

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM
THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐÀ
GIAI ĐOẠN 2026-2028**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Vũ Hoàng Vy
Sinh viên thực hiện : Lê Thị Nhật Phương
Khóa học : 2022 – 2026
Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM
THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA
GIAI ĐOẠN 2026-2028**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Vũ Hoàng Vy
Sinh viên thực hiện : Lê Thị Nhật Phương
Khóa học : 2022 – 2026
Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm 20...

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên:

- Họ và tên sinh viên : Lê Thị Nhật Phương
- Ngành học : Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khoá học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp:

Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa giai đoạn 2026-2028

3. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận

- Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025
- Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025
- Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025

4. Các bảng biểu và sơ đồ

Bảng biểu và sơ đồ xem tại danh mục các bảng biểu và hình vẽ của khóa luận.

5. Giảng viên hướng dẫn

Thạc sĩ Vũ Hoàng Vy, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp:

Ngày ... / ... /2026

7. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp:

Ngày ... / ... /2026

Trưởng bộ môn
(*Ký và ghi rõ họ tên*)

Cán bộ hướng dẫn
(*Ký và ghi rõ họ tên*)

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

Ngày tháng ... năm 202...

Sinh viên thực hiện Khóa luận

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài “**Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đống Đa giai đoạn 2026–2028**”, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ và hỗ trợ quý báu từ phía nhà trường, giảng viên hướng dẫn và đơn vị thực tập.

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu cùng toàn thể quý thầy cô Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm quý báu trong suốt quá trình học tập. Những kiến thức đó là nền tảng quan trọng giúp em vận dụng vào thực tiễn và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến Th.S Vũ Hoàng Vy, người đã trực tiếp hướng dẫn em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Cô đã tận tình chỉ bảo, định hướng nghiên cứu, góp ý và hỗ trợ em hoàn thiện đề tài. Những ý kiến đóng góp quý báu cùng sự động viên của cô đã giúp em có thêm kiến thức, kinh nghiệm và hoàn thành khóa luận một cách tốt nhất.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ, nhân viên Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đống Đa đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong thời gian thực tập, hỗ trợ cung cấp thông tin, số liệu và chia sẻ những kinh nghiệm thực tế quý báu, giúp em có cơ hội tiếp cận môi trường làm việc thực tiễn cũng như hoàn thành tốt đề tài nghiên cứu.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến gia đình, người thân và bạn bè đã luôn quan tâm, động viên, khích lệ và tạo mọi điều kiện thuận lợi để em yên tâm học tập, nghiên cứu và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình thực hiện đề tài, song do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm thực tiễn và kiến thức nghiên cứu nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Đà Nẵng, ngày tháng năm 20.....

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
MỤC LỤC	iv
DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU	ix
DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ.....	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xi
LỜI MỞ ĐẦU	
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1.Tổng quan về Ngân hàng thương mại	1
1.1.1.Khái niệm về NHTM	1
1.1.2.Chức năng của NHTM	1
1.1.2.1.Trung gian tín dụng	1
1.1.2.2.Trung gian thanh toán	1
1.1.2.3.Tạo tiền	2
1.1.3.Các hoạt động của NHTM	3
1.2.Tổng quan về hoạt động cho vay của NHTM	4
1.2.1.Khái niệm cho vay	4
1.2.2.Nguyên tắc cho vay	4
1.2.3.Phân loại cho vay	5
1.2.3.1.Căn cứ vào thời hạn cho vay	5
1.2.3.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vay vốn	6
1.2.3.3. Căn cứ vào đảm bảo tiền vay	6

<i>1.2.3.4.Căn cứ vào phương thức cho vay</i>	6
<i>1.2.3.5. Căn cứ theo hình thức hoàn trả</i>	7
1.3.Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của NHTM	7
1.3.1.Khái niệm cho vay đối với khách hàng cá nhân	7
1.3.2.Đặc điểm cho vay đối với khách hàng cá nhân	8
1.4.Hiệu quả cho vay đối với KHCN tại NHTM	9
1.4.1.Khái niệm hiệu quả cho vay đối với KHCN tại NHTM	9
1.4.2.Ý nghĩa của hiệu quả cho vay KHCN	10
1.4.3.Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	10
<i>1.4.3.1.Doanh số cho vay KHCN</i>	10
<i>1.4.3.2.Doanh số thu nợ cho vay KHCN</i>	10
<i>1.4.3.3.Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân</i>	11
<i>1.4.3.4.Nợ xấu cho vay KHCN</i>	12
<i>1.4.3.5.Vòng quay vốn tín dụng cho KHCN</i>	12
1.4.4.Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân của NHTM	13
<i>1.4.4.1.Các yếu tố đến từ ngân hàng</i>	13
<i>1.4.4.2.Các yếu tố đến từ khách hàng</i>	14
<i>1.4.4.3.Các yếu tố đến từ môi trường bên ngoài</i>	15
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	16
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG	17
- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD ĐỒNG ĐA GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	17
2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VP Bank) .	17

2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VP Bank)	17
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	17
2.1.3. Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi	19
2.1.4. Ý nghĩa biểu tượng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	19
2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa	20
2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa	20
2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa	21
2.2.3. Các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa	22
2.2.3.1. Đối với khách hàng cá nhân	23
2.2.3.2. Đối với khách hàng doanh nghiệp	25
2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025	26
2.2.4.1. Tình hình huy động vốn tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	26
2.2.4.2. Tình hình cho vay tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	29
2.2.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	33
2.3. Thực trạng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025	36
2.3.1. Các sản phẩm cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng	36
2.3.1.1. Vay tín chấp	36
2.3.1.2. Vay thế chấp	37

2.3.2. Quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh	
Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa	37
2.3.3. Tình hình chung hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt	
Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa giai đoạn 2023 –	
2025	38
2.3.4. Thực trạng hoạt động cho vay KHCN theo các tiêu chí tại Ngân hàng	
TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai	
đoạn 2023-2025	44
2.3.4.1. Cho vay KHCN theo thời hạn tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	
.....	44
2.3.4.2. Cho vay KHCN theo mục đích vay tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-	
2025	50
2.3.4.3. Cho vay KHCN theo TSDB tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025 .	58
2.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt	
Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa.....	65
2.4.1. Kết quả đạt được	65
2.4.2. Hạn chế.....	66
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	68
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ	69
HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI.....	69
NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ	
NẲNG	69
- PGD ĐỒNG ĐA GIAI ĐOẠN 2026 – 2028.....	69
3.1. Định hướng phát triển cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam	
Thịnh Vượng.....	69
3.2. Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách	
hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà	
Nẵng – PGD Đồng Đa	70
3.2.1. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay KHCN.....	70

3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng.....	71
3.2.3. Tăng cường công tác kiểm tra và giám sát sau cho vay	72
3.2.4. Gia tăng cho vay sản xuất kinh doanh trung và dài hạn đối với KHCN	73
3.2.5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay KHCN .	73
3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	74
3.2.7. Tăng cường hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng.....	75
3.3. Một số kiến nghị	75
3.3.1. Kiến nghị đối với VPBank.....	75
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	76
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	77
KẾT LUẬN CHUNG	78
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1. Các loại nhóm nợ	12
Bảng 2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	18
Bảng 2.2. Tình hình hoạt động huy động vốn tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	27
Bảng 2.3. Bảng tình hình hoạt động cho vay tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025.....	30
Bảng 2.4: Bảng tình hình hoạt động kinh doanh tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023- 2025	34
Bảng 2.5. Tình hình cho vay KHCN tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	39
Bảng 2.6. Tình hình cho vay KHCN theo thời hạn tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023- 2025	45
Bảng 2.7. Tình hình cho vay KHCN theo mục đích vay tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025.....	51
Bảng 2.8. Tình hình cho vay KHCN theo TSDB tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023- 2025	59

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ

Hình 2.1: Logo của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng 20

Hình 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng VPBank – PGD Đồng Đa..... 21

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Giải thích
1	NHTM	Ngân hàng Thương mại
2	KHCN	Khách hàng cá nhân
3	DSCV	Doanh số cho vay
4	DSTN	Doanh số thu nợ
5	DNCK	Dư nợ cuối kỳ
6	DNCV	Dư nợ cho vay
7	CVKHCN	Cho vay khách hàng cá nhân
8	TMCP	Thương mại cổ phần
9	VPBank	Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng
10	PGD	Phòng giao dịch
11	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
12	CVTD	Cho vay tiêu dùng
13	SXKD	Sản xuất kinh doanh
14	TSDB	Tài sản đảm bảo
15	ĐBBTS	Đảm bảo bằng tài sản

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của nền kinh tế và sự gia tăng mức sống của người dân, nhu cầu tiếp cận nguồn vốn phục vụ tiêu dùng, mua sắm và phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh ngày càng tăng. Điều này đã tạo điều kiện cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trở thành một trong những lĩnh vực kinh doanh trọng tâm của các ngân hàng thương mại. Không chỉ góp phần đáp ứng nhu cầu vốn của người dân, cho vay khách hàng cá nhân còn giúp ngân hàng đa dạng hóa danh mục tín dụng, gia tăng lợi nhuận và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu tại Việt Nam, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng luôn xác định khách hàng cá nhân là phân khúc chiến lược trong định hướng phát triển ngân hàng bán lẻ. Trong thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa, em có cơ hội tiếp cận thực tế hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân, tìm hiểu quy trình cho vay cũng như những thuận lợi và khó khăn mà đơn vị đang gặp phải. Nhận thấy việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển bền vững của ngân hàng, em quyết định lựa chọn đề tài “ **Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2026 - 2028**” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp.

Thông qua đề tài này, em mong muốn vận dụng những kiến thức đã được học vào thực tiễn, đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị trong thời gian tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa trong giai đoạn 2023 - 2025. Từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa giai đoạn tiếp theo.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân, phân loại cho vay khách hàng cá nhân, đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân. Vai trò

hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, hiệu quả cho vay đối với khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.

+ Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đồng Đa trong giai đoạn 2023 - 2025.

+ Đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa trong giai đoạn tiếp theo.

3. Nhiệm vụ thực hiện

Cho vay khách hàng cá nhân là gì? Đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân? Phân loại cho vay khách hàng cá nhân? Vai trò hoạt động cho vay cá nhân? Hiệu quả cho vay đối với khách hàng cá nhân? Các chỉ tiêu nào đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân? Các nhân tố nào ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân?

Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đồng Đa trong giai đoạn 2023 - 2025?

Các giải pháp cần thiết nào nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa trong giai đoạn tiếp theo.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu về thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa. Phạm vi nghiên cứu thời gian: Giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025

5. 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 nhiều kênh như quá

trình thực tập trực tiếp tại ngân hàng, phỏng vấn cá bộ nhân viên ngân hàng, các báo cáo tài chính, 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 các thông tin. Từ đó đưa ra những nhận định về tình hình kinh doanh cũng như thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng.

6. Kết cấu của khóa luận

Chương 1: Cơ sở lý luận về hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Đồng Đa, giai đoạn 2020- 2025

Chương 3: Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Đồng Đa giai đoạn 2026 - 2028

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về NHTM

Theo Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15 định nghĩa:

“ Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng có thể được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng theo quy định của Luật này. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng bao gồm ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác xã”.

1.1.2. Chức năng của NHTM

1.1.2.1. Trung gian tín dụng

Trung gian tài chính là chức năng quan trọng nhất của NHTM, quyết định sự phát triển và mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Trong chức năng này NHTM đóng vai trò là một định chế tài chính trung gian đứng ra tập trung nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế để điều chuyển cho các tổ chức và cá nhân có nhu cầu về vốn, góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn, góp phần điều tiết nguồn vốn cho nền kinh tế. Mặc khác, NHTM cũng là một chủ thể tham gia trên thị trường tài chính bằng các hoạt động đầu tư sinh lời, cung cấp các dịch vụ tài chính khác cho các chủ thể trong nền kinh tế, như vậy NHTM cũng là một trong những chủ thể tham gia vào việc phân phối tài chính cho nền kinh tế.

1.1.2.2. Trung gian thanh toán

NHTM là người quản lý tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, do đó NHTM thực hiện được chức năng trung gian thanh toán cho khách hàng. Trong chức năng này, NHTM đóng vai trò là một tổ chức trung gian thực hiện việc thanh toán, chi trả thay cho những khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng theo sự ủy nhiệm của khách hàng. Để thực hiện chức năng này, NHTM phải tổ chức mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng, phát hành và quản lý các phương tiện thanh toán, tổ chức thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh thanh toán của khách hàng. Chức năng trung gian thanh toán mang lại sự tiện lợi cho khách hàng trong hoạt động thanh toán đồng thời góp phần thu

hút lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, nâng cao uy tín thương hiệu ngân hàng trên thị trường.

1.1.2.3. Tạo tiền

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

$$M_n = \frac{M_o * (1 - q^n)}{(1 - q)}$$

M_n : Tổng khối lượng tiền ghi sổ tạo ra.

M_o : Lượng tiền gửi ban đầu.

n : Số ngân hàng tham gia vào quá trình tạo tiền.

q : Tỷ lệ cho vay tối đa.

