

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**Giải pháp mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách
hàng cá nhân tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Phương
Đông(OCB) – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng**

GVHD : TH.S Phan Nguyên Thùy Trâm

Sinh viên : Nguyễn Thị Hồng Phúc

Khóa học : 2021-2025

MSSV: 2154020026

Lớp : 21NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2025

Đà Nẵng, ngày 17 tháng 5 năm 2025

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Nguyễn Thị Hồng Phúc
- Ngành đào tạo : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 - 2025

2. Tên đề tài khóa luận:

“GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG – PGD THANH KHÊ, CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG”

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

- Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê giai đoạn 2022 – 2024.
- Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê giai đoạn 2022 – 2024.
- Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê giai đoạn 2022 – 2024.

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị:

- Hình 2.1. Hình ảnh của NHTMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.
- Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức của NHTMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.
- Hình 2.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.
- Bảng 2.1. Kết quả huy động vốn của OCB - Thanh Khê năm 2022 – 2024.
- Bảng 2.2. Kết quả hoạt động cho vay của OCB - Thanh Khê năm 2022 – 2024.
- Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng OCB - Thanh Khê năm 2022 – 2024.
- Bảng 2.4. Số lượng khách hàng cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê 2022 – 2024.

- Bảng 2.5. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê 2022 – 2024.
- Bảng 2.6. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê theo thời hạn.
- Bảng 2.7. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê theo hình thức đảm bảo.
- Bảng 2.8. Hệ số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN giai đoạn 2022 – 2024.
- Bảng 2.9. Thu nhập từ cho vay SXKD đối với KHCN giai đoạn 2022 – 2024.
- Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của OCB – PGD Thanh Khê giai đoạn 2022– 2024.
- Biểu đồ 2.2. Tình hình cho vay của ngân hàng OCB Thanh Khê 2022 – 2024.
- Biểu đồ 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng OCB Thanh Khê 2022 – 2024.
- Biểu đồ 2.4. Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN của ngân hàng OCB Thanh Khê.
- Biểu đồ 2.5. Doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN của ngân hàng OCB Thanh Khê 2022 – 2024.
- Biểu đồ 2.6. Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN của ngân hàng OCB Thanh Khê 2022 – 2024.

5. Giảng viên hướng dẫn

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

6. Ngày giao nhiệm vụ Khóa luận tốt nghiệp: 10/2/2025

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ngày 19 tháng 5 năm 2025

Sinh viên thực hiện khóa luận
(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu và quý thầy cô Trường Đại Học Kiến Trúc Đăng, đặc biệt là các thầy cô thuộc Khoa kinh tế, đã tận tình giảng dạy và truyền đạt cho em những kiến thức quý báu trong suốt quá trình học tập 4 năm tại trường

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô Phan Nguyên Thùy Trâm – người đã trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ và động viên em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận này. Sự tận tâm và chỉ dẫn quý báu của cô là nguồn động lực lớn giúp em hoàn thành tốt đề tài nghiên cứu

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ, nhân viên tại PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi, cung cấp thông tin và hỗ trợ em trong thời gian thực tập. Những trải nghiệm thực tế tại đơn vị đã giúp em hiểu rõ hơn về môi trường làm việc chuyên nghiệp và áp dụng kiến thức đã học vào thực tiễn.

Mặc dù đã nỗ lực hoàn thành khóa luận này, nhưng do hạn chế về thời gian và kinh nghiệm, không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý quý báu từ quý thầy cô và các anh/chị để em có thể hoàn thiện hơn trong tương lai.

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP.....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH SÁCH BẢNG, BIỂU.....	vi
DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
LỜI MỞ ĐẦU.....	ix
CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ MỞ RỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1.Cơ sở lý luận chung về ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1.Khái niệm Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.2.Chức năng của ngân hàng thương mại.....	1
1.1.3.Vai trò của Ngân hàng Thương mại.....	2
1.2.Cơ sở lý luận về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	3
1.2.1.Khái niệm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	3
1.2.2.Đặc điểm của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	4
1.2.3.Phân loại cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	4
1.2.4. Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	6
1.3.Mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	7
1.3.1.Quan điểm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	7
1.3.2.Các chỉ tiêu đánh giá mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại.....	7
1.3.2.1.Chỉ tiêu phản ánh số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh.....	7
1.3.2.2.Chỉ tiêu dư nợ và dư nợ bình quân cho vay khách hàng cá nhân sản xuất.....	8
1.3.2.3.Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	9
1.3.2.4.Tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	9
1.3.2.5.Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng.....	11

1.3.3.Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	13
1.3.3.1.Các yếu tố chủ quan	13
1.3.3.2.Các yếu tố khách quan	14
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	16
CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ.....	17
2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng	18
2.1.1. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.....	19
2.1.2. Các sản phẩm, dịch vụ OCB - PGD Thanh Khê cung cấp	20
2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng	21
2.1.3.1. Tình hình huy động vốn tại OCB - PGD Thanh Khê.....	21
2.1.3.2. Tình hình hoạt động cho vay tại OCB - PGD Thanh Khê	24
2.1.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại OCB - PGD Thanh Khê.....	27
2.2. Thực trạng mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng	31
2.2.1. Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại NHTMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng	31
2.2.1.1. Đối tượng khách hàng.	31
2.2.1.2. Điều kiện khách hàng cho vay	31
2.2.1.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.	32
2.2.1.4. Sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đang triển khai tại OCB - PGD Thanh Khê	35
2.3.2. Thực trạng mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng	36
2.3.2.1. Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.....	36
2.3.2.2. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng	38
2.3.2.3. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng	49
2.3.2.4. Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng	50

2.4. Đánh giá hoạt động mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng	51
2.4.1. Kết quả đạt được:	51
2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân:	52
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	54
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG - PGD THANH KHÊ, CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG	55
3.1. Định hướng phát triển về hoạt động kinh doanh của OCB - PGD Thanh Khê ..	55
3.1.1. Định hướng chung.....	55
3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.....	55
3.2. Một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.....	56
3.2.1. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	56
3.2.2. Tăng cường công tác kiểm tra các khâu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	57
3.2.4. Đào tạo nguồn nhân lực	59
3.3. Một số kiến nghị.....	60
3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ, các Bộ ban ngành.....	60
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	61
3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.....	62
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	63
PHỤ LỤC 1	64
TÀI LIỆU THAM KHẢO	69

DANH SÁCH BẢNG, BIỂU

Bảng 2.1 . kết quả hoạt động huy động vốn của OCB – Thanh Khê 2022-2024	22
Bảng 2.2. kết quả hoạt động cho vay của ngân hàng OCB Thanh Khê năm 2022-2024	25
Bảng 2.3. Bảng kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng OCB thanh Khê 2022-2024	28
Bảng 2.4. Số lượng khách hàng cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê 2022-2024	37
Bảng 2.5. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê 2022-2024.	39
Bảng 2.6. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê theo thời hạn	44
Bảng 2.7. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê theo hình thức đảm bảo	47
Bảng 2.8. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN.....	49
Bảng 2.9. Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN.....	50

DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 2.1. Hình ảnh của NHTMCP Phương Đông –PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.....	18
Hình 2.2 : Cơ cấu tổ chức của NHTMCP Phương Đông –PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.....	19
Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của OCB - PGD Thanh Khê giai đoạn 2022 - 2024	23
Biểu đồ 2.2. Tình hình cho vay của ngân hàng OCB Thanh Khê năm 2022-2024.....	26
Biểu đồ 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng OCB Thanh Khê 2022-2024	29
Hình 2.3. quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	33
Biểu đồ 2.4. Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN của ngân hàng OCB thanh Khê 2022-2024	40
Biểu đồ 2.5. Doanh số thu nợ cho vay XSKD đối với KHCN của ngân hàng OCB thanh Khê 2022-2024	41
Biểu đồ 2.6. Dư nợ cho vay XSKD đối với KHCN của ngân hàng OCB thanh Khê 2022-2024	42

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
NHNN	Ngân hàng nhà nước
BĐS	Bất động sản
TMCP	Thương mại cổ phần
PGD	Phòng giao dịch
NHTM	Ngân hàng thương mại
KHCN	Khách hàng cá nhân
DN	Doanh nghiệp
CVSXKD	Cho vay sản xuất kinh doanh
DSCV	Doanh số cho vay
SXKD	Sản xuất kinh doanh
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
HĐTG	Huy động tiền gửi
TCKT	Tổ chức kinh tế
KH	Khách hàng
TSDB	Tài sản đảm bảo
TCTD	Tổ chức tín dụng
ĐKKD	Đăng kí kinh doanh
DSTN	Doanh số thu nợ
CBTD	Cán bộ tín dụng
CN	Chi nhánh
HĐTD	Hợp đồng tín dụng
NQH	Nợ quá hạn
NX	Nợ xấu
TLNX	Tỷ lệ nợ xấu
TLNQH	Tỷ lệ nợ quá hạn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong tình hình nền kinh tế thế giới cũng như kinh tế Việt Nam đang trong giai đoạn khó khăn như hiện nay, cùng với tình trạng các cá nhân, hộ kinh doanh thua lỗ và phá sản hàng loạt, những bất ổn về kinh tế vĩ mô ấy đã gây ra không ít thách thức, khó khăn đối với việc kinh doanh. Thời gian này, ngân hàng nhà nước đã điều chỉnh chính sách tiền tệ nhằm kiểm soát lạm phát, góp phần ổn định kinh tế vĩ mô, ổn định thị trường tiền tệ và ngoại hối, kiểm soát tốc độ tăng trưởng tín dụng. Theo đó, NHNN đã hướng tín dụng vào các lĩnh vực sản xuất kinh doanh làm lĩnh vực ưu tiên và kiểm soát chặt chẽ tín dụng tiềm ẩn rủi ro như vay BĐS, tạo điều kiện cho người dân tiếp cận được vốn vay của ngân hàng.

Được biết hoạt động cho vay là mảng kinh doanh chính của ngân hàng và theo đó, tăng trưởng cho vay ngân hàng là cơ sở để các ngân hàng vận hành, tồn tại và phát triển. Ngày nay với sự phát triển của tín dụng bán lẻ (tập trung vào các cá thể nhỏ lẻ), cùng với sự tạo điều kiện của chính phủ đối với sự phát triển của sản xuất kinh doanh thì sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân luôn được các ngân hàng hướng đến. Nhận thức được vấn đề này, trong thời gian qua, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đang từng bước phát triển. Với tính chất sử dụng nguồn vốn vay để phát triển kinh doanh cũng như sản xuất thì việc cho vay này cũng là hoạt động ẩn chứa rủi ro nhưng đem lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng. Hơn nữa, trong điều kiện phát triển hết sức nhộn nhịp như Đà Nẵng thì việc các cá nhân, hộ kinh doanh mạnh dạng đầu tư phát triển là một điều hết sức đáng nói, chính vì điều đó mà ngân hàng OCB đang dần chú trọng hơn về sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Cho nên, việc tập trung nghiên cứu thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân và từ đó mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng là một vấn đề cấp thiết hơn bao giờ hết. Bên cạnh những thành công vẫn còn những bất cập, hạn chế cần tháo gỡ và khắc phục. Với lý do trên và đồng thời được thực tập tại bộ phận tín dụng khách hàng cá nhân ở phòng giao dịch Thanh Khê của Ngân hàng TMCP Phương Đông tôi đã chọn đề tài "Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng" là đề tài khóa luận của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Tổng hợp vấn đề lý luận về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của NHTM. Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay sản xuất

kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2022 -2024.

- Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu Đối tượng nghiên cứu:

- Đối tượng nghiên cứu: Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân
- Phạm vi nghiên cứu: Tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng năm 2022 đến 2024.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích. Thông tin thu thập được thông qua quá trình thực tập trực tiếp tại Phòng Giao Dịch, các báo cáo tài chính năm, báo cáo tín dụng... Phương pháp phân tích sử dụng các thông tin này, kết hợp với phương pháp so sánh, đối chiếu, tổng hợp thông tin, từ đó đưa ra những nhận định về tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

5. Nội dung nghiên cứu Ngoài Lời cảm ơn, Mở đầu, Kết luận, Tài liệu tham khảo, Bố cục của đề tài được chia thành ba chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB - PDG Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ MỞ RỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận chung về ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại

Ngân hàng thương mại (NHTM) là một trong những tổ chức tài chính quan trọng nhất đối với mọi nền kinh tế nói chung và đối với các chủ thể tham gia nói riêng. Tùy theo điều kiện và sự phát triển của hệ thống tài chính mà mỗi quốc gia lại có một cách định nghĩa khác nhau về ngân hàng thương mại.

Tại Pháp, NHTM được định nghĩa là xí nghiệp hay cơ sở nào đó thường xuyên nhận tiền của công chúng dưới hình thức kí thác hay các hình thức khác số tiền mà họ dùng cho chính họ vào các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ tài chính. Tại Mỹ, NHTM là một công ty kinh doanh chuyên cung cấp các dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành dịch vụ tài chính. Tại Việt Nam, theo khoản 3 Điều 4 Luật tổ chức tín dụng 2024 thì ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định nhằm mục tiêu lợi nhuận.

Tuy nhiên, dù được định nghĩa khác nhau nhưng về cơ bản các khái niệm vẫn cùng phản ánh hoạt động chủ yếu của NHTM là tín dụng, dịch vụ thanh toán và một số dịch vụ ngân hàng. Từ đó có thể định nghĩa “Ngân hàng thương mại là một tổ chức tài chính kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi và sử dụng số tiền này để cho vay và cung cấp dịch vụ thanh toán”.

1.1.2. Chức năng của ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại (NHTM) đóng vai trò là cầu nối giữa người có nguồn vốn dư thừa nhàn rỗi và có nhu cầu về vốn. NHTM vừa đóng vai trò là người đi vay, vừa đóng vai trò là người cho vay và hưởng lợi nhuận là khoản chênh lệch giữa lãi suất tiền gửi và lãi suất cho vay.

Với chức năng làm trung gian tín dụng thì NHTM đã đã góp phần tạo lợi ích cho các bên tham gia như: người gửi tiền, ngân hàng và người đi vay, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

- Đối với người gửi tiền: họ thu được lợi từ khoản vốn tạm thời nhàn rỗi của mình dưới hình thức lãi tiền gửi mà Ngân hàng trả cho họ. Hơn nữa, Ngân hàng còn đảm bảo cho họ sự an toàn về khoản tiền gửi và cung cấp các dịch vụ thanh toán tiện lợi.

- Đối với người đi vay: họ sẽ thoả mãn được nhu cầu vốn để kinh doanh, chi tiêu, thanh toán mà không phải phí nhiều về sức lực, thời gian cho việc tìm kiếm nơi cung ứng vốn tiện lợi, chắc chắn và hợp pháp.

- Đối với NHTM: họ sẽ tìm kiếm được lợi nhuận cho bản thân mình từ chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất tiền gửi hoặc hoa hồng môi giới. Lợi nhuận này chính là cơ sở để tồn tại và phát triển của NHTM.

- Đối với nền kinh tế, chức năng này có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế vì nó đáp ứng nhu cầu vốn để đảm bảo quá trình tái sản xuất được thực hiện liên tục và để mở rộng quy mô sản xuất. Với chức năng này, NHTM đã biến vốn nhàn rỗi không hoạt động thành vốn hoạt động, kích thích quá trình luân chuyển vốn, thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển.

NHTM với chức năng làm chức năng thanh toán có ý nghĩa quan trọng đối với xã hội. Ngân hàng thương mại thực hiện chức năng này bằng cách thực hiện các giao dịch thanh toán theo yêu cầu của khách hàng và tuân thủ theo pháp luật. Nhờ chức năng thanh toán của ngân hàng, mọi người tiết kiệm được thời gian và chi phí trong xã hội hiện đại so với quá khứ. Chức năng này giúp thúc đẩy quá trình kinh doanh, lưu thông hàng hóa và gia tăng tốc độ vận chuyển vốn.

Chức năng tạo tiền phản ánh bản chất của ngân hàng thương mại, với mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận. Mỗi hoạt động kinh doanh trong hệ thống ngân hàng mang đặc điểm riêng và đồng thời đóng góp vào chức năng tạo tiền của ngân hàng và nền kinh tế. Khả năng tạo tiền của ngân hàng thương mại đáp ứng yêu cầu thanh toán và chi trả của xã hội. Điều này góp phần tăng cường lượng tiền tệ phục vụ nhu cầu luân chuyển và phát triển kinh tế.

1.1.3. Vai trò của Ngân hàng Thương mại

Với các chức năng quan trọng như trên thì ngân hàng thương mại có những vai trò sau:

Thứ nhất, Ngân hàng thương mại (NHTM) góp phần thúc đẩy hoạt động đầu tư, phát triển sản xuất kinh doanh và hoạt động xuất nhập khẩu. Đây là kết quả tác động nhiều mặt của đổi mới hoạt động ngân hàng, nhất là những cố gắng của ngành ngân hàng trong việc huy động các nguồn vốn trong nước cho đầu tư phát triển, trong việc đổi mới chính sách cho vay và cơ cấu tín dụng theo hướng căn cứ chủ yếu vào tính khả thi và hiệu quả của từng dự án, từng lĩnh vực ngành nghề để quyết định cho vay. Dịch vụ ngân hàng cũng phát triển cả về chất lượng và chủng loại, góp phần thúc đẩy sản xuất kinh doanh.

Thứ hai, NHTM góp phần thực hiện chương trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế hợp lý theo ảnh hưởng công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Với dư nợ cho vay nền kinh tế chiếm tỉ trọng không nhỏ, mỗi năm hệ thống Ngân hàng đóng góp phần lớn tổng mức tăng trưởng kinh tế của cả nước.

Thứ ba, NHTM vừa là nơi tạo môi trường vừa là nơi thực thi chính sách tiền tệ quốc gia, đóng vai trò quan trọng trong việc đẩy lùi và kiềm chế lạm phát, từng bước

duy trì sự ổn định giá trị đồng tiền và tỉ giá, góp phần cải thiện kinh tế vĩ mô, môi trường đầu tư và sản xuất kinh doanh.

Thứ tư, NHTM hỗ trợ có hiệu quả trong việc tạo việc làm mới và thu hút lao động, góp phần cải thiện thu nhập và giảm nghèo bền vững. Thông qua nguồn vốn tín dụng cho các chương trình và dự án phát triển sản xuất kinh doanh, hàng năm hệ thống ngân hàng đã góp phần tạo thêm được nhiều việc làm mới, nhất là tại các vùng nông thôn. Ngoài ra, NHTM là cầu nối giữa kinh tế quốc dân với kinh tế quốc tế.

Như vậy, ngân hàng thương mại không chỉ là một trung gian tài chính mà còn là một phần quan trọng trong cơ cấu phát triển kinh tế và đảm bảo sự vận hành hiệu quả của nền kinh tế.

1.2. Cơ sở lý luận về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Để hiểu rõ về khái niệm cho vay của ngân hàng thương mại (NHTM), ta cần nhận thức được vai trò của ngân hàng trong nền kinh tế. Cho vay không chỉ giúp cá nhân và doanh nghiệp giải quyết nhu cầu tài chính cấp bách, mà còn đóng góp vào việc thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế. Vậy cho vay của ngân hàng thương mại là gì?

Theo điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng năm 2024 : "Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào các mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi". Dựa trên những cơ sở đó thì hoạt động cho vay của NHTM được hiểu là hoạt động giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay và bên đi vay. Trong đó khi bên đi vay sẽ chuyển giao tài sản cho bên vay, để có thể sử dụng một nguồn tiền xác định trong một khoảng thời gian vay theo thỏa thuận giữa 2 bên. Bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên đi vay khi đến hạn thanh toán.

Nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn của các chủ hộ kinh doanh, tiểu thương...các ngân hàng đã và đang triển khai nhiều chương trình vay sản xuất kinh doanh với mục đích hỗ trợ khách hàng mở rộng quy mô sản xuất, nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển dịch vụ. Nói cách khác, vay sản xuất kinh doanh là mục tiêu vay vốn hướng tới mục tiêu xây dựng, phát triển kế hoạch hoặc hoạt động kinh doanh diễn ra sắp tới. Mục đích vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là yếu tố quan trọng để ngân hàng quyết định có xét duyệt khoản vay hay không. Mục đích khả thi càng cao thì khả năng được xét duyệt khoản vay càng lớn. Thông thường, ngân hàng hay các công ty tài chính thường chấp nhận những khoản vay như : Nhập hàng hóa nguyên vật liệu, đầu tư trang thiết bị, sửa chữa nâng cấp cơ sở xưởng sản xuất, vay đầu tư nông nghiệp...

Như vậy cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có thể hiểu là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết cho khách hàng cá nhân một khoản tiền để sử dụng vào các mục đích đầu tư tài sản cố định hoặc bổ sung vốn lưu động trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi nhằm phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh của các cá nhân đó.

1.2.2. Đặc điểm của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

- Đối tượng vay là các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vay để kinh doanh
- Thời hạn cho vay linh hoạt: Thời hạn vay của khách hàng đa dạng, bao gồm vay: ngắn hạn, trung hạn, dài hạn. Vậy nên, ngân hàng có thể dễ dàng điều chỉnh nguồn vốn phù hợp với nhu cầu về thời hạn cho từng đối tượng khách hàng.
- Thỏa mãn tối đa nhu cầu về vốn cá nhân: bên cho vay có thể huy động nguồn vốn dưới nhiều hình thức và khối lượng lớn nên có thể đáp ứng được nhu cầu của bên vay một cách tốt nhất.
- Mục đích vay là để bổ sung nguồn vốn lưu động hoặc mua máy móc, trang thiết bị, phương tiện vận tải, mở rộng nhà xưởng.
- Quy mô của khoản vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có thể rất đa dạng, từ vài triệu đồng đến hàng tỷ đồng, tùy thuộc vào nhiều yếu tố như mục đích vay, tài sản bảo đảm, uy tín tín dụng của khách hàng và yêu cầu của ngân hàng. Ngân hàng sẽ đánh giá và cấp khoản vay phù hợp để đảm bảo khả năng thanh toán của khách hàng và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

1.2.3. Phân loại cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

a. Theo thời hạn cho vay:

- Cho vay ngắn hạn: là loại cho vay không quá 12 tháng. Loại này thường được dùng để cho vay với mục đích bổ sung vốn lưu động.
- Cho vay trung hạn: là loại tín dụng thời hạn từ 12 tháng đến 60 tháng. Mục đích của loại này là vay vốn mua sắm tài sản cố định hoặc cải tiến, đổi mới kỹ thuật, mở rộng quy mô kinh doanh.
- Cho vay dài hạn: đây là loại tín dụng có thời hạn vay trên 60 tháng. Đặc biệt loại tín dụng này thường được vay để đầu tư xây dựng mới, cải tiến và mở rộng sản xuất.

b. Theo hình thức đảm bảo:

- Cho vay đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay dựa trên cơ sở có bảo đảm như cầm cố, thế chấp, hoặc phải có bảo đảm bằng tài sản của bên thứ ba. Trong nhiều trường hợp, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải có tài sản đảm bảo khi nhận tín dụng. Lý do là khách hàng phải đối đầu với rủi ro trong kinh doanh, có thể mất khả năng trả nợ cho ngân hàng. Những biến cố không mong đợi có thể gây ra cho ngân hàng những tổn thất lớn.

- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Cho vay đảm bảo không bằng tài sản là việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng đi vay mà không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc sự bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ 3. Cho vay đảm bảo không bằng tài sản thông thường dành cho khách hàng có uy tín cao, khách hàng truyền thống, có tình hình tài chính lành mạnh, kinh doanh thường xuyên có lãi.

c. Căn cứ vào mục đích vay:

- Cho vay bổ sung vốn lưu động thiếu hụt trong quá trình sản xuất kinh doanh, thanh toán tiền vật tư, nguyên liệu, hàng hóa và các chi phí cần thiết...
- Cho vay đầu tư tài sản cố định, máy móc, trang thiết bị có giá trị lớn.

d. Theo Phương thức cho vay:

- Cho vay từng lần: Là hình thức cho vay tương đối phổ biến của ngân hàng đối với các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên, không có điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi. Theo từng kỳ hạn nợ trong hợp đồng, ngân hàng sẽ thu gốc và lãi. Trong quá trình khách hàng sử dụng tiền vay, ngân hàng sẽ kiểm soát mục đích và hiệu quả. Nếu thấy có dấu hiệu vi phạm hợp đồng, ngân hàng sẽ thu nợ trước hạn hoặc chuyển nợ quá hạn. Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi theo thời điểm tính lãi. Nghiệp vụ cho vay từng lần tương đối đơn giản ngân hàng có thể kiểm soát từng món vay tách biệt.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Đây là nghiệp vụ tín dụng theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng, hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Đó là số dư tối đa tại thời điểm tính, hạn mức tín dụng được cấp trên cơ sở kế hoạch sản xuất kinh doanh, nhu cầu vốn và nhu cầu vay vốn của khách hàng.

- Cho vay trong hạn mức: Số dư nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức. Khách hàng có thể vay trả nhiều lần trong kỳ nhưng dư nợ không vượt quá hạn mức.

- Cho vay ngoài hạn mức: Số dư lớn hơn hạn mức. Ngân hàng quy định hạn mức tín dụng cuối kỳ. Dư nợ trong kỳ có thể lớn hơn hạn mức nhưng đến cuối kỳ khách hàng phải trả nợ để giảm dư nợ sao cho dư nợ cuối kỳ không vượt quá hạn mức. Mỗi lần vay khách hàng chỉ cần trình bày phương án sử dụng tiền vay, nộp các chứng từ chứng minh đã thu mua hàng hoặc dịch vụ và nêu yêu cầu vay. Sau khi kiểm tra tính hợp lệ của chứng từ ngân hàng sẽ phát tiền cho vay. Đây là hình thức cho vay thuận tiện với những khách hàng vay mượn thường xuyên, vốn vay tham gia thường xuyên vào quá trình sản xuất kinh doanh.

- Cho vay luân chuyển: Là nghiệp vụ cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa, áp dụng đối với cá nhân sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên với ngân hàng. Khi mua hàng có thể thiếu vốn, ngân hàng có thể cho vay để mua hàng và sẽ thu nợ khi doanh nghiệp bán hàng.

- Cho vay trả góp: Là hình thức tín dụng theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong hạn mức tín dụng đã thỏa thuận. Cho vay trả góp thường được áp dụng đối với các khoản vay trung và dài hạn, tài trợ cho tài sản cố định hoặc lâu bền. Số tiền một lần trả được tính toán sao cho phù hợp với khả năng trả nợ.

1.2.4. Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân như sau:

a. Đối với sự phát triển của nền kinh tế:

Cho vay sản xuất kinh doanh là đòn bẩy quan trọng kích thích sự phát triển của nền kinh tế. Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế như sau:

- Sự phát triển của nền sản xuất tạo nguồn thu cho ngân sách, từ đó Chính phủ Sẽ thực hiện tốt hơn vai trò của mình trong việc ổn định trật tự xã hội, an sinh giáo dục, cũng như đầu tư vào các dự án trọng điểm của đất nước.
- Cho vay kích thích các ngành kinh tế mũi nhọn phát triển, mở rộng thương mại, dịch vụ.
- Góp phần tận dụng, khai thác mọi tiềm năng về đất đai, lao động, tài nguyên thiên nhiên cho đất nước. Góp phần xây dựng kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất cho sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.
- Tạo điều kiện phát triển ngành nghề truyền thống, ngành nghề mới, góp phần giải quyết việc làm cho người lao động.
- Góp phần ngăn chặn đà suy giảm kinh tế, nhằm thúc đẩy sản xuất, kích cầu đầu tư.

b. Đối với các ngân hàng thương mại:

Cho vay sản xuất kinh doanh là một trong những nhóm sản phẩm tín dụng của ngân hàng thương mại nhằm tài trợ vốn cho khách hàng có phương án sản xuất kinh doanh hiệu quả. Vai trò của nhóm sản phẩm này đối với các NHTM được thể hiện ở khía cạnh sau:

- Trong bối cảnh kinh tế hiện nay thì nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh là thường xuyên và phổ biến nhất. Quy mô giải ngân các khoản vay lớn, do đó nó mang lại cho các ngân hàng nguồn thu nhập lớn từ tiền lãi cho vay.
- Các NHTM có thể liên kết bán chéo các sản phẩm khác nhau như: thử thanh toán, chuyển tiền điện tử, các dịch vụ ngân hàng số....
- Cân đối nguồn vốn cho vay của NHTM nên phân tán được rủi ro.

c. Đối với khách hàng

- Đây là kênh tài trợ vốn cho các phương án sản xuất kinh doanh khả thi, khách hàng có thể nắm bắt được cơ hội kinh doanh khi vốn tự có chỉ đáp ứng được một phần nhu cầu vốn kinh doanh.

- Các tiện ích mà nhóm sản phẩm cho vay này mang lại tạo điều kiện cho khách hàng vay vốn có thể cân đối từ nguồn thu nhập để trả nợ.

1.3. Mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

1.3.1. Quan điểm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh là tăng quy mô cho vay trên cơ sở kiểm soát mức rủi ro và đảm bảo khả năng sinh lời phù hợp với mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ. Ngân hàng thương mại có thể tăng quy mô cho vay bằng cách: tăng dư nợ bình quân trên khách hàng, tăng số lượng khách hàng bằng cách thâm nhập vào thị trường mới, tiềm năng hoặc thay thế. Tăng quy mô cho vay trên cơ sở kiểm soát được rủi ro ở mức cho phép nhằm đạt được hiệu quả kỳ vọng của ngân hàng, nghĩa là:

- Việc kiểm soát rủi ro tùy theo chiến lược từng thời kỳ của ngân hàng.
- Mức sinh lời từ cho vay đáp ứng tùy theo chiến lược từng thời kỳ.

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

1.3.2.1. Chỉ tiêu phản ánh số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh

a. Chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh

$$\text{Tỷ trọng KHCN vay SXKD} = \frac{\text{Số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh}}{\text{Tổng số khách hàng vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này giúp ngân hàng tính được tỷ trọng số khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh trong tổng số khách hàng vay tại ngân hàng, từ đó cho biết việc mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là lớn hay nhỏ.

b. Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh

- Về tuyệt đối:

Mức tăng (giảm) số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh = Số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh năm (t) – số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh năm (t-1)

Chỉ tiêu này cho phép ngân hàng đánh giá việc mở rộng quy mô khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh tại ngân hàng. chỉ tiêu này dương chứng tỏ số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh năm t tăng so với năm (t-1), lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh đến với ngân hàng nhiều hơn.

- Về tương đối: Tỷ lệ tăng (giảm) KHCN vay SXKD

$$\text{Tỷ lệ tăng (giảm)} = \frac{\text{Mức tăng (giảm) số lượng KH vay SXKD}}{\text{Số lượng KH vay SXKD năm (t-1)}} \times 100\%$$

- Chỉ tiêu này chỉ ra tốc độ tăng trưởng của số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh so với năm trước.

1.3.2.2. Chỉ tiêu dư nợ và dư nợ bình quân cho vay khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

a. Chỉ tiêu dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN

Dư nợ phản ánh số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng tại một thời điểm, nên chỉ tiêu này là một con số thời điểm. Căn cứ vào mức dư nợ và tỷ lệ dư nợ có thể cho ta biết ngân hàng có thực hiện mở rộng hay không. Bởi khi ngân hàng thực hiện chính sách mở rộng tín dụng thì dư nợ tín dụng thường ở mức cao. Tuy nhiên để có thể đánh giá chính xác việc mở rộng tín dụng của ngân hàng phải kết hợp giữa chỉ tiêu dư nợ tín dụng với chỉ tiêu doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ} = \frac{\frac{\text{Tổng DN CVSXKD đối với KHCN năm (t)} - \text{Tổng DN CVSXKD đối với KHCN năm (t-1)}}{\text{Tổng dư nợ CVSXKD đối với KHCN năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng (giảm) dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân năm (t) so với năm (t-1). Chỉ tiêu này cho biết mức độ phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

b. Dư nợ bình quân

Dư nợ bình quân là chỉ số tài chính thể hiện mức dư nợ trung bình của ngân hàng đối với các khoản vay mà ngân hàng cấp cho khách hàng trong một khoảng thời gian xác định, thường là trong tháng, quý hoặc năm. Chỉ số này giúp ngân hàng và các nhà phân tích tài chính đánh giá mức độ sử dụng tín dụng và quy mô hoạt động cho vay của ngân hàng trong một kỳ nhất định.

Dư nợ bình quân là một chỉ số phản ánh hiệu quả trong việc quản lý nguồn vốn và cho vay, theo dõi sự thay đổi của dư nợ qua các kỳ, từ đó điều chỉnh các chiến lược tín dụng phù hợp và mở rộng hiệu quả.

c. Chỉ tiêu doanh số cho vay khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền ngân hàng cho khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định, thường là một năm bao gồm nợ đã thu hồi được và chưa thu hồi được. Từ đó, nếu biết được doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của nhiều kỳ ta sẽ thấy được xu hướng hoạt động của cho vay này cũng như khả năng mở rộng quy mô cho vay của ngân hàng.

Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay của khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh là chỉ tiêu tài chính dùng để đo lường mức độ thay đổi của tổng doanh số cho vay

đối với khách hàng cá nhân phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định (thường là theo tháng, quý hoặc năm). Chỉ tiêu này giúp ngân hàng và các nhà phân tích tài chính đánh giá sự phát triển và hiệu quả của hoạt động cho vay tín dụng đối với khách hàng cá nhân trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh.

Tốc độ tăng trưởng DSCV KHCN SXKD được tính theo công thức như sau:

$$= \frac{\text{Doanh số cho vay kỳ hiện tại} - \text{Doanh số cho vay kỳ trước}}{\text{Doanh số cho vay kỳ trước}} \times 100\%$$

Ngoài ra, doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trên tổng doanh số cho vay cũng là một chỉ tiêu quan trọng, thể hiện sự gia tăng tương đối về tỷ trọng của doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân so với doanh số cho vay đối với các đối tượng khách hàng khác trên tổng doanh số cho vay của ngân hàng qua các năm. Nếu doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trên tổng doanh số cho vay có nghĩa là hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đang được mở rộng và phát triển, đó cũng chính là cơ sở của một chất lượng tốt.

$$\text{Tỷ trọng doanh số cho vay KHCN} = \frac{\text{Doanh số CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} \times 100\%$$

1.3.2.3. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Hệ số thu nợ trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN được tính theo công thức như sau:

$$\text{Hệ số thu nợ CVSXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Doanh số CVSXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Hệ số này thể hiện mối quan hệ giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, từ đó có thể biết được trên doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong kỳ thì ngân hàng đã thu được bao nhiêu nợ, điều đó thể hiện chất lượng của hoạt động cho vay. Do đó, hệ số này càng cao thì càng tốt.

1.3.2.4. Tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Theo Điều 11, Thông tư 11/2021/TT-NHNN của Thống đốc NHNN về sửa đổi, bổ sung một số điều về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng có quy định như sau:

Nhóm 1 (nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.

- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

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

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn. Các khoản nợ này được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng tổn thất.
- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng không có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.
- Nợ phải phân loại vào nhóm 3 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng tổn thất cao.
- Các cam kết ngoại bảng mà khả năng khách hàng không thực hiện cam kết là rất cao.
- Nợ phải phân loại vào nhóm 4 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là không còn khả năng thu hồi, có khả năng mất vốn.
- Các cam kết ngoại bảng mà khách.

a. Tỷ lệ nợ quá hạn

Nợ quá hạn là các khoản nợ mà người đi vay không trả được nợ đúng hạn theo thỏa thuận và không được tổ chức tín dụng chấp thuận cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Theo quy định của khoản 1 điều 10 thông tư 31/2024/TT-NHNN như sau: nợ quá hạn từ nhóm nợ 2 đến nhóm nợ 5

Khi phân tích tình hình nợ quá hạn ta xem xét một số chỉ tiêu sau đây:

Tỷ lệ nợ quá hạn CVSXXD đối với KHCN được tính như sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVSXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng dư nợ CVSXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Việc xác định tỷ lệ nợ quá hạn là yếu tố rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng, nhằm phản ánh những khoản cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có khả năng hoàn trả kém. Nếu tỷ lệ nợ quá hạn thấp chứng tỏ tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng là tốt, hầu hết các khoản cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đều sinh lãi và có khả năng thu hồi. Ngược lại, nếu tỷ lệ này cao thì ngân hàng cần có những biện pháp kiểm soát nợ quá hạn, hạn chế những rủi ro có thể mất vốn do những khoản nợ quá hạn gây ra.

Để đánh giá chính xác và thực tế hơn về nợ quá hạn trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, ta xem xét chỉ tiêu nợ quá hạn trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng nợ quá hạn cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Nếu tỷ trọng này cao chứng tỏ chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng còn nhiều yếu kém. Một phần là do công tác thẩm định không nghiêm ngặt, phần khác là do ngân hàng không kiểm soát chặt chẽ các khoản cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đến việc khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, không đảm bảo được khả năng trả nợ cho ngân hàng.

b. Chỉ tiêu nợ xấu

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4, 5 theo quy định tại khoản 5 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN. Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay KHCN trên tổng dư nợ cho vay KHCN là chỉ tiêu nhằm đánh giá chất lượng cho vay KHCN của ngân hàng, nó cho biết trong 100 đồng nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu.

Tỷ lệ nợ xấu CVSXKD đối với KHCN được tính như sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVSXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng dư nợ CVSXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh nợ xấu trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Thông thường các khoản nợ này được xử lý bằng cách trích lập dự phòng để xóa nợ. Khoản dự phòng này được tính toán dựa trên tình hình dư nợ quá hạn và trên cơ sở các khoản vay được bảo đảm hay không. Chỉ tiêu này càng thấp thể hiện chất lượng cho vay KHCN ngày càng được nâng cao, rủi ro của các khoản cho vay KHCN ngày càng được giảm nhiều.

1.3.2.5. Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Đây là chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của một khoản vay. Thu nhập từ cho vay phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố. Lãi suất cho vay là nhân tố quyết định đầu tiên đến lợi nhuận đạt được. Khoản cho vay với lãi suất cao thì thu lãi của ngân hàng cũng vì thế mà tăng lên. Tuy nhiên, lãi vay cũng phải hợp lý vì nếu cao quá sẽ làm giảm tính cạnh tranh của ngân hàng trong khi các ngân hàng Việt Nam vẫn còn đang cạnh tranh với nhau về lãi suất. Mặt khác, lãi suất cho vay cao làm hoạt động kinh doanh của người vay gặp khó khăn hay thu nhập cá nhân không đủ trả nợ do chi phí trả lãi quá lớn.

Dư nợ cho vay tăng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng tăng thu nhập. Với khách hàng cá nhân, món vay thường có giá trị nhỏ hơn rất nhiều so với món vay của các doanh nghiệp nhưng quy mô các khoản vay lại lớn chính là yếu tố quan trọng để dư nợ cho vay tăng lên, thể hiện tính hiệu quả trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Tuy nhiên, nếu chỉ đề cập đến lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay thì chưa thấy rõ được hiệu quả của khoản vay đó. Vì vậy, cần xem xét chỉ tiêu tỷ lệ thu nhập từ lãi trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Chỉ tiêu này cho biết một đồng vốn cho vay khách hàng cá nhân bình quân thu được bao nhiêu đồng lợi nhuận từ lãi cho ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng kiểm soát chi phí trong cho vay cũng như mức độ sinh lời của khoản vay.

Tỷ lệ thu nhập từ lãi CVSXKD đối với KHCN được tính như sau:

$$\text{Tỷ lệ thu nhập từ lãi CVSXKDKHCN} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng dư nợ CVSXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Bên cạnh đó, để đánh giá một cách chính xác hơn về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân cần xem xét đến chỉ tiêu thu nhập từ lãi cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao chứng tỏ thu nhập từ lãi cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đóng góp vào tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng càng lớn, cho thấy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm một vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Từ đó, đưa ra các chính sách nhằm thu hút thêm các khách hàng mới, đồng thời nâng cao hơn nữa chất lượng của hoạt động cho vay này.

Tỷ trọng thu nhập từ lãi CVSXKD đối với KHCN Trên tổng thu nhập từ lãi được tính như sau :

$$\text{Tỷ trọng thu nhập từ lãi CVSXKDKHCN} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ lãi}} \times 100\%$$

Như vậy, mỗi chỉ tiêu đều có những ý nghĩa và tính năng ưu việt riêng, tùy vào điều kiện cụ thể mà các ngân hàng có thể sử dụng và kết hợp các chỉ tiêu khác nhau để đưa ra những kết quả đánh giá chất lượng một cách chính xác và khách quan nhất.

1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

1.3.3.1. Các yếu tố chủ quan

a. Định hướng phát triển của ngân hàng

Là điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Nếu trong kế hoạch phát triển của mình các ngân hàng không quan tâm đến hoạt động cho vay KHCN thì các KHCN có nhu cầu vay sản xuất kinh doanh cũng sẽ không được quan tâm và đáp ứng. Ngược lại, nếu ngân hàng muốn phát triển hoạt động cho vay này thì họ sẽ đưa ra các chiến lược cụ thể để thu hút nhiều hơn các KHCN có nhu cầu đến vay vốn. Và khi đó cung cầu sẽ có điều kiện thuận lợi để gặp nhau cũng có nghĩa là cho vay KHCN từ đó được mở rộng.

b. Quy trình tín dụng

Quy trình tín dụng là bảng tổng hợp mô tả công việc của ngân hàng từ khi tiếp nhận hồ sơ vay vốn của một khách hàng cho đến khi quyết định cho vay, giải ngân, thu nợ và thanh lý hợp đồng tín dụng. Đây là một nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động nâng cao chất lượng tín dụng, nếu ngân hàng có một quy trình tín dụng chặt chẽ, hiệu quả sẽ giúp ngân hàng vừa dễ dàng thu hút khách hàng từ đó phát triển hoạt động tín dụng, vừa giảm được tỉ lệ nợ xấu, cũng như đánh giá được khả năng trả nợ của khách hàng.

c. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng

Cơ cấu tổ chức của ngân hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến chiến lược phát triển hoạt động tín dụng của ngân hàng. Cơ cấu của ngân hàng bao gồm hệ thống tổ chức, chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban, mạng lưới hoạt động của ngân hàng. Hệ thống tổ chức nếu được thực hiện theo cơ cấu phù hợp thì việc định hướng, triển khai và đánh giá thực trạng hoạt động của ngân hàng trở nên hiệu quả hơn. Đặc biệt đối với hoạt động bán lẻ của ngân hàng, hệ thống ngân hàng nói chung cần xây dựng một cơ cấu tổ chức phù hợp. Một cơ cấu hợp lý sẽ giúp ngân hàng tập trung vào các vấn đề chiến lược, xác định rõ các kênh hoạt động, phân định rõ giữa bộ máy quản lý trực tiếp và các mối quan hệ chức năng, triển khai mọi hoạt động nhằm hướng tới việc phục vụ khách hàng một cách hiệu quả hơn, giúp cho việc phát triển tín dụng được đảm bảo và chất lượng.

d. Công nghệ thông tin

Trong xu thế hiện nay, công nghệ thông tin ngày càng có vị trí quan trọng trong các hoạt động kinh tế nói chung và hoạt động ngân hàng nói riêng. Công nghệ thông tin có thể đem lại những lợi ích to lớn và sức cạnh tranh trong các NHTM: cập nhật, thu

thập, xử lý và phân tích thông tin nhanh hơn, giúp đơn giản hóa các quá trình làm việc, giảm chi phí, nâng cao chất lượng sản phẩm. Nhờ có công nghệ thông tin ngân hàng có thể lưu trữ được một số sản phẩm lớn các hồ sơ tín dụng thuận tiện cho việc truy cập và khai thác thông tin này. Đồng thời khách hàng cũng có thể ngồi tại nhà hay bất cứ đâu để nộp đơn xin vay vào một ngân hàng cũng như tiếp cận các dịch vụ khác của ngân hàng mà không phải trực tiếp đến ngân hàng. Hiện nay, khách hàng có thể thực hiện các giao dịch dễ dàng qua hệ thống Internet, tin nhắn SMS...

e. Hoạt động marketing

Đây là hoạt động rất quan trọng nhằm thu hút khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Nếu như ngân hàng tổ chức tốt hoạt động marketing thì thương hiệu, uy tín của NHTM cũng sẽ gia tăng. Trên cơ sở này, ngân hàng có thể gia tăng số lượng khách hàng, gia tăng thị phần của mình.

1.3.3.2. Các yếu tố khách quan

a. Yếu tố thuộc về khách hàng cá nhân

- Nhu cầu vay của người đi vay: khách hàng của dịch vụ cho vay KHCN là các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu rất đa dạng, từ các nhu cầu thiết yếu đến nhu cầu cao cấp. Đời sống con người ngày càng được nâng cao thì các nhu cầu về hàng hóa cao cấp càng lớn. Tuy nhiên, tùy từng giai đoạn phát triển sẽ xuất hiện các nhu cầu nổi bật cần được tài trợ. Vấn đề là phải phát hiện được những nhu cầu nhanh nhất để đáp ứng kịp thời. Sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân là sản phẩm mang tính dịch vụ nên nhu cầu của khách hàng là yếu tố quyết định các hình thức cho vay cá nhân của NHTM.

