hàng cá nhân: Chịu trách nhiệm quản lý và khai thác phân khúc khách hàng phổ thông, thực hiện các nghiệp vụ mở tài khoản, huy động tiết kiệm, cho vay tín chấp, phát hành thẻ tín dụng và tư vấn bảo hiểm. Ngoài ra, bộ phận này còn thực hiện các hoạt động chăm sóc định kỳ nhằm duy trì và phát triển danh mục khách hàng tại địa phương.

- Chuyên viên Khách hàng ưu tiên: Thực hiện các nghiệp vụ tương tự như phân khúc Cá nhân nhưng tập trung chuyên biệt vào nhóm khách hàng ưu tiên với tiêu chuẩn phục vụ cao cấp hơn. Bên cạnh việc huy động và cho vay với giá trị lớn, chuyên viên Ưu tiên còn đóng vai trò là nhà tư vấn tài chính chuyên sâu, cung cấp các giải pháp đầu tư và đặc quyền bảo hiểm dành riêng cho khách hàng có tài sản lớn tại chi nhánh.

- Giao dịch viên : Là bộ phận trực tiếp xử lý các nghiệp vụ tại quầy như mở tài khoản, gửi tiết kiệm, nộp rút tiền mặt và chuyển tiền, đảm bảo an toàn ngân quỹ và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

### **2.1.3 Sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

Tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Phòng giao dịch Hòa Xuân, danh mục sản phẩm và dịch vụ được xây dựng tương đối đa dạng, hướng đến phục vụ đồng thời khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh và các đối tượng khách hàng ưu tiên.

#### *a. Cho vay khách hàng cá nhân*

Ngân hàng tập trung hỗ trợ nhu cầu an cư và tiêu dùng thông qua các dòng sản phẩm cầm cố, thế chấp và tín chấp. Nhóm cho vay bất động sản (mua nhà đất, căn hộ, xây dựng và sửa chữa nhà ở) và cho vay mua ô tô hỗ trợ lên đến 80% giá trị tài sản. Bên cạnh đó, các sản phẩm cho vay tín chấp theo lương, thâu chi cá nhân và cầm cố giấy tờ có giá giúp khách hàng tiếp cận vốn nhanh chóng để phục vụ nhu cầu mua sắm, học tập hay du lịch.

#### *b. Cho vay hộ kinh doanh và tiểu thương:*

Ngân hàng cung cấp giải pháp tài chính linh hoạt gồm bổ sung vốn lưu động theo hạn mức hoặc ngắn hạn, tài trợ đầu tư tài sản cố định như sửa chữa mặt bằng và mua phương tiện vận chuyển. Các sản phẩm cho vay tín chấp tiểu thương và thâu chi hộ kinh doanh hỗ trợ khách hàng duy trì dòng tiền ổn định và xử lý chi phí phát sinh đột xuất.

#### *c. Tiết kiệm và tiền gửi*

Ngân hàng triển khai danh mục sản phẩm tiết kiệm đa dạng: Phát Lộc Thịnh Vượng với lãi suất cao; Bảo toàn Thịnh Vượng kết hợp tiết kiệm và bảo hiểm; Thịnh Vượng Linh Hoạt với kỳ hạn và phương thức trả lãi linh hoạt; Easy và Easy Savings@Kids dành cho tích lũy cho con; Prime Savings ưu đãi lãi suất trên VPBank NEO và tiết kiệm trực tuyến qua ngân hàng số..

#### *d. Tài khoản thanh toán*

Các sản phẩm tài khoản được thiết kế theo từng phân khúc: VPSuper với nhiều ưu đãi phí; VPBank Prime 5in1 dành cho khách hàng trẻ với hoàn tiền chi tiêu; Diamond Business tích hợp hỗ trợ kinh doanh cho khách hàng ưu tiên; và tài khoản số đẹp cho phép mở tài khoản trực tuyến.

*e. Thẻ tín dụng*

Ngân hàng cung cấp bốn nhóm thẻ tín dụng: thẻ hoàn tiền (StepUp, VPLady, Platinum Cashback, Titanium Cashback); thẻ tích điểm và du lịch (Visa Platinum Travel Miles, Mastercard Platinum); thẻ đồng thương hiệu (Vietnam Airlines, Shopee, MobiFone); và thẻ đặc quyền cao cấp (Diamond World, World Lady, Private Visa Infinite).

*f. Thẻ ghi nợ*

Thẻ ghi nợ nội địa Autolink liên kết trực tiếp với tài khoản thanh toán. Thẻ ghi nợ quốc tế bao gồm VPBank Visa Prime Platinum, Mastercard Platinum, MC2 Mastercard, VPBank Diamond Debit và Visa VPBank Shopee.

*g. Dịch vụ ngân quỹ*

Dịch vụ bao gồm nộp rút tiền mặt tại quầy, kiểm đếm tiền số lượng lớn, thu đổi ngoại tệ (USD, EUR, JPY...), chi trả kiều hối và đổi tiền không đủ tiêu chuẩn lưu thông.

*h. Dịch vụ thu hộ*

Ngân hàng thực hiện thu hộ ngân sách Nhà nước (thuế, phí trước bạ, phạt vi phạm giao thông) và thu hộ tiền trả góp cho các công ty tài chính như FE Credit.

*i. Dịch vụ tài khoản & hỗ trợ khách hàng*

Các dịch vụ này bao gồm cấp sao kê, xác nhận số dư tài chính, quản lý thông tin khách hàng; cũng như hỗ trợ cài đặt, kích hoạt và xử lý sự cố ứng dụng ngân hàng số VPBank NEO.

*j. Dịch vụ bảo hiểm, đầu tư và quản lý tài sản*

Ngân hàng tư vấn và phân phối bảo hiểm nhân thọ AIA, bảo hiểm sức khỏe và tài sản OPES; hỗ trợ mở tài khoản chứng khoán, phân phối trái phiếu doanh nghiệp và chứng chỉ quỹ. Khách hàng ưu tiên VPBank Diamond được cung cấp dịch vụ quản lý tài sản với tư vấn chuyên biệt từ chuyên viên riêng.

## **2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

### *2.1.4.1 Kết quả huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng*

Huy động vốn là hoạt động nền tảng của ngân hàng thương mại, đóng vai trò tạo lập nguồn vốn chủ yếu phục vụ toàn bộ hoạt động kinh doanh. Thông qua việc thu hút nguồn tiền nhàn rỗi từ cá nhân và tổ chức dưới các hình thức đa dạng như tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn và phát hành giấy tờ có giá, ngân hàng đảm bảo nguồn lực ổn định cho hoạt động cho vay, đầu tư và cung ứng dịch vụ. Do đó, quy mô và chất lượng huy động vốn không chỉ phản ánh uy tín và vị thế thương hiệu mà còn tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

Bảng 2.1 thể hiện toàn cảnh hoạt động huy động vốn tại VPBank Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025, bao gồm các biến động về quy mô, cơ cấu và tốc độ tăng trưởng qua từng năm. Trên cơ sở đó, có thể đánh giá mức độ ổn định của nguồn vốn và hiệu quả công tác huy động, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao năng lực huy động vốn của đơn vị trong giai đoạn tới.

**Bảng 2.1 : Kết quả huy động vốn của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 – 2025**

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu               | 2023           |                 | 2024           |                 | 2025           |                 | Chênh lệch<br>2024/2023 |              | Chênh lệch<br>2025/2024 |              |
|------------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|
|                        | Số tiền        | Tỷ trọng<br>(%) | Số tiền        | Tỷ trọng<br>(%) | Số tiền        | Tỷ trọng<br>(%) | Số tiền                 | Tỷ lệ<br>(%) | Số tiền                 | Tỷ lệ<br>(%) |
| Tiền gửi không kì hạn  | 38.216         | 9,55            | 42.368         | 8,75            | 48.868         | 8,14            | 4.152                   | 10,86        | 6.500                   | 15,34        |
| Tiền gửi có kỳ hạn     | 361.926        | 90,45           | 442.007        | 91,25           | 551.756        | 91,86           | 80.081                  | 22,13        | 109.749                 | 24,83        |
| - Có kỳ hạn ≤ 12 tháng | 206.604        | 51,63           | 252.586        | 52,15           | 321.286        | 53,49           | 45.982                  | 22,26        | 68.700                  | 27,20        |
| - Có kỳ hạn > 12 tháng | 155.322        | 38,82           | 189.421        | 39,11           | 230.470        | 38,37           | 34.099                  | 21,95        | 41.049                  | 21,67        |
| <b>Tổng</b>            | <b>400.142</b> | <b>100</b>      | <b>484.375</b> | <b>100</b>      | <b>600.624</b> | <b>100</b>      | <b>84.233</b>           | <b>21,05</b> | <b>116.249</b>          | <b>24,00</b> |

( Nguồn : VPbank PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Hoạt động huy động vốn tại VPBank Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 ghi nhận sự tăng trưởng ổn định và mạnh mẽ, qua đó khẳng định năng lực khai thác nguồn vốn dân cư hiệu quả sau khi dịch chuyển địa điểm hoạt động. Tổng quy mô vốn huy động của đơn vị đã có bước tiến khi tăng từ 400.142 triệu đồng năm 2023 lên mức 600.624 triệu đồng vào năm 2025, đạt tốc độ tăng trưởng bình quân ấn tượng. Kết quả này không chỉ cho thấy sự cải thiện về quy mô và năng lực tài chính mà còn khẳng định định hướng phát triển phù hợp của ngân hàng tại khu đô thị mới Hòa Xuân. Đơn vị đã từng bước xây dựng được nền tảng vốn ổn định, tạo điều kiện thuận lợi để mở rộng tín dụng, đặc biệt là các khoản cho vay trung và dài hạn ngày càng gia tăng của cư dân địa phương, đồng thời góp phần nâng cao quy mô dư nợ và củng cố quan hệ với khách hàng.

Tiền gửi có kỳ hạn luôn giữ vai trò chủ đạo và chiếm tỷ trọng áp đảo trong tổng vốn huy động. Quy mô tiền gửi có kỳ hạn tăng từ 361.926 triệu đồng năm 2023 lên 551.756 triệu đồng năm 2025, đồng thời tỷ trọng cũng tăng từ 90,45% lên 91,86%. Sự gia tăng cùng với đó về quy mô và tỷ trọng cho thấy ngân hàng đã khai thác hiệu quả nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư thông qua các sản phẩm tiết kiệm phù hợp. Từ góc độ quản trị thanh khoản, đây là tín hiệu tích cực khi nguồn vốn có kỳ hạn giúp ngân hàng chủ động hơn trong cân đối dòng tiền, giảm thiểu rủi ro rút vốn đột ngột và tạo nền tảng vững chắc cho hoạt động cho vay trung và dài hạn.

Tiền gửi không kỳ hạn dù tăng về giá trị tuyệt đối từ 38.216 triệu đồng lên 48.868 triệu đồng, nhưng tỷ trọng lại giảm nhẹ từ 9,55% xuống còn 8,14%. Phản ánh xu hướng khách hàng ngày càng chú trọng sinh lời từ dòng tiền nhàn rỗi, thể hiện qua sự dịch chuyển rõ nét sang các khoản tiền gửi có kỳ hạn trong bối cảnh lãi suất thị trường biến động. Trong khi đó, tốc độ tăng trưởng của tiền gửi không kỳ hạn duy trì ở mức nhất định, vẫn còn khoảng cách đáng kể so với tiền gửi có kỳ hạn, đặt ra bài toán về việc gia tăng nguồn vốn chi phí thấp, một thách thức mang tính cơ cấu mà đơn vị cần tiếp tục tập trung giải quyết trong giai đoạn tới.

Nhìn chung, công tác huy động vốn của VPBank Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 được đánh giá là hiệu quả và mang tính bền vững, khi ngân hàng đã xây dựng được cấu trúc nguồn vốn ổn định với nền tảng chủ đạo là tiền gửi có kỳ hạn từ dân cư.

Thành quả đó là kết quả của sự kết hợp giữa chính sách lãi suất linh hoạt, danh mục sản phẩm đa dạng và năng lực chuyển đổi số thông qua ứng dụng VPBank NEO. Trong giai đoạn tới, việc duy trì đà tăng trưởng tiền gửi có kỳ hạn song song với các giải pháp nâng cao tiện ích nhằm thúc đẩy tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn sẽ là yếu tố then chốt để đơn vị vừa đảm bảo quy mô hoạt động, vừa cải thiện biên lợi nhuận, tạo nền tảng vững chắc cho các mục tiêu phát triển trong thời gian tới.

#### **2.1.4.2 Kết quả hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

Hoạt động cho vay là nghiệp vụ cốt lõi, đóng vai trò then chốt trong việc tạo ra thu nhập và khẳng định vị thế cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng trên thị trường bán lẻ. Tại VPBank Hòa Xuân, hoạt động này được triển khai theo định hướng an toàn và hiệu quả, tập trung vào phân khúc KHCN, đặc biệt là cho vay tiêu dùng và cho vay có tài sản bảo đảm, đồng thời chú trọng kiểm soát chặt chẽ chất lượng cho vay nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình mở rộng quy mô.

Bảng 2.2 cho thấy toàn cảnh hoạt động cho vay tại đơn vị giai đoạn 2023 - 2025 thông qua các chỉ tiêu doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ và nợ xấu. Nhìn chung, quy mô cho vay tăng trưởng tích cực qua từng năm, cho thấy đơn vị đang chủ động mở rộng thị phần trong bối cảnh nhu cầu vốn của cư dân khu đô thị Hòa Xuân ngày càng gia tăng; trong khi đó, doanh số thu nợ cải thiện đều đặn thể hiện hiệu quả công tác thu hồi vốn và chất lượng danh mục cho vay được duy trì ở mức ổn định.

**Bảng 2.2 : Kết quả hoạt động cho vay của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025**

DVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                   | 2023        | 2024        | 2025        | Chênh lệch 2024/2023 |           | Chênh lệch 2025/2024 |           |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|-----------|----------------------|-----------|
|                            | Số tiền     | Số tiền     | Số tiền     | Số tiền              | Tỷ lệ (%) | Số tiền              | Tỷ lệ (%) |
| <b>1. Doanh số cho vay</b> | 318.290     | 428.553     | 552.238     | 110.263              | 34,64     | 123.685              | 28,86     |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | 268.545     | 345.230     | 432.642     | 76.685               | 28,56     | 87.412               | 25,32     |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ</b>    | 324.183     | 407.506     | 527.102     | 83.323               | 25,70     | 119.596              | 29,35     |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | 2.359       | 2.925       | 4.095       | 566                  | 23,99     | 1.170                | 40,00     |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu (%)</b> | <b>0,73</b> | <b>0,72</b> | <b>0,78</b> |                      |           |                      |           |

( Nguồn : VPbank PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Hoạt động cho vay tại VPBank Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 ghi nhận sự tăng trưởng bứt phá về quy mô, cho thấy năng lực thâm nhập thị trường và khai thác dư địa kinh doanh hiệu quả tại địa bàn chiến lược. Chỉ tiêu tổng doanh số cho vay chứng kiến bước nhảy vọt đáng kể, từ 318.290 triệu đồng năm 2023 lên mức 552.238 triệu đồng vào năm 2025. Tốc độ tăng trưởng doanh số đạt đỉnh vào năm 2024 với mức 34,64% và tiếp tục duy trì đà tăng ổn định 28,86% trong năm 2025. Sự gia tăng liên tục của dòng vốn giải ngân thể hiện năng lực của ngân hàng trong việc đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn phục vụ tiêu dùng và sản xuất kinh doanh của cư dân tại khu đô thị Hòa Xuân, địa bàn đang trong giai đoạn đô thị hóa mạnh mẽ, với nhu cầu tài chính ngày càng đa dạng.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng của VPBank Hòa Xuân tăng từ 268.545 triệu đồng năm 2023 lên 432.642 triệu đồng năm 2025, cho thấy công tác thu hồi nợ và quản lý các khoản cho vay của đơn vị nhìn chung vẫn đạt kết quả tích cực. Tuy vậy, tốc độ tăng thu nợ có xu hướng chậm dần qua các năm. Nếu năm 2024 doanh số thu nợ tăng 28,56% thì đến năm 2025 mức tăng chỉ còn 25,32%, thấp hơn nhịp tăng của doanh số cho vay trong cùng giai đoạn. Diễn biến này cho thấy ngân hàng đang ưu tiên mở rộng quy mô tín dụng và gia tăng dư nợ, qua đó hỗ trợ mục tiêu mở rộng thị phần và nâng cao sức cạnh tranh. Dù vậy, nếu tốc độ giải ngân tiếp tục cao hơn tốc độ thu nợ trong thời gian dài, PGD Hòa Xuân sẽ phải đối mặt với áp lực lớn hơn về cân đối dòng tiền và kiểm soát chất lượng tín dụng.

Dư nợ cuối kỳ ghi nhận mức tăng trưởng tích cực, phản ánh quy mô tín dụng được mở rộng ổn định qua từng năm. Cụ thể, dư nợ đạt 324.183 triệu đồng năm 2023, tăng lên 407.506 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục đạt 527.102 triệu đồng năm 2025. Đáng chú ý, mức tăng tuyệt đối năm 2025 lên đến 119.596 triệu đồng cao hơn đáng kể so với mức 83.323 triệu đồng của năm 2024 cho thấy đà tăng trưởng cho vay đang được nâng lên rõ rệt. Kết quả này cho thấy năng lực thu hút khách hàng và giải ngân vốn ngày càng được củng cố, đồng thời là minh chứng cho sự tin tưởng ngày càng tăng của người dân vào thương hiệu VPBank tại địa bàn Hòa Xuân kể từ khi đơn vị chuyển địa điểm hoạt động từ Điện Biên Phủ về đây vào tháng 6/2023.

Nợ xấu tại VPBank Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng gia tăng, từ 2.359 triệu đồng năm 2023 lên 4.095 triệu đồng năm 2025, gần gấp đôi sau hai

năm, trong đó riêng năm 2025 ghi nhận mức tăng tới 40% cao hơn đáng kể so với tốc độ tăng trưởng dư nợ. Chất lượng tín dụng tại VPBank Hòa Xuân đang chịu áp lực nhất định trong bối cảnh nhu cầu vay vốn tăng mạnh, trong khi thu nhập của khách hàng cá nhân vẫn còn nhiều biến động. Có thể thấy, tốc độ tăng nợ xấu trong năm 2025 cao hơn rõ rệt so với các năm trước, cho thấy rủi ro tín dụng có xu hướng gia tăng khi ngân hàng đẩy mạnh mở rộng dư nợ. Tuy vậy, tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ vẫn được duy trì dưới 1%, dao động quanh mức 0,7%, cho thấy công tác thẩm định, theo dõi sau vay và thu hồi nợ tại đơn vị vẫn được thực hiện tương đối chặt chẽ. Dù vậy, trước xu hướng nợ xấu tăng liên tục qua các năm, VPBank Hòa Xuân cần tiếp tục chú trọng hơn đến chất lượng thẩm định khách hàng, kiểm soát mục đích sử dụng vốn và nâng cao hiệu quả giám sát sau giải ngân để hạn chế rủi ro trong quá trình mở rộng cho vay tiêu dùng.

Hoạt động cho vay tại VPBank Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 được đánh giá là hiệu quả với khả năng mở rộng thị phần ấn tượng và đóng góp trọng yếu vào lợi nhuận của đơn vị. Điểm tích cực nổi bật là sự gắn kết chặt chẽ giữa hoạt động huy động và cho vay, tạo lập được danh mục dư nợ có quy mô lớn và tăng trưởng ổn định. Tuy nhiên, việc nợ xấu có xu hướng tăng nhanh hơn dư nợ trong năm cuối giai đoạn là tín hiệu cảnh báo đòi hỏi đơn vị thắt chặt hơn quy trình thẩm định và giám sát sau cho vay. Trong giai đoạn tới, đơn vị cần chú trọng cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng quy mô và kiểm soát chất lượng tín dụng, đồng thời đẩy mạnh các giải pháp cơ cấu lại nợ, nhằm đảm bảo hoạt động phát triển an toàn và bền vững trong bối cảnh tài chính nhiều biến động.

#### **2.1.4.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

Kết quả hoạt động kinh doanh là chỉ tiêu tổng hợp phản ánh toàn diện hiệu quả vận hành của ngân hàng trong một giai đoạn nhất định. Đối với VPBank Hòa Xuân, kết quả này chịu tác động của nhiều yếu tố, bao gồm khả năng huy động vốn, hiệu quả hoạt động cho vay, thu nhập từ dịch vụ và mức độ kiểm soát chi phí, tất cả cùng tạo nên bức tranh tổng thể về năng lực tài chính và định hướng phát triển của đơn vị.

