

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG – CHI
NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS.Nguyễn Thị Nga My
Sinh viên thực hiện	: Hà Thị Thi
Khóa học	: 2022-2026
Lớp	: 22NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG – CHI
NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS.Nguyễn Thị Nga My
Sinh viên thực hiện	: Hà Thị Thi
Khóa học	: 2022-2026
Lớp	: 22NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Số:/201.....

Họ và tên sinh viên : Hà Thị Thi
Ngành học : Tài chính – Ngân hàng
Trình độ đào tạo : Đại học
Khoá học : 2022-2026

1. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp

**“GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG
– PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ”**

2. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận tốt nghiệp

- Tình hình huy động vốn tại ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025
- Tình hình cho vay tại ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025
- Kết quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

3. Các bản vẽ, bảng biểu và đồ thị

Bảng biểu, hình vẽ và đồ thị xem lại danh mục các bảng biểu, hình vẽ đồ thị của khóa luận

4. Cán bộ hướng dẫn

Thạc sĩ Nguyễn Thị Nga My, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng

5. Ngày giao nhiệm vụ làm khóa luận tốt nghiệp

Ngày 12 tháng 02 năm 2026

6. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp

Ngày 24 tháng 05 năm 2026

THÔNG QUA BỘ MÔN

Ngày. . .tháng. . .năm 201..

Trưởng Bộ môn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Cán bộ hướng dẫn chính

(Ký và ghi rõ họ tên)

Sinh viên đã hoàn thành và nộp đồ án cho bộ môn

Ngày tháng ... năm 201...

Sinh viên thực hiện khóa luận tốt nghiệp

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, cùng toàn thể quý thầy cô trong khoa Kinh tế đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn và kỹ năng cần thiết trong suốt quá trình học tập tại trường. Những kiến thức đó là nền tảng quan trọng giúp em có thể vận dụng vào môi trường thực tế.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô Nguyễn Thị Nga My, người đã tận tình chỉ dẫn và giúp đỡ em trong quá trình hoàn thiện khóa luận này. Trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu, cô đã tận tình hướng dẫn, góp ý, động viên và hỗ trợ em cả kiến thức chuyên môn lẫn phương pháp nghiên cứu. Những kiến thức quý báu của cô đã giúp em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp một cách chính chu và tốt nhất.

Ngoài ra em cũng xin chân thành cảm ơn Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê đã tạo điều kiện cho em học hỏi tại đơn vị, trong thời gian thực tập tại Ngân hàng em đã nhận được sự quan tâm và hỗ trợ tận tình của các anh chị ở phòng Tín dụng. Em xin chân thành cảm ơn sự chỉ bảo và sự tạo điều kiện thuận lợi mà các anh chị đã dành cho em trong suốt quá trình thực tập. Nhờ đó mà em có cơ hội vận dụng kiến thức đã học vào thực tế, hiểu rõ hơn về môi trường làm việc và nghiệp vụ Ngân hàng, đồng thời rèn luyện thêm kỹ năng cần thiết cho công việc sau này.

Cuối cùng em kính chúc quý thầy, cô có dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các anh các chị trong cơ quan luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công trong công việc.

Sinh viên thực hiện

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên hướng dẫn

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
LỜI MỞ ĐẦU	viii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN.....	1
1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại	1
1.1.2. Đặc điểm hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại	1
1.1.3. Nguyên tắc cho vay của Ngân hàng thương mại	2
1.1.4. Vai trò hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại	3
1.1.5. Phân loại hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại.....	5
1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng Thương mại.....	8
1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân.....	8
1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân	9
1.2.3. Vai trò hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại	10
1.3. Mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại	11
1.3.1. Sự cần thiết của việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại	11
1.3.2. Nội dung mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại	13
1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân.....	15
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.....	19
1.4.1. Nhân tố chủ quan	19
1.4.2. Nhân tố khách quan.....	20
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ GIAI ĐOẠN 2023-2025	24
2.1. Khái quát về Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê	24
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	24
2.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	25

2.1.3. Các sản phẩm dịch vụ	26
2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê (Giai đoạn 2023-2025)	27
2.2. Thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025	38
2.2.1. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê	38
2.2.2. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê.	41
2.2.3. Thực trạng triển khai hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.	44
2.2.4. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.	45
2.3. Đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê.	67
2.3.1. Những kết quả đạt được trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.	67
2.3.2. Hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.	68
2.3.3. Nguyên nhân dẫn đến hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.	70
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	74
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ	75
3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê	75
3.2. Một số giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê	77

3.2.1. Đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân theo phân khúc khách hàng mục tiêu.....	77
3.2.2. Linh hoạt áp dụng các chính sách ưu đãi lãi suất từ hội sở đối với các khoản vay trung và dài hạn.	79
3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động marketing và nhận diện thương hiệu nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh.	81
3.2.4. Tăng cường công tác đào tạo và quản lý cán bộ tín dụng về kỹ năng thu thập thông tin khách hàng, quản lý khoản vay và giám sát sau cho vay	83
3.2.5. Tăng cường ứng dụng công nghệ số trong tiếp cận và quản lý khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê.	85
3.2.6. Tăng cường công tác theo dõi và thu hồi nợ sau giải ngân.....	86
3.3. Một số kiến nghị.....	89
3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	89
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Phương Đông.....	90
3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê.....	91
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	93
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BẢNG SỐ LIỆU

Số hiệu bảng	Tên bảng	Trang
Sơ đồ 1.1	Cơ cấu tổ chức của OCB – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê	25
Bảng 2.1	Tình hình huy động tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025	28
Bảng 2.2	Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025	31
Bảng 2.3	Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025	35
Bảng 2.4	Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025	47
Bảng 2.5	Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025	56
Bảng 2.6	Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025	63
Bảng 2.7	Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025	75

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nghĩa của từ
CBTD	Cán bộ tín dụng
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
KHCN	Khách hàng cá nhân
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
OCB	Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
TT	Tỷ Trọng
TMCP	Thương mại cổ phần
TSDB	Tài sản đảm bảo

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Cùng với sự nghiệp đổi mới Đất nước, hệ thống các Ngân hàng Thương mại (NHTM) ở Việt Nam đã có những bước phát triển vượt bậc, không ngừng lớn mạnh về số lượng, chất lượng và quy mô. Trong những năm qua, hoạt động của các NHTM nước ta góp phần tích cực vào việc huy động vốn và cung cấp vốn cho các lĩnh vực sản xuất và đầu tư phát triển. Bên cạnh đó, trong những năm gần đây hoạt động tín dụng bán lẻ, đặc biệt là mảng khách hàng cá nhân (KHCCN), đã trở thành động lực tăng trưởng cốt lõi và là nguồn thu trọng yếu của các NHTM Việt Nam. Đối với NH TMCP Phương Đông (OCB), việc đẩy mạnh tín dụng KHCCN không chỉ phù hợp với định hướng trở thành NH bán lẻ hiện đại mà còn giúp phân tán rủi ro hệ thống và gia tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường. Tại địa bàn Thanh Khê – một trong những khu vực có hoạt động kinh doanh, dịch vụ sôi động nhất thành phố Đà Nẵng – nhu cầu về vốn để sản xuất kinh doanh và tiêu dùng của người dân là rất lớn. Tuy nhiên, đi kèm với tiềm năng khai thác là những thách thức về kiểm soát nợ xấu và áp lực cạnh tranh gay gắt từ các định chế tài chính khác. Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề đó, em đã quyết định lựa chọn đề tài “Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê” làm bài khóa luận tốt nghiệp. Việc nghiên cứu này nhằm phân tích sát với thực trạng hoạt động, chỉ ra những kết quả đạt được cũng như hạn chế còn tồn tại, từ đó đề xuất các giải pháp thiết thực nhằm nâng cao hiệu quả cho hoạt động tín dụng tại đơn vị trong thời gian tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Hệ thống cơ sở lý luận mở rộng cho vay khách hàng cá nhân, phân tích thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025, từ đó tìm ra những ưu điểm và hạn chế còn tồn tại cũng như nguyên nhân dẫn đến hạn chế đó, đưa ra các giải pháp và một số kiến nghị nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

- Mục tiêu cụ thể:

+ Hệ thống cơ sở lý luận liên quan đến mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM

+ Phân tích thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

+ Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

- Phạm vi nghiên cứu

+ Phạm vi không gian: Đề tài thực hiện tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

+ Phạm vi thời gian: Đề tài phân tích thực trạng mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025 và đề xuất các giải pháp đến năm 2028

4. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với thống kê mô tả để phân tích thực trạng tại đơn vị. Các phương pháp cụ thể bao gồm:

Phương pháp thu thập dữ liệu: Tác giả sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo kết quả kinh doanh, báo cáo dư nợ và báo cáo phân loại nhóm nợ của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023–2025. Ngoài ra, tác giả kết hợp quan sát thực tế tại Phòng giao dịch Thanh Khê trong quá trình thực tập.

Phương pháp thống kê mô tả: Sử dụng công cụ Microsoft Excel để tổng hợp, xử lý và phân tích số liệu. Từ đó tính toán quy mô, cơ cấu và tốc độ tăng trưởng (%) của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân qua các năm.

Phương pháp so sánh và phân tích chỉ số: So sánh số liệu giữa các kỳ để đánh giá sự biến động của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, đồng thời tính toán các chỉ số tài chính (tỷ lệ nợ xấu, tốc độ tăng trưởng dư nợ) để đánh giá hiệu quả và mức độ an toàn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị.

5. Cấu trúc khóa luận

Khóa luận gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê.

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN

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

1.1.1. Khái niệm hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

Hoạt động cho vay đóng vai trò cực kỳ quan trọng đối với Ngân hàng thương mại, vì đây là hoạt động mang lại nguồn thu nhập chính cho Ngân hàng. Các khoản vay không chỉ tạo ra lãi suất mà còn giúp Ngân hàng tạo dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng, từ đó tăng trưởng nguồn vốn huy động và mở rộng quy mô hoạt động. Thông qua các khoản vay, Ngân hàng có thể hỗ trợ nền kinh tế phát triển bằng cách cung cấp vốn cho các dự án sản xuất, kinh doanh, cải thiện mức sống của người dân và thúc đẩy các hoạt động thương mại, dịch vụ. Bên cạnh đó, việc cho vay đúng đắn và quản lý rủi ro tín dụng hoạt động cũng giúp Ngân hàng duy trì ổn định và phát triển bền vững trong dài hạn.

Có nhiều cách tiếp cận khác nhau về khái niệm cho vay. Ở cách tiếp cận đơn giản, cho vay là một hình thức cấp tín dụng, trong đó bên cho vay chuyển giao hoặc cam kết chuyển giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích đã thỏa thuận trong một khoảng thời gian nhất định, với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi. Ở cách tiếp cận sâu hơn, cho vay được xem là quá trình chuyển giao tạm thời quyền sử dụng một lượng giá trị dưới dạng vốn tiền tệ từ người sở hữu sang người sử dụng sau thời gian cam kết, giá trị này được hoàn trả với một lượng giá trị lớn hơn.

Theo giáo trình Ngân hàng thương mại do PGS.TS Trần Thị Xuân Hương và ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc biên soạn: Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó Ngân hàng chuyển giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng cho mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi. Như vậy, hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại không chỉ là công cụ tài chính giúp Ngân hàng sinh lời thông qua việc thu lãi suất, mà còn là phương thức để Ngân hàng đóng góp vào sự phát triển kinh tế xã hội. Từ việc hỗ trợ cá nhân, doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn đến việc thúc đẩy các dự án phát triển cơ sở hạ tầng, hoạt động cho vay còn giúp Ngân hàng xây dựng mối quan hệ với khách hàng và ổn định nguồn vốn huy động. Chính vì vậy, hoạt động cho vay là một trong những hoạt động cốt lõi và quan trọng nhất của Ngân hàng thương mại.

1.1.2. Đặc điểm hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

Hoạt động cho vay của NHTM là hình thức cấp tín dụng, trong đó Ngân hàng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian theo thỏa thuận, với nguyên tắc hoàn trả cả gốc lẫn lãi. Hoạt động này có đặc điểm sau:

- Cho vay có tính hoàn trả: Để cung ứng vốn cho vay kịp thời, ngân hàng phải huy động từ các khách hàng trong nền kinh tế, vì vậy khách hàng vay có nghĩa vụ hoàn trả đầy đủ nợ gốc và lãi đúng thời hạn. Việc thu hồi vốn vay đúng hạn không chỉ đảm bảo khả năng thanh toán cho các khoản tiền gửi mà còn duy trì tính an toàn và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.
- Cho vay là quan hệ chuyển giao tạm thời quyền sử dụng vốn: Khi chuyển giao vốn cho vay, ngân hàng chỉ chuyển giao quyền sử dụng vốn cho khách hàng chứ không chuyển giao quyền sở hữu vốn. Khách hàng sử dụng vốn phải hoàn trả nợ gốc kèm lãi. Tiền lãi phải trả chính là chi phí cho việc sử dụng vốn cho vay.
- Cho vay tiềm ẩn rủi ro: Cho vay là nghiệp vụ quan trọng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tài sản có, mang lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng. Tuy nhiên đồng hành với thu nhập càng lớn thì rủi ro càng cao, nên hoạt động cho vay của NHTM hầu hết trên thế giới đều phải có khung pháp lý và được ngân hàng trung ương kiểm soát chặt chẽ.
- Hoạt động cho vay của NHTM đáp ứng nhu cầu về vốn cho các doanh nghiệp và đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân của người dân, thâm nhập vào mọi lĩnh vực, ngành nghề, nên đòi hỏi các sản phẩm cho vay ngày càng phong phú và đa dạng đáp ứng ngày càng cao nhu cầu khách hàng.
- Khi thực hiện hoạt động cho vay, các ngân hàng phải tuân thủ quy trình tín dụng, đồng thời mọi tác nghiệp của hoạt động cho vay cần phải được kiểm tra, giám sát chặt chẽ, nhằm đảm bảo khách hàng trả nợ và lãi đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng nợ xấu.

1.1.3. Nguyên tắc cho vay của Ngân hàng thương mại

Nguyên tắc cho vay được quy định rõ tại thông tư số 12/2024/-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng do ngân hàng Nhà nước 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 vay đúng mục đích đã cam kết, hoàn trả nợ gốc, lãi tiền vay, phí đầy đủ, đúng hạn theo thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

- Nguyên tắc sử dụng vốn đúng mục đích: Sau khi được chấp thuận cho vay, người được cho vay phải sử dụng vốn theo đúng với mục đích vay được thể hiện trong hồ Ngân hàng vay vốn. Chính vì vậy ngân hàng sẽ giám sát chặt chẽ quá trình sử dụng vốn vay.

- Nguyên tắc trả nợ gốc, lãi, phí tiền vay đầy đủ đúng và thời hạn: Khi trả, người được cho vay sẽ phải trả cả gốc lẫn lãi và phí tiền vay cho phía ngân hàng. Tiền lãi có thể trả theo kỳ theo thỏa thuận giữa hai bên trong hồ sơ vay vốn.

- Nguyên tắc có đảm bảo: Là loại cho vay dựa trên các bảo đảm như thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của bên thứ ba. Sự đảm bảo cho phép các ngân hàng có được nguồn thu nợ thứ hai bằng cách bán tài sản đó khi nguồn thu nợ thứ nhất từ quá trình sản xuất kinh doanh của khách hàng không đủ để trả nợ ngân hàng. Hình thức này thường áp dụng với khách hàng chưa có uy tín, hoặc uy tín không cao với ngân hàng.

1.1.4. Vai trò hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

1.1.4.1. Đối với nền kinh tế

Hoạt động cho vay góp phần điều hòa dòng vốn trong nền kinh tế. Theo đó, vốn sẽ được chuyển từ những đối tượng chưa có nhu cầu sử dụng sang những người đang có nhu cầu về vốn. Tín dụng ngân hàng góp phần thúc đẩy sản xuất phát triển. Các ngân hàng tập trung đại bộ phận vốn nhàn rỗi trong xã hội và đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn bổ sung cho đầu tư phát triển của các doanh nghiệp và qua đó tạo điều kiện cho quá trình sản xuất được liên tục, không bị gián đoạn, thúc đẩy quá trình chu chuyển

Khi các doanh nghiệp vay vốn và mở rộng sản xuất, đầu tư, họ tạo ra nhiều giá trị gia tăng, góp phần thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng. Tăng trưởng kinh tế giúp tăng trưởng thu nhập quốc dân và từ đó, tăng thu ngân sách nhà nước thông qua các khoản thuế từ doanh thu, lợi nhuận và các hoạt động kinh tế. Chính phủ sẽ không phải chịu gánh nặng lớn từ chính sách an sinh xã hội khi người dân có việc làm và thu nhập ổn định.

Hoạt động cho vay góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hoá, hiện đại hoá. Nhiều thành phần kinh tế, phần lớn nguồn vốn đi vay từ Ngân hàng để bắt tay vào ngành thương mại dịch vụ chiếm tỷ trọng lớn. Do vậy bằng các chính sách cho vay, định hướng chung của nhà nước góp phần tạo cho nền kinh tế một cơ cấu

kinh tế hợp lý, cân đối. Bằng những công cụ tín dụng Ngân hàng, Ngân hàng có thể cho vay ưu đãi những ngành nghề cần thiết để phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế của Đảng và nhà nước trong từng giai đoạn cụ thể.

1.1.4.2. Đối với Ngân hàng

Hoạt động cho vay là một phần của hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Hoạt động này ra đời từ buổi đầu của Ngân hàng và đã trở thành một trong hai nhiệm vụ cơ bản của Ngân hàng. Đây cũng là dịch vụ kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng bởi vì chỉ có lãi cho vay mới bù đắp lại các chi phí phát sinh của Ngân hàng như chi phí trung gian, chi phí quản lý, chi phí dự trữ... thực tế trong quá trình phát triển của Ngân hàng cho thấy lợi nhuận từ các khoản cho vay chiếm phần lớn thu nhập của Ngân hàng, lượng tiền gửi tăng lên đáng kể, các hình thức cho vay cũng phong phú. Nó mang lại lợi nhuận lớn cho Ngân hàng và thúc đẩy các hoạt động khác của Ngân hàng. Hoạt động cho vay là một trong những hoạt động lớn của Ngân hàng doanh thu từ hoạt động này thường chiếm 70% doanh thu, ở các nước phát triển, hay đến 90% doanh thu của Ngân hàng, ở các nước đang phát triển, hiện nay 80% doanh thu của các Ngân hàng thương mại là từ hoạt động tín dụng, mà hoạt động cho vay chiếm tỷ trọng lớn.

Khi ngân hàng cho vay thành công, họ có thể thu hút được nhiều khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ. Qua đó, ngân hàng có thể tăng trưởng quy mô và thị phần trong ngành tài chính. Việc cung cấp các khoản vay phù hợp với nhu cầu của khách hàng giúp ngân hàng xây dựng uy tín và cải thiện sức cạnh tranh trên thị trường.

Các ngân hàng cung cấp nhiều loại hình cho vay khác nhau, từ cho vay cá nhân, cho vay doanh nghiệp, cho vay tiêu dùng đến cho vay mua nhà, vay thấu chi, v.v. Việc cung cấp đa dạng sản phẩm cho vay giúp ngân hàng không chỉ thu hút được nhiều khách hàng mà còn tạo ra nguồn thu ổn định và linh hoạt hơn trong điều kiện thị trường thay đổi.

Lãi suất từ các khoản cho vay là một nguồn thu chủ yếu của ngân hàng, đóng góp đáng kể vào lợi nhuận hoạt động. Tùy thuộc vào mức độ rủi ro tín dụng của các khoản vay, ngân hàng sẽ áp dụng các mức lãi suất khác nhau để đảm bảo tính thanh khoản và khả năng sinh lời

1.1.4.3. Đối với khách hàng

Không phải lúc nào các cá nhân và tổ chức kinh tế cũng có sẵn một lượng vốn nhất định để tài trợ cho hoạt động chi tiêu, mua sắm hay duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh. Đặc biệt là đối với các trường hợp người có nhu cầu về vốn là những người lao

động có thu nhập thấp hoặc các hộ gia đình sản xuất, doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ. Việc thiếu vốn sẽ trở thành gánh nặng kinh tế lớn trong cuộc sống và làm gián đoạn quá trình sản xuất kinh doanh. Do đó, tín dụng ra đời với mục tiêu giải quyết vấn đề thiếu vốn của các cá nhân và doanh nghiệp. Hơn nữa, các tổ chức tín dụng thường tạo điều kiện vay vốn cho bên có nhu cầu với mức lãi suất ưu đãi và thời gian vay có thể ngắn hay dài tùy theo nguyện vọng của bên vay.

Vốn sản xuất kinh doanh của các chủ thể trong nền kinh tế vận động liên tục và biểu hiện qua các hình thức khác nhau qua mỗi giai đoạn của quá trình sản xuất, tạo thành chu kì tuần hoàn và luân chuyển vốn, điểm xuất phát và kết thúc của một vòng tuần hoàn này thể hiện dưới dạng tiền tệ. Trong quá trình sản xuất kinh doanh, để duy trì hoạt động liên tục đòi hỏi nguồn vốn của doanh nghiệp luôn đồng thời tồn tại ở ba giai đoạn: dự trữ- sản xuất- lưu thông. Từ đó xảy ra hiện tượng thừa, thiếu vốn tạm thời: tại một thời điểm nhất định có những đơn vị kinh tế có vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi (thừa vốn) và có những đơn vị tạm thời thiếu vốn. Đây là hiện tượng mang tính chất tạm thời nhưng xảy ra thường xuyên và phổ biến trong bất kì nền kinh tế nào, làm nảy sinh nhu cầu ngày càng bức thiết phải giải quyết được vấn đề điều hoà vốn. Ngân hàng thương mại với vai trò là một trung gian tài chính đứng ra tập trung phân phối lại tiền tệ, điều hoà cung và cầu vốn cho các doanh nghiệp, đã góp phần điều tiết lại nguồn vốn, tạo điều kiện cho quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp không bị gián đoạn.

1.1.5. Phân loại hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

1.1.5.1. Phân theo thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

- Cho vay trung hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay từ 12 tháng đến 60 tháng. Cho vay trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh.

- Cho vay dài hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 60 tháng trở lên. Cho vay dài hạn là loại cho vay được cung cấp để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

1.1.5.2. Căn cứ theo hình thức bảo đảm:

- Cho vay có tài sản bảo đảm: Là hình thức cho vay mà khách hàng phải sử dụng tài sản thuộc quyền sở hữu hợp pháp của mình hoặc của bên thứ ba để đảm bảo cho nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng. Tài sản bảo đảm có thể được thực hiện dưới các hình thức như thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh. Trong trường hợp khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ theo hợp đồng đã ký kết, ngân hàng có quyền xử lý tài sản bảo đảm theo quy định của pháp luật nhằm thu hồi nợ. Nhờ đó, ngoài nguồn trả nợ chính từ thu nhập hoặc hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, ngân hàng còn có thêm nguồn thu nợ thứ hai từ việc xử lý tài sản bảo đảm, góp phần hạn chế rủi ro tín dụng. Hình thức này thường được áp dụng đối với các khoản vay có giá trị lớn, thời hạn dài hoặc đối với khách hàng chưa có nhiều quan hệ tín dụng với ngân hàng.

- Cho vay không có tài sản bảo đảm: Là loại cho vay không yêu cầu khách hàng phải thế chấp, cầm cố tài sản hoặc có bên thứ ba bảo lãnh. Việc cấp tín dụng trong trường hợp này chủ yếu dựa trên uy tín, năng lực tài chính, thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng. Ngân hàng sẽ xem xét các yếu tố như mức thu nhập ổn định, khả năng trả nợ, mức độ minh bạch thông tin và quan hệ tín dụng trước đó để quyết định cho vay. Hình thức này thường áp dụng đối với khách hàng có uy tín cao, có tình hình tài chính lành mạnh hoặc đối với các khoản vay có giá trị nhỏ và thời hạn ngắn. Trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng, cho vay tín chấp ngày càng phổ biến nhằm đáp ứng nhanh nhu cầu chi tiêu của cá nhân và hộ gia đình.

1.1.5.3. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Trả một lần: Khách hàng có thể trả nợ gốc một lần khi đáo hạn, thông thường áp dụng cho các khoản vay có thời hạn từ một năm trở xuống (khoản vay ngắn hạn)

- Trả theo định kỳ: Khách hàng sẽ thực hiện trả nợ trên cơ sở cam kết kế hoạch trả nợ ban đầu khi tiến hành ký kết hợp đồng vay, trả hàng tháng, trả 3 tháng, trả 6 tháng một lần.

1.1.5.4. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- Cho vay tiêu dùng: Cho vay tiêu dùng là khoản cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu của cá nhân và hộ gia đình như mua nhà, sửa chữa nhà ở, mua ô tô, mua sắm trang thiết bị, học tập, du lịch... Nguồn trả nợ của các khoản vay này chủ yếu dựa vào thu nhập thường xuyên của người vay như tiền lương hoặc thu nhập từ hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ. Do phụ thuộc nhiều vào thu nhập và ý thức trả nợ của khách hàng nên cho vay tiêu

dùng tiềm ẩn mức độ rủi ro nhất định, tuy nhiên lại có vai trò quan trọng trong việc kích thích tiêu dùng và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

- Cho vay sản xuất kinh doanh: Là loại hình cho vay của tổ chức cho vay đối với các dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ của các cá nhân, tổ chức như: cho vay công nghiệp, cho vay thương mại, cho vay nông nghiệp...

1.1.5.5. Phân theo phương thức cho vay

- Cho vay trực tiếp từng lần: Ngân hàng cấp vay cho khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên. Mỗi lần vay có hợp đồng rõ ràng về gốc và lãi, ngân hàng theo dõi mục đích và hoạt động sử dụng vốn. Nếu vi phạm hợp đồng, ngân hàng có thể yêu cầu thu nợ trước hạn. Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi. Hình thức này giúp ngân hàng kiểm soát từng món vay một cách đơn giản.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Ngân hàng cấp một hạn mức tín dụng cho khách hàng dựa trên nhu cầu vay vốn và kế hoạch sản xuất. Khách hàng có thể vay nhiều lần trong kỳ nhưng dư nợ không vượt quá hạn mức. Nếu dư nợ vượt hạn mức, khách hàng phải trả nợ để trở lại mức quy định. Thủ tục đơn giản và phù hợp với khách hàng vay vốn thường xuyên.

- Cho vay thấu chi: Đây là hình thức cho vay ngân hàng cho phép khách hàng chi vượt số dư tiền gửi thanh toán trong một khoảng thời gian nhất định. Thấu chi thuận tiện, linh hoạt và không yêu cầu tài sản đảm bảo. Hình thức này chủ yếu áp dụng cho khách hàng có thu nhập ổn định và dự đoán được khoảng thiếu hụt tài chính.

- Cho vay luân chuyển: Áp dụng cho doanh nghiệp có chu kỳ tiêu thụ ngắn, có quan hệ vay trả thường xuyên. Ngân hàng cho vay vốn để mua hàng và thu nợ khi doanh nghiệp bán hàng. Thủ tục vay đơn giản, nhưng nếu doanh nghiệp gặp khó khăn trong tiêu thụ, ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc thu hồi nợ.

- Cho vay trả góp: Ngân hàng cho phép khách hàng trả nợ theo nhiều lần trong khoảng thời gian đã thỏa thuận, thường áp dụng với các khoản vay dài hạn. Hình thức này hỗ trợ tiêu thụ hàng hóa nhưng rủi ro cao nếu thu nhập của khách hàng không ổn định. Khách hàng thường phải thế chấp tài sản khi vay trả góp.

- Cho vay gián tiếp: Ngân hàng cho vay qua các tổ chức trung gian như hội nông dân, hội phụ nữ để giảm rủi ro và chi phí. Mục đích là phát triển kinh tế, xóa đói giảm nghèo cho thành viên. Tuy nhiên, nếu không kiểm soát tốt, các trung gian có thể lạm dụng vị thế, tăng lãi suất hoặc chiếm đoạt tiền của người vay

- Cho vay hợp vốn: Nhiều tổ chức tín dụng hợp tác cho vay một dự án lớn, với một tổ chức làm đầu mối dàn xếp. Hình thức này phát triển do nhu cầu vay vốn lớn mà ngân hàng bị giới hạn về số tiền cho vay theo quy định. Các tổ chức tín dụng phối hợp, ký kết hợp đồng để cho vay.

- Cho vay theo dự án đầu tư: Dành cho các khách hàng vay vốn để thực hiện các dự án phát triển sản xuất, kinh doanh. Khách hàng cần có vốn tự có tham gia vào dự án và phải có mức vốn tối thiểu tham gia từ 10% (cho dự án mở rộng) đến 30% (cho dự án mới). Vốn tham gia của chủ đầu tư phải đưa vào công trình trước khi ngân hàng giải ngân

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng Thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

Cho vay là hoạt động truyền thống và quan trọng nhất của NHTM. Cho vay chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng tài sản, tạo thu nhập từ lãi lớn nhất và cũng là hoạt động mang lại rủi ro nhất. Cho vay là một hình thức cấp tín dụng mà NH giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời hạn nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi đúng hạn. Khách hàng vay vốn của NHTM bao gồm các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế, các cá nhân và hộ gia đình, trong đó khách hàng là cá nhân và hộ gia đình là bộ phận ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động cho vay của NHTM. Các cá nhân và hộ gia đình vay vốn từ ngân hàng để phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng hoặc phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của mình.

Đối tượng của cho vay khách hàng cá nhân là các cá nhân, hộ gia đình, chủ trang trại có nhu cầu vay vốn sử dụng cho những mục đích sinh hoạt tiêu dùng hay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh. Khác với các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế, KHCN thường có số lượng rất lớn, nhu cầu vay vốn rất đa dạng nhưng thông thường nhu cầu vay vốn của mỗi KHCN là không thường xuyên và chịu sự ảnh hưởng lớn từ môi trường kinh tế, văn hóa và xã hội.

Như vậy, ta có thể hiểu cho vay KHCN là mối quan hệ giữa bên cho vay là NHTM với bên đi vay là KHCN, Ngân hàng sẽ giao cho khách hàng một khoản tiền để phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh, đầu tư mua sắm bất động sản, tiêu dùng, bổ sung vốn cá nhân trong một khoảng thời gian nhất định và khách hàng phải có trách nhiệm hoàn trả cả gốc và lãi khi tới thời hạn thanh toán. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá

nhân điển hình như là cho vay mua nhà/sửa nhà, cho vay mua ô tô, cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh,

1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

Thứ nhất, số tiền vay của cá nhân thường có quy mô nhỏ hơn nhiều so với các khoản vay của doanh nghiệp. Đa số các cá nhân thường sẽ có sự tích lũy từ trước đối với các nhu cầu vốn có giá trị lớn nên việc sử dụng dịch vụ cho vay nhằm hỗ trợ thêm về tài chính cho hoạt động tiêu dùng cá nhân. Mặc dù quy mô khoản vay cá nhân nhỏ nhưng số lượng vay vốn cá nhân lại lớn so với doanh nghiệp hoặc các đối tượng tổ chức khác, đồng thời mục đích sử dụng số tiền vay của cá nhân cũng rất đa dạng

Thứ hai, lãi suất của các khoản cho vay cá nhân thường cao hơn các đối tượng vay vốn khác như doanh nghiệp, tổ chức, chính phủ,... Lý do chính là: các khoản này có chi phí giao dịch và xử lý hợp đồng cao do việc cập nhật các thông tin cá nhân khó có thể đầy đủ và chính xác so với doanh nghiệp và các tổ chức khác. Do vậy, các định chế tài chính phải thực hiện rất nhiều bước trong quá trình cấp tín dụng, từ lúc tiếp nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng, giải ngân cho đến lúc thu hồi. Mức độ rủi ro của các khoản cho vay cá nhân được đánh giá là cao hơn so với các đối tượng khách hàng khác, gồm: rủi ro lãi suất do các khoản cho vay cá nhân thường áp dụng lãi suất cố định nên khi lãi suất thị trường biến động, chúng ta vẫn phải gánh chịu mức lãi suất đã ký kết; và rủi ro hoàn trả do các khoản vay này phụ thuộc vào yếu tố cá nhân chúng ta như thu nhập, sức khỏe, công việc,...