- Trình độ văn hóa: bên cạnh yếu tố thu nhập thì trình độ văn hóa cũng có những ảnh hưởng quan trọng tới hoạt động cho vay cá nhân. Nó ảnh hưởng tới đặc điểm, đạo đức của người vay, đây là yếu tố quyết định đến hành vi trả nợ. Vì ngay cả khi khách hàng chứng minh được tính khả thi của nguồn trả nợ nhưng đạo đức của khách hàng lại không tốt thì khi thu hồi nợ là cả vấn đề đối với ngân hàng.

b. Yếu tố môi trường pháp lý

- Mọi thành phần hoạt động trong nền kinh tế đều chịu sự chi phối của pháp luật. Lĩnh vực cho vay cá nhân của ngân hàng chịu sự điều chỉnh chặt chẽ của các quy định của nhà nước, luật các tổ chức tín dụng, luật dân sự và các quy định khác. Môi trường pháp lý sẽ đem đến cho ngân hàng một loạt cơ hội mới và không ít thách thức mới, như việc dỡ bỏ các hạn chế về hoạt động tín dụng sẽ cho phép các ngân hàng nước ngoài có thể tung sản phẩm dịch vụ bằng nội tệ với chi phí rẻ hơn rất nhiều.

c. Yếu tố môi trường kinh tế - chính trị

- Môi trường kinh tế thể hiện thông qua những biến số kinh tế như thu nhập quốc dân (GDP), tốc độ tăng trưởng thu nhập, quốc dân, mức thu nhập bình quân đầu người, tỷ lệ thất nghiệp. Những cuộc suy thoái kinh tế với các biến số kinh tế về tình trạng thê

thảm sẽ gây mất lòng tin nghiêm trọng của người dân về triển vọng thu nhập của mình, do đó nhu cầu về tín dụng cá nhân sẽ bị giảm sút. Ngược lại, khi các biến số kinh tế đều biến động tốt sẽ có tác động tích cực tới nhu cầu của người dân. Môi trường văn hóa xã hội thể hiện ở các tập quán xã hội, bản sắc dân tộc, tâm lý tiêu dùng giữa các vùng miền và văn hóa cộng đồng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Toàn bộ chương 1 là những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng của NHTM, trong đó đề cập tới mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của NHTM - đối tượng nghiên cứu trong đề tài của khóa luận. Từ những vấn đề mang tính khái quát về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đến những vấn đề cụ thể về mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân như khái niệm, các chỉ tiêu đánh giá mở rộng, sự cần thiết cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đều được đề cập trong chương này. Đồng thời, chương cũng nêu lên các đặc điểm và vai trò của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đối với NHTM, khách hàng và nền kinh tế. Bên cạnh đó, chương 1 cũng là cơ sở lý luận đưa ra cách thức nghiên cứu thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân và giải pháp mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân sẽ được trình bày trong chương tiếp theo.

**CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH
DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP
PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ**



2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Ngày 05/06/2007, Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng khai trương PGD Thanh Khê địa chỉ A37 Điện Biên Phủ, TP. Đà Nẵng. Để đảm bảo cho việc phục vụ khách hàng tốt hơn, Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng không ngừng nỗ lực cải thiện đội ngũ nhân viên và chất lượng dịch vụ. Với chủ chương không ngừng phát triển hệ thống mạng lưới để phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách hàng, vào ngày 27/5/2023 thay đổi địa điểm PGD Thanh Khê đến 135 Điện Biên Phủ, TP. Đà Nẵng đánh dấu bước phát triển cả hệ thống ngân hàng, nhằm rút ngắn khoảng cách phương thức phục vụ giữa khách hàng và ngân hàng. Với phương châm “đơn giản-nhanh chóng-thuận lợi-kịp thời”, cùng với đội ngũ nhân viên trẻ, năng lực vững vàng nghiệp vụ, tất cả đều quyết tâm xây dựng PGD vững mạnh và phục vụ tốt nhu cầu của khách hàng trên tất cả các mặt: cho vay, bảo lãnh, tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, cho vay trả góp, cho vay chứng từ có chiết khấu, cho vay đầu tư sản xuất kinh doanh và các dịch vụ khác.



Hình 2.1. Hình ảnh của NHTMCP Phương Đông –PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

2.1.1. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Cơ cấu tổ chức của OCB Thanh Khê được thể hiện qua sơ đồ sau :



Hình 2.2 : Cơ cấu tổ chức của NHTMCP Phương Đông –PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Chức năng, nhiệm vụ của từng phòng ban như sau :

- Ban Giám Đốc : Gồm có 1 giám đốc và 1 phó giám đốc, nhiệm vụ đề ra mục tiêu kế hoạch và chỉ đạo hoạt động của PGD. Giám đốc là người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước Chi nhánh về hoạt động của PGD. Giám đốc chịu trách nhiệm vạch ra chiến lược, lập kế hoạch triển khai kinh doanh, chịu trách nhiệm về chỉ tiêu, doanh số kinh doanh trong thời gian nhận chức: Điều hành chi nhánh đưa ra các quyết định pháp luật, điều lệ của ngân hàng về công tác quản lý, chỉ đạo công tác tuyển dụng, nhân sự, chi phí, hành chính, tổ chức đào tạo chuyên môn cho nhân viên, cán bộ trong PGD. Phó giám đốc phối hợp và hỗ trợ giám đốc trực tiếp quản lí, chỉ đạo, giám sát và hỗ trợ mọi hoạt động của PGD. Phụ trách công tác đào tạo, chịu trách nhiệm lập kế hoạch, tổ chức huấn luyện, triển khai sản phẩm theo quy định của ngân hàng. Phó giám đốc làm nhiệm vụ tham mưu giúp việc cho giám đốc đồng thời chỉ đạo chung của giám đốc Chi nhánh.
- Phòng giao dịch: Hướng dẫn làm thủ tục mở và sử dụng tài khoản, thực hiện và quản lý các nghiệp vụ liên quan đến các loại tài khoản của khách hàng, thực hiện các giao dịch và dịch vụ cho khách hàng.
- Phòng tín dụng: Quản lý và lưu trữ hồ sơ, kiểm tra xác thực hồ sơ của khách hàng và kiểm soát việc cho vay trước khi tiến hành giải ngân,... nhằm bảo đảm tính tuân thủ đúng quy định hiện hành của pháp luật, thực hiện lập các thủ tục cấp tín dụng liên quan đến các khoản vay theo các điều kiện đã được cấp thẩm.
- Phòng KHDN vừa và nhỏ (SME): Thực hiện bán hàng cho phân khúc KHDN; tư vấn và chăm sóc khách hàng; giới thiệu, quảng bá hình ảnh, sản phẩm của OCB trực tiếp đến khách hàng; xác định cách thức tiến hành thu thập thông tin, chuẩn bị báo cáo, tính đúng hạn của báo cáo; thực hiện theo đúng quy định/hướng dẫn về chất lượng dịch

vụ, hình ảnh thương hiệu, các quy định chung của ngân hàng, theo đúng pháp luật; lập tờ trình cho vay và trình phê duyệt hồ sơ vay của KH; xử lý các khoản vay quá hạn mà cá nhân đang quản lý; thực hiện các công việc khác theo sự phân công của lãnh đạo.

- Phòng quan hệ khách hàng: Thực hiện các hoạt động bán hàng, chủ yếu là huy động vốn, thế tín dụng; chăm sóc khách hàng hiện hữu và tìm kiếm khách hàng mới; xử lý các khoản lãi mà khách hàng gửi tiết kiệm; thực hiện các công việc theo chỉ định của cấp trên.

2.1.2. Các sản phẩm, dịch vụ OCB - PGD Thanh Khê cung cấp

OCB Thanh Khê cung cấp những sản phẩm dành cho KH cá nhân như sau :

a. Tiền gửi :

- Tiền gửi tiết kiệm : Là khoản tiền của khách hàng gửi tại OCB trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận giữa khách hàng và OCB với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho khách hàng, loại tiền gửi: VND và USD, số tiền gửi tối thiểu để mở HDTG có kỳ hạn: 100.000 VND/ 50 USD, kỳ hạn gửi đa dạng: Từ 1 tuần tới 36 tháng đối với VND, 1 đến 12 tháng đối với USD, lãi suất: Cạnh tranh, phương thức lĩnh lãi linh hoạt: Định kỳ (hàng tháng, hàng quý, hàng 6 tháng) và cuối kỳ, nhận và chi trả: Thông qua Tài khoản thanh toán của chính chủ sở hữu.

- Tiền gửi thanh toán : là hình thức huy động vốn của ngân hàng bằng cách mở cho khách hàng tài khoản gọi là tài khoản tiền gửi thanh toán và hiện tại ngân hàng OCB đang có sản phẩm tiền gửi thanh toán là OMNI cá nhân.

b. Cho vay :

- Cho vay tiêu dùng : Gói cho vay tiêu dùng OCB sẽ là giải pháp hiệu quả thỏa mãn mọi nhu cầu chi tiêu. Thủ tục vay dễ dàng, nhanh chóng, hình thức trả lãi linh hoạt với mức lãi suất ưu đãi. Vay tiêu dùng có ba loại sản phẩm: vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo, vay thấu chi có tài sản đảm bảo, vay thế chấp tiêu dùng siêu tốc. Hỗ trợ vay mua bất động sản, ô tô.

- Vay sản xuất kinh doanh : Để vận hành kinh doanh hiệu quả, hãy tiếp cận nguồn vốn từ sản phẩm vay vốn sản xuất kinh doanh của OCB. Vay vốn sản xuất, kinh doanh và dễ dàng giải quyết những khó khăn của bạn một cách hiệu quả và nhanh chóng. Có hai sản phẩm là: vay sản xuất kinh doanh và vay bổ sung vốn lưu động. Thời gian cho vay lên đến 120 tháng, tối thiểu 50 triệu đồng và tối đa 10 tỷ đồng.

c. Các dịch vụ khác



Ngân hàng số OCB OMNI thế hệ mới mang một tiêu chuẩn mới trong lĩnh vực ngân hàng số, Miễn phí chuyển tiền trong và ngoài hệ thống, giao dịch 24/7 với hạn mức chuyển tiền thường lên đến 30 tỷ đồng/ ngày. Miễn phí thanh toán mọi loại hóa đơn, phí thu hộ học phí và các giao dịch, tiện ích trực tuyến dành cho Khách hàng. Cho Vay online trên OCB OMNI.

- Mở Tài khoản: Gói tài khoản INVEST, Chuyển tiền quốc tế, OCB Dream Account, tài khoản số đẹp, Gói tài khoản OCB Speed up, Dịch vụ chi lương, tài khoản thông minh, tài khoản trực tiếp.

d. Thẻ

Có hai loại là thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ

- Thẻ tín dụng của ngân hàng OCB có các loại nổi bật và được khách hàng ưa chuộng như: OCB INSTALLMENT MASTERCARD PLATINUM ,OCB iGEN MASTERCARD PLATINUM ,OCB BAMBOO AIRWAYS,..
- Thẻ ghi nợ của OCB các loại được ưa chuộng như : OCB NATURAL, OCB MASTERCARD PASSPORT DEBIT, OCB JCB.

- e. **Bảo hiểm** : Bảo hiểm liên kết, Bảo hiểm tài sản, Bảo hiểm online, Bảo hiểm sức khỏe.

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

2.1.3.1. Tình hình huy động vốn tại OCB - PGD Thanh Khê

Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng xác định yếu tố quan trọng hàng đầu của ngân hàng là nguồn vốn khách hàng luôn được đặt lên hàng đầu của hoạt động kinh doanh, ngân hàng thực hiện đi vay để cho vay, huy động tạo lập nguồn vốn lớn để đảm bảo chi trả và đáp ứng nhu cầu vay vốn, mang lại nguồn thu nhập cho khách hàng cũng như tạo lợi nhuận cho ngân hàng. Tình hình huy động vốn của OCB Thanh Khê từ năm 2022 đến năm 2024: thể hiện qua bảng 2.1 dưới đây.

Bảng 2.1 . kết quả hoạt động huy động vốn của OCB – Thanh Khê 2022-2024

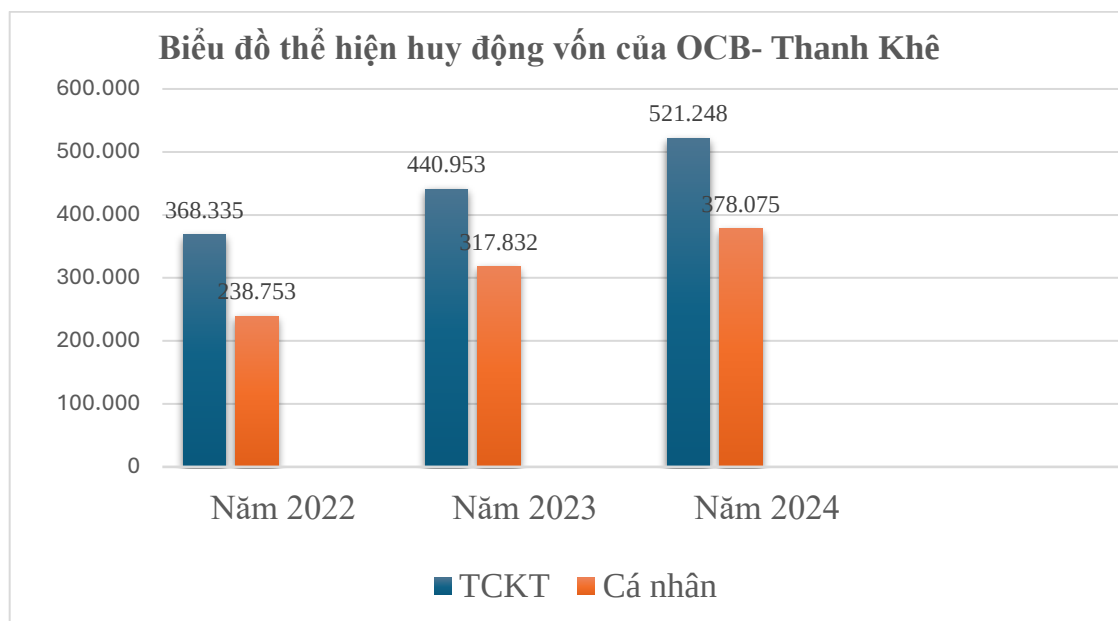
ĐV: Triệu Đồng

Chỉ tiêu	2022		2023		2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Tổng vốn huy động	607,088	100%	758,785	100%	899,323	100%	151,697	24.99%	140,538	18.52%
- Tổ chức kinh tế	368,335	60.67%	440,953	58.11%	521,248	57.96%	72,618	19.72%	80,295	18.21%
- Cá nhân	238,753	39.33%	317,832	41.89%	378,075	42.04%	79,079	33.12%	60,243	18.95%

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của OCB - PGD Thanh Khê giai đoạn 2022 - 2024

DVT : Triệu đồng



(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Bảng 2.1 cho thấy tổng huy động vốn(HĐV)của OCB Thanh Khê tăng qua các năm, nguyên nhân là do tạo được niềm tin ở khách hàng, cùng các chính sách chăm sóc khách hàng với mức lãi suất ưu đãi khách hàng từ đó tăng trưởng nguồn huy động. Trong đó, xét về cơ cấu huy động theo đối tượng ta thấy, huy động vốn từ tổ chức kinh tế chiếm tỷ trọng lớn (khoảng 60%) trong tổng vốn huy động vốn. Tổ chức kinh tế có tăng trưởng khá tốt, chiếm tỷ trọng từ 57%- 60% . Năm 2023 vốn huy động từ TCKT tăng nhẹ tăng từ 368,335 lên 440,953 so với năm 2022. Năm 2022- 2023 kinh tế bị ảnh hưởng bởi đại dịch covid19 nhưng nhóm TCKT này lại không bị ảnh hưởng nhiều nên vẫn tăng trưởng qua các năm . Năm 2024 tăng từ 440,953 lên 521,248 so với năm 2023 tương ứng tăng 18.21%. Sở dĩ chiếm tỷ trọng cao như trên là do PGD có nhóm khách hàng chủ yếu là TCKT. Ngân hàng đã tung ra nhiều sản phẩm tốt dành cho doanh nghiệp và có hỗ trợ cho doanh nghiệp vừa và nhỏ. Từ đó tạo niềm tin và thu hút nhiều khách hàng từ các TCKT làm tăng vốn huy động của ngân hàng.

Nhìn chung huy động vốn TCKT đang chiếm tỷ trọng cao hơn nhưng ở năm 2023 mảng KHCN cũng tăng với tỷ lệ khá cao. Năm 2023 vốn huy động của KHCN đạt 317,832 triệu đồng tăng 79,079 triệu đồng tương ứng 33.12% so với năm 2022. Là một trong những ngân hàng TMCP hàng đầu với mức tăng trưởng ổn định qua các năm, OCB luôn là nơi gửi tiền tiết kiệm an toàn hàng đầu cho khách hàng. Cùng với đa dạng các kênh tiết kiệm tại quầy, tiết kiệm online cùng ưu đãi lãi suất cạnh tranh, OCB còn thu hút khách hàng gửi tiền các chương trình ưu đãi thiết thực. Năm 2023, mừng sinh

nhật 27 năm, Ngân hàng Phương Đông tung chương trình “ Tung bừng ưu đãi – Triệu lời tri ân ” cùng hàng loạt ưu đãi cho cá nhân và doanh nghiệp.

Qua bảng 2.1 ta thấy rằng người dân đã đặt niềm tin vào ngân hàng nhiều hơn, không còn muốn nắm giữ tiền mặt nhiều và thể hiện được rằng công tác huy động vốn của ngân hàng đã có nhiều khởi sắc.

2.1.3.2. Tình hình hoạt động cho vay tại OCB - PGD Thanh Khê

Huy động vốn là tiền đề của hoạt động kinh doanh, nhưng sử dụng vốn có hiệu quả hay không mới là trọng tâm của công tác kinh doanh trong ngân hàng. Bởi vì hoạt động được xem là hoạt động đem lại lợi nhuận lớn nhất cho ngân hàng là hoạt động cho vay. Hoạt động cho vay là hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng, đây là hoạt động quyết định phần lớn đến hiệu quả kinh doanh, quá trình tuần hoàn, chu chuyển vốn trong hoạt động kinh doanh tiền tệ của ngân hàng. Nghiệp vụ tín dụng là một nghiệp vụ quan trọng và chiếm tỷ trọng lớn trong toàn bộ tài sản có của ngân hàng. Đây là nghiệp vụ hình thành từ huy động vốn trong khách hàng, do vậy ngân hàng phải sử dụng hiệu quả, nghĩa là cho vay phải thu hồi được nợ để trả cho người gửi tiền và thu lãi để bù đắp chi phí huy động vốn.

Hoạt động cho vay của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024 thể hiện qua bảng 2.2:

Bảng 2.2. kết quả hoạt động cho vay của ngân hàng OCB Thanh Khê năm 2022-2024

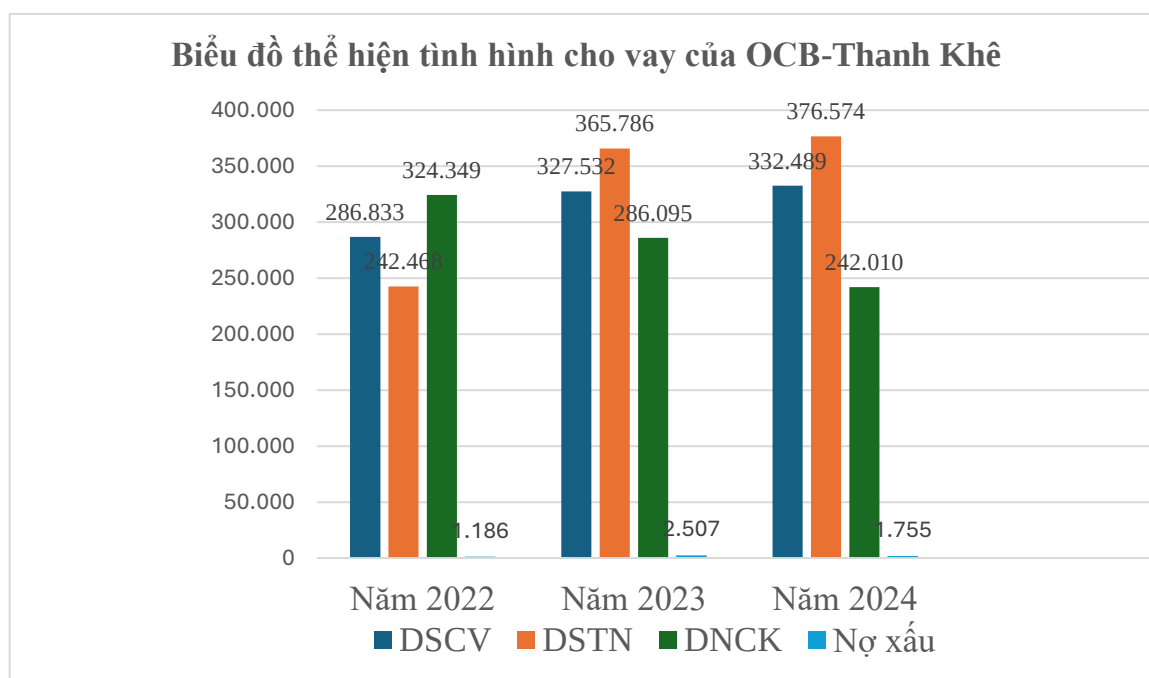
ĐV: Triệu Đồng

Chỉ tiêu	2022		2023		2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay	286,833	100%	327,532	100%	332,489	100%	40,699	14.19%	4,957	1.51%
Ngắn hạn	102,772	36%	105,269	32%	104,335	31%	2,497	2.43%	-934	-0.89%
Trung - dài hạn	184,061	64%	222,263	68%	228,154	69%	38,202	20.76%	5,891	2.65%
2. Doanh số thu nợ	242,468	100%	365,786	100%	376,574	100%	123,318	50.86%	10,788	2.95%
Ngắn hạn	79,142	33%	121,148	33%	129,052	34%	42,007	53.08%	7,904	6.52%
Trung - dài hạn	163,326	67%	244,638	67%	247,522	66%	81,311	49.78%	2,884	1.18%
3. Dư nợ cuối kỳ	324,349	100%	286,095	100%	242,010	100%	-38,254	-11.79%	-44,085	-15.41%
Ngắn hạn	100,431	30.29%	84,551	29.55%	59,834	24.72%	-15,880	-15.81%	-24,717	-29.23%
Trung - dài hạn	223,918	69.71%	201,554	70.45%	182,176	75.28%	-22,374	-9.99%	-19,368	-9.61%
4. Nợ xấu	1,186	100%	2,507	100%	1,755	100%	1,321	111.38%	-752	-30.00%
Ngắn hạn	531	45%	1,104	44%	771	44%	573	108.03%	-333	-30.18%
Trung - dài hạn	655	55%	1,403	56%	984	56%	748	114.10%	-419	-29.85%
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0.37%		0.88%		0.73%					
Ngắn hạn	0.54%		1.33%		0.85%					
Trung - dài hạn	0.29%		0.69%		0.65%					

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Biểu đồ 2.2. Tình hình cho vay của ngân hàng OCB Thanh Khê năm 2022-2024

ĐVT : Triệu đồng



(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Qua bảng 2.2 ta thấy hoạt động cho vay của chi nhánh tăng trưởng đều qua từng năm. Giai đoạn 2022–2024 là thời kỳ đầy biến động đối với thị trường tài chính – ngân hàng nói chung, và đối với hoạt động tín dụng của ngân hàng nói riêng. Trong bối cảnh kinh tế thế giới và trong nước chịu nhiều ảnh hưởng từ lạm phát, chính sách điều hành lãi suất, cùng những khó khăn trong lĩnh vực bất động sản và sản xuất, hoạt động tín dụng của ngân hàng cũng có nhiều thay đổi đáng chú ý, thể hiện rõ qua các chỉ tiêu về doanh số cho vay, thu nợ, dư nợ, và tỷ lệ nợ xấu.

Doanh số cho vay : Trong năm 2023, doanh số cho vay của ngân hàng đạt 327,532 triệu đồng, tăng 14.19% so với 2022. Tuy nhiên, sang năm 2024 mức tăng trưởng chỉ còn 1.51%, đạt 332,489 triệu đồng, cho thấy dấu hiệu chững lại trong tăng trưởng tín dụng. Khoản vay trung – dài hạn tiếp tục chiếm tỷ trọng chủ yếu 69% năm 2024, với mức tăng trưởng khá ổn định 2.65%. Vay ngắn hạn, ngược lại, có xu hướng giảm nhẹ, phản ánh nhu cầu vốn lưu động của doanh nghiệp đang bị thu hẹp hoặc ngân hàng đang siết lại các khoản vay ngắn hạn do rủi ro tín dụng. Đây là biểu hiện thận trọng của ngân hàng đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong bối cảnh thị trường đang có nhiều tiềm ẩn rủi ro.