Bảng 2.3 thể hiện kết quả hoạt động kinh doanh của VPBank Hòa Xuân giai

đoạn 2023 - 2025 thông qua ba chỉ tiêu cốt lõi: tổng thu nhập, tổng chi phí và lợi nhuận. Số liệu qua các năm cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực của các chỉ tiêu này, cho thấy rõ hiệu quả trong việc khai thác nguồn thu và quản lý chi phí của đơn vị. Trong đó, sự gia tăng thu nhập gắn liền với việc mở rộng quy mô cho vay và phát triển dịch vụ, trong khi việc kiểm soát chi phí hợp lý đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện lợi nhuận và nâng cao hiệu quả hoạt động bền vững.

**Bảng 2.3 : Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025**

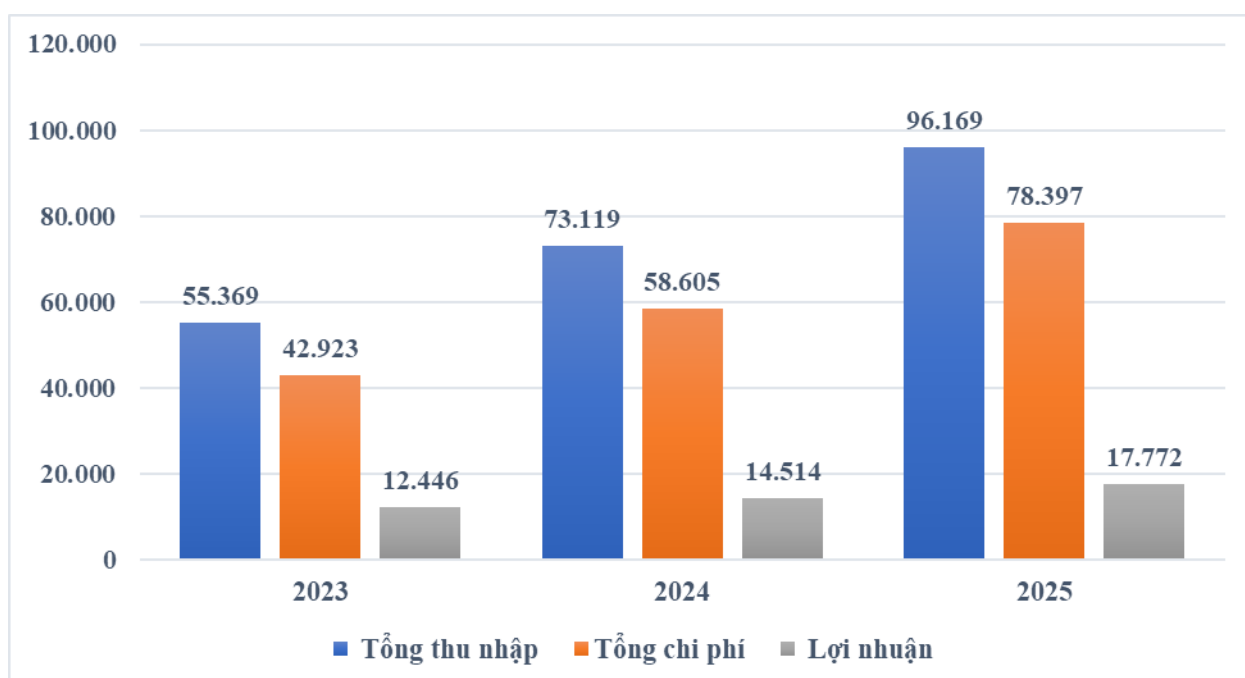
ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                | 2023          |              | 2024          |              | 2025          |              | Chênh lệch<br>2024/2023 |               | Chênh lệch<br>2025/2024 |              |
|-------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------------------|---------------|-------------------------|--------------|
|                         | Số tiền       | Tỷ<br>trọng% | Số tiền       | Tỷ<br>trọng% | Số tiền       | Tỷ<br>trọng% | Số tiền                 | Tỷ lệ<br>%    | Số tiền                 | Tỷ lệ<br>%   |
| <b>1. Tổng thu nhập</b> | <b>55.369</b> | <b>100</b>   | <b>73.119</b> | <b>100</b>   | <b>96.169</b> | <b>100</b>   | <b>17.750</b>           | <b>32,06</b>  | <b>23.050</b>           | <b>31,52</b> |
| Thu nhập HĐ cho vay     | 36.933        | 66,70        | 49.226        | 67,32        | 64.723        | 67,30        | 12.293                  | 33,28         | 15.497                  | 31,48        |
| Thu nhập từ HĐ dịch vụ  | 18.025        | 32,55        | 23.258        | 31,81        | 30.652        | 31,87        | 5.233                   | 29,03         | 7.394                   | 31,79        |
| Thu nhập khác           | 411           | 0,74         | 635           | 0,87         | 794           | 0,83         | 224                     | 54,50         | 159                     | 25,04        |
| <b>2. Tổng chi phí</b>  | <b>42.923</b> | <b>100</b>   | <b>58.605</b> | <b>100</b>   | <b>78.397</b> | <b>100</b>   | <b>15.682</b>           | <b>36,54</b>  | <b>19.792</b>           | <b>33,77</b> |
| Chi phí trả lãi         | 28.929        | 67,40        | 37.032        | 63,19        | 47.924        | 61,13        | 8.103                   | 28,01         | 10.892                  | 29,41        |
| Chi phí HĐ dịch vụ      | 12.621        | 29,40        | 20.958        | 35,76        | 29.648        | 37,82        | 8.337                   | 66,06         | 8.690                   | 41,46        |
| Chi phí khác            | 1.373         | 3,20         | 615           | 1,05         | 825           | 1,05         | -758                    | -55,21        | 210                     | 34,15        |
| <b>3. Lợi nhuận</b>     | <b>12.446</b> |              | <b>14.514</b> |              | <b>17.772</b> |              | <b>2.068</b>            | <b>16,62%</b> | <b>3.258</b>            | <b>22,45</b> |

( Nguồn : VPBank PGD Hòa Xuân - Chi nhánh Đà Nẵng)

Kết quả hoạt động kinh doanh của VPBank Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 ghi nhận sự bứt phá mạnh mẽ về quy mô và hiệu quả, khẳng định vị thế của đơn vị trong lộ trình thâm nhập địa bàn chiến lược. Tổng thu nhập của chi nhánh đạt mức tăng trưởng ấn tượng, từ 55.369 triệu đồng năm 2023 lên 73.119 triệu đồng năm 2024 và cán mốc 96.169 triệu đồng vào năm 2025. Việc duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định trên 31% mỗi năm là minh chứng cho năng lực khai thác thị trường nhất quán, giúp đơn vị nhanh chóng thiết lập nền tảng tài chính vững chắc tại khu vực đô thị mới Hòa Xuân.

Thu nhập hoạt động cho vay tiếp tục khẳng định vai trò là động lực tăng trưởng cốt lõi, đóng góp từ 66,7% đến 67,3% tổng thu nhập qua các năm. Thu nhập hoạt động cho vay ghi nhận mức tăng trưởng đáng kể từ 36.933 triệu đồng lên 64.723 triệu đồng, tương ứng với mức tăng bình quân hơn 32% mỗi năm, thể hiện sự tương thích giữa chính sách lãi suất và nhu cầu vay vốn thực tế của khách hàng tại địa phương. Bên cạnh đó, thu nhập từ hoạt động dịch vụ cũng ghi nhận sự tăng trưởng đáng kể khi đạt 30.652 triệu đồng vào năm 2025. Kết quả này cho thấy nỗ lực đa dạng hóa sản phẩm, như bảo hiểm và dịch vụ ngân hàng số, đang dần trở thành cánh tay đắc lực giúp ngân hàng giảm bớt sự phụ thuộc vào thu nhập lãi thuần.



***Biểu đồ 2.1 :Kết quả hoạt động cho vay của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025***

Về chi phí, tổng chi phí của đơn vị tăng từ 42.923 triệu đồng lên 78.397 triệu đồng trong giai đoạn nghiên cứu. Mức tăng này cao hơn so với tốc độ tăng thu nhập, cho thấy VPBank Hòa Xuân đang trong giai đoạn đầu tư mạnh để mở rộng hoạt động và gia tăng thị phần. Theo đó, các khoản chi cho dịch vụ và vận hành hệ thống cũng tăng lên khá rõ. Một điểm tích cực là tỷ trọng chi phí trả lãi có xu hướng giảm dần từ 67,40% xuống 61,13%, phản ánh nỗ lực của ngân hàng trong việc cơ cấu lại nguồn vốn theo hướng tiết giảm chi phí đầu vào. Trong khi đó, chi phí hoạt động dịch vụ lại tăng cả về giá trị tuyệt đối lẫn tỷ trọng, từ 12.621 triệu đồng, chiếm 29,40% năm 2023, lên 29.648 triệu đồng, chiếm 37,82% năm 2025. Diễn biến này cho thấy đơn vị đang ưu tiên đầu tư nhiều hơn cho mảng dịch vụ nhằm mở rộng tập khách hàng và đa dạng hóa nguồn thu. Dù vậy, trong ngắn hạn, sự dịch chuyển này cũng làm cho cơ cấu chi phí chịu áp lực lớn hơn.

Mặc dù chịu áp lực từ các khoản chi đầu tư cho việc mở rộng địa bàn và nâng cao hoạt động kinh doanh, lợi nhuận của VPBank Hòa Xuân vẫn duy trì xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể, lợi nhuận đạt 12.446 triệu đồng năm 2023, tăng lên 14.514 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục đạt 17.772 triệu đồng vào năm 2025. Diễn biến này cho thấy đơn vị không chỉ duy trì được tốc độ tăng trưởng ổn định mà còn từng bước cải thiện hiệu quả khai thác thị trường. Sang năm 2025, mức tăng lợi nhuận cao hơn so với năm 2024 phản ánh dấu hiệu tích cực trong việc chuyển hóa quy mô hoạt động thành kết quả kinh doanh thực chất.

Nhìn lại toàn bộ giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động kinh doanh của VPBank Hòa Xuân được đánh giá là hiệu quả và đi đúng định hướng chiến lược. Sự kết hợp giữa tăng trưởng quy mô thu nhập ổn định và nỗ lực kiểm soát chi phí vốn đã tạo nền tảng để lợi nhuận tăng trưởng tích cực qua từng năm. Trong giai đoạn tới, đơn vị cần tiếp tục đẩy mạnh các sản phẩm và dịch vụ có biên sinh lời cao, đồng thời tăng cường quản lý chặt chẽ chi phí hoạt động, nhằm đảm bảo sự phát triển hài hòa giữa quy mô và chất lượng lợi nhuận trong bối cảnh cạnh tranh thị trường ngày càng gia tăng.

## **2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

### **2.2.1 Các quy định chung cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

#### **a) Đối với khoản cho vay đảm bảo không bằng tài sản**

Cho vay vốn ngân hàng không cần tài sản đảm bảo còn có tên gọi khác là cho vay tín chấp. Đây là hình thức cho vay không yêu cầu bất kỳ tài sản bảo đảm nào, bao gồm cả thế chấp lẫn cầm cố. Ngân hàng dựa trên uy tín và khả năng trả nợ của người đi vay để quyết định duyệt cho vay và giải ngân.

#### **❖ Điều kiện vay và hồ sơ vay vốn**

Khách hàng là công dân Việt Nam, có độ tuổi từ 23 đến 60 tuổi, có hộ khẩu hoặc tạm trú tại khu vực ngân hàng hoạt động và yêu cầu thu nhập từ 5 triệu đồng/tháng (đối với lương chuyển khoản) hoặc trên 7 triệu đồng/tháng (đối với thu nhập bằng tiền mặt).

Hồ sơ vay vốn bao gồm giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD còn hiệu lực), sổ hộ khẩu hoặc giấy phép lái xe, hợp đồng lao động, và bảng lương hoặc sao kê lương 3-6 tháng gần nhất. Đối với khách hàng nhận lương bằng tiền mặt, cần bổ sung thêm hợp đồng lao động còn hiệu lực tối thiểu 3 tháng để chứng minh tính ổn định của nguồn thu nhập

#### **❖ Mục đích và hạn mức**

Đối tượng là cá nhân có nhu cầu vay vốn với khoản vay nhỏ hoặc vừa, phù hợp cho các mục đích tiêu dùng, mua sắm, sinh hoạt hoặc trang trải chi phí hàng ngày. Nhân viên văn phòng, người lao động có thu nhập ổn định, mong muốn tiếp cận nguồn vốn nhanh chóng để phục vụ các nhu cầu tài chính cá nhân mà không cần tài sản bảo đảm.

Khách hàng có thể vay tối đa 500 triệu đồng, với thời hạn vay lên đến 60 tháng (5 năm), lãi suất thay đổi linh hoạt theo từng thời điểm. Khoản vay có thể được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau như cưới hỏi, du lịch, mua sắm, học tập, khám chữa bệnh, mang lại sự linh hoạt tối đa cho khách hàng trong việc đáp ứng các nhu cầu tài chính cá nhân

#### b) Đối với khoản cho vay đảm bảo bằng tài sản

Cho vay có tài sản đảm bảo bằng tài sản là hình thức ngân hàng cho vay dựa trên việc đảm bảo bằng tài sản hợp pháp của khách hàng như bất động sản, ô tô hoặc giấy tờ có giá để đảm bảo nghĩa vụ trả nợ. Trong thời gian vay, khách hàng vẫn được quyền sử dụng tài sản, còn ngân hàng giữ các giấy tờ pháp lý liên quan. Ngoài ra, khách hàng còn có thể dùng tài sản của bên thứ ba để bảo đảm cho khoản vay của mình. Nếu đến hạn mà khách hàng không hoàn thành nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng có quyền xử lý tài sản bảo đảm nhằm thu hồi vốn vay một cách hợp pháp và kịp thời.

##### ❖ Điều kiện vay và hồ sơ vay vốn

Khách hàng là công dân Việt Nam trong độ tuổi từ 23 đến 60, có thu nhập ổn định từ 5 triệu đồng/tháng nếu là cán bộ, công nhân, viên chức. Ngoài ra, khách hàng phải cung cấp đầy đủ giấy tờ chứng minh tính pháp lý của tài sản dùng để bảo đảm khoản vay. Đặc biệt, số tiền giải ngân từ gói cho vay thường không thấp hơn 70% giá trị tài sản bảo đảm, tuy nhiên tỷ lệ này có thể thay đổi tùy theo từng sản phẩm cho vay cụ thể.

Hồ sơ vay vốn bao gồm đơn đề nghị vay vốn theo mẫu của ngân hàng, khách hàng cần chuẩn bị một số giấy tờ quan trọng như: Chứng minh nhân dân, thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu còn hiệu lực; sổ hộ khẩu hoặc bằng lái xe; bảng sao kê lương 3 tháng gần nhất có xác nhận của thủ trưởng đơn vị hoặc các giấy tờ chứng minh thu nhập; hợp đồng lao động (nếu có); và các giấy tờ pháp lý liên quan đến tài sản bảo đảm như giấy tờ đất, giấy đăng ký xe hoặc các loại giấy tờ có giá trị như cổ phiếu, chứng chỉ tiền gửi,... Những giấy tờ này giúp ngân hàng xác minh thông tin cá nhân, thu nhập và quyền sở hữu tài sản đảm bảo của khách hàng, đảm bảo quá trình xét duyệt hồ sơ minh bạch và đúng quy định.

##### ❖ Đối tượng và hạn mức cho vay

Đối tượng vay là khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn lớn thường là những người sở hữu tài sản đảm bảo như nhà, xe, sổ tiết kiệm hoặc các giấy tờ có giá trị khác.

Về hạn mức và thời hạn cho vay, khoản vay đảm bảo bằng tài sản có nhiều ưu thế hơn so với khoản vay không có tài sản bảo đảm. Tùy theo giá trị tài sản bảo đảm,

mục đích cho vay và khả năng trả nợ của khách hàng, ngân hàng có thể xem xét mức cho vay khá cao, phổ biến từ khoảng 70% đến 100% giá trị tài sản được thẩm định. Thời hạn cho vay cũng tương đối linh hoạt, có thể kéo dài từ vài năm đến 15 năm, thậm chí đến 25 năm đối với một số khoản vay phù hợp. Lãi suất của khoản vay này thường ở mức cạnh tranh và thấp hơn so với khoản vay không có tài sản bảo đảm, do ngân hàng có thêm cơ sở để giảm thiểu rủi ro và hỗ trợ khách hàng với các mục đích cho vay như mua nhà, sửa chữa nhà, mua ô tô hoặc bổ sung vốn kinh doanh.

#### *2.2.1.1 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng*

Danh mục cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân được xây dựng đa dạng, bao gồm hai nhóm chính là cho vay có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo, nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính phong phú của khách hàng cá nhân.

##### **a. Nhóm cho vay có tài sản đảm bảo**

Nhóm cho vay có tài sản đảm bảo giữ vai trò chủ đạo với các sản phẩm như cho vay mua ô tô, cho vay mua bất động sản, cho vay sửa chữa nhà ở và các khoản cho vay thế chấp khác, phục vụ các nhu cầu tiêu dùng giá trị lớn và dài hạn.

- Vay mua nhà ở / đất ở / căn hộ: Đây là sản phẩm cho vay dành cho khách hàng có nhu cầu mua nhà, đất ở hoặc căn hộ chung cư. Khách hàng có thể vay số tiền lên đến 80% giá trị căn nhà và lựa chọn thời gian vay linh hoạt từ 25 đến 35 năm. Sản phẩm này phù hợp cho những khách hàng có kế hoạch an cư lâu dài, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ tại khu vực đô thị đang phát triển như Hòa Xuân, Đà Nẵng.

- Vay mua nhà dự án: Sản phẩm dành cho khách hàng muốn sở hữu bất động sản tại các dự án phát triển nhà ở. Tỷ lệ cho vay lên tới 85% giá trị hợp đồng, thời gian vay tối đa 35 năm, không yêu cầu nhiều thủ tục giấy tờ phức tạp mà chỉ cần chứng minh thu nhập thông qua tự kê khai. Đây là lựa chọn phù hợp với khách hàng mua căn hộ hình thành trong tương lai tại các dự án lớn.

- Vay sửa chữa/xây dựng nhà: Sản phẩm phục vụ nhu cầu cải tạo, nâng cấp hoặc xây mới nhà ở. Khách hàng có thể dùng chính bất động sản dự định xây dựng, sửa chữa hoặc một bất động sản khác để thế chấp. Trong trường hợp không có Giấy phép xây dựng, số tiền cho vay tối đa là 1 tỷ đồng; nếu đã có Giấy phép xây dựng, số tiền

cho vay tối đa là 3 tỷ đồng. Đây là sản phẩm thiết thực với nhu cầu thực tế của nhiều hộ gia đình tại các khu dân cư mới.

- Vay mua ô tô: Đây là một trong những sản phẩm thế mạnh của VPBank trong phân khúc cho vay tiêu dùng. Khách hàng có thể vay tới 85% giá trị xe, với quy trình duyệt vay nhanh trong 5 phút và giải ngân trong vài giờ. Thời gian vay tối đa lên đến 96 tháng đối với xe mới và 84 tháng đối với xe cũ; sản phẩm áp dụng cho cả xe mới lẫn xe đã qua sử dụng. Sản phẩm cho vay ô tô của VPBank tiếp tục duy trì vị thế dẫn đầu về thị phần xe du lịch cá nhân trên thị trường.

- Vay tiêu dùng thế chấp (đa mục đích): Đây là sản phẩm cho vay linh hoạt, nhắm đến các nhu cầu chi tiêu lớn không thuộc các danh mục chuyên biệt nêu trên. Sản phẩm đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng lớn như mua sắm, giáo dục, nội thất; khách hàng có thể vay tới 100% nhu cầu vốn với hạn mức tối đa 3 tỷ đồng và thời hạn vay lên đến 10 năm.

**b. Nhóm cho vay không có tài sản đảm bảo**

Đối với nhóm cho vay không có tài sản đảm bảo, ngân hàng triển khai các sản phẩm tín chấp như cho vay theo lương, cho vay ưu đãi dành cho giáo viên và cho vay thấu chi dành cho cán bộ nhân viên. Sản phẩm cho vay tín chấp của VPBank có thủ tục linh hoạt và đáp ứng được cả nhu cầu chi tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn với thời hạn cho vay lên đến 60 tháng, phù hợp cho mọi mục đích sử dụng vốn của khách hàng.

- Vay tín chấp theo lương: Đây là sản phẩm vay tiêu dùng cá nhân dành cho khách hàng có thu nhập từ lương, phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân. Khách hàng được phê duyệt dựa trên mức thu nhập hàng tháng, lịch sử tín dụng và thời gian làm việc, với thời hạn vay linh hoạt và không cần thế chấp tài sản.