Thứ ba, các khoản cho vay cá nhân thường kém nhạy cảm với lãi suất. Người vay thường quan tâm về mức trả nợ hằng tháng hoặc mức thanh toán theo chu kỳ là bao nhiêu, hơn là mức lãi suất ghi trong hợp đồng. Do đó, lãi suất cho vay khách hàng cá nhân có tính linh hoạt, có thể cố định hoặc điều chỉnh theo thị trường tùy thuộc vào kỳ hạn vay và chính sách của ngân hàng. Đối với các khoản cho vay ngắn hạn, lãi suất được ấn định ngay từ đầu và không thay đổi đến hết thời hạn vay. Đối với các khoản cho vay trung và dài hạn, lãi suất có thể cố định, hoặc được điều chỉnh mỗi năm một lần dựa trên lãi suất cơ sở (là lãi suất huy động, hoặc lãi suất cho vay trên thị trường liên ngân hàng) cộng với một biên độ nhất định tùy theo từng định chế tài chính.

Thứ tư, cá nhân thường không có sức mạnh thương lượng. Khi vay vốn, cá nhân thường là người phải chấp nhận các điều khoản và các mức lãi suất, phí suất mà ngân hàng hay người cho vay đề xuất. Quy mô vay vốn của mỗi cá nhân là nhỏ và chúng ta ở

vị trí cần vốn để đạt các mục tiêu tiêu dùng, mua sắm hay đầu tư, do vậy các cá nhân thường rất ít thậm chí không có sức mạnh thương lượng với các định chế tài chính

Thứ năm, cho vay cá nhân nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế và chịu sự tác động lớn của nhiều yếu tố như giáo dục, văn hóa xã hội, môi trường khác. Khi chu kỳ kinh tế phát triển mở rộng, các cá nhân có xu hướng lạc quan và sử dụng dịch vụ cho vay nhiều hơn. Ngược lại, trong các giai đoạn chu kỳ kinh tế suy thoái, dịch bệnh tăng, cá nhân thường thất lung buộc bụng, tăng tiết kiệm, giảm sử dụng các dịch vụ vay vốn. Xu hướng tiêu dùng trước trả sau cũng dần trở nên phổ biến khi nền kinh tế phát triển. Người có thu nhập tốt và ổn định thường có xu hướng coi hoạt động cho vay là công cụ để họ đạt được các tiêu chuẩn cuộc sống, chứ không chỉ sử dụng trong những trường hợp khẩn cấp.

1.2.3. Vai trò hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

Đối với Ngân hàng

Cho vay cá nhân có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của NHTM. Mặt khác, cho vay cá nhân cũng mang lại nguồn thu nhập khá cao cho các Ngân hàng. Trên cơ sở đó, ngân hàng tiến hành các hoạt động cho vay dưới nhiều hình thức khác nhau, tùy theo yêu cầu vay của khách hàng. Khi cho khách hàng vay, NH sẽ thu được lãi và các khoản phí nhất định. Thu nhập từ lãi sẽ bù đắp chi phí huy động vốn, chi phí quản lý và tạo ra lợi nhuận cho các Ngân hàng. Lãi từ hoạt động cho vay cá nhân chiếm phần lớn trong thu nhập hàng năm của các Ngân hàng. Hoạt động cho vay cá nhân cũng hỗ trợ cho các hoạt động khác của Ngân hàng phát triển như hoạt động thanh toán quốc tế, hoạt động kinh doanh thẻ...

Đối với khách hàng

Với hoạt động cho vay cá nhân, khách hàng có thể dễ dàng bổ sung vốn trong tiêu dùng và trong hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Trong thực tế, giữa các chủ thể trong nền kinh tế thường tồn tại sự không phù hợp về thời điểm, quy mô và mức độ tin cậy giữa người có vốn tạm thời nhàn rỗi và người có nhu cầu vay vốn, nên khó có thể trực tiếp kết nối với nhau. Thông qua vai trò trung gian tài chính, ngân hàng huy động nguồn vốn nhàn rỗi và phân phối lại cho khách hàng có nhu cầu, nhờ đó khách hàng có thể thực hiện thủ tục vay vốn tại ngân hàng một cách thuận tiện với thời hạn linh hoạt.

Hoạt động cho vay cá nhân của NH phục vụ tất cả các đối tượng từ cá nhân cho đến hộ gia đình. Khách hàng có thể lựa chọn thời gian vay vốn phù hợp với khả năng tài

chính của mình như ngắn hạn, trung và dài hạn. Mục đích vay cũng đa dạng như vay bổ sung vốn lưu động, vay sửa chữa và mua nhà, vay mua xe, vay đi du học,... Bên cạnh đó, hoạt động cho vay của NH cũng giúp cho khách hàng giảm bớt những chi phí và rủi ro khi vay trên thị trường tín dụng phi chính thức. Mặt khác, trong quan hệ vay mượn với Ngân hàng, khách hàng còn được tư vấn, giúp đỡ nếu hoạt động sản xuất kinh doanh của mình gặp chút khó khăn. Khách hàng còn được ưu ái sử dụng các ưu đãi từ những sản phẩm cho vay của NH và dịch vụ tiện ích với chi phí rẻ hơn. Đối với những khách hàng có một quan hệ thường xuyên khá tốt với Ngân hàng sẽ được cho vay với mức lãi suất ưu đãi từ Ngân hàng.

Đối với nền kinh tế

Khi nói đến sự phát triển của nền kinh tế thì phải nhắc tới sự mở rộng kinh doanh của các doanh nghiệp nhỏ, vừa và lớn. Một doanh nghiệp gọi là có sức khỏe tốt khi biết tận dụng các nguồn vốn xung quanh mình để mở rộng việc sản xuất kinh doanh. Một trong những nguồn vốn chủ yếu mà các doanh nghiệp thường hay sử dụng đến là vốn vay từ bên ngoài. Thông qua hoạt động cho vay cá nhân của NH đã giúp cho nhiều chủ doanh nghiệp hay hộ gia đình duy trì một cách liên tục và ổn định hoạt động sản xuất kinh doanh, góp phần vào sự ổn định và phát triển của nền kinh tế. Không chỉ thế hoạt động cho vay cá nhân còn nâng cao mức sống của người dân. Do vậy, hoạt động cho vay của NH có mối quan hệ mật thiết với tình hình phát triển tại khu vực NH hoạt động, bởi vì cho vay thúc đẩy sự tăng trưởng của các hộ gia đình và nâng cao thu nhập của các cá nhân, tạo ra sức sống cho nền kinh tế.

1.3. Mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

1.3.1. Sự cần thiết của việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

Trong bối cảnh thị trường tài chính – ngân hàng ngày càng cạnh tranh, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đang trở thành một trong những định hướng phát triển quan trọng của các ngân hàng thương mại. Việc phát triển cho vay khách hàng cá nhân không chỉ giúp ngân hàng đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng đa dạng của người dân mà còn góp phần phân tán rủi ro tín dụng, mở rộng thị phần và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Bên cạnh đó, khách hàng cá nhân hiện nay có nhiều sự lựa chọn về dịch vụ tài chính nên các ngân hàng cần không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm, chất

lượng phục vụ và chính sách chăm sóc khách hàng nhằm thu hút và giữ chân khách hàng, từ đó tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định và bền vững.

Việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có những vai trò như sau:

Đối với nền kinh tế: Trong những năm gần đây, nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng tăng, vì vậy việc mở rộng cho vay đối với nhóm khách hàng này là cần thiết đối với nền kinh tế. Trước hết, cho vay khách hàng cá nhân góp phần thúc đẩy tiêu dùng của người dân. Khi có sự hỗ trợ từ nguồn vốn vay ngân hàng, người dân có thể đáp ứng các nhu cầu chi tiêu như mua nhà, mua xe, sửa chữa nhà cửa hoặc phục vụ đời sống sinh hoạt. Điều này làm cho sức mua trong nền kinh tế tăng lên, từ đó góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Bên cạnh đó, nguồn vốn vay còn giúp các cá nhân, hộ kinh doanh có thêm điều kiện để đầu tư, mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh. Nhiều hộ kinh doanh nhỏ lẻ phụ thuộc khá lớn vào vốn vay ngân hàng để duy trì và phát triển hoạt động. Việc này không chỉ giúp tăng thu nhập cho người dân mà còn tạo thêm việc làm cho xã hội. Ngoài ra, việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân cũng giúp các ngân hàng đa dạng hóa đối tượng khách hàng, giảm sự phụ thuộc vào nhóm khách hàng doanh nghiệp. Với số lượng khách hàng cá nhân lớn, ngân hàng có thể tạo ra nguồn thu ổn định hơn, đồng thời phân tán được rủi ro trong hoạt động tín dụng. Và đặc biệt là khi người dân dễ dàng tiếp cận vốn vay từ ngân hàng, họ sẽ hạn chế tìm đến các nguồn vay không chính thức như tín dụng đen. Điều này góp phần đảm bảo an toàn tài chính cho người dân cũng như giữ ổn định trật tự xã hội.

Đối với Ngân hàng: Việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân mang lại nguồn thu nhập khá ổn định thông qua lãi vay và các khoản phí liên quan. Mặc dù mỗi khoản vay cá nhân thường không lớn, nhưng với số lượng khách hàng nhiều, ngân hàng vẫn có thể tạo ra nguồn thu đáng kể và đều đặn. Bên cạnh đó, mở rộng cho vay khách hàng cá nhân giúp Ngân hàng đa dạng hóa danh mục tín dụng, tránh phụ thuộc quá nhiều vào khách hàng doanh nghiệp, giúp phân tán rủi ro, đặc biệt trong bối cảnh hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp có thể gặp nhiều biến động. Việc phát triển mảng khách hàng cá nhân còn giúp ngân hàng mở rộng thị phần, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Thông qua đó, ngân hàng có thể phát triển thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ đi kèm như thẻ, ngân hàng điện tử, bảo hiểm,... góp phần tăng thu nhập và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

Đối với khách hàng: Việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân giúp người dân dễ dàng tiếp cận nguồn vốn hơn để phục vụ các nhu cầu trong cuộc sống. Khách hàng có thể thực hiện các kế hoạch như mua nhà, mua xe, học tập hoặc đầu tư kinh doanh mà không cần phải chờ đợi tích lũy trong thời gian dài. Góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống và tạo điều kiện nâng cao thu nhập, đặc biệt đối với các cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ. Khi có thêm vốn, họ có thể mở rộng hoạt động kinh doanh, tăng khả năng sinh lời và ổn định tài chính. Việc sử dụng vốn vay hợp lý giúp khách hàng hình thành thói quen quản lý tài chính cá nhân hiệu quả hơn, thông qua việc lập kế hoạch chi tiêu và thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn. Điều này không chỉ có lợi cho bản thân khách hàng mà còn giúp họ xây dựng uy tín tín dụng trong quá trình giao dịch với ngân hàng.

1.3.2. Nội dung mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

Để phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, ngân hàng không chỉ chú trọng gia tăng số lượng khách hàng mà còn triển khai đồng bộ nhiều hướng mở rộng khác nhau. Cụ thể, ngân hàng có thể đa dạng hóa sản phẩm cho vay, mở rộng tệp khách hàng, gia tăng quy mô dư nợ và kiểm soát chi phí hợp lý. Việc lựa chọn cách thức mở rộng phù hợp sẽ giúp ngân hàng vừa đáp ứng nhu cầu vay vốn đa dạng của khách hàng, vừa đảm bảo hiệu quả trong quản lý rủi ro và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Mở rộng quy mô cho vay KHCN: Mở rộng quy mô cho vay là việc ngân hàng tăng tổng dư nợ và số lượng các khoản vay dành cho khách hàng cá nhân. Đạt được mục tiêu này, ngân hàng thường triển khai nhiều biện pháp đồng bộ. Đầu tiên là đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng, đa dạng kỳ hạn, ứng dụng công nghệ vào quy trình thẩm định và giải ngân giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nâng cao trải nghiệm khách hàng và mở rộng khả năng tiếp cận vốn. Ngoài ra, các hoạt động marketing, hợp tác với đối tác, và triển khai các chương trình ưu đãi cũng là cách để ngân hàng tiếp cận thêm nhiều khách hàng tiềm năng.

Mở rộng về thị phần: Mở rộng thị phần là việc ngân hàng gia tăng số lượng khách hàng vay và nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường. Để thực hiện điều này, ngân hàng cần chủ động tiếp cận các nhóm khách hàng tiềm năng chưa được khai thác đầy đủ như người lao động phổ thông, hộ kinh doanh nhỏ hoặc khách hàng ở khu vực nông thôn. Đồng thời, việc thông qua đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian xét duyệt và đa dạng hóa kênh đăng ký vay cũng góp phần thu hút thêm khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng

cần tăng cường sự hiện diện trên thị trường thông qua mở rộng mạng lưới hoạt động và đẩy mạnh các hoạt động quảng bá, xây dựng chính sách lãi suất và ưu đãi hợp lý cũng giúp nâng cao sức cạnh tranh, khai thác hiệu quả khách hàng hiện hữu thông qua việc khuyến khích vay thêm hoặc giới thiệu khách hàng mới cũng là một giải pháp quan trọng. Qua đó, ngân hàng có thể từng bước gia tăng thị phần trong lĩnh vực cho vay khách hàng cá nhân.

Hoàn thiện cơ cấu: cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân có vai trò quan trọng vì ảnh hưởng trực tiếp đến rủi ro và hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đây là việc ngân hàng phân bổ các khoản vay một cách hợp lý hơn, phù hợp với nhu cầu của từng nhóm khách hàng và định hướng hoạt động tín dụng trong từng giai đoạn. Ngân hàng cần cân đối giữa các loại hình cho vay như vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay kinh doanh và giữa các khoản vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn nhằm tránh tập trung dư nợ quá lớn vào một lĩnh vực, đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và đảm bảo hoạt động cho vay phát triển theo hướng an toàn, bền vững.

Tăng trưởng lợi nhuận: Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân là cách mà ngân hàng tăng doanh thu và lợi nhuận. Để làm được điều này, ngân hàng không chỉ tăng dư nợ mà còn cần có nhiều loại sản phẩm vay khác nhau, phục vụ nhu cầu khác nhau của khách hàng, đồng thời cải thiện chất lượng dịch vụ để khách hàng hài lòng và quay lại. Ngoài ra, ngân hàng cũng phải tính toán kỹ chi phí và rủi ro tín dụng để không bị thua lỗ. Việc xây dựng lãi suất hợp lý cho từng nhóm khách hàng cũng quan trọng, giúp ngân hàng vừa giữ khách vừa tối ưu lợi nhuận. Nói chung, mở rộng cho vay mà đi kèm với quản lý tốt sẽ giúp hoạt động kinh doanh ổn định và lợi nhuận bền vững.

Kiểm soát chất lượng tín dụng: Kiểm soát chất lượng tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân là việc ngân hàng đảm bảo các khoản vay được sử dụng đúng mục đích và có khả năng thu hồi đúng hạn. Để làm được điều này, ngân hàng cần xem xét kỹ thông tin của khách hàng trước khi cho vay, như thu nhập, công việc và khả năng trả nợ. Sau khi giải ngân, ngân hàng cũng cần theo dõi việc trả nợ của khách hàng để kịp thời phát hiện những trường hợp có dấu hiệu chậm trả. Ngoài ra, việc phân loại khách hàng để áp dụng mức vay và điều kiện phù hợp cũng giúp hạn chế rủi ro. Nếu có khoản vay quá hạn, ngân hàng cần nhắc nhở và có biện pháp xử lý sớm. Nhìn chung, việc kiểm soát tốt chất lượng tín dụng giúp ngân hàng hạn chế nợ xấu và đảm bảo hoạt động cho vay diễn ra ổn định hơn.

1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân.

1.3.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay

a. Doanh số cho vay

Doanh số cho vay là tổng số tiền mà Ngân hàng hoặc tổ chức tài chính đã cấp cho khách hàng dưới hình thức cho vay trong một khoảng thời gian nhất định, thường là trong một tháng, quý hoặc năm. Đây là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá mức độ hoạt động tín dụng của Ngân hàng, phản ánh số lượng và giá trị các khoản vay mà Ngân hàng đã cấp cho khách hàng trong giai đoạn đó. Doanh số cho vay cao thường cho thấy Ngân hàng đang mở rộng quy mô tín dụng, đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng, trong khi doanh số cho vay thấp có thể chỉ ra sự thận trọng trong việc cấp tín dụng hoặc nhu cầu vay vốn của thị trường giảm.

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số cho vay KHCN kỳ này – Doanh số cho vay KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Doanh số cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) * 100$$

b. Doanh số thu nợ

Doanh số thu nợ hay còn gọi là doanh thu hồi nợ, đóng vai trò quan trọng trong hoạt động cho vay của Ngân hàng. Nó thể hiện hoạt động thu hồi vốn, quản lý rủi ro và khả năng đảm bảo an toàn cho hệ thống tài chính. Doanh số thu nợ cao cho thấy Ngân hàng đã thu hồi được khoản vay đúng hạn, đảm bảo dòng tiền hoạt động và tối ưu hóa sử dụng vốn. Doanh số thu nợ cao thể hiện Ngân hàng đã quản lý rủi ro tín dụng, hạn chế nợ xấu và bảo vệ tài sản của Ngân hàng. Ngân hàng có thể sử dụng doanh số thu nợ để đánh giá hoạt động các biện pháp quản lý rủi ro tín dụng của mình. Doanh số thu nợ thấp có thể là dấu hiệu cảnh báo về rủi ro nợ xấu, đòi hỏi Ngân hàng có biện pháp xử lý kịp thời.

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số thu nợ KHCN kỳ này – Doanh số thu nợ KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Doanh số thu nợ KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số thu nợ KHCN kỳ trước}} - 1 \right) * 100$$

c. Dư nợ tín dụng

Dư nợ cuối kỳ = Dư nợ đầu kỳ + Doanh số cho vay trong kỳ - Số tiền thu hồi trong kỳ

Dư nợ cuối kỳ là tổng số tiền khách hàng còn nợ Ngân hàng tại thời điểm cuối kỳ (Cuối tháng, quý, năm hoặc theo kỳ hạn tín dụng), phản ánh giá trị các khoản vay chưa

được thanh toán. Đây là một chỉ tiêu quan trọng giúp Ngân hàng đánh giá tình hình tín dụng và khả năng thanh toán của khách hàng. Đối với các khoản vay khách hàng cá nhân, tổng dư nợ cho vay là chỉ tiêu tích lũy qua các thời kỳ. Ngân hàng tính lãi cho vay dựa trên dư nợ đến thời kỳ tính lãi, do đó, lợi nhuận từ hoạt động cho vay của Ngân hàng dựa vào mức dư nợ, không phải doanh số cho vay trong kỳ.

Khi dư nợ cao và tiếp tục tăng qua các kỳ, điều này thường phản ánh mức độ hoạt động cho vay. Tuy nhiên, tổng dư nợ cao không phải lúc nào cũng là dấu hiệu của tín dụng tốt, vì nó có thể chỉ ra sự tăng trưởng nóng của tín dụng, vượt quá khả năng kiểm soát rủi ro của Ngân hàng. Nếu mức dư nợ tăng nhanh do lãi suất cho vay thấp hơn thị trường, điều này có thể làm giảm tỷ suất lợi nhuận và tăng rủi ro cho Ngân hàng. Do đó, mặc dù dư nợ cao có thể phản ánh sự mở rộng tín dụng, nhưng Ngân hàng cần thận trọng trong việc duy trì sự cân bằng giữa tăng trưởng tín dụng và kiểm soát rủi ro để bảo đảm sự phát triển bền vững, đồng thời giảm thiểu các nguy cơ tiềm ẩn đối với hoạt động của mình.

Chênh lệch qua các năm của dư nợ cho vay KHCN được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm khác

Chênh lệch tuyệt đối = Dư nợ cho vay KHCN kỳ này – Dư nợ cho vay KHCN kỳ trước.

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) * 100$$

Chỉ tiêu này phản ánh tỷ trọng dư nợ cho vay cá nhân trên tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng. Qua chỉ tiêu này, ta có thể so sánh quy mô của dư nợ cho vay cá nhân so với dư nợ cho vay doanh nghiệp. Tỷ lệ này cao chứng tỏ Ngân hàng đáp ứng nhu cầu vay của các KHCN cá nhân cao hơn. Tùy theo chính sách của mỗi Ngân hàng và từng thời kỳ mà Ngân hàng sẽ điều chỉnh tỷ lệ này cao hay thấp để phù hợp với diễn biến của nền kinh tế.

1.3.3.2. Chỉ tiêu cơ cấu

Cơ cấu này phản ánh sự phân bổ các khoản vay theo kỳ hạn, mục đích vay và đối tượng khách hàng. Một cơ cấu hợp lý giúp ngân hàng cân đối giữa các khoản vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, giữa vay tiêu dùng và vay đầu tư, từ đó giảm thiểu rủi ro tập trung và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Bên cạnh đó, việc phân bổ hợp lý giữa các nhóm khách hàng khác nhau giúp ngân hàng khai thác thị trường tiềm năng, mở rộng thị phần và đảm bảo tỷ trọng dư nợ phù hợp với chiến lược kinh doanh. Khi cơ cấu sản phẩm được xây dựng hợp lý, ngân hàng vừa đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng,

vừa duy trì chất lượng tín dụng và tăng khả năng sinh lời trong quá trình mở rộng cho vay.

Chỉ tiêu cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân thường được đánh giá bằng tỷ trọng (%) của từng loại khoản vay trong tổng dư nợ.

$$T_i = \frac{D_i}{D} * 100$$

Trong đó:

T_i : Tỷ trọng của khoản vay loại i trong tổng dư nợ (đơn vị %)

D_i : Dư nợ của khoản vay loại i

D : Dư nợ khách hàng cá nhân

1.3.3.3. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay

a. Nợ xấu

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5 quy định trong điều khoản của khoản 5 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN. Nợ xấu dùng để đánh giá chất lượng tín dụng của một TCTD trong một thời kỳ nhất định, phản ánh qua nợ xấu trên tổng dư nợ

Nợ xấu là một chỉ tiêu quan trọng trong việc đánh giá chất lượng tín dụng của các tổ chức tín dụng trong một thời kỳ nhất định. Nó phản ánh khả năng thu hồi nợ của Ngân hàng và là một yếu tố quan trọng để đánh giá tình hình tài chính và khả năng hoạt động bền vững của Ngân hàng

Nợ xấu trên tổng dư nợ là tỷ lệ giữa giá trị nợ xấu và tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng, được sử dụng để đánh giá mức độ rủi ro trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Một tỷ lệ nợ xấu có thể cảnh báo về chất lượng tín dụng kém, tiềm ẩn nguy cơ rủi ro tín dụng và ảnh hưởng tiêu cực đến khả năng sinh lời của Ngân hàng. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu thấp cho thấy Ngân hàng có khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng tốt, đồng thời phản ánh một chiến lược cho vay và quản lý rủi ro hoạt động.

Việc theo dõi và kiểm soát nợ xấu là rất quan trọng đối với các Ngân hàng, giúp họ đảm bảo sự ổn định tài chính và giảm thiểu các tác động tiêu cực từ các khoản vay không thu hồi được

b. Tỷ lệ nợ xấu

Tỷ lệ nợ xấu là một chỉ tiêu quan trọng giúp đánh giá chất lượng tín dụng của Ngân hàng, phản ánh tỷ lệ phần trăm giữa nợ xấu và tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} * 100$$

Khi tỷ lệ nợ xấu thấp cho thấy Ngân hàng có khả năng quản lý tín dụng tốt, tỷ lệ thu hồi nợ cao và chất lượng các khoản vay của Ngân hàng là tốt. Điều này giúp Ngân hàng duy trì sự ổn định tài chính và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay. Ngược lại nếu tỷ lệ nợ xấu cao có thể là dấu hiệu cảnh báo về sự gia tăng rủi ro tín dụng, cho thấy Ngân hàng có thể gặp khó khăn trong việc thu hồi các khoản nợ và có thể ảnh hưởng tiêu cực đến lợi nhuận cũng như hoạt động của Ngân hàng. Do đó, Ngân hàng cần có các biện pháp xử lý và kiểm soát nợ xấu kịp thời để bảo vệ sự ổn định và phát triển bền vững.

Tỷ lệ nợ xấu là một trong những chỉ tiêu quan trọng để các nhà quản lý, nhà đầu tư và cơ quan chức năng theo dõi, đánh giá sức khỏe tài chính của Ngân hàng.

1.3.3.4. Các chỉ tiêu thu nhập và chi phí

a. Chỉ tiêu thu nhập

Tổng thu nhập là số tiền mà ngân hàng thu được từ các hoạt động kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định, bao gồm tất cả các nguồn thu nhập từ các khoản thu từ hoạt động tín dụng, phí dịch vụ, lãi suất, thu từ các khoản đầu tư và các nguồn thu khác. Tổng thu nhập cao thể hiện rằng Ngân hàng đang hoạt động tốt và có khả năng tạo ra nhiều nguồn thu từ các hoạt động kinh doanh. Tổng thu nhập thấp có thể chỉ ra rằng Ngân hàng gặp khó khăn trong việc phát triển các nguồn thu, có thể do yếu tố thị trường, chiến lược kinh doanh hoặc sự thay đổi của nhu cầu khách hàng.

Tổng thu nhập là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá sự thành công và hoạt động của Ngân hàng, từ đó làm cơ sở tính toán các chỉ tiêu tài chính khác như lợi nhuận, tỷ suất lợi nhuận hoặc tỷ lệ chi phí.

Hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ được đánh giá thông qua quy mô tín dụng mà còn thể hiện rõ qua khả năng tạo thu nhập từ hoạt động này. Vì vậy, các chỉ tiêu phản ánh thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân được sử dụng để đánh giá mức độ sinh lời và đóng góp của hoạt động này trong tổng thu nhập của ngân hàng.

- Thu nhập cho vay/dư nợ cho vay

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động cho vay cá nhân. Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ các khoản vay cá nhân đạt hiệu quả cao, mang lại nhiều khoản thu cho Ngân hàng. Do đó, Ngân hàng luôn mong muốn tỷ lệ này càng cao càng tốt. Để có được điều này thì Ngân hàng phải chấp hành nghiêm chỉnh quy trình cho vay, tiến hành thu nợ và giải quyết các vấn đề nợ hiệu quả hơn

- Thu nhập từ cho vay cá nhân/ tổng thu nhập cho vay

Chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời từ hoạt động cho vay cá nhân trên tổng thu nhập mà Ngân hàng nhận được từ hoạt động cho vay của Ngân hàng. Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ hoạt động cho vay cá nhân mang lại nguồn thu nhiều và Ngân hàng đang tập trung vào mảng cho vay cá nhân.

b. Chỉ tiêu chi phí

Tổng chi phí là tổng số tiền mà ngân hàng phải chi trả cho các hoạt động kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định, bao gồm tất cả các khoản chi phí như chi phí vận hành, chi phí lương, chi phí marketing, chi phí tài chính, chi phí bảo trì và các khoản chi phí khác. Tổng chi phí cao có thể chỉ ra rằng tổ chức đang gặp phải những áp lực về chi phí hoặc đang đầu tư mạnh mẽ vào các hoạt động để phát triển và mở rộng. Tổng chi phí thấp, có thể cho thấy tổ chức đang tối ưu hóa các chi phí, tuy nhiên nếu quá thấp có thể phản ánh việc tổ chức không đầu tư đủ vào các hoạt động phát triển lâu dài

Tổng chi phí là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá hoạt động của Ngân hàng hoặc doanh nghiệp, từ đó làm cơ sở để tính toán các chỉ tiêu tài chính khác như lợi nhuận ròng, tỷ suất lợi nhuận hoặc tỷ lệ chi phí.

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.

1.4.1. Nhân tố chủ quan

Chính sách lãi suất và phí dịch vụ

Lãi suất là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp và rõ ràng nhất đến quyết định vay vốn của khách hàng cá nhân. Do đặc thù khách hàng cá nhân thường nhạy cảm với chi phí vay, nên một chính sách lãi suất hợp lý, linh hoạt và phù hợp với từng nhóm khách hàng sẽ giúp ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng hơn.

Bên cạnh lãi suất, các loại phí liên quan như phí trả nợ trước hạn, phí quản lý khoản vay hay phí bảo hiểm đi kèm cũng ảnh hưởng đến tổng chi phí vay vốn thực tế của khách hàng. Nếu các khoản phí này không được thiết kế minh bạch hoặc tương đối cao so với mặt bằng chung, khách hàng sẽ có xu hướng so sánh và chuyển sang các ngân hàng khác có điều kiện tốt hơn. Vì vậy, việc xây dựng chính sách lãi suất và phí hợp lý không chỉ giúp tăng khả năng cạnh tranh mà còn góp phần mở rộng quy mô tín dụng khách hàng cá nhân.

Quy trình và thủ tục cấp tín dụng

Quy trình cấp tín dụng là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng trong quá trình vay vốn. Đối với khách hàng cá nhân, yếu tố thời gian và sự đơn giản của thủ tục thường được quan tâm nhiều hơn so với khách hàng doanh nghiệp. Nếu quy trình vay vốn còn nhiều bước, yêu cầu nhiều loại giấy tờ hoặc thời gian thẩm định kéo dài, khách hàng có thể chuyển sang lựa chọn các tổ chức tín dụng khác có quy trình nhanh hơn. Ngược lại, nếu ngân hàng tối ưu hóa được quy trình theo hướng rõ ràng, rút gọn các bước không cần thiết và tăng cường ứng dụng công nghệ trong tiếp nhận – xử lý hồ sơ thì sẽ giúp nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng cá nhân, đồng thời mở rộng dư nợ cho vay.

Chất lượng dịch vụ và đội ngũ nhân viên tín dụng

Đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, yếu tố con người có ảnh hưởng rất lớn đến quyết định lựa chọn ngân hàng của khách hàng. Cán bộ tín dụng không chỉ đóng vai trò thẩm định hồ sơ mà còn là người trực tiếp tư vấn, giải thích điều kiện vay vốn và đồng hành cùng khách hàng trong suốt quá trình vay. Nếu đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn tốt, thái độ phục vụ chuyên nghiệp và khả năng tư vấn rõ ràng, dễ hiểu thì sẽ giúp khách hàng cảm thấy tin tưởng hơn. Ngược lại, nếu chất lượng phục vụ chưa đồng đều hoặc chưa chú trọng đến trải nghiệm khách hàng thì có thể làm giảm mức độ hài lòng và ảnh hưởng đến khả năng giữ chân khách hàng.