Đi kèm với công tác cho vay là công thức thu hồi nợ, vì việc thu hồi nợ có hiệu quả tạo sự luân chuyển cho nguồn tiền và đảm bảo khả năng thanh toán cho ngân hàng cùng với doanh số cho vay 3 năm liên tiếp đều tăng thì doanh số thu nợ cũng tăng qua từng năm . Cụ thể, Doanh số thu nợ tăng mạnh trong năm 2023, từ 242,468 triệu đồng lên 365,786 triệu đồng (50.86%), cho thấy hiệu quả quản trị tín dụng và thu hồi nợ tốt

của ngân hàng. Việc thu nợ 2023 tăng mạnh là do PGD được chuyển qua cơ sở mới với nguồn lực đầy kinh nghiệm được điều chuyển từ trụ sở chính về hơn nửa 2023 doanh số cho vay cũng tăng mạnh góp phần đẩy doanh số thu nợ của năm 2023 hiệu quả cao. Tuy nhiên, sang năm 2024, mức tăng trưởng giảm xuống còn 2.95%. Trong đó, thu nợ ngắn hạn tăng mạnh nhất (6.52%), nhờ dòng tiền quay vòng nhanh hơn ở phân khúc vay ngắn hạn. Thu nợ trung – dài hạn tăng rất chậm (1.18%), phản ánh đặc thù chu kỳ đầu tư dài và phụ thuộc vào kết quả hoạt động của khách hàng.

Dư nợ cuối kỳ giảm mạnh trong cả hai năm gần nhất. Việc thu nợ nhiều hơn các năm đã bớt đi dư nợ của ngân hàng ở năm 2023, đặc biệt năm 2024 chỉ còn 242,010 tỷ đồng, thấp hơn 26% so với 2022. Dư nợ ngắn hạn giảm sâu tới 29.23% trong năm 2024, dấu hiệu cho thấy ngân hàng đang giảm thiểu rủi ro tín dụng ngắn hạn, hoặc nhu cầu thị trường yếu. Trong khi đó, dư nợ trung – dài hạn giảm đều nhưng vẫn chiếm tỷ trọng cao (75%), cho thấy định hướng chuyển dịch dài hạn của ngân hàng.

Mặc dù, năm 2023, nợ xấu tăng hơn gấp đôi 111% lên 2,507 triệu đồng, tỷ lệ nợ xấu từ 0.37% - 0.88%, cho thấy áp lực rủi ro tín dụng tăng cao sau giai đoạn tăng trưởng nhanh. Tuy nhiên, sang năm 2024, ngân hàng đã kiểm soát tốt hơn khi nợ xấu giảm còn 1,755 triệu đồng (-30%), tỷ lệ nợ xấu cũng giảm xuống 0.73%. Nợ xấu chủ yếu tập trung ở phân khúc trung – dài hạn (56%), đây là nhóm khách hàng có chu kỳ đầu tư dài và dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế vĩ mô.

Ngân hàng nên có các chiến lược rõ ràng để giảm thiểu rủi ro tín dụng, cải thiện chất lượng các khoản vay như là tăng cường quy trình thẩm định tín dụng, giám sát khoản vay, cải thiện công tác thu hồi nợ, đến việc sử dụng các biện pháp xử lý nợ xấu hiệu quả,..

2.1.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại OCB - PGD Thanh Khê

Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng OCB giai đoạn 2022-2024 được thể hiện qua bảng 2.3 dưới đây:

Bảng 2.3. Bảng kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng OCB thanh khê 2022-2024

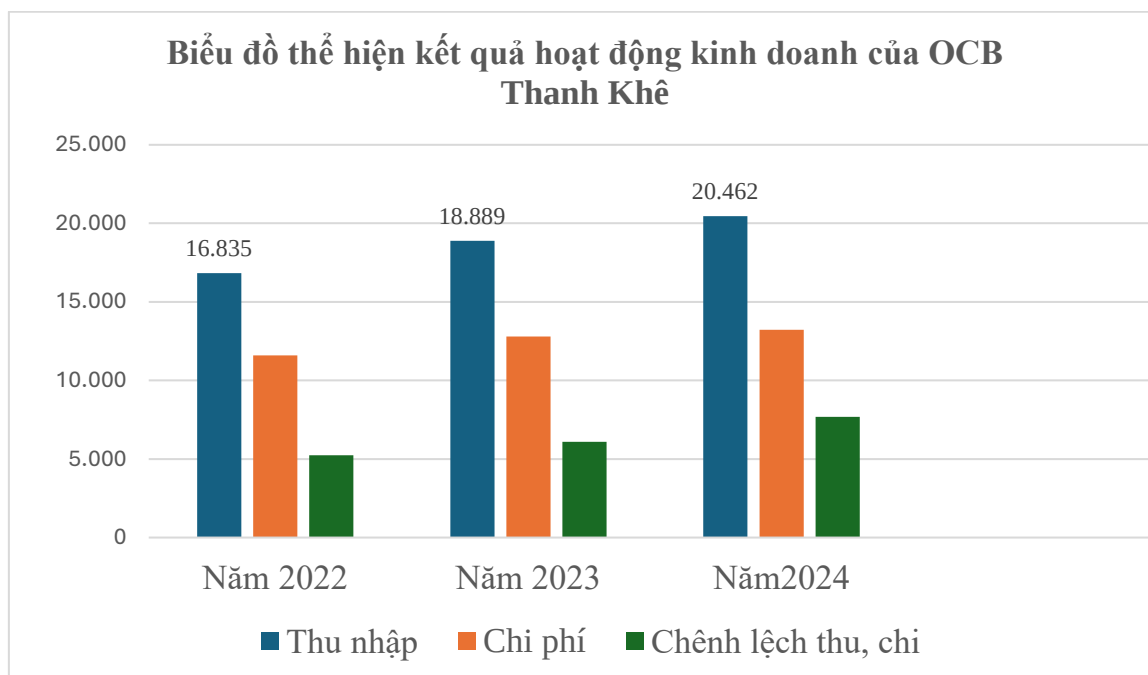
ĐV: Triệu Đồng

Chỉ tiêu	2022		2023		2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Thu nhập	16,835	100%	18,889	100%	20,462	100%	2,054	12.20%	1,573	8.33%
- Thu lãi cho vay	13,953	83%	15,946	84%	17,188	84%	1,993	14.28%	1,242	7.79%
- Thu lãi dịch vụ	2,184	13%	2,486	13%	2,865	14%	302	13.83%	379	15.25%
- khác	698	4%	457	2%	409	2%	-241	-34.53%	-48	-10.50%
2. Chi phí	11,603	100%	12,792	100%	13,217	100%	1,189	10.25%	425	3.32%
- Chi trả lãi	9,284	80%	10,468	82%	10,970	83%	1,184	12.75%	502	4.80%
- Chi cho hoạt động kinh doanh	1,937	17%	2,174	17%	1,983	15%	237	12.24%	-191	-8.79%
- Chi phí khác	382	3%	150	1%	264	2%	-232	-60.73%	114	76.00%
3. Chênh lệch thu, chi	5,232	100%	6,097	100%	7,678	100%	865	16.53%	1,581	25.93%

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Biểu đồ 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng OCB Thanh Khê 2022-2024

ĐVT : Triệu đồng



(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Qua bảng 2.3 cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê trong 3 năm vừa qua tăng đều. Mặc dù trong thời buổi cạnh tranh gay gắt như hiện nay, nhưng PGD đã luôn nỗ lực trong công tác hoạt động kinh doanh của mình.

Tổng thu nhập tăng từ 16.835 triệu đồng năm 2022 lên 20,462 triệu đồng năm 2024, tương đương mức tăng 8.33% trong 2024 sau khi đã tăng 12.2% trong 2023. Nguyên nhân từ việc Hoạt động cho vay tăng trưởng đều (tỷ trọng giữ ổn định ở 84%), cho thấy OCB tiếp tục mở rộng tín dụng trong khi duy trì chất lượng tài sản. Thu từ dịch vụ tăng mạnh, đặc biệt trong 2024 (15.25%), cho thấy OCB đang đẩy mạnh mảng ngân hàng số, thanh toán, bảo hiểm, tư vấn tài chính. Thu nhập khác giảm mạnh 2 năm liên tiếp, có thể do các khoản thu không thường xuyên như thanh lý tài sản, thu hồi nợ xấu, đầu tư tài chính bị thu hẹp hoặc ít phát sinh.

Về chi phí ngân hàng là ngành kinh doanh tiền tệ nên để có vốn cho vay thì ngân hàng cũng phải tiến hành huy động vốn nhân rồi từ các cá nhân và các TCKT. Bên cạnh sử dụng vốn vay có mục đích, có hiệu quả thu nhập cao thì việc giảm thiểu chi phí phát sinh trong hoạt động kinh doanh đến mức thấp nhất cũng được chú trọng. Hoạt động chủ yếu của ngân hàng là “đi vay để cho vay” vậy nên chi phí chiếm tỷ trọng cao nhất là chi phí phải trả cho hoạt động vay vốn, tức là trả lãi tiền gửi, tiền vay.

Tổng chi phí của OCB không có biến động quá nhiều. Chi trả lãi vẫn là khoản chi lớn nhất, chiếm 80–83% tổng chi phí. Việc tăng nhẹ trong 2024 (4.8%) phản ánh áp lực từ lãi suất huy động, tuy nhiên cũng cho thấy việc huy động vốn của chi nhánh vẫn

đang đạt được kết quả tốt, không tăng đột biến cho thấy OCB có thể đã quản lý tốt chi phí vốn. Chi cho hoạt động kinh doanh giảm 8.79% trong 2024 sau khi tăng năm 2023, có thể do tái cấu trúc nội bộ, ứng dụng công nghệ, giúp tối ưu nhân sự, vận hành và tiết kiệm chi phí. Chi phí khác biến động mạnh: giảm mạnh năm 2023 (-60.73%), nhưng lại tăng lại trong 2024 (76%), có thể do sự thay đổi chính sách kế toán, trích lập dự phòng hoặc phát sinh chi phí đột xuất về đầu tư thương hiệu cũng như chiến dịch truyền thông. Nguyên nhân dẫn đến việc tăng chi phí là do chạy đua cùng với các ngành hàng khác nhằm thu hút khách hàng huy động vốn, cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng cùng địa bàn làm cho ngân hàng phải đưa ra mức lãi suất hấp dẫn cho huy động cũng như vay nhằm thu hút được khách hàng ngày một nhiều hơn.

Tốc độ tăng thu nhập cao hơn tốc độ tăng chi phí, đặc biệt trong năm 2024, tăng mạnh từ 5,232 triệu đồng (2022) lên 7,678 triệu đồng (2024), tương ứng tăng 25.93% trong 2024, cao hơn mức tăng 16.53% của năm 2023. Cho thấy ngân hàng đang đa dạng hóa nguồn thu (qua dịch vụ), đồng thời kiểm soát chi phí hiệu quả, đặc biệt là chi phí hoạt động và tối ưu hóa công nghệ.

Qua kết quả phân tích cho thấy tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng diễn biến theo chiều hướng tốt thể hiện ở chỗ lợi nhuận luôn tăng qua các năm.

2.2. Thực trạng mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.1. Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại NHTMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.1.1. Đối tượng khách hàng.

Là cá nhân hoặc hộ gia đình có nhu cầu vay vốn phục vụ cho mục đích sản xuất kinh doanh như:

- Tiểu thương tại chợ, kinh doanh nhỏ lẻ.
- Chủ hộ kinh doanh cá thể, có đăng ký kinh doanh hoặc hoạt động kinh doanh thực tế.
- Nông dân, người làm nông nghiệp có nhu cầu vay vốn để đầu tư sản xuất (trồng trọt, chăn nuôi, nuôi trồng thủy sản...).
- Người kinh doanh tự do, kinh doanh online, buôn bán nhỏ tại nhà.
- Cá nhân đầu tư vào sản xuất hoặc dịch vụ có dòng tiền ổn định từ hoạt động kinh doanh.

2.2.1.2. Điều kiện khách hàng cho vay

a. Độ tuổi khách hàng: Khách hàng từ đủ 18 tuổi – 70 tuổi và khi kết thúc khoản vay không quá 75 tuổi (tính theo năm sinh trên giấy tờ pháp lý của KH).

b. Nơi cư trú của khách hàng, nơi phát sinh phương án vay vốn, TSDB:

- Địa bàn có nơi cư trú, nơi phát sinh phương án vay vốn: KH có địa chỉ thường trú tại các Tỉnh/Thành phố trên lãnh thổ Việt Nam, KH có nơi cư trú hiện tại và nơi phát sinh phương án vay vốn thuộc thành phố Đà Nẵng hoặc Tỉnh/Thành phố trực thuộc trung ương giáp ranh đường bộ với OCB – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng cách 50km.
- Địa bàn đối với TSDB: TSDB ở Thành phố Đà Nẵng hoặc thuộc Tỉnh/Thành phố trực thuộc trung ương giáp ranh với PGD trong bán kính 100km.

c. Điều kiện xếp hạng tín dụng:

OCB chỉ thực hiện cấp tín dụng cho các KH xếp hạng từ 1 đến 9.

d. Điều kiện thông tin tín dụng:

CIC của KH, chủ sở hữu tài sản đảm bảo và vợ/chồng chủ sở hữu tài sản đáp ứng điều kiện lịch sử trả nợ theo thông tin CIC như sau:

- Không có nợ nhóm 2 tại OCB và các TCTD khác trong vòng 12 tháng gần nhất. chấp nhận trường hợp phát sinh không quá một lần nợ quá hạn nhóm 2 dưới 30 ngày tại OCB, trừ quá hạn gốc của khoản vay gốc trả cuối kỳ.
- Không có nợ nhóm 3 trở lên tại OCB và các TCTD khác trong vòng 36 tháng gần nhất.
- Không có nợ bán VAMC. Không có nợ xử lý rủi ro, không có gán nợ tại OCB.

e. Kinh nghiệm kinh doanh:

Cá nhân kinh doanh/hộ gia đình phải có thời gian hoạt động/sản xuất/kinh doanh từ 12 tháng trở lên trong lĩnh vực kinh doanh đề nghị OCB tài trợ vốn tính đến thời điểm vay vốn. Thời gian hoạt động sản xuất kinh doanh được xác định căn cứ vào 01 trong những chứng từ sau:

- Thời gian đăng kí kinh doanh tại giấy phép ĐKKD.
- Thời gian nộp thuế trên biên lai đóng thuế/phí KH cung cấp.
- Thời gian thể hiện trên hợp đồng (chỉ áp dụng đối với nhà cung cấp là doanh nghiệp và có dấu mộc)/hóa đơn mua bán với nhà phân phối.
- Thời gian thuê mặt bằng trên hợp đồng thuê có công chứng (không bắt buộc công chứng đối với trường hợp hợp đồng được giao kết giữa pháp nhân và KH).
- Thời gian thể hiện trên xác nhận của ban quản lý chợ/Trung tâm thương mại /Cơ quan có thẩm quyền từ cấp phường/xã trở lên.
- Xác nhận của trường đơn vị kinh doanh nếu: KH có giấy ĐKKD và ngày cấp trên giấy ĐKKD từ 3 tháng trở lên.

f. Tỷ lệ tài trợ vốn tối đa: Tối đa 80%

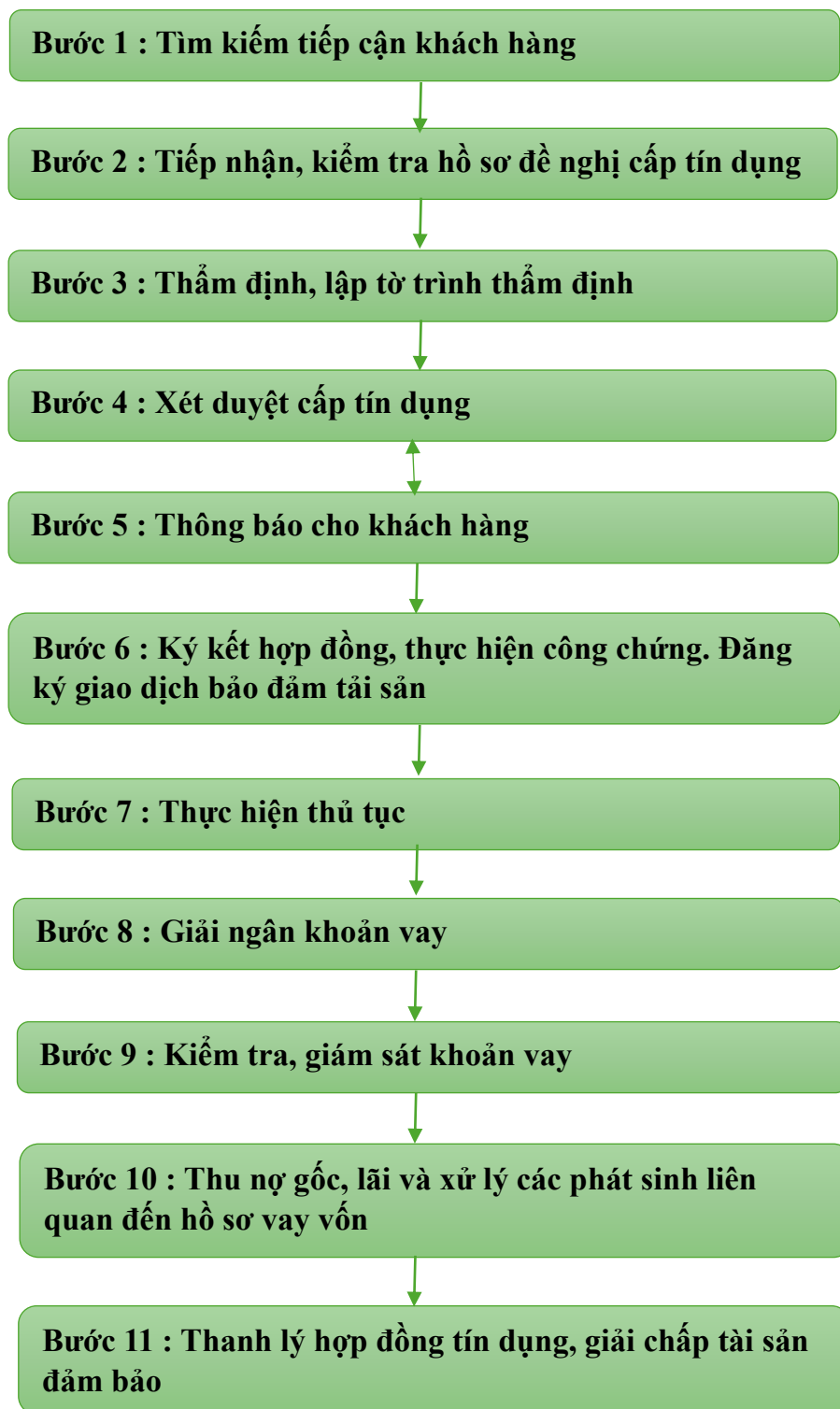
g. Tỷ lệ tổng nghĩa vụ trả nợ/tổng thu nhập dùng để trả nợ của KH vay tối đa

- Nếu thu nhập của KH hoặc vợ/chồng KH nhỏ hơn hoặc bằng 50 triệu/tháng: DTI tối đa 70%.
- Nếu thu nhập của KH hoặc vợ/chồng KH lớn hơn 50 triệu/tháng: DTI tối đa 75%.

2.2.1.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Quy trình cho vay là các bước mà ngân hàng quy định khi tiến hành cho vay đối với khách hàng. Tùy từng đối tượng khách hàng mà ngân hàng xây dựng quy trình cho vay cho phù hợp. Quy trình cho vay giúp cho ngân hàng phân định rõ công việc, cách thức tiến hành giao dịch, chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho cả 2 bên. Chính vì thế, xây dựng quy trình cho vay sao cho hợp lý là yêu tố nền tảng nâng cao được hiệu quả cho vay. Dưới đây là quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân NHTM:

Hình 2.3. quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân



Phân tích quy trình cho vay:

Bước 1: Tìm kiếm tiếp cận khách hàng

- Tìm kiếm, tiếp cận khách hàng thông qua các kênh tiếp cận và nguồn tìm kiếm theo định hướng tìm kiếm khách hàng của khối KHCN và Ban Giám Đốc PGD.
- Tiếp cận nhu cầu và hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ đề nghị cấp tín dụng theo quy định của ngân hàng.

Bước 2 : Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ đề nghị cấp tín dụng

- Cán bộ quan hệ khách hàng hướng dẫn khách hàng cung cấp các hồ sơ pháp lý, hồ sơ vay vốn, hồ sơ tài sản thế chấp tài sản, hoàn thiện hồ sơ đề nghị cho vay của khách hàng.
- Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra đối chiếu và kiểm tra tính trung thực hợp pháp, hợp lệ do khách hàng cung cấp, đối chiếu với các nguồn thông tin thu thập được.

Bước 3 : Thẩm định, lập tờ trình thẩm định

- Đối với khách hàng cũ: đánh giá tình hình vay vốn của khách hàng kỳ trước và việc chấp hành các điều kiện cho vay kỳ trước của khách hàng như: tình hình vay vốn, tình hình tài sản bảo đảm và các điều kiện kèm theo của Ngân hàng.
- Đối với khách hàng mới:
 - + Thẩm định năng lực pháp lý của khách hàng, tình hình sản xuất kinh doanh, tình hình tài chính, phương án vay vốn, tài sản thế chấp của ngân hàng, mục đích sử dụng vốn, xếp hạng tín dụng của khách hàng.
 - + Dự kiến các lợi ích khách hàng mang lại cũng như các rủi ro có thể gây ra cho Ngân hàng.
 - + Kết luận thẩm định và đề xuất cho vay đối với khách hàng.
 - + Lập tờ trình thẩm định và quyết định cho vay

Bước 4: Xét duyệt cấp tín dụng

- Trường hợp cho vay thuộc thẩm quyền của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê
 - + Trưởng phòng Giao dịch quyết định việc đồng ý cho vay hay không đồng ý cho vay nếu thuộc mức phán quyết tại phòng Giao dịch.
 - + Giám đốc/ Phó Giám đốc quyết định cho vay đối với trường hợp món vay vượt mức phán quyết của phòng Giao dịch/ phòng Khách hàng và thuộc thẩm quyền của Chi nhánh.

Bước 5: Thông báo cho khách hàng

- Trường hợp vượt thẩm quyền của PG thì do OCB quyết định. Sau khi có kết quả cho vay của cấp có thẩm quyền, cán bộ quan hệ khách hàng lập thông báo bằng văn bản cho khách hàng về kết quả thẩm định. Đồng thời, cập nhật dữ liệu hồ sơ vay vốn của khách hàng vào chương trình quản lý tín dụng trên hệ thống.

Bước 6: Ký kết hợp đồng, thực hiện công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản

Bước 7: Thực hiện thủ tục

- Thực hiện thủ tục giao nhận tài sản bảo đảm và nhập kho hồ sơ tài sản bảo đảm, nhập, kiểm soát phê duyệt dữ liệu và khách hàng, tài sản bảo đảm và khoản tín dụng vào hệ thống quản lý tín dụng trên hệ thống và chương trình quản lý tài sản bảo đảm.