$1-q$: Tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

Tuy nhiên khả năng tạo tiền của NHTM theo công thức trên chỉ đúng khi hội đủ các điều kiện như: hệ thống ngân hàng tổ chức theo mô hình ngân hàng 2 cấp; tất cả các giao dịch đều thực hiện bằng hình thức thanh toán chuyển khoản và các NHTM phải đạt được tỷ lệ cho vay tối đa. Trên thực tế khó có thể phủ nhận được khả năng tạo tiền của NHTM, nhưng để tính toán được một tỷ lệ tạo tiền chính xác và khả năng tạo tiền ở mức tối đa, thì khó có thể xác định được. Vì hoạt động của NHTM chịu ảnh hưởng bởi nhiều nhân tố và đặc biệt khi môi trường kinh tế thay đổi hoặc trước những điều chỉnh của việc điều hành chính sách tiền tệ của ngân hàng trung ương sẽ gây tác động đáng kể đến tình hình huy động vốn và cho vay của NHTM, điều này sẽ làm thay đổi khả năng tạo tiền của NHTM. Ngày nay trong kỹ thuật quản trị ngân hàng, ứng dụng khả năng tạo tiền được xem như là nghệ thuật trong việc kiểm soát khả năng cung ứng tiền trong lưu thông góp phần ổn định lưu thông tiền tệ.

1.1.3. Các hoạt động của NHTM

Hoạt động kinh doanh của NHTM là hoạt động kinh doanh tiền tệ và các hoạt động khác có liên quan, bao gồm:

Huy động vốn là hoạt động nhận tiền gửi của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu...v.v. theo nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi cho khách hàng theo đúng thời hạn thỏa thuận.

Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một tài sản theo nguyên tắc có hoàn trả và lãi bằng nghiệp vụ cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay bất động sản, cho vay thấu chi, cho vay cầm cố giấy tờ có giá, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác.

Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản là việc cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng và các dịch vụ thanh toán khác cho khách hàng thông qua tài khoản tiền gửi của khách hàng.

Các hoạt động khác: Bên cạnh các hoạt động huy động vốn, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán, NHTM còn thực hiện một số hoạt động khác nhằm đa dạng hóa nguồn thu và nâng cao hiệu quả hoạt động, bao gồm:

- Dịch vụ ngân quỹ: thực hiện thu, chi tiền mặt, kiểm đếm, bảo quản và vận chuyển tiền.
- Dịch vụ ủy thác và nhận ủy thác: NHTM được thực hiện hoạt động ủy thác và nhận ủy thác, làm đại lý trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, bao gồm quản lý tài sản và vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo hợp đồng.
- Dịch vụ môi giới tiền tệ: làm trung gian kết nối các tổ chức, cá nhân có nhu cầu vay và cho vay vốn.
- Dịch vụ kinh doanh ngoại hối: NHTM được trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty trực thuộc để thực hiện hoạt động kinh doanh ngoại hối và vàng trên thị trường trong nước và quốc tế theo quy định.
- Góp vốn và mua cổ phần: NHTM được sử dụng vốn điều lệ và các quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần của doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác trong

nước theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, NHTM còn được tham gia góp vốn, liên doanh với ngân hàng nước ngoài để thành lập ngân hàng liên doanh.

- Cung ứng dịch vụ bảo hiểm: NHTM được cung cấp dịch vụ bảo hiểm, đồng thời có thể thành lập công ty trực thuộc hoặc liên doanh để kinh doanh bảo hiểm theo quy định của pháp luật.
- Bảo quản tài sản: NHTM cung cấp dịch vụ bảo quản vật có giá, giấy tờ có giá, cho thuê kết sắt, cầm đồ và các dịch vụ liên quan khác theo quy định của pháp luật.

1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay của NHTM

1.2.1. Khái niệm cho vay

Theo Khoản 7 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 số 32/2024/QH15 định nghĩa: “ Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho tổ chức tín dụng ”.

1.2.2. Nguyên tắc cho vay

Nguyên tắc cho vay của Ngân hàng thương mại được quy định rõ tại Điều 4 Thông tư 12/2024/TT-NHNN như sau: “Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường. Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích, hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn đã thỏa thuận với tổ chức tín dụng”

Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích đã cam kết, hoàn trả nợ gốc, lãi tiền vay, phí đầy đủ, đúng hạn theo thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

- Vốn vay phải có đảm bảo: Việc tiền vay có thể hoàn trả đầy đủ hay không là điều chưa chắc chắn. Cho nên, khi đi vay khách hàng sẽ thực hiện theo nguyên tắc cho vay: đảm bảo bằng tài sản hoặc đảm bảo không bằng tài sản theo quy định của Chính phủ. Điều này tạo điều kiện tốt cho ngân hàng, giúp ngân hàng thu hồi nợ, kịp thời thu lại vốn khi khách hàng không tuân thủ hợp đồng cho vay. Đảm bảo bằng tài sản như: cầm cố, thế chấp hay đảm bảo bằng tài sản được hình thành từ vốn vay. Các tài sản đảm

bảo phải là sở hữu hợp pháp của khách hàng và có giá trị được thị trường chấp nhận. Ngoài ra, đảm bảo không bằng tài sản là đảm bảo bằng uy tín của khách hàng, đảm bảo bằng khả năng tài chính của bản thân và hiệu quả của mục đích vay vốn,...

- **Vốn vay phải đúng mục đích đã cam kết:** Trong hoạt động cho vay, mọi hợp đồng tín dụng đều phải cam kết sử dụng vốn vay đúng mục đích do hai bên đã thỏa thuận. Sử dụng đúng mục đích vốn vay sẽ mang lại hiệu quả cao cho hoạt động cho vay nói chung và cho khách hàng nói riêng, giúp thực hiện tốt việc hoàn trả khoản vay của khách hàng. Để đảm bảo an toàn, mỗi lần vay vốn người đi vay phải làm giấy đề nghị vay vốn, ghi rõ mục đích vay của mình và kèm theo phương án sử dụng vốn vay có hiệu quả. Khi ngân hàng phát hiện khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, trái với cam kết thì ngân hàng có quyền yêu cầu thu hồi nợ trước hạn. Nguyên tắc này giúp ngân hàng quản lý chặt chẽ hơn, giảm thiểu được rủi ro và khả năng thu hồi nợ sau này.

- **Vốn vay phải được hoàn trả nợ gốc, lãi tiền vay, phí đầy đủ và đúng hạn:** Theo đúng thời hạn đã cam kết vốn vay phải được hoàn trả đầy đủ cả vốn gốc và lãi như trong hợp đồng cho vay. Việc thu hồi cả gốc và lãi đúng hạn giúp cho các ngân hàng thương mại được tồn tại và phát triển. Bởi nguồn vốn cho vay xuất phát từ nguồn vốn huy động. Vì vậy, khi lĩnh tiền vay lần đầu tiên cho đến thời gian hoàn trả khách hàng đi vay phải thực hiện đúng nguyên tắc, hoàn trả đầy đủ. Nếu ngân hàng không thu hồi được các khoản vay sẽ dẫn đến mất khả năng thanh toán.

1.2.3. Phân loại cho vay

1.2.3.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay

Cho vay ngắn hạn: Là các khoản vay có thời hạn tối đa 1 năm và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

Cho vay trung hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay trên một năm và tối đa 5 năm. Tín dụng trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh.

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

1.2.3.2. *Căn cứ vào mục đích sử dụng vay vốn*

Cho vay tiêu dùng: Cho vay tiêu dùng là khoản cho vay để tài trợ cho việc tiêu dùng nhằm giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho người vay được hưởng mức sống cao hơn. Thông thường quy mô của những khoản vay này nhỏ rủi ro cao vì phụ thuộc phần lớn vào thu nhập và ý thức trả nợ của khách hàng.

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

1.2.3.3. *Căn cứ vào đảm bảo tiền vay*

Cho vay không đảm bảo bằng tài sản (cho vay tín chấp): Là hình thức cho vay khách hàng không cần phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng hoặc sự bảo lãnh bằng uy tín của bên thứ ba.

Cho vay có đảm bảo bằng tài sản: Là hình thức cho vay mà trong đó bên vay phải sử dụng tài sản thuộc quyền sở hữu, quyền sử dụng, quyền quản lý của mình để đảm bảo nợ vay thông qua thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh bằng tài sản.

1.2.3.4. *Căn cứ vào phương thức cho vay*

Cho vay từng lần: Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn khách hàng và Ngân hàng phải thực hiện tất cả thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp một đồng tín dụng.

Cho vay theo hạn mức tín dụng: Đây là nghiệp vụ tín dụng theo đó ngân hàng thoả 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 thấu chi: Là hình thức cho vay qua đó ngân hàng cho phép người vay được chi trội (vượt) trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một thời hạn nhất định và trong khoảng thời gian xác định. Giới hạn này gọi là hạn mức thấu chi. Thấu chi dựa trên cơ sở thu và chi của khách hàng không phù hợp về thời gian và quy mô. Thời

gian và số lượng thiếu có thể dự đoán được. Do vậy, hình thức cho vay này tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong quá trình thanh toán: Chủ động, nhanh chóng và kịp thời.

Thấu chi là hình thức tín dụng ngắn hạn, linh hoạt, thủ tục đơn giản, phần lớn là không có đảm bảo, có thể cấp cho cả doanh nghiệp và cá nhân vài ngày trong tháng, vài tháng trong năm dùng để trả lương, chi các khoản phải nộp, mua hàng... hình thức này nhìn chung chỉ sử dụng với các khách hàng có độ tin cậy cao, thu nhập đều đặn và kì thu nhập ngắn.

Các phương thức cho vay khác như: Cho vay ứng trước, cho vay đồng tài trợ và các loại cho vay khác.

1.2.3.5. Căn cứ theo hình thức hoàn trả

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

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

- **Cho vay tuần hoàn:** là việc tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận áp dụng cho vay ngắn hạn đối với khách hàng với điều kiện:

+ Đến thời hạn trả nợ, khách hàng có quyền trả nợ hoặc kéo dài thời hạn trả nợ thêm một khoảng thời gian nhất định đối với một phần hoặc toàn bộ số dư nợ gốc của khoản vay.

+ Tổng thời hạn vay vốn không vượt quá 12 tháng kể từ ngày giải ngân ban đầu và không vượt quá một chu kỳ hoạt động kinh doanh.

+ Tại thời điểm xem xét cho vay, khách hàng không có nợ xấu tại các tổ chức tín dụng. Nếu khách hàng có nợ xấu tại các tổ chức tín dụng thì không được thực hiện kéo dài thời hạn trả nợ theo thỏa thuận.

1.3. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của NHTM

1.3.1. Khái niệm cho vay đối với khách hàng cá nhân

Theo Điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng năm 2024: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản

tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay”.

Qua đó, ta có thể hiểu: “Cho vay khách hàng cá nhân là hình thức tài trợ tài chính của ngân hàng. Sau khi nhận được yêu cầu vay vốn, ngân hàng sẽ giải ngân một khoản tiền nhất định tới khách hàng với cam kết sẽ phải hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi trong thời gian xác định”.

1.3.2. Đặc điểm cho vay đối với khách hàng cá nhân

- **Quy mô khoản vay:** Hầu hết các khoản cho vay KHCN có quy mô nhỏ nhưng số lượng khoản vay lớn, do cho vay KHCN đáp ứng nhu cầu của các cá nhân, các hộ gia đình, hộ kinh doanh nhằm mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh nhỏ, nên quy mô của một khoản vay tương đối nhỏ so với tài sản của ngân hàng, số lượng các khoản vay lại rất lớn do đối tượng của cho vay là các cá nhân, hộ gia đình với số lượng nhiều và nhu cầu tiêu dùng rất đa dạng.

- **Mục đích vay:** Nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh nhỏ của cá nhân, hộ gia đình. Do đó, nhu cầu vay vốn phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế (khi nền kinh tế tăng dẫn đến thu nhập tăng, do đó nhu cầu vay tăng). Khi nền kinh tế có sự tăng trưởng cao, ổn định, khách hàng cá nhân sẽ có thái độ lạc quan hơn về tương lai, họ kì vọng sẽ có khoản thu nhập nhiều hơn, do vậy sẽ thúc đẩy sự chi tiêu cho tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh ở hiện tại. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái người dân thường có xu hướng giảm tiêu dùng, giảm đầu tư vào sản xuất kinh doanh, thay vào đó là tăng cường tiết kiệm và hạn chế vay mượn từ ngân hàng

- **Chi phí lớn:** Ngân hàng phải bỏ ra rất nhiều nguồn lực và nhiều chi phí bởi các khoản vay này thường nhỏ nhưng số lượng vay lại lớn. Hơn nữa, việc cập nhật các thông tin cá nhân khó có thể đầy đủ và chính xác. Do vậy, Ngân hàng phải thực hiện rất nhiều bước trong quá trình cho vay từ lúc tiếp nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng, giải ngân cho đến lúc thu hồi nợ.