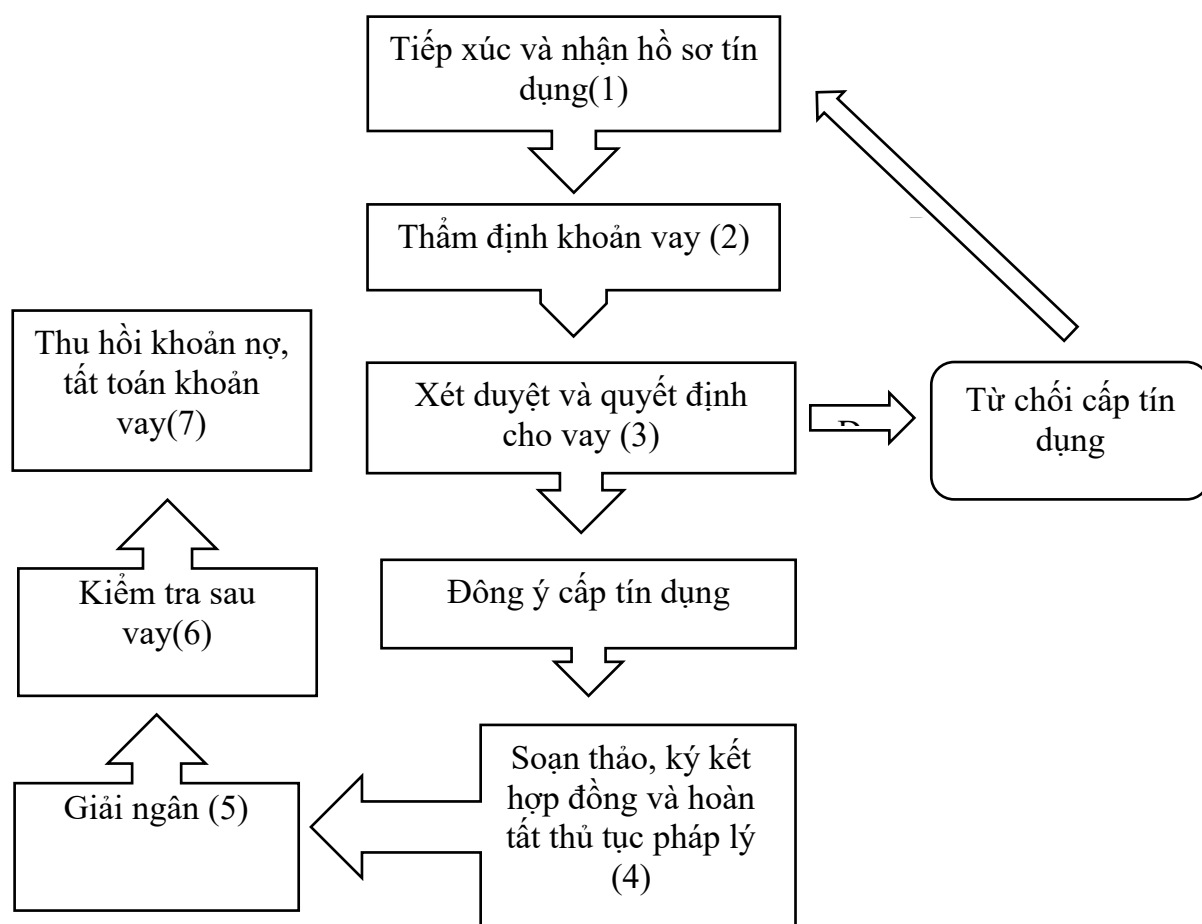
- Vay ưu đãi giáo viên :Đây là sản phẩm vay dành riêng cho khách hàng đang là Giáo viên hoặc cán bộ Quản lý trường học có nhu cầu vay tín chấp phục vụ mục đích tiêu dùng. Sản phẩm thể hiện chiến lược tiếp cận phân khúc khách hàng đặc thù của VPBank, với các điều kiện ưu đãi và quy trình phê duyệt được tối ưu hóa riêng cho nhóm đối tượng này.

- Vay thấu chi dành cho Cán bộ nhân viên VPBank: Sản phẩm vay thấu chi

không tài sản đảm bảo dành cho Cán bộ nhân viên VPBank hoặc các công ty con trực thuộc, công ty liên kết của VPBank có nhu cầu mở tài khoản thấu chi. Sản phẩm này mang tính phúc lợi nội bộ, đồng thời giúp nhân viên chủ động quản lý dòng tiền cá nhân.

#### 2.2.1.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng

Quy trình cho vay tiêu dùng tại VPBank - PGD Hòa Xuân được thực hiện theo các bước chặt chẽ từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng đến giải ngân và kiểm tra sau cho vay nhằm đảm bảo vừa đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng, vừa kiểm soát hiệu quả rủi ro tín dụng. Cụ thể, quy trình cho vay được thể hiện qua sơ đồ sau:



( Nguồn: Vpbank - PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

**Sơ đồ 2.2 : Sơ đồ quy trình cho vay tiêu dùng tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân**

Bước 1: Tiếp xúc và nhận hồ sơ tín dụng: Chuyên viên QHKK tìm kiếm và tư vấn KH có nhu cầu vay vốn đến NH làm thủ tục xin cho vay. Tại đây, chuyên viên QHKK hướng dẫn cho KH cách cung cấp hồ sơ đầy đủ và đúng quy định. Nội dung hồ sơ tập trung vào các yếu tố cốt lõi như năng lực pháp lý và hành vi dân sự, mục đích sử dụng vốn cũng như tình hình tài chính của khách hàng.

Bước 2: Thẩm định khoản cho vay là khâu then chốt trong quy trình cho vay tiêu dùng, có tính quyết định trực tiếp đến chất lượng khoản cho vay. Chuyên viên QHKK cần thực hiện thẩm định toàn diện trên bốn phương diện:

Thứ nhất, ngân hàng tiến hành thẩm định khách hàng, bao gồm việc đánh giá năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và tư cách của người vay để đảm bảo khách hàng đáp ứng đủ điều kiện vay vốn. Thứ hai, thẩm định mục đích sử dụng vốn được thực hiện nhằm xác minh xem nhu cầu vay vốn của khách hàng có phù hợp với quy định nội bộ của ngân hàng và pháp luật hiện hành hay không. Thứ ba, ngân hàng sẽ thẩm định tình hình tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng, tập trung vào việc xem xét mức thu nhập, chi tiêu, cũng như các nghĩa vụ tài chính khác để đánh giá tính minh bạch và ổn định tài chính. Thứ tư, đối với các khoản cho vay có tài sản bảo đảm như ô tô, quyền sử dụng đất, nhà ở..., ngân hàng sẽ xác minh tính pháp lý và thực hiện định giá tài sản bảo đảm.

Trên cơ sở kết quả thẩm định, chuyên viên quan hệ khách hàng sẽ tiến hành chấm điểm tín dụng và lập tờ trình đề xuất cấp tín dụng. Những hồ sơ không đáp ứng đủ điều kiện sẽ bị từ chối và ngân hàng sẽ thông báo rõ lý do cho khách hàng.

Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay: Sau khi hoàn tất thẩm định, chuyên viên QHKK trình hồ sơ lên cấp phê duyệt để xem xét và ra quyết định. Giám đốc Phòng giao dịch hoặc các cấp có thẩm quyền cao hơn như Hội đồng tín dụng sẽ xem xét và đưa ra quyết định cuối cùng. Kết quả thẩm định hồ sơ có thể dẫn đến hai trường hợp: chấp thuận cấp tín dụng với các điều kiện cụ thể hoặc từ chối cấp tín dụng kèm lý do rõ ràng. Đối với trường hợp được đồng ý, ngân hàng sẽ nêu rõ các điều kiện cho vay và những yêu cầu cần bổ sung trước khi giải ngân (nếu có). Nếu hồ sơ bị từ chối, lý do sẽ được ghi rõ và thông tin sẽ được chuyển lại cho chuyên viên quan hệ khách hàng để thông báo cho khách hàng một cách minh bạch.

Bước 4: Soạn thảo, ký kết hợp đồng và hoàn tất thủ tục pháp lý. Sau khi có quyết định cho vay, chuyên viên QHKKH trao đổi và thống nhất các điều khoản cụ thể với khách hàng. Khi hai bên đạt được sự đồng thuận, ngân hàng tiến hành soạn thảo hợp đồng tín dụng và các văn bản liên quan, tổ chức ký kết và hoàn thiện toàn bộ thủ tục bảo đảm tín dụng theo quy định.

Bước 5: Giải ngân: Sau khi hoàn tất các thủ tục nêu trên và đáp ứng đầy đủ danh mục hồ sơ theo quy định của từng sản phẩm cho vay, hồ sơ được chuyển về bộ phận Quản lý Tín dụng tại Chi nhánh hoặc Hội sở tùy theo hạn mức phê duyệt để rà soát lần cuối và tiến hành giải ngân cho khách hàng.

Bước 6: Kiểm tra sau cho vay: Sau giải ngân, ngân hàng tiến hành kiểm soát việc sử dụng vốn cho vay của khách hàng nhằm đảm bảo đúng mục đích đã cam kết. Chuyên viên QHKKH thường xuyên theo dõi diễn biến khoản cho vay, khả năng trả nợ, tình trạng tài sản bảo đảm và hợp đồng bảo hiểm liên quan để kịp thời phát hiện và xử lý rủi ro. Trong trường hợp chất lượng khoản cho vay có dấu hiệu suy giảm, ngân hàng có quyền yêu cầu bổ sung tài sản bảo đảm, ngừng giải ngân hoặc thu hồi nợ trước hạn nếu khách hàng vi phạm hợp đồng tín dụng.

Bước 7: Thu hồi nợ và tắt toán khoản cho vay: Chuyên viên QHKKH thực hiện nhắc nợ định kỳ hàng tháng đối với gốc và lãi, đảm bảo khách hàng thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ theo hợp đồng. Khi khách hàng hoàn thành toàn bộ nghĩa vụ tài chính, ngân hàng tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng và giải chấp tài sản bảo đảm theo quy định.

Xét tổng thể, bộ phận giao dịch trực tiếp giữ vai trò trung tâm trong hoạt động cho vay tiêu dùng, đảm nhiệm các khâu tiếp xúc với khách hàng, thẩm định ban đầu và quản lý sau cho vay. Trong khi đó, bộ phận hỗ trợ nghiệp vụ và bộ phận hậu kiểm đóng vai trò hỗ trợ kiểm soát, vận hành quy trình từ giai đoạn thẩm định trở đi, ngoài ra đảm bảo việc tuân thủ các quy định nội bộ của ngân hàng.

Mô hình quản lý rủi ro tập trung đã tách biệt độc lập 3 chức năng: chức năng kinh doanh, chức năng quản lý rủi ro và chức năng tác nghiệp. Sự tách biệt này nhằm mục tiêu hàng đầu là giảm thiểu rủi ro ở mức thấp nhất, đồng thời phát huy được tối đa kỹ năng chuyên môn của từng vị trí cán bộ làm công tác tín dụng. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích, mô hình này cũng tồn tại một số hạn chế. Thứ nhất, ngân hàng cần có

đội ngũ cán bộ nhân viên đông đảo với chuyên môn sâu và kiến thức vững. Thứ hai, quy trình cấp tín dụng có thể bị kéo dài do hồ sơ phải qua nhiều bước kiểm soát của các phòng ban tại cả chi nhánh và Hội sở, dẫn đến độ trễ về thời gian. Thứ ba, việc luân chuyển hồ sơ phụ thuộc nhiều vào các phần mềm hệ thống, nên nếu hệ thống gặp sự cố, toàn bộ hoạt động có thể bị gián đoạn. Cuối cùng, các bộ phận hỗ trợ không trực tiếp làm việc với khách hàng khiến mọi thông tin liên quan đến khách hàng và khoản cho vay đều phải dựa vào chuyên viên quan hệ khách hàng, dễ gây ra thiếu sót hoặc lệ thuộc vào thông tin.

## **2.2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

### *2.2.2.1. Thực trạng chung về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng*

Hoạt động cho vay tiêu dùng là một trong những mảng tín dụng trọng yếu, giữ vai trò quan trọng trong việc gia tăng thu nhập và nâng cao sức cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng trên thị trường bán lẻ. Tại VPBank Phòng giao dịch Hòa Xuân, hoạt động này được triển khai theo định hướng an toàn, hiệu quả, tập trung vào phân khúc khách hàng cá nhân với danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng đa dạng, đặc biệt chú trọng các khoản cho vay có tài sản bảo đảm. Đồng thời, đơn vị luôn kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng, chủ động hạn chế rủi ro trong quá trình mở rộng quy mô.

Bảng 2.4 cho thấy rõ thực trạng cho vay tiêu dùng tại đơn vị giai đoạn 2023 - 2025 thông qua các chỉ tiêu như doanh số cho vay tiêu dùng, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ và nợ xấu. Nhìn chung, quy mô cho vay tiêu dùng liên tục tăng trưởng qua các năm, thể hiện nỗ lực mở rộng hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng trước sự gia tăng nhu cầu tiêu dùng tại địa phương. Ngoài ra, doanh số thu nợ được cải thiện rõ rệt, phản ánh hiệu quả trong công tác thu hồi vốn, góp phần duy trì chất lượng tín dụng ổn định và bền vững.

**Bảng 2.4 : Kết quả chung về hoạt động cho vay của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025**

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                   | 2023           |              | 2024           |              | 2025           |              | Chênh lệch 2024/2023 |              | Chênh lệch 2025/2024 |              |
|----------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------------|--------------|----------------------|--------------|
|                            | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền              | Tỷ lệ (%)    | Số tiền              | Tỷ lệ (%)    |
| <b>1. Doanh số cho vay</b> | <b>318.290</b> | <b>100</b>   | <b>428.553</b> | <b>100</b>   | <b>552.238</b> | <b>100</b>   | 110.263              | 34,64        | 123.685              | 28,86        |
| Doanh số CVTD              | 128.316        | 40,31        | 167.278        | 39,03        | 224.909        | 40,73        | 38.962               | 30,36        | 57.631               | 34,45        |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | <b>268.545</b> | <b>100</b>   | <b>345.230</b> | <b>100</b>   | <b>432.642</b> | <b>100</b>   | <b>76.685</b>        | <b>28,56</b> | <b>87.412</b>        | <b>25,32</b> |
| Doanh số thu nợ CVTD       | 116.418        | 43,35        | 147.449        | 42,71        | 185.118        | 42,79        | 31.031               | 26,65        | 37.669               | 25,55        |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ</b>    | <b>324.183</b> | <b>100</b>   | <b>407.506</b> | <b>100</b>   | <b>527.102</b> | <b>100</b>   | <b>83.323</b>        | <b>25,70</b> | <b>119.596</b>       | <b>29,35</b> |
| Dư nợ cuối kỳ CVTD         | 132.673        | 40,93        | 152.502        | 37,42        | 192.293        | 36,48        | 19.829               | 14,95        | 39.791               | 26,09        |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | <b>2.359</b>   | <b>100</b>   | <b>2.925</b>   | <b>100</b>   | <b>4.095</b>   | <b>100</b>   | <b>566</b>           | <b>23,99</b> | <b>1.170</b>         | <b>40,00</b> |
| Nợ xấu CVTD                | 1.032          | 43,75        | 1.356          | 46,36        | 1.734          | 42,34        | 324                  | 31,40        | 378                  | 27,88        |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu (%)</b> | <b>0,73</b>    |              | <b>0,72</b>    |              | <b>0,78</b>    |              |                      |              |                      |              |
| Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)      | 0,78           |              | 0,89           |              | 0,90           |              |                      |              |                      |              |

( Nguồn : VPBank PGD Hòa Xuân - Chi nhánh Đà Nẵng)

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng. Doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 128.316 triệu đồng năm 2023 lên 224.909 triệu đồng năm 2025, với tốc độ tăng trưởng hằng năm liên tục được nâng lên từ 30,36% năm 2024 lên 34,45% năm 2025. Đáng chú ý, tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng trong tổng doanh số cho vay luôn duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định qua các năm, khẳng định vai trò chủ lực của sản phẩm này trong chiến lược phát triển, cùng với đó tạo nên dấu ấn riêng biệt cho VPBank Hòa Xuân trên thị trường.

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân nhìn chung vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng ổn định trong giai đoạn nghiên cứu. Tỷ trọng cho vay tiêu dùng năm 2024 có giảm nhẹ, chủ yếu do ngân hàng đồng thời mở rộng tín dụng sang một số phân khúc khách hàng doanh nghiệp và các khoản vay có giá trị lớn nhằm đa dạng hóa danh mục. Sang năm 2025, tỷ trọng này phục hồi trở lại nhờ nhu cầu vay tiêu dùng cá nhân gia tăng và định hướng đẩy mạnh bán lẻ của ngân hàng ngày càng rõ nét hơn. Biến động qua các năm cho thấy cơ cấu tín dụng của đơn vị có sự điều chỉnh linh hoạt theo chính sách và diễn biến thị trường. Dù có thay đổi nhất định về tỷ trọng, cho vay tiêu dùng vẫn là một cấu phần quan trọng trong hoạt động tín dụng của VPBank Hòa Xuân, góp phần duy trì sự cân đối và ổn định cho danh mục cho vay.

Dư nợ cho vay tiêu dùng tại đơn vị liên tục ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng về giá trị tuyệt đối, lần lượt tăng từ 132.673 triệu đồng năm 2023 lên 152.502 triệu đồng năm 2024 và đạt 192.293 triệu đồng vào năm 2025. Tuy nhiên, tỷ trọng dư nợ tiêu dùng trong tổng dư nợ lại có xu hướng giảm dần qua các năm, từ mức 40,93% năm 2023 xuống 37,42% năm 2024 và còn 36,48% vào năm 2025. Diễn biến này cho thấy dù quy mô cho vay tiêu dùng không ngừng được mở rộng, tốc độ tăng trưởng của mảng này vẫn thấp hơn so với các lĩnh vực tín dụng khác. Như vậy, ngân hàng đang từng bước đa dạng hóa danh mục cho vay và kiểm soát rủi ro bằng cách giảm dần sự phụ thuộc vào tín dụng tiêu dùng trong tổng thể hoạt động.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân tăng đều qua các năm, từ 116.418 triệu đồng năm 2023 lên 147.449 triệu đồng năm 2024 và đạt 185.118 triệu đồng năm 2025, cho thấy hoạt động thu hồi vốn của đơn vị vẫn duy trì ở mức tương đối tốt. Tuy nhiên, tốc độ tăng thu nợ lại thấp hơn tốc độ tăng của doanh số cho vay, khiến khoảng cách giữa hai chỉ tiêu ngày càng nới rộng. Điều này phản ánh quy mô tín

dụng mở rộng đang vượt trước khả năng thu hồi vốn, tạo ra áp lực lớn lên vòng quay vốn của PGD. Nếu xu hướng này tiếp diễn, PGD Hòa Xuân sẽ phải đối mặt với thách thức cân đối dòng tiền và cần tăng cường hơn nữa công tác thẩm định khách hàng, giám sát sau giải ngân cũng như kiểm soát tiến độ trả nợ. Chỉ khi bảo đảm được chất lượng thu hồi vốn song song với tăng trưởng tín dụng, PGD mới có thể phát triển bền vững trong thời gian tới.

Dù hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 đã đạt được những kết quả tăng trưởng rất tốt về quy mô, nhưng nợ xấu tăng lên cũng là một điểm đáng lưu ý. Nợ xấu từ mức **1.032 triệu đồng** năm 2023 tăng lên **1.356 triệu đồng** vào năm 2024, và đạt mức **1.734 triệu đồng** vào năm 2025. Như vậy, tổng tốc độ tăng trưởng nợ xấu của cả giai đoạn là **68,02%**, chiếm tỷ trọng khá lớn (từ **42,34%** đến **46,36%**) trong danh mục nợ cần chú ý. Thực tế này cho thấy việc phát triển cho vay tiêu dùng theo cách cũ tại địa bàn đang gặp những thách thức nhất định do thu nhập của người dân biến động. Vì vậy, để duy trì đà tăng trưởng và tiếp tục mở rộng quy mô cho vay một cách hiệu quả, định hướng phù hợp nhất cho phòng giao dịch lúc này không phải là hạn chế cho vay, mà là thay đổi phương thức tiếp cận. Bằng việc đẩy mạnh các gói sản phẩm vay tiêu dùng công nghệ, phê duyệt nhanh và hướng vào các nhu cầu thực tế, PGD Hòa Xuân sẽ có cơ hội tiếp cận tệp khách hàng mới chất lượng hơn, tạo bước đệm để gia tăng doanh số giải ngân một cách đều đặn và lành mạnh.