Mạng lưới hoạt động và thương hiệu ngân hàng

Thương hiệu ngân hàng là yếu tố tạo dựng niềm tin ban đầu cho khách hàng trước khi quyết định sử dụng sản phẩm tín dụng. Một ngân hàng có thương hiệu uy tín thường dễ dàng tiếp cận khách hàng mới hơn so với các ngân hàng ít được nhận diện trên thị trường. Bên cạnh đó, mạng lưới phòng giao dịch rộng, vị trí thuận tiện cùng với hệ thống ngân hàng số phát triển sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận dịch vụ vay vốn hơn. Trong bối cảnh hiện nay, việc kết hợp giữa kênh truyền thống và kênh số đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

1.4.2. Nhân tố khách quan

Năng lực tài chính và uy tín tín dụng

Thu nhập và khả năng tạo dòng tiền ổn định là yếu tố quan trọng nhất quyết định khả năng tiếp cận vốn của khách hàng cá nhân. Những khách hàng có thu nhập ổn định thường dễ dàng được ngân hàng phê duyệt khoản vay hơn do khả năng trả nợ được đảm bảo. Bên cạnh đó, lịch sử tín dụng của khách hàng được thể hiện qua hệ thống CIC là

căn cứ quan trọng để ngân hàng đánh giá mức độ uy tín trong việc trả nợ. Khách hàng có lịch sử tín dụng tốt không chỉ có khả năng được duyệt vay cao hơn mà còn có thể được hưởng các điều kiện ưu đãi hơn về lãi suất và hạn mức vay.

Tài sản bảo đảm

Mặc dù xu hướng cho vay tín chấp đang ngày càng phát triển, tài sản bảo đảm vẫn giữ vai trò quan trọng trong hoạt động tín dụng, đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị lớn hoặc thời hạn dài. Giá trị tài sản, tính pháp lý và khả năng thanh khoản của tài sản bảo đảm là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định cho vay và hạn mức tín dụng. Do đó, tài sản bảo đảm vẫn được xem là một trong những yếu tố giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro trong quá trình cấp tín dụng.

Mục đích sử dụng vốn vay

Mục đích vay vốn cũng là yếu tố quan trọng trong quá trình thẩm định tín dụng. Ngân hàng thường ưu tiên các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng thiết thực hoặc sản xuất kinh doanh hợp pháp, có khả năng tạo ra nguồn thu nhập để trả nợ.

Ngược lại, những khoản vay phục vụ mục đích có tính rủi ro cao hoặc khó kiểm soát dòng tiền sẽ khiến ngân hàng thận trọng hơn trong quá trình xét duyệt. Việc kiểm soát tốt mục đích sử dụng vốn giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng và đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn vay.

Môi trường pháp lý và chính sách tiền tệ

Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại chịu sự điều chỉnh chặt chẽ của hệ thống pháp luật và chính sách tiền tệ do Ngân hàng Nhà nước ban hành. Các quy định về giới hạn tăng trưởng tín dụng, tỷ lệ an toàn vốn, điều kiện cấp tín dụng và kiểm soát rủi ro đều ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng mở rộng cho vay của ngân hàng. Khi chính sách tiền tệ được nới lỏng, ngân hàng có điều kiện mở rộng tín dụng. Ngược lại, khi chính sách thắt chặt nhằm kiểm soát lạm phát hoặc ổn định hệ thống tài chính, hoạt động cho vay sẽ bị hạn chế hơn.

Tình hình kinh tế vĩ mô

Tình hình phát triển kinh tế có ảnh hưởng trực tiếp đến nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập bình quân tăng và thị trường lao động thuận lợi, nhu cầu vay vốn tiêu dùng và đầu tư có xu hướng tăng lên.

Ngược lại, trong giai đoạn kinh tế khó khăn hoặc suy thoái, người dân thường có xu hướng giảm vay nợ, tăng tiết kiệm và hạn chế chi tiêu. Điều này làm giảm nhu cầu tín dụng và ảnh hưởng đến tốc độ tăng trưởng cho vay của ngân hàng.

Yếu tố văn hóa – xã hội

Thói quen tiêu dùng và hành vi tài chính của người dân cũng ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Ở Việt Nam, các yếu tố như tâm lý tiêu dùng, thói quen vay mượn và sự ảnh hưởng từ người thân, bạn bè thường có tác động lớn đến quyết định vay vốn. Ngoài ra, mức độ hiểu biết tài chính của người dân cũng ảnh hưởng đến cách họ tiếp cận và sử dụng các sản phẩm tín dụng ngân hàng.

Mức độ cạnh tranh trên thị trường

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại, công ty tài chính và các tổ chức fintech ngày càng gay gắt, đặc biệt trong phân khúc khách hàng cá nhân.

Các tổ chức này liên tục đưa ra các sản phẩm vay với lãi suất cạnh tranh, thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân nhanh. Điều này tạo áp lực buộc các ngân hàng thương mại phải liên tục cải tiến sản phẩm, điều chỉnh chính sách và nâng cao chất lượng dịch vụ để giữ chân khách hàng và mở rộng thị phần.

KẾT LUẬN CHƯƠNG I

Chương 1 đã trình bày những cơ sở lý luận cơ bản về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò, nguyên tắc cho vay và các hình thức cho vay phổ biến. Đồng thời, chương cũng làm rõ nội dung mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động này. Qua đó cho thấy, cho vay khách hàng cá nhân không chỉ mang lại nguồn thu quan trọng cho ngân hàng mà còn góp phần đáp ứng nhu cầu vốn của người dân, thúc đẩy tiêu dùng và phát triển kinh tế. Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương là nền tảng quan trọng để phân tích, đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ GIAI ĐOẠN 2023-2025

2.1. Khái quát về Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

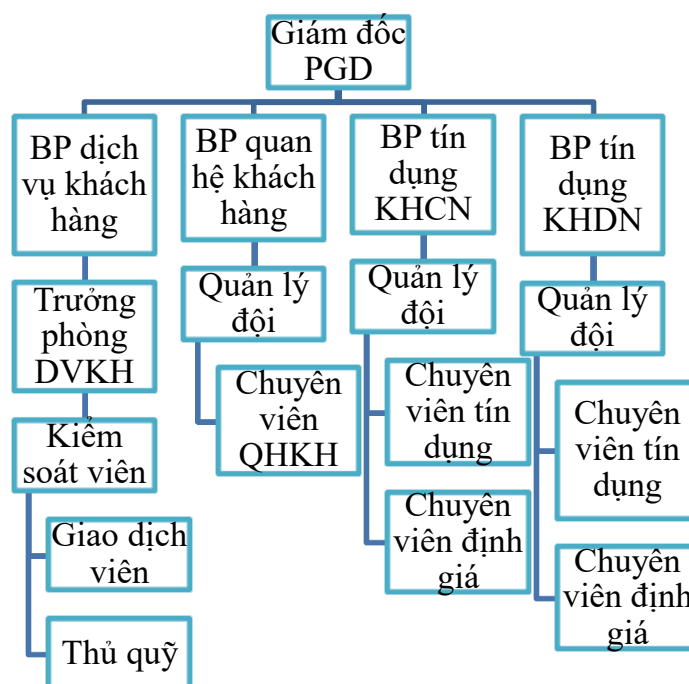
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng tiền thân là OCB Chi nhánh Trung Việt, được thành lập theo Quyết định số 25/2003/QĐ-HĐQT ngày 16/09/2003 và chính thức đi vào hoạt động ngày 14/11/2003 tại thành phố Đà Nẵng. Nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển và mở rộng hoạt động tại khu vực miền Trung, năm 2010 chi nhánh chuyển trụ sở về số 34–36 Quang Trung, TP. Đà Nẵng. Đến ngày 06/01/2025, thực hiện định hướng tái định vị thương hiệu và nâng cao trải nghiệm khách hàng, OCB Chi nhánh Trung Việt chính thức đổi tên thành OCB Chi nhánh Đà Nẵng và chuyển trụ sở về 224 Nguyễn Hữu Thọ, TP. Đà Nẵng.

Từ một chi nhánh mới thành lập với quy mô còn nhỏ, sau hơn 20 năm hoạt động, OCB Chi nhánh Đà Nẵng đã từng bước khẳng định vị thế và uy tín trên địa bàn. Hiện nay, chi nhánh có mạng lưới gồm 7 phòng giao dịch trực thuộc như: PGD Sơn Trà, PGD Hải Châu, PGD Đống Đa, PGD Thanh Khê, PGD Hòa Khánh, PGD Nam Đà Nẵng và PGD 2/9. Với đội ngũ nhân viên trẻ, năng động và được đào tạo chuyên môn tốt, chi nhánh luôn duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định trong các hoạt động huy động vốn, cho vay và cung cấp dịch vụ ngân hàng, đồng thời thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo quy định của Nhà nước.

Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê được thành lập ngày 03/12/2013 và là đơn vị trực thuộc OCB Chi nhánh Đà Nẵng. Sau hơn 10 năm hoạt động, OCB Thanh Khê đã xây dựng được tệp khách hàng ổn định, đặc biệt ở phân khúc khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn. Năm 2023, phòng giao dịch chuyển về trụ sở mới tại 135 Điện Biên Phủ, quận Thanh Khê, TP. Đà Nẵng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và hình ảnh thương hiệu. Đến nay, OCB Thanh Khê tiếp tục là một trong những đơn vị cung cấp các sản phẩm tín dụng và dịch vụ tài chính phù hợp với nhu cầu của khách hàng tại khu vực.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức



Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của OCB – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê

Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Chức năng và nhiệm vụ các phòng ban:

Giám đốc Phòng giao dịch: Giám đốc Phòng giao dịch là người trực tiếp quản lý, điều hành toàn bộ hoạt động tại OCB Thanh Khê và chịu trách nhiệm đảm bảo mọi hoạt động tuân thủ đúng quy định của pháp luật cũng như quy định nội bộ của ngân hàng. Bên cạnh việc giám sát chất lượng dịch vụ, hình ảnh và thương hiệu của đơn vị, Giám đốc còn thực hiện phân quyền, ủy quyền cho các cán bộ trực thuộc và thường xuyên theo dõi, kiểm tra quá trình thực hiện nhiệm vụ. Ngoài ra, Giám đốc cũng tham gia nghiên cứu thị trường, thu thập thông tin về khách hàng, đối thủ cạnh tranh và nhu cầu tại địa phương để đề xuất các giải pháp kinh doanh phù hợp cho Hội sở.

Bộ phận Quan hệ khách hàng: Bộ phận Quan hệ khách hàng có nhiệm vụ chính là tìm kiếm, chăm sóc và duy trì mối quan hệ với khách hàng nhằm phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngoài tín dụng của ngân hàng. Bộ phận này trực tiếp tư vấn và giới thiệu các sản phẩm như tiền gửi, thẻ, bảo hiểm, ngân hàng số, kiều hối và các dịch vụ thanh toán cho khách hàng. Đồng thời, chuyên viên quan hệ khách hàng cũng thực hiện phân loại khách hàng theo từng nhóm để xây dựng phương án chăm sóc và bán hàng phù hợp. Ngoài việc giữ chân khách hàng cũ, bộ phận còn tập trung tìm kiếm khách hàng mới và hỗ trợ giới thiệu khách hàng vay vốn cho bộ phận tín dụng.

Bộ phận Tín dụng: Bộ phận Tín dụng chịu trách nhiệm thực hiện các hoạt động cấp tín dụng cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp theo quy định của OCB. Bộ phận này thực hiện tìm kiếm khách hàng, tư vấn các sản phẩm vay phù hợp, tiếp nhận và thẩm định hồ sơ vay vốn, đánh giá khả năng tài chính cũng như mức độ rủi ro của khách hàng trước khi đề xuất cấp tín dụng. Sau khi khoản vay được giải ngân, bộ phận tiếp tục theo dõi tình hình sử dụng vốn, thu hồi nợ đúng hạn, hỗ trợ khách hàng trong quá trình thanh toán và cơ cấu nợ khi cần thiết. Ngoài ra, bộ phận Tín dụng còn phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo hoạt động cho vay đúng quy định và hạn chế rủi ro cho ngân hàng.

Bộ phận Dịch vụ khách hàng: Bộ phận Dịch vụ khách hàng là bộ phận trực tiếp giao dịch với khách hàng tại quầy, thực hiện các nghiệp vụ như mở tài khoản, nhận gửi tiền, xử lý giao dịch và hỗ trợ giải đáp các thắc mắc của khách hàng. Bộ phận này có nhiệm vụ quản lý và lưu trữ hồ sơ khách hàng, tiếp nhận phản hồi và xử lý khiếu nại nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ. Đồng thời, nhân viên Dịch vụ khách hàng còn thực hiện tư vấn, chăm sóc khách hàng và giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng. Với vai trò là cầu nối trực tiếp giữa ngân hàng và khách hàng, bộ phận góp phần nâng cao sự hài lòng, xây dựng uy tín và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

2.1.3. Các sản phẩm dịch vụ

2.1.3.1. Huy động tiền gửi

Hoạt động huy động tiền gửi là hoạt động truyền thống của OCB, không chỉ đóng vai trò cung cấp nguồn vốn chủ yếu cho Ngân hàng TMCP Phương Đông mà còn có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của PGD Thanh Khê. Tiền gửi khách hàng là nguồn vốn chính của Ngân hàng. Các sản phẩm huy động tiền gửi của OCB được thiết kế đa dạng. Tiêu biểu là các sản phẩm áp dụng đối với khách hàng cá nhân với nhiều sản phẩm huy động từ các loại tiền gửi, linh hoạt trong phương thức trả lãi, luôn cam kết lãi suất tốt nhất cho khách hàng với nhiều tiện ích bao gồm các sản phẩm: Tiền gửi tiết kiệm thông thường, Tiết kiệm tích lũy, Tiết kiệm Max Savings, Tiền gửi xanh.

Bên cạnh hình thức huy động tiền gửi tại quầy, OCB Thanh Khê còn đẩy mạnh huy động vốn thông qua kênh ngân hàng điện tử như Internet Banking và Mobile Banking. Việc ứng dụng công nghệ số giúp khách hàng dễ dàng gửi tiết kiệm trực tuyến, theo dõi tài khoản mọi lúc mọi nơi, từ đó nâng cao trải nghiệm khách hàng và gia tăng quy mô vốn huy động cho phòng giao dịch

2.1.3.2. Cho vay

Bên cạnh các sản phẩm cho vay truyền thống, thì OCB Thanh Khê còn chú trọng đa dạng hóa sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trên địa bàn. Các sản phẩm cho vay được thiết kế linh hoạt về hạn mức, thời hạn vay cũng như phương thức trả nợ phù hợp với khả năng tài chính và mục đích sử dụng vốn của từng nhóm khách hàng, các sản phẩm tín dụng bao gồm: Vay mua nhà đất, căn hộ chung cư (bao gồm các dự án liên kết tại Đà Nẵng), Vay sản xuất kinh doanh dành cho cá nhân, tiểu thương và hộ kinh doanh bổ sung vốn lưu động hoặc đầu tư tài sản cố định, Vay mua xe ô tô, Vay tiêu dùng (vay có tài sản đảm bảo và vay tín chấp).

2.1.3.3. Thẻ và tài khoản

Việc phát triển đa dạng các dịch vụ thẻ và tài khoản đã góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của OCB Thanh Khê trên địa bàn. Các sản phẩm thẻ và tài của không chỉ đáp ứng nhu cầu giao dịch thanh toán hằng ngày mà còn hỗ trợ hiệu quả các doanh nghiệp và đơn vị trả lương qua tài khoản, góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt theo chủ trương của NHNN. Ngân hàng TMCP Phương Đông cung cấp các dịch vụ thẻ như: thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước và các dịch vụ về tài khoản như: tài khoản số đẹp, tài khoản lương, gói tài khoản OCB Speed Up, tài khoản OCB Dream, tài khoản Payroll, tài khoản giao dịch bằng VneID.

Bên cạnh đó, hiện nay ngoài các dịch vụ truyền thống OCB Thanh Khê còn cung cấp một số loại hình dịch vụ khác như: bảo hiểm, chuyển và nhận tiền, ngân hàng số (OCB OMINI, Liobank),...Giúp khách hàng quản lý tài khoản, thực hiện giao dịch mọi lúc mọi nơi, từ đó nâng cao trải nghiệm khách hàng và tiết kiệm thời gian giao dịch tại quầy.

Nhìn chung các hoạt động này đều đạt kết quả tốt và góp phần nâng cao doanh thu của phòng giao dịch, đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng tệp khách hàng, nâng cao hình ảnh và chất lượng dịch vụ của Ngân hàng trên thị trường.

2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê (Giai đoạn 2023-2025)

2.1.4.1. Tình hình huy động tiền gửi

Bảng 2.1: Tình hình huy động tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Tổng tiền gửi khách hàng	282.497	100	402.531	100	503.164	100	120.034	42,49	100.633	25,00
Tổ chức kinh tế	124.893	44,21	150.113	37,29	229.745	45,66	25.220	20,19	79.632	53,05
Cá nhân	157.604	55,79	252.418	62,71	273.419	54,34	94.814	60,16	21.001	8,32

Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Tình hình huy động tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Thanh Khê trong những năm gần đây nhìn chung ổn định. OCB Thanh Khê đã triển khai đa dạng các sản phẩm, dịch vụ tiền gửi để đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Bên cạnh đó, PGD chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số qua đó góp phần thu hút và duy trì nguồn vốn tiền gửi trực tuyến.

Dựa vào bảng số liệu có thể thấy tổng tiền gửi khách hàng giai đoạn 2023–2025 đều tăng trưởng tích cực. Cụ thể, năm 2024 tổng tiền gửi đạt 402.531 triệu đồng, tăng 42,49% so với năm 2023; đến năm 2025 tiếp tục tăng thêm 100.633 triệu đồng, tương ứng tăng 25%. Quy mô huy động vốn của ngân hàng đang được mở rộng, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại. Trong cơ cấu huy động, tiền gửi khách hàng cá nhân vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu, phản ánh PGD duy trì khá tốt hoạt động huy động vốn từ khu vực dân cư thông qua đa dạng sản phẩm huy động, lãi suất cạnh tranh và đẩy mạnh các kênh ngân hàng số.

Tiền gửi khách hàng cá nhân giai đoạn 2023–2025 đều có xu hướng tăng nhưng tốc độ tăng trưởng có sự khác biệt qua từng năm. Cụ thể, năm 2024 tiền gửi khách hàng cá nhân tăng 94.814 triệu đồng, tương ứng 60,16% so với năm 2023, đến năm 2025 tiền gửi khách hàng cá nhân chỉ tăng thêm 21.001 triệu đồng, tương ứng 8,32% so với năm 2024. Mức tăng năm 2024 là sự phục hồi rõ rệt của nguồn vốn từ khách hàng cá nhân sau giai đoạn chững lại trước đó. Nguyên nhân chủ yếu là do trong năm 2024, mặt bằng lãi suất huy động có xu hướng tăng trở lại, làm cho kênh gửi tiết kiệm trở nên hấp dẫn hơn. Đồng thời, những khách hàng đã có tâm lý chờ đợi trong năm 2023 cũng bắt đầu quay lại gửi tiền hoặc tái tục sổ tiết kiệm, góp phần làm cho nguồn vốn tăng mạnh trong năm này. Đến năm 2025 tốc độ tăng trưởng đã chậm lại đáng kể do lãi suất huy động không còn biến động nhiều như giai đoạn trước, trong khi khách hàng có xu hướng cân nhắc giữa nhiều kênh đầu tư khác nhau, dẫn đến việc dòng tiền vào Ngân hàng không còn tăng mạnh như năm 2024.

Về tiền gửi từ tổ chức kinh tế, nguồn vốn này tại đơn vị có sự biến động qua các năm và chịu ảnh hưởng khá rõ từ tình hình kinh tế cũng như xu hướng sử dụng vốn của doanh nghiệp. Cụ thể, năm 2024 so với năm 2023, tiền gửi từ tổ chức kinh tế tăng 25.220 triệu đồng, tương ứng mức tăng 20,19%. Mặc dù vẫn duy trì xu hướng tăng trưởng, nhưng mức tăng này không cao như giai đoạn trước, nguồn vốn từ các tổ chức có dấu

hiệu chứng lại. Nguyên nhân chủ yếu là do trong năm 2024, nền kinh tế bắt đầu có dấu hiệu phục hồi, các doanh nghiệp có xu hướng rút bớt tiền gửi để phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh và mở rộng đầu tư. Bên cạnh đó, trong giai đoạn này, các Ngân hàng thương mại, trong đó có OCB, có xu hướng tập trung đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng hơn là huy động vốn, nên các chính sách thu hút tiền gửi từ tổ chức kinh tế chưa thực sự nổi bật như trước.

Sang năm 2025 so với năm 2024, tiền gửi từ tổ chức kinh tế tăng mạnh 79.632 triệu đồng, tương ứng mức tăng 53,05%. Mức tăng cao này thể hiện ngân hàng đã cải thiện đáng kể khả năng thu hút nguồn vốn từ nhóm khách hàng tổ chức. Nguyên nhân có thể xuất phát từ việc sau giai đoạn mở rộng hoạt động, nhiều doanh nghiệp bắt đầu ổn định lại dòng tiền, từ đó phát sinh lượng vốn tạm thời nhàn rỗi và lựa chọn gửi vào ngân hàng để đảm bảo an toàn. Ngoài ra, PGD điều chỉnh chính sách lãi suất và triển khai thêm các sản phẩm tiền gửi phù hợp với doanh nghiệp, góp phần thu hút nguồn vốn này tăng lên đáng kể.

2.1.4.2. Tình hình cho vay chung

Cho vay được xác định là hoạt động kinh doanh chủ yếu và mang lại nguồn thu nhập chính của đơn vị. Tại Ngân hàng TMCP Phương Đông, mảng tín dụng không chỉ chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu tài sản sinh lời, đóng góp phần lớn vào tổng thu nhập lãi thuần của Ngân hàng. Tính đến thời điểm hiện tại, dù OCB đã đa dạng hóa rất nhiều dịch vụ tài chính số nhưng cho vay vẫn giữ vị thế là hoạt động mang lại lợi nhuận cao nhất và phản ánh rõ nét sức khỏe tài chính của PGD

Bảng 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	327.532	332.489	391.167	4.957	1,51	58.678	17,65
Doanh số thu nợ	377.632	332.600	413.074	(45.032)	(11,92)	80.474	24,2
Dư nợ cuối kỳ	217.053	216.942	195.035	(111)	(0,05)	-21.907	(10,10)
Nợ xấu	6.685	8.141	4.281	1.456	21,78	-3.860	(47,41)
Tỷ lệ nợ xấu	3,08%	3,75%	2,19%	-		-	

Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Trong giai đoạn 2023–2025, doanh số cho vay của PGD có xu hướng tăng nhưng tốc độ tăng trưởng giữa các năm có sự khác biệt. Cụ thể, năm 2024 doanh số cho vay chỉ tăng 4.957 triệu đồng, tương ứng tăng 1,51% so với năm 2023, trong khi đến năm 2025 doanh số cho vay tăng mạnh 58.678 triệu đồng, tương ứng tăng 17,65% so với năm 2024. Nguyên nhân trong năm 2024, NHNN điều hành tín dụng theo hướng kiểm soát rủi ro và ổn định vĩ mô nên các ngân hàng, bao gồm OCB, thực hiện cấp tín dụng có chọn lọc, không mở rộng ồ ạt. Đồng thời, cầu tín dụng của nền kinh tế còn yếu, thị trường bất động sản thanh khoản thấp và tiêu dùng chưa phục hồi mạnh làm cho nhu cầu vay vốn của khách hàng giảm. Bên cạnh đó, công tác quản lý sau vay còn hạn chế làm phát sinh nợ xấu, ảnh hưởng đến khả năng mở rộng tín dụng của đơn vị. Khách hàng của PGD chủ yếu là hộ kinh doanh nhỏ lẻ và lao động tự do nên trong bối cảnh kinh tế phục hồi chậm, khách hàng có xu hướng hạn chế vay mới. Tuy nhiên, đến năm 2025 doanh số cho vay tăng mạnh do PGD thực hiện định hướng hỗ trợ vốn cho sản xuất kinh doanh nhưng vẫn kiểm soát rủi ro, tập trung cho vay ngắn hạn và bổ sung vốn lưu động. Đồng thời, sau giai đoạn khó khăn, khách hàng bắt đầu có nhu cầu vay để mở rộng hoạt động. Ngoài ra, đơn vị triển khai nhiều gói vay ưu đãi dành cho khách hàng sản xuất kinh doanh và khách hàng tiêu dùng như vay mua nhà, ô tô, sửa nhà,... góp phần làm doanh số cho vay tăng mạnh trong năm 2025.

Về doanh số thu nợ, nhìn chung có sự biến động qua các năm. Cụ thể, năm 2024 doanh số thu nợ giảm 45.032 triệu đồng, tương ứng giảm 11,92% so với năm 2023, đến năm 2025 doanh số thu nợ tăng trở lại 58.678 triệu đồng, tương ứng tăng 17,65% so với năm 2024. Nguyên nhân trong năm 2024, đơn vị thực hiện chính sách tín dụng thận trọng hơn, trong khi khách hàng gặp khó khăn trong việc duy trì hoạt động kinh doanh và tiếp cận nguồn vốn bổ sung nên khả năng trả nợ giảm. Đồng thời, công tác giám sát tín dụng chưa chặt chẽ làm nợ xấu tăng, ảnh hưởng đến tốc độ thu hồi nợ. Sang năm 2025, doanh số thu nợ tăng do PGD triển khai đồng bộ các biện pháp thu hồi nợ như theo dõi lịch trả nợ, nhắc nợ định kỳ và hỗ trợ khách hàng cơ cấu kế hoạch trả nợ. Ngoài ra, đơn vị đẩy mạnh xử lý nợ xấu và xử lý tài sản đảm bảo nên doanh số thu nợ tăng đáng kể. Tuy nhiên, doanh số thu nợ trong các năm đều cao hơn doanh số cho vay, cho thấy tăng trưởng tín dụng của đơn vị chưa mạnh. Nguyên nhân do nhiều khách hàng là hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ chịu ảnh hưởng bởi tình hình kinh tế khó khăn nên phải thanh lý tài sản hoặc sử dụng nguồn tiền tích lũy để trả nợ ngân hàng. Bên cạnh đó,

khách hàng cá nhân cũng có xu hướng hạn chế vay mới nhằm giảm áp lực tài chính, góp phần làm tốc độ thu nợ cao hơn tốc độ cho vay.

Về dư nợ, nhìn chung dư nợ có xu hướng giảm qua các năm và duy trì ở mức thấp so với doanh số cho vay. Cụ thể, năm 2024 dư nợ giảm nhẹ 111 triệu đồng, tương ứng giảm 0,05% so với năm 2023, đến năm 2025 dư nợ tiếp tục giảm mạnh 20.907 triệu đồng so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu do doanh số thu nợ luôn cao hơn doanh số cho vay làm dư nợ giảm. Trong bối cảnh kinh tế còn nhiều khó khăn, đặc biệt đối với nhóm khách hàng là hộ kinh doanh, cửa hàng và doanh nghiệp vừa và nhỏ, nhiều khách hàng phải thu hẹp hoạt động hoặc thanh lý tài sản để trả nợ ngân hàng. Bên cạnh đó, mặc dù PGD vẫn thực hiện giải ngân nhưng quy mô vay chưa lớn nên chưa tạo được tăng trưởng dư nợ đáng kể. Đến năm 2025, dư nợ giảm mạnh do PGD tập trung xử lý các khoản nợ xấu phát sinh trong năm 2024, đồng thời siết chặt quản lý rủi ro tín dụng và hạn chế giải ngân đối với các khoản vay có mức độ rủi ro cao, đặc biệt là lĩnh vực bất động sản.

Về nợ xấu, chỉ tiêu này có sự biến động khá lớn trong giai đoạn 2023–2025. Cụ thể, năm 2024 nợ xấu tăng 1.456 triệu đồng, tương ứng tăng 21,78% so với năm 2023, đến năm 2025 nợ xấu giảm mạnh 3.860 triệu đồng, tương ứng giảm 47,41% so với năm 2024. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu vẫn ở mức khá cao, dao động từ khoảng 2% đến gần 4% dư nợ cuối kỳ. Nguyên nhân nợ xấu tăng trong năm 2024 chủ yếu do nền kinh tế còn nhiều khó khăn sau dịch bệnh, nhiều doanh nghiệp chưa phục hồi hoàn toàn, doanh thu giảm và dòng tiền yếu nên gặp khó khăn trong việc trả nợ. Bên cạnh đó, thị trường bất động sản phục hồi chậm làm cho việc xử lý tài sản đảm bảo để thu hồi nợ gặp nhiều khó khăn. Đến năm 2025, nợ xấu giảm mạnh do PGD tập trung xử lý các khoản nợ tồn đọng, tăng cường kiểm tra sau giải ngân và kiểm soát mục đích sử dụng vốn của khách hàng. Đồng thời, đơn vị cũng áp dụng các chính sách hỗ trợ khách hàng như cơ cấu lại thời hạn trả nợ và hỗ trợ lãi suất nhằm giúp khách hàng giảm áp lực tài chính và duy trì khả năng trả nợ. Tuy nhiên, so với mặt bằng chung, tỷ lệ nợ xấu của đơn vị vẫn còn khá cao do vẫn còn một số khách hàng mất hoàn toàn khả năng trả nợ, làm phát sinh các khoản vay có khả năng mất vốn. Vì vậy, PGD cần tiếp tục tăng cường các biện pháp xử lý và thu hồi nợ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng trong thời gian tới.

2.1.4.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Kết quả hoạt động kinh doanh là một trong những nội dung trọng tâm, phản ánh rõ nét tình hình hoạt động cũng như hiệu quả kinh doanh của đơn vị trong từng thời kỳ. Các chỉ tiêu kinh doanh không chỉ thể hiện khả năng tạo ra thu nhập mà còn thể hiện mức độ sử dụng và quản lý chi phí, từ đó thể hiện hiệu quả hoạt động và năng lực tài chính của PGD. Bên cạnh đó, thông qua việc xem xét mối quan hệ giữa thu nhập và chi phí, có thể đánh giá được khả năng kiểm soát chi phí cũng như mức độ đảm bảo hiệu quả trong kinh doanh của đơn vị.

Bảng 2.3 : Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Thu nhập	6.324	100	7.193	100	9.100	100	869	13,74	1.907	26,51
Thu nhập lãi cho vay	4.804	75,96	5.398	75,05	6.856	75,34	594	12,36	1.458	27,01
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	925	14,63	1.249	17,36	1.572	17,27	324	35,03	323	25,86
Thu nhập khác	595	9,41	546	7,59	672	7,38	(49)	-8,24	126	23,08
2. Chi phí	2.254	100	2.951	100	4.088	100	697	30,92	1.137	38,53
Chi phí trả lãi	1.300	57,68	1.932	65,47	2.706	66,19	632	48,62	774	40,06
Chi cho hoạt động dịch vụ	679	30,12	735	24,91	809	19,79	56	8,25	74	10,07
Chi phí khác	275	12,20	284	9,62	573	14,02	9	3,27	289	101,76
3. Chênh lệch thu - chi	4.070	100	4.242	100	5.012	100	172	4,23	770	18,15

Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Dựa trên số liệu thu nhập và chi phí của PGD Thanh Khê giai đoạn 2023–2025, có thể thấy hoạt động tài chính của đơn vị có sự chuyển biến theo hướng tích cực. Tổng thu nhập và tổng chi phí đều tăng qua các năm, tuy nhiên tốc độ tăng thu nhập cao hơn chi phí, qua đó giúp chênh lệch thu – chi được cải thiện và hiệu quả kinh doanh có xu hướng tăng lên. Cơ cấu thu nhập tiếp tục duy trì sự ổn định với thu nhập từ lãi là nguồn thu chủ đạo, đồng thời thu nhập từ dịch vụ có sự cải thiện rõ rệt nhờ quá trình số hóa và mở rộng hoạt động ngân hàng bán lẻ. Về phía chi phí, chi phí trả lãi vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất do đặc thù hoạt động huy động – cho vay, trong khi các chi phí hoạt động khác tăng nhưng vẫn nằm trong tầm kiểm soát. Những biến động này phản ánh định hướng vừa mở rộng quy mô hoạt động vừa kiểm soát rủi ro của PGD Thanh Khê trong giai đoạn nghiên cứu.