- **Lãi suất cho vay:** Do quy mô của các khoản vay thường nhỏ nhưng chi phí để quản lý lại rất lớn đồng thời rủi ro của các khoản vay này cũng rất cao. Do vậy lãi suất cho vay KHCN thường cao hơn lãi suất các khoản vay khác của NHTM

- **Các yếu tố chủ quan và khách quan:** Hoạt động cho vay KHCN chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố chủ quan và khách quan. Trong đó, về phía ngân hàng, chính sách tín dụng bao gồm các quy định về đối tượng cho vay, điều kiện vay vốn, lãi suất cho vay,

hạn mức tín dụng, thời hạn vay và tài sản bảo đảm. Cụ thể, lãi suất cho vay là khoản chi phí khách hàng phải trả khi sử dụng vốn vay của ngân hàng; hạn mức tín dụng là số tiền tối đa ngân hàng cho khách hàng vay; thời hạn vay là khoảng thời gian khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi cho ngân hàng; còn tài sản bảo đảm là tài sản được khách hàng dùng để thế chấp nhằm đảm bảo nghĩa vụ trả nợ. Nếu ngân hàng xây dựng chính sách tín dụng linh hoạt, như áp dụng lãi suất ưu đãi cho khách hàng có lịch sử tín dụng tốt hoặc đơn giản hóa hồ sơ vay vốn, thì sẽ giúp mở rộng hoạt động cho vay và nâng cao khả năng cạnh tranh. Bên cạnh đó, quy trình cho vay gồm các bước như tiếp nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng, xét duyệt khoản vay, giải ngân và thu hồi nợ. Trong đó, thẩm định khách hàng là quá trình ngân hàng đánh giá khả năng tài chính, thu nhập và khả năng trả nợ của người vay; giải ngân là việc ngân hàng chuyển tiền vay cho khách hàng; còn thu hồi nợ là quá trình khách hàng hoàn trả gốc và lãi theo cam kết trong hợp đồng tín dụng. Quy trình càng đơn giản, nhanh chóng nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro thì càng tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận vốn vay. Ngoài ra, hiệu quả cho vay KHCN còn phụ thuộc vào năng lực tài chính của ngân hàng, trình độ cán bộ tín dụng, thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Đồng thời, các yếu tố khách quan như tình hình kinh tế, chính sách pháp luật, mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng và sự phát triển công nghệ cũng tác động đáng kể đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

1.4. Hiệu quả cho vay đối với KHCN tại NHTM

1.4.1. Khái niệm hiệu quả cho vay đối với KHCN tại NHTM

Trên cơ sở lý thuyết về hoạt động Cho vay và Cho vay khách hàng cá nhân, ta có thể hiểu: Hiệu quả cho vay đối với KHCN tại NHTM là phạm trù phản ánh mối quan hệ giữa kết quả đạt được và chi phí bỏ ra trong hoạt động cho vay, thể hiện qua khả năng sinh lời, mức độ thu hồi vốn, khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng và hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng. Như vậy, một hoạt động cho vay được coi là hiệu quả khi ngân hàng không những thu được lợi nhuận từ lãi vay mà còn đảm bảo thu hồi nợ đúng hạn, hạn chế nợ xấu, đồng thời đáp ứng tốt nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân.

1.4.2. Ý nghĩa của hiệu quả cho vay KHCN

Đối với NHTM: việc nâng cao hiệu quả cho vay giúp gia tăng lợi nhuận, mở rộng quy mô tín dụng, nâng cao khả năng cạnh tranh và đảm bảo an toàn hoạt động thông qua việc kiểm soát rủi ro tín dụng.

Đối với KHCN: hiệu quả hoạt động cho vay tạo điều kiện thuận lợi trong việc tiếp cận nguồn vốn với chi phí hợp lý, từ đó cải thiện đời sống, phục vụ nhu cầu tiêu dùng và phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh.

Đối với nền kinh tế: hiệu quả hoạt động cho vay KHCN góp phần thúc đẩy tiêu dùng, kích thích tăng trưởng kinh tế và hỗ trợ phát triển khu vực kinh tế hộ gia đình, kinh doanh cá thể. Do đó, việc nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân không chỉ là mục tiêu của riêng các ngân hàng thương mại mà còn có ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển bền vững của toàn bộ nền kinh tế.

1.4.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

1.4.3.1. Doanh số cho vay KHCN

Doanh số cho vay KHCN trong kỳ là tổng số tiền đã cho KHCN vay trong kỳ, tính cho ngày, tháng, năm, quý.

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

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà Ngân hàng cho khách hàng vay trong một giai đoạn hay thời kỳ nhất định. Có thể hiểu doanh số cho vay KHCN phản ánh khả năng luân chuyển vốn, tốc độ tăng trưởng tín dụng của Ngân hàng qua kết quả phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSCVKHCN} = \frac{(\text{DSCV KHCN năm } n) - (\text{DSCV năm } n-1)}{(\text{DSCV năm } n-1)} \times 100\%$$

Nếu tốc độ tăng trưởng của DSCV KHCN càng tăng thì việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay càng tốt. Ngược lại, khi tốc độ tăng trưởng của DSCV KHCN giảm thì ngân hàng đang gặp khó khăn, không nên mở rộng hoạt động cho vay.

1.4.3.2. Doanh số thu nợ cho vay KHCN

Là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi được từ các khoản vay của khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình khi đáo hạn trong một khoản thời gian nhất định, thường là một năm. Qua đó, ta biết được Ngân hàng kinh doanh có hiệu quả hay

không, các khoản vay có an toàn hay không, các cá nhân và hộ gia đình có sử dụng vốn vay hiệu quả và đúng mục đích hay không.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSTN KHCN} = \frac{(\text{DSTN KHCN năm } n) - (\text{DSTN năm } n-1)}{(\text{DSTN năm } n-1)} \times 100\%$$

Như vậy, nếu doanh số thu nợ cho vay KHCN qua các năm tăng trưởng với quy mô lớn và tốc độ nhanh chứng tỏ các khoản cho vay KHCN của Ngân hàng tương đối an toàn, khách hàng luôn đảm bảo khả năng trả nợ, đều là những khách hàng uy tín, từ đó, có thể thấy chất lượng cho vay KHCN ngày càng được cải thiện nâng cao và ngược lại.

Doanh số thu nợ có ý nghĩa đặc biệt trong việc đánh giá hiệu quả thu hồi vốn và chất lượng tín dụng của ngân hàng: khi doanh số thu nợ cao và ổn định, điều đó cho thấy khách hàng trả nợ đúng hạn, khả năng quản lý rủi ro tín dụng tốt và dòng vốn được luân chuyển hiệu quả. Ngược lại, nếu doanh số thu nợ thấp hoặc tăng chậm so với doanh số cho vay, ngân hàng có thể đang đối mặt với nguy cơ gia tăng dư nợ và rủi ro nợ xấu. DSTN không phản ánh chất lượng mà phản ánh hiệu quả thu hồi nợ. Bên cạnh đó, DSTN còn giúp ngân hàng cân đối nguồn vốn và lập kế hoạch cho vay mới, vì dòng tiền thu về từ các khoản vay cũ chính là nguồn quan trọng để tái cấp vốn cho các khoản vay tiếp theo.

1.4.3.3. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Dư nợ cho vay là chỉ tiêu phản ánh số tiền mà ngân hàng thương mại đã giải ngân cho khách hàng nhưng chưa thu lại được vào một thời điểm nhất định (thường là cuối kỳ kinh doanh).

$$\text{DNCK CVKHCN} = \text{KHCN kỳ trước} + \text{KHCN trong kỳ} - \text{CVKHCN trong kỳ}$$

$$\text{DNCV KHCN bình quân} = \frac{\text{DNCV KHCN đầu kỳ} + \text{Dư nợ KHCN cuối kỳ}}{2}$$

Thông thường, dư nợ cho vay cao phản ánh uy tín của ngân hàng thương mại tương đối tốt vì khi khách hàng tin tưởng vào ngân hàng thì họ sẽ có xu hướng lựa chọn ngân hàng đó để vay vốn và sử dụng các dịch vụ tài chính. Uy tín của ngân hàng được thể hiện thông qua chất lượng dịch vụ, lãi suất hợp lý, thủ tục vay vốn thuận tiện, khả năng giải ngân nhanh và thương hiệu trên thị trường. Khi ngân hàng tạo được

niềm tin đối với khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, số lượng khách hàng vay vốn sẽ tăng lên, từ đó làm cho dư nợ cho vay của ngân hàng cũng gia tăng. Ngược lại, nếu ngân hàng có uy tín thấp, thủ tục phức tạp hoặc chất lượng phục vụ không tốt thì sẽ khó thu hút khách hàng, dẫn đến quy mô tín dụng và dư nợ cho vay bị hạn chế.

1.4.3.4. Nợ xấu cho vay KHCN

Theo khoản 5 điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN, “*Nợ xấu (NPL) là nợ xấu đang hạch toán trong bảng cân đối kế toán (nợ xấu nội bảng), gồm nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5*”. Được phân loại nợ theo 5 nhóm như sau:

Bảng 1.1. Các loại nhóm nợ

Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn	Các khoản nợ trong hạn, có thể thu hồi cả gốc và lãi đúng hạn hoặc không quá dưới 10 ngày kể từ ngày quá hạn hoàn trả
Nhóm 2: Nợ cần chú ý	Khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày
Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn	Khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày
Nhóm 4: Nợ nghi ngờ	Khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày
Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn	Khoản nợ quá hạn trên 360 ngày

Tỉ lệ nợ xấu: là tỷ lệ giữa tổng nợ xấu trên tổng dư nợ cuối kỳ. Chỉ tiêu này được dùng để đánh giá rủi ro, chất lượng tín dụng của ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu cao cho thấy chất lượng tín dụng thấp, rủi ro mất vốn lớn và khả năng thu hồi nợ của ngân hàng gặp khó khăn. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu thấp phản ánh chất lượng tín dụng tốt, rủi ro thấp và hoạt động cho vay của ngân hàng an toàn, hiệu quả.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu CV KHCN}}{\text{Dư nợ cuối kỳ CV KHCN}} \times 100\%$$

1.4.3.5. Vòng quay vốn tín dụng cho KHCN

Là chỉ tiêu thể hiện tốc độ luân chuyển vốn vay tín dụng của Ngân hàng cấp cho khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình. Hay cách nói khác, chỉ tiêu này cho biết khả năng Ngân hàng thu được nợ từ khách hàng là bao nhiêu để có thể cho vay mới. Vòng quay vốn càng nhanh thì được coi là tốt vào việc đầu tư càng được an toàn.

$$\text{Vòng quay vốn CV KHCN} = \frac{\text{DSTN CV KHCN trong kỳ}}{\text{Dư nợ bình quân CV KHCN trong kỳ}} \times 100\%$$

1.4.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

1.4.4.1. Các yếu tố đến từ ngân hàng

- **Chính sách cho vay:** Chính sách cho vay chính là chủ trương, đường lối của một ngân hàng đảm bảo cho hoạt động cho vay đi đúng theo định hướng phát triển, nó có ý nghĩa rất lớn quyết định đến sự thành bại của một ngân hàng. Một chính sách cho vay đúng đắn, linh hoạt với các điều kiện kinh tế - xã hội sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo lợi nhuận cho ngân hàng, qua đó nâng cao hiệu quả tín dụng. Chính sách tín dụng tốt sẽ kiểm soát được rủi ro tín dụng ở các khâu trước - trong - sau cho vay, qua đó tác động đến mục tiêu an toàn, hạn chế thất thoát vốn trong cho vay. NHTM đưa ra chính sách tín dụng trên cơ sở tính toán lợi ích tổng thể của khách hàng mang lại cho ngân hàng, khuyến khích khách hàng sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, tăng sự trung thành của khách hàng đối với ngân hàng, qua đó nâng cao hiệu quả và độ an toàn trong hoạt động cho vay của ngân hàng.

- **Chính sách sản phẩm:** Phát triển các sản phẩm tín dụng đa dạng, phong phú về phương thức, loại tiền, kỳ hạn,... có tính chuyên biệt cao phù hợp nhu cầu khách hàng trong từng điều kiện cụ thể, tạo giá trị gia tăng cao nhất cho khách hàng. Cũng tương tự như chính sách tín dụng, thông qua việc thúc đẩy khách hàng phát triển, hiệu quả tín dụng sẽ được tăng cường. Các NHTM không chỉ thiết kế sản phẩm riêng lẻ theo ngành nghề, đối tượng khách hàng,... mà cần phải thiết kế các gói sản phẩm tín dụng. Việc thực hiện đóng gói sản phẩm không chỉ nhằm tăng cung ứng dịch vụ cho khách hàng mà nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong hoạt động kinh doanh, quản trị, quản lý tài chính, đồng thời cũng tăng cường quan hệ với khách hàng, tăng cường quản lý, kiểm soát khách hàng, hạn chế rủi ro đối với hoạt động tín dụng.

- **Lãi suất cho vay:** Lãi suất được hiểu theo nghĩa chung nhất là giá cả của tín dụng, vì nó là giá của quyền sử dụng vốn vay trong một khoảng thời gian nhất định mà người sử dụng phải trả cho người cho vay. Lãi suất cho vay là nhân tố chính ảnh hưởng đến quy mô cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Bởi vì, khách hàng thường rất quan tâm đến lãi suất vay, đặc biệt là những khách hàng cá nhân kinh doanh có tình hình tài chính lành mạnh, minh bạch. Theo thông lệ,

mức rủi ro càng thấp thì lãi suất áp dụng đối với khách hàng sẽ càng thấp và ngược lại, vì lãi suất cho vay được xác định trên cơ sở các chi phí đầu vào của hoạt động tín dụng, lợi nhuận trông đợi của ngân hàng và các rủi ro tiềm ẩn đối với ngân hàng. Việc áp dụng lãi suất cho vay có điều chỉnh rủi ro sẽ thu hút được nhiều khách hàng tốt và loại bỏ được khách hàng xấu, qua đó nâng cao hiệu quả cho vay doanh nghiệp của ngân hàng.