Bước 8: Thực hiện giải ngân khoản vay

- Cán bộ quan hệ khách hàng kiểm tra các hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng vốn do khách hàng cung cấp. Trường hợp khách hàng chưa cung cấp đủ các hồ sơ cần thiết thì cán bộ quan hệ khách hàng hướng dẫn bổ sung các giấy tờ cần thiết để thực hiện giải ngân khoản vay. Trường hợp khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ giải ngân theo quy định, cán bộ quan hệ khách hàng hướng dẫn khách hàng ký vào hồ sơ nhận nợ và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt khoản nhận nợ của khách hàng.

Bước 9: Kiểm tra, giám sát khoản vay

- Phòng khách hàng/ giao dịch thực hiện kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng, tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh, tình hình tài sản bảo đảm để có những ứng xử tín dụng kịp thời.

Bước 10: Thu nợ gốc, lãi và xử lý các phát sinh liên quan đến hồ sơ vay vốn

- 07 ngày làm việc trước khi đến hạn nợ, cán bộ quan hệ khách hàng thông báo cho khách hàng về việc đến hạn nợ để khách hàng thu xếp nguồn tiền thanh toán nợ đến hạn.
- Đến hạn trả nợ, căn cứ vào các thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng, Giao dịch viên thực hiện thu nợ theo quy trình và phương pháp hạch toán kế toán cho vay.

Bước 11: Thanh lý hợp đồng tín dụng, giải chấp tài sản bảo đảm.

2.2.1.4. Sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đang triển khai tại OCB - PGD Thanh Khê

Hiện tại PGD Thanh Khê Đà Nẵng chỉ kinh doanh một mảng sản phẩm "Cho vay sản xuất kinh doanh và bổ sung vốn lưu động".

- Mục đích cho vay: cho vay đầu tư tài sản cố định, cho vay bổ sung vốn lưu động.
- Loại tài sản đảm bảo:
 - TSDB là động sản: sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, tiền trong tài khoản, chứng chỉ tiền gửi tại OCB thuộc sở hữu KH hoặc vợ/chồng KH.
 - TSDB là bất động sản: có giấy chứng nhận thuộc sở hữu KH và/hoặc vợ/chồng KH, bố/mẹ/anh ruột/chị ruột/em ruột/con.
- Cho vay đầu tư tài sản cố định
 - Mục đích: cho vay đầu tư máy móc thiết bị phục vụ sản xuất kinh doanh, Cho vay đầu tư xây dựng nhà xưởng, cơ sở vật chất khác phục vụ sản xuất kinh doanh.
 - Số tiền cho vay: tối thiểu 50 triệu đồng, tối đa 10 tỷ đồng
 - Thời hạn cấp tín dụng: từ 60-120 tháng

- Phương thức cấp tín dụng: cho vay từng lần
 - Cho vay bổ sung vốn lưu động
- Mục đích: cho vay mua nguyên vật liệu phục vụ sản xuất, cho vay mua bán vật tư hàng hóa phục vụ kinh doanh, cho vay bổ sung vốn lưu động khác.
- Số tiền cho vay: tối thiểu 50 triệu đồng, tối đa 10 tỷ đồng
- Thời hạn cấp tín dụng:

+ Trường hợp vay từng lần: tối đa 12 tháng

+ Trường hợp vay theo hạn mức: tối đa 12 và tối đa 24 tháng (đối với khoản vay tối đa 24 tháng thì trong vòng 12 tháng kể từ khi ký HĐTD, ngân hàng phải đánh giá lại khách hàng)

- Phương thức cấp tín dụng: cho vay từng lần và cho vay theo hạn mức

2.3.2. Thực trạng mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Ngày nay khách hàng cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển kinh doanh của mỗi ngân hàng. Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân, đặc biệt là sản phẩm cho vay đều được các ngân hàng cung cấp đa dạng, phong phú và trở thành những công cụ cạnh tranh chủ yếu. Vì vậy, trong những năm qua, OCB luôn xác định khách hàng cá nhân là khách hàng mua tiêu trong định hướng kinh doanh của mình. Với những thành công nhất định đã đạt được, những năm trở lại đây OCB -PGD Thanh Khê, chi nhánh Đà Nẵng luôn phát triển và mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đặc biệt là cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, đồng thời PGD luôn quan tâm đến việc đảm bảo chất lượng khoản cho vay một cách an toàn và hiệu quả. Vì vậy, để có thể kiểm chứng và đánh giá chính xác thực tế công tác cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD, ta xem xét trên chỉ tiêu định lượng.

2.3.2.1. Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Để nhận biết sản phẩm vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có phải là sản phẩm được nhiều sự quan tâm đến của khách hàng vay hay không. Chỉ tiêu này được đánh giá thông qua số lượng khách hàng vay của ngân hàng.

Bảng 2.4. Số lượng khách hàng cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê 2022-2024

ĐVT: Triệu đồng

chỉ tiêu	2022		2023		2024		chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Giá trị	Tỷ trọng(%)	Giá trị	Tỷ trọng(%)	Giá trị	Tỷ trọng(%)	Giá trị	tỷ lệ	Giá trị	tỷ lệ
1. Số lượng KH vay (người)	250	100%	285	100%	420	100%	35	14%	135	25.37%
Số lượng KH VSXKD	58	23.2	75	22.38	124	29.52	17	29.31	26	34.67
2. Tổng dư nợ (triệu đồng)	324,349	100%	286,095	100%	242,010	100%	-38,254	-11.79%	-44,085	-15.41%
Dư nợ CVSXKD đối với KHCN	59,596	18.37%	71,971	25.15%	70,628	29.18%	12,375	0.20%	-1,343	-0.02%
3. Dư nợ/khách hàng(triệu đồng/người)	1,297		1,003		576		-294	-22.67%	-427	-42.57%
Dư nợ CVSXKD đối với KHCN/KHVSXKD	1,027		959		569		-68	-6.62%	-390	-40.67%

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Qua bảng 2.4 ta thấy số lượng khách hàng có quan hệ vay vốn với OCB – PGD Thanh Khê qua các năm đều tăng, với chính sách triển khai là ngân hàng bán lẻ nên ngân hàng chủ yếu kinh doanh về mảng khách hàng vay cá nhân. Năm 2023 số lượng khách hàng vay vốn là 285 khách hàng tăng 35 khách hàng tương đương với tốc độ tăng 14% so với năm 2022. Năm 2024 đạt 420 khách hàng tăng 135 khách hàng tương đương với tốc độ tăng 25.37% so với năm 2023. Năm 2024, số lượng khách hàng vay vốn tăng nhẹ là do lạm phát kéo dài, tiêu chuẩn cho vay khắt khe hơn và lãi suất được đẩy lên khá cao cho nên khách hàng khá e ngại trong việc đi vay ở năm này.

Số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh đang chiếm tỷ trọng khá thấp trong tổng số lượng khách hàng vay tại ngân hàng. Tuy nhiên số lượng này cũng tăng qua từng năm, đặc biệt năm 2024 chiếm tỷ trọng 29.52% so với số lượng khách hàng cá nhân vay vốn so với năm 2023. Điều đó cho thấy ngân hàng đang tập trung mở rộng quy mô cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCV. Để đạt được kết quả này OCB – Thanh Khê đã không ngừng tìm hiểu và tiếp thị khách hàng cá nhân có nhu cầu vay sản xuất kinh doanh.

Dư nợ bình quân trên mỗi khách hàng giảm mạnh qua các năm từ 1,297 triệu (2022) xuống 576 triệu đồng (2024) sự sụt giảm này cho thấy tổ chức tín dụng đang có xu hướng giảm hạn mức bình quân cho vay trên từng khách hàng, đồng thời mở rộng số lượng khách hàng được tiếp cận vốn vay. Việc chuyển từ những khoản vay lớn sang nhiều khoản vay nhỏ hơn giúp phân tán rủi ro tín dụng, nâng cao khả năng kiểm soát nợ xấu và tiếp cận được nhiều phân khúc khách hàng hơn, đặc biệt là khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ.

2.3.2.2. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCV tại OCB – Thanh Khê thể hiện qua bảng 2.5 dưới đây:

Bảng 2.5. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê 2022-2024

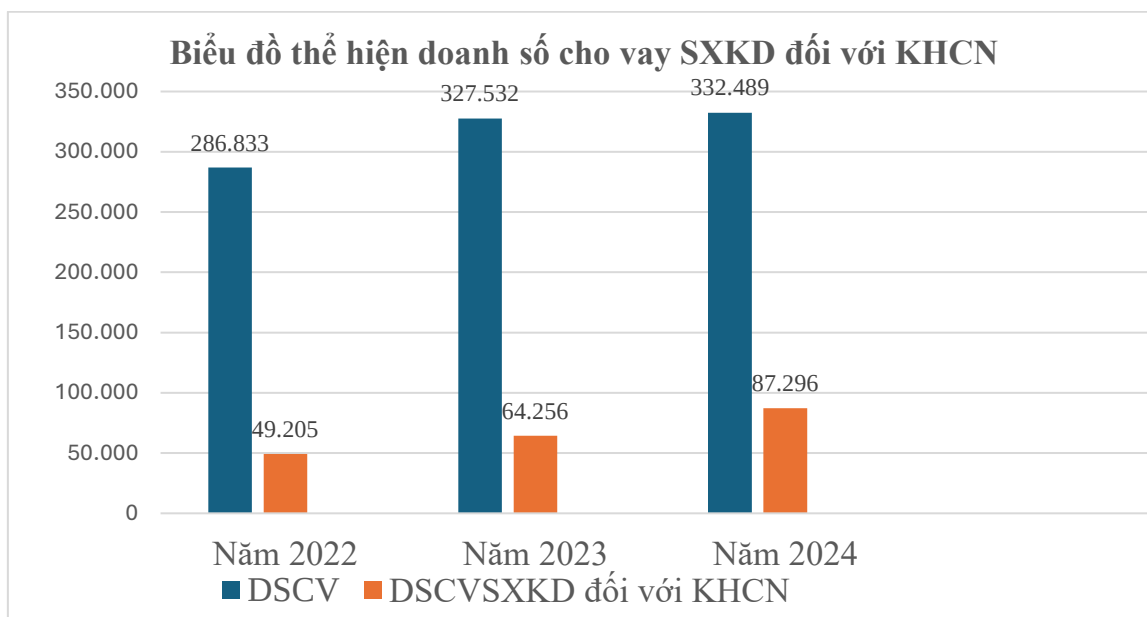
DVT: Triệu Đồng

Chỉ tiêu	2022		2023		2024		chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	số tiền	Tỷ trọng(%)	số tiền	Tỷ trọng(%)	số tiền	Tỷ trọng(%)	số tiền	tỷ lệ	số tiền	tỷ lệ
Doanh số cho vay	286,833	100%	327,532	100%	332,489	100%	40,699	14.19%	4,957	1.51%
cho vay SXKD đối với KHCN	49,205	17.15%	64,256	19.62%	87,296	26.25%	15,051	30.59%	23,040	35.86%
Doanh số thu nợ	242,468	100%	365,786	100%	376,574	100%	123,318	50.86%	10,788	2.95%
Cho vay SXKD đối với KHCN	47,851	19.73%	51,855	14.17%	88,711	23.56%	4,004	8.37%	36,856	71.07%
Tổng dư nợ	324,349	100%	286,095	100%	242,010	100%	-38,254	-11.79%	-44,085	-15.41%
Cho vay SXKD đối với KHCN	59,596	18.37%	71,997	25.15%	70,582	29.18%	12,401	20.76%	-1,415	-1.87%
Nợ quá hạn	3,305	100%	3,671	100%	6,492	100%	366	11.07%	2,821	76.85%
NQH SXKD đối với KHCN	781	23.63%	930	25.31%	1,581	24.35%	149	19.08%	651	70.00%
Tỷ lệ nợ quá hạn	1		1.28%		2.68%					
TLNQH SXKD đối với KHCN	1.31%		1.29%		2.24%					
Nợ xấu	1,186	100%	2,507	100%	1,755	100%	1,321	111.38%	-752	-30.00%
NX SXKD đối với KHCN	267	22.51%	386	15.40%	325	18.51%	119	44.56%	-61	-15.80%
Tỷ lệ nợ xấu	0.37%		0.88%		0.73%					
TLNX SXKD đối với KHCN	0.45%		0.54%		0.46%					

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

**Biểu đồ 2.4. Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN của ngân hàng OCB thanh
khê 2022-2024**

ĐVT : Triệu đồng



(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Nhìn vào bảng 2.5 và biểu đồ 2.4, ta thấy mặc dù PGD chỉ phát triển dịch vụ KHCN nhưng tỷ trọng CVSXKD so với doanh số cho vay chung còn khá thấp. Năm 2024 doanh số cho vay có dấu hiệu tăng cao hơn so với 2 năm trước, cụ thể doanh số cho vay SXKD đối với KHCN đạt 87,298 triệu đồng, tăng 23,040 triệu đồng tương đương với tốc độ tăng 35.86% so với năm 2023. Doanh số CVSXKD đối với KHCN năm 2023 và năm 2024 có sự tăng trưởng tốt như vậy là do nền kinh tế phục hồi, các khách hàng cá nhân, có xu hướng vay vốn để mở rộng quy mô sản xuất, đầu tư vào công nghệ mới, hoặc mua sắm thiết bị, hơn hết lãi suất của ngân hàng được cho là ở mức thấp hơn so với chính sách hỗ trợ vay SXKD đối với KHCN giảm 2% so với lãi suất, thêm nữa trong hai năm này nền kinh tế được phục hồi sau dịch Covid nên KHCN có nhu cầu vay vốn để kinh doanh nhiều hơn.

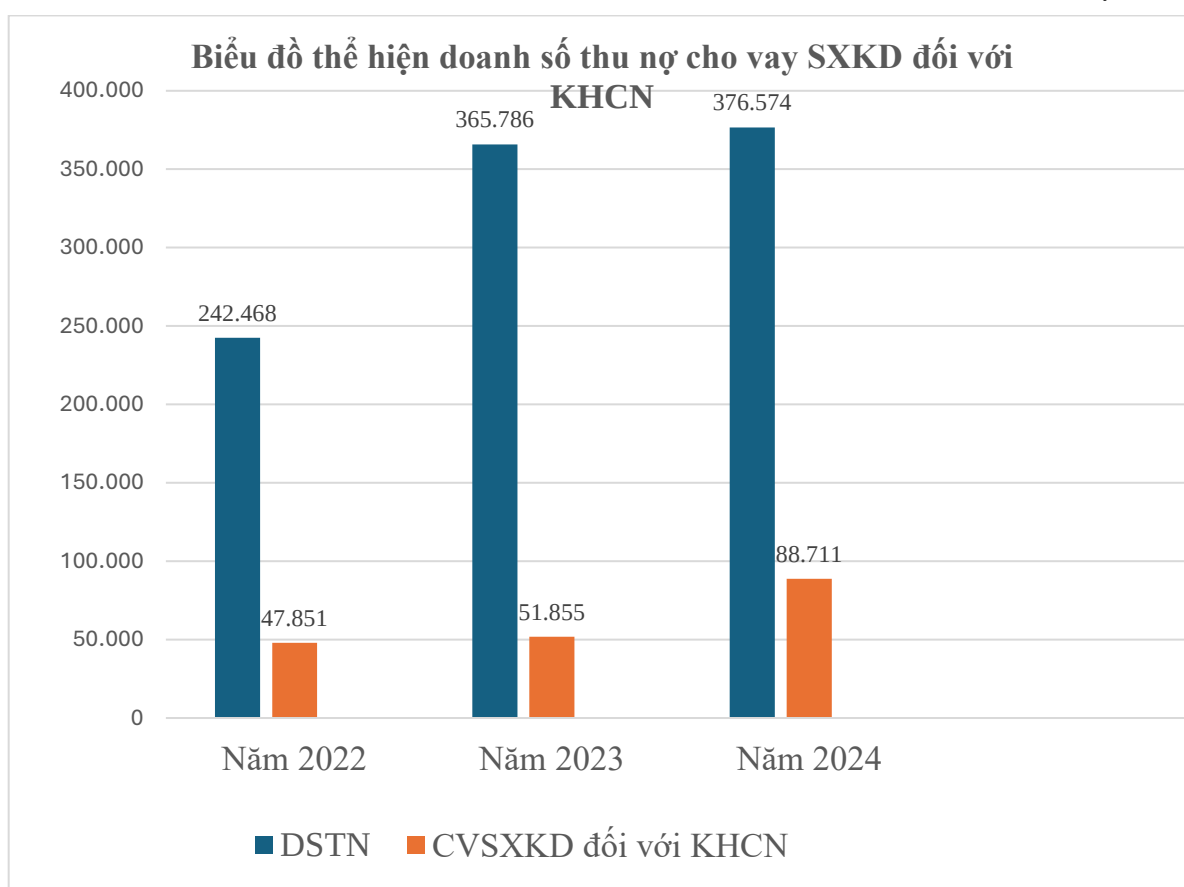
Nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay KHCN biến động qua từng năm. Năm 2023, tỷ lệ nợ quá hạn tăng nhưng trong cho vay SXKD đối với KHCN đã có dấu hiệu giảm cho thấy việc quản lý nợ đang dần tốt lên. Nợ xấu toàn ngân hàng tăng vọt năm 2023, sau đó giảm nhẹ ở năm 2024 nhưng vẫn cao hơn 2022. Nhóm SXKD – KHCN luôn chiếm từ 15–22% tổng nợ xấu, là một kênh tín dụng có rủi ro đáng kể. Có thể nói hoạt động sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ thiếu tính ổn định, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ, thương mại tự do. Tài sản đảm bảo đôi khi kém thanh khoản (đất vùng sâu, phương tiện cũ...), gây khó trong xử lý nợ. Công tác thẩm định ban đầu chưa sát thực tế, đặc biệt về khả năng trả nợ của khách hàng.

Như vậy, qua ba năm 2022, 2023, 2024 tổng DSCV của PGD nói chung và CVSXKD đối với KHCN đều biến động theo chiều hướng tăng lên. Đây là một tín hiệu tốt cho thấy hoạt động cho vay đối với KHCN được PGD quan tâm, chú trọng và nâng cao hơn về quy mô lẫn chất lượng.

Song song với việc cho vay thì công tác thu nợ là một nhiệm vụ vô cùng quan trọng của tất cả các ngân hàng. Các khoản nợ được thu nợ đúng hạn cả gốc và lãi sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng bổ sung nguồn lực tiếp tục hoạt động kinh doanh của mình. Việc thu hồi nợ tốt cũng góp phần mà ngân hàng đã và đang thực hiện.

Biểu đồ 2.5. Doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN của ngân hàng OCB thanh khê 2022-2024

ĐVT : Triệu đồng



(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

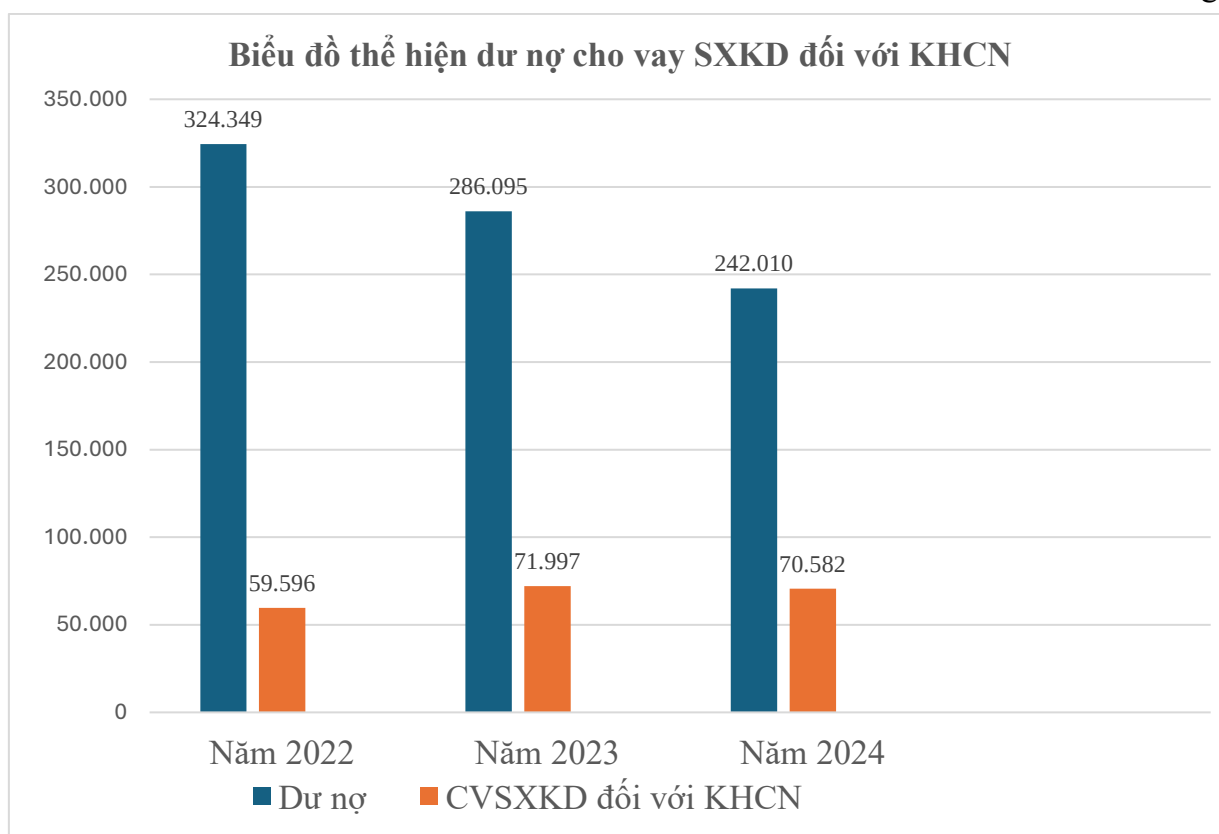
Bảng số liệu 2.5 và biểu đồ 2.5 phản ánh tình hình thu hồi nợ trong hoạt động cho vay SXKD đối KHCN tại OCB – Thanh Khê giai đoạn 2022-2024. Năm 2022 tổng doanh số thu nợ đạt 242,468 triệu đồng, trong đó doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN đạt 47,851 triệu đồng chiếm tỷ trọng 19.73% trên tổng DSTN. Năm 2023, tổng DSTN đạt 365,786 triệu đồng tăng 123,318 triệu đồng tương đương với 50.86% so với năm 2022, còn DSTN CVSXKD đối với KHCN trong năm này đạt 51,855 triệu đồng. Năm 2023, kinh tế gặp khó khăn nên KHCN còn gặp nhiều khó khăn nên việc trả nợ thường xuyên bị trì hoãn. Năm 2024 tổng DSTN tăng ít hơn so với năm 2023, cụ thể

tăng 10,788 triệu đồng tương ứng với 2.95% so với năm 2023. Tuy nhiên DSTN cho vay SXKD đối với KHCN tăng mạnh, tăng 36,856 triệu đồng tương ứng với 71.07% so với năm 2023. Năm 2024, nền kinh tế đang được phục hồi nên KHCN trả nợ thường xuyên hơn và năm này PGD được chuyển qua cơ sở mới nguồn nhân lực đầy kinh nghiệm được điều chuyển từ trụ sở chính về, nên việc quản lý nợ được các chuyên viên quản lý tương đối chặt chẽ, theo dõi tốt quá trình sử dụng vốn của khách hàng, nhắc nhở khách hàng khi đã đến ngày đáo hạn để không bị phạt thêm lãi. Và hơn hết NHNN đã ra quy định theo thông tư 06/2023/TT-NHNN cho phép KH vay vốn từ ngân hàng để tái toán khoản vay tại ngân hàng. vì thế, các khoản nợ quá hạn cũng dần được hoàn trả nhiều hơn. Ngân hàng có thể đã áp dụng các biện pháp quyết liệt trong việc thu hồi nợ, bao gồm cả việc triển khai các khoản thu nợ nhanh chóng, cơ cấu lại khoản vay cho khách hàng gặp khó khăn, hoặc thực hiện các chiến lược quản lý nợ quá hạn. Ngoài ra, các khách hàng vay vốn trong sản xuất kinh doanh có thể đã cải thiện tình hình tài chính sau khi đầu tư vào công nghệ và sản phẩm mới, từ đó có khả năng trả nợ tốt hơn.