Về tình hình thu nhập, tổng thu nhập của PGD Thanh Khê giai đoạn 2023–2025 tăng liên tục qua các năm. Cụ thể, năm 2024 đạt 7.193 triệu đồng, tăng 869 triệu đồng, tương ứng tăng 13,74% so với năm 2023; đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 9.100 triệu đồng, tăng 1.907 triệu đồng, tương ứng tăng 26,51% so với năm 2024. Nguyên nhân của sự tăng trưởng này đến từ sự phục hồi của nền kinh tế trong năm 2024, giúp các hoạt động ngoài lãi và dịch vụ dần cải thiện. Đồng thời, ngân hàng đẩy mạnh chuyển đổi số, mở rộng các nền tảng như OCB OMNI và Open Banking, qua đó gia tăng giao dịch và nguồn thu phí dịch vụ. Sang năm 2025, thu nhập tiếp tục tăng mạnh hơn nhờ sự đóng góp lớn từ thu nhập lãi và dịch vụ, trong đó hoạt động tín dụng được mở rộng theo hướng tập trung vào khách hàng SME và tín dụng xanh, giúp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và cải thiện cơ cấu thu nhập.

Xét riêng thu nhập từ lãi, đây là nguồn thu chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng thu nhập của PGD, dao động khoảng 74%–76% trong cả giai đoạn. Cụ thể, năm 2024 thu nhập từ lãi đạt mức tăng 594 triệu đồng, tương ứng tăng 12,36% so với năm 2023; đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 6.856 triệu đồng, tăng 1.458 triệu đồng, tương ứng tăng 27,08% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu do ngân hàng thực hiện cơ cấu lại danh mục cho vay theo hướng nâng cao chất lượng, tập trung vào các khoản vay có biên lợi nhuận cao hơn, đồng thời mặt bằng lãi suất cho vay có xu hướng tăng trong giai đoạn này. Bước sang năm 2025, PGD tiếp tục đẩy mạnh cho vay SME và tín dụng xanh, đồng thời ưu tiên khách hàng có lịch sử tín dụng tốt nhằm vừa đảm bảo tăng trưởng thu nhập vừa kiểm soát rủi ro. Bên cạnh đó, việc duy trì nguồn vốn huy động ổn định và điều

chính lãi suất phù hợp với thị trường cũng góp phần tối ưu chênh lệch lãi suất, giúp thu nhập từ lãi tiếp tục tăng.

Đối với thu nhập từ hoạt động dịch vụ, chỉ tiêu này cũng ghi nhận xu hướng tăng ổn định qua các năm. Năm 2024 đạt 1.249 triệu đồng, tăng 324 triệu đồng, tương ứng tăng 34,92% so với năm 2023; đến năm 2025 đạt 1.572 triệu đồng, tăng 323 triệu đồng, tương ứng tăng 25,8% so với năm 2024. Sự tăng trưởng này chủ yếu đến từ việc PGD Thanh Khê đẩy mạnh chuyển đổi số, mở rộng các kênh giao dịch điện tử như OCB OMNI và Open Banking, giúp khách hàng tăng cường sử dụng dịch vụ thanh toán, thẻ và giao dịch trực tuyến. Đồng thời, việc cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cấp sản phẩm và triển khai các chương trình ưu đãi đã góp phần gia tăng số lượng giao dịch, qua đó mở rộng nguồn thu từ phí dịch vụ.

Về chi phí, tổng chi phí của PGD Thanh Khê giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng, đặc biệt tăng mạnh trong giai đoạn 2024–2025. Trong cơ cấu chi phí, chi phí trả lãi luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo khoảng 80%–85% do đặc thù hoạt động ngân hàng là huy động vốn để cho vay. Cụ thể, năm 2024 chi phí trả lãi tăng 1.059 triệu đồng, tương ứng tăng 21,40% so với năm 2023; đến năm 2025 tổng chi phí đạt 4.088 triệu đồng, tăng 754 triệu đồng, tương ứng tăng 22,63% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu do ngân hàng đẩy mạnh huy động vốn nhằm đảm bảo nguồn cho vay, kéo theo chi phí trả lãi tăng theo quy mô vốn huy động. Đồng thời, mặt bằng lãi suất huy động trong giai đoạn này có xu hướng điều chỉnh tăng để thu hút và giữ chân khách hàng, làm chi phí vốn tăng lên. Ngoài ra, năm 2025 PGD tiếp tục duy trì nguồn vốn phục vụ các khoản vay SME và tín dụng xanh nên chi phí lãi tiếp tục tăng và chiếm tỷ trọng lớn trong tổng chi phí.

Bên cạnh đó, chi phí hoạt động kinh doanh và chi phí khác cũng tăng qua các năm nhưng ở mức kiểm soát. Năm 2024, chi phí hoạt động tăng 92 triệu đồng, tương ứng tăng 14% so với năm 2023, chủ yếu do ngân hàng đầu tư vào hệ thống công nghệ, chuyển đổi số và mở rộng ngân hàng số OCB OMNI, đồng thời quy mô giao dịch tăng khiến chi phí nhân sự và vận hành tăng theo. Sang năm 2025, các khoản chi phí tiếp tục tăng nhưng tốc độ chậm hơn, chủ yếu phục vụ hoạt động nâng cấp nền tảng số, triển khai khuyến mại và phát triển dịch vụ thẻ, qua đó hỗ trợ tăng trưởng thu nhập dịch vụ và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

Xét về chênh lệch thu – chi, chỉ tiêu này có sự biến động nhưng nhìn chung cải thiện vào cuối kỳ. Cụ thể, năm 2024 chênh lệch thu – chi giảm nhẹ xuống còn 3.859 triệu

đồng, giảm 201 triệu đồng so với năm 2023 do chi phí tăng nhanh hơn thu nhập trong bối cảnh ngân hàng vừa mở rộng hoạt động vừa đầu tư hệ thống công nghệ và dịch vụ số. Mặc dù thu nhập từ lãi và dịch vụ có tăng nhưng chưa đủ bù đắp tốc độ tăng của chi phí. Tuy nhiên, sang năm 2025, chênh lệch thu – chi tăng mạnh lên 5.012 triệu đồng, tương ứng tăng 29,87% so với năm 2024. Nguyên nhân do thu nhập từ lãi và dịch vụ tăng mạnh hơn tốc độ tăng chi phí, đặc biệt nhờ mở rộng tín dụng SME, tín dụng xanh và đẩy mạnh ngân hàng số. Mặc dù chi phí hoạt động và chi phí trả lãi tiếp tục tăng, nhưng mức tăng đã được kiểm soát tốt hơn, giúp hiệu quả kinh doanh của PGD được cải thiện rõ rệt.

2.2. Thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

2.2.1. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

2.2.1.1. Cho vay có tài sản đảm bảo

a. Cho vay Sản xuất kinh doanh linh hoạt 2.0

Về điều kiện vay vốn sản xuất kinh doanh tại OCB Thanh Khê, khách hàng phải từ 20 tuổi trở lên và không quá 70 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay. Khách hàng cần có địa chỉ thường trú tại Việt Nam và có nơi cư trú, nguồn thu nhập cũng như phương án vay vốn nằm trong phạm vi địa bàn phù hợp với đơn vị cho vay, thường trong cùng tỉnh hoặc các khu vực lân cận trong bán kính quy định. Đồng thời, khách hàng và các bên liên quan phải có lịch sử tín dụng tốt, không có nợ nhóm 2 trong 12 tháng gần nhất, không có nợ xấu trong 36 tháng và không có nợ đã xử lý hoặc bán cho VAMC.

Về mục đích vay, khoản vay được sử dụng để bổ sung vốn lưu động phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, trồng trọt, chăn nuôi của chính khách hàng hoặc hộ kinh doanh do khách hàng làm chủ. Khách hàng phải có kinh nghiệm kinh doanh tối thiểu 12 tháng trong lĩnh vực đề nghị vay vốn, được chứng minh qua các giấy tờ như giấy phép kinh doanh, hóa đơn, hợp đồng hoặc xác nhận thực tế. Nguồn thu nhập trả nợ chủ yếu phải đến từ hoạt động kinh doanh và được thẩm định kỹ nhằm đảm bảo khả năng trả nợ. Tài sản bảo đảm là bất động sản có giấy chứng nhận, có thể thuộc sở hữu của khách hàng, vợ/chồng hoặc người thân trong gia đình như bố mẹ, con cái, anh chị em ruột.

b. Cho vay bất động sản

- Cho vay, chuyển nhượng bất động sản có giấy chứng nhận

Về điều kiện vay vốn mua chuyển nhượng bất động sản tại OCB Thanh Khê, khách hàng phải từ 18 tuổi trở lên và không quá 75 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay, với thông tin ngày sinh được xác định theo giấy tờ pháp lý hợp lệ. Khách hàng cần có nơi cư trú và nguồn thu nhập chính trong phạm vi 120km so với đơn vị cho vay; trong khi đó, địa điểm phát sinh phương án vay vốn không bị giới hạn khoảng cách. Tài sản bảo đảm là bất động sản cũng phải nằm trong bán kính phù hợp hoặc được xem xét chấp thuận theo quy định nội bộ của ngân hàng.

Về năng lực tài chính và tín dụng, khách hàng phải có tổng thu nhập tối thiểu từ 15 triệu đồng/tháng, nguồn thu hợp pháp và được thẩm định theo quy định hiện hành. Đồng thời, khách hàng cần có lịch sử tín dụng tốt, không phát sinh nợ nhóm 2 trong 12 tháng gần nhất, không có nợ xấu trong 36 tháng, không có nợ bán VAMC hoặc nợ đã xử lý rủi ro, và tại thời điểm xét duyệt chỉ có quan hệ tín dụng với tối đa 6 tổ chức tín dụng. Ngoài ra, khách hàng phải có xếp hạng tín dụng từ 1 đến 8, trong đó các trường hợp xếp hạng thấp hoặc có CIC không đạt yêu cầu sẽ không được cấp tín dụng. Khoản vay được sử dụng cho mục đích mua hoặc nhận chuyển nhượng bất động sản đã có giấy chứng nhận, hoặc bù đắp chi phí mà khách hàng đã vay, mượn trước đó để thực hiện giao dịch.

Bất động sản mua có thể phục vụ nhu cầu để ở, tích lũy hoặc cho thuê, nhưng không áp dụng đối với các trường hợp mua bán thông qua hình thức ủy quyền (trừ một số trường hợp đặc biệt theo quy định). Những điều kiện này giúp đảm bảo tính minh bạch, an toàn và khả năng thu hồi vốn của ngân hàng, đồng thời hỗ trợ khách hàng tiếp cận nguồn vốn hiệu quả.

c. Cho vay mua ô tô

Cho vay mua ô tô ở OCB Thanh Khê được triển khai khá phổ biến. Trong những gần đây thì mức sống người tại thành phố càng được cải thiện nên việc nhu cầu sử dụng ô tô ngày càng gia tăng. Ô tô không chỉ là phương phục vụ nhu cầu đi lại mà còn trở thành phương tiện quan trọng trong hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, do giá trị ô tô tương đối lớn, nhiều khách hàng cần đến sự hỗ trợ tài chính từ Ngân hàng. Nắm bắt nhu cầu đó nên đơn vị đã triển khai sản phẩm cho vay mua ô tô với hai mục đích chính là tiêu dùng và kinh doanh.

Đối với mục đích phục vụ cho việc tiêu dùng thì đây mục đích phổ biến nhất. Với tài sản thế chấp là chính chiếc ô tô được hình thành từ vốn vay hoặc bất động sản có

giấy chứng nhận thì Ngân hàng có thể giúp khách hàng sở hữu phương tiện đi lại hiện đại, tiện nghi, nâng cao chất lượng cuộc sống. Đối với những khách hàng cần xe để phục vụ gia đình, công việc cá nhân hoặc đi lại hàng ngày, mục đích này càng được ưu tiên. Ngân hàng OCB Thanh Khê hỗ trợ cho vay tối đa 80% giá trị xe, với thời gian vay linh hoạt lên đến 120 tháng, giúp khách hàng có kế hoạch trả nợ phù hợp với khả năng tài chính. Đồng thời, mức lãi suất cạnh tranh kết hợp thủ tục đơn giản, xử lý nhanh giúp khách hàng tiếp cận vốn thuận tiện, phục vụ nhu cầu đi lại cá nhân, sinh hoạt gia đình hoặc công việc hàng ngày. Ngoài ra, sản phẩm này giúp ngân hàng mở rộng tệp khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định và nhu cầu tiêu dùng cao. Đồng thời, thông qua việc cung cấp khoản vay, đơn vị có cơ hội phát triển các dịch vụ đi kèm như bảo hiểm xe, tài khoản thanh toán, thẻ ngân hàng,... góp phần gia tăng lợi nhuận và nâng cao năng lực cạnh tranh. Ngoài ra, việc phát triển cho vay mua ô tô còn giúp ngân hàng đa dạng hóa danh mục tín dụng và tăng trưởng dư nợ hiệu quả.

Đối với mục đích phục vụ cho hoạt động kinh doanh: Tại Đà Nẵng nói chung và khu vực Thanh Khê nói riêng nhiều khách hàng sử dụng ô tô để kinh doanh dịch vụ như vận tải hành khách, xe công nghệ, giao hàng hoặc du lịch, việc có ô tô giúp tiết 39 kiêp thời gian, tăng tính linh hoạt và hiệu quả công việc, từ đó nâng cao năng suất kinh doanh. Ngân hàng hỗ trợ tỷ lệ vay lên đến 90% giá trị tài sản bảo đảm, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn mà không cần chuẩn bị toàn bộ số tiền, đồng thời giảm áp lực tài chính và tối ưu hóa dòng tiền cho các hoạt động kinh doanh khác. Thời gian vay dài hạn, tối đa 120 tháng, cũng tạo điều kiện cho khách hàng lập kế hoạch trả nợ phù hợp với doanh thu từ hoạt động kinh doanh

d. Vay tiêu dùng khác

Hoạt động cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo tại Phòng Giao dịch Thanh Khê đang được triển khai với gói sản phẩm vay thế chấp tiêu dùng và trong cuối năm 2025 OCB cho triển khai gói vay có tài sản đảm bảo nhằm đáp ứng nhu cầu vốn vay phục vụ đời sống cho khách hàng và người thân khách hàng, giúp nâng cao chất lượng cuộc sống. Cho vay tiêu dùng tại OCB hỗ trợ tiêu dùng cá nhân của chính khách hàng hoặc người thân của khách hàng có mục đích vay phù hợp theo quy định của pháp luật như: Vay mua sắm nội thất, trang thiết bị gia đình, vay phục vụ mục đích học tập, khám, chữa bệnh, du lịch trong và ngoài nước, vay phục vụ mục đích tiêu dùng hợp pháp khác; Xây dựng sửa chữa nhà ở cho khách hàng và/hoặc người thân khách hàng; Vay bù đắp vốn

tự có của chính KH /Vay để trả số tiền đã vay, mượn bên thứ 3 (không phải TCTD) để xây dựng mới hoặc sửa chữa nhà ở. Thông qua việc thế chấp các tài sản là sổ tiết kiệm, bất động sản hợp pháp như nhà ở hoặc đất đai, khách hàng có thể vay với hạn mức tương đối cao, lãi suất phù hợp và thời hạn trả nợ linh hoạt, từ đó giảm bớt áp lực tài chính. Đối với ngân hàng, hoạt động này không chỉ góp phần gia tăng dư nợ tín dụng mà còn giúp hạn chế rủi ro nhờ có tài sản đảm bảo. Bên cạnh đó, việc phát triển cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo tại Phòng Giao dịch OCB Thanh Khê còn góp phần thúc đẩy hoạt động tiêu dùng của người dân, qua đó hỗ trợ sự phát triển kinh tế – xã hội tại địa phương.

2.2.1.2. Cho vay không tài sản đảm bảo

a. Khách hàng là cán bộ công chức, viên chức Nhà nước.

Về điều kiện vay vốn, đơn vị quy định cụ thể nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng. Khách hàng phải trong độ tuổi từ 22 đến 55 đối với nữ và 22 đến 60 đối với nam, có nơi cư trú phù hợp với địa bàn hoạt động của ngân hàng. Thu nhập tối thiểu từ 8 triệu đồng/tháng, được chứng minh qua sao kê tài khoản hoặc VSSID trong 3 tháng gần nhất; trong một số trường hợp, khách hàng có xếp hạng tín dụng tốt (từ 1–5) có thể được chấp nhận mức thu nhập từ 6 triệu đồng/tháng. Khách hàng cần có 41 công việc ổn định với hợp đồng lao động từ 12 tháng trở lên hoặc không xác định thời hạn, thời gian làm việc tối thiểu 3 tháng tại đơn vị hiện tại và có ít nhất 12 tháng kinh nghiệm làm việc.

Nguồn thu nhập phải được chứng minh 100% từ lương và có thể được xem xét nhân hệ số ưu tiên theo quy định của ngân hàng. Đồng thời, khách hàng phải có lịch sử tín dụng tốt, không có nợ quá hạn tại thời điểm xét duyệt, không phát sinh nợ nhóm 2 trong 12 tháng và không có nợ xấu trong 36 tháng gần nhất, cũng như không có nợ bán VAMC hoặc nợ đã xử lý rủi ro. Trong một số trường hợp đặc biệt, khách hàng có khoản quá hạn nhỏ vẫn có thể được xem xét nếu đáp ứng điều kiện theo quy định.

Đơn vị công tác của khách hàng phải thuộc nhóm ổn định, chủ yếu là các đơn vị hành chính sự nghiệp như trường học, cơ sở giáo dục công lập, bệnh viện, cơ sở y tế, các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị – xã hội, lực lượng vũ trang hoặc doanh nghiệp có vốn nhà nước. Những điều kiện này giúp đảm bảo tính ổn định của thu nhập và khả năng trả nợ, đồng thời góp phần giảm thiểu rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

2.2.2. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê.

Bước 1. Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ vay vốn

Sau khi chuyên viên tín dụng tiếp cận khách hàng, tư vấn sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu, hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ vay vốn và giải thích các điều kiện, lãi suất, phương thức trả nợ. Nếu khách hàng chấp thuận, chuyên viên tín dụng sẽ tiếp nhận nhu cầu vay vốn và hướng dẫn lập hồ sơ đầy đủ gồm giấy tờ pháp lý cá nhân, hồ sơ chứng minh thu nhập và hồ sơ liên quan đến mục đích vay.

Chuyên viên tín dụng tiếp nhận, kiểm tra và đề nghị bổ sung hồ sơ để đảm bảo đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ và thống nhất. Đồng thời thu thập thông tin khách hàng qua phỏng vấn trực tiếp, các giao dịch tại ngân hàng và Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC) của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Sau khi hoàn thiện hồ sơ, chuyển sang bộ phận thẩm định tín dụng. Thời gian thực hiện khoảng 1–2 ngày làm việc.

Bước 2. Thẩm định và phân tích tín dụng

Sau khi tiếp nhận hồ sơ đầy đủ, chuyên viên tín dụng chuyển hồ sơ cho bộ phận thẩm định. Nội dung thẩm định gồm đánh giá năng lực tài chính, mục đích vay vốn, lịch sử tín dụng, khả năng trả nợ và tài sản bảo đảm. Bộ phận thẩm định kiểm tra tính đầy đủ, chính xác của hồ sơ và mức độ phù hợp với mục đích vay vốn và sản phẩm. Nếu chưa đạt yêu cầu sẽ yêu cầu bổ sung hoặc chỉnh sửa. Việc kiểm tra gồm đối chiếu thông tin khách hàng cung cấp, lịch sử tín dụng, nợ xấu, tính khớp giữa dữ liệu kê khai và dữ liệu hệ thống, cũng như khả năng trả nợ. Thông tin được xác minh qua hệ thống dữ liệu, gọi điện trực tiếp hoặc số tham chiếu khách hàng cung cấp. Sau khi thẩm định, cán bộ tín dụng phối hợp lập tờ trình tín dụng, tổng hợp thông tin khách hàng, kết quả thẩm định và đề xuất phương án cho vay gồm hạn mức, thời hạn, lãi suất, phương thức trả nợ và tài sản bảo đảm. Đây là bước quan trọng quyết định việc phê duyệt khoản vay. Thời gian thực hiện khoảng 2–4 ngày làm việc.

Bước 3. Trình phê duyệt tín dụng

Sau khi hoàn tất thẩm định, cán bộ tín dụng lập tờ trình tín dụng kèm hồ sơ liên quan trình Giám đốc PGD ký xác nhận. Sau đó hồ sơ được chuyển về Hội sở để phê duyệt theo quy định của OCB. Tại Hội sở, bộ phận phê duyệt rà soát lại hồ sơ, đánh giá rủi ro, khả năng thu hồi nợ và sự phù hợp với chính sách tín dụng trước khi quyết định cho vay. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc cần làm rõ sẽ yêu cầu bổ sung hoặc thẩm định lại.

Thời gian phê duyệt khoảng 1–3 ngày làm việc đối với hồ sơ cá nhân đầy đủ, các khoản vay lớn hoặc phức tạp có thể kéo dài hơn.

Bước 4. Ký kết hợp đồng và hoàn thiện thủ tục pháp lý

Sau khi khoản vay được phê duyệt, cán bộ tín dụng thông báo kết quả và chuẩn bị hồ sơ để ký kết hợp đồng tín dụng. Khách hàng ký các văn bản như hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp, giấy nhận nợ và các giấy tờ liên quan. Đối với khoản vay có tài sản bảo đảm, thực hiện thêm công chứng hợp đồng thế chấp, đăng ký giao dịch bảo đảm và kiểm tra pháp lý tài sản trước khi giải ngân. Cán bộ tín dụng kiểm tra lại toàn bộ hồ sơ đảm bảo đầy đủ chữ ký và điều kiện giải ngân theo phê duyệt.

Bước 5. Giải ngân

Sau khi hoàn tất ký kết và thủ tục pháp lý, hồ sơ được kiểm tra lại và chuyển về Hội sở để giải ngân theo quy định OCB. Giải ngân thực hiện bằng chuyển khoản vào tài khoản khách hàng hoặc bên thụ hưởng. Với các khoản vay sản xuất kinh doanh, mua xe hoặc thanh toán tài sản, ngân hàng ưu tiên giải ngân chuyển khoản để kiểm soát mục đích sử dụng vốn. Sau giải ngân, cán bộ tín dụng tiếp tục theo dõi việc sử dụng vốn và trả nợ của khách hàng.

Bước 6. Giám sát và quản lý khoản vay

Sau giải ngân, cán bộ tín dụng theo dõi và quản lý khoản vay trong suốt thời gian khách hàng còn dư nợ. Nội dung gồm kiểm tra sử dụng vốn, theo dõi khả năng trả nợ, tình hình tài chính và hoạt động kinh doanh của khách hàng.

Định kỳ nhắc nợ trước hạn và theo dõi nợ đến hạn để hạn chế nợ quá hạn và nợ xấu. Trường hợp khách hàng chậm trả hoặc gặp khó khăn tài chính, ngân hàng làm việc trực tiếp và có thể xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Đồng thời theo dõi tài sản bảo đảm để đảm bảo giá trị và tính pháp lý.

Bước 7. Thu nợ và thanh lý hợp đồng tín dụng

Thu nợ được thực hiện theo kỳ hạn đã thỏa thuận thông qua trích nợ tự động, chuyển khoản hoặc nộp tiền trực tiếp tại ngân hàng. Cán bộ tín dụng theo dõi lịch trả nợ và nhắc nợ trước hạn để hạn chế nợ quá hạn. Trường hợp khách hàng chậm trả, cán bộ tín dụng liên hệ và xử lý hoặc cơ cấu lại nợ theo quy định. Nếu khách hàng mất khả năng thanh toán kéo dài, ngân hàng xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi nợ theo quy định pháp luật.

Khi khách hàng hoàn tất thanh toán toàn bộ nợ gốc, lãi và phí, ngân hàng tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng, giải chấp tài sản bảo đảm, trả lại giấy tờ sở hữu và xóa đăng ký giao dịch bảo đảm. Hồ sơ được tắt toán và lưu trữ theo quy định.

2.2.3. Thực trạng triển khai hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.

Trong giai đoạn 2023-2025, Phòng giao dịch Thanh Khê đã tập trung triển khai nhiều giải pháp để phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, hướng tới mục tiêu tăng trưởng tín dụng bền vững và đảm bảo an toàn vốn. Thực tế, đơn vị đã triển khai các công tác như tìm kiếm khách hàng hợp với hướng phát triển của PGD, công tác phê duyệt, ứng dụng công nghệ vào các quy trình và công tác quản lý sau cho vay cũng được chú trọng để tạo điều kiện cho sự phát triển của đơn vị.

Đối với công tác tìm kiếm khách hàng, PGD thực hiện nhiều phương thức để thu hút và duy trì mối quan hệ của các khách hàng cá nhân. Với các khách hàng cũ, đã có mối quan hệ với Ngân hàng thì các cán bộ tín dụng chủ động liên hệ với khách hàng để giới thiệu các gói sản phẩm phù hợp với từng nhu cầu của khách hàng hoặc là chào mới các gói sản phẩm mới tại đơn vị. Có những chính sách hậu mãi, chăm sóc khách hàng định kỳ, cập nhật các nhu cầu mới của khách hàng và hỗ trợ và giải đáp các thắc mắc của khách hàng từ đó có thể nâng cao tỷ lệ tái vay và sự trung thành của khách hàng với đơn vị. Với các khách hàng mới thì OCB Thanh Khê cũng có những các tiếp cận bằng cách phát tờ rơi đến tận tay khách hàng, sử dụng các kênh truyền thông online (fanpage, website, các nhóm mạng xã hội) để giới thiệu sản phẩm vay và thu hút khách hàng trẻ. Ngoài ra, PGD còn hợp tác với các đại lý bất động sản, showroom ô tô, để tiếp cận khách hàng tiềm năng.

Về công tác tìm kiếm nhân sự, đơn vị ưu tiên xây dựng đội ngũ nhân viên tín dụng chuyên nghiệp và gắn bó lâu dài, đầu vào của đơn vị là các nhân viên có trình độ cao đẳng, đại học trở lên, đối với các sinh viên tốt nghiệp chuyên ngành tài chính – ngân hàng, các khối ngành kinh tế thì được ưu tiên. PGD đánh giá năng lực thực tế, test kiến thức về sản phẩm và khả năng tư vấn khách hàng từ đó có thể nâng cao chất lượng trải nghiệm và dịch vụ của khách hàng khi đến với PGD. Đơn vị còn tổ chức đào tạo định kỳ về sản phẩm, quản lý rủi ro và kỹ năng tư vấn khách hàng. Cập nhật thường xuyên các văn bản, quy định mới của OCB liên quan đến cho vay cá nhân và xếp hạng tín dụng. Thực hành thông qua việc thẩm định hồ sơ mẫu, hướng dẫn xử lý các tình huống khó trong quá trình vay vốn. Sau những buổi đào tạo này giúp các nhân viên tín dụng

có thể tư vấn khách hàng với những gói vay phù hợp với họ, từ đó có thể thu hút được nhiều khách hàng hơn.

Công tác thẩm định, phê duyệt, PGD Thanh Khê không trực tiếp phê duyệt toàn bộ khoản vay mà thực hiện các bước như tiếp nhận hồ sơ, thẩm định ban đầu và đề xuất cấp tín dụng. Sau đó yêu cầu đề xuất cấp tín dụng được chuyển lên chi nhánh để phê duyệt khoản vay. Quy trình phê duyệt được các nhân viên tín dụng tại PGD làm theo các bước rõ ràng cụ thể: Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ khách hàng; Thẩm định năng lực tài chính, lịch sử tín dụng và định giá đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo; Lập tờ trình tín dụng; Trình lên chi nhánh phê duyệt và giải ngân. Tiếp theo đó, công nghệ AI được PGD ứng dụng vào quy trình thẩm định ban đầu thông qua hệ thống chấm điểm và xếp hạng tín dụng nội bộ. Hệ thống này sử dụng dữ liệu lịch sử giao dịch, thông tin thu nhập, hành vi tín dụng và dữ liệu từ CIC để tự động đánh giá mức độ rủi ro của khách hàng, hỗ trợ cán bộ tín dụng tại đơn vị có thể ra quyết định nhanh chóng và chính xác hơn. AI còn tích hợp trong quy trình số hóa hồ sơ và xử lý dữ liệu, giúp tự động hóa một số bước như kiểm tra thông tin khách hàng, đối chiếu dữ liệu, nhận diện giấy tờ tại đơn vị, từ đó rút ngắn thời gian mà các cán bộ tín dụng tại PGD xử lý hồ sơ và giảm sai sót thủ công.

Đối với công tác theo dõi sau giải ngân của đơn vị kinh doanh được ĐVKD thực hiện kiểm soát sau vay theo Phụ lục E1 – Quy trình theo dõi, kiểm tra khoản cấp tín dụng được ban hành kèm theo QĐ số 374.01/2024/QĐ-TGD và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế, theo đó, sau khi giải ngân, ngân hàng thực hiện kiểm tra việc sử dụng vốn vay của khách hàng nhằm đảm bảo đúng mục đích đã cam kết. Ngân hàng tiến hành giám sát tài sản bảo đảm, cập nhật giá trị và tình trạng pháp lý của tài sản, đồng thời thực hiện nhắc nợ, theo dõi lịch trả nợ và phân loại nợ theo quy định. Trong suốt quá trình cho vay ĐVKD có trách nhiệm theo dõi tình hình trả nợ và tình hình tài chính của khách hàng. ĐVKD có trách nhiệm theo dõi, giám sát khoản vay của khách hàng. Trường hợp phát sinh nợ quá hạn, yêu cầu khách hàng hoàn tất thủ tục theo quy định OCB và Ngân Hàng Nhà Nước hoặc thu hồi nợ trước hạn.

2.2.4. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

2.2.4.1. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê có sự biến động rõ rệt và thể hiện xu hướng điều chỉnh qua từng năm. Cụ thể, năm 2024 ghi nhận sự mở rộng tín dụng khi doanh số cho vay KHCN tăng so với năm 2023, kéo theo dư nợ tăng. Tuy nhiên, sự gia tăng này cũng đi kèm với việc nợ xấu phát sinh ở mức cao hơn, rủi ro tín dụng bắt đầu gia tăng trong quá trình mở rộng cho vay. Sang năm 2025, ngân hàng có sự điều chỉnh theo hướng thận trọng hơn trong hoạt động cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân. Điều này thể hiện qua việc doanh số cho vay KHCN giảm đáng kể so với năm 2024. Đồng thời, ngân hàng tập trung đẩy mạnh công tác thu hồi nợ, làm cho doanh số thu nợ tăng mạnh, từ đó kéo dư nợ KHCN giảm xuống rõ rệt. Việc kiểm soát tốt hơn các khoản vay cũng góp phần làm giảm nợ xấu trong năm này.