Về tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng, PGD Hòa Xuân vẫn duy trì được mức tương đối thấp trong suốt giai đoạn 2023–2025, dù có xu hướng tăng nhẹ qua từng năm. Năm 2023, tỷ lệ nợ xấu đạt 0,78%, cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng được quản lý khá hiệu quả và chất lượng tín dụng vẫn được đảm bảo. Sang năm 2024, tỷ lệ này tăng lên 0,89%, cho thấy áp lực rủi ro tín dụng bắt đầu xuất hiện rõ hơn khi ngân hàng đẩy mạnh mở rộng dư nợ cho vay cá nhân. Mức tăng không lớn, điều này cho thấy khả năng kiểm soát nợ xấu của ngân hàng vẫn được duy trì ở mức ổn định, chưa có biểu hiện chệch khỏi tầm kiểm soát. Đến năm 2025, tỷ lệ nợ xấu chỉ tăng thêm một lượng rất nhỏ, đạt 0,90%. Quy mô cho vay tiêu dùng tiếp tục mở rộng, nhưng chất lượng tín dụng không biến động mạnh. Việc tỷ lệ nợ xấu gần như ổn định trong khi dư nợ tăng cũng phản ánh công tác thẩm định khách hàng, giám sát khoản vay và thu hồi nợ đã

được PGD chú trọng hơn, nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong danh mục cho vay tiêu dùng.

Nhìn lại toàn bộ giai đoạn 2023-2025, hoạt động cho vay tiêu dùng của VPBank Hòa Xuân đã đạt được mục tiêu tăng trưởng quy mô gắn liền với hiệu quả quản trị rủi ro. Trong bối cảnh lãi suất năm 2026 dự báo ở mức 10,2%, đơn vị cần tiếp tục duy trì các chính sách ưu đãi có kiểm soát, đồng thời đẩy mạnh thẩm định thu nhập và giám sát dòng tiền của khách hàng cho vay tín chấp. Với dư địa tăng trưởng còn lớn từ quá trình đô thị hóa tại Đà Nẵng, cho vay tiêu dùng vẫn sẽ là động lực quan trọng giúp VPBank Hòa Xuân từng bước hiện thực hóa mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại khu vực, trên nền tảng quản trị rủi ro chặt chẽ và chất lượng tài sản được duy trì bền vững.

#### *2.2.2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng theo các tiêu chí*

##### *a) Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023- 2025*

Cho vay tiêu dùng theo thời hạn thường được phân chia thành hai nhóm chính: cho vay ngắn hạn thường có thời gian cho vay dưới 12 tháng và cho vay trung, dài hạn có thời gian cho vay từ 12 tháng trở lên. Mỗi loại hình cho vay đáp ứng những nhu cầu tài chính khác nhau của khách hàng: cho vay ngắn hạn phù hợp với các mục đích chi tiêu nhanh, linh hoạt, thì cho vay trung, dài hạn lại phục vụ các kế hoạch đầu tư, mua sắm tài sản lớn hoặc chi tiêu dài hạn. Việc phân tích cơ cấu cho vay theo thời hạn giúp ngân hàng nhận diện xu hướng lựa chọn của khách hàng, đồng thời xây dựng chiến lược phân bổ nguồn vốn hợp lý giữa các khoản cho vay có tốc độ quay vòng nhanh và các khoản cho vay ổn định lâu dài.

Bảng 2.5 thể hiện thực trạng cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025, thông qua các chỉ tiêu về quy mô và tỷ trọng của cho vay ngắn hạn so với cho vay trung, dài hạn. Những số liệu này cho phép đánh giá sự thay đổi trong cơ cấu tín dụng tiêu dùng giữa các nhóm kỳ hạn theo thời gian, từ đó nhận diện xu hướng dịch chuyển nguồn vốn, mức độ ưu tiên đối với từng loại hình cho vay cũng như hiệu quả của chính sách tín dụng tại đơn vị trong từng năm.

**Bảng 2.5 : Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025**

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                       | 2023           |              | 2024           |              | 2025           |              | Chênh lệch 2024/2023 |              | Chênh lệch 2025/2024 |              |
|--------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------------|--------------|----------------------|--------------|
|                                | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền              | Tỷ lệ (%)    | Số tiền              | Tỷ lệ (%)    |
| <b>1. Doanh số CVTD</b>        | <b>128.316</b> | <b>100</b>   | <b>167.278</b> | <b>100</b>   | <b>224.909</b> | <b>100</b>   | <b>38.962</b>        | <b>30,36</b> | <b>57.631</b>        | <b>34,45</b> |
| Ngắn hạn                       | 49.495         | 38,57        | 59.183         | 35,38        | 71.658         | 31,86        | 9.688                | 19,57        | 12.475               | 21,08        |
| Trung,dài hạn                  | 78.821         | 61,43        | 108.095        | 64,62        | 153.251        | 68,14        | 29.274               | 37,14        | 45.156               | 41,77        |
| <b>2. Doanh số thu nợ CVTD</b> | <b>116.418</b> | <b>100</b>   | <b>147.449</b> | <b>100</b>   | <b>185.118</b> | <b>100</b>   | <b>31.031</b>        | <b>26,65</b> | <b>37.669</b>        | <b>25,55</b> |
| Ngắn hạn                       | 35.925         | 30,86        | 46.235         | 31,36        | 58.856         | 31,79        | 10.310               | 28,70        | 12.621               | 27,30        |
| Trung,dài hạn                  | 80.493         | 69,14        | 101.214        | 68,64        | 126.262        | 68,21        | 20.721               | 25,74        | 25.048               | 24,75        |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ CVTD</b>   | <b>132.673</b> | <b>100</b>   | <b>152.502</b> | <b>100</b>   | <b>192.293</b> | <b>100</b>   | <b>19.829</b>        | <b>14,95</b> | <b>39.791</b>        | <b>26,09</b> |
| Ngắn hạn                       | 41.802         | 31,51        | 54.750         | 35,90        | 67.552         | 35,13        | 12.948               | 30,97        | 12.802               | 23,38        |
| Trung,dài hạn                  | 90.871         | 68,49        | 97.752         | 64,10        | 124.741        | 64,87        | 6.881                | 7,57         | 26.989               | 27,61        |
| <b>4. Nợ xấu CVTD</b>          | <b>1.032</b>   | <b>100</b>   | <b>1.356</b>   | <b>100</b>   | <b>1.734</b>   | <b>100</b>   | <b>324</b>           | <b>31,40</b> | <b>378</b>           | <b>27,88</b> |
| Ngắn hạn                       | 364            | 35,27        | 534            | 39,38        | 758            | 43,71        | 170                  | 46,70        | 224                  | 41,95        |
| Trung,dài hạn                  | 668            | 64,73        | 822            | 60,62        | 976            | 56,29        | 154                  | 23,0         | 154                  | 18,73        |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD</b>    | <b>0,78%</b>   |              | <b>0,89%</b>   |              | <b>0,90%</b>   |              |                      |              |                      |              |
| Ngắn hạn                       | 0,87%          |              | 0,98%          |              | 1,12%          |              |                      |              |                      |              |
| Trung,dài hạn                  | 0,74%          |              | 0,84%          |              | 0,78%          |              |                      |              |                      |              |

(Nguồn : PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, quy mô cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân tăng trưởng ở ngắn hạn, trung và dài hạn, song có sự khác biệt rõ rệt về tốc độ và xu hướng. Doanh số cho vay ngắn hạn tăng từ 49.495 triệu đồng lên 71.658 triệu đồng, với tốc độ tăng lần lượt 19,57% năm 2024 và 21,08% năm 2025. Trong khi đó, doanh số cho vay trung và dài hạn tăng mạnh hơn đáng kể, từ 78.821 triệu đồng lên 153.251 triệu đồng với tốc độ tăng lần lượt 37,14% và 41,77%, Khoảng cách ngày càng nới rộng giữa hai phân khúc phản ánh sự dịch chuyển có chủ đích trong chiến lược mở rộng thị phần bán lẻ của đơn vị, nhằm đón đầu nhu cầu an cư và nâng cao chất lượng cuộc sống ngày càng tăng của người dân tại khu vực đô thị mới Hòa Xuân.

Cơ cấu doanh số cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 có sự biến động theo hướng gia tăng tỷ trọng cho vay trung và dài hạn, trong khi cho vay ngắn hạn thay đổi linh hoạt tùy thuộc vào tình hình kinh tế và nhu cầu thực tế của khách hàng. Năm 2023, doanh số cho vay tiêu dùng trung và dài hạn đạt 78.821 triệu đồng, chiếm 61,43% tổng doanh số, cao hơn đáng kể so với cho vay ngắn hạn đạt 49.495 triệu đồng. Sang năm 2024, doanh số cho vay trung và dài hạn tăng lên 108.095 triệu đồng nhưng tỷ trọng giảm nhẹ do tốc độ tăng của cho vay ngắn hạn cao hơn. Nguyên nhân chủ yếu là nhu cầu vay phục vụ chi tiêu cá nhân và tiêu dùng ngắn hạn của khách hàng gia tăng, phản ánh sự linh hoạt của PGD trong điều chỉnh cơ cấu tín dụng theo nhu cầu thị trường. Đến năm 2025, doanh số cho vay trung và dài hạn tăng mạnh lên 153.251 triệu đồng, chiếm 68,14% tổng doanh số. Nhu cầu vay mua nhà, sửa chữa nhà ở và đầu tư tài sản giá trị lớn gia tăng khiến khách hàng có xu hướng ưu tiên các khoản vay dài hạn để phù hợp khả năng trả góp. Tuy nhiên, việc mở rộng tín dụng dài hạn cũng làm gia tăng áp lực kiểm soát rủi ro do thời gian thu hồi vốn kéo dài và chịu ảnh hưởng bởi biến động kinh tế. Do đó, PGD cần theo dõi sát công tác thẩm định, giám sát khoản vay và thu hồi nợ, để đảm bảo mở rộng tín dụng dài hạn nhưng vẫn giữ được chất lượng tài sản ở mức an toàn.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 thể hiện xu hướng tăng trưởng liên tục và ổn định ở cả hai phân khúc ngắn hạn và trung, dài hạn. Cho vay trung và dài hạn tại VPBank Hòa Xuân tăng đều từ 80.493 triệu đồng năm 2023 lên 101.214 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục đạt 126.262 triệu đồng vào năm 2025. Trong khi đó, thu nợ ngắn hạn tuy thấp hơn, nhưng cũng có mức tăng trưởng ổn định, từ 35.925 triệu đồng chiếm 30,86% năm 2023 lên 46.235 triệu

đồng chiếm 31,36% năm 2024, và đến năm 2025 đạt 58.856 triệu đồng chiếm 31,79%. Nhìn chung, tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ được duy trì đều đặn qua các năm ở cả hai phân khúc, trong đó nhóm trung và dài hạn luôn giữ vai trò chủ đạo. Điều này phản ánh danh mục cho vay của ngân hàng tập trung chủ yếu vào các khoản cho vay dài hạn như mua nhà, sửa chữa nhà ở, phù hợp với đặc điểm nhu cầu tại khu vực đô thị. Tuy nhiên, cơ cấu này cũng đặt ra yêu cầu cao hơn đối với công tác quản lý và giám sát thu hồi nợ, do các khoản cho vay dài hạn thường có độ trễ rủi ro và chịu tác động lớn từ biến động thu nhập của khách hàng trong dài hạn.

Dư nợ cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân liên tục mở rộng ở cả hai phân khúc kỳ hạn trong giai đoạn 2023 - 2025, tuy nhiên, cơ cấu dư nợ vẫn tập trung chủ yếu vào nhóm trung và dài hạn. Cụ thể, dư nợ trung dài hạn tăng đều qua các năm, từ 90.871 triệu đồng năm 2023 lên 97.752 triệu đồng năm 2024 và đạt 124.741 triệu đồng vào năm 2025. Trong khi đó, dư nợ ngắn hạn cũng ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng về cả giá trị tuyệt đối lẫn tỷ trọng, từ 41.802 triệu đồng chiếm 31,51% năm 2023 lên 67.552 triệu đồng chiếm 35,13% vào năm 2025. Mặc dù dư nợ ngắn hạn tăng nhanh hơn về mặt tương đối, nhóm trung và dài hạn vẫn giữ vai trò trụ cột trong hoạt động tín dụng. Xu hướng khách hàng ưu tiên vay kỳ hạn dài có thể phản ánh nhu cầu đảm bảo khả năng trả góp linh hoạt cho các khoản vay giá trị lớn.. Xu hướng này giúp ngân hàng duy trì nguồn thu lãi ổn định trong dài hạn, tuy nhiên cũng làm gia tăng áp lực quản trị rủi ro do thời gian thu hồi vốn kéo dài.

Nợ xấu cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân có xu hướng tăng dần qua các năm và vẫn tập trung chủ yếu ở nhóm trung và dài hạn, nhưng tốc độ gia tăng của nợ xấu ngắn hạn lại đáng chú ý hơn. Nợ xấu trung dài hạn tăng từ 668 triệu đồng năm 2023 lên 822 triệu đồng năm 2024 và đạt 976 triệu đồng vào năm 2025, chiếm tỷ trọng lần lượt 64,73% và 56,29% qua hai năm đầu và cuối kỳ. Trong khi đó, nợ xấu ngắn hạn có mức tăng trưởng nhanh hơn về mặt tương đối, từ 364 triệu đồng chiếm 35,27% năm 2023 lên 534 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục đạt 758 triệu đồng vào năm 2025. Xu hướng này chủ yếu bắt nguồn từ việc ngân hàng tích cực mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt ưu tiên các khoản cho vay ngắn hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn linh hoạt của khách hàng cá nhân. Ngoài ra, nhóm khách hàng vay ngắn hạn tại Hòa Xuân chủ yếu là lao động trẻ, nhân viên văn phòng và người làm việc tại doanh nghiệp tư nhân, nên thu nhập của họ phụ thuộc nhiều vào tình hình kinh doanh và thị trường

lao động. Khi kinh tế khó khăn hoặc doanh nghiệp giảm hoạt động, khách hàng dễ bị giảm thu nhập, giảm giờ làm hoặc mất việc, dẫn đến khó khăn trong việc trả nợ đúng hạn cho ngân hàng. Áp lực trả nợ trong thời gian ngắn cùng với sự biến động về thu nhập hoặc chi tiêu bất ngờ khiến khách hàng dễ rơi vào tình trạng quá hạn, làm số lượng nợ xấu ngắn hạn tăng nhanh hơn.

Về tỷ lệ nợ xấu, nhóm ngắn hạn tăng từ 0,87% năm 2023 lên 0,98% năm 2024 và 1,12% năm 2025, phản ánh chất lượng tín dụng ngắn hạn đang suy giảm. Nguyên nhân có thể đến từ việc quá trình thẩm định và xét duyệt các khoản cho vay ngắn hạn chưa thật sự chặt chẽ, hoặc khách hàng cho vay ngắn hạn thường có nguồn thu nhập kém ổn định hơn, dẫn đến khả năng trả nợ giảm. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu của nhóm trung và dài hạn tăng nhẹ từ 0,74% năm 2023 lên 0,84% vào năm 2024, rồi giảm còn 0,78% năm 2025 và luôn duy trì dưới 1%. Điều này cho thấy ngân hàng đã có những cải thiện nhất định trong công tác thẩm định, giám sát và thu hồi nợ ở nhóm này, đồng thời khách hàng cho vay trung và dài hạn thường có mục đích cho vay rõ ràng, tài sản đảm bảo lớn hơn nên khả năng trả nợ nhìn chung tốt hơn. Tuy nhiên, với xu hướng tăng nhanh cả về số lượng lẫn tỷ lệ nợ xấu ở nhóm ngắn hạn, ngân hàng cần tập trung kiểm soát rủi ro, nâng cao chất lượng xét duyệt và tăng cường nhắc nợ với các khoản cho vay ngắn hạn để hạn chế phát sinh nợ xấu trong tương lai. Dù tỷ lệ nợ xấu vẫn trong tầm kiểm soát, quy mô nợ xấu tuyệt đối tăng dần qua các năm cho thấy áp lực quản trị rủi ro ngày càng lớn, đòi hỏi VPBank PGD Hòa Xuân phải nâng cao hiệu quả cảnh báo sớm, cập nhật thông tin tín dụng kịp thời và chủ động hơn trong xử lý các khoản cho vay tiềm ẩn rủi ro.

Cơ cấu cho vay theo thời hạn tại VPBank Hòa Xuân hiện nghiêng về các khoản cho vay trung và dài hạn, phù hợp với nhu cầu vốn lớn, trả góp lâu dài của khách hàng đô thị. Tuy nhiên, việc duy trì tỷ trọng cao ở nhóm này không đồng nghĩa với an toàn tuyệt đối, bởi nếu thị trường hoặc tình hình tài chính khách hàng biến động, ngân hàng vẫn có thể gặp rủi ro. Các khoản cho vay ngắn hạn dù chiếm tỷ trọng thấp hơn nhưng lại tiềm ẩn nguy cơ nợ xấu cao do thu nhập khách hàng không ổn định và thẩm định còn hạn chế. Trong thời gian tới, ngân hàng nên tiếp tục đa dạng hóa sản phẩm, siết chặt quy trình thẩm định và tăng cường kiểm soát rủi ro ở cả hai nhóm kỳ hạn để đảm bảo tăng trưởng đi đôi với an toàn, thay vì chỉ dựa vào tỷ trọng hiện tại của danh mục cho vay.

b) Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích cho vay của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025

Cho vay tiêu dùng theo mục đích cho vay là tiêu chí giúp ngân hàng phân loại các khoản cho vay dựa trên nhu cầu cụ thể của khách hàng, như cho vay mua nhà, sửa chữa nhà, mua ô tô, mua sắm trang thiết bị, chi phí học tập, du lịch hoặc các nhu cầu đời sống khác. Việc phân tích cơ cấu cho vay theo mục đích không chỉ phản ánh xu hướng tiêu dùng của khách hàng tại từng thời điểm mà còn giúp ngân hàng xây dựng danh mục sản phẩm phù hợp, đáp ứng đa dạng nhu cầu của thị trường. Ngoài ra, qua đó PGD có thể đánh giá hiệu quả định hướng phát triển tín dụng tiêu dùng đối với từng nhóm khách hàng mục tiêu.

Bảng 2.6 trình bày thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích tại Phòng giao dịch Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025, thông qua các chỉ tiêu về quy mô và tỷ trọng của từng loại hình cho vay. Số liệu này phản ánh mức độ tập trung vốn vào các mục đích cho vay chủ yếu, xu hướng thay đổi trong nhu cầu tiêu dùng của khách hàng, đồng thời là căn cứ để đánh giá tính hợp lý trong chính sách phát triển sản phẩm và chiến lược tín dụng tiêu dùng của ngân hàng qua các năm.