Trong ba năm 2022, 2023, 2024 ngoài việc công tác cho vay thì trách nhiệm thu hồi nợ các khoản vay cũng được ban lãnh đạo hết quan tâm. Bằng chứng là tình hình thu hồi nợ khả quan hơn qua từng năm.

Biểu đồ 2.6. Dư nợ cho vay XSXD đối với KHCN của ngân hàng OCB thanh khê 2022-2024

ĐVT : Triệu đồng



(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Qua bảng số liệu 2.5 và biểu đồ 2.6 ta thấy, dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN vẫn còn thấp so với tổng dư nợ cho vay của PGD và có xu hướng biến động qua các năm từ 2022 – 2024. Năm 2022, dư nợ CVSXKD đối với KHCN đạt 59,596 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 18.37% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2023, dư nợ CVSXKD đối với KHCN đạt 71,997 triệu đồng, tăng 12,401 triệu đồng tương ứng với 20.76% so với năm 2022. Tuy nhiên. Trong đó dư nợ đối với KHCN năm 2024 cũng giảm nhẹ 1,415 triệu đồng tương ứng với 1.87% so với năm 2023 vì doanh số thu nợ năm 2024 là 376,574 triệu đồng cao hơn doanh số cho vay là 332,489 triệu đồng điều này có nghĩa là ngân hàng thu hồi được nhiều nợ hơn số tiền cho vay ra dẫn đến dư nợ giảm.

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Phương Đông – PGD Thanh Khê có xu hướng tăng trưởng về quy mô, đặc biệt trong năm 2023. Dư nợ cho vay phân khúc này tăng về tỷ trọng trong tổng hoạt động tín dụng, thể hiện định hướng rõ ràng của ngân hàng trong việc đẩy mạnh hỗ trợ vốn cho khu vực kinh tế cá thể và tiểu thương.

Tuy nhiên, song hành với tăng trưởng là rủi ro tín dụng có xu hướng gia tăng rõ rệt, thể hiện qua tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu tăng mạnh trong năm 2024 điều này cho thấy chất lượng tín dụng chưa theo kịp tốc độ mở rộng đặc biệt trong bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động, khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh còn thiếu bền vững. Để ứng phó với nguy cơ nợ xấu tiếp tục gia tăng và đảm bảo an toàn tín dụng, ngân hàng đã triển khai đồng bộ các biện pháp như: tăng cường thẩm định và kiểm soát tín dụng, điều chỉnh tốc độ tăng trưởng tín dụng, đẩy mạnh kiểm tra sau vay và giám sát khoản vay, tăng cường công tác thu hồi nợ.

Nhìn chung, ngân hàng đã có nỗ lực đáng ghi nhận trong việc thúc đẩy tăng trưởng dư nợ và hỗ trợ sản xuất kinh doanh, nhưng cần thiết phải tăng cường quản lý rủi ro, siết chặt công tác thẩm định và giám sát sau vay, nhằm đảm bảo tăng trưởng tín dụng đi đôi với kiểm soát chất lượng, ổn định lâu dài.

a. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN tại OCB Thanh Khê theo thời hạn

Thời hạn cho vay là thời hạn tín dụng chung, là khoảng thời gian kể từ khi bắt đầu cấp tín dụng đến khi hoàn trả trong khoản tín dụng đó. Thời cho vay đã xác định dựa trên sự thỏa thuận của khách hàng vay vốn và ngân hàng nhưng phải căn cứ vào lượng vốn vay, mục đích sử dụng vốn, nguồn trả nợ và khả năng trả nợ của khách hàng

Để thấy rõ tình hình cho vay SXKD đối với KHCN tại OCB Thanh Khê trong ba năm 2022, 2023, 2024 ta sẽ lần lượt phân tích cụ thể theo thời hạn được thể hiện qua bảng 2.6 sau đây:

Bảng 2.6. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh Khê theo thời hạn

DVT: Triệu Đồng

Chỉ tiêu	2022		2023		2024		chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng(%)	Số tiền	Tỷ trọng(%)	Số tiền	Tỷ trọng(%)	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Doanh số cho vay	49,205	100%	64,256	100%	87,296	100%	15,051	30.59%	23,040	35.86%
Ngắn hạn	19,839	40.31%	29,892	46.52%	38,593	44.21%	10,053	50.67%	8,701	29.11%
Trung và dài hạn	29,365	59.68%	34,364	53.48%	48,702	55.79%	4,999	17.02%	14,338	41.72%
Doanh số thu nợ	47,851	100%	51,855	100%	88,711	100%	4,004	8.37%	36,856	71.07%
Ngắn hạn	18,897	39.61%	21,598	41.65%	35,076	39.54%	2,701	13.95%	13,478	62.41%
Trung và dài hạn	28,897	60.39%	30,257	58.35%	53,635	60.46%	1,360	4.71%	23,378	77.26%
Tổng dư nợ	59,596	100%	71,997	100%	70,582	100%	12,401	20.76%	-1,415	-1.87%
Ngắn hạn	15,829	26.56%	24,123	33.36%	27,640	38.95%	8,294	51.68%	3,517	14.58%
Trung và dài hạn	43,767	73.44%	47,874	66.64%	42,942	61.05%	4,107	9.58%	-4,932	-10.1
Nợ quá hạn	781	100%	930	100%	1,581	100%	149	19.07%	651	70%
Ngắn hạn	304	39%	381	41%	632	40%	77	25.32%	251	65.87%
Trung và dài hạn	476	61%	548	59%	949	60%	178	37.39%	401	73.17%
Tỷ lệ nợ quá hạn	1.31%		1.29%		2.24%					
Ngắn hạn	1.92%		1.57%		2.28%					
Trung và dài hạn	1.08%		1,14%		2.2%					
4. Nợ xấu	267	100%	386	100%	325	100%	119	44.56%	-61	-15.80%
Ngắn hạn	125	47%	196	51%	149	46%	71	56.8%	-47	-23.97%
Trung và dài hạn	142	53.04%	190	48.96%	176	54.26%	48	33.80%	-14	-7.36%
Tỷ lệ nợ xấu	0.45%		0.54%		0.46%					
Ngắn hạn	0.78%		0.81%		1.17%					
Trung và dài hạn	0.32%		0.39%		0.40%					

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Nhìn vào bảng 2.6 ta thấy rằng nếu xét theo thời hạn cho vay thì doanh số cho vay trung và dài hạn luôn chiếm tỷ trọng trên 50% trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Việc tỷ trọng cho vay dài hạn chiếm cao như vậy là do các khách hàng chủ yếu vay với mục đích đầu tư tài sản cố định, cần có nhiều thời gian để thu hồi vốn. Doanh số cho vay ngắn hạn tăng qua các năm, năm 2023 doanh số cho vay ngắn hạn tăng 10,053 triệu đồng tương đương với 50.67% so với năm 2022. Năm 2023 OCB liên tục đưa ra các gói ưu đãi hỗ trợ khách hàng cá nhân vay vốn tại ngân hàng. Ngay sau khi NHNN điều chỉnh giảm lãi suất điều hành, OCB đã nhanh chóng tiến hành giảm lãi suất vay từ 1% - 2% cho tất cả các mục đích vay. Lãi suất vay thông thường hiện trong mức 9,5% với ngắn hạn và 10,7% với trung dài hạn. Ngoài lãi suất thông thường, còn có gói lãi suất ưu đãi với đa dạng kỳ hạn. Khi khách hàng vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn, OCB có các gói ưu đãi cố định lãi suất chỉ từ 7,5% tùy nhu cầu khách hàng. Khách hàng có thể vay tối đa 100% nhu cầu vốn và đến 80% giá trị tài sản. Tuy nhiên đến năm 2024 doanh số cho vay ngắn hạn tăng 8,701 triệu đồng tương đương tăng 29.11% so với năm 2023. Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ngắn hạn vẫn còn chiếm tỷ trọng thấp hơn so với dài hạn cho thấy ngân hàng đang chú trọng cho vay dài hạn hơn. Theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư 03 của NHNN, ngân hàng đã đăng ký mức hỗ trợ 400 tỷ đồng cho 2 năm 2022-2023. Từ đó ngân hàng đã áp dụng mức lãi suất thấp hỗ trợ lãi suất 2% thông qua hệ thống ngân hàng thương mại nằm trong gói cho vay hỗ trợ chương trình phục hồi, phát triển kinh tế. Do chương trình được triển khai ở giai đoạn cuối năm 2022 nên khách hàng chưa biết đến nhiều, nhưng sang năm 2023 và 2024 chương trình này khách hàng được biết đến nhiều hơn nên các khoản vay dài hạn tại ngân hàng được tăng lên đáng kể. Tuy nhiên, việc cho vay trung và dài hạn nhiều hơn cũng khiến ngân hàng xảy ra nhiều rủi ro hơn, nhất là khi nguồn trả nợ không đáp ứng kịp thời để hoàn trả nguồn vốn vay.

Cũng giống như doanh số cho vay, mặc dù việc tăng giảm không ổn định qua các năm nhưng doanh số thu nợ đối với hình thức cho vay trung và dài hạn cũng chiếm tỷ trọng cao hơn cao chiếm trên 50%. Tình hình thu nợ trung và dài hạn có sự biến động cùng chiều so với cho vay trung và dài hạn. Trong năm 2023, doanh số thu nợ trung và dài hạn đạt 30,257 triệu đồng tăng 1,360 triệu đồng tương đương với 4.71% so với năm 2022. Có sự chênh lệch này là do năm 2023 một phần là do các món vay trung dài hạn chưa đến hạn trả nợ, còn do ảnh hưởng dịch covid-19 nền kinh tế các cá nhân sản xuất kinh doanh không thể trả nợ, và theo chính sách của Nhà nước Ngân hàng đã gia hạn nợ cho khách hàng nhằm tạo điều kiện cho khách hàng có thời gian để trả nợ. Bước sang năm 2024, doanh số thu nợ trung dài hạn chiếm 60.46% trên tổng số thu nợ khách hàng, tốc độ tăng 77.26%. Do nhiều hợp đồng đã đến hạn việc thu nợ đã tăng lên khá nhiều,

và hơn hết do chính sách của NHNN ở thông tư 06/2023/TT-NHNN nên các khoản nợ ngân hàng cũng được khách hàng trả toán sớm một phần.

Mặc dù tỷ trọng ngắn hạn của dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng qua các năm đều thấp hơn so với tỷ trọng trung và dài hạn, nhưng tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay ngắn hạn lại cao hơn nhiều so với dư nợ trung – dài hạn. Nguyên nhân chủ yếu do thị trường kinh tế trở nên khó khăn, chủ yếu được cho vay để bổ sung vốn lưu động và hơn hết các khoản vay ngân hàng như ở giai đoạn cuối năm nên dư nợ ngắn hạn đã có dấu hiệu tăng trưởng mạnh mẽ hơn so với trung và dài hạn. Tỷ trọng cho vay trung và dài hạn có xu hướng giảm từ 73.44% vào năm 2022 đến năm 2024 giảm còn 61.05% trong cơ cấu dư nợ. Do tình hình kinh tế chưa thực sự ổn định, việc hết room tín dụng đã dẫn đến dư nợ ngày càng giảm về tỷ trọng, các cá nhân, hộ kinh doanh khi vay vốn để đầu tư mở rộng sản xuất, mua sắm tài sản cố định khó có khả năng chi trả khoản vay khi công việc kinh doanh không mấy thuận lợi làm cho dư nợ giảm. Vào cuối năm 2024, mặc dù NHNN đã có chính sách hỗ trợ nhóm khách hàng sản xuất kinh doanh để phục hồi nền kinh tế, tuy nhiên dư nợ vẫn không thể tăng trưởng như ban đầu mà có phần giảm nhẹ.

Năm 2023, nợ xấu tăng so với 2022. Năm 2024, có sự cải thiện đáng kể, khi nợ xấu giảm hơn so với năm trước. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu 2024 (0.46%) vẫn cao hơn so với năm 2022 (0.45%), phản ánh rủi ro vẫn còn. Nợ xấu ngắn hạn tăng vào năm 2023, đạt 0.81%, sau đó tiếp tục tăng lên 1.17% năm 2024. Nợ xấu trung/dài hạn cũng tăng năm 2023 nhưng với mức thấp hơn. Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn luôn cao hơn đáng kể so với trung/dài hạn trong cả ba năm. Áp lực trả nợ trong thời gian ngắn khiến khách hàng dễ bị quá hạn nếu gặp khó khăn tạm thời về dòng tiền, nhiều khoản vay ngắn hạn đến từ hộ kinh doanh nhỏ, cá nhân thường không có tài sản bảo đảm rõ ràng, dẫn đến rủi ro tín dụng cao hơn. Các khoản vay ngắn thường được xử lý nhanh, khiến ngân hàng khó thẩm định kỹ như đối với khoản vay trung/dài hạn.

b.Tình hình cho vay SXKD đối với KHCHN tại OCB Thanh Khê theo hình thức đảm bảo

Đối với Ngân hàng khi cho vay luôn muốn nguồn vốn vay được bảo đảm bằng tài sản, nhằm tăng ý thức sử dụng vốn vay cho khách hàng và mang lại sự an toàn cho ngân hàng khi có rủi ro xảy ra.

Bảng 2.7. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN của OCB Thanh khê theo hình thức đảm bảo

ĐV: Triệu Đồng

Chỉ tiêu	2022		2023		2024		chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng(%)	Số tiền	Tỷ trọng(%)	Số tiền	Tỷ trọng(%)	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Doanh số cho vay	49,205	100%	64,256	100%	87,296	100%	15,051	30.59%	23,040	35.86%
Động sản	9,669	19.65%	16,932	26.35%	19,153	21.94%	7,263	75.12%	2,221	13.12%
BĐS	39,536	80.35%	47	73.65%	68,143	78.06%	-39,489	19.70%	68,096	43.99%
Doanh số thu nợ	47,851	100%	51,855	100%	88,711	100%	4,004	8.37%	36,856	71.07%
Động sản	12,269	25.64%	14,058	27.11%	20,182	22.75%	1,789	14.58%	6,124	43.56%
BĐS	35,582	74.36%	37,797	72.89%	68,529	77.25%	2,215	6.23%	30,732	81.31%
Tổng dư nợ	59,596	100%	71,997	100%	70,582	100%	12,401	20.76%	-1,415	-1.87%
Động sản	17,360	29.13%	20,234	28.64%	19,205	27.91%	2,874	18.73%	-1,029	-4.37%
BĐS	42,236	70.87%	51,763	71.36%	51,377	72.09%	9,527	21.60%	-386	-0.86
Nợ quá hạn	781	100%	930	100%	1,581	100%	149	19.07%	651	70%
Động sản	340	43.59%	303	32.65%	782	49.50%	-37	-10.88%	479	158%
BĐS	441	56%	627	67.35%	799	51%	186	42.17%	172	27.43%
Tỷ lệ nợ quá hạn	1.31%		1.29%		2.24%					
Động sản	1.95%		1.49%		4.07%					
BĐS	1.04%		1.21%		1.55%					
Nợ xấu	267	100%	386	100%	325	100%	119	44.56%	-61	-15.80%
Động sản	121	45.40%	191	49.64%	139	43.06%	70	57.85%	-52	-27.22%
BĐS	146	54.60%	195	50.36%	186	56.94%	49	33.56%	-9	-4.61%
Tỷ lệ nợ xấu	0.45%		0.54%		0.46%					
Động sản	0.69%		0.94%		0.96%					
BĐS	0.34%		0.37%		0.36%					

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Nhìn chung OCB - PGD Thanh Khê Đà Nẵng chỉ tập trung cho vay có tài sản đảm bảo là động sản và bất động sản, đảm bảo khách hàng trả nợ đúng hạn và sẽ giúp ngân hàng tránh những rủi ro khi khách hàng không trả được nợ. Tuy nhiên, việc không có sản phẩm vay tín chấp đã làm giảm không ít khách hàng cá nhân có nhu cầu vay khi không có tài sản đảm bảo. Nhìn vào bảng 2.7 ta thấy, tỷ trọng của doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng các nhân đảm bảo bằng BĐS luôn chiếm tỷ trọng cao hơn so với đảm bảo bằng động sản. Cụ thể, năm 2022 chiếm 80.35%, năm 2023 chiếm tỷ trọng 73.65% tăng 19.70% so với năm 2023. Năm 2024, cho vay bảo đảm bằng BĐS đạt 68,143 triệu đồng chiếm tỷ trọng 78.06%, tăng 20,819 triệu đồng tương đương với 43.99%. Việc tăng cho vay bảo đảm bằng BĐS nhằm để ngăn ngừa rủi ro nhưng nếu định giá và cho vay quá cao sẽ dẫn đến những rủi ro khó lường trong việc xử lý thu hồi nợ. Tình hình thu nợ của hai hình thức trên đều tăng qua các năm, tuy nhiên tốc độ tăng của hình thức cho vay đảm bảo bằng BĐS cao hơn. Năm 2022 -2023, tăng 2,215 triệu đồng tương đương với tốc độ tăng 6.23%, đến năm 2024 tăng 30.732 triệu đồng tương đương với tốc độ tăng 81.31%. Điều này cho thấy các khoản nợ BĐS đã thu hồi có dấu hiệu khởi sắc hơn vào năm 2024. Đây là dấu hiệu đáng mừng khi ngân hàng đã thu hồi nợ kịp thời, và hạn chế được các trường hợp người đi vay không trả được nợ, giúp giảm rủi ro cho ngân hàng. Điều này một phần cũng do chính sách của OCB cho phép khách hàng sử dụng tài sản đảm bảo để bàn giao cho ngân hàng nhằm thay thế nghĩa vụ trả nợ, nhằm rút ngắn thời gian xử lý.

Tỷ trọng dư nợ đảm bảo bằng BĐS đang tăng dần qua các năm, cụ thể năm 2022 chiếm tỷ trọng 70.87%, năm 2023 chiếm 71.36%, năm 2024 chiếm 72.09%. Tuy nhiên năm 2024 dư nợ cho vay đã giảm xuống đáng kể, cụ thể giảm -386 triệu đồng tương đương giảm 0.86% so với năm 2023. Nhưng tỷ lệ này vẫn không giảm nhiều như cho vay bảo đảm bằng động sản, cụ thể năm 2024 giảm -1,029 triệu đồng tương đương giảm 4.37% so với năm 2023. Nguyên nhân các khoản vay bảo đảm bằng động sản chỉ tăng nhẹ nhưng thu hồi lại ở mức khá cao, và các khoản tất toán sớm của khách hàng chủ yếu là cho vay bảo đảm bằng động sản cho nên việc giảm dư nợ cho vay bảo đảm bằng động sản là điều không tránh khỏi.

Nợ quá hạn tăng liên tục qua các năm, đặc biệt năm 2024 tăng đột biến gần 70% so với 2023. Tổng nợ xấu tăng từ 781 triệu đồng năm 2022 lên đến 930 triệu đồng năm 2023, tương ứng mức tăng 149 triệu đồng, tương đương 19.07%. Đây là mức tăng không đáng kể cho thấy trong năm 2023 hoạt động tín dụng có gặp phải rủi ro phát sinh, nhưng ngân hàng cũng đã có thể kiểm soát được mức độ rủi ro đó. Tuy nhiên, đến năm 2024, nợ xấu đã tiếp tục tăng lên 1,581 triệu đồng, tương ứng mức giảm 651 triệu đồng hay 70% so với năm 2023 có thể do tác động của nền kinh tế vĩ mô, chất lượng khách hàng đi xuống, hoặc việc nói lỏng điều kiện tín dụng trước đó, diễn biến này cho thấy tổ chức

tín dụng đã triển khai các biện pháp kiểm soát và xử lý nợ xấu nhưng chưa hiệu quả trong năm vừa qua. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu cho vay động sản luôn cao hơn BĐS. Vì tính chất động sản có giá trị dễ hao mòn, xuống cấp nhanh theo thời gian, khó định giá chính xác và thanh lý khó, mất giá nhanh khi thu hồi hơn nữa đối tượng khách hàng vay theo bất động sản thường có khả năng tài chính yếu phụ thuộc vào dòng tiền ngắn hạn, dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế thị trường. Bất động sản có tính ổn định cao hơn, giá trị lâu bền và ít mất giá, vậy nên cho vay đảm bảo theo động sản tiềm ẩn rủi ro nợ xấu cao hơn so với bất động sản.

2.3.2.3. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

**Bảng 2.8. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN
giai đoạn 2022-2024**

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2022	2023	2024
Doanh số CVSXKD đối với KHCN(Triệu đồng)	49,205	64,256	87,296
Doanh số thu nợ CVSXKD đối với KHCN(Triệu đồng)	47,851	51,855	88,711
Hệ số thu nợ CVSXKD đối với KHCN(lần)	0.972	0.807	1.02

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Qua bảng 2.8 ta thấy năm 2022 hệ số thu nợ đạt 0.972, gần bằng 1 cho thấy ngân hàng thu được gần tương đương với số tiền đã giải ngân. Phản ánh chất lượng tín dụng tương đối tốt, khách hàng trả nợ khá đầy đủ. Năm 2023 hệ số thu nợ giảm xuống còn 0.807. Điều này cho thấy tốc độ giải ngân cao hơn tốc độ thu nợ dẫn đến dư nợ dư nợ cho vay cao có thể do nói lỏng điều kiện vay hoặc gia tăng nhu cầu vay trong giai đoạn phục hồi kinh doanh. Một phần phản ánh rủi ro thu hồi vốn đang gia tăng. Năm 2024 hệ số thu nợ vượt mốc 1.0 (đạt 1.020) cho thấy thu hồi nhiều hơn cả số giải ngân trong năm do năm này khách hàng trả cả nợ gốc từ các khoản vay cũ cộng với các khoản vay trong năm hiện tại. Ngân hàng siết tín dụng, tăng cường thu nợ, giảm giải ngân mới để kiểm soát rủi ro sau khi tỷ lệ nợ xấu tăng trong năm trước.

2.3.2.4. Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Bảng 2.9. Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN giai đoạn 2022-2024

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2022	2023	2024
	Giá trị	Giá trị	Giá trị
Tổng dư nợ CVSXKD đối với KHCN	59,596	71,971	70,628
Tổng thu lãi cho vay	13,953	15,946	17,188
Thu lãi CXSXKD đối với KHCN	3,873	4,678	4,590
Tỷ lệ thu lãi cho vay cá nhân SXKD/Tổng thu lãi cho vay	27%	30%	26%

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Thanh Khê giai đoạn 2022-2024)

Qua bảng 2.9 ta thấy Trong hoạt động tín dụng ngân hàng, thu lãi từ cho vay là nguồn thu chủ yếu và phản ánh trực tiếp hiệu quả kinh doanh. Đối với Ngân hàng Phương Đông – PGD Thanh Khê, phân khúc cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đã có những chuyển biến rõ nét về hiệu quả sinh lời trong giai đoạn 2022–2024.