Bảng 2.4. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	327.532	100	332.489	100	391.167	100	4.957	1,51	58.678	17,65
Doanh số cho vay KHCN	180.143	55,00	195.517	58,80	200.206	51,18	15.374	8,53	4.689	2,40
Doanh số thu nợ	377.632	100	332.600	100	413.074	100	(45.032)	(11,92)	80.474	24,20
Doanh số thu nợ KHCN	163.996	43,43	180.693	54,33	195.996	47,45	16.697	10,18	15.303	8,47
Dư nợ cuối kỳ	217.053	100	216.942	100	195.035	100	(111)	(0,05)	(21.907)	(10,10)
Dư nợ cuối kỳ KHCN	135.865	62,60	150.689	69,46	154.899	79,42	14.824	10,91	4.210	2,79
Nợ xấu	6.685	100	8.141	100	4.281	100	1.456	21,78	(3.860)	(47,41)
Nợ xấu KHCN	3.400	50,86	4.227	51,92	2.301	53,75	827	24,32	(1.926)	(45,56)
Tỷ lệ nợ xấu	3,08%		3,75%		2,19%		-		-	
Tỷ lệ nợ xấu KHCN	2,50%		2,81%		1,49%					

Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê luôn chiếm tỷ trọng trên 50% tổng doanh số cho vay, đạt 55,00% năm 2023, 58,80% năm 2024 và 51,18% năm 2025. Điều này cho thấy cho vay KHCN giữ vai trò chủ đạo trong cơ cấu tín dụng của đơn vị. Nguyên nhân chủ yếu do khu vực Thanh Khê có mật độ dân cư cao, nhiều hộ kinh doanh nhỏ và lao động trẻ nên nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh, tiêu dùng, mua nhà và mua ô tô khá lớn. Đồng thời, việc phát triển cho vay KHCN phù hợp với định hướng đẩy mạnh tín dụng bán lẻ của ngân hàng.

Trong giai đoạn 2023–2025, doanh số cho vay KHCN vẫn tăng nhưng tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại. Năm 2024 tăng 8,53% so với năm 2023, trong khi năm 2025 chỉ tăng 2,79% so với năm 2024. Nguyên nhân là nhu cầu vay vốn chưa phục hồi mạnh do thu nhập của một bộ phận khách hàng còn thiếu ổn định, đặc biệt là hộ kinh doanh và lao động tự do. Bên cạnh đó, sau khi nợ xấu gia tăng trong năm 2024, PGD Thanh Khê đã thận trọng hơn trong hoạt động cấp tín dụng, siết chặt điều kiện xét duyệt và tăng cường kiểm soát rủi ro, làm hạn chế tốc độ tăng trưởng tín dụng. Ngoài ra, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng trên địa bàn cũng ảnh hưởng đến khả năng mở rộng khách hàng của đơn vị.

Doanh số thu nợ KHCN tăng liên tục qua các năm, đạt 180.693 triệu đồng năm 2024 và 195.996 triệu đồng năm 2025. Kết quả này chủ yếu nhờ các khoản vay đến kỳ thanh toán, khả năng trả nợ của khách hàng được cải thiện và ngân hàng tăng cường công tác quản lý, thu hồi nợ. Đặc biệt, năm 2025 doanh số thu nợ cao hơn doanh số cho vay do PGD ưu tiên thu hồi vốn và kiểm soát chất lượng tín dụng thay vì đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ.

Dư nợ KHCN tiếp tục tăng qua các năm với tỷ trọng trong tổng dư nợ đạt 62,60% năm 2023, 69,46% năm 2024 và 79,42% năm 2025. Điều này phản ánh định hướng phát triển tín dụng bán lẻ của ngân hàng. Tuy nhiên, tốc độ tăng dư nợ còn thấp do chính sách tín dụng thận trọng, áp lực kiểm soát nợ xấu, sự cạnh tranh trên địa bàn và nguồn lực nhân sự tín dụng còn hạn chế.

Đối với nợ xấu, năm 2024 nợ xấu tăng lên 4.227 triệu đồng, tỷ lệ nợ xấu đạt 2,81%, cao hơn năm 2023 do thu nhập của nhiều khách hàng chưa phục hồi hoàn toàn, đặc biệt là hộ kinh doanh và lao động tự do. Sang năm 2025, nợ xấu giảm nhờ tình hình tài chính của khách hàng được cải thiện và ngân hàng tăng cường công tác thẩm định, kiểm tra sau cho vay và quản lý rủi ro. Tuy vậy, tỷ lệ nợ xấu vẫn ở mức tương đối cao do danh

mục cho vay tập trung nhiều vào nhóm khách hàng có thu nhập chưa ổn định, đồng thời việc xử lý các khoản nợ xấu tồn đọng và tài sản bảo đảm thường cần nhiều thời gian.

2.2.4.2. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.

Nhìn chung, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025 có khá nhiều biến động giữa cho vay ngắn hạn và trung – dài hạn. Bên cạnh đó, cơ cấu tín dụng KHCN có xu hướng chuyển dịch theo hướng tăng dần tỷ trọng cho vay ngắn hạn và giảm dần tỷ trọng cho vay trung – dài hạn. Ngân hàng đang ưu tiên các khoản vay có thời gian thu hồi vốn nhanh nhằm nâng cao khả năng quay vòng vốn, tăng tính thanh khoản và hạn chế rủi ro tín dụng trong bối cảnh nền kinh tế vẫn còn chịu ảnh hưởng từ giai đoạn hậu dịch bệnh. Đồng thời, việc tập trung vào các khoản vay ngắn hạn cũng giúp ngân hàng dễ dàng kiểm soát dòng tiền và khả năng trả nợ của khách hàng hơn so với các khoản vay trung – dài hạn.

Bảng 2.5. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD
Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	180.143	100	195.517	100	200.206	100%	15.374	8,53	4.689	2,40
Ngắn hạn	79.842	44,32	101.276	51,80	110.463	55,17	21.434	26,85	9.187	9,07
Trung - Dài hạn	100.301	55,68	94.241	48,20	89.743	44,83	(6.060)	(6,04)	(4.498)	(4,77)
2. Doanh số thu nợ	163.996	100	180.693	100	195.996	100	16.697	10,18	15.303	8,47
Ngắn hạn	76.214	37,38	99.358	54,99	108.218	55,21	23.144	30,37	8.860	8,92
Trung - Dài hạn	87.782	62,62	81.335	45,01	87.778	44,79	(6.447)	(7,34)	6.443	7,92
3. Dư nợ cuối kỳ	135.865	100	150.689	100	154.899	100	14.824	10,91	4.210	2,79
Ngắn hạn	56.615	29,74	58.533	38,84	60.778	39,24	1.918	3,39	2.245	3,84
Trung - Dài hạn	79.250	70,26	92.156	61,16	94.121	60,76	12.906	16,29	1.965	2,13
4. Nợ xấu	3.400	100	4.227	100	2.301	100	827	24,32	(1.926)	(45,56)
Ngắn hạn	1.200	35,29	1.883	44,55	1.062	46,15	683	56,92	(821)	(43,60)
Trung - Dài hạn	2.200	64,71	2.344	55,45	1.239	53,85	144	6,55	(1.105)	47,14)
5. Tỷ lệ nợ xấu	2,50%		2,81%		1,49%		-		-	
Ngắn hạn	2,12%		3,22%		1,75%					
Trung - Dài hạn	2,78%		2,54%		1,32%		-		-	

Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Dựa vào bảng số liệu, trong cơ cấu doanh số cho vay KHCN, cho vay ngắn hạn có xu hướng chiếm tỷ trọng ngày càng cao, từ 44,32% năm 2023 lên 51,80% năm 2024 và đạt 55,17% năm 2025. Ngược lại, cho vay trung – dài hạn giảm từ 55,68% xuống 48,20% và còn 44,83% vào năm 2025. Ngân hàng đang có xu hướng chuyển dịch cơ cấu tín dụng sang các khoản vay ngắn hạn nhằm tăng tốc độ thu hồi vốn, nâng cao khả năng quay vòng vốn tín dụng và hạn chế rủi ro từ các khoản vay dài hạn. Nguyên nhân là do nợ xấu tại đơn vị ở mức khá cao nên ngân hàng ưu tiên các khoản vay ngắn hạn có thời gian thu hồi vốn nhanh. Thêm vào đó, ngân hàng thận trọng hơn đối với các khoản vay trung – dài hạn do tiềm ẩn rủi ro về khả năng trả nợ sau dịch bệnh, nên ưu tiên giải ngân ngắn hạn để dễ kiểm soát dòng tiền và hạn chế nợ xấu. Ngoài ra, khách hàng chủ yếu là hộ kinh doanh, nhân viên văn phòng và lao động tự do nên nhu cầu vay ngắn hạn thường xuyên, chủ yếu phục vụ vốn lưu động và tiêu dùng.

Doanh số cho vay ngắn hạn tăng 21.434 triệu đồng, tương ứng 26,85% so với 2023, đến 2025 cho vay ngắn hạn tiếp tục tăng tuy nhiên tăng chậm, tăng 9.187 triệu đồng, tương ứng mức tăng 9,07% so với 2024. Nguyên nhân do năm 2024 ngân hàng tập trung đẩy mạnh các khoản vay ngắn hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn lưu động và chi tiêu cấp thiết của khách hàng cá nhân sau giai đoạn kinh tế phục hồi từ ảnh hưởng của dịch bệnh. Trong năm này, nhu cầu vay vốn để bổ sung vốn kinh doanh nhỏ lẻ, nhập hàng hóa, thanh toán chi phí sinh hoạt, tiêu dùng cá nhân tăng, nên khách hàng ưu tiên lựa chọn các khoản vay ngắn hạn để dễ cân đối thu nhập và giảm áp lực trả nợ. Ngoài ra, mặt bằng lãi suất năm 2024 có xu hướng giảm, cùng với việc triển khai các gói vay ưu đãi đã tạo điều kiện cho khách hàng vay vốn ngắn hạn, làm doanh số tăng 26,85% so với 2023. Sang năm 2025, doanh số tiếp tục tăng nhưng tốc độ chậm hơn do ngân hàng chuyển sang định hướng tăng trưởng thận trọng sau khi nợ xấu KHCN năm 2024 tăng. Ngân hàng tăng cường rà soát hồ sơ vay vốn, kiểm soát khả năng trả nợ và hạn chế cấp hạn mức lớn đối với khách hàng có dòng tiền không ổn định. Đồng thời, ngân hàng tập trung thu hồi nợ và kiểm soát chất lượng tín dụng. Bên cạnh đó, nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân không tăng mạnh như năm 2024 do đã dần ổn định hoạt động kinh doanh, nên doanh số cho vay ngắn hạn vẫn tăng nhưng tốc độ thấp hơn.

Đối với các khoản vay trung và dài hạn, doanh số cho vay trung – dài hạn có xu hướng giảm qua các năm. Cụ thể, năm 2024 đạt 94.241 triệu đồng, giảm 6.060 triệu đồng tương ứng giảm 6,04% so với năm 2023. Đến năm 2025 tiếp tục giảm còn 89.743

triệu đồng, giảm 4.498 triệu đồng tương ứng giảm 4,77% so với năm 2024. Về tỷ trọng thu nợ, năm 2023 thu nợ ngắn hạn chiếm 37,38% còn trung – dài hạn chiếm 62,62%. Sang năm 2024, ngắn hạn chiếm 38,26% và trung – dài hạn chiếm 61,74%. Đến năm 2025, ngắn hạn tăng lên 43,90% còn trung – dài hạn giảm xuống 56,10%. Nguyên nhân chủ yếu do ngân hàng hạn chế giải ngân các khoản vay trung – dài hạn nhằm kiểm soát rủi ro tín dụng trong bối cảnh nợ xấu KHCN có dấu hiệu gia tăng. Các khoản vay trung – dài hạn có thời gian thu hồi vốn kéo dài nên rủi ro cao hơn, đặc biệt là vay mua nhà, sửa chữa nhà ở hoặc đầu tư bất động sản, nên ngân hàng thận trọng hơn trong thẩm định và xét duyệt hồ sơ, dẫn đến doanh số giảm qua các năm. Bên cạnh đó, thu nhập và khả năng tài chính của một bộ phận khách hàng cá nhân chưa ổn định sau ảnh hưởng của dịch bệnh và biến động kinh tế, khiến khách hàng hạn chế vay dài hạn và ưu tiên vay ngắn hạn để dễ cân đối tài chính. Ngoài ra, yêu cầu về tài sản bảo đảm và điều kiện vay vốn đối với khoản vay trung – dài hạn cao hơn, trong khi đặc điểm khách hàng tại đơn vị chủ yếu là lao động trẻ và lao động tự do nên khả năng đáp ứng còn hạn chế, làm doanh số cho vay trung – dài hạn giảm từ 100.301 triệu đồng năm 2023 xuống 94.241 triệu đồng năm 2024 và 89.743 triệu đồng năm 2025.

Đối với doanh số thu nợ KHCN, chỉ tiêu này cũng tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 163.996 triệu đồng, năm 2024 tăng lên 180.693 triệu đồng và năm 2025 đạt 195.996 triệu đồng. Trong đó, doanh số thu nợ ngắn hạn tăng từ 76.214 triệu đồng năm 2023 lên 99.358 triệu đồng năm 2024 và đạt 108.218 triệu đồng năm 2025. Tỷ trọng thu nợ ngắn hạn cũng tăng từ 37,38% lên 55,21%. Nguyên nhân do các khoản vay ngắn hạn chủ yếu phục vụ nhu cầu bổ sung vốn kinh doanh nhỏ lẻ, tiêu dùng cá nhân và chi tiêu sinh hoạt, với thời gian vay thường dưới 12 tháng nên khách hàng thường hoàn trả trong năm, làm doanh số thu nợ tăng tương ứng với doanh số cho vay. Ngoài ra, các khoản vay ngắn hạn có giá trị không quá lớn nên áp lực trả nợ thấp, khách hàng chủ động thanh toán từ thu nhập hàng tháng hoặc doanh thu kinh doanh trong thời gian ngắn. Bên cạnh đó, ngân hàng tăng cường kiểm soát, giám sát chất lượng tín dụng, thường xuyên nhắc nợ và kết hợp nhắc nợ tự động, từ đó hạn chế nợ quá hạn và thúc đẩy thu nợ đúng hạn.

Trong khi đó, doanh số thu nợ trung – dài hạn có xu hướng biến động. Năm 2024 giảm xuống còn 81.335 triệu đồng, giảm 6.447 triệu đồng tương ứng giảm 7,34% so với năm 2023. Tuy nhiên đến năm 2025, doanh số thu nợ trung – dài hạn tăng trở lại đạt 87.778 triệu đồng, tăng 6.443 triệu đồng tương ứng tăng 7,92% so với năm 2024.

Nguyên nhân do năm 2024 ngân hàng giảm quy mô cho vay trung – dài hạn nên nguồn thu nợ phát sinh trong giai đoạn sau bị thu hẹp, đồng thời hoạt động kinh doanh của khách hàng chưa hiệu quả nên dòng tiền trả nợ không ổn định, dẫn đến doanh số thu nợ giảm. Ngoài ra, các khoản vay trung – dài hạn có thời gian đầu tư lớn, trong khi hiệu quả kinh doanh chưa khởi sắc nên khách hàng trả nợ chậm hoặc không đều, ảnh hưởng đến tiến độ thu nợ. Bên cạnh đó, bối cảnh kinh tế chưa phục hồi rõ rệt làm hiệu quả sử dụng vốn giảm, đặc biệt ở một số lĩnh vực như bất động sản, khiến khả năng tạo dòng tiền trả nợ bị hạn chế. Sang năm 2025, khi tình hình kinh tế ổn định hơn, hoạt động kinh doanh của khách hàng phục hồi, giúp dòng tiền ổn định hơn và khả năng trả nợ được cải thiện, làm doanh số thu nợ tăng trở lại. Đồng thời, chất lượng tín dụng được cải thiện khi nợ xấu giảm và ngân hàng thu hồi được một phần các khoản vay trước đó. Bên cạnh đó, ngân hàng tăng cường kiểm soát chất lượng tín dụng, rà soát các khoản vay trung – dài hạn, theo dõi sát tình hình sử dụng vốn và khả năng trả nợ, đồng thời đôn đốc khách hàng trả nợ và xử lý các khoản nợ tồn đọng. Những biện pháp này giúp công tác thu nợ hiệu quả hơn, góp phần làm doanh số thu nợ trung – dài hạn năm 2025 tăng trở lại, dù mức tăng không lớn do quy mô cho vay nhóm này đã thu hẹp.

Tuy nhiên, các khoản dài hạn thường có thời gian thu hồi dài nhưng trong giai đoạn này doanh số thu nợ gần như sát với doanh số cho vay, điều này không hoàn toàn tích cực mà do đơn vị đang ở trạng thái tăng trưởng tín dụng chưa thực sự mạnh. Trong giai đoạn 2024–2025, tình trạng khách hàng cá nhân vay trung và dài hạn trả nợ trước hạn tại PGD OCB Thanh Khê có xu hướng gia tăng. Nguyên nhân chủ yếu do mặt bằng lãi suất cho vay trên thị trường giảm, khiến nhiều khách hàng tắt toán khoản vay cũ để chuyển sang khoản vay mới với lãi suất thấp hơn nhằm giảm chi phí tài chính.

Bên cạnh đó, với các khoản vay trung và dài hạn, sau thời gian ưu đãi lãi suất, khoản vay thường chuyển sang lãi suất thả nổi, làm số tiền lãi tăng lên khi lãi suất thị trường biến động, trong khi nhiều ngân hàng khác có chính sách lãi suất cạnh tranh hơn nên một số khách hàng lựa chọn trả nợ trước hạn để chuyển ngân hàng. Ngoài ra, tâm lý khách hàng cũng thận trọng hơn, ưu tiên giảm áp lực nợ dài hạn nên chủ động trả bớt hoặc tắt toán trước hạn khi có nguồn tiền. Sự phục hồi của thị trường bất động sản và hiệu quả kinh doanh chưa đạt kỳ vọng cũng góp phần khiến khách hàng sử dụng dòng tiền hiện có để trả nợ trước hạn, làm tăng tỷ lệ trả nợ trước hạn trong giai đoạn này.

Xét về dư nợ cuối kỳ, ở nhóm ngắn hạn có thể nhận thấy xu hướng tăng đều qua các năm, từ 56.615 triệu đồng năm 2023 lên 58.533 triệu đồng năm 2024, tương ứng mức tăng 3,39% và đạt 60.778 triệu đồng vào năm 2025 tương ứng mức tăng 3,84%. Mặc dù mức tăng không quá lớn nhưng diễn ra liên tục, ngân hàng đang mở rộng cho vay ngắn hạn theo hướng ổn định và có kiểm soát. Điều này phù hợp với định hướng chung khi ngân hàng ưu tiên các khoản vay có thời gian thu hồi vốn nhanh, giúp tăng khả năng quay vòng vốn và hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình cho vay. Nguyên nhân do, trong giai đoạn này nhu cầu vay ngắn hạn có xu hướng gia tăng do phần lớn khách hàng tập trung vào việc bổ sung vốn lưu động để duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh, thay vì mở rộng đầu tư dài hạn. Điều này làm cho các khoản vay ngắn hạn phát sinh thường xuyên, có tính liên tục giữa các kỳ, góp phần làm cho dư nợ cuối kỳ tăng lên qua từng năm. Đồng thời, mặc dù các khoản vay ngắn hạn có thời gian thu hồi nhanh, nhưng do các khoản vay tại ngân hàng chủ yếu là ngắn hạn và ngày càng mở rộng nên số dư cuối kỳ vẫn duy trì xu hướng tăng.

Đối với dư nợ cuối kỳ trung – dài hạn, số liệu tăng liên tục qua các năm, từ 79.250 triệu đồng năm 2023 lên 92.156 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục đạt 94.121 triệu đồng năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu do các khoản vay trung – dài hạn có thời gian vay kéo dài nên chưa thể thu hồi ngay, khách hàng thường thanh toán gốc và lãi theo định kỳ nên dư nợ vẫn tồn tại qua nhiều năm, làm dư nợ cuối kỳ tăng. Ngoài ra, ngân hàng vẫn giải ngân có chọn lọc đối với khách hàng có khả năng tài chính ổn định, tài sản đảm bảo và lịch sử tín dụng tốt để đáp ứng nhu cầu vốn thực tế, làm dư nợ năm 2024 tăng. Sang năm 2025, dư nợ chỉ tăng nhẹ do ngân hàng thận trọng hơn trong hoạt động cho vay nhằm hạn chế rủi ro tín dụng và kiểm soát nợ xấu, siết chặt điều kiện cấp tín dụng, tăng cường thẩm định hồ sơ và kiểm tra mục đích sử dụng vốn. Đồng thời, ngân hàng tập trung thu hồi nợ nên dư nợ không tăng mạnh như giai đoạn trước. Ngoài ra, tình hình kinh tế chưa ổn định khiến khách hàng cân nhắc kỹ hơn khi vay trung – dài hạn, đặc biệt với các khoản vay giá trị lớn.

Về nợ xấu ngắn hạn, có thể thấy biến động khá rõ giữa các năm. Cụ thể, nợ xấu ngắn hạn tăng từ 1.200 triệu đồng năm 2023 lên 1.883 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 683 triệu đồng, tức tăng khoảng 56,92%. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu ngắn hạn giảm xuống còn 1.062 triệu đồng, giảm 821 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng giảm khoảng 43,60%. Nguyên nhân do tình hình kinh tế và dịch bệnh chưa phục hồi hoàn

toàn trong năm 2024, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và thu nhập của khách hàng. Nhóm khách hàng chủ yếu là hộ kinh doanh, tiểu thương nên dòng tiền phụ thuộc vào hoạt động kinh doanh thực tế, trong bối cảnh sức mua phục hồi chậm và chi phí tăng làm một số khách hàng gặp khó khăn, phát sinh nợ xấu. Bên cạnh đó, một phần nợ xấu đến từ các khoản vay trước đó bị ảnh hưởng kéo dài bởi giai đoạn kinh tế khó khăn, dù là khoản vay ngắn hạn nhưng khi khách hàng thiếu dòng tiền vẫn bị ảnh hưởng.

Đến năm 2025, nợ xấu giảm do tình hình kinh tế ổn định hơn, giúp khả năng trả nợ của khách hàng cải thiện. Đồng thời, PGD tăng cường thẩm định, theo dõi sau vay và kiểm soát chặt chẽ hơn, kết hợp với công tác thu hồi nợ hiệu quả hơn, giúp nợ xấu ngắn hạn giảm trong năm 2025.

Đối với nợ xấu trung và dài hạn, xu hướng biến động cũng khá rõ qua các năm. Cụ thể, nợ xấu trung – dài hạn tăng từ 2.200 triệu đồng năm 2023 lên 2.344 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 144 triệu đồng, tức tăng khoảng 6,55%. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu giảm mạnh xuống còn 1.239 triệu đồng, giảm 1.105 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng giảm khoảng 47,14%. Nguyên nhân do ảnh hưởng từ các khoản vay giải ngân trước đó, đặc biệt là vay mua bất động sản, ô tô và vay tiêu dùng lớn. Đây là các khoản vay có thời gian trả nợ dài nên khi tình hình tài chính khách hàng biến động theo kinh tế, khả năng trả nợ cũng bị ảnh hưởng. Bên cạnh đó, trong giai đoạn kinh tế phục hồi chậm sau dịch bệnh, thu nhập khách hàng chưa ổn định, dẫn đến chậm thanh toán hoặc quá hạn, làm nợ xấu tăng trong năm 2024. Sang năm 2025, tình hình cải thiện do thu nhập khách hàng ổn định hơn, giúp nâng cao khả năng trả nợ. Đồng thời, công tác thu hồi nợ tồn đọng được triển khai từ các giai đoạn trước mang lại hiệu quả, góp phần giảm nợ xấu. Bên cạnh đó, ngân hàng tiếp tục chính sách cho vay thận trọng, tăng cường kiểm soát các khoản vay lớn và dài hạn nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng và hạn chế nợ xấu mới phát sinh.

2.2.4.3. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo sản phẩm tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 đến 2025, cho vay tại OCB Thanh Khê có xu hướng tăng đều qua các năm, đặc biệt tập trung vào các sản phẩm vay sản xuất kinh doanh. Điều này thể hiện rõ khi doanh số cho vay của nhóm này tăng mạnh từ 63.724 triệu đồng năm 2023 lên 80.213 triệu đồng năm 2024 và đạt 83.869 triệu đồng vào năm 2025, đồng

thời chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong tổng doanh số cho vay. Không chỉ tăng ở khâu giải ngân, doanh số thu nợ của nhóm này cũng tăng đáng kể, khả năng tạo dòng tiền và hoàn trả vốn của khách hàng khá tốt, góp phần giúp ngân hàng duy trì dòng tiền ổn định.

Bên cạnh đó, các sản phẩm vay tiêu dùng khác cũng có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm, nhu cầu chi tiêu cá nhân vẫn được duy trì. Trong khi đó, vay mua bất động sản có sự biến động khi giảm mạnh trong năm 2024 rồi tăng nhẹ trở lại vào năm 2025, ngân hàng có xu hướng thận trọng hơn đối với các khoản vay dài hạn. Đối với vay mua ô tô, quy mô cho vay có tăng nhưng chưa ổn định, đây chưa phải là nhóm sản phẩm được ưu tiên phát triển tại đơn vị trong giai đoạn này

Về tổng thể, mặc dù ngân hàng vẫn duy trì tăng trưởng tín dụng, nhưng thấy rõ sự dịch chuyển trong cơ cấu sản phẩm theo hướng ưu tiên các khoản vay có khả năng thu hồi vốn tốt và hạn chế rủi ro, đồng thời kiểm soát chặt hơn đối với các khoản vay dài hạn nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng trong giai đoạn này.

Bảng 2.6. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD
Thanh Khê giai đoạn 2023-2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	180.143	100	195.517	100	200.206	100	15.374	8,53	4.689	2,40
Vay tiêu dùng khác	30.577	16,97	32.084	16,41	32.879	16,42	1.507	4,93	795	2,48
Vay sản xuất kinh doanh linh hoạt 2.0	63.724	35,37	80.213	41,03	83.869	41,89	16.489	25,88	3.656	4,56
Vay mua bất động sản	55.705	30,92	47.403	24,24	49.053	24,50	(8.302)	(14,90)	1.650	3,48
Vay mua ô tô	30.137	16,73	35.817	18,32	34.405	17,18	5.680	18,8	(1.412)	(3,94)
2. Doanh số thu nợ	163.996	100	180.693	100	195.996	100	16.697	10,18	15.303	8,47
Vay tiêu dùng khác	28.493	17,37	29.448	16,30	30.943	15,79	955	3,35	1.495	5,08
Vay sản xuất kinh doanh linh hoạt 2.0	50.505	30,80	76.550	42,36	79.921	40,78	26.045	51,57	3.371	4,40
Vay mua bất động sản	58.491	35,67	42.996	23,80	47.466	24,22	(15.495)	(26,49)	4.470	10,40
Vay mua ô tô	26.507	16,16	31.699	17,54	37.666	19,22	5.192	19,59	5.967	18,82
3. Dư nợ cuối kỳ	135.865	100	150.689	100	154.899	100	14.824	10,91	4.210	2,79
Vay tiêu dùng khác	20.386	15,00	23.022	15,28	24.958	16,11	2.636	12,93	1.936	8,41
Vay sản xuất kinh doanh linh hoạt 2.0	36.229	26,67	39.892	26,47	43.840	28,30	3.663	10,11	3.948	9,90

Vay mua bất động sản	56.748	41,77	61.155	40,58	62.742	40,51	4.407	7,77	1.587	2,60
Vay mua ô tô	22.502	16,56	26.620	17,67	23.359	15,08	4.118	18,30	(3.261)	(12,25)
4. Nợ xấu	3.400	100	4.227	100	2.301	100	827	24,33	(1.926)	(45,56)
Vay tiêu dùng khác	697	20,50	786	18,59	492	21,38	89	12,77	(294)	(37,40)
Vay sản xuất kinh doanh linh hoạt 2.0	1.021	30,03	1.621	38,35	842	36,59	600	58,77	(779)	(48,06)
Vay mua bất động sản	1.203	35,38	940	22,24	685	29,77	(263)	(21,86)	(255)	(27,13)
Vay mua ô tô	479	14,08	880	20,82	282	12,26	401	83,77	(598)	(67,95)
5. Tỷ lệ nợ xấu	2,50%		2,81%		1,49%		-		-	
Vay tiêu dùng	3,42%		3,41%		1,97%		-		-	
Vay sản xuất kinh doanh linh hoạt 2.0	2,82%		4,06%		1,92%		-		-	
Vay mua bất động sản	2,12%		1,54%		1,09%		-		-	
Vay mua ô tô	2,13%		3,31%		1,21%		-		-	

Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Xét theo mục đích vay vốn, cho vay sản xuất kinh doanh luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu cho vay KHCN tại PGD Thanh Khê, tăng từ 35,37% năm 2023 lên 41,89% năm 2025. Đây là sản phẩm được ngân hàng ưu tiên phát triển do có khả năng tạo dòng tiền, nâng cao khả năng thu hồi nợ và phù hợp với nhu cầu bổ sung vốn của các hộ kinh doanh trên địa bàn. Doanh số cho vay sản xuất kinh doanh tăng mạnh trong năm 2024 và tiếp tục tăng trong năm 2025 nhưng với tốc độ chậm hơn do ngân hàng thận trọng hơn trong hoạt động cấp tín dụng.

Ngược lại, cho vay bất động sản có xu hướng giảm mạnh trong năm 2024 và chỉ phục hồi nhẹ trong năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu do thị trường bất động sản trầm lắng, nhu cầu vay vốn giảm và ngân hàng siết chặt điều kiện cấp tín dụng đối với các khoản vay có mức độ rủi ro cao. Mặc dù có dấu hiệu phục hồi trong năm 2025 nhưng quy mô cho vay vẫn thấp hơn năm 2023.

Đối với cho vay mua ô tô, doanh số cho vay tăng trong năm 2024 nhờ nhu cầu mua xe phục vụ đi lại và kinh doanh tăng lên cùng các chương trình kích cầu của thị trường ô tô. Tuy nhiên, sang năm 2025 doanh số giảm do nhu cầu mua xe chững lại và ngân hàng tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng.

Cho vay tiêu dùng khác duy trì mức tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2023–2025. Tuy nhiên, tỷ trọng sản phẩm này không thay đổi nhiều do ngân hàng ưu tiên phát triển các khoản vay sản xuất kinh doanh có khả năng tạo dòng tiền và hiệu quả tín dụng cao hơn.

Về doanh số thu nợ, các sản phẩm cho vay nhìn chung đều có khả năng thu hồi vốn tương đối tốt. Trong đó, cho vay sản xuất kinh doanh luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất do đặc điểm các khoản vay chủ yếu là ngắn hạn, vòng quay vốn nhanh và hoạt động kinh doanh của khách hàng dần ổn định. Thu nợ bất động sản giảm trong năm 2024 nhưng tăng trở lại vào năm 2025 khi khả năng tài chính của khách hàng được cải thiện. Thu nợ cho vay mua ô tô tăng trong năm 2024 rồi giảm nhẹ năm 2025 do doanh số giải ngân mới chững lại. Trong khi đó, thu nợ cho vay tiêu dùng khác tăng đều qua các năm nhờ nhu cầu vay ổn định và khả năng trả nợ của khách hàng được cải thiện.