**Bảng 2.6 : Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích cho vay của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 – 2025**

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                   | 2023           |                 | 2024           |                 | 2025           |                 | Chênh lệch<br>2024/2023 |              | Chênh lệch<br>2025/2024 |              |
|----------------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|
|                            | Số tiền        | Tỷ trọng<br>(%) | Số tiền        | Tỷ trọng<br>(%) | Số tiền        | Tỷ trọng<br>(%) | Số tiền                 | Tỷ lệ<br>(%) | Số tiền                 | Tỷ lệ<br>(%) |
| <b>1. Doanh số CV</b>      | <b>128.316</b> | <b>100</b>      | <b>167.278</b> | <b>100</b>      | <b>224.909</b> | <b>100</b>      | <b>38.962</b>           | <b>30,36</b> | <b>57.631</b>           | <b>34,45</b> |
| CV mua ô tô                | 20.521         | 15,99           | 24.762         | 14,80           | 34.854         | 15,50           | 4.241                   | 20,67        | 10.092                  | 40,76        |
| CV mua nhà/ sửa chữa nhà   | 93.246         | 72,67           | 113.412        | 67,80           | 153.251        | 68,14           | 20.166                  | 21,63        | 39.839                  | 35,13        |
| CV khác                    | 14.549         | 11,34           | 29.104         | 17,40           | 36.804         | 16,36           | 14.555                  | 100          | 7.700                   | 26,46        |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | <b>116.418</b> | <b>100</b>      | <b>147.449</b> | <b>100</b>      | <b>185.118</b> | <b>100</b>      | <b>31.031</b>           | <b>26,65</b> | <b>37.669</b>           | <b>25,55</b> |
| CV mua ô tô                | 17.584         | 15,10           | 22.458         | 15,23           | 31.214         | 16,86           | 4.874                   | 27,72        | 8.756                   | 38,99        |
| CV mua nhà/ sửa chữa nhà   | 85.214         | 73,20           | 113.592        | 77,04           | 141.512        | 76,44           | 28.378                  | 33,30        | 27.920                  | 24,58        |
| CV khác                    | 13.620         | 11,70           | 11.399         | 7,73            | 12.392         | 6,69            | -2.221                  | -16,31       | 993                     | 8,71         |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ</b>    | <b>132.673</b> | <b>100</b>      | <b>152.502</b> | <b>100</b>      | <b>192.293</b> | <b>100</b>      | <b>19.829</b>           | <b>14,95</b> | <b>39.791</b>           | <b>26,09</b> |
| CV mua ô tô                | 23.651         | 17,83           | 25.955         | 17,02           | 29.595         | 15,39           | 2.304                   | 9,74         | 3.640                   | 14,02        |
| CV mua nhà/ sửa chữa nhà   | 97.241         | 73,29           | 97.061         | 63,65           | 108.800        | 56,58           | -180                    | -0,19        | 11.739                  | 12,09        |
| CV khác                    | 11.781         | 8,88            | 29.486         | 19,33           | 53.898         | 28,03           | 17.705                  | 150,28       | 24.412                  | 82,79        |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | <b>1.032</b>   | <b>100</b>      | <b>1.356</b>   | <b>100</b>      | <b>1.734</b>   | <b>100</b>      | <b>324</b>              | <b>31,40</b> | <b>378</b>              | <b>27,88</b> |
| CV mua ô tô                | 215            | 20,83           | 317            | 23,38           | 398            | 22,95           | 102                     | 47,44        | 81                      | 25,55        |
| CV mua nhà/ sửa chữa nhà   | 648            | 62,79           | 834            | 61,50           | 1113           | 64,19           | 186                     | 28,70        | 279                     | 33,45        |
| CV khác                    | 169            | 16,38           | 205            | 15,12           | 223            | 12,86           | 36                      | 21,30        | 18                      | 8,78         |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu (%)</b> | <b>0,78</b>    |                 | <b>0,89</b>    |                 | <b>0,90</b>    |                 |                         |              |                         |              |
| CV mua ô tô                | 0,91%          |                 | 1,22%          |                 | 1,34%          |                 |                         |              |                         |              |
| CV mua nhà/ sửa chữa nhà   | 0,67%          |                 | 0,86%          |                 | 1,02%          |                 |                         |              |                         |              |
| CV khác                    | 1,43%          |                 | 0,70%          |                 | 0,41%          |                 |                         |              |                         |              |

(Nguồn : VPBank PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, doanh số cho vay tiêu dùng tăng trưởng mạnh qua từng năm, từ 128.316 triệu đồng lên 224.909 triệu đồng. Tốc độ tăng trưởng năm 2025 đạt 34,45%, cao hơn năm trước, cho thấy quy mô cho vay tiêu dùng tiếp tục được mở rộng. Trong cơ cấu doanh số cho vay mua nhà và sửa chữa nhà luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất, duy trì trên 67% qua các năm. Điều này phản ánh nhu cầu nhà ở tại khu vực Hòa Xuân vẫn ở mức cao trong bối cảnh đô thị hóa tiếp tục diễn ra và hạ tầng khu vực ngày càng hoàn thiện. Bên cạnh đó, các chương trình ưu đãi lãi suất và thời hạn vay dài của VPBank cũng góp phần thúc đẩy nhu cầu vay mua nhà của KHCN. Cho vay mua ô tô cũng tăng trưởng ổn định, cho thấy nhu cầu tiêu dùng của khách hàng ngày càng đa dạng hơn cùng với sự cải thiện về thu nhập và mức sống. Các khoản cho vay khác chủ yếu là các khoản cho vay tín chấp phục vụ nhu cầu cá nhân như mua sắm, học phí, du lịch, cho vay ứng trước lương hoặc thanh toán hóa đơn. Mặc dù nhóm cho vay khác giúp ngân hàng mở rộng tệp khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh ở mảng tín dụng bán lẻ, các khoản vay này thường có mức độ rủi ro cao hơn do giá trị khoản vay nhỏ, mục đích sử dụng vốn đa dạng và phần lớn không có tài sản bảo đảm. Việc doanh số cho vay của nhóm này tăng mạnh trong năm 2024 nhưng chậm lại vào năm 2025 cho thấy ngân hàng đã bắt đầu thận trọng hơn trong việc mở rộng tín dụng tín chấp nhằm kiểm soát rủi ro phát sinh.

Doanh số thu nợ tăng trưởng ổn định từ 116.418 triệu đồng năm 2023 lên 185.118 triệu đồng năm 2025. Trong cơ cấu thu nợ, cho vay mua nhà/sửa chữa nhà vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất, lần lượt đạt 73,20% năm 2023, 77,04% năm 2024 và 76,44% năm 2025. Đây là dấu hiệu tích cực vì nhóm cho vay này có giá trị lớn nhưng vẫn được kiểm soát khá tốt nhờ tài sản bảo đảm và khách hàng thường có năng lực tài chính ổn định hơn. Cho vay mua ô tô cũng ghi nhận mức tăng thu hồi nợ đáng kể, với giá trị lần lượt là 17.584 triệu đồng năm 2023, 22.458 triệu đồng năm 2024 và 31.214 triệu đồng năm 2025. Mức tăng này phản ánh quy mô giải ngân cho vay mua ô tô tăng trong các năm trước, đồng thời cho thấy khả năng thu hồi nợ được cải thiện, khách hàng trả nợ đúng hạn tốt hơn. Ngược lại, nhóm cho vay khác giảm từ 13.620 triệu đồng năm 2023 xuống còn 11.399 triệu đồng năm 2024, rồi tăng nhẹ lên 12.392 triệu đồng năm 2025. Biến động này cho thấy các khoản cho vay nhỏ lẻ, tín chấp tuy linh hoạt nhưng chưa thật sự ổn định, dễ bị ảnh hưởng bởi chính sách xét duyệt chặt chẽ hơn, rủi ro tín dụng cao hơn, cũng như sự thay đổi liên tục trong nhu cầu tiêu dùng

ngắn hạn của khách hàng. Từ thực tế này, PGD cần tăng cường các biện pháp theo dõi khách hàng sau giải ngân, đẩy mạnh hoạt động nhắc nợ và hỗ trợ khách hàng cơ cấu dòng tiền trong trường hợp phát sinh khó khăn tạm thời.

Dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng của VPBank Hòa Xuân năm 2023 tiếp tục tăng qua các năm, từ 132.673 triệu đồng năm 2023 lên 192.293 triệu đồng năm 2025. Trong đó, cho vay mua nhà/sửa chữa nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất với 97.241 triệu đồng, còn cho vay mua ô tô đạt 23.651 triệu đồng, chiếm 17,83%. Sang năm 2024, dư nợ cho vay mua ô tô tăng lên 25.955 triệu đồng, nhưng tỷ trọng giảm nhẹ còn 17,02%, trong khi dư nợ cho vay mua nhà/sửa chữa nhà gần như ổn định ở mức 97.061 triệu đồng và tỷ trọng giảm xuống 63,65%. Diễn biến này cho thấy cơ cấu dư nợ có sự dịch chuyển nhẹ, khi nhóm cho vay mua nhà không còn tăng như trước, còn nhóm cho vay mua ô tô có dấu hiệu mở rộng hơn. Đến năm 2025, dư nợ cuối kỳ tiếp tục tăng lên 192.293 triệu đồng, trong đó cho vay mua ô tô đạt 29.595 triệu đồng và cho vay mua nhà/sửa chữa nhà tăng lên 108.800 triệu đồng. Nhìn chung, cho vay mua nhà/sửa chữa nhà vẫn là nhóm chiếm tỷ trọng chủ đạo, nhưng xu hướng giảm dần từ 73,29% xuống 56,58% cho thấy ngân hàng đang đa dạng hóa danh mục tín dụng tốt hơn. Cho vay mua ô tô tăng ổn định cả về quy mô và giá trị tuyệt đối, phản ánh nhu cầu tiêu dùng của khách hàng ngày càng mở rộng và cơ cấu cho vay cũng trở nên cân đối hơn.

Nợ xấu tại VPBank Hòa Xuân chủ yếu tập trung ở nhóm cho vay mua nhà/sửa chữa nhà với 648 triệu đồng, chiếm 62,79% tổng nợ xấu; nhóm cho vay mua ô tô đạt 215 triệu đồng, chiếm 20,83%; còn nhóm cho vay khác là 169 triệu đồng, tương ứng 16,38%. Đến năm 2024 và 2025, nợ xấu ở cả ba nhóm đều có xu hướng gia tăng, trong đó nhóm cho vay mua nhà, sửa chữa nhà vẫn giữ tỷ trọng cao nhất trong tổng nợ xấu của PGD. Mặc dù các khoản vay mua nhà thường có tài sản bảo đảm, rủi ro tín dụng vẫn có thể phát sinh khi khách hàng gặp khó khăn về tài chính hoặc thị trường bất động sản biến động. Do giá trị khoản vay lớn và thời gian vay kéo dài, chỉ cần một số khoản vay phát sinh nợ xấu cũng có thể làm giá trị nợ xấu tăng đáng kể. Có thể thấy, nợ xấu của nhóm cho vay khác tuy quy mô nhỏ nhưng tăng đều qua các năm, chủ yếu do mục đích cho vay đa dạng, ít tài sản đảm bảo và khó kiểm soát sau cho vay. Các khoản cho vay nhỏ lẻ, tín chấp cũng dễ phát sinh nợ xấu khi khách hàng có biến động thu nhập. Đây cũng là xu hướng chung trong thị trường cho vay tiêu dùng tại Việt

Nam, khi tỷ lệ nợ xấu trong tín dụng tiêu dùng có chiều hướng gia tăng, đặc biệt ở các công ty tài chính và một số ngân hàng bán lẻ. Theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước, tỷ lệ nợ xấu trong tín dụng tiêu dùng đến cuối tháng 2/2024 vào khoảng **4,1%**, tăng so với mức hơn 3% trong giai đoạn 2018-2023. Nhìn chung, nợ xấu của ngân hàng có xu hướng tăng cùng với quy mô tín dụng, trong đó nhóm cho vay khác cần được kiểm soát chặt chẽ hơn do rủi ro phân tán cao. PGD Hòa Xuân, với đặc điểm là đơn vị giao dịch trực tiếp tại địa phương, cần phát huy lợi thế am hiểu khách hàng và đặc điểm khu vực để nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay. Ngoài ra, phòng giao dịch cần tăng cường phối hợp với Chi nhánh Đà Nẵng trong việc khai thác thông tin từ Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) và hệ thống dữ liệu nội bộ nhằm kịp thời nhận diện các dấu hiệu rủi ro tín dụng, từ đó có biện pháp xử lý phù hợp và hạn chế phát sinh nợ xấu.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng phân theo mục đích tại VPBank Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy sự phân hóa rõ rệt giữa các nhóm mục đích cho vay. Ở nhóm cho vay mua nhà/sửa chữa nhà, tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng từ 0,67% năm 2023 lên 0,86% năm 2024 và lên 1,02% năm 2025. Nhóm cho vay mua ô tô cũng ghi nhận mức tăng liên tục, từ 0,91% lên 1,34%, và luôn cao hơn so với nhóm cho vay mua nhà, phản ánh mức độ rủi ro tín dụng của nhóm này lớn hơn do giá trị tài sản bảo đảm dễ biến động theo thị trường. Ngược lại, nhóm cho vay khác lại có sự cải thiện rõ rệt, tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh từ 1,43% năm 2023 xuống 0,70% năm 2024 và còn 0,41% vào năm 2025. Điều này cho thấy ngân hàng đã siết chặt hơn quy trình thẩm định, quản lý và thu hồi nợ đối với các khoản cho vay nhỏ, đồng thời chủ động loại bỏ những khách hàng có rủi ro cao ngay từ đầu. Nhìn chung, sự gia tăng tỷ lệ nợ xấu ở hai nhóm cho vay giá trị lớn cho thấy rủi ro tín dụng có xu hướng tích tụ theo quy mô mở rộng danh mục, trong khi sự cải thiện ở nhóm cho vay khác là dấu hiệu tích cực cho công tác kiểm soát chất lượng tín dụng. Để đảm bảo an toàn cho danh mục cho vay tiêu dùng, VPBank Hòa Xuân cần tiếp tục tăng cường thẩm định khả năng trả nợ thực tế, giám sát sát sao biến động thu nhập khách hàng và nâng cao hiệu quả quản lý sau giải ngân, nhất là đối với các khoản cho vay lớn và dài hạn.

Cơ cấu cho vay theo mục đích tại VPBank Hòa Xuân nhìn chung phù hợp với đặc thù của thị trường địa phương, khi tập trung vào các khoản cho vay mua nhà và sửa chữa nhà ở để đáp ứng nhu cầu lớn của cư dân đô thị. Tuy vậy, việc ưu tiên cho

vay các khoản có giá trị lớn và có tài sản bảo đảm như nhà đất không đồng nghĩa với an toàn tuyệt đối, bởi khả năng trả nợ của khách hàng vẫn phụ thuộc nhiều vào thu nhập thực tế và dòng tiền cá nhân. Khi thu nhập biến động hoặc thị trường bất động sản suy yếu, ngân hàng có thể gặp khó khăn trong thu hồi nợ, nhất là nếu công tác thẩm định và kiểm soát sau cho vay chưa thật sự chặt chẽ. Sự tăng trưởng ổn định ở nhóm cho vay mua ô tô giúp đa dạng hóa danh mục nhưng cũng tiềm ẩn rủi ro khi giá trị xe biến động nhanh và tài sản này dễ mất giá. Việc giảm tỷ trọng nhóm cho vay khác góp phần kiểm soát rủi ro tín chấp tốt hơn, song cũng hạn chế khả năng mở rộng khách hàng ở các phân khúc tiêu dùng nhỏ lẻ. Nhìn chung, cơ cấu cho vay hiện tại tạo sự cân bằng tương đối giữa tăng trưởng quy mô và kiểm soát chất lượng tín dụng, nhưng VPBank Hòa Xuân vẫn cần tiếp tục siết chặt công tác thẩm định, giám sát sau giải ngân và chủ động ứng phó với biến động thị trường để đảm bảo phát triển an toàn, bền vững trong giai đoạn tới.

c) Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025

Cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm là tiêu chí quan trọng giúp ngân hàng phân loại khoản cho vay dựa trên mức độ rủi ro và khả năng bảo đảm nghĩa vụ trả nợ của khách hàng, bao gồm cho vay có tài sản bảo đảm và không có tài sản bảo đảm. Việc phân chia này không chỉ thể hiện khẩu vị rủi ro và định hướng tín dụng của ngân hàng mà còn phản ánh mức độ an toàn, khả năng thu hồi vốn cũng như hiệu quả quản trị rủi ro ở từng nhóm khách hàng. Nhờ đó, ngân hàng có thể xây dựng chính sách tín dụng phù hợp, cân bằng giữa tăng trưởng và kiểm soát rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Bảng 2.7 trình bày tình hình cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025, qua các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Số liệu này phản ánh quy mô, cơ cấu và biến động giữa hai nhóm cho vay, đồng thời cho thấy xu hướng chuyển dịch danh mục, khả năng thu hồi nợ và chất lượng tín dụng qua các năm. Đây là cơ sở để đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng cũng như mức độ an toàn trong quản lý rủi ro tín dụng tại đơn vị.

**Bảng 2.7 : Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 – 2025**

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                       | 2023           |                 | 2024           |                 | 2025           |                 | Chênh lệch<br>2024/2023 |              | Chênh lệch<br>2025/2024 |              |
|--------------------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|
|                                | Số tiền        | Tỷ trọng<br>(%) | Số tiền        | Tỷ trọng<br>(%) | Số tiền        | Tỷ trọng<br>(%) | Số tiền                 | Tỷ lệ<br>(%) | Số tiền                 | Tỷ lệ<br>(%) |
| <b>1. Doanh số CVTD</b>        | <b>128.316</b> | <b>100</b>      | <b>167.278</b> | <b>100</b>      | <b>224.909</b> | <b>100</b>      | <b>38.962</b>           | <b>30,36</b> | <b>57.631</b>           | <b>34,45</b> |
| Đảm bảo bằng tài sản           | 106.489        | 82,99           | 137.728        | 82,33           | 184.241        | 81,92           | 31.239                  | 29,34        | 46.513                  | 33,77        |
| Đảm bảo không bằng tài sản     | 21.827         | 17,01           | 29.550         | 17,67           | 40.668         | 18,08           | 7.723                   | 35,38        | 11.118                  | 37,62        |
| <b>2. Doanh số thu nợ CVTD</b> | <b>116.418</b> | <b>100</b>      | <b>147.449</b> | <b>100</b>      | <b>185.118</b> | <b>100</b>      | <b>31.031</b>           | <b>26,65</b> | <b>37.669</b>           | <b>25,55</b> |
| Đảm bảo bằng tài sản           | 96.725         | 83,08           | 123.625        | 83,84           | 158.824        | 85,80           | 26.900                  | 27,81        | 35.199                  | 28,47        |
| Đảm bảo không bằng tài sản     | 19.693         | 16,92           | 23.824         | 16,16           | 26.294         | 14,20           | 4.131                   | 20,98        | 2.470                   | 10,37        |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ CVTD</b>   | <b>132.673</b> | <b>100</b>      | <b>152.502</b> | <b>100</b>      | <b>192.293</b> | <b>100</b>      | <b>19.829</b>           | <b>14,95</b> | <b>39.791</b>           | <b>26,09</b> |
| Đảm bảo bằng tài sản           | 110.724        | 83,46           | 124.827        | 81,85           | 150.244        | 78,13           | 14.103                  | 12,74        | 25.417                  | 20,36        |
| Đảm bảo không bằng tài sản     | 21.949         | 16,54           | 27.675         | 18,15           | 42.049         | 21,87           | 5.726                   | 26,09        | 14.374                  | 51,94        |
| <b>4. Nợ xấu CVTD</b>          | <b>1.032</b>   | <b>100</b>      | <b>1.356</b>   | <b>100</b>      | <b>1.734</b>   | <b>100</b>      | <b>324</b>              | <b>31,40</b> | <b>378</b>              | <b>27,88</b> |
| Đảm bảo bằng tài sản           | 744            | 72,09           | 1.014          | 74,78           | 1.341          | 77,34           | 270                     | 36,29        | 327                     | 32,25        |
| Đảm bảo không bằng tài sản     | 288            | 27,91           | 342            | 25,22           | 393            | 22,66           | 54                      | 18,75        | 51                      | 14,91        |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD</b>    | <b>0,78%</b>   |                 | <b>0,89%</b>   |                 | <b>0,90%</b>   |                 |                         |              |                         |              |
| Đảm bảo bằng tài sản           | 0,67%          |                 | 0,81%          |                 | 0,89%          |                 |                         |              |                         |              |
| Đảm bảo không bằng tài sản     | 1,31%          |                 | 1,24%          |                 | 0,93%          |                 |                         |              |                         |              |

(Nguồn : VPBank PGD Hòa Xuân – Chi nhánh Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân được triển khai theo hai hình thức là cho vay có tài sản bảo đảm và cho vay không có tài sản bảo đảm. Việc phân loại này giúp làm rõ hơn cơ cấu danh mục tín dụng, khả năng thu hồi vốn cũng như mức độ rủi ro của từng nhóm khoản vay. Trong cơ cấu cho vay tiêu dùng, cho vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu, với doanh số tăng từ 106.489 triệu đồng năm 2023 lên 137.728 triệu đồng năm 2024 và 184.241 triệu đồng năm 2025, chiếm trên 81% tổng doanh số cho vay tiêu dùng trong các năm. Điều này cho thấy PGD vẫn tập trung vào các khoản cho vay có tài sản bảo đảm để đảm bảo an toàn, nhưng ngoài ra cũng chủ động phát triển các khoản cho vay tín chấp nhằm phục vụ nhu cầu vay vốn linh hoạt, nhanh chóng của khách hàng cá nhân trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tại VPBank PGD Hòa Xuân cũng tiếp tục tăng trưởng trong giai đoạn 2023 - 2025, đạt 147.449 triệu đồng năm 2024 và 185.118 triệu đồng năm 2025. Điều này cho thấy công tác thu hồi nợ của ngân hàng nhìn chung vẫn được duy trì tương đối ổn định. Tuy nhiên, tốc độ tăng doanh số thu nợ vẫn thấp hơn tốc độ tăng doanh số cho vay, phản ánh quy mô tín dụng đang mở rộng nhanh hơn khả năng thu hồi vốn. Trong khi thu nợ từ phân khúc có tài sản đảm bảo tăng đều đặn ở mức 28,47% năm 2025. Ngược lại, thu nợ từ phân khúc không có tài sản bảo đảm lại chậm lại rõ rệt, chỉ đạt 10,37% thấp hơn nhiều so với mức 20,98% của năm 2024 và đặc biệt tương phản với tốc độ giải ngân khá cao trong cùng năm. Việc giải ngân tín chấp tăng nhanh hơn tốc độ thu nợ cho thấy PGD cần quan tâm nhiều hơn đến chất lượng tín dụng, thay vì chỉ tập trung mở rộng dư nợ. PGD Hòa Xuân cần tăng cường công tác nhắc nợ, giám sát dòng tiền và tình hình thu nhập của khách hàng ngay từ giai đoạn đầu của khoản vay. Nếu phát hiện dấu hiệu chậm trả hoặc biến động thu nhập, ngân hàng có thể chủ động tiếp cận, tư vấn lại kế hoạch trả nợ, hoặc xem xét cơ cấu lại hạn mức, thời hạn trả nợ phù hợp với khả năng tài chính thực tế của khách hàng. Cách làm này vừa giúp giảm rủi ro nợ xấu, vừa duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

Dư nợ cho vay tiêu dùng của nhóm có tài sản bảo đảm vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ, tuy nhiên tỷ trọng này có xu hướng giảm dần qua các năm, từ 83,46% năm 2023 xuống còn 78,13% năm 2025. Ngược lại, dư nợ cho vay không có tài sản bảo đảm tăng khá nhanh, từ 21.949 triệu đồng năm 2023 lên 42.049 triệu đồng năm 2025. Dư nợ tín chấp tăng cho thấy ngân hàng đang mở rộng dần nhóm khách

hàng có nhu cầu vay linh hoạt hơn. Tuy nhiên, việc gia tăng tỷ trọng dư nợ tín chấp cũng đồng nghĩa với áp lực kiểm soát rủi ro cao hơn do các khoản vay này không có tài sản bảo đảm và phụ thuộc nhiều vào tính ổn định của thu nhập khách hàng. Trong điều kiện dư nợ tín chấp tăng nhanh, công tác thẩm định và giám sát sau vay đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Nếu quá trình đánh giá khả năng trả nợ, xác minh thu nhập hoặc kiểm tra lịch sử tín dụng chưa được thực hiện chặt chẽ, nguy cơ phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu sẽ gia tăng, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng chung của PGD. Ngoài ra, trong bối cảnh quy mô tín dụng ngày càng mở rộng trong khi nguồn nhân lực tại PGD còn hạn chế, việc ứng dụng công nghệ vào quản lý khách hàng, theo dõi dòng tiền và cảnh báo sớm rủi ro là cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả quản trị tín dụng và hỗ trợ cán bộ tín dụng trong công tác kiểm soát nợ.