- **Chất lượng nhân sự:** Nhân sự luôn là yếu tố quyết định đến hiệu quả kinh doanh của mọi loại hình doanh nghiệp, đặc biệt là trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. Bởi vì nó không chỉ là ngành có mức độ phức tạp nhất, cạnh tranh khốc liệt nhất mà còn tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất. Nguồn nhân sự có chuyên môn giỏi, am hiểu về quy trình nghiệp vụ sẽ là yếu tố tạo sự khác biệt cho mỗi ngân hàng, có thể nhận định tốt được các vấn đề xảy ra trong quá trình cho vay giúp nâng cao hiệu quả cho vay doanh nghiệp.

- **Kiểm tra, kiểm soát sau vay:** Một khoản vay thực sự có hiệu quả hay không chỉ biết được khi kết thúc khoản vay. Vì vậy, quản lý theo dõi nợ vay là vấn đề rất quan trọng. Kiểm tra, kiểm soát là công việc được thực hiện sau khi cho vay, giúp ngân hàng nắm bắt được những thông tin về tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh và sử dụng vốn của khách hàng cá nhân. Việc kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ sẽ giúp cho ngân hàng phát hiện kịp thời các sai phạm của khách hàng cá nhân trong việc sử dụng vốn vay và có hướng khắc phục và xử lý kịp thời nhằm nâng cao hiệu quả của khoản vay.

1.4.4.2. Các yếu tố đến từ khách hàng

Đây là yếu tố quyết định đến việc cho vay của NHTM. Các NHTM quyết định cho vay hay không chủ yếu phụ thuộc vào từng đặc điểm của khách hàng vay vốn. Khi thẩm định và xét duyệt cho vay các NHTM thường xem xét đến các yếu tố sau:

- **Nhu cầu vay vốn của khách hàng:** NHTM chỉ có thể xem xét cho vay đối với những khách hàng có nhu cầu và mục đích vay vốn phù hợp với chính sách của mình.

- **Uy tín:** Là ý thức và trách nhiệm hoàn trả lại khoản vay của người đi vay. NHTM sẽ kiểm tra những khoản nợ của người vay trước đây, xem xét những báo

cáo tín dụng và trình độ học vấn cũng như kinh nghiệm kinh doanh của người vay.

- **Năng lực khách hàng:** Nói đến khả năng của người đi vay có tiền để thanh toán cho các khoản vay hay không. Vì đây là nguồn cơ bản để người vay trả các khoản vay, NHTM muốn biết chính xác kế hoạch trả nợ của người vay trong tương lai. NHTM sẽ xem xét luồng tiền trong kinh doanh, thời gian chi trả thành công khoản vay.

1.4.4.3. Các yếu tố đến từ môi trường bên ngoài

- **Môi trường kinh tế vĩ mô:** Tình hình tăng trưởng kinh tế, lạm phát, thu nhập dân cư, tỷ lệ thất nghiệp,... có ảnh hưởng lớn đến nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập người dân được cải thiện thì nhu cầu vay tiêu dùng và đầu tư tăng, qua đó nâng cao hiệu quả cho vay. Ngược lại, khi kinh tế suy thoái, rủi ro tín dụng có xu hướng gia tăng.

- **Môi trường pháp lý:** Hệ thống pháp luật liên quan đến hoạt động ngân hàng như quy định về tín dụng, lãi suất, tài sản đảm bảo,... có tác động trực tiếp đến hoạt động cho vay. Một môi trường pháp lý đầy đủ, minh bạch và ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc mở rộng tín dụng và xử lý rủi ro.

- **Môi trường cạnh tranh trong ngành:** Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại và các tổ chức tài chính khác (công ty tài chính, fintech,...) ảnh hưởng đến chính sách tín dụng, lãi suất và chất lượng dịch vụ. Cạnh tranh cao buộc ngân hàng phải cải tiến sản phẩm, nâng cao chất lượng phục vụ nhưng cũng có thể làm gia tăng rủi ro nếu nói lỏng điều kiện cho vay.

- **Đặc điểm và hành vi khách hàng:** Trình độ dân trí, thói quen tiêu dùng, ý thức trả nợ và mức độ minh bạch tài chính của khách hàng cá nhân ảnh hưởng lớn đến hiệu quả cho vay. Khách hàng có ý thức tài chính tốt, thu nhập ổn định sẽ giúp giảm thiểu rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng.

- **Yếu tố xã hội và môi trường:** Các yếu tố như dịch bệnh, thiên tai, biến động xã hội,... có thể ảnh hưởng tiêu cực đến thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Điều này làm gia tăng rủi ro tín dụng và ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ngày càng trở thành một trong những lĩnh vực kinh doanh trọng tâm của các ngân hàng thương mại, góp phần đa dạng hóa danh mục tín dụng, gia tăng lợi nhuận và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Vì vậy, việc nghiên cứu cơ sở lý luận về cho vay khách hàng cá nhân và hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có ý nghĩa quan trọng trong quá trình đánh giá và nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng.

Trên cơ sở đó, Chương 1 đã làm rõ những vấn đề lý luận liên quan đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò, các hình thức cho vay, các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân. Đây là cơ sở khoa học và nền tảng lý luận quan trọng để phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa trong Chương 2.

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG
- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD ĐỒNG ĐA GIAI ĐOẠN 2023 - 2025**

2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VP Bank)

2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VP Bank)

- Tên đầy đủ: Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng
- Tên tiếng anh: Vietnam Prosperity Joint-Stock Commercial Bank.
- Tên giao dịch: VP Bank
- Địa chỉ trụ sở chính: 89 Láng Hạ, Quận Đống Đa, Hà Nội
- SWIFT code: VPBKVN VX
- Mã số thuế: 0100574105-001
- Mã chứng khoán: VPB
- Loại hình hoạt động: Ngân hàng thương mại.
- Tổng đài: 024.73000000
- Hotline: 1900545415
- Email: chamsockhachhang@vpbank.com.vn
- Website: <https://www.vpbank.com.vn>

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

VPBank là một trong những Ngân hàng TMCP có lịch sử lâu đời tại Việt Nam.

Thành lập ngày 12 tháng 8 năm 1993 – Khi Việt Nam đang ở giai đoạn đầu thực hiện công cuộc đổi mới, VPBank đã luôn song hành cùng sự phát triển của đất nước trong hành trình 30 năm xây dựng và trưởng thành vừa qua, trở thành cầu nối huy động và phân bổ nguồn lực hiệu quả cho nền kinh tế, giúp người dân tiếp cận các dịch vụ Tài chính - Ngân hàng hiện đại, hỗ trợ nhiều doanh nghiệp vay vốn kịp thời để đầu tư và mở rộng sản xuất – kinh doanh.

**Bảng 2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP
Việt Nam Thịnh Vượng**

Năm	Dấu ấn nổi bật
2010	VPBank thực hiện chiến lược chuyển đổi sang mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại
2015	Thành công chuyển đổi hoạt động tín dụng tiêu dùng sang một pháp nhân độc lập mới với tên gọi Công ty Tài chính TNHH MTV Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng (được nhận diện với thương hiệu FE CREDIT). FE CREDIT thống lĩnh thị trường tài chính tiêu dùng tại Việt Nam với khoảng 50% thị phần.
2017	Niêm yết thành công cổ phiếu trên HoSE
2018	Ra mắt thương hiệu VPBank Diamond cho phân khúc khách hàng cao cấp.
2019	- Phát hành thành công 300 triệu USD trái phiếu quốc tế. - Triển khai chương trình BeFit tinh chỉnh bộ máy hoạt động và nâng cao năng suất lao động.
2020	- Hoàn thành cả 3 trụ cột Basel II. - Kích hoạt kế hoạch kinh doanh liên tục (BCP) và xây dựng các phương án đối phó với Covid-19. - Triển khai hàng loạt sáng kiến số hóa về nền tảng công nghệ như Open Banking.
2021	- Hoàn tất chuyển nhượng 49% vốn tại FE CREDIT cho SMBC. - Moody's nâng xếp hạng tín nhiệm của VPBank và FE CREDIT lên Ba3 – ngang trên tín nhiệm quốc gia.
2022	- Gia hạn thỏa thuận hợp tác độc quyền phân phối bảo hiểm AIA. - Tái định vị thương hiệu và tuyên bố sứ mệnh mới “Vì một Việt Nam thịnh vượng” cùng với chiến dịch “Light up Viet Nam”. - Tăng vốn điều lệ lên hơn 67.000 tỷ đồng, trở thành ngân hàng có vốn điều lệ lớn nhất hệ thống.
2023	- Hoàn tất thỏa thuận chuyển nhượng 15% vốn điều lệ cho cổ đông chiến lược Ngân hàng SMBC
2024	- Top 10 Doanh nghiệp vốn hóa lớn có Quản trị công ty tốt nhất và lần thứ 6 liên tiếp nằm trong Top 20 doanh nghiệp có điểm số ESG cao nhất trong rõ Chỉ số Phát triển Bền vững (VNSI) của HOSE.

2.1.3. Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi

VPBank đang từng bước khẳng định uy tín của một ngân hàng năng động, có năng lực tài chính ổn định và có trách nhiệm với cộng đồng, theo đúng tinh thần “Vì một Việt Nam thịnh vượng”.

Chiến lược phát triển: Xây dựng một ngân hàng đa năng, dẫn đầu về năng lực triển khai, sáng tạo và kiến tạo giá trị thông qua các giải pháp tài chính toàn diện với sức mạnh tổng hợp của hệ sinh thái và ứng dụng công nghệ tiên tiến.

- *Tầm nhìn:* Trở thành ngân hàng có vị trí vững chắc trong top 3 ngân hàng lớn nhất Việt Nam và quy mô thuộc top 100 ngân hàng lớn nhất châu Á, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững và thịnh vượng của quốc gia và cộng đồng.

- *Sứ mệnh:* Tiên phong đổi mới, nâng tầm chất lượng dịch vụ tài chính vượt trội cho khách hàng và đối tác, phát triển hiệu quả mang lại các giá trị thịnh vượng bền vững cho cổ đông, cộng đồng và xã hội.

- *Giá trị cốt lõi:*

- **Khát vọng:** Niềm khao khát mãnh liệt muốn vươn đến những tầm cao mới: Chúng tôi đề cao những cá nhân và tập thể tiến bộ và chia sẻ khát vọng cùng tổ chức.
- **Chính trực:** Sự kết hợp giữa đạo đức, sự nhất quán và lòng can đảm: Chúng tôi đề cao giá trị chính trực trong mọi hoạt động và xem “cái đúng” quan trọng hơn là “ai đúng”.
- **Hiệu quả:** Đạt mục tiêu đề ra theo cách tốt nhất với nguồn lực tối ưu: Chúng tôi đề cao việc tăng cường sự hiệp lực và tương hỗ, cũng như các đóng góp từ hiệu quả của mỗi cá nhân.
- **Kỷ cương:** Sự kỷ luật trong thực thi: Chúng tôi tin rằng kỷ cương sẽ giúp tạo nên một tập thể có sức mạnh.
- **Sáng tạo:** Tạo ra một cái mới hữu ích hơn cái cũ: Chúng tôi linh hoạt để có thể tìm ra những giải pháp bền vững.

2.1.4. Ý nghĩa biểu tượng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Biểu tượng nhận diện thương hiệu của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) được thiết kế theo định hướng hiện đại và tối giản, phản ánh rõ triết lý phát triển cũng như tầm nhìn chiến lược dài hạn của ngân hàng. Gam màu xanh lá cây được lựa chọn làm màu sắc chủ đạo mang ý nghĩa biểu trưng cho sự tăng trưởng, thịnh

vượng và phát triển bền vững – những giá trị cốt lõi mà VPBank theo đuổi trong quá trình hoạt động. Đồng thời, màu xanh còn gợi mở cam kết của ngân hàng đối với trách nhiệm xã hội, môi trường và xu hướng tài chính bền vững trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng đề cao yếu tố phát triển dài hạn.

Hình 2.1: Logo của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa

2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa

- Ngân hàng Việt Nam thịnh vượng (VPBank) chi nhánh Đà Nẵng được thành lập theo QĐTL số 140/QĐ-HĐQT ban hành ngày 15/08/1995 do sở kế hoạch và đầu tư thành phố cấp. Ngày 14/09/1995 ngân hàng VP Bank chi nhánh Đà Nẵng chính thức đi vào hoạt động. Chi nhánh chính tại 112 Phan Châu Trinh, Đà Nẵng.