Trong giai đoạn 2022–2024, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh (SXKD) đối với khách hàng cá nhân (KHCN) của ngân hàng có sự biến động rõ rệt. Cụ thể, tổng dư nợ tăng mạnh từ 59.596 tỷ đồng năm 2022 lên 71.971 tỷ đồng năm 2023, tương đương mức tăng 20,76%. Tuy nhiên, sang năm 2024, dư nợ giảm nhẹ xuống còn 70.628 tỷ đồng, giảm 1,87% so với năm trước. Điều này cho thấy trong năm 2023, ngân hàng đã đẩy mạnh tín dụng đối với phân khúc khách hàng cá nhân trong lĩnh vực SXKD, có thể nhằm hỗ trợ phục hồi kinh tế sau đại dịch. Tuy nhiên, đến năm 2024, tốc độ tăng trưởng tín dụng đã chững lại, phản ánh xu hướng thận trọng hơn trong hoạt động cho vay hoặc sự suy giảm nhu cầu vay vốn từ phía khách hàng cá nhân. Thu lãi từ cho vay SXKD đối với KHCN cũng có sự thay đổi tương tự. Thu lãi tăng từ 3.873 tỷ đồng năm 2022 lên 4.678 tỷ đồng trong năm 2023, phản ánh hiệu quả tăng trưởng tín dụng và sự ổn định của nguồn thu. Tuy nhiên, thu lãi cho vay SXKD đối với KHCN đã giảm nhẹ xuống 4.590 tỷ đồng trong năm 2024, mặc dù tổng thu lãi từ hoạt động cho vay của ngân hàng vẫn tăng. Nguyên nhân dẫn đến việc giảm nhẹ này là do ngân hàng áp dụng chính sách tín dụng thận trọng hơn, các khách hàng đã bắt đầu gặp khó khăn trong việc thanh toán nợ do tình hình kinh tế vĩ mô bất ổn. Tỷ lệ thu lãi từ SXKD KHCN trên tổng thu lãi có sự biến động nhẹ, từ 27,77% năm 2022 lên 29,34% năm 2023, nhưng giảm nhẹ xuống còn 26,70% vào năm 2024. Mặc dù tỷ lệ này vẫn duy trì ở mức khá cao, sự giảm sút này

cho thấy xu hướng chuyển dịch nguồn thu lãi của ngân hàng, nhu cầu vay vốn của các cá nhân SXKD không còn mạnh mẽ như trước.

Mặc dù cho vay SXKD đối với KHCN vẫn là phân khúc quan trọng đóng góp một phần lớn vào thu lãi của ngân hàng, nhưng sự giảm nhẹ dư nợ và thu lãi trong năm 2024 chỉ ra rằng ngân hàng cần điều chỉnh chiến lược tín dụng để đối phó với những thay đổi của môi trường kinh tế và thị trường tín dụng.

2.4. Đánh giá hoạt động mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

2.4.1. Kết quả đạt được:

Qua những phân tích thực trạng mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2022 - 2024 và tình hình Ngân hàng trong thời gian qua ta có thể thấy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đang được chú trọng mở rộng hơn. Mặc dù nền kinh tế hiện nay rất khó khăn, nhưng ngân hàng đã và đang thực hiện theo chỉ đạo của NHNN là tập trung cho vay đối với lĩnh vực sản xuất kinh doanh, nên các chỉ tiêu về doanh số cho vay, thu nợ cũng đang dần được cải thiện.

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của OCB – PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt được một số kết quả sau:

Thứ nhất, PGD đã tăng quy mô cho vay, thu hút được nhiều khách hàng tiềm năng. Số lượng khách hàng cá nhân có quan hệ tín dụng với OCB - PGD Thanh Khê liên tục tăng qua các năm. Đặc biệt năm 2024, số lượng KHCN vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tăng trưởng, cho thấy hiệu quả mở rộng này đang được khách hàng đón nhận rất tốt.

Thứ hai, nhìn chung quy mô hoạt động cho vay nói chung và hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng có sự tăng lên, luôn tăng mỗi năm, cao hơn so với mức tăng trưởng chung của PGD. OCB có đội ngũ nhân viên nhiều kinh nghiệm từ trụ sở chính điều chuyển xuống. Và đội ngũ cán bộ trẻ tuổi, năng động, phong cách làm việc ổn định. Nề nếp, có thái độ giao tiếp tốt, tích cực trong việc tìm kiếm khách hàng điều này góp phần làm cho doanh số cho vay của ngân hàng tăng trưởng tốt. Sự tăng trưởng doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN luôn có yêu cầu đi kèm với việc kiểm soát chất lượng tín dụng thể hiện ở công tác thu nợ, điều này ở PGD đã thu nợ khá tốt. Đây là một kết quả đáng ghi nhận của OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Thứ ba, quy trình cho vay nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng tại OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng đã được thực hiện theo đúng quy định. CBTD thường xuyên được hướng dẫn về quy trình, quy định cho vay đảm bảo CBTD hiểu rõ về công việc đang làm.

Thứ tư, mặc dù có sự gia tăng về tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu, nhưng OCB - PGD Thanh Khê vẫn duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp và cải thiện được tỷ lệ này trong năm

2024, cho thấy khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng và quản lý chất lượng tài sản hiệu quả. Tỷ lệ nợ quá hạn vẫn trong tầm kiểm soát, cho thấy ngân hàng đã chủ động trong việc quản lý danh mục tín dụng, dù đối diện với những yếu tố khó khăn về kinh tế vĩ mô. Ngân hàng có khả năng vận hành ổn định trong bối cảnh lãi suất cao và sự biến động của thị trường, đồng thời có thể tiếp tục thực hiện các biện pháp kiểm soát rủi ro tốt hơn trong tương lai để duy trì tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn ở mức hợp lý. Với công tác bảo đảm tiền vay, OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng đã làm tốt, chủ yếu các khoản cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân dựa trên cơ sở tài sản đảm bảo theo đúng quy định của OCB. Việc thẩm định các tài sản đảm bảo được thực hiện tốt đầy đủ các khâu và có đội ngũ nhân viên đầy kinh nghiệm về thẩm định được điều chuyển từ trụ sở chính về giúp các khoản định giá tài sản được tốt hơn.

Thứ năm, tỷ trọng thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN so với thu nhập từ hoạt động cho vay tăng trưởng đều qua các năm. Điều đó cho thấy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN đang ngày càng đóng góp một phần quan trọng cho doanh thu của OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân:

Mặc dù PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt được những thành tựu đáng kể trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nhưng trong quá trình hoạt động vẫn bộc lộ những hạn chế như sau:

Một là, quy mô cho vay còn thấp, còn khá thấp so với cho vay của PGD. Tỷ trọng cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN còn hạn chế, chỉ 17,15% năm 2022 và tăng lên 26,25% vào năm 2024 trong tổng doanh số cho vay và dư nợ cho vay của toàn PGD. Cơ cấu về tài sản đảm bảo chưa thực sự tốt, nếu chỉ cho vay bảo đảm bằng tài sản mà không cho vay tín chấp thì đối với các cá nhân nếu không có tài sản đảm bảo muốn kinh doanh thì khó có thể tiếp cận được sản phẩm vay của ngân hàng. Và hơn hết, tập trung chủ yếu vào bảo đảm bằng BĐS cũng gây nên rủi ro khó lường cho ngân hàng. Trong giai đoạn thị trường BĐS tăng cao, giá trị tài sản được định giá cao. Khi giá BĐS giảm mạnh, nhiều tài sản bằng BĐS sẽ không còn đủ giá trị để đảm bảo cho khoản vay. Nếu khách hàng gặp khó khăn về tài chính không thể trả nợ, ngân hàng sẽ khó thu hồi được nợ. Nguyên nhân, do chính sách cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN chưa linh hoạt: Ngân hàng quá cẩn trọng trong công tác tín dụng, e dè trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN. Quy định chặt chẽ về cho vay phải có tài sản đảm bảo, và không có hỗ trợ sản phẩm cho vay tín chấp, quy định trong việc chứng minh thu nhập chính đáng của ngân hàng nhằm sàng lọc khách hàng, hạn chế rủi ro trong cho vay. Tài sản đảm bảo tiền vay khá đơn điệu, tài sản nhận thế chấp chủ yếu là bất động sản (giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, nhà ở, căn hộ, chung cư, bất động sản hình thành trong tương lai..), các loại tài sản khác còn hạn chế. Vì vậy, nhiều khi ngân hàng đã bỏ lỡ các khách hàng tiềm năng, khách hàng đủ điều kiện vay nhưng chỉ vì không đáp ứng yêu cầu về tài sản đảm bảo mà không được vay. Chính sách cho vay này là giá đỡ giúp ngân hàng chống chọi với những bất lợi của nền kinh tế khó khăn nhưng lại là rào cản tăng

trường lợi nhuận trong hoạt động cho vay. Điều này cũng chính là nguyên nhân làm cho thời hạn cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN là dài hạn.

hai là, mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu được phòng giao dịch kiểm soát tốt nhưng việc tồn tại nợ quá hạn và nợ xấu cũng là một thách thức mà phòng PGD còn đối mặt trước yêu cầu mở rộng cho vay SXKD đối với KHCN. Nguyên nhân, do công tác thu hồi nợ xử lý rủi ro chưa được tốt. Hai nguyên nhân chính dẫn đến rủi ro thu hồi nợ chưa tốt, thứ nhất là do quá trình thẩm định trước cho vay không chặt chẽ, cán bộ nhân viên nghiệp vụ yếu dẫn đến việc đánh giá sai tài chính, tài sản đảm bảo và lịch sử tín dụng của khách hàng. Thứ hai, rủi ro trong giám sát sau cho vay. Khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, dẫn đến rủi ro mất khả năng trả nợ và một phần do phía ngân hàng không cập nhật thường xuyên tình hình tài chính của khách hàng trong quá trình kinh doanh, sẽ không phát hiện kịp thời các khó khăn dẫn đến nợ xấu. Những bất cập trong việc xử lý tài sản đảm bảo và tình hình của khách hàng gặp nhiều khó khăn. Thêm vào đó, hiện nay thị trường bất động sản đang rất ảm đạm cũng ảnh hưởng lớn đến khả năng phát mại tài sản là bất động sản để thu hồi nợ của ngân hàng.

ba là, Các sản phẩm tín dụng hiện tại chủ yếu tập trung vào cho vay truyền thống (ngắn hạn, trung dài hạn có tài sản đảm bảo), chưa khai thác được các sản phẩm tín dụng linh hoạt hơn như: tín chấp, thấu chi, cho vay theo dòng tiền. Chưa phát triển các gói vay theo nhu cầu thực tế như: cho vay cá nhân SXKD theo mùa vụ, cho vay đầu tư thiết bị công nghệ cao, hoặc sản phẩm tài chính xanh. Các khoản vay chủ yếu tập trung vào lĩnh vực bất động sản, thương mại, dịch vụ phổ thông hoặc sản xuất nhỏ lẻ. Các ngành nghề mới nổi như công nghệ, nông nghiệp công nghệ cao, năng lượng tái tạo, logistics hiện vẫn ít được ưu tiên hoặc chưa có sản phẩm tín dụng chuyên biệt. Có thể, đội ngũ cán bộ nhân viên của OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng còn trẻ, hầu hết đội ngũ cán bộ nhân viên trực tiếp thực hiện nghiệp vụ đều được đào tạo cơ bản về lĩnh vực tài chính, tín dụng, ngân hàng; đáp ứng đủ điều kiện tin học văn phòng, ngoại ngữ; có thái độ phục vụ khách hàng nhiệt tình, lịch sự, có phẩm chất đạo đức tốt và hoàn thành công việc được giao. Tuy nhiên, trong môi trường ngân hàng đòi hỏi tính chuyên nghiệp và hiện đại thì khả năng thích ứng nhanh, tính chuyên nghiệp của nhân viên còn thấp, chưa đáp ứng kịp yêu cầu mới đặt ra. Điều này làm ảnh hưởng một phần đến khả năng mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN của ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Ngoài việc giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng, đề tài đi sâu phân tích thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng. Thông qua phân tích, đánh giá các biện pháp mà chi nhánh đã thực hiện và kết quả đạt được trong thời gian qua. Với kết quả phân tích trên, đề tài đã nêu ra những thành tựu đạt được cũng như tồn tại, hạn chế làm ảnh hưởng đến kết quả mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của chi nhánh trong thời gian qua. Những kết quả nghiên cứu được trình bày trong chương 2 là cơ sở quan trọng nhằm đề xuất giải pháp mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG - PGD THANH KHÊ, CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng phát triển về hoạt động kinh doanh của OCB - PGD Thanh Khê

3.1.1. Định hướng chung

- Điều chỉnh cơ cấu tổ chức, hệ thống quản lý hiệu suất theo hướng tinh gọn, hiệu quả.
- Từng bước tái cơ cấu lại danh mục kinh doanh theo hướng đa dạng nguồn thu, nâng cao chất lượng.
- Tài sản, tích cực đẩy mạnh công tác thu hồi xử lý nợ xấu, xử lý tài sản đảm bảo.
- Triển khai áp dụng chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế (IFRS) và các tiêu chuẩn cao hơn trong công tác quản trị doanh nghiệp theo thông lệ quốc tế.
- Triển khai các chương trình chiến lược cải thiện năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững, định vị OCB là "Ngân hàng xanh tiên phong tại Việt Nam".
- Ra mắt thành công New OMNI 4.0, thúc đẩy Open Banking, số hóa quy trình và mở rộng ứng dụng công nghệ dữ liệu vào các lĩnh vực hoạt động.
- Nâng cao chất lượng tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.
- Tiếp tục mở rộng mạng lưới CN/PGD trên cả nước với kế hoạch mở rộng thêm 17 chi nhánh và PGD trong 2025.

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Đẩy mạnh công tác huy động vốn: nhằm giữ vững và phát triển nguồn vốn huy động. Sử dụng chính sách lãi suất, chính sách khách hàng hợp lý, phù hợp từng đối tượng khách hàng, Xây dựng nền tảng với khách hàng gửi tiền ổn định, vững mạnh, củng cố đẩy mạnh quan hệ với khách hàng truyền thống, chú trọng mở rộng mạng lưới khách hàng. Từng bước cải thiện và tạo lập một cơ cấu nguồn vốn cân đối và ổn định.

Đẩy mạnh công tác cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Tập trung giảm nợ xấu, nợ nần chú ý và không để phát sinh nợ xấu của khoản vay mới. Tiếp tục đổi mới cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân các khách hàng mới trong đó chú trọng đến các doanh nghiệp vừa và nhỏ, Chú trọng nâng cao chất lượng các công tác thẩm định tín dụng, bảo đảm cho vay có hiệu quả và an toàn.

Tăng cường số lượng và chất lượng sản phẩm dịch vụ, củng cố và nâng cao chất lượng sản phẩm hiện có, tăng thêm các tiện ích cho các sản phẩm truyền thống. Triển khai thêm các sản phẩm mới như cho vay sản xuất kinh doanh đối với nuôi thủy hải sản.

Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, kiểm soát nội bộ. Tăng cường Công tác kiểm tra chéo, quản lý rủi ro tác nghiệp, để khắc phục những tồn tại thiếu sót nhằm hạn chế rủi ro trong kinh doanh.

Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ nhằm xây dựng đội ngũ có đủ trình độ, phẩm chất, đảm nhiệm được yêu cầu phát triển hoạt động kinh doanh trong giai đoạn cạnh tranh hội nhập. Công tác đánh giá cán bộ cần chú trọng tính sáng tạo, năng lực phát triển và giải quyết vấn đề.

3.2. Một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Qua những hạn chế đã được phân tích ở chương hai thì có một số giải pháp để giải quyết hạn chế và cũng như tăng cường mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCVN được tốt hơn.

3.2.1. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Cùng đối tượng khách hàng cá nhân nhưng OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng chưa có chiến lược kinh doanh cụ thể để tạo được sự khác biệt về sản phẩm, dịch vụ về giá cả, thời gian phục vụ so với các Ngân hàng khác. Hiện nay, các sản phẩm, dịch vụ cho vay sản xuất kinh doanh ít có sự khác biệt và mang nặng tính truyền thống, chưa gắn kết được với công nghệ hiện đại. Ngân hàng chưa có những sản phẩm vay tín chấp, vì thế Ngân hàng nên mở rộng sản phẩm cho vay tín để thu hút thêm các khách hàng có nhu cầu mà không có tài sản đảm bảo.

Như ở địa phận Đà Nẵng có nhiều làng nghề truyền thống: Nước mắm Nam Ô, làng chiếu Cẩm Nê, bánh tráng Túy Loan, khô mè quận Cẩm Lệ, đá mỹ nghệ Non Nước. Ngân hàng nên có những chính sách ưu đãi cụ thể cho sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh làng nghề truyền thống này: ưu đãi lãi suất vay thấp hơn, hồ sơ nhanh chóng mà không cần tài sản đảm bảo, hỗ trợ vốn vay tối đa cho khách hàng có nhu cầu. Ngoài ra, hiện nay các ngân hàng trên địa bàn đang có các chính sách tín dụng xanh, và hơn hết tại PGD cũng được điều chỉnh theo hướng thân thiện hơn với môi trường thông qua việc đẩy mạnh hoạt động trực tuyến, số hóa hầu hết các quy trình. Vì thế, PGD cũng nên áp dụng chương trình phê duyệt tín dụng chuyên biệt với tốc độ xử lý hồ sơ, giải ngân ưu tiên và lãi suất ưu đãi đối với khách hàng kinh doanh trong các ngành như năng lượng tái tạo, nông nghiệp công nghệ cao, thân thiện với môi trường và hoạt động kinh doanh theo hướng thân thiện với môi trường và xã hội.

Xây dựng chính sách lãi suất ưu đãi theo ngành nghề và khu vực áp dụng lãi suất thấp hơn cho các lĩnh vực ưu tiên như: nông nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, ngành nghề truyền thống, sản xuất sạch. Có chính sách lãi suất linh hoạt cho khách hàng ở khu vực nông thôn, vùng sâu vùng xa, hoặc các ngành có tính mùa vụ.

Đơn giản hóa thủ tục, hồ sơ vay vốn, rút gọn thời gian phê duyệt khoản vay đối với các khoản vay nhỏ, trung hạn dưới một mức nhất định. Áp dụng công nghệ số trong

xét duyệt hồ sơ: thẩm định tài chính tự động, chấm điểm tín dụng dựa trên dữ liệu phi truyền thống (điện, nước, viễn thông...).

Phát triển các sản phẩm tín dụng đặc thù, thiết kế gói vay theo chu kỳ kinh doanh của hộ cá nhân: mùa vụ nông nghiệp, sản xuất hàng Tết, thời vụ du lịch. Triển khai các sản phẩm vay tín chấp dựa trên dòng tiền, lịch sử giao dịch, thay vì yêu cầu tài sản đảm bảo.

Cần triển khai đồng bộ các chính sách đi kèm với việc đưa các sản phẩm này vào thị trường. Cần tổ chức phối hợp tốt các chính sách mới có thể tạo được hiệu ứng tăng số lượng khách hàng và tăng quy mô dư nợ, khai thác được tối đa tiềm năng thị trường về các sản phẩm này.

Kết hợp giữa kênh phân phối truyền thống với các phương tiện phân phối hiện đại. Việc ngân hàng sử dụng công nghệ như biện pháp giảm thiểu các chi phí xử lý công việc hàng ngày thông qua việc tập trung hóa và tự động hóa. Hiện nay, công nghệ cung cấp các giải pháp tiết kiệm chi phí và tạo lợi thế cạnh tranh trong việc phân phối sản phẩm và giao tiếp với khách hàng như: dịch vụ SMS Banking, Internet Banking.... Việc phát triển kênh phân phối tốt sẽ tạo điều kiện cho khách hàng dễ dàng tiếp cận với ngân hàng, góp phần mở rộng, đưa sản phẩm dịch vụ tiện ích của ngân hàng đến khách hàng, đồng thời nâng cao uy tín, vị thế cạnh tranh. Cần điều chỉnh lại đối tượng khách hàng cho vay, khách hàng không chỉ gói gọn trong đại lý bán hàng, kinh doanh thương mại, đầu mối thu mua nguyên vật liệu mà mở rộng cho vay đối với tất cả các ngành nghề kinh doanh phù hợp với quy định của pháp luật. Bên cạnh đó nói lỏng về điều kiện kinh nghiệm kinh doanh của khách hàng và điều kiện về sử dụng thanh toán hàng hóa bằng chuyển khoản.

3.2.2. Tăng cường công tác kiểm tra các khâu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

a. Tăng cường công tác thẩm định

Như đã thấy ở chương 2 thì tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn còn là hạn chế của ngân hàng một phần từ phía khách hàng và trong đó cũng có nguyên nhân từ phía ngân hàng ở khâu thẩm định chưa tốt. Để công tác thu nợ đạt kết quả nhằm nâng cao hiệu quả cho vay và tăng vòng quay vốn tín dụng OCB cần thực hiện theo đúng quy trình thẩm định của ngân hàng và có những biện pháp tăng cường cụ thể sau:

- Trong quá trình thẩm định phải đảm bảo tính khách quan, minh bạch và độc lập trong quá trình thẩm định
- Tăng cường thu thập và phân tích thông tin: thu thập thông tin từ các nguồn như cơ quan thuế, bảo hiểm xã hội, các tổ chức tín dụng khác và đối tác kinh doanh của khách hàng.

- Áp dụng các công cụ phân tích dữ liệu để đánh giá lịch sử tín dụng và hành vi tài chính của khách hàng.

- Xác định thời hạn trả nợ: OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng cần tính toán xem xét sao cho phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh của khách hàng và mức độ luân chuyển lưu thông hàng hóa nhằm đảm bảo thu hồi nợ gốc và lãi vay thích hợp.

- Xác định thời hạn cho vay: Mỗi khách hàng có chu kỳ sản xuất kinh doanh khác nhau và theo từng thời vụ khác nhau. Vì vậy nếu xác định thời hạn trả nợ không hợp lý sẽ dẫn đến tình trạng bị nợ quá hạn, điều này ảnh hưởng đến uy tín của cả khách hàng và ngân hàng.

- Thời điểm trả nợ: cần xác định thời điểm trả nợ đối với từng đối tượng vay vốn đối với từng phương thức cho vay phù hợp với đặc điểm luân chuyển vốn và nguồn thu của khách hàng. Vì mỗi khách hàng có mỗi phương án kinh doanh khác nhau, thời gian hồi vốn khác nhau, hơn nữa hiệu quả kinh doanh cũng khác nhau vì vậy nên cần xác định thời gian trả nợ cho từng khách hàng một cách phù hợp. Nhất là đối với cho vay trung dài hạn, đưa ra quyết định về thời gian ân hạn trong thời gian đầu hoạt động của dự án phải hợp lý. Phương thức thu nợ cũng cần quy định cho phù hợp với thực tế tình hình hoạt động kinh doanh và thu nhập của khách hàng.