Nợ xấu cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng gia tăng ở cả hai nhóm cho vay. Đối với nhóm có tài sản bảo đảm, nợ xấu tăng từ 744 triệu đồng năm 2023 lên 1.341 triệu đồng năm 2025 do quy mô dư nợ của nhóm này chiếm tỷ trọng lớn trong danh mục tín dụng tiêu dùng. Trong khi đó, nhóm không có tài sản bảo đảm tuy có giá trị tuyệt đối thấp hơn đáng kể nhưng cũng ghi nhận xu hướng tăng liên tục, từ 288 triệu đồng năm 2023 lên 393 triệu đồng năm 2025. Thực tế này cho thấy mặc dù cho vay có tài sản bảo đảm thường được đánh giá an toàn hơn nhờ có nguồn thu hồi nợ thứ cấp, song rủi ro tín dụng vẫn hiện hữu khi quy mô khoản vay lớn và thời gian vay kéo dài. Ngược lại, các khoản vay tín chấp tuy có giá trị nhỏ hơn nhưng khả năng phát sinh rủi ro vẫn đáng chú ý do phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập và uy tín tín dụng của khách hàng.

Tỷ lệ nợ xấu của nhóm cho vay có tài sản bảo đảm tại VPBank Hòa Xuân nhìn chung thấp hơn so với nhóm không có tài sản bảo đảm, cho thấy mức độ an toàn tín dụng ở phân khúc này vẫn tốt hơn. Tuy nhiên, việc tỷ lệ nợ xấu của nhóm này tăng dần từ 0,67% năm 2023 lên 0,81% năm 2024 và 0,89% năm 2025 lại phản ánh chất lượng tín dụng chưa thật sự ổn định khi quy mô cho vay mở rộng. Nguyên nhân có thể đến từ cả hai phía. Về phía khách hàng, một số người cho vay có thể gặp khó khăn về tài chính do thu nhập không ổn định, nhu cầu chi tiêu tăng cao hoặc bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế chung, dẫn đến khả năng trả nợ giảm sút. Về phía ngân hàng, hoạt động thẩm định, kiểm tra mục đích sử dụng vốn và giám sát sau giải ngân dù đã được chú trọng nhưng đôi khi vẫn chưa đạt hiệu quả như mong muốn, đặc biệt trong bối

cánh số lượng khách hàng và khoản cho vay ngày càng tăng. Đối với nhóm cho vay không có tài sản bảo đảm, tỷ lệ nợ xấu luôn ở mức cao hơn dù đã giảm dần qua các năm, từ 1,31% xuống còn 0,93%, phản ánh những nỗ lực của ngân hàng trong kiểm soát rủi ro, nhưng kết quả vẫn còn hạn chế do đặc thù nhóm này chủ yếu dựa vào uy tín và thu nhập thực tế của khách hàng, thiếu lớp bảo vệ từ tài sản thế chấp. Nhìn chung, sự biến động của tỷ lệ nợ xấu trong cả hai nhóm vừa cho thấy tác động từ đặc điểm khách hàng và bối cảnh kinh tế, vừa phản ánh hiệu quả công tác quản trị rủi ro của ngân hàng. Điều này đòi hỏi VPBank Hòa Xuân tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định hồ sơ, siết chặt kiểm soát rủi ro và tăng cường giám sát sau cho vay để đảm bảo tín dụng an toàn, bền vững. Đồng thời, ngân hàng cần chú trọng chăm sóc khách hàng và tư vấn tài chính xuyên suốt quá trình cho vay, giúp khách hàng chủ động cân đối dòng tiền, nâng cao khả năng trả nợ và phòng ngừa nợ xấu.

Nhìn chung, cơ cấu cho vay theo hình thức đảm bảo tại VPBank Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 tương đối khá hợp lý, với nhóm có tài sản đảm bảo tiếp tục đóng vai trò nền tảng, góp phần ổn định danh mục tín dụng và kiểm soát rủi ro cho đơn vị. Đồng thời, ngân hàng cũng chủ động mở rộng sang phân khúc tín chấp nhưng vẫn đảm bảo tính kiểm soát, từng bước đa dạng hóa khách hàng và tăng tính cạnh tranh trên thị trường. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng dư nợ tín chấp cao hơn trong khi tốc độ thu hồi nợ có dấu hiệu chậm lại cho thấy ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện quy trình thẩm định, tăng cường giám sát sau cho vay và kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng đối với nhóm khách hàng không có tài sản bảo đảm nhằm đảm bảo tăng trưởng tín dụng an toàn và bền vững trong thời gian tới.

## **2.3 Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng**

### **2.3.1 Những thành tựu đạt được**

Nhìn lại giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân đã đạt được những bước tiến đáng ghi nhận, đóng góp trực tiếp vào mục tiêu tăng trưởng chung của toàn hệ thống và từng bước khẳng định vị thế của đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Về thành tựu, PGD Hòa Xuân đã thực hiện rất tốt chiến lược mở rộng thị phần và khẳng định được vị thế thương hiệu VPBank trên địa bàn. Việc gia tăng nhanh chóng cả về số lượng khách hàng lẫn doanh số giải ngân cho thấy các gói sản phẩm truyền

thông đã bám sát nhu cầu thực tế của cư dân địa phương. Đây chính là nền tảng khách hàng và nguồn vốn vững chắc để PGD tiếp tục đa dạng hóa và nâng cấp các giải pháp cho vay tiêu dùng ở giai đoạn tiếp theo.

Trước hết, PGD đã khai thác tương đối tốt hiệu quả lợi thế về vị trí địa lý và đặc điểm nhân khẩu học của khu đô thị Hòa Xuân. Đây là khu vực có tỷ lệ dân số trẻ cao, thu nhập ổn định cùng nhu cầu cho vay mua nhà ở thực, không mang yếu tố đầu cơ. VPBank Hòa Xuân không chỉ định giá dựa trên tài sản thế chấp mà còn đánh giá tiềm năng tăng trưởng giá trị khu vực phía Nam Đà Nẵng, nơi hạ tầng giao thông như đường Nguyễn Phước Lan, cầu Hòa Xuân được đầu tư đồng bộ. Điều này được thể hiện rõ qua danh mục cho vay tiêu dùng chủ yếu tập trung vào các khoản cho vay trung và dài hạn phục vụ nhu cầu mua nhà, sửa chữa nhà, phù hợp với xu hướng an cư lâu dài của cư dân trẻ.

Về nguồn vốn, hoạt động huy động vốn tại đơn vị được duy trì ổn định, với nguồn tiền gửi có kỳ hạn chiếm tỷ trọng lớn, tạo nền tảng thanh khoản vững chắc cho các khoản vay dài hạn. Việc khách hàng ngày càng tin tưởng gửi tiền có kỳ hạn tại PGD Hòa Xuân cho thấy uy tín thương hiệu VPBank đã được củng cố sau khi di dời, đồng thời giúp đơn vị chủ động cân đối tốt giữa nguồn vốn và nhu cầu sử dụng vốn.

Về chất lượng tín dụng tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân, nhìn chung được kiểm soát ở mức an toàn, bất kể quy mô cho vay không ngừng mở rộng. Tỷ lệ nợ xấu toàn mảng tiêu dùng luôn duy trì dưới ngưỡng cảnh báo, trong đó nhóm cho vay có tài sản bảo đảm như bất động sản, ô tô ghi nhận tỷ lệ nợ xấu thấp nhờ quy trình thẩm định và đánh giá khách hàng chặt chẽ, hiệu quả. Đáng chú ý, ở phân khúc cho vay tín chấp, tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm rõ rệt vào năm cuối giai đoạn, phản ánh các biện pháp quản trị rủi ro của ngân hàng đã phát huy tác dụng. Kết quả này không chỉ thể hiện khả năng nắm bắt và đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân, mà còn khẳng định định hướng phát triển tín dụng an toàn, bền vững phù hợp với đặc thù thị trường Hòa Xuân.

Một điểm nổi bật tại VPBank Hòa Xuân là ngân hàng đã xây dựng được danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng đa dạng, đáp ứng nhiều nhu cầu và đối tượng khách hàng khác nhau. Từ các khoản cho vay có tài sản bảo đảm như cho vay mua nhà, sửa chữa nhà, mua ô tô cho đến các sản phẩm không có tài sản bảo đảm như cho vay theo lương, tín chấp tiêu dùng, thấu chi cá nhân, khách hàng đều có thể lựa chọn hình thức

phù hợp với khả năng tài chính và mục đích sử dụng vốn của mình. Ngoài ra, chính sách cho vay linh hoạt, hạn mức và thời hạn cho vay hợp lý cùng quy trình thủ tục ngày càng đơn giản đã giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn thuận tiện hơn. Song song đó, VPBank Hòa Xuân cũng chú trọng đẩy mạnh hoạt động marketing, chăm sóc khách hàng và làm tốt công tác khai thác khách hàng mục tiêu, nhờ vậy đã mở rộng tệp khách hàng cá nhân, nâng cao nhận diện thương hiệu và thu hút ngày càng nhiều khách hàng mới trên địa bàn.

### **2.3.2 Hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế**

Bên cạnh những thành tựu đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Hòa Xuân vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được nhìn nhận thẳng thắn để có giải pháp khắc phục phù hợp.

Thứ nhất, trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025, quy mô nợ xấu tuyệt đối gia tăng liên tục từ 1.032 triệu đồng năm 2023 lên 1.734 triệu đồng năm 2025, tương ứng với mức tăng 68%. Năm 2025, tốc độ tăng trưởng nợ xấu (27,88%) đã vượt cả tốc độ tăng trưởng dư nợ tiêu dùng (26,09%), cho thấy chất lượng tín dụng có chiều hướng suy giảm tương đối so với quy mô mở rộng. Đáng chú ý, nhóm cho vay mua nhà và sửa chữa nhà luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nợ xấu, tăng từ 648 triệu đồng lên 1.113 triệu đồng, cho thấy rủi ro không chỉ tập trung ở tín chấp mà còn tích tụ ở các khoản cho vay có tài sản bảo đảm.

Sự gia tăng nợ xấu có thể chịu ảnh hưởng từ áp lực mở rộng cho vay trong bối cảnh nhu cầu vay vốn tăng cao, từ đó đặt ra yêu cầu PGD cần tăng cường công tác thẩm định, giám sát sau cho vay và đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng một cách chặt chẽ hơn. Ngoài ra, phần lớn khách hàng tại PGD Hòa Xuân là lao động trẻ, thu nhập biến động do làm việc thời vụ, phụ thuộc vào lương cơ bản và hoa hồng, nên dễ gặp khó khăn trong việc trả nợ khi điều kiện kinh tế bất lợi. Một nguyên nhân khác có thể xuất phát từ đặc điểm của nhóm khách hàng trẻ, khi nhu cầu tiêu dùng và khả năng tiếp cận nhiều kênh tín dụng cùng lúc ngày càng gia tăng, dẫn đến áp lực trả nợ cao hơn nếu thu nhập phát sinh biến động trong ngắn hạn. Việc thiếu công cụ tra cứu dư nợ liên thông ngoài hệ thống CIC làm tăng nguy cơ phát sinh nợ xấu tiềm ẩn khi khách hàng mất khả năng thanh toán. Thực trạng này cho thấy PGD Hòa Xuân cần sớm hoàn thiện công tác thẩm định thu nhập thực tế,

đánh giá bền vững dòng tiền và tăng cường kiểm soát rủi ro cho vay chéo để nâng cao chất lượng tín dụng tiêu dùng.

Thứ hai, trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank PGD Hòa Xuân, công tác marketing còn thiếu chuyên nghiệp và chưa có định hướng phát triển bài bản, chiều sâu. Hiện nay, việc quảng bá sản phẩm chủ yếu vẫn dựa vào giới thiệu trực tiếp tại quầy hoặc thông qua khách hàng quen, trong khi việc tận dụng các kênh tiếp thị số như Facebook, Zalo hay các cộng đồng dân cư trên nền tảng số còn khá hạn chế. Điều này khiến khả năng tiếp cận và mở rộng tệp khách hàng trẻ tại khu vực Hòa Xuân chưa thực sự hiệu quả, giảm sức cạnh tranh so với các tổ chức tín dụng khác. Mặt khác, PGD cũng chưa triển khai mạnh mẽ các chương trình tiếp thị hay các gói ưu đãi tích hợp riêng biệt theo từng phân khúc nhu cầu. Chiến lược marketing còn mang tính bị động, chủ yếu dựa vào nguồn khách hàng tự nhiên thay vì chủ động tạo lập thị trường. Hệ quả là tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng chưa tương xứng với tiềm năng của khu vực.

Thứ ba, cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng còn thiếu đa dạng tại VPBank PGD Hòa Xuân, hiện vẫn chủ yếu tập trung vào các sản phẩm truyền thống như cho vay mua nhà, sửa chữa nhà và mua ô tô, trong khi các sản phẩm tín chấp dù đã được triển khai nhưng chưa thực sự tạo được dấu ấn về quy mô hay sự đa dạng. Thực trạng này cho thấy PGD còn rất nhiều tiềm năng phát triển các sản phẩm phục vụ nhu cầu tiêu dùng thông minh, hiện đại của nhóm khách hàng trẻ tại Hòa Xuân, như các gói cho vay phục vụ giáo dục, y tế, du lịch hay trang thiết bị tiện ích gia đình.

Sự thận trọng này có phần xuất phát từ áp lực cạnh tranh gay gắt trên địa bàn quận Cẩm Lệ, nơi quy tụ nhiều ngân hàng lớn như Vietcombank, Agribank, Techcombank, MB, ACB với các chương trình ưu đãi hấp dẫn, khiến PGD Hòa Xuân buộc phải ưu tiên duy trì thị phần ở các phân khúc cho vay có tài sản bảo đảm vốn ít rủi ro hơn thay vì chủ động mở rộng sang các sản phẩm tín chấp mới. Ngoài ra, để giữ chân khách hàng trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt, PGD đôi khi phải đề xuất lên Chi nhánh Đà Nẵng những chính sách linh hoạt hơn như hạ điểm tín dụng tối thiểu hoặc chấp nhận nguồn thu nhập không qua tài khoản. Điều này vô hình trung làm tăng rủi ro tiềm ẩn ở phân khúc tín chấp nhỏ lẻ và khiến ngân hàng càng thận trọng hơn trong việc đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng.

Thứ tư, trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank - PGD Hòa Xuân, mức độ hiểu biết của khách hàng về lãi suất, phí vay và các điều khoản tín dụng còn hạn chế, trong khi công tác tư vấn của ngân hàng chưa thật sự bao quát và sâu sắc. Nhiều khách hàng, đặc biệt là nhóm người trẻ, thường chỉ quan tâm đến hạn mức vay và thời gian giải ngân, mà ít chú ý đến cách tính lãi, loại lãi suất (cố định hay thả nổi), các loại phí phát sinh và rủi ro tài chính trong suốt thời hạn vay. Khi mặt bằng lãi suất trong giai đoạn 2023–2024 tăng, một bộ phận khách hàng đã gặp áp lực chi phí thực tế cao hơn so với tính toán ban đầu, dẫn đến hiện tượng chậm dòng tiền trả nợ cục bộ. Hạn chế này phản ánh việc ngân hàng cần chuyển đổi mạnh mẽ từ mô hình "bán sản phẩm cho vay đơn thuần" sang mô hình "tư vấn giải pháp quản lý tài chính toàn diện", giúp khách hàng chủ động xây dựng kế hoạch trả nợ bền vững, ngay cả khi thu nhập phát sinh biến động trong ngắn hạn.

Thứ năm, công tác quản trị rủi ro sau giải ngân tại VPBank PGD Hòa Xuân vẫn còn nhiều hạn chế. Công tác quản trị danh mục sau giải ngân tại VPBank PGD Hòa Xuân vẫn còn chịu ràng buộc bởi quy trình thủ tục truyền thống, khi phần lớn hoạt động theo dõi và phát hiện sớm nhu cầu/rủi ro của khách hàng vẫn dựa vào năng lực rà soát thủ công của cán bộ tín dụng. Quy trình kiểm tra mục đích sử dụng vốn sau cho vay, nhất là với các khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ, chưa được tự động hóa, dẫn đến khả năng tương tác và chăm sóc khách hàng định kỳ còn thấp.

Đồng thời, việc phụ thuộc vào mô hình phê duyệt tập trung tại Hội sở tạo ra độ trễ nhất định trong khâu xử lý các đề xuất cơ cấu lại thời hạn trả nợ linh hoạt cho khách hàng gặp khó khăn tạm thời. Thay vì nhận diện sớm để chủ động tư vấn khách hàng chuyển đổi gói vay hoặc tái cấp vốn phục vụ tiêu dùng lành mạnh, quy trình hiện tại làm mất đi cơ hội giữ chân khách hàng tốt từ sớm, khiến giá trị nợ xấu tuyệt đối bị kéo dài theo thời gian, gây ảnh hưởng gián tiếp đến không gian tăng trưởng dư nợ an toàn của phòng giao dịch.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 2**

Chương 2 tập trung giới thiệu khái quát về VPBank và quá trình hình thành, phát triển của VPBank PGD Hòa Xuân, đồng thời phân tích tình hình hoạt động kinh doanh của đơn vị trong giai đoạn nghiên cứu. Trên cơ sở đó, chương đã đi sâu đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD thông qua các chỉ tiêu như doanh số cho vay, dư nợ, cơ cấu cho vay, tốc độ tăng trưởng và chất lượng tín dụng. Kết quả phân tích cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Xuân đã có sự tăng trưởng nhất định, góp phần mở rộng tín dụng bán lẻ và nâng cao nguồn thu cho đơn vị. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế như cơ cấu sản phẩm chưa đa dạng, hoạt động marketing còn chưa thực sự hiệu quả, áp lực chỉ tiêu đối với cán bộ tín dụng còn lớn và tỷ lệ nợ quá hạn có xu hướng gia tăng ở một số nhóm khách hàng. Từ đó, chương cũng chỉ ra các nguyên nhân xuất phát từ cả phía ngân hàng, khách hàng và môi trường kinh doanh, làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp ở chương tiếp theo.