- Số điện thoại: 023 6383 5090

- Số Fax: 023 6383 5065

- Mạng lưới hoạt động:

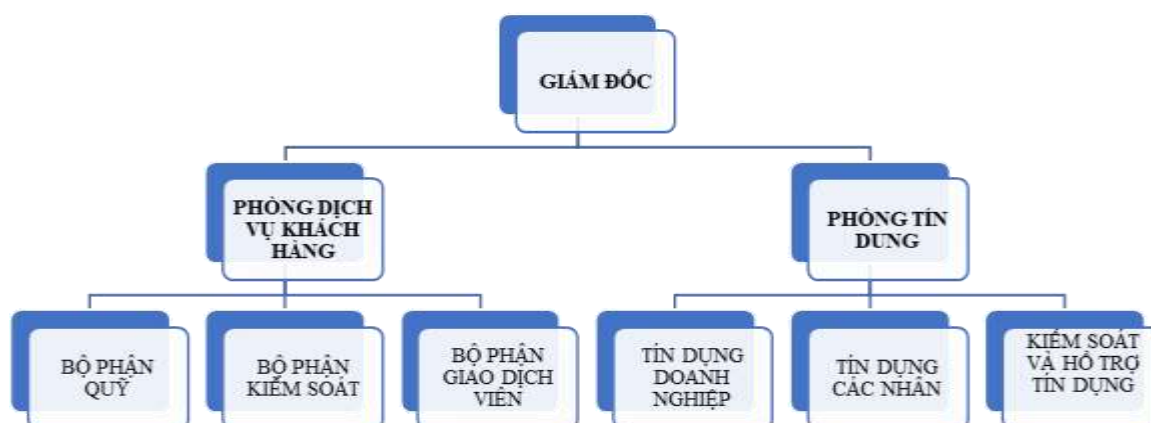
- Chi nhánh Đà Nẵng (112 Phan Châu Trinh – Hải Châu – Thành phố Đà Nẵng)
- PGD Hòa Xuân (180-182 Nguyễn Phước Lan – Hòa Xuân – Thành phố Đà Nẵng)
- PGD Đồng Đa (171 Đồng Đa – Hải Châu – Thành phố Đà Nẵng)
- PGD Nguyễn Tri Phương (96 đường 2/9 – Hòa Cường – Đà Nẵng)
- PGD Sơn Trà (1094 Ngô Quyền – An Hải – Thành phố Đà Nẵng)
- Chi nhánh Hải Vân (523 Điện Biên Phủ - Thanh Khê – Đà Nẵng)

Căn cứ vào nghị quyết số 134/NQ_HĐQT, ký ngày 14/06/2021 về việc chấp hành thay đổi địa điểm giao dịch của VPBank Đồng Đa.

- Kể từ ngày 26/07/2021 VPBank Đồng Đa di dời và chính thức hoạt động tại địa điểm mới.
- Địa chủ cũ: Số 318 đường Đồng Đa, phường Thanh Bình, quận Hải Châu, Đà Nẵng.
- Địa chỉ mới: Số 171 đường Đồng Đa, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, Đà Nẵng.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa

Hình 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng VPBank – PGD Đồng Đa



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Trong mô hình tổ chức nói trên, Giám đốc chịu trách nhiệm chung, cao nhất, chỉ đạo mọi hoạt động của đơn vị. Dưới Giám đốc có hai phòng chức năng là phòng tín dụng và phòng Dịch vụ khách hàng.

Phòng Dịch vụ khách hàng: Thực hiện các giao dịch hàng ngày như mở tài khoản, chuyển khoản, khoá thẻ, thay mã PIN, gửi tiết kiệm, rút tiền từ tài khoản tiết kiệm, thu chi tiền mặt,... Hỗ trợ yêu cầu dịch vụ khách hàng trực tiếp và yêu cầu từ dịch vụ thư thoại. Thực hiện chốt độ hạch toán, kế toán thống kê theo quy định, xây dựng quyết toán kế hoạch tài chính của chi nhánh. Thực hiện quản lý kho quỹ, cung ứng tiền mặt cho hoạt động của tài chính của chi nhánh. Tổng hợp lưu trữ hồ sơ tài liệu, bên cạnh đó phòng dịch vụ đảm nhận vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Chịu trách nhiệm các giao dịch vay cầm cố chứng từ có giá. Điều này giúp xây dựng và duy trì mối quan hệ vững chắc với khách hàng, đồng thời ngăn ngừa và xử lý các rủi ro hoạt động kinh doanh. Trong đó, Bộ phận Quỹ có chức năng quản lý kho tiền, tài sản và giấy tờ có giá của chi nhánh; thực hiện thu – chi tiền mặt,

điều hòa tiền mặt phục vụ hoạt động kinh doanh; đảm bảo an toàn kho quỹ theo đúng quy định của ngân hàng và pháp luật hiện hành. Bộ phận Kiểm Soát có chức năng: Thực hiện kiểm soát nghiệp vụ giao dịch do giao dịch viên thực hiện, đảm bảo tính chính xác, hợp lệ và tuân thủ quy định; kiểm tra chứng từ, đối chiếu số liệu, hạn chế sai sót và rủi ro trong quá trình tác nghiệp; góp phần đảm bảo an toàn và minh bạch trong hoạt động giao dịch của chi nhánh. Bộ phận Giao Dịch Viên có chức năng: Trực tiếp thực hiện các giao dịch ngân hàng hằng ngày như: mở và quản lý tài khoản, chuyển khoản, gửi tiết kiệm, rút tiền từ tài khoản tiết kiệm, khóa/mở thẻ, thay đổi mã PIN, thu - chi tiền mặt; tiếp nhận, hướng dẫn và giải đáp các yêu cầu dịch vụ của khách hàng tại quầy giao dịch; đảm bảo thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

- Phòng Tín dụng có nhiệm vụ kiểm soát và lập hồ sơ tín dụng trước khi giải ngân. Họ cũng quản lý hồ sơ tín dụng và tài sản đảm bảo sau khi giải ngân, lập báo cáo cho các tổ chức liên quan như Ngân hàng Nhà nước và Trung tâm kiểm soát tín dụng. Bên cạnh đó phòng tín dụng chịu trách nhiệm quản lý các khoản nợ trong và ngoài nước, đảm bảo hiệu quả và an toàn. Công việc của họ bao gồm quản lý các khoản nợ của khách hàng, đánh giá rủi ro, và giải quyết các khoản nợ trễ hạn. Họ cũng liên lạc với khách hàng để giải pháp thắc mắc và quản lý các khoản nợ ngoại lệ. Trong đó, Bộ phận Tín dụng Doanh nghiệp có chức năng: Tìm kiếm, tiếp cận và tư vấn sản phẩm tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp; thực hiện thẩm định hồ sơ vay vốn, lập hồ sơ tín dụng trước khi giải ngân; theo dõi tình hình sử dụng vốn vay, khả năng trả nợ và quản lý tài sản bảo đảm của khách hàng doanh nghiệp. Bộ phận Tín dụng Cá nhân có chức năng: Phụ trách hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình; thẩm định hồ sơ vay vốn, đánh giá khả năng tài chính và mức độ rủi ro của khách hàng; quản lý các khoản vay cá nhân, theo dõi và xử lý nợ đến hạn, nợ quá hạn theo quy định. Bộ phận Kiểm Soát và Hỗ trợ Tín dụng có chức năng: Thực hiện kiểm soát hồ sơ tín dụng trước và sau giải ngân, đảm bảo tuân thủ quy trình tín dụng; hỗ trợ các bộ phận tín dụng trong việc hoàn thiện hồ sơ, cập nhật dữ liệu và báo cáo tín dụng; phối hợp quản lý, theo dõi và xử lý các khoản nợ có vấn đề, góp phần hạn chế rủi ro tín dụng.

2.2.3. Các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa

Trong suốt quá trình hoạt động, VPBank không ngừng đổi mới, ứng dụng các công nghệ hiện đại vào vận hành và cung ứng sản phẩm. Khách hàng được quyền lựa chọn giữa rất nhiều sản phẩm, cân nhắc phương án tốt nhất cho bản thân và gia đình

Các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng VPBank đang triển khai gồm có:

2.2.3.1. Đối với khách hàng cá nhân

a. Tài khoản cá nhân

- Tài khoản thanh toán Lộc Vượng
- Tài khoản thanh toán AutoLink
- Tài khoản thanh toán VPSuper
- Tài khoản số đẹp

b. Các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm

Với mong muốn mang lại lợi ích tối đa cho khách hàng, VPBank Đồng Đa cung cấp rất nhiều sản phẩm tiền gửi tiết kiệm với các chính sách hấp dẫn. Mọi đối tượng, mọi nhu cầu tích lũy, tiết kiệm sẽ được đáp ứng bằng các sản phẩm dưới đây:

- Tiết kiệm trả lãi cuối kỳ
- Tiết kiệm lĩnh lãi định kỳ
- Tiết kiệm Thịnh Vượng linh hoạt
- Tiết kiệm Bảo Toàn Thịnh Vượng
- Tiết kiệm gửi góp linh hoạt (Easy Savings)
- Tiết kiệm Phát Lộc Thịnh Vượng
- Tiết kiệm trực tuyến
- Chứng chỉ tiền gửi Supper Thịnh Vượng

c. Các sản phẩm cho vay

Cho vay tín chấp	Cho vay thế chấp
• Vay tiêu dùng Tín chấp cá nhân • Vay tín chấp cá nhân kinh doanh, hộ kinh doanh • Vay tín chấp ưu đãi Giáo viên • Vay tín chấp KH trả lương VPBank...	• Vay lại khoản đã trả • Thấu chi có tài sản đảm bảo • Vay kinh doanh bổ sung vốn lưu động hạn mức • Vay mua nhà đất, căn hộ • Vay xây dựng, sửa chữa nhà • Vay mua xe ô tô trả góp,...

d. Các sản phẩm Thẻ

Thẻ tín dụng VPBank	Thẻ ghi nợ
• Thẻ tín dụng VPBank Visa Platinum Travel Miles • Thẻ tín dụng Mastercard Platinum Cashback • Thẻ tín dụng Titanium Cashback Mastercard • Thẻ tín dụng Mastercard MC2 • Thẻ tín dụng MobiFone-VPBank Classic MasterCard • Thẻ tín dụng VPBank StepUP • Thẻ tín dụng VPLady • Thẻ tín dụng MobiFone-VPBank Titanium MasterCard • Thẻ tín dụng VPBank Platinum Mastercard (Loyalty) • Thẻ tín dụng MobiFone-VPBank Platinum MasterCard	• Thẻ ghi nợ Quốc tế Visa VPBank Shopee • Thẻ ghi nợ Quốc tế VPBank Visa Prime Platinum • Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Diamond • Thẻ ghi nợ quốc tế Phi vật lý VPBank • Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Private Visa Infinite

e. Các dịch vụ khác

- Dịch vụ chuyển tiền quốc tế
- Dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng qua Internet Banking
- Dịch vụ đổi tiền
- Dịch vụ nộp, rút tiền tài khoản chứng khoán tại VPBank
- Dịch vụ ngân hàng tại chỗ: Các giao dịch trực tiếp tại quầy như mở tài khoản, gửi–rút tiền, chuyển khoản, đổi tiền và tư vấn thủ tục.
- Dịch vụ kiểm định tại chỗ
- Dịch vụ kiểm đếm: Đếm, kiểm tra và xác nhận số lượng – chất lượng tiền mặt (tiền VNĐ/ngoại tệ) cho khách hàng
- Dịch vụ Tap & Pay: Thanh toán không chạm, cho phép liên kết thẻ VPBank vào Apple Pay, Google Pay,..
- Khách hàng ưu tiên (VPBank Diamond): dịch vụ Ngân hàng Ưu Tiên dành riêng các Khách hàng Cá nhân cao cấp.
- Card Zone: Quản lý thẻ tín dụng trên VPBank NEO
- Giải ngân online

2.2.3.2. Đối với khách hàng doanh nghiệp

a. Tài khoản thanh toán

- Tài khoản Doanh nghiệp EKYC
- Tài khoản thông tường
- Tài khoản số đẹp

b. Các sản phẩm tiền gửi

- Tiền gửi có kì hạn
- Tiền gửi không kì hạn

c. Các sản phẩm cho vay

PGD Đồng Đa chủ yếu cung cấp các khoản cho vay đối với doanh nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn kinh doanh và đầu tư tài sản cố định.

d. Các dịch vụ khác

- Dịch vụ chuyển tiền, thanh toán trong nước và quốc tế
- Giải pháp thanh toán: Thẻ doanh nghiệp, QR Payment, POS, Tap2Phone
- Loa thông báo số dư

- Bảo lãnh: Cung cấp các loại hình bảo lãnh đa dạng, bảo đảm uy tín cho Khách hàng trong hoạt động sản xuất kinh doanh như Bảo lãnh dự thầu, Bảo lãnh thực hiện hợp đồng,...

2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025

2.2.4.1. Tình hình huy động vốn tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Hoạt động huy động vốn là một trong những yếu tố cốt lõi phản ánh năng lực tài chính và khả năng triển khai tín dụng của một đơn vị ngân hàng. Đối với VPBank – PGD Đồng Đa, huy động vốn không chỉ đảm bảo nguồn vốn cho hoạt động cho vay mà còn góp phần nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng, củng cố vị thế trên thị trường và đảm bảo an toàn hoạt động theo quy định.