Xét về dư nợ cuối kỳ, cho vay bất động sản vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu dư nợ KHCN do đặc điểm các khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài. Tuy nhiên, tốc độ tăng dư nợ tương đối thấp do ngân hàng tập trung kiểm soát rủi ro và đẩy mạnh thu hồi nợ. Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng khác tăng dần qua các

năm nhờ nhu cầu vốn ổn định, trong khi dư nợ cho vay mua ô tô giảm trong năm 2025 do doanh số thu nợ cao hơn doanh số giải ngân mới.

Đối với nợ xấu, cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay mua ô tô tăng trong năm 2024 do hoạt động kinh doanh và thu nhập của khách hàng chưa thực sự ổn định, sau đó giảm mạnh trong năm 2025 khi tình hình kinh tế được cải thiện và ngân hàng tăng cường quản lý rủi ro tín dụng. Nợ xấu cho vay bất động sản có xu hướng giảm liên tục trong giai đoạn nghiên cứu nhờ ngân hàng thận trọng hơn trong xét duyệt hồ sơ và khả năng trả nợ của khách hàng được cải thiện. Nợ xấu cho vay tiêu dùng khác được kiểm soát tương đối tốt, mặc dù vẫn tiềm ẩn rủi ro do nhóm khách hàng chủ yếu có thu nhập trung bình và phụ thuộc nhiều vào nguồn thu nhập hằng tháng.

2.2.4.4. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.

Bảng số liệu cho thấy tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức bảo đảm tiền vay tại ngân hàng trong giai đoạn 2023–2025 thông qua các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Nhìn chung, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng có xu hướng tăng nhưng còn khá chậm, trong đó cho vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng lớn nhất. Điều này cho thấy ngân hàng đang tập trung mở rộng tín dụng theo hướng an toàn, ưu tiên các khoản vay có tài sản thế chấp để hạn chế rủi ro và nâng cao khả năng thu hồi nợ.

Bên cạnh đó, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ cũng tăng qua từng năm, cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân vẫn ở mức cao và hoạt động tín dụng của ngân hàng tiếp tục được mở rộng. Tuy nhiên, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu trong năm 2024 có xu hướng tăng trước khi giảm vào năm 2025. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng của ngân hàng vẫn chịu ảnh hưởng từ tình hình kinh tế và khả năng trả nợ của khách hàng trong giai đoạn kinh tế còn nhiều biến động. Đồng thời, việc nợ xấu giảm trong năm 2025 cũng cho thấy công tác kiểm soát rủi ro tín dụng và thu hồi nợ của ngân hàng đã được cải thiện hơn so với các năm trước.

Ngoài ra, giữa cho vay có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo cũng có sự khác biệt về quy mô và mức độ rủi ro. Trong khi cho vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng lớn và đóng vai trò chủ yếu trong tổng dư nợ khách hàng cá nhân thì cho vay không có tài sản đảm bảo tuy chiếm tỷ trọng nhỏ hơn nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro do

phụ thuộc chủ yếu vào uy tín và khả năng tài chính của khách hàng. Vì vậy, việc phân tích từng chỉ tiêu sẽ giúp đánh giá rõ hơn hiệu quả hoạt động tín dụng cũng như khả năng kiểm soát rủi ro của ngân hàng trong giai đoạn nghiên cứu.

**Bảng 2.7. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng
– PGD Thanh Khê giai đoạn 2023-2025**

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	180.143	100	195.517	100	200.206	100	15.374	8,53	4.689	2,40
Có tài sản đảm bảo	164.025	91,05	179.475	91,80	183.767	91,79	15.450	9,42	4.292	2,39
Không có tài sản đảm bảo	16.118	8,95	16.042	8,20	16.439	8,21	(76)	(0,47)	397	2,47
2. Doanh số thu nợ	163.996	100	180.693	100	195.996	100	16.697	10,18	15.303	8,47
Có tài sản đảm bảo	152.443	92,96	165.969	91,85	180.525	92,11	13.526	8,87	14.556	8,77
Không có tài sản đảm bảo	11.553	7,04	14.724	8,15	15.471	7,89	3.171	27,45	747	5,07
3. Dư nợ cuối kỳ	135.865	100	150.689	100	154.899	100	14.824	10,91	4.210	2,79
Có tài sản đảm bảo	96.886	71,31	110.392	73,26	113.634	73,36	13.506	13,94	3.242	2,94
Không có tài sản đảm bảo	38.979	28,69	40.297	26,74	41.265	26,64	1.318	3,38	968	2,40
4. Nợ xấu	3400	100	4227	100	2.301	100	827	24,32	(1.926)	(45,56)
Có tài sản đảm bảo	2903	85,38	3697	87,46	1.898	82,49	794	27,35	(1.799)	(48,66)
Không có tài sản đảm bảo	497	14,62	530	12,54	403	17,51	33	6,64	(127)	(23,96)
5. Tỷ lệ nợ xấu	2,50%		2,81%		1,49%		-			
Có tài sản đảm bảo	3,00%		3,35%		1,67%		-			
Không có tài sản đảm bảo	1,28%		1,32%		0,98%		-			

ĐVT: Triệu đồng

Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Doanh số cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo tại PGD Thanh Khê tăng liên tục qua các năm, từ 164.025 triệu đồng năm 2023 lên 179.475 triệu đồng năm 2024 và đạt 183.767 triệu đồng năm 2025. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại khi năm 2024 tăng 9,42% nhưng sang năm 2025 chỉ còn tăng 2,39%. Nguyên nhân do định hướng mở rộng tín dụng theo hướng an toàn, ngân hàng kiểm soát chặt chất lượng tín dụng nhằm hạn chế rủi ro nợ xấu. Các khoản vay được thẩm định kỹ hơn về thu nhập, khả năng trả nợ và tài sản đảm bảo nên điều kiện vay chặt chẽ hơn, hạn chế tăng trưởng mạnh. Bên cạnh đó, khách hàng chủ yếu là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, lao động trẻ và lao động tự do nên thu nhập chưa ổn định, trong khi chi phí sinh hoạt và kinh doanh còn cao nên nhu cầu vay vốn tăng chậm. Ngoài ra, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng lớn với nhiều ưu đãi về lãi suất, thời hạn vay và thủ tục đơn giản khiến khách hàng có nhiều lựa chọn hơn. Trong khi đó, OCB – PGD Thanh Khê vẫn duy trì cho vay thận trọng, đặc biệt với các khoản vay lớn nên thời gian xử lý hồ sơ có thể kéo dài hơn, khiến một bộ phận khách hàng chuyển sang ngân hàng khác có thủ tục linh hoạt hơn, làm tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay chậm lại trong năm 2025.

Doanh số cho vay không có tài sản đảm bảo của ngân hàng biến động không lớn qua các năm, từ 16.118 giảm nhẹ xuống 16.042 vào năm 2024 rồi tăng lên 16.439 vào năm 2025. Mức giảm giai đoạn 2024/2023 là 76 tương ứng giảm 0,47%, trong khi giai đoạn 2025/2024 tăng 397 tương ứng tăng 2,47%. Nhìn chung, các khoản vay không có tài sản đảm bảo chỉ chiếm khoảng 8%–9% tổng doanh số cho vay, ngân hàng vẫn thận trọng do mức độ rủi ro cao và khả năng thu hồi nợ thấp hơn. Nguyên nhân là ngân hàng thắt chặt cho vay tín chấp nhằm hạn chế rủi ro trong bối cảnh kinh tế còn biến động. Khu vực Thanh Khê có nhiều hộ kinh doanh cá thể, lao động dịch vụ và khách hàng có thu nhập chưa ổn định, nên ngân hàng phải siết chặt điều kiện xét duyệt như yêu cầu chứng minh thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ, đồng thời ưu tiên các khoản vay có tài sản đảm bảo. Sang năm 2025, doanh số cho vay không tài sản đảm bảo tăng nhưng chậm. Nguyên nhân do kinh tế phục hồi nhưng chưa ổn định, thu nhập khách hàng chưa đồng đều và khả năng tích lũy còn hạn chế nên rủi ro tín dụng vẫn cao. Bên cạnh đó, ngân hàng chịu áp lực nợ xấu nên không mở rộng mạnh tín dụng tín chấp mà tập trung kiểm soát chất lượng tín dụng và siết chặt điều kiện xét duyệt. Vì vậy, doanh số tăng nhưng tốc độ tăng thấp và tỷ trọng chưa cao.

Doanh số thu nợ đối với cho vay có tài sản đảm bảo năm 2024 đạt 164.216, tăng 14.853 so với năm 2023, tương ứng tăng 9,94%. Mức tăng chủ yếu đến từ việc khách hàng vay có tài sản đảm bảo là hộ kinh doanh ổn định, khách hàng cá nhân vay mua nhà, mua xe hoặc bổ sung vốn kinh doanh nên khả năng trả nợ tốt hơn nhóm tín chấp. Trong năm 2024, hoạt động kinh doanh tại khu vực Thanh Khê dần phục hồi, giúp doanh thu cải thiện nên khả năng thanh toán nợ đúng hạn tăng lên. Bên cạnh đó, ngân hàng tăng cường theo dõi khoản vay và nhắc nợ, đồng thời khách hàng có ý thức trả nợ tốt hơn do khoản vay có tài sản đảm bảo. Năm 2025, doanh số thu nợ đạt 179.650, tăng 15.434 so với năm 2024, tương ứng tăng 9,40%. Ngân hàng tiếp tục ưu tiên quản lý các khoản vay có tài sản đảm bảo nhằm kiểm soát nợ xấu, đồng thời tập trung nâng cao chất lượng tín dụng và khả năng thu hồi vốn. Các khoản vay chậm trả được theo dõi và xử lý kịp thời thông qua nhắc nợ hoặc cơ cấu thời hạn trả nợ. Ngoài ra, khách hàng vay chủ yếu có thu nhập ổn định nên vẫn duy trì khả năng trả nợ, kết hợp với áp lực tài sản đảm bảo khiến doanh số thu nợ tiếp tục tăng trong năm 2025.

Doanh số thu nợ đối với cho vay không có tài sản đảm bảo năm 2024 đạt 16.477, tăng 1.844 so với năm 2023, tương ứng tăng 12,60%. Mức tăng chủ yếu do thu nhập và tình hình kinh doanh của khách hàng tại khu vực Thanh Khê dần ổn định sau giai đoạn khó khăn. Khu vực này tập trung nhiều hộ kinh doanh nhỏ, tiểu thương, lao động dịch vụ và khách hàng vay tiêu dùng nên khi hoạt động thương mại, dịch vụ phục hồi, khả năng trả nợ cũng được cải thiện. Bên cạnh đó, ngân hàng tăng cường quản lý sau cho vay, nhắc nợ và theo dõi các khoản vay tín chấp đến hạn, đồng thời siết chặt điều kiện xét duyệt giúp khách hàng được giải ngân có chất lượng tín dụng tốt hơn. Tuy nhiên, năm 2025 doanh số thu nợ chỉ đạt 16.346, giảm 131 so với năm 2024, tương ứng giảm 0,79%. Nguyên nhân do thu nhập của khách hàng phục hồi chưa đồng đều, đặc biệt nhóm hộ kinh doanh nhỏ và lao động dịch vụ tại Thanh Khê. Do các khoản vay tín chấp không có tài sản đảm bảo nên khả năng thu hồi nợ bị hạn chế hơn khi khách hàng gặp khó khăn tài chính. Bên cạnh đó, ngân hàng tập trung kiểm soát chất lượng tín dụng thay vì mở rộng tín chấp, làm doanh số thu nợ giảm nhẹ trong năm 2025.

Dư nợ cho vay có tài sản đảm bảo năm 2024 đạt 109.650, tăng 12.632 so với năm 2023, tương ứng tăng 13,02%. Đến năm 2025, dư nợ đạt 112.839, tăng 3.189 so với năm 2024, tương ứng tăng 2,91%, tuy nhiên tốc độ tăng thấp hơn nhiều so với năm trước. Nguyên nhân do năm 2024 nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân phục hồi khá tốt

sau giai đoạn kinh tế khó khăn, nhiều hộ kinh doanh nhỏ lẻ và cá nhân có nhu cầu bổ sung vốn kinh doanh, sửa chữa nhà ở, mua sắm phương tiện đi lại. Bên cạnh đó, các khoản vay giá trị lớn như mua nhà, mua ô tô thường được khách hàng lựa chọn hình thức có tài sản đảm bảo để được hạn mức cao và thời gian vay dài. Ngoài ra, mặt bằng lãi suất ổn định hơn và các chương trình ưu đãi của ngân hàng cũng góp phần thúc đẩy nhu cầu tín dụng tăng trong năm 2024. Sang năm 2025, tốc độ tăng dư nợ chậm lại do ngân hàng thận trọng hơn trong hoạt động tín dụng sau giai đoạn nợ xấu biến động, đồng thời siết chặt thẩm định hồ sơ, kiểm tra khả năng trả nợ và định giá tài sản đảm bảo, khiến quá trình xét duyệt chặt hơn. Bên cạnh đó, khách hàng tại địa bàn chủ yếu là lao động trẻ và hộ kinh doanh nhỏ, nhiều người chưa có tài sản đảm bảo đủ điều kiện hoặc giấy tờ pháp lý chưa hoàn chỉnh, làm hạn chế khả năng vay vốn. Ngoài ra, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng lớn cùng với việc OCB chưa có lợi thế mạnh về kênh số và thương hiệu so với ngân hàng lớn cũng khiến tốc độ tăng dư nợ chậm lại. Thị trường tài sản đảm bảo chưa phục hồi mạnh cũng làm ngân hàng định giá thận trọng hơn, khiến hạn mức vay giảm và ảnh hưởng đến tăng trưởng dư nợ.

Dư nợ cho vay không có tài sản đảm bảo tại PGD Thanh Khê tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng thấp và có xu hướng chậm lại. Năm 2024 dư nợ đạt 41.039 triệu đồng, tăng 2.192 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng tăng 5,64%. Sang năm 2025, dư nợ đạt 42.060 triệu đồng, tăng 1.021 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 2,49%. Nguyên nhân do ngân hàng thận trọng với các khoản vay tín chấp vì mức độ rủi ro cao, công tác thẩm định được thực hiện chặt chẽ dựa trên thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng nên số lượng hồ sơ giải ngân không tăng mạnh. Bên cạnh đó, khách hàng tại địa bàn chủ yếu là lao động trẻ, lao động tự do và hộ kinh doanh nhỏ lẻ nên thu nhập không ổn định, khó chứng minh nên khả năng tiếp cận tín dụng hạn chế. Ngoài ra, tình hình kinh tế và chi phí sinh hoạt tăng khiến nhiều khách hàng hạn chế vay mới hoặc chỉ vay hạn mức nhỏ để giảm áp lực trả nợ. Mặt bằng lãi suất tín chấp cao hơn so với vay thế chấp cũng làm giảm nhu cầu vay, nhiều khách hàng có xu hướng chuyển sang vay có tài sản đảm bảo. Đồng thời, sự cạnh tranh từ các công ty tài chính với thủ tục nhanh và giải ngân linh hoạt cũng ảnh hưởng đến tăng trưởng dư nợ. Ngoài ra, ngân hàng ưu tiên mở rộng cho vay có tài sản đảm bảo nên dư nợ tín chấp chỉ tăng chậm qua các năm.

Đối với nợ xấu cho vay có tài sản đảm bảo, năm 2024 đạt 3.697, tăng 794 so với năm 2023, tương ứng tăng 27,35%. Nguyên nhân chủ yếu do nhiều khách hàng là hộ kinh doanh cá thể và cá nhân tại khu vực Thanh Khê gặp khó khăn trong quá trình phục hồi kinh doanh. Sức mua chưa cải thiện mạnh trong khi chi phí thuê mặt bằng, nguyên vật liệu và sinh hoạt tăng, làm giảm lợi nhuận và ảnh hưởng khả năng trả nợ. Bên cạnh đó, đây chủ yếu là các khoản vay giá trị lớn như vay mua nhà, ô tô hoặc bổ sung vốn kinh doanh với thời gian vay dài, nên khi dòng tiền bị gián đoạn, khách hàng dễ phát sinh chậm trả. Trong năm 2024, ngân hàng đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng đối với nhóm vay có tài sản đảm bảo, trong khi kinh tế chưa ổn định, khiến rủi ro tín dụng tăng và nợ xấu phát sinh nhiều hơn. Đến năm 2025, nợ xấu giảm xuống còn 1.898, giảm 1.799 so với năm 2024, tương ứng giảm 48,66%. Nguyên nhân do ngân hàng chuyển hướng sang kiểm soát chất lượng tín dụng, siết chặt thẩm định thu nhập, dòng tiền và khả năng trả nợ của khách hàng trước khi giải ngân. Đồng thời, công tác nhắc nợ, theo dõi sau cho vay và cơ cấu nợ được thực hiện chặt chẽ hơn, giúp hạn chế phát sinh nợ xấu. Bên cạnh đó, tình hình kinh doanh tại khu vực Thanh Khê dần ổn định hơn, đặc biệt trong lĩnh vực thương mại – dịch vụ, giúp khả năng trả nợ của khách hàng cải thiện. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu của nhóm này vẫn ở mức đáng chú ý, lần lượt 3% năm 2023, 3,35% năm 2024 và 1,67% năm 2025. Nguyên nhân do chất lượng tài sản đảm bảo chưa đồng đều, một số tài sản là bất động sản hoặc phương tiện đã qua sử dụng nên khả năng thanh khoản phụ thuộc vào thị trường. Bên cạnh đó, trong giai đoạn 2023–2024, thu nhập khách hàng bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế và chi phí sinh hoạt tăng, làm phát sinh chậm trả và chuyển nhóm nợ. Ngoài ra, công tác thẩm định và giám sát sau cho vay ở một số trường hợp còn hạn chế, chưa theo dõi sát biến động thu nhập của khách hàng nên việc phát hiện rủi ro chưa kịp thời.

Nợ xấu đối với cho vay không có tài sản đảm bảo năm 2024 đạt 530, tăng 33 so với năm 2023, tương ứng tăng 6,64%. Nguyên nhân chủ yếu do khách hàng vay tín chấp tại khu vực Thanh Khê phần lớn là hộ kinh doanh nhỏ, lao động dịch vụ, nhân viên hưởng lương theo tháng, lao động trẻ và sinh viên mới đi làm nên thu nhập chưa ổn định. Khi hoạt động kinh doanh hoặc thu nhập giảm, khách hàng dễ chậm thanh toán các khoản vay đến hạn. Bên cạnh đó, các khoản vay tín chấp phục vụ chủ yếu nhu cầu tiêu dùng và vốn kinh doanh nhỏ nên khả năng kiểm soát dòng tiền còn hạn chế. Trong năm 2024, chi phí sinh hoạt và chi phí thuê mặt bằng tăng, làm áp lực tài chính lớn hơn, khiến việc

trả nợ bị chậm trễ. Do không có tài sản đảm bảo, việc thu hồi nợ cũng khó khăn hơn và phụ thuộc nhiều vào khả năng tài chính của khách hàng. Đến năm 2025, nợ xấu giảm xuống còn 403, giảm 127 so với năm 2024, tương ứng giảm 23,96%. Nguyên nhân do ngân hàng siết chặt điều kiện cho vay tín chấp về thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ, đồng thời hạn chế tăng trưởng tín dụng đối với nhóm này và tập trung thu hồi nợ hiện hữu. Bên cạnh đó, công tác theo dõi sau cho vay và nhắc nợ được tăng cường, giúp hạn chế phát sinh nợ xấu mới. Trong năm 2025, hoạt động kinh doanh và việc làm tại khu vực Thanh Khê cũng ổn định hơn, giúp khả năng thanh toán của khách hàng cải thiện. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu của danh mục này không quá cao, nhưng tỷ trọng cho vay còn thấp. Nguyên nhân do ngân hàng vẫn thận trọng trong mở rộng tín dụng tín chấp vì khoản vay nhỏ lẻ, khách hàng phân tán nên chi phí quản lý và thu hồi nợ cao hơn so với các khoản vay có tài sản đảm bảo. Ngoài ra, công tác thẩm định còn chặt chẽ và mang tính thận trọng cao, đặc biệt với khách hàng mới hoặc thu nhập không ổn định, làm kéo dài thời gian xét duyệt. Việc xác minh thu nhập còn phụ thuộc nhiều vào giấy tờ do khách hàng cung cấp, gây khó khăn trong thẩm định. Bên cạnh đó, kênh khai thác khách hàng chưa đa dạng, chủ yếu từ khách hàng hiện hữu, trong khi nguồn vốn cũng ưu tiên cho các danh mục an toàn hơn, nên dư nợ tín chấp tăng chậm.

2.3. Đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

2.3.1. Những kết quả đạt được trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.

Trong giai đoạn 2023–2025, mặc dù hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê còn gặp nhiều khó khăn do những biến động của nền kinh tế và sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường tài chính – ngân hàng, đơn vị vẫn đạt được một số kết quả tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng và duy trì sự ổn định trong hoạt động kinh doanh.

Trước hết, PGD Thanh Khê đã duy trì được quy mô cho vay khách hàng cá nhân tương đối ổn định trong suốt giai đoạn nghiên cứu. Mặc dù tốc độ gia tăng doanh số cho vay chưa thực sự cao, ngân hàng vẫn đáp ứng được nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân trên địa bàn, đặc biệt là các nhu cầu bổ sung vốn sản xuất kinh doanh, mua nhà ở và tiêu

dùng. Điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu tín dụng của đơn vị.

Bên cạnh đó, công tác thu hồi nợ đạt được kết quả tích cực. Doanh số thu nợ liên tục tăng qua các năm cho thấy khả năng thu hồi vốn của PGD tương đối tốt. Nguồn vốn tín dụng được quay vòng hiệu quả không chỉ giúp ngân hàng nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng mà còn góp phần hạn chế áp lực về thanh khoản và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng.

Ngoài ra, cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân của PGD Thanh Khê được xây dựng tương đối phù hợp với đặc điểm kinh tế trên địa bàn. Các khoản vay sản xuất kinh doanh và vay mua bất động sản chiếm tỷ trọng lớn, phản ánh đúng nhu cầu thực tế của nhóm khách hàng chủ yếu là hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương và người dân có nhu cầu đầu tư, mua sắm nhà ở. Đồng thời, cho vay có tài sản bảo đảm tiếp tục chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ, góp phần nâng cao khả năng thu hồi vốn và hạn chế rủi ro tín dụng.

Công tác quản lý và kiểm soát chất lượng tín dụng cũng được ngân hàng chú trọng hơn trong giai đoạn này. Hoạt động thẩm định khách hàng, kiểm tra sau cho vay và công tác nhắc nợ được thực hiện thường xuyên, giúp ngân hàng theo dõi sát tình hình sử dụng vốn cũng như khả năng trả nợ của khách hàng. Nhờ đó, chất lượng tín dụng từng bước được cải thiện và công tác kiểm soát rủi ro được tăng cường hơn so với trước.

Nhìn chung, những kết quả đạt được trong giai đoạn 2023–2025 đã góp phần duy trì sự ổn định trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê, đồng thời tạo nền tảng để đơn vị tiếp tục hoàn thiện và phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ trong những năm tiếp theo.

2.3.2. Hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025 vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định cần được khắc phục nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng trong thời gian tới.

Trước hết, tốc độ tăng trưởng cho vay khách hàng cá nhân mặc dù có xu hướng tăng qua các năm nhưng vẫn chưa thật sự ổn định và chưa tương xứng với tiềm năng của thị trường trên địa bàn. Trong bối cảnh nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng đa dạng và nhiều ngân hàng đẩy mạnh phát triển tín dụng bán lẻ, khả năng mở rộng thị

phần khách hàng cá nhân của PGD Thanh Khê vẫn còn tương đối hạn chế. Điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của đơn vị chưa khai thác hết tiềm năng khách hàng trên địa bàn, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng.

Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân vẫn còn tập trung chủ yếu vào các khoản vay ngắn hạn và các sản phẩm vay truyền thống như vay sản xuất kinh doanh, vay mua nhà ở và vay có tài sản đảm bảo. Trong khi đó, các sản phẩm cho vay tín chấp vẫn chiếm tỷ trọng thấp trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn còn khá thận trọng trong việc mở rộng các khoản vay không có tài sản đảm bảo nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Tuy nhiên, việc cho vay tín chấp chưa phát triển mạnh cũng phần nào làm hạn chế khả năng tiếp cận vốn của nhóm khách hàng có thu nhập ổn định nhưng chưa có tài sản thế chấp phù hợp, từ đó ảnh hưởng đến khả năng mở rộng quy mô tín dụng khách hàng cá nhân của đơn vị. Hoạt động cho vay trung và dài hạn vẫn chưa được phát triển tương xứng khi tỷ trọng còn thấp so với cho vay ngắn hạn. Việc tập trung nhiều vào cho vay ngắn hạn giúp ngân hàng tăng khả năng quay vòng vốn và hạn chế rủi ro, tuy nhiên cũng làm hạn chế khả năng gia tăng dư nợ ổn định trong dài hạn. Đồng thời, các khoản vay trung và dài hạn thường mang lại nguồn thu nhập lãi ổn định cho ngân hàng nhưng vẫn chưa được khai thác hiệu quả tại PGD Thanh Khê.

Mặt khác, doanh số thu nợ trung và dài hạn còn ở mức cao, làm ảnh hưởng đến khả năng gia tăng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của PGD Thanh Khê. Một số khách hàng sau khi hết thời gian hưởng lãi suất ưu đãi ban đầu đã phải áp dụng lãi suất thả nổi theo thị trường, dẫn đến áp lực trả nợ tăng lên. Điều này khiến nhiều khách hàng có xu hướng chủ động tắt toán khoản vay trước hạn, chuyển sang ngân hàng khác có mức lãi suất cạnh tranh hơn hoặc hạn chế tiếp tục duy trì dư nợ vay trung và dài hạn tại ngân hàng. Tình trạng này phần nào ảnh hưởng đến khả năng duy trì dư nợ ổn định và gia tăng nguồn thu nhập lãi trong dài hạn của PGD Thanh Khê.

Mặc dù chất lượng tín dụng nhìn chung vẫn được kiểm soát, tuy nhiên nợ quá hạn và nợ xấu vẫn còn phát sinh và duy trì ở mức tương đối cao trong một số thời điểm. Điều này cho thấy khả năng trả nợ của một bộ phận khách hàng cá nhân vẫn còn bị ảnh hưởng bởi thu nhập chưa ổn định và tình hình kinh doanh gặp nhiều khó khăn. Một số khách hàng sau khi vay vốn gặp khó khăn về tài chính hoặc hoạt động kinh doanh kém hiệu quả đã ảnh hưởng đến khả năng thanh toán nợ vay đúng hạn, từ đó làm gia tăng áp

lực cho công tác thu hồi nợ và kiểm soát rủi ro tín dụng của ngân hàng. Bên cạnh đó, công tác quản lý sau cho vay và thu hồi nợ vẫn còn gặp một số khó khăn nhất định. Số lượng khách hàng cá nhân ngày càng tăng trong khi việc kiểm tra mục đích sử dụng vốn, theo dõi tình hình tài chính và nhắc nợ khách hàng vẫn phụ thuộc nhiều vào cán bộ tín dụng. Điều này làm gia tăng áp lực công việc cho nhân viên tín dụng và có thể ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý rủi ro nếu không được thực hiện thường xuyên và chặt chẽ.

Ngoài ra, các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân mặc dù đã được triển khai tương đối đa dạng nhưng vẫn chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt so với các ngân hàng khác trên địa bàn. Các chính sách ưu đãi, hoạt động quảng bá sản phẩm và tiếp cận khách hàng vẫn chưa thật sự nổi bật, dẫn đến khả năng cạnh tranh trong việc thu hút khách hàng cá nhân còn hạn chế, đặc biệt trong bối cảnh các ngân hàng hiện nay đang đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và phát triển mạnh hoạt động tín dụng bán lẻ.

Nhìn chung, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025 vẫn còn tồn tại một số hạn chế về tốc độ tăng trưởng tín dụng, cơ cấu sản phẩm cho vay, khả năng mở rộng cho vay tín chấp cũng như công tác quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng.

2.3.3. Nguyên nhân dẫn đến hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025.

Những hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025 xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau và có sự tác động lẫn nhau. Bên cạnh các nguyên nhân từ phía ngân hàng, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân còn chịu ảnh hưởng từ phía khách hàng và tình hình kinh tế thị trường trong giai đoạn vừa qua.

Trước hết, đối với hạn chế về tốc độ tăng trưởng cho vay khách hàng cá nhân chưa thật sự ổn định và chưa tương xứng với tiềm năng thị trường, nguyên nhân đầu tiên là do mức độ cạnh tranh trong hoạt động tín dụng bán lẻ trên địa bàn ngày càng gay gắt. Hiện nay, nhiều ngân hàng thương mại tập trung mở rộng phân khúc khách hàng cá nhân bằng cách triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất, đơn giản hóa thủ tục vay vốn và đẩy mạnh cho vay trực tuyến nhằm thu hút khách hàng. Trong khi đó, hoạt động tiếp cận khách hàng mới tại PGD Thanh Khê vẫn chưa thật sự nổi bật, chủ yếu vẫn dựa vào khách hàng quen hoặc khách hàng được giới thiệu nên khả năng mở rộng thị phần còn

hạn chế. Bên cạnh đó, các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại PGD mặc dù đã được triển khai đa dạng nhưng phần lớn vẫn là các sản phẩm truyền thống và chưa tạo được nhiều sự khác biệt so với các ngân hàng khác trên địa bàn. Các hoạt động quảng bá sản phẩm, tiếp thị và ứng dụng công nghệ trong tiếp cận khách hàng vẫn chưa được đẩy mạnh nên khả năng thu hút khách hàng mới còn gặp khó khăn. Ngoài ra, sau giai đoạn nền kinh tế có nhiều biến động, tâm lý vay vốn của khách hàng cá nhân cũng trở nên thận trọng hơn, đặc biệt đối với các khoản vay phục vụ đầu tư hoặc mở rộng kinh doanh do lo ngại rủi ro tài chính và áp lực trả nợ.

Đối với hạn chế về cơ cấu cho vay còn tập trung chủ yếu vào các khoản vay ngắn hạn và các sản phẩm vay truyền thống, nguyên nhân đầu tiên là do ngân hàng ưu tiên các khoản vay có thời gian thu hồi vốn nhanh nhằm tăng khả năng quay vòng vốn và hạn chế rủi ro tín dụng. Trong bối cảnh tình hình kinh tế vẫn còn nhiều biến động, PGD Thanh Khê có xu hướng thận trọng hơn đối với các khoản vay trung và dài hạn do các khoản vay này thường có giá trị lớn, thời gian thu hồi vốn dài và tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn. Ngoài ra, nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn chủ yếu tập trung vào vay bổ sung vốn kinh doanh ngắn hạn, vay tiêu dùng hoặc phục vụ các nhu cầu tài chính trước mắt nên cũng ảnh hưởng đến cơ cấu thời hạn cho vay của ngân hàng. Đối với các khoản vay trung và dài hạn như vay mua nhà hoặc đầu tư mở rộng hoạt động kinh doanh, nhiều khách hàng vẫn còn e ngại do áp lực trả nợ kéo dài trong khi thu nhập chưa thật sự ổn định.