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN, ĐÀ NẴNG**

#### **3.1. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân**

##### **3.1.1. Thuận lợi và khó khăn trong việc phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân**

a) Thuận lợi trong việc phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

Hòa Xuân hiện là khu vực có tốc độ đô thị hóa khá nhanh của thành phố. Dân cư tăng lên rõ rệt qua từng năm nên nhu cầu tiêu dùng và nhu cầu vay vốn cũng ngày càng lớn. Sự mở rộng của các khu nhà ở, chung cư và các công trình dân cư mới tạo ra nhiều cơ hội cho ngân hàng phát triển các sản phẩm như cho vay mua nhà, sửa chữa nhà, hoàn thiện nội thất hoặc mua sắm phương tiện đi lại. Những nhu cầu này khá sát với định hướng phát triển cho vay tiêu dùng của VPBank PGD Hòa Xuân.

Cơ cấu dân cư tại Hòa Xuân tương đối trẻ, trong đó có nhiều gia đình trẻ, nhân viên văn phòng, người lao động có thu nhập ổn định và các hộ kinh doanh nhỏ. Nhóm khách hàng này thường có nhu cầu sử dụng vốn vay để cải thiện chất lượng cuộc sống, từ mua xe, trang bị nội thất đến chi tiêu sinh hoạt hằng ngày. Mặt khác, mức độ tiếp cận dịch vụ ngân hàng của người dân tại khu vực này ngày càng tốt hơn, nên họ có xu hướng ưu tiên lựa chọn các sản phẩm cho vay chính thống thay vì tìm đến nguồn tín dụng phi chính thức.

Khu vực còn có khá nhiều hoạt động kinh doanh nhỏ, dịch vụ ăn uống và buôn bán cá thể. Đây là điều kiện thuận lợi để ngân hàng khai thác các khoản cho vay ngắn hạn phục vụ đời sống. Hạ tầng giao thông và đô thị phát triển cũng giúp việc tiếp cận khách hàng, theo dõi sau cho vay và quản lý tín dụng thuận tiện hơn. Từ đó, VPBank có thêm cơ hội mở rộng bán chéo các sản phẩm như thẻ tín dụng, bảo hiểm, tiết kiệm và ngân hàng số, nhất là với nhóm khách hàng trẻ có xu hướng tiếp cận công nghệ nhanh.

Có lợi thế khá rõ về hạ tầng và tốc độ phát triển đô thị. Hệ thống đường sá,

khu dân cư và các tiện ích xung quanh ngày càng hoàn thiện nên việc ngân hàng tiếp cận khách hàng, triển khai sản phẩm và chăm sóc sau cho vay cũng thuận tiện hơn. Với đặc điểm là khu vực còn đang mở rộng, nhu cầu cho vay mua nhà, sửa chữa nhà ở, hoàn thiện không gian sống hay mua sắm phương tiện cá nhân tại đây vẫn có xu hướng tăng, qua đó tạo ra dư địa khá tốt cho hoạt động cho vay tiêu dùng.

Ngoài ra, nhu cầu sử dụng các sản phẩm tài chính đi kèm của người dân Hòa Xuân cũng ngày càng rõ nét. Khi đã tiếp cận dịch vụ vay vốn, khách hàng thường quan tâm thêm đến thẻ tín dụng, bảo hiểm, tiết kiệm và thanh toán số. Điều này giúp ngân hàng không chỉ mở rộng dư nợ cho vay tiêu dùng mà còn có thêm cơ hội gia tăng thu nhập dịch vụ. Nếu khai thác tốt nhóm khách hàng trẻ, có khả năng tiếp cận công nghệ và quen với giao dịch số, VPBank PGD Hòa Xuân sẽ có lợi thế hơn trong việc phát triển đồng thời tín dụng và các dịch vụ bán lẻ khác.

b) Khó khăn và thách thức trong việc phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

Hòa Xuân vẫn còn một số hạn chế ảnh hưởng trực tiếp đến việc phát triển cho vay tiêu dùng. Trước hết là thu nhập của một bộ phận khách hàng chưa thật sự ổn định, nhất là lao động tự do, hộ kinh doanh nhỏ hoặc người làm dịch vụ. Đây là nhóm có nhu cầu vay vốn khá thường xuyên, nhưng khả năng trả nợ lại phụ thuộc nhiều vào mùa vụ, biến động kinh doanh và diễn biến thị trường. Nếu khâu thẩm định chưa đủ chặt, ngân hàng sẽ gặp rủi ro khi chất lượng khoản cho vay suy giảm.

Áp lực cạnh tranh trên địa bàn cũng là một vấn đề đáng chú ý. Không chỉ có các ngân hàng thương mại mà còn có nhiều công ty tài chính tiêu dùng với ưu thế về thủ tục nhanh và giải ngân linh hoạt. Trong bối cảnh đó, khách hàng thường so sánh rất kỹ giữa tốc độ xử lý hồ sơ, mức độ đơn giản của thủ tục và thời gian giải ngân. Vì vậy, nếu quy trình của ngân hàng còn chậm hoặc quá nhiều bước, khả năng mất khách là khá cao, nhất là với những khách hàng có nhu cầu vốn gấp.

Một khó khăn khác nằm ở biến động của tài sản bảo đảm và mức độ minh bạch trong thông tin tài chính của khách hàng cá nhân. Giá bất động sản tại khu vực có thể thay đổi theo thị trường, từ đó ảnh hưởng đến giá trị tài sản thế chấp và mức độ an toàn của khoản vay. Trong khi đó, một số khách hàng có xu hướng vay ở nhiều nơi cùng lúc, làm tăng nguy cơ chồng chéo nghĩa vụ trả nợ và phát sinh nợ quá hạn. Điều này đặt ra yêu cầu ngân hàng phải tăng cường kiểm tra sau cho vay,

theo dõi sát dòng tiền trả nợ và thận trọng hơn ngay từ khâu đầu vào để bảo đảm chất lượng tín dụng.

Ngoài áp lực cạnh tranh và yêu cầu xử lý hồ sơ nhanh, một khó khăn đáng chú ý tại khu vực Hòa Xuân là tâm lý khách hàng ngày càng ưu tiên sự thuận tiện khi vay vốn. Nhiều khách hàng trẻ thường so sánh trực tiếp giữa ngân hàng và các công ty tài chính tiêu dùng về thời gian phê duyệt, mức độ đơn giản của thủ tục và tốc độ giải ngân. Trong khi các công ty tài chính có thể xử lý hồ sơ nhanh, quy trình cho vay tại ngân hàng vẫn cần trải qua nhiều bước thẩm định để bảo đảm an toàn tín dụng. Vì vậy, nếu thủ tục còn phức tạp hoặc thời gian xử lý kéo dài, ngân hàng sẽ dễ mất khách hàng, đặc biệt ở nhóm có nhu cầu vốn gấp hoặc cho vay phục vụ chi tiêu ngắn hạn.

Tình trạng khách hàng vay tại nhiều tổ chức tín dụng cùng lúc cũng ngày càng phổ biến tại các khu đô thị đang phát triển như Hòa Xuân. Một số khách hàng sử dụng đồng thời nhiều khoản vay để phục vụ nhu cầu chi tiêu hoặc bù đắp áp lực tài chính ngắn hạn, dẫn đến nguy cơ chồng chéo nghĩa vụ trả nợ. Trong nhiều trường hợp, ngân hàng khó kiểm soát đầy đủ các khoản cho vay bên ngoài nếu thông tin khách hàng kê khai chưa đầy đủ hoặc dữ liệu cập nhật còn chậm. Điều này làm gia tăng khả năng phát sinh nợ quá hạn và ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng tín dụng tiêu dùng.

### **3.1.2 Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng, PGD Hòa Xuân trong giai đoạn năm 2026 - 2028**

Trong giai đoạn 2026 - 2028, PGD Hòa Xuân sẽ tiếp tục thực hiện các định hướng phát triển cho vay tiêu dùng đã được ngân hàng và chi nhánh đề ra, đồng thời điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh kinh tế khu vực và nhu cầu của khách hàng tại Hòa Xuân. Mục tiêu chính là duy trì tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng, đặc biệt trong nhóm khách hàng cá nhân, nhưng luôn gắn liền với kiểm soát chất lượng tài sản, ổn định tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ nợ quá hạn ở mức cho phép.

Một định hướng đã được VPBank và chi nhánh áp dụng cho PGD Hòa Xuân là tăng tỷ trọng tín dụng tiêu dùng trong tổng danh mục cho vay, trong đó tập trung phát triển cả cho vay thế chấp (mua nhà, xe, xây sửa nhà...) lẫn cho vay tín chấp, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn đa dạng của khách hàng. Trong giai đoạn 2026-2028, phòng giao

dịch sẽ tiếp tục đẩy mạnh các sản phẩm này với phân khúc khách hàng được xác định trước, như nhân viên văn phòng, giáo viên, y bác sĩ, công nhân, lao động tại các khu công nghiệp và cư dân khu đô thị Hòa Xuân, đồng thời tái cấu trúc danh mục để giảm phụ thuộc vào một số sản phẩm có rủi ro cao, tập trung hơn vào nhóm có thu nhập ổn định, lịch sử tín dụng tốt.

Một định hướng khác đã được triển khai nhưng cần được thực hiện mạnh và triệt để hơn trong giai đoạn 2026-2028 là tăng cường kiểm soát rủi ro vay chồng chéo và rủi ro tín dụng tiêu dùng. PGD Hòa Xuân sẽ tiếp tục sử dụng hệ thống thông tin tín dụng và hệ thống nội bộ của VPBank để xác minh toàn bộ khoản vay của khách hàng, hạn chế việc cho vay khi khách hàng đã có nhiều khoản vay tại các tổ chức tín dụng khác. Cán bộ tín dụng được định hướng rõ ràng: không chạy chỉ tiêu, không cho vay ồ ạt, chỉ xét duyệt các hồ sơ có thu nhập, tài sản, khả năng trả nợ rõ ràng, đồng thời tư vấn khách hàng về áp lực tổng nghĩa vụ trả nợ trước khi ký hợp đồng.

Cuối cùng, định hướng phát triển cho vay tiêu dùng của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2026-2028 là chuyển dịch từ “bán sản phẩm vay” sang “xây dựng mối quan hệ khách hàng”. Phòng giao dịch sẽ tiếp tục gắn kết khoản vay tiêu dùng với các sản phẩm dịch vụ khác như thẻ tín dụng, tài khoản thanh toán, bảo hiểm, ngân hàng số... nhằm tăng sự gắn bó, tăng tần suất sử dụng dịch vụ. Khi định hướng này được thực hiện xuyên suốt, PGD Hòa Xuân không chỉ tăng dư nợ, mà còn nâng cao chất lượng khách hàng, giảm rủi ro và tăng nguồn thu phí dịch vụ, góp phần thực hiện mục tiêu tăng trưởng tín dụng và lợi nhuận của VPBank trong giai đoạn 2026 - 2028.

### **3.2. Một số giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại VPBank PGD Hòa Xuân**

#### **3.2.1. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng thẩm định và tuân thủ quy trình cho vay**

Trong chiến lược mở rộng quy mô tín dụng tiêu dùng, việc nâng cao chất lượng và hoàn thiện quy trình thẩm định là yếu tố then chốt giúp tối ưu hóa danh mục, tạo bệ phóng vững chắc cho các bước bứt phá dư nợ tiếp theo tại VPBank PGD Hòa Xuân. Thực tế kinh doanh cho thấy, đối với một địa bàn năng động có nhiều lao động trẻ và hộ gia đình mới như Hòa Xuân, việc nâng cao năng lực thẩm định không mang ý nghĩa thắt chặt hay làm khó khách hàng, mà nhằm giúp ngân hàng thấu hiểu sâu sắc năng lực tài chính thực tế. Từ đó, phòng giao dịch có thể chủ động tư vấn, xây dựng các giải pháp cấu trúc vốn phù hợp nhất với nhu cầu và khả

năng chi trả của từng đối tượng khách hàng.

Do đó, phòng giao dịch cần tối ưu hóa công tác thẩm định thực địa một cách khoa học, đặc biệt đối với các khoản vay xây sửa nhà hoặc mua ô tô có giá trị lớn. Cán bộ tín dụng cần chủ động đồng hành cùng khách hàng để xác minh nguồn thu nhập thực tế từ hoạt động kinh doanh, tiểu thương tại các khu vực tuyến phố lớn hay các chợ đầu mối trên địa bàn. Đối với trường hợp nguồn thu nhập biến động hoặc không qua tài khoản thanh toán, việc kết hợp linh hoạt giữa các chứng từ thực tế, xác nhận đơn vị công tác và lịch sử tín dụng CIC sẽ giúp làm sạch hồ sơ, đẩy nhanh tiến độ phê duyệt và giúp khách hàng sớm tiếp cận được nguồn vốn lành mạnh của ngân hàng.

Để đơn giản hóa thủ tục và nâng cao năng suất tác nghiệp cho đội ngũ nhân sự vốn còn hạn chế của một phòng giao dịch cấp cơ sở, PGD Hòa Xuân nên áp dụng hệ thống checklist thẩm định chuẩn hóa riêng cho từng nhóm sản phẩm cụ thể như vay mua nhà, sửa chữa nhà ở, vay tín chấp theo lương hay thấu chi. Bộ checklist thông minh này giúp quy trình xét duyệt diễn ra mạch lạc, giảm bớt sự phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân của cán bộ tín dụng và hạn chế tối đa các sai sót cảm tính. Việc chuẩn hóa quy trình này không chỉ giúp phòng giao dịch tăng tốc độ giải ngân để mở rộng thị phần tại quận Cẩm Lệ, mà còn đảm bảo chất lượng tăng trưởng tín dụng diễn ra an toàn và bền vững.

Ngoài ra, việc tuân thủ nghiêm túc quy trình tác nghiệp chuẩn của VPBank cần được xem là một lợi thế cạnh tranh về mặt tốc độ và tính chuyên nghiệp của đơn vị. Phòng giao dịch cần thường xuyên tổ chức các buổi cập nhật nghiệp vụ, phổ biến quy trình chuẩn từ khâu tiếp nhận hồ sơ, tra cứu CIC, thẩm định tài sản cho đến ký kết hợp đồng giải ngân nhằm tránh tình trạng hồ sơ bị tồn đọng hay phải bổ sung nhiều lần. Song song đó, việc duy trì cơ chế tự rà soát nội bộ định kỳ về tính tuân thủ quy trình tác nghiệp sẽ giúp phòng giao dịch vận hành trơn tru, nâng cao trải nghiệm hài lòng của khách hàng và tạo cơ sở để Hội sở tin tưởng cấp thêm các hạn mức tăng trưởng tín dụng lớn hơn.

### **3.2.2. Nhóm giải pháp tăng cường giám sát sau vay**

Khi quy mô dư nợ cho vay tiêu dùng tại PGD không ngừng mở rộng, việc tối ưu hóa công tác quản lý danh mục sau giải ngân đóng vai trò cốt lõi nhằm đảm bảo dòng vốn luân chuyển nhịp nhàng, tạo dư địa vững chắc để tiếp tục mở rộng thị

phần. Hoạt động này cần được dịch chuyển mạnh mẽ từ mô hình kiểm tra kỹ thuật đơn thuần sang mô hình tương tác và đồng hành toàn diện cùng chu kỳ dòng tiền của KHCVN. Việc chủ động theo dõi sát sao tiến độ sử dụng vốn không mang tính chất thắt chặt quản lý, mà nhằm giúp ngân hàng kịp thời đưa ra các giải pháp cấu trúc tài chính linh hoạt, hỗ trợ khách hàng tối ưu hóa hiệu quả sử dụng nguồn vốn vay trên địa bàn Hòa Xuân.

Để thực hiện định hướng đó, PGD nên xây dựng kế hoạch tương tác và chăm sóc khách hàng sau vay một cách khoa học theo từng phân khúc sản phẩm đặc thù. Đối với các khoản vay trung và dài hạn phục vụ nhu cầu an cư như xây sửa nhà hay mua ô tô, cán bộ tín dụng cần duy trì mối liên hệ định kỳ nhằm kịp thời nắm bắt mức độ hài lòng của khách hàng và tính ổn định của tài sản. Đối với phân khúc tín chấp ngắn hạn, việc theo dõi lịch sử thanh toán và biến động số dư tài khoản sẽ giúp ngân hàng chủ động đồng hành, tư vấn các giải pháp tài chính kịp thời nếu khách hàng có sự thay đổi về kế hoạch thu nhập, từ đó nâng cao tính chủ động và xây dựng mối quan hệ gắn kết bền vững giữa đôi bên.

Bên cạnh công tác tương tác trực tiếp, PGD Hòa Xuân cần đẩy mạnh ứng dụng các giải pháp công nghệ thông minh để quản lý danh mục một cách tối ưu. Việc triển khai hệ thống nhắc nợ tự động thông qua ứng dụng VPBank Neo trước kỳ thanh toán sẽ giúp khách hàng chủ động hơn trong việc quản lý tài chính cá nhân. Sự kết hợp hài hòa giữa công nghệ theo dõi tự động và chăm sóc thực tế của cán bộ tín dụng không chỉ nâng cao năng suất quản lý hồ sơ tại một đơn vị quy mô nhỏ, mà còn là cơ hội tốt để ngân hàng thấu hiểu nhu cầu phát sinh mới, từ đó chủ động giới thiệu các gói sản phẩm bán chéo hoặc tái cấp vốn khi khách hàng có nhu cầu tiêu dùng tiếp theo.

### **3.2.3 Nhóm giải pháp về đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động cho vay tiêu dùng**

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt ở mảng bán lẻ, chuyển đổi số đã trở thành động lực then chốt giúp nâng cao hiệu quả hoạt động, tối ưu hóa quy trình giải ngân và mang lại trải nghiệm vượt trội cho khách hàng. Đối với PGD Hòa Xuân, việc ứng dụng công nghệ cần được thực hiện linh hoạt bằng cách tận dụng triệt để hệ sinh thái ngân hàng số hiện có, đặc biệt là ứng dụng VPBank Neo. Thông qua nền tảng này, phòng giao dịch có thể số hóa toàn bộ hành trình vay vốn từ khâu đăng ký

trực tuyến, phê duyệt tự động đến thanh toán theo lịch trình định kỳ. Giải pháp này không chỉ rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giúp phục vụ khách hàng nhanh chóng, mà còn giảm tối đa áp lực thủ tục giấy tờ cho đội ngũ cán bộ tín dụng tại một phòng giao dịch cấp cơ sở.

Bên cạnh khâu tiếp cận, việc khai thác dữ liệu lớn và lịch sử giao dịch tài khoản sẽ giúp PGD Hòa Xuân chuyển dịch mạnh mẽ sang mô hình "thấu hiểu khách hàng sâu sắc" nhằm thúc đẩy dư nợ tăng trưởng một cách an toàn. Dựa trên các thuật toán phân tích dòng tiền thông minh, hệ thống sẽ giúp nhận diện sớm sự thay đổi trong hành vi chi tiêu hoặc biến động thu nhập của nhóm khách hàng trẻ, từ đó PGD có thể chủ động đưa ra các giải pháp cấu trúc tài chính linh hoạt và phù hợp từ sớm. Đặc biệt, nền tảng công nghệ số còn hỗ trợ phòng giao dịch phân loại chính xác nhóm khách hàng tiềm năng để giới thiệu các sản phẩm gia tăng như thẻ tín dụng hoặc bảo hiểm bảo trợ, giúp đa dạng hóa nguồn thu dịch vụ và nâng cao mức độ gắn kết bền vững của khách hàng với ngân hàng.

Tuy nhiên, để công nghệ thực sự trở thành bộ phận tăng trưởng, PGD Hòa Xuân cần chú trọng đồng bộ cả yếu tố con người và hệ thống quản trị tác nghiệp. Phòng giao dịch cần thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo nội bộ nhằm nâng cao kỹ năng công nghệ số, năng lực khai thác ứng dụng và tư vấn trực tuyến cho đội ngũ nhân sự. Đồng thời, đơn vị cần chủ động đề xuất với Hội sở hoàn thiện các công cụ phê duyệt tự động, cải tiến hệ thống quản lý danh mục thông minh để tăng tốc độ xử lý hồ sơ. Sự bứt phá về mặt công nghệ này sẽ là cơ sở vững chắc giúp hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Xuân bứt phá mạnh mẽ về mặt quy mô, khẳng định vị thế dẫn đầu xu hướng ngân hàng bán lẻ số trên địa bàn.