Bảng 2.2. Tình hình hoạt động huy động vốn tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Tổng vốn huy động	480.042	100%	542.299	100%	619.386	100%	62.257	12,97%	77.087	14,21%
Tiền gửi của KH	435.789	90,78%	490.666	90,48%	564.261	91,10%	54.877	12,59%	73.595	15,00%
Phát hành GTCG	15.679	3,27%	20.583	3,80%	23.931	3,86%	4.904	31,28%	3.348	16,27%
Vay TCTD khác	28.574	5,95%	31.050	5,73%	31.194	5,04%	2.476	8,67%	144	0,46%

(Nguồn: VPBank – PGD Đồng Đa)

Từ bảng 2.2 trên cho thấy, tiền gửi của khách hàng luôn là nguồn vốn huy động chủ yếu và giữ vai trò quan trọng nhất trong tổng nguồn vốn huy động của VPBank – PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025. Cụ thể, năm 2023, tổng số tiền gửi của khách hàng đạt 435.789 triệu đồng, chiếm 90,78% tổng nguồn vốn huy động. Sang năm 2024, nguồn vốn này tiếp tục tăng lên 490.666 triệu đồng, tăng 54.877 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng với tốc độ tăng trưởng 12,59%. Đồng thời, tỷ trọng tiền gửi khách hàng duy trì ở mức cao, chiếm 90,48% tổng nguồn vốn huy động. Đến năm 2025, tiền gửi của khách hàng tiếp tục ghi nhận mức tăng trưởng tích cực, đạt 564.261 triệu đồng, tăng 73.595 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng với tốc độ tăng trưởng 15,00%, và tỷ trọng tiếp tục được nâng lên mức 91,10%. Nhìn chung, mặc dù tốc độ tăng trưởng tiền gửi khách hàng có sự biến động nhẹ qua các năm, song quy mô nguồn vốn này vẫn tăng trưởng ổn định và chiếm tỷ trọng áp đảo trong cơ cấu huy động vốn của chi nhánh. Điều này cho thấy tính ổn định và bền vững của nguồn vốn tiền gửi khách hàng, đồng thời phản ánh khả năng duy trì và mở rộng tệp khách hàng của ngân hàng. Nguyên nhân của xu hướng tăng trưởng này chủ yếu xuất phát từ bối cảnh kinh tế dần phục hồi sau giai đoạn khó khăn, cùng với chính sách điều hành lãi suất linh hoạt của Ngân hàng Nhà nước_ được thể hiện thông qua việc điều chỉnh mức lãi suất phù hợp với tình hình kinh tế từng thời kỳ. Chẳng hạn, trong giai đoạn nền kinh tế phục hồi sau khó khăn, Ngân hàng Nhà nước thực hiện giảm lãi suất điều hành nhằm tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại giảm lãi suất cho vay, qua đó hỗ trợ khách hàng tiếp cận nguồn vốn dễ dàng hơn và thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh. Trong giai đoạn 2024–2025, mặt bằng lãi suất huy động được duy trì tương đối ổn định nhờ chính sách điều hành linh hoạt của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Điều này góp phần hạn chế tình trạng cạnh tranh quá mức về lãi suất huy động giữa các ngân hàng thương mại, do các ngân hàng không cần liên tục nâng lãi suất để thu hút nguồn vốn từ khách hàng. Qua đó, chi phí huy động vốn được kiểm soát tốt hơn, tạo điều kiện để các ngân hàng duy trì mặt bằng lãi suất cho vay hợp lý và hỗ trợ tăng trưởng tín dụng. Khi yếu tố lãi suất không còn là lợi thế cạnh tranh nổi bật, khách hàng có xu hướng ưu tiên lựa chọn ngân hàng dựa trên uy tín thương hiệu, chất lượng dịch vụ và sự tiện ích của sản phẩm. Bên cạnh đó, VPBank đã triển khai các sản phẩm huy động vốn linh hoạt, tiêu biểu như sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn Thịnh Vượng Plus, góp phần thu hút khách hàng và gia tăng quy mô tiền gửi.

Bên cạnh tiền gửi khách hàng, phát hành giấy tờ có giá cũng là một kênh huy động vốn được VPBank – PGD Đồng Đa triển khai và có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2023, giá trị phát hành đạt 15.679 triệu đồng, chiếm 3,27% tổng vốn huy động. Sang năm 2024, nguồn vốn này tăng lên 20.583 triệu đồng, tăng 4.904 triệu đồng, tương ứng 31,28%, đồng thời tỷ trọng tăng lên 3,80%. Đến năm 2025, phát hành giấy tờ có giá tiếp tục tăng lên 23.931 triệu đồng, tăng 3.348 triệu đồng, tương ứng 16,27%, chiếm 3,86% tổng vốn huy động. Sự gia tăng này cho thấy ngân hàng đang từng bước đẩy mạnh huy động vốn trung và dài hạn, nhằm cải thiện cơ cấu kỳ hạn nguồn vốn và nâng cao tính chủ động trong hoạt động kinh doanh.

Đối với nguồn vốn vay từ các tổ chức tín dụng khác, đây là nguồn vốn mang tính chất bổ trợ thanh khoản và không phải là nguồn huy động chủ lực. Năm 2023, vốn vay từ các tổ chức tín dụng khác đạt 28.574 triệu đồng, chiếm 5,95% tổng nguồn vốn huy động. Sang năm 2024, nguồn vốn này tăng lên 31.050 triệu đồng, tăng 2.476 triệu đồng, tương ứng 8,67%, tuy nhiên tỷ trọng giảm xuống còn 5,73%. Đến năm 2025, vốn vay từ các tổ chức tín dụng khác chỉ tăng nhẹ lên 31.194 triệu đồng, tăng 144 triệu đồng, tương ứng 0,46%, và tỷ trọng tiếp tục giảm xuống 5,04%. Việc giá trị tuyệt đối tăng nhưng tỷ trọng giảm cho thấy ngân hàng có xu hướng hạn chế phụ thuộc vào nguồn vốn vay liên ngân hàng, thay vào đó ưu tiên nguồn vốn tiền gửi khách hàng có chi phí thấp và tính ổn định cao hơn.

Sự biến động của các nguồn vốn huy động trong giai đoạn 2023–2025 phản ánh chiến lược huy động vốn hợp lý và linh hoạt của VPBank – PGD Đồng Đa. Ngân hàng tiếp tục duy trì vai trò chủ đạo của nguồn vốn tiền gửi khách hàng, đồng thời từng bước đa dạng hóa các kênh huy động nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đảm bảo an toàn thanh khoản và đáp ứng nhu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh trong bối cảnh thị trường tài chính còn nhiều biến động.

2.2.4.2. Tình hình cho vay tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Do đặc thù là phòng giao dịch trực thuộc ngân hàng bán lẻ, VPBank – PGD Đồng Đa hiện tập trung chủ yếu vào hoạt động cho vay đối với KHCHN và không phát sinh cho vay KHDN. Các khoản vay tại đơn vị chủ yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng, mua sắm, sửa chữa nhà ở, bổ sung vốn kinh doanh cá thể và các mục đích phục vụ đời sống khác. Việc định hướng tập trung vào phân khúc KHCHN không chỉ phù hợp với quy mô hoạt động của phòng giao dịch mà còn góp phần giúp đơn vị nâng cao khả năng tiếp

cận khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng bán lẻ hiệu quả hơn.

Bảng 2.3. Bảng tình hình hoạt động cho vay tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay	206.400	237.112	300.478	30.712	14,88%	63.366	26,72%
2. Doanh số thu nợ	179.970	190.326	279.983	10.356	5,75%	89.657	47,11%
3. Dư nợ cuối kỳ	241.084	287.870	308.365	46.786	19,41%	20.495	7,12%
4. Nợ xấu	4.583	3.445	3.682	-1.138	-24,83%	237	6,88%
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,90%	1,20%	1,19%				

(Nguồn: VPBank – PGD Đồng Đa)

Từ bảng 2.3 cho thấy, nhìn chung hoạt động cho vay của VPBank – PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025 có mức tăng trưởng ổn định, năm sau cao hơn năm trước, thể hiện qua các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ. Điều này phản ánh định hướng mở rộng tín dụng gắn liền với kiểm soát rủi ro của đơn vị.

Doanh số cho vay có xu hướng tăng trưởng tích cực qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 206.400 triệu đồng, đến năm 2024 tăng lên 237.112 triệu đồng, tăng 30.712 triệu đồng, tương ứng tăng 14,88%. Năm 2025, doanh số cho vay tiếp tục gia tăng (theo xu hướng mở rộng tín dụng của chi nhánh), cho thấy ngân hàng tiếp tục đẩy mạnh hoạt động cấp tín dụng nhằm gia tăng thu nhập từ lãi. Nguyên nhân của sự tăng trưởng này là do ngân hàng chủ động đa dạng hóa sản phẩm tín dụng và triển khai nhiều gói vay phù hợp với từng nhu cầu của khách hàng. Đối với cho vay tiêu dùng, chi nhánh phát triển các sản phẩm như vay mua nhà, vay mua ô tô, vay sửa chữa nhà ở, vay tiêu dùng tín chấp hoặc vay phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân. Đối với cho vay sản xuất kinh doanh, ngân hàng tập trung vào các khoản vay bổ sung vốn lưu động, vay mở rộng hộ kinh doanh, vay đầu tư máy móc thiết bị hoặc vay phục vụ hoạt động kinh doanh cá thể. Đồng thời, chi nhánh áp dụng các chính sách tín dụng linh hoạt như đơn giản hóa thủ tục bằng cách giảm bớt giấy tờ không cần thiết, hỗ trợ khách hàng kê khai hồ sơ

trực tuyến và rút ngắn thời gian xét duyệt khoản vay. Đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt hoặc có tài khoản nhận lương tại ngân hàng, thời gian phê duyệt hồ sơ có thể được rút ngắn, đồng thời khách hàng được hưởng mức lãi suất ưu đãi hoặc giảm yêu cầu về tài sản bảo đảm. Những chính sách này đã góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn nhanh chóng hơn, từ đó thúc đẩy tăng trưởng doanh số cho vay của chi nhánh.

Doanh số thu nợ cũng ghi nhận sự tăng trưởng tương đối ổn định, đặc biệt tăng mạnh trong năm 2025. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 179.970 triệu đồng; năm 2024 tăng lên 190.326 triệu đồng, tăng 10.356 triệu đồng, tương ứng 5,75%. Đến năm 2025, doanh số thu nợ tăng lên 279.983 triệu đồng, tăng 89.657 triệu đồng, tương ứng 47,11%. Mức tăng cao này chủ yếu xuất phát từ quy mô cho vay năm 2024 tăng mạnh, dẫn đến khối lượng các khoản vay đến hạn trong năm 2025 lớn hơn rõ rệt, kéo theo số thu nợ tăng mạnh. Đồng thời, chi nhánh đã đẩy mạnh công tác thu hồi nợ, tăng cường nhắc nợ, phân loại khách hàng và áp dụng các biện pháp thu hồi phù hợp, đặc biệt đối với các khoản vay trung – ngắn hạn đến kỳ thanh toán.

Dư nợ cuối kỳ tại VPBank – PGD Đồng Đa giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng liên tục, phản ánh quy mô hoạt động tín dụng của chi nhánh ngày càng được mở rộng. Cụ thể, năm 2023 dư nợ cuối kỳ đạt 241.084 triệu đồng. Sang năm 2024, dư nợ tăng lên 287.870 triệu đồng, tăng 46.786 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng tốc độ tăng 19,41%. Đây là mức tăng khá mạnh, đồng thời cũng là năm có tốc độ tăng dư nợ cao nhất trong giai đoạn nghiên cứu. Nguyên nhân chủ yếu là do trong năm 2024 nền kinh tế dần phục hồi, nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân tăng lên rõ rệt, đặc biệt là nhu cầu vay tiêu dùng và vay bổ sung vốn sản xuất kinh doanh. Đối với cho vay tiêu dùng, nhiều khách hàng phát sinh nhu cầu vay mua nhà, sửa chữa nhà ở, vay mua ô tô và vay phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân khi thu nhập và đời sống dần ổn định trở lại. Bên cạnh đó, đối với cho vay sản xuất kinh doanh, các hộ kinh doanh cá thể và tiểu thương có nhu cầu vay bổ sung vốn lưu động để mở rộng hoạt động kinh doanh sau thời gian thị trường phục hồi. Ngoài yếu tố nhu cầu vốn tăng, sự gia tăng dư nợ năm 2024 còn xuất phát từ phía ngân hàng khi chi nhánh đẩy mạnh mở rộng tín dụng thông qua việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay như vay tín chấp theo lương, vay thế chấp bất động sản, vay mua ô tô, vay hộ kinh doanh cá thể và vay bổ sung vốn lưu động và áp dụng những chính sách tín dụng linh hoạt được thể hiện qua việc áp dụng mức lãi suất

ưu đãi đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, kéo dài thời hạn vay phù hợp với khả năng trả nợ, giảm bớt giấy tờ và thủ tục vay vốn hoặc rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ giúp khách hàng tiếp cận vốn thuận lợi hơn. Chính những yếu tố này đã làm cho doanh số cho vay năm 2024 tăng mạnh 14,88%, từ đó kéo theo dư nợ cuối kỳ tăng đáng kể. Đến năm 2025, dư nợ cuối kỳ tiếp tục tăng lên 308.365 triệu đồng, tăng 20.495 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 7,12%. Mặc dù dư nợ vẫn duy trì xu hướng tăng nhưng tốc độ tăng trưởng đã chậm lại đáng kể so với năm trước. Điều này cho thấy chi nhánh không còn tập trung quá nhiều vào mục tiêu mở rộng quy mô tín dụng mà bắt đầu chú trọng hơn đến chất lượng các khoản vay và khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng. Trong năm 2025, mặc dù doanh số cho vay tiếp tục tăng mạnh 26,72%, nhưng doanh số thu nợ cũng tăng rất cao tới 47,11%, cho thấy ngân hàng đã tích cực thu hồi các khoản nợ đến hạn và kiểm soát chặt chẽ dòng vốn cho vay. Điều này làm cho tốc độ tăng dư nợ cuối kỳ thấp hơn nhiều so với tốc độ tăng doanh số cho vay.