Đối với hạn chế về doanh số thu nợ trung và dài hạn còn ở mức cao làm ảnh hưởng đến khả năng gia tăng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân, nguyên nhân chủ yếu là do nhiều khoản vay trung và dài hạn tại PGD Thanh Khê được áp dụng chính sách lãi suất ưu đãi trong thời gian đầu, sau đó chuyển sang lãi suất thả nổi theo thị trường. Khi mặt bằng lãi suất có xu hướng tăng hoặc biên độ điều chỉnh lãi suất ở mức tương đối cao, chi phí trả nợ của khách hàng cũng tăng lên đáng kể, từ đó tạo áp lực tài chính đối với khách hàng vay vốn. Mặt khác, một số khách hàng cá nhân có tâm lý muốn giảm áp lực chi phí lãi vay nên đã chủ động tắt toán khoản vay trước hạn hoặc chuyển sang các ngân hàng khác có mức lãi suất cạnh tranh hơn. Điều này làm cho doanh số thu nợ trung và dài hạn tăng lên trong khi khả năng duy trì dư nợ ổn định của PGD còn gặp khó khăn. Trong quá trình vay vốn, một số khách hàng vẫn chưa thật sự chủ động tính toán đầy đủ khả năng trả nợ khi lãi suất chuyển sang cơ chế thả nổi. Trong khi đó, công tác tư vấn

về biến động lãi suất và áp lực trả nợ trong dài hạn đôi khi chưa được khách hàng quan tâm đúng mức, dẫn đến khách hàng gặp khó khăn trong việc cân đối tài chính sau thời gian ưu đãi lãi suất kết thúc.

Đối với hạn chế về tỷ trọng cho vay tín chấp còn thấp, nguyên nhân trước hết là do ngân hàng vẫn còn khá thận trọng trong việc cấp tín dụng không có tài sản đảm bảo nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu. Cho vay tín chấp thường có mức độ rủi ro cao hơn so với cho vay có tài sản đảm bảo vì ngân hàng khó kiểm soát nguồn thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Vì vậy, PGD Thanh Khê vẫn ưu tiên các khoản vay có tài sản thế chấp nhằm đảm bảo an toàn tín dụng. Phần lớn khách hàng cá nhân trên địa bàn là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, lao động tự do hoặc người làm công ăn lương nên thu nhập chưa thật sự ổn định và khó chứng minh đầy đủ bằng hồ sơ tài chính. Điều này gây khó khăn cho ngân hàng trong quá trình thẩm định và đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng khi cấp tín dụng tín chấp. Ngoài ra, một số khách hàng vẫn chưa có lịch sử tín dụng rõ ràng hoặc còn tồn tại dư nợ tại nhiều tổ chức tín dụng khác nhau nên ngân hàng phải thận trọng hơn trong quá trình xét duyệt khoản vay.

Đối với hạn chế về nợ quá hạn và nợ xấu vẫn còn duy trì ở mức tương đối cao trong một số thời điểm, nguyên nhân đầu tiên là do khả năng tài chính của một bộ phận khách hàng chưa thật sự ổn định. Sau giai đoạn nền kinh tế có nhiều biến động, hoạt động kinh doanh của các hộ kinh doanh cá thể và khách hàng cá nhân vẫn gặp nhiều khó khăn, doanh thu và nguồn thu nhập chưa phục hồi hoàn toàn. Trong khi đó, chi phí sinh hoạt ngày càng tăng đã làm ảnh hưởng đến khả năng tích lũy và trả nợ vay của khách hàng. Ngoài ra, một số khách hàng sau khi vay vốn đã sử dụng vốn chưa đúng mục đích hoặc đầu tư vào các hoạt động kinh doanh kém hiệu quả dẫn đến mất cân đối tài chính và phát sinh nợ quá hạn. Một số trường hợp khách hàng phụ thuộc quá nhiều vào nguồn thu từ hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ nên khi thị trường biến động hoặc sức mua giảm sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Bên cạnh nguyên nhân từ phía khách hàng, công tác kiểm tra và giám sát sau cho vay đôi khi chưa được thực hiện thường xuyên và sát sao do số lượng khách hàng ngày càng tăng trong khi cán bộ tín dụng phải đảm nhận nhiều công việc cùng lúc. Điều này làm cho ngân hàng gặp khó khăn trong việc theo dõi tình hình sử dụng vốn và phát hiện sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro để có biện pháp xử lý kịp thời.

Đối với hạn chế trong công tác quản lý sau cho vay và thu hồi nợ, nguyên nhân chủ yếu là do áp lực công việc của cán bộ tín dụng ngày càng lớn. Một cán bộ tín dụng thường phải thực hiện đồng thời nhiều công việc như tìm kiếm khách hàng, hướng dẫn hồ sơ vay vốn, thẩm định, giải ngân, kiểm tra sau cho vay và thu hồi nợ. Vì vậy, việc theo dõi sát sao tình hình tài chính và khả năng trả nợ của từng khách hàng đôi khi chưa được thực hiện đầy đủ. Việc liên hệ và thu hồi nợ đối với một số khách hàng còn gặp khó khăn do khách hàng thay đổi nơi cư trú, thay đổi số điện thoại hoặc chưa chủ động phối hợp với ngân hàng trong quá trình thanh toán nợ. Một số khách hàng khi gặp khó khăn tài chính còn có tâm lý chậm trả nợ hoặc kéo dài thời gian thanh toán, làm ảnh hưởng đến hiệu quả thu hồi nợ của PGD.

Đối với hạn chế về khả năng cạnh tranh trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, nguyên nhân là do các sản phẩm tín dụng tại PGD Thanh Khê phần lớn được triển khai theo chính sách chung của toàn hệ thống nên mức độ linh hoạt trong việc xây dựng các chương trình ưu đãi riêng cho từng nhóm khách hàng còn hạn chế. Trong khi đó, nhiều ngân hàng hiện nay đang đẩy mạnh chuyển đổi số, phát triển các sản phẩm vay trực tuyến và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. Bên cạnh đó, hoạt động quảng bá sản phẩm và ứng dụng công nghệ trong tiếp cận khách hàng tại PGD Thanh Khê vẫn chưa được đầu tư mạnh. Việc tiếp cận khách hàng chủ yếu vẫn thông qua hình thức trực tiếp nên khả năng mở rộng tệp khách hàng mới còn chậm. Điều này làm cho khả năng cạnh tranh của PGD trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chưa thật sự nổi bật so với các ngân hàng khác trên địa bàn

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025. Thông qua việc phân tích các chỉ tiêu về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ, cơ cấu cho vay và tình hình nợ xấu, có thể thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn giữ vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của đơn vị.

Kết quả phân tích cho thấy PGD Thanh Khê đã duy trì được quy mô cho vay khách hàng cá nhân tương đối ổn định, đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng trên địa bàn. Công tác thu hồi nợ được thực hiện khá hiệu quả, cơ cấu cho vay phù hợp với đặc điểm khách hàng chủ yếu là hộ kinh doanh cá thể và cá nhân có nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh, mua nhà ở và tiêu dùng. Bên cạnh đó, công tác quản lý tín dụng và kiểm soát rủi ro từng bước được chú trọng, góp phần đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay.

Tuy nhiên, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê vẫn còn một số hạn chế như tốc độ tăng trưởng tín dụng chưa thực sự ổn định, cơ cấu cho vay còn tập trung vào một số sản phẩm truyền thống, tỷ trọng cho vay có tài sản bảo đảm còn cao và khả năng mở rộng sang các phân khúc khách hàng mới còn hạn chế. Ngoài ra, nợ xấu vẫn phát sinh ở một số thời điểm, đặt ra yêu cầu tiếp tục nâng cao chất lượng công tác thẩm định, quản lý sau cho vay và kiểm soát rủi ro tín dụng.

Những hạn chế trên xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan và chủ quan, bao gồm sự biến động của môi trường kinh tế, áp lực cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại, đặc điểm khách hàng trên địa bàn cũng như một số hạn chế trong hoạt động quản lý và phát triển tín dụng của đơn vị.

Trên cơ sở những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân đã được phân tích, chương 3 sẽ đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ

3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê trong thời gian tới được xây dựng trên cơ sở chiến lược phát triển chung của OCB theo định hướng ngân hàng bán lẻ, đồng thời xuất phát trực tiếp từ thực tiễn hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD trong giai đoạn 2023–2025. Giai đoạn này cho thấy hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại PGD đã có sự tăng trưởng nhất định, song vẫn còn tồn tại những hạn chế như tốc độ tăng trưởng chưa thật sự ổn định, cơ cấu dư nợ còn tập trung chủ yếu vào các khoản vay ngắn hạn và có tài sản bảo đảm, trong khi cho vay tín chấp và trung – dài hạn chưa phát triển tương xứng. Bên cạnh đó, nợ quá hạn và nợ xấu vẫn phát sinh ở một số thời điểm, phản ánh những hạn chế nhất định trong công tác kiểm soát sau giải ngân và theo dõi dòng tiền khách hàng.

Trên cơ sở đó, định hướng phát triển của PGD Thanh Khê trong thời gian tới không chỉ đặt mục tiêu tăng trưởng dư nợ khách hàng cá nhân, mà quan trọng hơn là phải chuyển sang mô hình tăng trưởng có kiểm soát, lấy chất lượng tín dụng làm nền tảng. Theo đó, PGD định hướng mở rộng tín dụng theo hướng có chọn lọc, tập trung vào các nhóm khách hàng có thu nhập ổn định và dễ xác minh dòng tiền như cán bộ công chức, nhân viên hưởng lương qua tài khoản, khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và hộ kinh doanh có dòng tiền ổn định. Việc định hướng này xuất phát từ thực tế địa bàn Thanh Khê là khu vực có mật độ dân cư cao, đa dạng nhóm khách hàng nhưng cũng tồn tại một bộ phận lao động tự do có thu nhập biến động, tiềm ẩn rủi ro tín dụng cao nếu mở rộng dàn trải.

Song song với đó, PGD định hướng điều chỉnh cơ cấu tín dụng theo hướng cân đối hơn giữa ngắn hạn và trung – dài hạn, từng bước giảm phụ thuộc vào các khoản vay ngắn hạn có tính quay vòng nhanh, đồng thời tăng tỷ trọng các khoản vay trung – dài hạn như vay mua nhà, vay sửa chữa nhà và vay tiêu dùng có kế hoạch tài chính rõ ràng. Định hướng này nhằm khắc phục tình trạng dư nợ tăng nhưng thiếu tính ổn định, đồng thời tạo nền tảng thu nhập lãi bền vững hơn cho PGD trong dài hạn. Tuy nhiên, việc mở

rộng này vẫn phải gắn với kiểm soát rủi ro chặt chẽ, phù hợp với năng lực quản trị hiện tại và đặc thù khách hàng tại địa bàn.

Bên cạnh đó, PGD Thanh Khê định hướng đẩy mạnh khai thác tệp khách hàng hiện hữu thông qua hệ sinh thái sản phẩm của OCB, đặc biệt là khách hàng đang sử dụng tài khoản thanh toán, tiền gửi và dịch vụ ngân hàng số OCB OMNI. Thực tế cho thấy đây là nhóm khách hàng có dữ liệu giao dịch tương đối đầy đủ, giúp ngân hàng dễ dàng đánh giá thu nhập và hành vi tài chính, từ đó nâng cao hiệu quả thẩm định và giảm chi phí tìm kiếm khách hàng mới. Do đó, việc tận dụng dữ liệu nội bộ để mở rộng tín dụng được xác định là hướng đi quan trọng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại trên địa bàn.

Ngoài ra, PGD định hướng tăng cường ứng dụng công nghệ trong toàn bộ quy trình tín dụng, đặc biệt là trong công tác thẩm định và giám sát sau giải ngân. Việc khai thác hệ thống dữ liệu tập trung, lịch sử giao dịch khách hàng và các công cụ cảnh báo rủi ro nội bộ sẽ giúp PGD chuyển từ mô hình quản lý tín dụng mang tính thủ công sang mô hình quản lý dựa trên dữ liệu. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh cán bộ tín dụng tại PGD đang phải đảm nhiệm nhiều khâu công việc, dẫn đến áp lực lớn trong việc theo dõi sát sao từng khoản vay.

Một định hướng quan trọng khác là tăng cường kiểm soát chất lượng tín dụng ngay từ đầu và trong suốt vòng đời khoản vay. PGD xác định không chạy theo tăng trưởng dư nợ bằng mọi giá, mà ưu tiên duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn, hạn chế phát sinh nợ quá hạn từ các khoản vay mới. Điều này xuất phát từ thực tế đã ghi nhận một số trường hợp khách hàng gặp khó khăn sau vay do biến động thu nhập hoặc sử dụng vốn chưa đúng mục đích, gây áp lực cho công tác thu hồi nợ.

Về dài hạn, PGD Thanh Khê định hướng phát triển theo hướng ổn định và bền vững, phù hợp với đặc thù thị trường bán lẻ tại địa bàn. Trong đó, tăng trưởng tín dụng phải đi đôi với kiểm soát rủi ro, chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh. PGD đặt mục tiêu từng bước nâng cao vị thế trong phân khúc khách hàng cá nhân trên địa bàn quận Thanh Khê thông qua việc cải thiện trải nghiệm khách hàng, tối ưu quy trình tín dụng và nâng cao chất lượng tư vấn sản phẩm. Đồng thời, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân cần được phát triển theo hướng an toàn, hiệu quả, có khả năng chống chịu tốt trước biến động kinh tế, qua đó đảm bảo đóng góp ổn định vào kết quả kinh doanh chung của toàn hệ thống OCB.

3.2. Một số giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

3.2.1. Điều chỉnh cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân theo hướng phù hợp với thực trạng tại đơn vị

Giải pháp này được đề xuất xuất phát từ thực tế hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025 vẫn còn tập trung chủ yếu vào các sản phẩm vay sản xuất kinh doanh, vay mua nhà ở và vay có tài sản bảo đảm. Trong đó, cho vay sản xuất kinh doanh luôn chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu dư nợ KHCN, trong khi các khoản vay tín chấp và vay phục vụ nhu cầu đời sống vẫn chưa được phát triển tương xứng với nhu cầu thực tế của khách hàng trên địa bàn. Điều này làm cho cơ cấu cho vay KHCN của PGD còn phụ thuộc khá lớn vào một số nhóm khách hàng truyền thống, đặc biệt là hộ kinh doanh cá thể và khách hàng vay có tài sản bảo đảm.

Bên cạnh đó, tốc độ tăng trưởng cho vay KHCN năm 2025 chỉ đạt 2,79%, thấp hơn đáng kể so với giai đoạn trước, đồng thời doanh số thu nợ tiếp tục tăng và tiệm cận doanh số cho vay. Điều này cho thấy PGD đang có xu hướng thận trọng hơn trong hoạt động cấp tín dụng sau khi tỷ lệ nợ xấu tăng trong năm 2024. Tuy nhiên, nếu tiếp tục duy trì cơ cấu cho vay tập trung quá lớn vào các khoản vay sản xuất kinh doanh và vay có tài sản bảo đảm thì khả năng mở rộng khách hàng mới sẽ gặp nhiều khó khăn, đặc biệt trong bối cảnh nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân hiện nay đã đa dạng hơn trước.

Nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân trên địa bàn không còn chỉ tập trung vào mục đích bổ sung vốn kinh doanh hoặc mua nhà ở mà đã mở rộng sang các nhu cầu như sửa chữa nhà ở, mua xe phục vụ đi lại, chi phí học tập hoặc chi tiêu phục vụ đời sống gia đình. Tuy nhiên, các sản phẩm vay phục vụ nhóm nhu cầu này hiện vẫn chưa chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu cho vay KHCN của PGD. Điều này cho thấy ngân hàng chưa khai thác tốt nhóm khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng và vay phục vụ đời sống, trong khi đây là nhóm khách hàng có tiềm năng mở rộng tương đối lớn và mức vay thường không quá cao nên khả năng phân tán rủi ro cũng tốt hơn so với việc tập trung dư nợ vào một số nhóm khách hàng kinh doanh lớn. 444 Vì vậy, trong thời gian tới, PGD Thanh Khê cần đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm cho vay KHCN theo hướng phù hợp với từng nhóm khách hàng cụ thể thay vì tập trung chủ yếu vào các sản phẩm truyền thống như

hiện nay. Tuy nhiên, việc mở rộng cần thực hiện theo hướng có chọn lọc và phù hợp với định hướng kiểm soát rủi ro tín dụng của PGD trong giai đoạn hiện nay.

Đối với nhóm khách hàng có nhu cầu vay phục vụ đời sống, PGD Thanh Khê cần mở rộng các khoản vay tiêu dùng có giá trị vừa phải như vay sửa chữa nhà ở, vay mua xe máy, vay phục vụ học tập hoặc vay chi tiêu gia đình đối với khách hàng có thu nhập ổn định. Hiện nay, nhiều khách hàng là nhân viên văn phòng, người lao động hưởng lương hoặc hộ gia đình trẻ có nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống nhưng chưa có tài sản bảo đảm phù hợp nên khó tiếp cận vốn ngân hàng. Trong khi đó, nhóm khách hàng này thường có nguồn thu nhập tương đối ổn định hằng tháng và nhu cầu vay vốn thực tế khá rõ ràng. Vì vậy, PGD có thể xem xét cấp tín dụng dựa trên mức thu nhập, lịch sử giao dịch tài khoản hoặc lịch sử tín dụng của khách hàng thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào tài sản thế chấp. Tuy nhiên, ngân hàng chỉ nên áp dụng đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và mức vay phù hợp với khả năng trả nợ thực tế nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu.

Đối với nhóm hộ kinh doanh cá thể và tiểu thương nhỏ lẻ trên địa bàn Thanh Khê, ngân hàng cần xây dựng các khoản vay có phương thức trả nợ linh hoạt hơn thay vì áp dụng cứng nhắc lịch trả nợ cố định hằng tháng. Nhiều hộ kinh doanh có nhu cầu bổ sung vốn lưu động thường xuyên nhưng doanh thu lại phụ thuộc vào tình hình kinh doanh từng thời điểm. Khi hoạt động kinh doanh gặp khó khăn hoặc sức mua trên thị trường giảm, khách hàng sẽ dễ gặp áp lực trong việc trả nợ đúng hạn. Vì vậy, PGD có thể xem xét áp dụng các khoản vay ngắn hạn theo chu kỳ kinh doanh hoặc điều chỉnh kỳ hạn trả nợ phù hợp hơn với khả năng tạo dòng tiền của khách hàng nhằm giảm áp lực tài chính trong quá trình vay vốn và hạn chế phát sinh nợ quá hạn.

Ngoài ra, PGD Thanh Khê cũng cần từng bước mở rộng các khoản vay tín chấp đối với khách hàng có lịch sử tín dụng minh bạch và nguồn thu nhập ổn định. Hiện nay, tỷ trọng cho vay tín chấp tại PGD vẫn còn thấp do ngân hàng còn khá thận trọng trong việc kiểm soát rủi ro tín dụng. Tuy nhiên, nếu quá phụ thuộc vào các khoản vay có tài sản bảo đảm thì ngân hàng sẽ khó mở rộng được nhóm khách hàng trẻ hoặc khách hàng có thu nhập ổn định nhưng chưa tích lũy được nhiều tài sản. Vì vậy, PGD có thể ưu tiên mở rộng cho vay tín chấp đối với khách hàng nhận lương qua tài khoản ngân hàng, khách hàng có thời gian công tác ổn định hoặc khách hàng có lịch sử vay vốn và trả nợ tốt tại ngân hàng nhằm mở rộng tệp khách hàng nhưng vẫn bảo đảm an toàn tín dụng.

Đối với các khoản vay trung và dài hạn như vay mua nhà ở hoặc vay sửa chữa nhà ở có giá trị lớn, ngân hàng cần xây dựng phương thức trả nợ phù hợp hơn với khả năng tài chính thực tế của khách hàng. Hiện nay, nhiều khách hàng vẫn còn e ngại áp lực trả nợ kéo dài hoặc lo ngại chi phí lãi vay tăng trong tương lai nên hạn chế vay vốn trung và dài hạn. Vì vậy, PGD có thể xem xét áp dụng phương thức trả nợ giảm dần theo dư nợ thực tế hoặc bố trí thời gian trả nợ phù hợp với mức thu nhập của khách hàng nhằm giúp khách hàng chủ động hơn trong việc cân đối tài chính và duy trì khả năng trả nợ ổn định trong suốt thời gian vay vốn.

Bên cạnh việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay, PGD Thanh Khê cũng cần thường xuyên rà soát cơ cấu dư nợ theo từng nhóm sản phẩm nhằm đánh giá hiệu quả và mức độ rủi ro của từng nhóm khách hàng. Đối với các khoản vay có tỷ lệ nợ xấu cao hoặc khả năng thu hồi nợ chậm, ngân hàng cần thận trọng hơn trong khâu thẩm định và giải ngân. Ngược lại, đối với các nhóm sản phẩm có mức độ rủi ro thấp và khả năng thu hồi nợ tương đối ổn định, PGD có thể xem xét mở rộng ở mức hợp lý nhằm cải thiện tăng trưởng cho vay KHCN trong thời gian tới.

Việc triển khai giải pháp này sẽ giúp PGD Thanh Khê từng bước điều chỉnh cơ cấu cho vay KHCN theo hướng đa dạng hơn, giảm sự phụ thuộc quá lớn vào các khoản vay sản xuất kinh doanh và vay có tài sản bảo đảm như hiện nay. Đồng thời, việc mở rộng có chọn lọc các khoản vay phục vụ đời sống và vay tín chấp đối với khách hàng có khả năng trả nợ tốt cũng sẽ góp phần giúp PGD mở rộng tệp khách hàng cá nhân nhưng vẫn phù hợp với định hướng thận trọng trong việc cấp tín dụng ở giai đoạn hiện nay.

3.2.2. Linh hoạt áp dụng các chính sách ưu đãi lãi suất từ hội sở đối với các khoản vay trung và dài hạn.

Giải pháp linh hoạt áp dụng các chính sách ưu đãi lãi suất từ hội sở đối với các khoản vay trung và dài hạn được đề xuất xuất phát từ thực tế hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025 còn tồn tại tình trạng doanh số thu nợ trung và dài hạn ở mức cao, trong khi dư nợ trung và dài hạn chưa tăng tương xứng. Điều này cho thấy nhiều khách hàng chưa duy trì khoản vay trong thời gian dài mà có xu hướng tắt toán trước hạn hoặc giảm dư nợ sau một thời gian vay vốn. Nguyên nhân chủ yếu là do nhiều khoản vay chỉ được hưởng lãi suất ưu đãi trong thời gian đầu, sau đó chuyển sang lãi suất thả nổi theo thị trường, làm chi phí trả nợ tăng lên, đặc biệt đối với các khoản vay mua nhà ở hoặc vay sửa chữa nhà có thời gian vay dài.

Hiện nay, các khoản vay trung và dài hạn tại PGD Thanh Khê chủ yếu tập trung ở nhóm khách hàng vay mua nhà ở, vay sửa chữa nhà và vay phục vụ nhu cầu đời sống có giá trị lớn. Nhóm khách hàng này chủ yếu là người làm công ăn lương hoặc hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương nên nguồn thu nhập còn phụ thuộc vào tình hình kinh doanh và chi phí sinh hoạt thực tế. Khi lãi suất chuyển sang thả nổi, số tiền trả góp hằng tháng tăng lên, khiến khách hàng gặp áp lực tài chính và có xu hướng tắt toán trước hạn hoặc tìm kiếm ngân hàng khác có mức lãi suất phù hợp hơn.

PGD Thanh Khê cần chủ động vận dụng linh hoạt các chương trình ưu đãi lãi suất do hội sở ban hành thay vì áp dụng đồng đều cho tất cả khách hàng. Cụ thể, đối với các khách hàng có lịch sử trả nợ tốt, khách hàng nhận lương qua tài khoản OCB hoặc khách hàng đã có quan hệ tín dụng lâu dài, cán bộ tín dụng có thể chủ động đề xuất chi nhánh áp dụng các gói vay có thời gian cố định lãi suất dài hơn so với thông thường. Ví dụ, đối với khoản vay mua nhà ở, thay vì chỉ áp dụng ưu đãi trong 3–6 tháng đầu, có thể ưu tiên các gói cố định lãi suất trong khoảng 12 tháng đầu đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định và khả năng trả nợ tốt.

Bên cạnh đó, cán bộ tín dụng cần chủ động rà soát các khoản vay trung và dài hạn sắp hết thời gian ưu đãi lãi suất để liên hệ và tư vấn khách hàng trước khi lãi suất điều chỉnh. Hiện nay, việc theo dõi khoản vay chủ yếu do cán bộ tín dụng trực tiếp quản lý nên nếu không rà soát kịp thời thì khách hàng dễ bị động khi chi phí trả nợ thay đổi. Vì vậy, PGD có thể yêu cầu cán bộ tín dụng lập danh sách các khoản vay sắp điều chỉnh lãi suất theo từng tháng để chủ động liên hệ khách hàng trước khoảng 1–2 tháng. Khi làm việc với khách hàng, cán bộ tín dụng cần trao đổi rõ mức lãi suất dự kiến sau điều chỉnh, số tiền phải trả hằng tháng và khả năng cân đối tài chính để khách hàng chủ động kế hoạch trả nợ.

Đối với các khách hàng gặp khó khăn tài chính mang tính tạm thời nhưng vẫn có khả năng trả nợ trong tương lai, PGD có thể phối hợp với chi nhánh và đề xuất hội sở xem xét áp dụng các chương trình hỗ trợ phù hợp, như điều chỉnh biên độ lãi suất hoặc áp dụng chính sách ưu đãi trong một khoảng thời gian nhất định. Việc hỗ trợ này cần thực hiện trên cơ sở từng trường hợp cụ thể, nhằm giúp khách hàng ổn định tài chính, hạn chế phát sinh nợ quá hạn và giảm áp lực trả nợ trong giai đoạn khó khăn.

Ngoài việc áp dụng chính sách lãi suất, cán bộ tín dụng cũng cần tư vấn khách hàng lựa chọn phương thức trả nợ phù hợp trong các phương án mà ngân hàng đang triển

khai. Đối với khách hàng có thu nhập tăng dần theo thời gian, có thể tư vấn phương án trả gốc thấp trong giai đoạn đầu và tăng dần ở các kỳ sau để giảm áp lực tài chính ban đầu, đặc biệt trong các khoản vay dài hạn như vay mua nhà ở.

Để triển khai giải pháp này, cán bộ tín dụng là lực lượng chính trong việc theo dõi khoản vay, đánh giá khả năng tài chính của khách hàng và đề xuất áp dụng chính sách phù hợp. Đồng thời, cán bộ tín dụng cần phối hợp với bộ phận tác nghiệp tín dụng của chi nhánh Đà Nẵng trong việc rà soát danh sách khoản vay sắp điều chỉnh lãi suất và hoàn thiện hồ sơ đề xuất hỗ trợ khách hàng khi cần thiết. Bên cạnh đó, hội sở đóng vai trò ban hành các chương trình ưu đãi lãi suất và phê duyệt các trường hợp điều chỉnh chính sách vượt khung thông thường.

Giải pháp này có tính khả thi do OCB hiện đang triển khai nhiều chương trình ưu đãi lãi suất dành cho khách hàng cá nhân, đặc biệt đối với các khoản vay mua nhà ở và vay phục vụ nhu cầu đời sống. Do đó, nếu PGD Thanh Khê chủ động trong việc rà soát khách hàng, tư vấn khoản vay và đề xuất áp dụng đúng đối tượng thì có thể góp phần giữ ổn định dư nợ trung và dài hạn, đồng thời hạn chế tình trạng khách hàng tắt toán trước hạn hoặc chuyển sang ngân hàng khác khi lãi suất thay đổi.

3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động marketing và nhận diện thương hiệu nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh.

Giải pháp này được đưa ra xuất phát từ thực tế hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê giai đoạn 2023–2025 cho thấy lượng khách hàng mới tăng chưa nhiều, trong khi phần lớn khách hàng vay vốn vẫn đến từ tệp khách hàng quen hoặc khách hàng có quan hệ giao dịch sẵn có. Một trong những nguyên nhân là hoạt động giới thiệu sản phẩm tín dụng tại PGD chưa được triển khai một cách thường xuyên và có trọng tâm, chủ yếu dừng lại ở việc cung cấp thông tin khi khách hàng phát sinh nhu cầu, chưa chủ động tiếp cận nhóm khách hàng tiềm năng trên địa bàn. Điều này khiến nhiều người dân dù có nhu cầu vay vốn nhưng chưa nắm rõ thông tin về sản phẩm, điều kiện vay hoặc thủ tục, dẫn đến việc lựa chọn ngân hàng khác hoặc trì hoãn nhu cầu vay.

Trong khi đó, trên cùng địa bàn, các ngân hàng thương mại khác đang có xu hướng tăng cường tiếp cận khách hàng thông qua nhiều kênh khác nhau, không chỉ tại quầy giao dịch mà còn thông qua truyền thông trực tiếp tại khu dân cư, điểm giao dịch và các kênh số. Điều này tạo ra áp lực cạnh tranh rõ rệt đối với PGD Thanh Khê trong việc thu

hút khách hàng mới, đặc biệt là nhóm khách hàng cá nhân có nhu cầu vay tiêu dùng và vay phục vụ đời sống. Vì vậy, việc tăng cường hoạt động marketing tín dụng cần được xem như một giải pháp mang tính hỗ trợ trực tiếp cho mở rộng tệp khách hàng, thay vì chỉ là hoạt động bổ trợ đơn lẻ.

Trước hết, PGD cần cải thiện cách thức giới thiệu sản phẩm tín dụng tại địa bàn theo hướng thực tế và dễ tiếp cận hơn. Thay vì chỉ tập trung vào thương hiệu chung của ngân hàng, PGD có thể tăng mức độ xuất hiện thông tin sản phẩm tại chính điểm giao dịch và khu vực xung quanh nơi có nhiều khách hàng sinh sống hoặc giao dịch. Việc này có thể thực hiện thông qua việc bố trí lại khu vực trưng bày thông tin sản phẩm tại quầy, cung cấp tờ thông tin đơn giản về các gói vay phổ biến, cũng như nhắc nhở khách hàng khi phát sinh giao dịch liên quan đến nhu cầu tài chính. Cách làm này giúp khách hàng dễ hình dung hơn về sản phẩm thay vì phải chủ động tìm hiểu từ nhiều nguồn khác nhau.

Bên cạnh đó, hoạt động tiếp cận khách hàng cần được thực hiện theo hướng chủ động hơn trong quá trình giao dịch tại quầy. Các chuyên viên tại đơn vị tận dụng các giao dịch phát sinh như gửi tiền, thanh toán hoặc mở tài khoản để nắm bắt nhu cầu tài chính của khách hàng và giới thiệu các sản phẩm vay phù hợp. Việc này không chỉ giúp tăng khả năng tiếp cận khách hàng mà còn tận dụng được tệp khách hàng sẵn có tại PGD, thay vì chỉ phụ thuộc vào khách hàng tự tìm đến.

Ngoài ra, PGD cần tăng cường sử dụng các kênh thông tin sẵn có trong hệ thống ngân hàng như ứng dụng ngân hàng số, tin nhắn SMS hoặc email để gửi thông tin về sản phẩm vay và các chương trình ưu đãi theo từng thời điểm. Tuy nhiên, việc truyền thông qua các kênh này cần được lựa chọn đối tượng phù hợp, ưu tiên khách hàng đã có lịch sử giao dịch hoặc có dòng tiền ổn định, nhằm tránh tình trạng gửi thông tin dàn trải nhưng hiệu quả thấp.