#### **3.2.4. Tăng cường hoạt động quảng bá, tiếp thị và chăm sóc khách hàng**

Trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt ở phân khúc khách hàng cá nhân, hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng đóng vai trò then chốt giúp VPBank PGD Hòa Xuân mở rộng thị phần và bứt phá dư nợ. Để chuyển dịch mạnh mẽ từ thế bị động sang chủ động kiến tạo thị trường, phòng giao dịch trước hết cần tập trung xây dựng chiến lược tiếp thị đa kênh số hóa nhằm bắt kịp xu hướng tiêu dùng hiện đại. Theo đó, đơn vị cần tăng cường sự hiện diện trên các nền tảng phổ biến như Facebook, Zalo và các cộng đồng dân cư trực tuyến tại khu vực quận Cẩm Lệ; đồng thời sáng tạo các nội dung ngắn gọn, infographic bắt mắt về các gói vay

ưu đãi để tiếp cận nhóm khách hàng trẻ một cách tự nhiên và hiệu quả nhất.

Bên cạnh mảng trực tuyến, việc tối ưu hóa không gian vật lý tại phòng giao dịch để làm điểm chạm tiếp thị tại chỗ cũng là một giải pháp chi phí thấp nhưng mang lại hiệu quả cao. Khu vực chờ tại quầy vốn là một không gian truyền thông giàu tiềm năng nhưng thường bị bỏ qua, trong khi đây chính là thời điểm khách hàng dễ tiếp nhận thông tin về các gói sản phẩm hỗ trợ nhất. Do đó, PGD Hòa Xuân cần chú trọng trưng bày tờ rơi thiết kế hiện đại, ứng dụng bảng điện tử cập nhật lãi suất năng động, hoặc trình chiếu các đoạn clip giới thiệu ngay trên màn hình lớn để chủ động khơi gợi nhu cầu về các giải pháp tài chính như thẻ tín dụng, bảo hiểm hay tài khoản số đẹp.

VPBank PGD Hòa Xuân cần chủ động xây dựng mạng lưới liên kết đối tác và hệ sinh thái địa phương vững chắc. Phòng giao dịch nên thiết lập kênh hợp tác hai chiều với các đại lý bất động sản, cửa hàng nội thất, và showroom ô tô dọc trục đường Cách Mạng Tháng Tám nhằm kết nối sản phẩm vay của VPBank ngay tại thời điểm khách hàng mua sắm, giúp chu kỳ xét duyệt diễn ra nhanh chóng. Song song đó, đơn vị cần đẩy mạnh các chương trình tiếp cận và bán gói sản phẩm cho vay theo lương tại các doanh nghiệp, trường học trên địa bàn nhằm khai thác nguồn khách hàng có thu nhập ổn định, vừa thúc đẩy dư nợ an toàn vừa thuận tiện cho khâu thẩm định.

Cuối cùng, để các chiến dịch quảng bá vận hành hiệu quả, phòng giao dịch cần thực hiện số hóa công tác đo lường kết hợp chặt chẽ với hoạt động chăm sóc tệp khách hàng hiện hữu. Hàng tháng, cán bộ phụ trách cần phân tích các chỉ số cơ bản như lượt tiếp cận bài viết, số lượng tin nhắn hỏi vay qua mạng xã hội và tỷ lệ chuyển đổi thành hồ sơ thực tế để kịp thời tối ưu hóa kế hoạch nội dung. Đặc biệt, công tác duy trì tương tác định kỳ, triển khai chương trình tri ân và chủ động tư vấn các gói tài chính linh hoạt cho tệp khách hàng cũ cần được chú trọng, bởi sự hài lòng của họ chính là nhân tố tạo hiệu ứng truyền miệng tích cực, giúp uy tín thương hiệu của VPBank lan tỏa bền vững trong cộng đồng dân cư Hòa Xuân.

### **3.2.5 Đa dạng hóa sản phẩm và điều chỉnh chính sách lãi suất linh hoạt**

Trong những năm gần đây, cơ cấu cho vay tiêu dùng tại VPBank PGD Hòa Xuân vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản cho vay mua nhà, sửa chữa nhà ở và cho vay mua ô tô. Mặc dù đây là những phân khúc mang lại dư nợ lớn và ổn định, song

việc tập trung tín dụng vào một số nhóm sản phẩm nhất định cũng làm gia tăng nguy cơ tích tụ rủi ro khi thị trường bất động sản, ô tô hoặc thu nhập khách hàng biến động. Do đó, việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng là giải pháp cần thiết nhằm mở rộng tệp khách hàng, phân tán rủi ro danh mục và nâng cao khả năng cạnh tranh của PGD trên địa bàn.

Trước hết, PGD Hòa Xuân cần chủ động đề xuất Chi nhánh Đà Nẵng phát triển thêm các gói tín dụng phù hợp với đặc điểm dân cư tại khu vực như cho vay theo chu kỳ thu nhập dành cho người lao động, hộ kinh doanh cá thể; cho vay giáo dục cho phụ huynh có con trong độ tuổi đi học; cho vay y tế khẩn cấp hoặc cho vay tiêu dùng ngắn hạn với thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân nhanh. Việc mở rộng danh mục sản phẩm không chỉ giúp ngân hàng tiếp cận nhiều nhóm khách hàng mới mà còn hạn chế sự phụ thuộc quá lớn vào các khoản cho vay trung và dài hạn có giá trị lớn.

Bên cạnh đó, việc áp dụng chính sách ưu đãi lãi suất phân tầng dựa trên hệ thống điểm tín dụng nội bộ và nhóm khách hàng nhận lương qua tài khoản VPBank sẽ là giải pháp đòn bẩy tuyệt vời để thúc đẩy doanh số giải ngân. Đối với những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, thu nhập ổn định, phòng giao dịch có thể chủ động áp dụng mức lãi suất ưu đãi cạnh tranh cao để giữ chân tệp khách hàng chất lượng và khuyến khích họ thực hiện tái cấp vốn cho các nhu cầu tiêu dùng tiếp theo. Ngược lại, đối với các phân khúc khách hàng mới hoặc có mức độ biến động thu nhập cao hơn, PGD sẽ linh hoạt điều chỉnh biên độ lãi suất phù hợp bám sát mặt bằng thị trường, vừa đảm bảo tính hấp dẫn của sản phẩm, vừa tạo động lực kinh tế để khách hàng chủ động xây dựng thói quen duy trì lịch sử thanh toán tích cực.

Đặc biệt, để gia tăng giá trị lợi ích toàn diện cho hành trình vay vốn của người dân địa phương, PGD Hòa Xuân nên đẩy mạnh giải pháp tích hợp các sản phẩm bảo hiểm hỗ trợ đi kèm khoản vay như bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm tai nạn hay bảo hiểm dư nợ tín dụng. Việc đan cài các sản phẩm này không mang tính chất bắt buộc gây khó khăn cho người vay, mà được định hướng như một 'lá chắn tài chính thông minh' bảo vệ gia đình khách hàng trước các biến cố thu nhập bất ngờ. Khi gặp rủi ro bất khả kháng, quyền lợi bảo hiểm sẽ đồng hành hỗ trợ thanh toán nghĩa vụ tài chính với ngân hàng, giúp giảm bớt áp lực nợ nần cho người dân, đồng thời bảo toàn dòng vốn luân chuyển an toàn cho phòng giao dịch. Đây cũng là xu hướng dịch vụ hiện đại

đang được VPBank triển khai mạnh mẽ nhằm hướng tới một mô hình tín dụng bán lẻ hài hòa, bền vững và đặt lợi ích của khách hàng làm trung tâm.

### **3.2.6 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng**

Trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank PGD Hòa Xuân, đội ngũ cán bộ tín dụng chính là những người trực tiếp truyền tải giá trị sản phẩm và xây dựng mối quan hệ với khách hàng. Mặc dù PGD đã từng bước ứng dụng hệ thống chấm điểm tín dụng và công nghệ hỗ trợ thẩm định, song các công cụ này chưa thể thay thế hoàn toàn kinh nghiệm và khả năng đánh giá thực tế của cán bộ tín dụng. Thực tế cho thấy áp lực tăng trưởng dư nợ trong thời gian qua phần nào khiến một số cán bộ ưu tiên tốc độ giải ngân hơn chất lượng thẩm định, làm gia tăng nguy cơ phát sinh nợ quá hạn.

PGD Hòa Xuân cần chú trọng tổ chức các chương trình đào tạo nội bộ định kỳ nhằm nâng cao kỹ năng thẩm định thực tế, năng lực phân tích dòng tiền, bối cảnh kinh tế mới và kỹ năng ứng dụng công nghệ số cho nhân sự. Đội ngũ cán bộ cần được trang bị tư duy chuyển từ "người bán sản phẩm đơn thuần" sang "chuyên gia tư vấn giải pháp tài chính toàn diện", giúp khách hàng trẻ tại địa bàn hiểu rõ cơ chế vận hành của khoản vay và lập kế hoạch trả nợ khoa học.

Mặt khác, cơ chế đánh giá hiệu quả công việc cần được điều chỉnh theo hướng cân bằng giữa tăng trưởng dư nợ và chất lượng tín dụng. PGD nên kiến nghị Chi nhánh bổ sung các tiêu chí như tỷ lệ nợ xấu, hiệu quả thu hồi nợ và mức độ hài lòng của khách hàng vào hệ thống KPI nhằm hạn chế tình trạng chạy theo doanh số. ự điều chỉnh hợp lý này sẽ tạo động lực tâm lý tích cực, giúp nhân sự có thêm thời gian tập trung nâng cao trải nghiệm khách hàng, góp phần đưa hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Xuân bứt phá mạnh mẽ và bền vững.

## **3.3. Một số kiến nghị**

### **3.3.1. Đối với Hội sở VPBank**

Hội sở nên hoàn thiện hệ thống chấm điểm tín dụng theo hướng thể hiện sát hơn hành vi tài chính thực tế của khách hàng. Hiện nay, việc thẩm định vẫn dựa nhiều vào lịch sử cho vay, thu nhập kê khai và dữ liệu CIC, trong khi nhóm khách hàng chủ yếu tại Hòa Xuân lại gồm người lao động trẻ, nhân viên văn phòng và hộ kinh doanh cá thể, là những đối tượng có thu nhập biến động theo thời điểm. Nếu chỉ dựa vào hồ sơ truyền thống, ngân hàng có thể chưa đánh giá hết khả năng trả nợ thực tế. Vì vậy,

có thể xem xét bổ sung các chỉ báo như biến động dòng tiền qua tài khoản, tần suất giao dịch, lịch sử thanh toán hóa đơn và mức độ sử dụng dịch vụ số vào quá trình chấm điểm. Cách làm này sẽ giúp việc thẩm định sát hơn, đồng thời hỗ trợ PGD phát hiện sớm khách hàng tiềm ẩn có rủi ro để hạn chế nợ xấu ngay từ đầu.

Tiếp theo, VPBank có thể phát triển thêm một số gói cho vay chuyên biệt như cho vay học phí, cho vay y tế, cho vay mua nội thất hoặc cho vay phục vụ chi tiêu gia đình, gắn với các đơn vị đối tác như trường học, bệnh viện và hệ thống bán lẻ. Nhóm sản phẩm này khá phù hợp với nhu cầu tiêu dùng thực tế của người dân đô thị trẻ, đồng thời giúp ngân hàng mở rộng tệp khách hàng ngoài các khoản cho vay mua nhà và mua ô tô vốn đang chiếm ưu thế. Ngoài ra, Hội sở cũng cần có cơ chế quản trị thống nhất hơn để các đơn vị kinh doanh không quá chú trọng vào tăng trưởng dư nợ mà xem nhẹ chất lượng khoản cho vay. Việc bổ sung các tiêu chí đánh giá như tỷ lệ nợ xấu, hiệu quả thu hồi nợ và chất lượng danh mục vào hệ thống quản lý nội bộ sẽ tạo áp lực tích cực cho các đơn vị, trong đó có PGD Hòa Xuân, theo đuổi tăng trưởng nhưng vẫn giữ mức độ an toàn cần thiết

### **3.3.2. Đối với VPBank Chi nhánh Đà Nẵng**

Chi nhánh nên tăng quyền chủ động cho PGD Hòa Xuân trong quản lý sau cho vay và hỗ trợ triển khai các công cụ giám sát tín dụng theo thời gian thực. Dù cơ chế phê duyệt tập trung giúp thống nhất toàn hệ thống, nhưng lại khiến PGD gặp khó khăn trong việc phản ứng nhanh với các trường hợp khách hàng gặp khó khăn tài chính tạm thời. Vì vậy, với những khoản cho vay có lịch sử trả nợ tốt, giá trị nhỏ hoặc có tài sản bảo đảm rõ ràng, Chi nhánh nên phân cấp cho PGD quyền điều chỉnh lịch thanh toán hoặc cơ cấu lại thời hạn trả nợ khi cần thiết. Kết hợp với việc trang bị hệ thống cảnh báo sớm trên danh mục tín dụng, cán bộ tín dụng có thể chủ động phát hiện các khoản cho vay chậm trả, biến động dòng tiền bất thường để xử lý kịp thời, thay vì chỉ tập trung giải quyết khi nợ quá hạn đã phát sinh.

Chi nhánh cần hỗ trợ PGD Hòa Xuân mở rộng tệp khách hàng ổn định và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng. Việc phối hợp với các doanh nghiệp, đơn vị trả lương qua tài khoản VPBank để triển khai các gói cho vay ưu đãi cho cán bộ nhân viên không chỉ giúp tăng quy mô cho vay mà còn thuận lợi trong xác minh thu nhập, giảm rủi ro tín dụng. Đồng thời, Chi nhánh nên đẩy mạnh đào tạo chuyên sâu cho cán bộ tín dụng về thẩm định thu nhập thực tế, nhận diện rủi ro từ vay chéo và tư vấn lãi

suất. Trang bị tốt hơn về nghiệp vụ sẽ giúp cán bộ tín dụng nâng cao chất lượng thẩm định, góp phần đảm bảo an toàn cho hoạt động cho vay tiêu dùng khi mở rộng thị phần.

### **3.3.3. Đối với Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Đà Nẵng**

Thứ nhất, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Đà Nẵng cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng theo hướng đầy đủ, cập nhật hơn để hỗ trợ các ngân hàng kiểm soát rủi ro trong cho vay tiêu dùng. Việc mở rộng phạm vi báo cáo dữ liệu, rút ngắn thời gian cập nhật và bổ sung thông tin từ các công ty tài chính, nền tảng cho vay số sẽ giúp các tổ chức tín dụng nắm rõ hơn về nghĩa vụ nợ của khách hàng, đặc biệt là hạn chế tình trạng cho vay chéo ở nhóm khách hàng trẻ. Đồng thời, cần tăng cường kiểm tra việc công khai lãi suất, phí và cơ chế điều chỉnh lãi suất để đảm bảo khách hàng được cung cấp thông tin minh bạch trước khi ký hợp đồng cho vay, từ đó giảm nguy cơ tranh chấp hoặc chậm trả phát sinh do hiểu chưa đầy đủ nghĩa vụ tài chính.

Thứ hai, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Đà Nẵng nên phối hợp với các tổ chức tín dụng và chính quyền địa phương để đẩy mạnh giáo dục tài chính cho người dân, nhất là nhóm lao động trẻ tại các khu công nghiệp. Các chương trình tuyên truyền về cách tính lãi, nghĩa vụ trả nợ và rủi ro khi cho vay tiêu dùng sẽ giúp khách hàng nâng cao nhận thức, chủ động lập kế hoạch tài chính và thận trọng hơn khi quyết định vay vốn. Mặt khác, cơ quan quản lý cần theo dõi sát biến động lãi suất cho vay tiêu dùng để có định hướng điều tiết kịp thời, tạo điều kiện giảm áp lực tài chính cho người cho vay và giữ ổn định chất lượng tín dụng tiêu dùng trên địa bàn.

### **TÓM TẮT CHƯƠNG 3**

Chương 3 tập trung đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank - PGD Hòa Xuân trên cơ sở những hạn chế đã được phân tích ở Chương 2. Các giải pháp được xây dựng theo hướng bám sát thực tế hoạt động của đơn vị, bao gồm hoàn thiện quy trình thẩm định và quản lý sau cho vay, đẩy mạnh marketing và chăm sóc khách hàng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng, đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng và tăng cường ứng dụng công nghệ số trong hoạt động tín dụng bán lẻ. Bên cạnh đó, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị đối với VPBank Chi nhánh Đà Nẵng và Ngân hàng Nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển an toàn và bền vững. Thông qua các giải pháp này, PGD Hòa Xuân có thể mở rộng tệp khách hàng, nâng cao chất lượng tín dụng, hạn chế rủi ro và tăng khả năng cạnh tranh trên địa bàn trong thời gian tới.

## KẾT LUẬN CHUNG

Khóa luận tốt nghiệp đề tài “*Giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, Đà Nẵng*” đã hoàn thành trọn vẹn các mục tiêu nghiên cứu và mang lại những đóng góp cụ thể về cả lý luận lẫn thực tiễn.

Về mặt lý luận, bài viết đã hệ thống hóa một cách khoa học các khái niệm, đặc điểm, vai trò và xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá quy mô, chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Đây chính là nền tảng cơ sở vững chắc làm kim chỉ nam để soi chiếu, phân tích số liệu thực tế của đơn vị thực tập.

Về mặt thực tiễn, thông qua việc phân tích số liệu kinh doanh giai đoạn 2023 - 2025, khóa luận đã làm rõ thực trạng phát triển tín dụng tiêu dùng tại VPBank PGD Hòa Xuân. Kết quả cho thấy đơn vị đã khai thác tốt địa bàn để đạt sự tăng trưởng ổn định về dư nợ và doanh số; tuy nhiên vẫn tồn tại một số điểm nghẽn như danh mục sản phẩm chưa phong phú, công tác tiếp thị chưa sâu sát, áp lực KPI lớn và nợ quá hạn có xu hướng tăng.

Từ việc bóc tách nguyên nhân, khóa luận đã đề xuất hệ thống giải pháp đồng bộ và có tính khả thi cao, bao gồm: hoàn thiện quy trình thẩm định để kiểm soát rủi ro, đẩy mạnh marketing số trên ứng dụng VPBank NEO, đa dạng hóa các gói sản phẩm vay gắn với đời sống cư dân và nâng cao chất lượng chuyên môn của chuyên viên QHKKH. Đồng thời, các kiến nghị hướng tới Ngân hàng Nhà nước và VPBank Chi nhánh Đà Nẵng cũng được đưa ra nhằm tạo lập cơ chế hỗ trợ tốt nhất.

Toàn bộ nghiên cứu là một thể thống nhất đi từ lý thuyết đến thực hành. Kết quả của khóa luận không chỉ giúp VPBank PGD Hòa Xuân có thêm những góc nhìn thực tế để mở rộng thị phần tín dụng bán lẻ một cách an toàn, bền vững mà còn là minh chứng cho thái độ học tập và nghiên cứu nghiêm túc của sinh viên trước khi tốt nghiệp.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam. (2022). *Những điều cần biết khi cho vay tiêu dùng*.
2. Báo Nhân Dân. (2024, April 22). Nâng cao tính lành mạnh của cho vay tiêu dùng. *Báo Nhân Dân*. <https://nhandan.vn/nang-cao-tinh-lanh-manh-cua-cho-vay-tieu-dung-post805825.html>
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2016). *Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng*.
4. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2021). *Văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN ngày 18 tháng 11 năm 2021 hợp nhất Thông tư quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng*.
5. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng. (2020). *Điều kiện vay vốn ngân hàng và quy trình cho vay*. VPBank.
6. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng. (2023). *VPBank Điện Biên Phủ thay đổi địa điểm hoạt động*. VPBank.
7. Nguyễn, M. K. (2006). *Giáo trình Tiền tệ ngân hàng*. NXB Thống Kê.
8. Nguyễn, M. K. (2009). *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại* (Tái bản lần thứ hai). NXB Lao động Xã hội.
9. Quốc hội Việt Nam. (2024). *Luật số: 32/2024/QH15. Luật Các tổ chức tín dụng*.
10. Tô, N. H. (Chủ biên). (2022). *Giáo trình Tín dụng ngân hàng*. NXB Lao Động.
11. Trầm, T. X. H. (2020). *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại* (Tái bản lần thứ nhất). NXB Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh.
12. VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân. (Giai đoạn 2023–2025). *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và các số liệu liên quan*. Tài liệu nội bộ.
13. VPBank - Phòng giao dịch Hòa Xuân. (Giai đoạn 2023–2025). *Tài liệu, quy trình nghiệp vụ và số liệu thống kê*. Tài liệu nội bộ.