Nợ xấu có xu hướng được kiểm soát tốt trong giai đoạn nghiên cứu, tuy nhiên có biến động nhẹ vào năm 2025. Năm 2023, nợ xấu ở mức 4.583 triệu đồng; đến năm 2024 giảm mạnh xuống còn 3.445 triệu đồng, tương ứng giảm 24,83%. Kết quả này đạt được nhờ ngân hàng tăng cường thẩm định trước cho vay, siết chặt điều kiện tín dụng là việc ngân hàng nâng cao yêu cầu trong quá trình xét duyệt khoản vay nhằm hạn chế rủi ro tín dụng và giảm khả năng phát sinh nợ xấu. Điều này được thể hiện qua việc ngân hàng thẩm định kỹ hơn về thu nhập, khả năng trả nợ, lịch sử tín dụng và mục đích sử dụng vốn của khách hàng trước khi quyết định cho vay và xử lý tích cực các khoản nợ tồn đọng việc ngân hàng tăng cường thu hồi các khoản nợ quá hạn hoặc nợ khó đòi nhằm giảm tỷ lệ nợ xấu và nâng cao chất lượng tín dụng. Ngân hàng có thể áp dụng nhiều biện pháp như nhắc nhở khách hàng thanh toán đúng hạn, cơ cấu lại thời hạn trả nợ, làm việc trực tiếp với khách hàng để thu hồi nợ hoặc xử lý tài sản bảo đảm đối với các khoản vay có nguy cơ mất vốn. Sang năm 2025, nợ xấu tăng nhẹ lên 3.682 triệu đồng (tăng 6,88%), nguyên nhân chủ yếu là do quy mô dư nợ và cho vay tăng mạnh trong năm, làm phát sinh thêm một số khoản vay có rủi ro. Tuy nhiên, mức tăng này không đáng kể và vẫn nằm trong tầm kiểm soát. Đáng chú ý, tỷ lệ nợ xấu tiếp tục giảm từ 1,20% xuống 1,19%, cho thấy tốc độ tăng dư nợ vẫn cao hơn tốc độ tăng nợ xấu, phản ánh chất lượng tín dụng nhìn chung vẫn được cải thiện.

Nhìn chung, hoạt động cho vay của VPBank – PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025 đạt được sự tăng trưởng ổn định đi đôi với kiểm soát rủi ro hiệu quả. Ngân hàng không chỉ mở rộng quy mô tín dụng mà còn chú trọng nâng cao chất lượng khoản vay, phù hợp với định hướng phát triển bền vững trong bối cảnh thị trường tài chính còn nhiều biến động.

2.2.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Hoạt động kinh doanh của một phòng giao dịch ngân hàng phản ánh trực tiếp hiệu quả điều hành, mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng và khả năng thích ứng với sự biến động của thị trường.

Bảng 2.4: Bảng tình hình hoạt động kinh doanh tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025*Đơn vị tính: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Thu nhập	27.654	100%	31.669	100%	41.392	100%	4.015	14,52%	9.723	30,70%
- Thu nhập từ lãi và các khoản thu nhập tương tự	23.647	85,51%	26.978	85,19%	34.552	83,48%	3.331	14,09%	7.574	28,07%
- Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	2.931	10,60%	3.415	10,78%	5.372	12,98%	484	16,51%	1.957	57,31%
- Thu nhập từ hoạt động khác	1.076	3,89%	1.276	4,03%	1.468	3,55%	200	18,59%	192	15,05%
2. Chi phí	22.640	100%	25.835	100%	34.657	100%	3.195	14,11%	8.822	34,15%
- Chi phí lãi và các chi phí tương tự	13.059	57,68%	15.242	59,00%	23.947	69,10%	2.183	16,72%	8.705	57,11%
- Chi phí hoạt động dịch vụ	1.117	4,93%	1.685	6,52%	2.695	7,78%	568	50,85%	1.010	59,94%
- Chi phí cho hoạt động khác	599	2,65%	622	2,41%	1.004	2,90%	23	3,84%	382	61,41%
- Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	7.865	34,74%	8.286	32,07%	7.011	20,23%	421	5,35%	-1.275	-15,39%
3. Lợi nhuận trước thuế	5.014		5.834		6.735		820	16,35%	901	15,44%

(Nguồn: VPBank – PGD Đồng Đa)

Tổng thu nhập của chi nhánh trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng mạnh và tăng nhanh hơn theo từng năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 27.654 triệu đồng, năm 2024 tăng lên 31.669 triệu đồng (tăng 14,52%) và đến năm 2025 đạt 41.392 triệu đồng (tăng 30,70%). Mức tăng 30,70% năm 2025 cao hơn rõ rệt so với năm 2024 chủ yếu do quy mô hoạt động tín dụng mở rộng mạnh trong năm 2024, khiến dư nợ năm 2025 cao hơn không đáng kể (7,12%), từ đó làm thu nhập lãi tăng mạnh. Bên cạnh đó, năm 2025 chi nhánh còn khai thác tốt hơn tệp khách hàng hiện hữu (đã từng hoặc đang sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng và vẫn còn duy trì quan hệ giao dịch tại thời điểm hiện tại) và mở rộng thêm khách hàng mới, đặc biệt ở phân khúc bán lẻ, nên cả thu nhập lãi và thu nhập dịch vụ đều tăng nhanh hơn so với năm trước.

Trong cơ cấu thu nhập, thu nhập từ lãi và các khoản tương tự luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo khoảng 83%–85% tổng thu nhập, phản ánh hoạt động tín dụng vẫn là nguồn thu chính. Tuy nhiên, tỷ trọng này có xu hướng giảm nhẹ từ 85,51% xuống 83,48%, cho thấy mức độ phụ thuộc vào tín dụng đã giảm dần. Trong khi đó, thu nhập từ hoạt động dịch vụ tăng cả về giá trị và tỷ trọng (từ 10,60% lên 12,98%), đặc biệt năm 2025 tăng mạnh 57,31%. Nguyên nhân là do ngân hàng đẩy mạnh các dịch vụ ngân hàng số, thanh toán không dùng tiền mặt, thẻ và chuyển khoản online, giúp tăng thu phí dịch vụ trên mỗi khách hàng mà không cần tăng tương ứng chi phí vốn. Đây là dấu hiệu tích cực vì thể hiện xu hướng đa dạng hóa nguồn thu.

Về chi phí, tổng chi phí tăng từ 22.640 triệu đồng năm 2023 lên 25.835 triệu đồng năm 2024 (tăng 14,11%) và 34.657 triệu đồng năm 2025 (tăng 34,15%). Mức tăng mạnh năm 2025 chủ yếu đến từ chi phí lãi và các chi phí tương tự tăng 57,11%, chiếm tỷ trọng lớn nhất (69,10% tổng chi phí). Nguyên nhân là do chi nhánh đẩy mạnh huy động vốn trong năm 2024–2025, làm tăng chi phí trả lãi tiền gửi theo quy mô nguồn vốn. Bên cạnh đó, chi phí hoạt động dịch vụ và chi phí quản lý cũng tăng do mở rộng mạng lưới khách hàng và đầu tư công nghệ ngân hàng số. Đáng chú ý, chi phí dự phòng rủi ro tín dụng giảm từ 8.286 triệu xuống 7.011 triệu đồng, cho thấy chất lượng tín dụng được cải thiện rõ rệt, nợ xấu được kiểm soát tốt hơn và ít phải trích lập dự phòng hơn so với trước. Đây là yếu tố quan trọng giúp giảm áp lực chi phí và cải thiện lợi nhuận.

Nhờ tốc độ tăng thu nhập cao hơn tốc độ tăng chi phí, lợi nhuận trước thuế của chi nhánh tăng đều qua các năm, từ 5.014 triệu đồng (2023) lên 5.834 triệu đồng (2024) và

đạt 6.735 triệu đồng (2025). Điều này cho thấy không chỉ quy mô hoạt động được mở rộng mà hiệu quả kinh doanh cũng được cải thiện, thể hiện qua khả năng kiểm soát chi phí tốt hơn, cơ cấu thu nhập chuyển dịch tích cực sang dịch vụ và chất lượng tín dụng ngày càng ổn định.

2.3. Thực trạng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025

2.3.1. Các sản phẩm cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng

Các sản phẩm Cho vay đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa bao gồm:

2.3.1.1. Vay tín chấp

- Vay tiêu dùng – Vay tín chấp theo lương: Vay tiêu dùng cá nhân VPBank dành cho khách hàng có thu nhập từ lương có nhu cầu vay tín chấp phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân. Với hạn mức cho vay lên đến 500 triệu và kỳ hạn cho vay linh hoạt lên đến 60 tháng.
- Vay tín chấp ưu đãi Giáo viên: Vay ưu đãi giáo viên là sản phẩm vay dành cho khách hàng đang là Giáo viên/ Cán bộ Quản lý trường học có nhu cầu vay tín chấp phục vụ mục đích tiêu dùng với kỳ hạn cho vay linh hoạt lên đến 60 tháng.
- Vay thấu chi dành cho khách hàng đang là Cán bộ nhân viên VPBank: Vay thấu chi không tài sản đảm bảo dành cho Cán bộ nhân viên VPBank hoặc các công ty con trực thuộc/ công ty liên kết của VPBank có nhu cầu mở tài khoản thấu chi. Hạn mức thấu chi lên đến 1 tỷ đồng (tùy cấp bậc) với kỳ hạn 12 tháng.
- Vay nhanh tín chấp bằng khoản vay thế chấp: Vay tín chấp bằng khoản vay thế chấp là chương trình vay không có tài sản đảm bảo dành riêng cho khách hàng đang có khoản vay thế chấp bằng bất động sản tại các ngân hàng khác. Hạn mức cho vay lên đến 400 triệu đồng với kỳ hạn linh hoạt lên đến 60 tháng.
- Vay nhanh từ bất động sản gửi giữ tại VPBank: Cho vay đối với Khách hàng sử dụng dịch vụ bảo quản tài sản là giấy chủ quyền của Bất động sản tại VPBank (kể cả bất động sản chưa đủ điều kiện thế chấp)
- Vay cho cán bộ nhân viên của VPBank: Vay tiêu dùng dành cho cán bộ nhân viên VPBank là chương trình vay dành cho khách hàng đang công tác tại VPBank hoặc các công ty con trực thuộc/ công ty liên kết của VPBank.

- Vay tín chấp kinh doanh: Vay kinh doanh là giải pháp vốn cho cá nhân kinh doanh, hộ kinh doanh tại các khu chợ, tuyến phố và các làng nghề.
- Vay tín chấp làm đẹp và chăm sóc sức khỏe Beauty Up: là chương trình vay dành riêng cho khách hàng có nhu cầu sử dụng sản phẩm/dịch vụ làm đẹp/ nha khoa/ nhãn khoa/ chăm sóc thai sản tại các đối tác của VPBank.
- Vay tín chấp cho khách hàng hiện hữu của VPBank: là chương trình vay ưu đãi lãi suất dành riêng cho khách hàng đang gửi tiết kiệm hoặc sử dụng tài khoản thanh toán hoặc có khoản vay tín chấp/thế chấp tại VPBank.
- Vay thấu chi tín chấp online cho Khách hàng trả lương qua tài khoản VPBank: Sản phẩm dành cho đối tượng là khách hàng nhận lương qua tài khoản mở tại VPBank và có nhu cầu vay theo hình thức thấu chi tài khoản.
- Vay đa năng: Sản phẩm vay hộ kinh doanh giúp đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn.

2.3.1.2. Vay thế chấp

- Vay trả nợ trước hạn khoản vay cũ: Sản phẩm vay vốn để khách hàng trả nợ trước hạn khoản vay cũ tại tổ chức tín dụng khác với lãi suất cực kỳ hấp dẫn. Không cần chuẩn bị tiền tất toán khoản vay cũ và Ngân hàng chấp nhận ngưng thu nhập linh hoạt của khách hàng.
- Vay kinh doanh: là giải pháp về vốn hiệu quả dành cho các khách hàng muốn phát triển kinh doanh. Với ưu đãi là tài trợ tối đa 100% nhu cầu vốn, tối đa 10 tỷ đồng, hạn mức cho vay cao đến 85% giá trị tài sản bảo đảm.
- Vay mua nhà đất, căn hộ: Giải pháp tài chính linh hoạt với lãi suất ưu đãi, đồng hành cùng bạn xây dựng tổ ấm vững bền. Lãi suất ưu đãi chỉ từ 4.6% và duyệt vay cấp tốc chỉ trong 5 phút.
- Vay mua xe ô tô trả góp: Với ưu đãi là duyệt vay cấp tốc chỉ 5 phút và hạn mức cho vay lên tới 85% giá trị xe.
- Vay sửa chữa nhà: giúp tài trợ nhu cầu xây dựng, sửa chữa, hoàn thiện nhà ở nhanh chóng nhất. Thời gian vay hoàn thiện nhà tối đa 25 năm và khoản vay sửa chữa nhà tối đa 3 tỷ đồng.