Song song với đó, PGD cần có sự phối hợp với Chi nhánh Đà Nẵng trong việc triển khai các chương trình giới thiệu sản phẩm theo từng giai đoạn, đặc biệt là các gói tín dụng phục vụ nhu cầu phổ biến như vay tiêu dùng, vay sửa chữa nhà ở hoặc vay bổ sung vốn kinh doanh. Vai trò của chi nhánh chủ yếu là định hướng và cung cấp chương trình chung, trong khi PGD là đơn vị trực tiếp triển khai và tiếp cận khách hàng tại địa bàn. Cách phối hợp này giúp đảm bảo tính thống nhất trong chính sách đồng thời phù hợp hơn với đặc điểm khách hàng tại từng khu vực.

Việc tăng cường hoạt động giới thiệu sản phẩm và cải thiện cách tiếp cận khách hàng được kỳ vọng sẽ giúp PGD Thanh Khê mở rộng thêm nhóm khách hàng mới, đặc biệt là những khách hàng có nhu cầu vay nhưng chưa từng tiếp cận dịch vụ tín dụng tại ngân hàng. Đồng thời, giải pháp này cũng góp phần tăng mức độ chủ động của PGD trong việc tìm kiếm khách hàng, giảm sự phụ thuộc vào nguồn khách hàng truyền thống và hỗ trợ cải thiện tăng trưởng dư nợ khách hàng cá nhân theo hướng ổn định hơn trong giai đoạn tiếp theo.

3.2.4. Tăng cường công tác đào tạo và quản lý cán bộ tín dụng về kỹ năng thu thập thông tin khách hàng, quản lý khoản vay và giám sát sau cho vay

Giải pháp này được đề xuất xuất phát từ yêu cầu nâng cao chất lượng quản lý tín dụng khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025, khi quy mô khách hàng và dư nợ có xu hướng tăng nhưng đi kèm là áp lực kiểm soát rủi ro ngày càng lớn. Đặc điểm khách hàng cá nhân tại địa bàn chủ yếu là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, lao động tự do và người lao động hưởng lương, với nguồn thu nhập chưa ổn định và biến động theo thời điểm, dẫn đến việc đánh giá khả năng trả nợ và theo dõi sau giải ngân gặp nhiều khó khăn hơn. Trong khi đó, chuyên viên tín dụng tại PGD phải đảm nhận đồng thời nhiều công việc trong toàn bộ vòng đời khoản vay, từ tiếp cận khách hàng, thu thập thông tin, lập đề xuất cấp tín dụng đến theo dõi sau vay và thu hồi nợ, do đó công tác giám sát sau cho vay có thời điểm chưa được thực hiện đồng đều giữa các khoản vay và phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm của từng cán bộ.

Từ thực tế đó, việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại PGD cần tập trung vào việc tăng cường đào tạo kỹ năng nghiệp vụ và hoàn thiện cách thức tổ chức, phân công công việc trong nội bộ. Trước hết, về đào tạo, PGD cần phối hợp với Chi nhánh Đà Nẵng để tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ cho cán bộ tín dụng, tập trung vào các nội dung mang tính ứng dụng như kỹ năng thu thập và xác minh thông tin khách hàng, kỹ năng đánh giá khả năng trả nợ dựa trên thu nhập và dòng tiền thực tế, kỹ năng nhận diện sớm các dấu hiệu suy giảm chất lượng tín dụng và kỹ năng xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình quản lý khoản vay. Nội dung đào tạo cần gắn với các tình huống thường gặp trong quá trình cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị như khách hàng chậm trả nợ, thu nhập biến động hoặc thay đổi kế hoạch tài chính, từ đó giúp các chuyên viên tín dụng dễ áp dụng vào công việc thực tế.

Bên cạnh đào tạo tập trung, PGD cần duy trì hình thức trao đổi nội bộ giữa các cán bộ tín dụng, đặc biệt là việc chia sẻ kinh nghiệm xử lý các trường hợp phát sinh trong quá trình theo dõi khoản vay. Cách làm này giúp nâng cao tính đồng đều trong nghiệp vụ giữa các chuyên viên, hạn chế sự phụ thuộc quá lớn vào kinh nghiệm cá nhân và góp phần chuẩn hóa cách xử lý tình huống trong toàn PGD.

Song song với công tác đào tạo, PGD cần tăng cường quản lý và giám sát công việc của cán bộ tín dụng theo hướng phân định rõ trách nhiệm trong từng giai đoạn của quy trình tín dụng. Chuyên viên tín dụng tại PGD chịu trách nhiệm chính trong việc tìm kiếm khách hàng, thu thập hồ sơ, lập đề xuất cấp tín dụng, theo dõi sau giải ngân và đôn đốc thu hồi nợ, đồng thời phối hợp với bộ phận tác nghiệp tín dụng tại Chi nhánh Đà Nẵng trong quá trình kiểm soát hồ sơ và xử lý các bước nghiệp vụ theo quy định. Việc phân định trách nhiệm như vậy nhằm đảm bảo khoản vay được theo dõi xuyên suốt, hạn chế tình trạng bỏ sót hoặc gián đoạn trong công tác giám sát sau cho vay.

Ngoài ra, PGD cần thực hiện theo dõi định kỳ danh mục khách hàng theo phân công của từng chuyên viên tín dụng, trong đó tập trung vào các khoản vay có dư nợ lớn hoặc có dấu hiệu thay đổi trong khả năng trả nợ để kịp thời nhắc nhở và theo dõi sát hơn. Việc theo dõi này được thực hiện trên cơ sở hệ thống dữ liệu tín dụng nội bộ của ngân hàng, kết hợp với thông tin cập nhật từ quá trình làm việc trực tiếp với khách hàng, nhằm đảm bảo kiểm soát khoản vay một cách liên tục và có hệ thống hơn.

Đồng thời, PGD cần thực hiện đánh giá nhân sự tín dụng theo bộ chỉ tiêu do Chi nhánh và Hội sở OCB ban hành, trong đó không chỉ dựa trên tốc độ tăng trưởng dư nợ mà còn gắn với các chỉ tiêu về chất lượng tín dụng như tỷ lệ nợ quá hạn, khả năng thu hồi nợ và mức độ tuân thủ quy trình nghiệp vụ. Việc đánh giá theo hướng này giúp cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng và kiểm soát rủi ro, hạn chế xu hướng chỉ tập trung mở rộng dư nợ mà chưa chú trọng đầy đủ đến chất lượng khoản vay.

Về tổ chức thực hiện, chuyên viên tín dụng là lực lượng trực tiếp triển khai toàn bộ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân nên cần được ưu tiên đào tạo thường xuyên để cập nhật kỹ năng và nâng cao năng lực xử lý tình huống. Chi nhánh Đà Nẵng đóng vai trò hỗ trợ chuyên môn, tổ chức các chương trình đào tạo tập trung và hướng dẫn nghiệp vụ, trong khi Hội sở OCB ban hành quy trình tín dụng, khung quản lý rủi ro và định hướng chung cho toàn hệ thống. PGD Thanh Khê có trách nhiệm tổng hợp nhu cầu đào

tạo, phân công cán bộ tham gia đầy đủ và theo dõi việc áp dụng sau đào tạo vào công việc thực tế.

Giải pháp này có tính khả thi tương đối cao do chủ yếu tập trung vào nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện có và hoàn thiện công tác quản lý nội bộ, không đòi hỏi đầu tư lớn về cơ sở vật chất hay thay đổi mô hình tổ chức. Đồng thời, việc tận dụng hệ thống quy trình và khung quản lý sẵn có của OCB giúp PGD có thể triển khai đồng bộ mà vẫn đảm bảo phù hợp với định hướng chung của toàn hệ thống.

Việc triển khai đồng bộ giải pháp này sẽ góp phần nâng cao năng lực của chuyên viên tín dụng trong công tác thẩm định thông tin, giám sát sau cho vay và xử lý rủi ro phát sinh, từ đó nâng cao chất lượng quản lý danh mục tín dụng khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê. Về dài hạn, giải pháp giúp hạn chế phát sinh nợ quá hạn, tăng tính ổn định của dư nợ và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của PGD trong giai đoạn tiếp theo.

3.2.5. Tăng cường ứng dụng công nghệ số trong tiếp cận và quản lý khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê.

Giải pháp này được đề xuất xuất phát từ yêu cầu nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê trong bối cảnh hành vi khách hàng ngày càng thay đổi theo hướng ưu tiên các kênh giao dịch nhanh, thuận tiện và có thể thực hiện trên nền tảng số. Trong khi đó, hoạt động tiếp cận khách hàng tại PGD hiện nay vẫn chủ yếu dựa trên giao dịch trực tiếp tại quầy và mối quan hệ khách hàng truyền thống, chưa khai thác hiệu quả các kênh công nghệ sẵn có trong hệ thống ngân hàng, từ đó làm hạn chế khả năng mở rộng tệp khách hàng mới cũng như khả năng duy trì tương tác với khách hàng hiện hữu.

Trên cơ sở đó, việc tăng cường ứng dụng công nghệ số tại PGD không nhằm thay đổi hệ thống công nghệ của ngân hàng mà tập trung vào việc khai thác hiệu quả các công cụ đã được Hội sở OCB triển khai sẵn như ngân hàng số OCB OMNI, SMS Banking, Email Banking và các công cụ quản lý dữ liệu khách hàng nội bộ. Đây là những nền tảng sẵn có nhưng mức độ khai thác tại cấp PGD vẫn chưa đồng đều giữa các cán bộ, đặc biệt trong hoạt động tiếp cận và chăm sóc khách hàng vay vốn.

Trước hết, PGD Thanh Khê cần tăng cường sử dụng hệ thống ngân hàng số trong việc tiếp cận khách hàng hiện hữu. Thay vì chỉ chờ khách hàng phát sinh nhu cầu tại quầy giao dịch, cán bộ tín dụng có thể khai thác danh sách khách hàng hiện có trên hệ

thông để thực hiện việc gửi thông tin về sản phẩm tín dụng phù hợp thông qua SMS hoặc email theo từng nhóm khách hàng. Việc phân nhóm có thể dựa trên các tiêu chí cơ bản như lịch sử giao dịch, thu nhập định kỳ hoặc nhu cầu tài chính đã phát sinh trước đó, từ đó giúp nội dung thông tin gửi đi sát với nhu cầu thực tế hơn.

Bên cạnh đó, PGD cần khuyến khích khách hàng sử dụng ứng dụng ngân hàng số OCB OMNI trong quá trình giao dịch nhằm tăng mức độ tương tác và thuận tiện trong việc tiếp cận các sản phẩm tín dụng. Cán bộ giao dịch tại quầy hướng dẫn khách hàng cài đặt và sử dụng các tính năng cơ bản như tra cứu thông tin khoản vay, theo dõi lịch trả nợ hoặc đăng ký các sản phẩm tài chính trực tuyến khi có nhu cầu. Điều này không chỉ giúp giảm tải giao dịch tại quầy mà còn tạo thêm kênh tiếp cận khách hàng một cách liên tục và thuận tiện hơn.

Ngoài ra, PGD cần tận dụng dữ liệu khách hàng sẵn có trên hệ thống nội bộ để phục vụ cho công tác chăm sóc và tư vấn tín dụng. Thay vì tiếp cận khách hàng một cách dàn trải, cán bộ tín dụng có thể dựa trên thông tin về lịch sử giao dịch, dư nợ hiện tại và hành vi tài chính để lựa chọn nhóm khách hàng có tiềm năng phát sinh nhu cầu vay vốn, từ đó thực hiện tư vấn trực tiếp hoặc giới thiệu sản phẩm phù hợp. Cách làm này giúp nâng cao hiệu quả tiếp cận khách hàng, đồng thời tiết kiệm thời gian so với phương thức tiếp cận thủ công.

Về tổ chức thực hiện, PGD Thanh Khê đóng vai trò là đơn vị trực tiếp khai thác và ứng dụng các công cụ số trong quá trình tác nghiệp, trong khi Chi nhánh Đà Nẵng hỗ trợ hướng dẫn nghiệp vụ, đào tạo cách sử dụng hệ thống và cập nhật các tính năng mới từ Hội sở OCB. Hội sở giữ vai trò cung cấp nền tảng công nghệ, đảm bảo hệ thống vận hành ổn định và thống nhất trên toàn hệ thống. Cán bộ tín dụng và giao dịch viên tại PGD là lực lượng trực tiếp triển khai, đảm bảo việc ứng dụng công nghệ được thực hiện thường xuyên trong hoạt động hằng ngày.

Giải pháp này có tính khả thi tương đối cao do không yêu cầu đầu tư thêm hệ thống công nghệ mới mà chủ yếu tận dụng các nền tảng sẵn có của ngân hàng và nâng cao mức độ khai thác trong thực tế. Việc triển khai đồng bộ sẽ giúp PGD Thanh Khê nâng cao hiệu quả tiếp cận khách hàng, cải thiện khả năng chăm sóc khách hàng hiện hữu và hỗ trợ mở rộng tệp khách hàng cá nhân theo hướng bền vững hơn trong thời gian tới.

3.2.6. Tăng cường công tác theo dõi và thu hồi nợ sau giải ngân

Giải pháp tăng cường công tác theo dõi và thu hồi nợ sau giải ngân được đề xuất trên cơ sở hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025 vẫn còn phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu trong một số thời điểm. Bên cạnh đó, công tác kiểm tra sau cho vay và theo dõi khách hàng vay vốn vẫn còn phụ thuộc nhiều vào cán bộ tín dụng trong khi số lượng khách hàng cá nhân ngày càng tăng. Điều này làm cho cán bộ tín dụng phải thực hiện đồng thời nhiều công việc như tìm kiếm khách hàng, hướng dẫn hồ sơ, giải ngân, kiểm tra sau vay và thu hồi nợ, từ đó dễ dẫn đến tình trạng việc theo dõi khách hàng sau giải ngân chưa được thực hiện thường xuyên và sát sao.

Ngoài ra, phần lớn khách hàng vay vốn tại PGD Thanh Khê là hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương và khách hàng kinh doanh nhỏ lẻ nên nguồn thu nhập thường phụ thuộc vào tình hình kinh doanh thực tế và sức mua của thị trường. Khi hoạt động kinh doanh gặp khó khăn hoặc dòng tiền bị gián đoạn, khả năng trả nợ của khách hàng cũng bị ảnh hưởng đáng kể. Một số trường hợp khách hàng sử dụng vốn chưa đúng mục đích hoặc mất cân đối tài chính sau khi vay vốn nhưng ngân hàng chưa phát hiện kịp thời do công tác kiểm tra sau giải ngân chưa được thực hiện liên tục. Điều này làm gia tăng nguy cơ phát sinh nợ quá hạn và ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của PGD. Vì vậy, việc tăng cường công tác theo dõi và thu hồi nợ sau giải ngân là cần thiết nhằm nâng cao khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng, hạn chế phát sinh nợ xấu và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

Trước hết, PGD Thanh Khê cần thực hiện công tác kiểm tra sau giải ngân theo hướng thường xuyên và có phân loại cụ thể đối với từng nhóm khách hàng. Đối với các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh, đặc biệt là các khoản vay có giá trị lớn hoặc khách hàng có lịch sử tín dụng chưa thật sự ổn định, cán bộ tín dụng cần chủ động liên hệ khách hàng định kỳ để nắm bắt tình hình sử dụng vốn, doanh thu kinh doanh và khả năng tạo dòng tiền trả nợ. Chuyên viên tín dụng kết hợp kiểm tra thực tế tại địa điểm kinh doanh nhằm đánh giá mức độ hoạt động thực tế của khách hàng thay vì chỉ theo dõi qua hồ sơ giấy tờ. Việc kiểm tra trực tiếp sẽ giúp ngân hàng phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường như hoạt động kinh doanh suy giảm, hàng hóa tồn kho lớn hoặc khách hàng sử dụng vốn sai mục đích để có biện pháp xử lý kịp thời.

Đối với nhóm khách hàng vay tiêu dùng hoặc vay phục vụ đời sống, PGD cần tăng cường theo dõi khả năng trả nợ thông qua lịch sử thanh toán, biến động thu nhập và tình

trạng trả nợ định kỳ của khách hàng. Trong quá trình theo dõi, cán bộ tín dụng cần chủ động liên hệ khách hàng trước kỳ thanh toán để nhắc nợ và nắm bắt tình hình tài chính của khách hàng. Việc chủ động liên hệ trước thời điểm đến hạn sẽ giúp khách hàng có sự chuẩn bị nguồn tiền thanh toán, đồng thời giúp ngân hàng hạn chế phát sinh tình trạng chậm trả do khách hàng quên lịch thanh toán hoặc mất cân đối tài chính tạm thời.

Bên cạnh đó, PGD Thanh Khê cần thực hiện phân loại danh mục khách hàng theo mức độ rủi ro để nâng cao hiệu quả quản lý sau cho vay. Đối với nhóm khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, nguồn thu nhập ổn định và thường xuyên thanh toán đúng hạn, ngân hàng có thể áp dụng hình thức kiểm tra định kỳ theo kế hoạch thông thường.

Ngược lại, đối với nhóm khách hàng có dư nợ lớn, hoạt động kinh doanh thiếu ổn định, từng phát sinh nợ quá hạn hoặc có dấu hiệu suy giảm khả năng tài chính, cán bộ tín dụng cần tăng tần suất kiểm tra và theo dõi sát hơn. Việc phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro sẽ giúp PGD sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực hiện có, tránh tình trạng kiểm tra dàn trải nhưng không tập trung vào các khoản vay tiềm ẩn rủi ro cao.

Ngoài công tác kiểm tra trực tiếp, PGD Thanh Khê cần tận dụng các công cụ công nghệ hiện có của OCB để hỗ trợ theo dõi khách hàng và quản lý các khoản vay sau giải ngân. Hiện nay, OCB đã triển khai hệ thống ngân hàng số và hệ thống quản lý thông tin khách hàng trên toàn hệ thống nên PGD có thể tận dụng các dữ liệu sẵn có để theo dõi lịch sử thanh toán, thời gian đến hạn và tình trạng dư nợ của khách hàng. Chuyên viên tại đơn vị sử dụng hệ thống để rà soát các khoản vay sắp đến hạn, các khoản có dấu hiệu chậm trả hoặc khách hàng có biến động bất thường trong lịch sử thanh toán để chủ động liên hệ làm việc với khách hàng.

Đối với công tác thu hồi nợ, PGD Thanh Khê cần chủ động xử lý ngay từ giai đoạn đầu khi khoản vay có dấu hiệu chậm trả thay vì để phát sinh nợ quá hạn kéo dài. Khi khách hàng bắt đầu có dấu hiệu trả nợ chậm, cán bộ tín dụng cần nhanh chóng liên hệ để xác định nguyên nhân và đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng trong thời gian tới. Đối với các trường hợp khách hàng gặp khó khăn tài chính tạm thời nhưng vẫn có thiện chí trả nợ và khả năng phục hồi dòng tiền, ngân hàng có thể xem xét hỗ trợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ hoặc điều chỉnh phương thức thanh toán phù hợp theo quy định của ngân hàng và Ngân hàng Nhà nước. Việc hỗ trợ kịp thời sẽ giúp khách hàng giảm áp lực tài chính, đồng thời hạn chế nguy cơ chuyển nhóm nợ và phát sinh nợ xấu cho ngân hàng.

Ngược lại, đối với các khoản vay có dấu hiệu rủi ro cao hoặc khách hàng thiếu hợp tác trong quá trình thanh toán nợ, PGD cần phối hợp chặt chẽ với chi nhánh và các bộ phận liên quan để thực hiện các biện pháp thu hồi nợ phù hợp. Trong quá trình xử lý nợ, cán bộ tín dụng cần thường xuyên cập nhật tình hình khách hàng, lưu trữ đầy đủ hồ sơ làm việc và báo cáo kịp thời cho lãnh đạo PGD nhằm đảm bảo công tác xử lý nợ được thực hiện đúng quy định và hạn chế phát sinh rủi ro pháp lý.

Bên cạnh đó, PGD Thanh Khê cần nâng cao trách nhiệm của cán bộ tín dụng trong công tác quản lý sau cho vay. Hiện nay, cán bộ tín dụng không chỉ thực hiện nhiệm vụ tìm kiếm khách hàng và giải ngân mà còn trực tiếp theo dõi tình hình trả nợ và thu hồi nợ của khách hàng. Vì vậy, PGD cần phân công danh mục khách hàng cụ thể cho từng cán bộ tín dụng để thuận lợi hơn trong công tác quản lý và theo dõi sau giải ngân.

Giải pháp này có tính khả thi tương đối cao vì chủ yếu dựa trên việc nâng cao hiệu quả quản lý khách hàng sau giải ngân và tận dụng nguồn lực hiện có của OCB. Về nguồn lực con người, PGD Thanh Khê hiện đã có đội ngũ cán bộ tín dụng trực tiếp quản lý khách hàng nên có thể triển khai giải pháp thông qua việc tăng cường phân loại khách hàng, theo dõi định kỳ và nâng cao trách nhiệm quản lý sau vay. Về công nghệ, PGD có thể tận dụng hệ thống quản lý khách hàng, ứng dụng OCB OMNI và các công cụ nhắc nợ tự động đã được triển khai trong toàn hệ thống mà không cần đầu tư quá lớn về cơ sở vật chất. Đồng thời, sự hỗ trợ từ hội sở và chi nhánh trong việc cung cấp hệ thống dữ liệu khách hàng, công cụ quản lý tín dụng và cơ chế kiểm soát rủi ro cũng tạo điều kiện thuận lợi để PGD triển khai giải pháp hiệu quả hơn.

Việc tăng cường công tác theo dõi và thu hồi nợ sau giải ngân được kỳ vọng sẽ giúp PGD Thanh Khê nâng cao khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng, hạn chế phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Đồng thời, việc theo dõi sát tình hình sử dụng vốn và khả năng trả nợ của khách hàng cũng sẽ giúp ngân hàng chủ động hơn trong công tác quản lý tín dụng, nâng cao chất lượng danh mục cho vay và góp phần duy trì tăng trưởng tín dụng khách hàng cá nhân theo hướng an toàn và bền vững trong thời gian tới.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Trên cơ sở thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê giai đoạn 2023–2025, có thể thấy hoạt động tín dụng chịu ảnh hưởng đáng kể từ biến

động lãi suất, thu nhập dân cư và tình hình kinh tế vĩ mô. Do đó, vai trò điều hành chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước có ý nghĩa quan trọng đối với khả năng mở rộng tín dụng bán lẻ của các ngân hàng thương mại.

Thứ nhất, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục điều hành chính sách lãi suất theo hướng ổn định và có tính dự báo cao hơn. Việc duy trì mặt bằng lãi suất ổn định sẽ tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại xây dựng các sản phẩm tín dụng bán lẻ phù hợp, đồng thời khuyến khích khách hàng mạnh dạn tiếp cận vốn, đặc biệt đối với các khoản vay trung và dài hạn.

Thứ hai, cần điều hành chính sách tín dụng theo hướng linh hoạt, đảm bảo dư địa phù hợp cho tín dụng khách hàng cá nhân phát triển. Đối với các địa bàn đô thị như Đà Nẵng, tín dụng bán lẻ có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tiêu dùng và tăng trưởng kinh tế, do đó cần có sự cân đối hợp lý trong định hướng tăng trưởng tín dụng giữa các lĩnh vực.

Thứ ba, tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ gắn với mục tiêu ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát và duy trì sức mua của người dân. Điều này góp phần nâng cao khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân, hạn chế phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu tại các ngân hàng thương mại.

Thứ tư, cần điều hành linh hoạt các công cụ dự trữ bắt buộc và thanh khoản hệ thống nhằm đảm bảo nguồn vốn ổn định cho các ngân hàng. Đây là cơ sở để các tổ chức tín dụng triển khai các sản phẩm cho vay với lãi suất cạnh tranh và mở rộng tín dụng theo hướng an toàn.

Cuối cùng, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện định hướng phát triển tín dụng bán lẻ, tín dụng tiêu dùng và tín dụng phục vụ đời sống theo hướng cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng và kiểm soát rủi ro. Điều này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại nói chung và OCB – PGD Thanh Khê nói riêng nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Phương Đông

Để hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê được mở rộng theo hướng an toàn và hiệu quả hơn trong thời gian tới, bên cạnh nỗ lực của đơn vị, cần có sự hỗ trợ từ Hội sở OCB trong công tác quản lý, chính sách tín dụng và ứng dụng công nghệ.

Trước hết, Hội sở OCB cần tiếp tục hoàn thiện và đa dạng hóa các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân phù hợp với nhu cầu thực tế của từng nhóm khách hàng. Bên cạnh các khoản vay sản xuất kinh doanh và vay mua nhà ở, cần phát triển thêm các gói vay tiêu dùng, vay sửa chữa nhà ở với hạn mức và phương thức trả nợ linh hoạt. Đồng thời, cần có cơ chế phù hợp để mở rộng cho vay tín chấp đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, thu nhập ổn định nhằm hỗ trợ các đơn vị kinh doanh mở rộng tệp khách hàng.

Bên cạnh đó, Hội sở cần xem xét áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt hơn theo từng địa bàn và nhóm khách hàng. Đối với địa bàn Thanh Khê, cần tạo điều kiện để Chi nhánh Đà Nẵng và PGD Thanh Khê chủ động triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất phù hợp nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh, duy trì khách hàng và ổn định dư nợ. Ngoài ra, OCB cần tiếp tục đầu tư và hoàn thiện hệ thống công nghệ số phục vụ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân. Việc nâng cấp hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng, cảnh báo rủi ro và kết nối dữ liệu nội bộ sẽ hỗ trợ cán bộ tín dụng trong quá trình quản lý khoản vay, chăm sóc khách hàng và kiểm soát rủi ro hiệu quả hơn.

Hội sở cũng cần tăng cường tổ chức các chương trình đào tạo chuyên môn cho cán bộ tín dụng, tập trung vào kỹ năng thẩm định khách hàng, đánh giá dòng tiền, nhận diện rủi ro và quản lý sau cho vay. Đây là cơ sở quan trọng để nâng cao chất lượng tín dụng và hạn chế phát sinh nợ xấu trong toàn hệ thống.

Cuối cùng, OCB cần hỗ trợ các đơn vị kinh doanh trong hoạt động marketing và hoàn thiện cơ chế kiểm soát rủi ro tín dụng. Việc đẩy mạnh quảng bá sản phẩm trên nền tảng số, kết hợp với hệ thống cảnh báo sớm và cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa Hội sở, chi nhánh và phòng giao dịch sẽ góp phần nâng cao hiệu quả mở rộng cho vay khách hàng cá nhân và hạn chế rủi ro tín dụng phát sinh.

3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê giai đoạn 2023–2025 cho thấy hoạt động tín dụng đã có sự tăng trưởng nhất định nhưng vẫn còn một số hạn chế như tốc độ tăng trưởng chưa ổn định, cơ cấu tín dụng còn tập trung vào các khoản vay ngắn hạn và có tài sản bảo đảm, sản phẩm tín dụng chưa đa dạng theo từng nhóm khách hàng và công tác quản lý rủi ro vẫn chịu áp lực từ nguồn nhân lực. Đồng thời, mức độ cạnh tranh trong hoạt động ngân hàng bán lẻ ngày càng

gia tăng, đòi hỏi PGD phải có những định hướng phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Trước hết, PGD Thanh Khê cần điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng đa dạng hơn, mở rộng các khoản vay tiêu dùng và vay tín chấp đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định như cán bộ công chức, nhân viên văn phòng và người lao động nhận lương qua tài khoản. Việc mở rộng cần được thực hiện có chọn lọc nhằm đảm bảo kiểm soát tốt rủi ro tín dụng.

PGD cần chủ động hơn trong công tác tìm kiếm và tiếp cận khách hàng thông qua việc khai thác hiệu quả tệp khách hàng hiện hữu, đồng thời tăng cường phối hợp giữa bộ phận giao dịch và bộ phận tín dụng để nâng cao hiệu quả bán chéo sản phẩm. Ngoài ra, công tác quản lý sau cho vay và thu hồi nợ cần được chú trọng hơn. PGD cần phân công danh mục khách hàng cụ thể cho từng cán bộ tín dụng, đồng thời chủ động theo dõi và làm việc sớm với các khách hàng có dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ nhằm hạn chế phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu.

PGD cũng cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong quản lý khách hàng, theo dõi lịch sử thanh toán và nhắc nợ tự động nhằm nâng cao hiệu quả quản lý tín dụng và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Bên cạnh đó, việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng cần được quan tâm thông qua các chương trình đào tạo về thẩm định khách hàng, đánh giá dòng tiền và nhận diện rủi ro tín dụng.

Cuối cùng, PGD cần phối hợp với Chi nhánh Đà Nẵng triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất phù hợp, đặc biệt đối với các khoản vay trung và dài hạn nhằm duy trì khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh trên địa bàn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê trong giai đoạn 2023–2025, chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị trong thời gian tới. Các giải pháp được xây dựng dựa trên những hạn chế còn tồn tại trong thực tế hoạt động cho vay cũng như định hướng phát triển hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng.

Cụ thể, khóa luận đã đề xuất các giải pháp như mở rộng cho vay khách hàng cá nhân theo hướng có chọn lọc, đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm cho vay theo từng phân khúc khách hàng, tăng cường kiểm soát và hạn chế nợ xấu, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng và điều chỉnh cơ cấu lãi suất cho vay trung – dài hạn theo hướng ổn định. Những giải pháp này không chỉ hướng đến mục tiêu mở rộng quy mô cho vay khách hàng cá nhân mà còn chú trọng nâng cao chất lượng tín dụng, đảm bảo an toàn và hiệu quả trong hoạt động cho vay của ngân hàng.

Bên cạnh đó, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng TMCP Phương Đông nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Thanh Khê. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp và kiến nghị nêu trên sẽ góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh, mở rộng thị phần khách hàng cá nhân và thúc đẩy hoạt động cho vay phát triển ổn định, bền vững hơn trong thời gian tới.

Nhìn chung, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Thanh Khê vẫn còn nhiều tiềm năng để phát triển. Do đó, việc tiếp tục hoàn thiện và mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng đa dạng của khách hàng, đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Trang Website Ngân hàng TMCP Phương Đông <https://www.ocb.com.vn/>
- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023-2025
- TS. Nguyễn Minh Kiều, (2009), *Nghệp vụ ngân hàng*, Nhà xuất bản thống kê
- PSG.TS. Trầm Thị Xuân Hương – Ths. Hoàng Thị Minh Ngọc, (2020), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản kinh tế TP. Hồ Chí Minh
- Thông tư 12/2024/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng (2024, ngày 28 tháng 6).
<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-12-2024-TT-NHNN-sua-doi-Thong-tu-39-2016-TT-NHNN-hoat-dong-cho-vay-to-chuc-tin-dung-615372.aspx>
- Thông tư 31/2024/TT-NHNN quy định về phân loại tài sản có trong hoạt động của Ngân hàng thương mại, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành (2024, ngày 30 tháng 8). <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-31-2024-TT-NHNN-phan-loai-tai-san-co-trong-hoat-dong-cua-ngan-hang-thuong-mai-616233.aspx>
- Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.
<https://vanban.chinhphu.vn/?pageid=27160&docid=211190>
- Thông tư 02/2023/TT-NHNN quy định về việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành (2024, ngày 1 tháng 7). <https://congbao.chinhphu.vn/van-ban/thong-tu-so-02-2023-tt-nhnn-39232.htm>