- Mức trả nợ: cần xác định mức trả nợ phù hợp với mức doanh thu về sản xuất kinh doanh của khách hàng, với mức thu nhập của hộ gia đình.

b. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay và xử lý rủi ro phát sinh

Việc thẩm định trước khi cho vay là bước đầu quan trọng để khoản vay đó ít xảy ra rủi ro, tuy nhiên việc kiểm tra, kiểm soát và xử lý rủi ro phát sinh là việc làm cần thiết và quan trọng không kém, để đề phòng, ngăn ngừa các vấn đề như khách hàng sử dụng vốn không đúng mục đích và xử lý kịp thời các rủi ro trong kinh doanh của khách hàng dẫn đến ảnh hưởng đến việc trả nợ, xác định chính xác những hiện tượng có thể dẫn đến rủi ro trong hoạt động của ngân hàng. Do đó:

- Cán bộ tín dụng phải phát huy tối đa tính khách quan, nhìn nhận vấn đề theo tình hình thực tế, theo số liệu cụ thể của công tác kiểm tra.

- Kiểm tra, kiểm soát phải đảm kịp thời, thường xuyên, đánh giá sự việc một cách mau lẹ và đưa ra kết luận chính xác.

Đối với công tác quản trị rủi ro, kiểm soát nội bộ, PGD nên thực hiện triển khai nhiều các dự án kiểm soát quản lý tài sản nợ - tài sản có, quản trị rủi ro, chủ động thu hồi các khoản nợ trong thời gian sớm nhất, kiểm soát được nợ xấu mới phát sinh, nâng cao chất lượng nợ.

Tập trung kiểm tra, rà soát, phân loại, đánh giá lại các khách hàng vay, tài sản bảo đảm và các khoản nợ đã mua để xác định khả năng thu hồi nợ và có giải pháp xử lý phù hợp là điều mà PGD cần phải làm được trong thời gian tới. Đặc biệt, PGD Thanh

Khê, Chi nhánh Đà Nẵng phải giải quyết triệt để các biện pháp về mua, bán, xử lý nợ xấu, áp dụng các biện pháp giảm thiểu rủi ro trong việc mua bán nợ theo cơ chế thị trường. Đối với trường hợp khách hàng cá nhân trốn tránh hoặc trì hoãn không trả khoản nợ đã vay, PGD cần báo lại các trường hợp cá biệt này cho Hội sở để có biện pháp phối hợp cùng Ngân hàng Nhà nước và tổ chức tín dụng bán nợ khởi kiện khách hàng không hợp tác, phối hợp với cơ quan thi hành án và cơ quan chức năng trong quá trình thu giữ tài sản và thi hành các bản án đã có hiệu lực.

Đối với những hoạt động cho vay, bán nợ, PGD cần ngay lập tức thay đổi công tác phê duyệt tín dụng, kiểm tra kỹ lưỡng, xem xét việc thu hồi vốn vay trước hạn đối với những khách hàng có vi phạm trong việc không thực hiện các điều kiện cấp tín dụng, sử dụng vốn vay không đúng mục đích, trích lập dự phòng cụ thể đối với các khoản nợ có điều chỉnh nhóm nợ, kiểm soát chặt chẽ các khoản vay, giảm dần dư nợ đối với một số khách hàng có tình hình kinh doanh không hiệu quả, qua đó nhận được niềm tin của khách hàng trong việc tiếp tục sử dụng các dịch vụ, sản phẩm cho vay của Chi nhánh.

3.2.4. Đào tạo nguồn nhân lực

Các hoạt động đào tạo nâng cao trình độ kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ nhân lực tại OCB - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng đã được tiến hành song số lượt cán bộ được tham gia còn ít, những nội dung đào tạo chưa đa dạng chưa đáp ứng yêu cầu công việc một cách toàn diện. Chính vì vậy, việc tăng cường các hoạt động đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là cần thiết để PGD đào tạo cán bộ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân một cách toàn diện, đa dạng các nội dung đào tạo nhằm nâng cao hiệu quả làm việc của đội ngũ cán bộ nhân viên giúp khách hàng hài lòng hơn khi sử dụng các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh tại PGD. Nội dung triển khai cụ thể như sau:

- Tại OCB hầu hết là các cán bộ trẻ, kinh nghiệm chưa nhiều, kiến thức chưa tổng thể nên ngay từ giai đoạn đầu PGD cần có chiến lược đào tạo dài hạn. Việc đào tạo không chỉ dừng lại ở các sản phẩm chuyên dùng mà phải là một tổng thể các hoạt động. Cán bộ ngoài nghiệp vụ chuyên môn liên quan đến công việc phải nắm được những hoạt động và sản phẩm PGD đang có và triển khai.

- OCB - PGD Thanh Khê Đà Nẵng nên đào tạo các nội dung chuyên sâu hơn để cán bộ nhân viên có đầy đủ kiến thức về nghiệp vụ đang làm, hiểu rõ chức năng các loại sản phẩm. Thường xuyên tổ chức các cuộc thi chuyên môn nghề nghiệp tại PGD cho các nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên học hỏi lẫn nhau, đồng thời phát hiện các nhân viên có tiềm năng, tập trung đào tạo thành đội ngũ quản lý trong tương lai.

- OCB - PGD Thanh Khê Đà Nẵng cần thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, đào tạo lại cán bộ thông qua các hội nghị chuyên đề, các lớp tập huấn, các khóa học ngắn hạn cũng như dài hạn. Đặc biệt PGD cần thường xuyên tổ chức kiểm tra, sát hạch

đánh giá trình độ của cán bộ trẻ để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho nhu cầu trước mắt cũng như lâu dài để đưa vào quy hoạch đào tạo cán bộ kế cận.

- OCB - PGD Thanh Khê Đà Nẵng cần đưa ra chính sách khen thưởng dành cho các cán bộ xuất sắc trong chuyên môn, nhiệt tình trong công việc, thưởng cho các cá nhân mang lại lợi ích cho chi nhánh. Điều này sẽ giúp phần khích lệ động viên tinh thần toàn thể đội ngũ cán bộ nhân viên cố gắng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ, các Bộ ban ngành

Thứ nhất, Nhà nước cần ban hành chính sách cụ thể ví dụ như chính sách phát triển kinh tế hộ gia đình, chính sách phát triển sản xuất kinh doanh đối với cá nhân... tạo điều kiện cho các cá nhân có thể tiếp cận được với nguồn vốn, nhất là chính sách tín dụng.

Thứ hai, Nhà nước cần xác lập và hoàn thiện môi trường pháp lý đầy đủ cho hoạt động tín dụng ngân hàng. Các cấp, các ngành cần nhanh chóng hoàn thiện nhanh quy mô đô thị, cấp sổ đỏ và giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho các cá nhân để họ có đủ điều kiện để thế chấp ngân hàng.

Thứ ba, hiện nay khoảng cách giàu nghèo giữa các tầng lớp dân cư, giữa khu vực thành thị và nông thôn vẫn tiếp tục gia tăng, nhiều cá nhân không thể đáp ứng đầy đủ các điều kiện để vay vốn, vì thế một tỷ lệ lớn dân cư sống ở các khu vực nông thôn có thu nhập thấp. Do đó, Nhà nước cần có sự đầu tư hợp lý cho khu vực này bằng việc xây dựng cơ sở hạ tầng khuyến khích phát triển sản xuất kinh doanh đồng thời có chính sách ưu đãi đối với các cá nhân trên địa bàn nhằm tạo công ăn việc làm cho người dân.

Thứ tư, đề nghị Nhà nước chỉ đạo các cơ quan chức năng tạo điều kiện giúp đỡ ngân hàng trong việc thẩm định cho vay, hoàn thiện thủ tục vay vốn, xử lý tài sản thế chấp khi khách hàng không trả nợ được cho ngân hàng. Chính quyền Phường, Xã và Công chứng nhà nước phải chịu trách nhiệm trước Pháp luật về những xác nhận sai sự thật, gây thất thoát vốn đối với Ngân hàng.

Thứ năm, cải cách thủ tục hành chính nên hướng tới sự đơn giản, thuận tiện, để hiểu song vẫn đảm bảo đúng quy định của Nhà nước. Một trong các vấn đề mà NHTM thường gặp phải trong thời gian qua khi giải quyết hồ sơ vay vốn của KHCN là vấn đề về tài sản thế chấp. KHCN vay vốn thường thế chấp bằng bất động sản, nhà đất, những vấn đề này thường liên quan đến sổ đỏ - giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và đa phần thủ tục thế chấp các giấy tờ này khá phức tạp, đặc biệt các thủ tục pháp lý trong trường hợp ngân hàng phải phát mại tài sản thế chấp để thu hồi nợ vay. Trong khi đó, các thị trường và hành lang văn bản về bất động sản và cầm cố chưa hoàn thiện. Do vậy để hỗ trợ các Ngân hàng phát triển hoạt động cho vay là Chính phủ cần đẩy mạnh việc hoàn thiện các thủ tục hành chính.

Thứ sáu, áp dụng chế tài xử phạt thật nghiêm đối với các chính sách cạnh tranh không lành mạnh trong kinh doanh ngân hàng vi phạm quy định và cơ chế điều hành của Chính phủ và NHNN, gây bất ổn trên thị trường tiền tệ và gây mất lòng tin của dân đối với chính sách điều hành kinh tế của Chính phủ.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Điều hành chính sách tiền tệ thận trọng, hiệu quả, phối hợp chặt chẽ với chính sách tài khóa, điều hành chặt chẽ tỷ giá và thị trường ngoại hối, linh hoạt theo tín hiệu thị trường, bảo đảm giá trị đồng Việt Nam. Thực hiện các giải pháp về lãi suất, tín dụng nhằm hỗ trợ doanh nghiệp vay vốn, tiết kiệm chi phí, tiếp tục tập trung vốn cho các lĩnh vực ưu tiên, các dự án hiệu quả và sử dụng nhiều lao động.

Ngân hàng Nhà nước(NHNN) cần khẩn trương hoàn thiện cơ chế chính sách và hệ thống văn bản pháp quy có đủ khuôn khổ cho việc thực hiện tốt luật NHHN, luật các tổ chức tín dụng. Đảm bảo hệ thống ngân hàng hoạt động an toàn, hiệu quả, năng động. Đổi mới phương thức, thủ tục tín dụng theo hướng tạo thuận lợi và cơ hội bình đẳng cho các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế có phương án, dự án khả thi được vay vốn ngân hàng.

NHNN nên tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm soát các ngân hàng nhằm chấn chỉnh những sai sót, tạo ra sự thống nhất về quản lý và bình đẳng trong cạnh tranh, phòng ngừa những tổn thất để tránh trường hợp các ngân hàng vì lợi nhuận mà vi phạm pháp luật.

Tổ chức nâng cao vai trò của Hiệp hội ngân hàng Việt Nam nhằm đưa ra các kiến nghị, tiếng nói chung, tránh những động cơ cạnh tranh thiếu lành mạnh, gây hậu quả xấu cho hoạt động của ngân hàng. Đồng thời hiệp hội cũng đại diện cho hệ thống NHTM có tiếng nói chung kiến nghị những chính sách và yếu tố cần thiết trước cơ quan quản lý nhà nước.

NHNN nên thường xuyên tổ chức các khóa học và những buổi hội thảo để nghe đóng góp ý kiến của các NHTM về những văn bản chính sách mà NHNN đưa ra để những văn bản này phù hợp với thực tế hoạt động của ngân hàng. Những thông tin liên quan đến hoạt động của NHTM, của các khách hàng có quan hệ tín dụng được công bố công khai, chính xác để các TCTD có thể khai thác được. Muốn như vậy, NHNN cần quy định bắt buộc các NHTM thực hiện các chế độ báo cáo chính xác và thường xuyên hơn nữa. Đồng thời định kỳ NHNN sẽ tiến hành đánh giá xếp loại chất lượng tín dụng của các khách hàng có dư nợ một cách khách quan. Ngoài ra để đảm bảo nguồn thông tin được chính xác, cập nhật, CIC cần loại bỏ bớt các bộ phận trung gian.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng

Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng cần chủ động có những kế hoạch cụ thể nhằm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN. Cần đầu tư chú trọng vào việc nghiên cứu mở rộng các sản phẩm hiện có trên thị trường, tìm hiểu các nhu cầu mới của khách hàng để tìm ra các sản phẩm nhằm thỏa mãn tốt nhất các nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, Ngân hàng cần phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bảo đảm cho ngân hàng có được chính sách tuyển dụng, đào tạo, sử dụng cán bộ sao cho có thể đáp ứng yêu cầu quản lý và kinh doanh của NHTM cả trong dài hạn lẫn ngắn hạn.

Để nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động, ngân hàng cũng cần tăng cường đào tạo tập trung các kỹ năng bổ trợ cho công việc: kỹ năng bán hàng, bán chéo sản phẩm, kỹ năng phỏng vấn, lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, giải quyết tình huống cho cán bộ nhân viên. Thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn cho các cán bộ nhân viên để phổ biến chính sách mới, văn bản mới của ngân hàng và các cơ quan bên ngoài liên quan nhằm bảo đảm các cán bộ nhân viên nắm bắt nội dung và vận dụng thống nhất. Thường xuyên tổ chức kiểm tra nghiệp vụ, hội thi nghiệp vụ giỏi nhằm khuyến khích tinh thần học hỏi nâng cao nghiệp vụ, qua đó cũng có thể đánh giá được trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ nhân viên từ đó có những chương trình đào tạo, tái đào tạo phù hợp. Ngoài ra, còn phải tăng cường giáo dục phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp và nâng cao tinh thần trách nhiệm của các cán bộ nhân viên.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương 3 đã đưa ra các giải pháp đề mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng dựa trên những mặt hạn chế đã nêu ở chương 2 và các định hướng mở rộng đến năm 2026 của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng. Từ đó giúp cho hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Thanh Khê, Chi nhánh Đà Nẵng ngày càng được mở rộng không chỉ về quy mô mà cả chất lượng, hiệu quả đem lại nhiều lợi nhuận cho Ngân hàng.

PHỤ LỤC

Danh mục hồ sơ tài chính và hồ sơ mục đích sử dụng vốn KH cung cấp cho OCB

TT	Loại hồ sơ	Loại chứng từ
A.	HỒ SƠ TÀI CHÍNH	
1.	Nguồn thu nhập trả nợ từ SXKD của cá nhân/hộ kinh doanh	
	Giấy Đăng ký kinh doanh; hoặc	Bản sao
	Chứng từ nộp thuế 03 tháng gần nhất/ Biên lai thuế môn bài; hoặc	Bản sao
	Xác nhận của Ban quản lý chợ, Trung tâm thương mại;	Bản chính
	Sao kê ngân hàng có thể hiện nội dung giao dịch mua / bán, và/hoặc	Bản chính
a.	Hóa đơn/Chứng từ giao/Nhận hàng/sổ sách kinh doanh tối thiểu 10 ngày liên tục của 3 tháng gần nhất	Bản sao
b.	Hồ sơ chứng minh quyền sở hữu/sử dụng mặt bằng hoặc địa điểm kinh doanh; hoặc	Bản sao
c.	Hợp đồng thuê mặt bằng hoặc địa điểm kinh doanh	Bản sao
d.	Báo cáo nhanh hoạt động SXKD	Bản chính
e.	Giấy phép hành nghề/Giấy tờ đủ điều kiện kinh doanh...(Chỉ áp dụng đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện theo quy định của pháp luật từng thời kỳ)	Bản chính/Bản sao
f.	Hình ảnh thực tế địa điểm kinh doanh có thể hiện định vị và ngày tháng năm thẩm định (tối thiểu 3 ảnh): - 01 ảnh toàn cảnh bên trong cơ sở kinh doanh - 01 ảnh bên ngoài thể hiện rõ biểu hiện và địa điểm kinh doanh (nếu có) - 01 ảnh chụp chân dung cán bộ bán hàng và KH tại địa điểm kinh doanh.	Ảnh chụp
2	Nguồn thu nhập từ Lương/lương hưu được trả qua tài khoản ngân hàng	

a.	Hợp đồng lao động/Quyết định bổ nhiệm/Thư tiếp nhận/Quyết định tăng lương/Quyết định nâng bậc/Giấy chứng nhận đăng ký Doanh nghiệp đối với KH là chủ sở hữu công ty TNHH Một thành viên, Doanh nghiệp tư nhân/Các chứng từ tương đương hoặc sổ bảo hiểm/The bảo hiểm/Sổ lương hưu/Văn bản thể hiện KH hưởng chế độ hưu trí.	Bản chính/Bản sao
b.	Sao kê 3 tháng lương gần nhất có xác nhận của ngân hàng/Màn hình chụp sao kê tài khoản lương	Bản chính
3.	Nguồn thu nhập từ Lương/lương hưu không trả qua tài khoản Ngân hàng(bao gồm KH công tác tại cơ quan Nhà Nước)	
a.	Hợp đồng lao động/Quyết định bổ nhiệm/Thư tiếp nhận/Quyết định tăng lương/Quyết định nâng bậc/Giấy chứng nhận đăng ký Doanh nghiệp đối với Chủ Doanh Nghiệp/Các chứng từ tương đương, hoặc sổ bảo hiểm/Sổ bảo hiểm/The bảo hiểm/Văn bản thể hiện KH hưởng bảo hiểm hưu trí	Bản chính/Bản sao
b.	Giấy xác nhận lương/Phiếu thu nhập thực nhận/Phiếu nhận lương hưu trong 03 tháng gần nhất.	Bản chính/Bản sao
c.	The bảo hiểm y tế	Bản sao
4.	Nguồn trả nợ từ cho thuê BDS	
a.	Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở quyền sử dụng đất ở/Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Bản sao
b.	Hợp đồng cho thuê BDS	Bản sao
c.	Chứng từ thanh toán	Bản sao
d.	Hình ảnh BDS cho thuê	Ảnh chụp
5.	Nguồn trả nợ từ cho thuê phương tiện vận tải	
a.	Giấy chứng nhận đăng ký xe cho thuê	Bản sao
b.	Đăng kiểm	Bản sao
c.	Hợp đồng cho thuê xe	Bản sao
d.	Chứng từ thanh toán	Bản sao

e.	Hình ảnh xe ô tô cho thuê thể hiện định vi và ngày tháng năm thẩm định	Ảnh màu
6.	Nguồn thu nhập từ SXKD của doanh nghiệp	
a.	Giấy đăng ký kinh doanh/Quyết định thành lập doanh nghiệp; Các giấy tờ pháp lý liên quan đến ngành nghề kinh doanh có điều kiện;	Bản sao
b.	Báo cáo tài chính	Bản sao
c.	Tờ khai thuế giá trị gia tăng	Bản sao
d.	Chứng từ phân chia lợi nhuận	Bản sao
e.	Ảnh chụp DN	Ảnh chụp
7.	Nguồn thu nhập từ lợi tức/cổ tức	Bản sao
a.	Giấy đăng kí kinh doanh	Bản sao
b.	Quyết định phân chia lợi nhuận	Bản sao
c.	Chứng từ chia lợi tức/cổ tức	Bản sao
8.	Nguồn thu nhập từ giấy tờ có giá	Bản sao
a.	Giấy tờ có giá	Bản sao
b.	Chứng từ thanh toán	Bản sao
9.	Nguồn thu từ trồng trọt/chăn nuôi	Bản sao
a.	Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/ Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất,	Bản sao
	Hợp đồng thuê đất/Hợp đồng khoán canh tác với bên thuê/bên nhận giao khoán là KH và bên cho thuê/giao khoán là Nhà Nước (bao gồm cả DN/nông trường có 100% vốn Nhà Nước). Chấp nhận trường hợp KH là bên thứ 3 nhận lại quyền sử dụng từ Người đã nhận từ Nhà Nước/Lâm trường/Công ty Nhà Nước;	Bản sao
	Giấy xác nhận của cơ quan từ cấp UBND phường/xã trở lên.	Bản chính
b.	Báo cáo nhanh hoạt động SXKD	Bản chính
c.	Ảnh chụp nơi trồng trọt/chăn nuôi thể hiện định về và ngày tháng năm thẩm định	Ảnh chụp
10.	Các nguồn thu khác: Áp dụng theo QĐ 734/2021/QĐ-TGĐ v/v Hướng dẫn xác định	

	nguồn thu và các văn bản thay thế, sửa đổi, bổ sung (nếu có).	
B.	HỒ SƠ MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG VỐN	
a.	Mua sắm công cụ, dụng cụ, hàng hóa, nguyên vật liệu Đầu tư máy móc, thiết bị, dây chuyền sản xuất kinh doanh	
	Hợp đồng mua bán/ Đơn đặt hàng/ Đặt cọc/ báo giá có xác nhận	Bản chính
	Bên mua, bên bán hoặc	Bản sao
	Xác nhận thanh toán công nợ(nếu có) hoặc	Bản chính/Bản sao
b.	Đầu tư phương tiện vận chuyển	
	Hợp đồng mua bán/hợp đồng đặt cọc	Bản sao
c.	Xây dựng hoặc sửa chữa địa điểm SXKD (Trường hợp xây dựng/sửa chữa làm thay đổi kết cấu và bắt buộc phải có Giấy phép xây dựng theo quy định Pháp luật)	
	Giấy phép xây dựng, sửa chữa/ Xác nhận của UBND phường, xã, BQL chung cư	Bản sao
	Hợp đồng thi công/ Hợp đồng xây dựng/ Bảng dự toán kinh phí xây dựng, sửa chữa	Bản sao
d.	Xây dựng hoặc sửa chữa địa điểm SXKD (Trường hợp xây dựng/sửa chữa không bắt buộc phải có giấy phép xây dựng theo quy định của Pháp luật)	
	Xác nhận của UBND phường, xã, BQL chung cư hoặc Hợp đồng thi công/hợp đồng xây dựng/Bảng hạch toán chi tiết/Bảng dự toán chi phí xây dựng, sửa chữa hoặc,	Bản chính/bản sao
	Đơn đặt hàng, hóa đơn mua hàng hoặc,	Bản sao
	Các chứng từ thực tế tương đương thể hiện việc xây dựng/sửa chữa của KH	Bản sao
e.	Đầu tư địa điểm sản xuất kinh doanh	
	Giấy chứng nhận BĐS mua bán/chuyển nhượng	Bản sao
	Hợp đồng mua bán/Thỏa thuận mua bán/Hợp đồng đặt cọc, chứng từ tương đương	Bản sao

	hợp đồng ủy quyền mua bán/chuyển nhượng công chứng (nếu có)	Bản sao
	Phiếu thu/Ủy nhiệm chi/Sao kê tài khoản các đợt thanh toán/Chứng từ tương đương	Bản sao
f.	Vay bổ sung vốn lưu động	
	Hợp đồng mua bán hàng hóa/dịch vụ mua nguyên-nhiên-vật liệu, hàng hóa dịch vụ phục vụ SXKD; hoặc Đơn đặt hàng có xác nhận của bên mua, bên bán nguyên-nhiên-vật liệu, hàng hóa dịch vụ phục vụ SXKD; hoặc Bảng kê mua hàng hóa, nguyên nhiên liệu (do KH tự lập): - Trường hợp vay hạn mức: cung cấp trước giải ngân - Trường hợp vay từng lần: cung cấp cho TT.TTĐ & PDTĐ tại thời điểm đề xuất cấp tín dụng và hóa đơn VAT/hóa đơn bán hàng thông thường/hóa đơn bán lẻ (cung cấp sau giải ngân).	Bản sao

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Website của ngân hàng TMCP Phương Đông: <https://ocb.com.vn/>

Webtise: <https://thuvienphapluat.vn/>

TS.Nguyễn Minh Kiều, giáo trình nghiệp vụ ngân hàng

TS.Nguyễn Minh Kiều, giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại

Luật tổ chức tín dụng