2.3.2. Quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - VPBank cung cấp nhiều gói vay ưu đãi, lãi suất hấp dẫn phục vụ nhu cầu sử dụng vốn đa dạng của mọi quý khách hàng.

Đội ngũ chuyên viên khách hàng VPBank chuyên nghiệp, tư vấn tận tâm giúp khách hàng lựa chọn hình thức vay phù hợp và tiết kiệm nhất.

Quy trình đăng ký vay vốn tại VPBank được thực hiện theo các bước:

- Bước 1: Lựa chọn hình thức vay vốn phù hợp
- Bước 2: Đăng ký vay vốn tại các PGD của VPBank
- Bước 3: Chuẩn bị hồ sơ vay vốn cần thiết
- Bước 4: Thẩm định tài sản (Đối với vay thế chấp)
- Bước 5: Phê duyệt khoản vay
- Bước 6: Giải ngân

2.3.3. Tình hình chung hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa giai đoạn 2023 – 2025

Đáng chú ý, tại PGD Đồng Đa, hoạt động tín dụng tập trung chủ yếu vào đối tượng khách hàng cá nhân (KHCN), bao gồm các nhu cầu vay tiêu dùng và vay phục vụ sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ của hộ gia đình. Chi nhánh không triển khai cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp, do đó toàn bộ các chỉ tiêu về tín dụng trong giai đoạn nghiên cứu đều phản ánh trực tiếp tình hình cho vay KHCN. Điều này giúp việc phân tích trở nên rõ ràng và sát thực hơn, đồng thời cho thấy định hướng hoạt động của đơn vị là tập trung vào mảng bán lẻ, phù hợp với xu hướng phát triển của ngân hàng hiện nay.

Bảng 2.5. Tình hình cho vay KHCN tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. DS cho vay	206.400	100	237.112	100	300.478	100	30.712	14,88	63.366	26,72
CVTD	139.890	67,78	163.409	68,92	215.336	71,66	23.519	16,81	51.927	31,78
CV SXKD	66.510	32,22	73.703	31,08	85.142	28,34	7.193	10,81	11.439	15,52
2. DS thu nợ	179.970	100	190.326	100	279.983	100	10.356	5,75	89.657	47,11
CV TD	131.473	73,05	137.339	72,16	210.596	75,22	5.866	4,46	73.257	53,34
CV SXKD	48.497	26,95	52.987	27,84	69.387	24,78	4.490	9,26	16.400	30,95
3. DN cuối kỳ	241.084	100	287.870	100	308.365	100	46.786	19,41	20.495	7,12
CV TD	181.387	75,24	207.457	72,07	212.197	68,81	26.070	14,37	4.740	2,28
CV SXKD	59.697	24,76	80.413	27,93	96.168	31,19	20.716	34,70	15.755	19,59
4. Nợ xấu	4.583	100	3.445	100	3.682	100	-1.138	-24,83	237	6,88
CV TD	3.798	82,87	2.663	77,30	2.733	74,23	-1.135	-29,88	70	2,63
CV SXKD	785	17,13	782	22,70	949	25,77	-3	-0,38	167	21,36
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,90		1,20		1,19					
CV TD	2,09		1,28		1,29					
CV SXKD	1,31		0,97		0,99					

(Nguồn: VPBank – PGD Đồng Đa)

Dựa vào Bảng 2.5, có thể nhận thấy hoạt động cho vay KHCN tại VPBank – PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025 tăng trưởng rõ rệt, đồng thời cơ cấu tín dụng có sự chuyển dịch và chất lượng tín dụng được kiểm soát tương đối tốt.

Trước hết, quy mô doanh số cho vay KHCN tăng mạnh qua các năm. Điều này cho thấy chi nhánh đã đẩy mạnh hoạt động tín dụng bán lẻ, đặc biệt trong bối cảnh nhu cầu vay tiêu dùng của cá nhân ngày càng cao sau giai đoạn phục hồi kinh tế. Trong đó, cho vay tiêu dùng tăng mạnh với tốc độ 31,78%, cao hơn đáng kể so với năm trước. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu tiêu dùng của khách hàng càng gia tăng trong bối cảnh đời sống được cải thiện, đồng thời ngân hàng có xu hướng đẩy mạnh phát triển tín dụng bán lẻ với các sản phẩm đơn giản, dễ tiếp cận như: vay tín chấp theo lương, vay mua ô tô, vay mua nhà, vay tiêu dùng trả góp, vay qua thẻ tín dụng hoặc các khoản vay đăng ký trực tuyến trên ứng dụng VPBank NEO. Bên cạnh đó, quy trình cho vay tiêu dùng nhanh gọn, được đơn giản hóa và xử lý khá nhanh nhờ ứng dụng công nghệ số trong hoạt động tín dụng. Khách hàng có thể đăng ký vay trực tuyến thông qua ứng dụng VPBank NEO, thực hiện eKYC và tải hồ sơ online mà không cần đến trực tiếp ngân hàng. Đối với một số khoản vay tín chấp nhỏ, thời gian đăng ký chỉ mất khoảng vài phút và kết quả phê duyệt có thể được phản hồi trong khoảng 15-30 phút hoặc trong ngày làm việc, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng cá nhân cũng như góp phần thu hút khách hàng. Ngược lại, cho vay sản xuất kinh doanh chỉ tăng ở mức 15,52% (năm 2025) và chiếm tỷ trọng khiêm tốn. Điều này có thể xuất phát từ việc nhu cầu vay vốn kinh doanh của khách hàng cá nhân còn hạn chế, đồng thời điều kiện vay vốn chặt chẽ hơn do khách hàng ngoài việc phải chứng minh thu nhập phải có phương án kinh doanh và khả năng trả nợ rõ ràng, đồng thời nhiều khoản vay yêu cầu tài sản bảo đảm nên việc tiếp cận vốn khó khăn hơn khiến khả năng tiếp cận vốn của nhóm này gặp khó khăn. Trong giai đoạn 2023–2025, VPBank tập trung mạnh vào các sản phẩm như vay mua nhà, vay mua ô tô, vay tiêu dùng tín chấp qua ứng dụng số, phù hợp với xu hướng tiêu dùng và khả năng tiếp cận vốn nhanh nhờ thủ tục vay đơn giản, thời gian xét duyệt ngắn và quy trình đăng ký trực tuyến thuận tiện của khách hàng cá nhân. Cụ thể, đối với các khoản vay tín chấp hoặc vay tiêu dùng qua ứng dụng số, khách hàng thường chỉ cần cung cấp căn cước công dân, thông tin thu nhập hoặc sao kê lương mà không phải chuẩn bị quá nhiều hồ sơ phức tạp. Đồng thời, khách hàng có thể đăng ký khoản vay trực tuyến thông qua ứng dụng ngân hàng số mà không cần đến trực tiếp quầy giao dịch, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại. Các sản phẩm này chủ yếu hướng đến nhóm khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định như nhân viên văn phòng, cán bộ công chức, người lao động nhận lương qua tài khoản

ngân hàng hoặc hộ kinh doanh cá thể có nhu cầu vay vốn phục vụ tiêu dùng, mua sắm tài sản hoặc bổ sung vốn cho hoạt động kinh doanh. Việc đẩy mạnh các sản phẩm tín dụng hiện đại và tiện lợi đã góp phần giúp VPBank mở rộng tệp khách hàng, gia tăng doanh số cho vay và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Doanh số thu nợ KHCN tại VPBank - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng tích cực, phản ánh khả năng thu hồi vốn của chi nhánh tương đối tốt và chất lượng tín dụng được kiểm soát ổn định. Nguyên nhân chủ yếu là do nền kinh tế dần phục hồi giúp khách hàng cá nhân ổn định thu nhập và nâng cao khả năng trả nợ. Đồng thời, ngân hàng tăng cường công tác theo dõi khoản vay, nhắc nợ đúng hạn và kiểm soát mục đích sử dụng vốn vay chặt chẽ hơn. Xét theo cơ cấu, doanh số thu nợ CVTD luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số thu nợ. Năm 2023 đạt 131.473 triệu đồng, chiếm 73,05% tổng doanh số thu nợ. Đến năm 2024 tăng lên 137.339 triệu đồng, tăng 5.866 triệu đồng, tương ứng tăng 4,46%. Nguyên nhân là do các khoản vay tiêu dùng như vay mua nhà, vay mua ô tô và vay tín chấp phục vụ nhu cầu cá nhân thường có nguồn trả nợ tương đối ổn định từ tiền lương hoặc thu nhập hàng tháng của khách hàng. Bên cạnh đó, VPBank đẩy mạnh cho vay đối với nhóm khách hàng nhận lương qua tài khoản ngân hàng nên khả năng kiểm soát dòng tiền và thu hồi nợ cũng hiệu quả hơn. Đối với cho vay SXKD, doanh số thu nợ năm 2023 đạt 48.497 triệu đồng, chiếm 26,95%. Sang năm 2024 tăng lên 52.987 triệu đồng, tăng 4.490 triệu đồng, tương ứng tăng 9,26%, tốc độ tăng cao hơn CVTD. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của hộ cá thể và khách hàng cá nhân kinh doanh trong giai đoạn này có dấu hiệu phục hồi tích cực sau khó khăn kinh tế, từ đó nâng cao khả năng trả nợ cho ngân hàng. Ngoài ra, chi nhánh cũng chú trọng thẩm định dòng tiền và lựa chọn khách hàng có phương án kinh doanh khả thi nên chất lượng thu nợ được cải thiện. Đến năm 2025, doanh số thu nợ tăng mạnh lên 279.983 triệu đồng, tăng 89.657 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 47,11%. Đây là mức tăng trưởng khá cao, phản ánh hiệu quả thu hồi nợ của chi nhánh được nâng lên rõ rệt cùng với sự mở rộng quy mô tín dụng. Trong đó, doanh số thu nợ CVTD đạt 210.596 triệu đồng, tăng 73.257 triệu đồng, tương ứng tăng 53,34%, đồng thời tỷ trọng tăng từ 72,16% lên 75,22%. Điều này cho thấy các khoản vay tiêu dùng tiếp tục là nguồn thu nợ chủ yếu của chi nhánh. Nguyên nhân là do nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng lên khi kinh tế phục hồi, thu nhập được cải thiện và các khoản vay tiêu dùng thường được trả góp định kỳ nên ngân hàng dễ quản lý dòng tiền thu nợ hơn. Trong khi đó, doanh số thu nợ cho vay SXKD năm 2025 đạt 69.387 triệu đồng, tăng 16.400 triệu đồng, tương ứng tăng 30,95% so với năm 2024. Tuy tốc độ tăng thấp hơn CVTD nhưng vẫn cho thấy

khả năng trả nợ của nhóm khách hàng sản xuất kinh doanh được cải thiện đáng kể. Điều này xuất phát từ việc hoạt động kinh doanh của các hộ cá thể dần ổn định, doanh thu và lợi nhuận phục hồi sau giai đoạn khó khăn, giúp khách hàng chủ động hơn trong việc thanh toán nợ vay cho ngân hàng.

Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN tại VPBank – PGD Đồng Đa giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng qua các năm, phản ánh hoạt động tín dụng cá nhân của chi nhánh tiếp tục được mở rộng, cho thấy chi nhánh đẩy mạnh hoạt động cấp tín dụng nhằm mở rộng quy mô cho vay và gia tăng nguồn thu từ lãi. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân tăng lên khi nền kinh tế dần phục hồi, đặc biệt là nhu cầu vay tiêu dùng và vay phục vụ sản xuất kinh doanh. Đồng thời, ngân hàng triển khai nhiều sản phẩm tín dụng phù hợp với từng nhóm khách hàng. Đối với khách hàng là nhân viên văn phòng hoặc người có thu nhập ổn định, ngân hàng triển khai các sản phẩm vay mua nhà, vay mua ô tô hoặc vay tiêu dùng trả góp với thời hạn dài và phương thức trả nợ linh hoạt. Đối với hộ kinh doanh cá thể hoặc khách hàng sản xuất kinh doanh, ngân hàng cung cấp các khoản vay bổ sung vốn lưu động, vay mở rộng hoạt động kinh doanh hoặc vay đầu tư máy móc thiết bị. Việc đa dạng hóa sản phẩm tín dụng giúp ngân hàng tiếp cận được nhiều nhóm khách hàng khác nhau và mở rộng quy mô cho vay; kết hợp với chính sách lãi suất cạnh tranh và thủ tục vay vốn thuận tiện nên thu hút được nhiều khách hàng vay mới. Ngân hàng có thể áp dụng lãi suất ưu đãi trong thời gian đầu đối với khoản vay mua nhà hoặc giảm lãi suất cho khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, khách hàng nhận lương qua tài khoản ngân hàng hay khách hàng vay vốn lâu năm. Chính sách này giúp khách hàng giảm chi phí vay vốn, từ đó tăng khả năng tiếp cận tín dụng và nâng cao sức cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Xét theo cơ cấu, dư nợ CVTD luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cuối kỳ. Năm 2023, dư nợ CVTD đạt 181.387 triệu đồng, chiếm 75,24% tổng dư nợ. Đến năm 2024 tăng lên 207.457 triệu đồng, tăng 26.070 triệu đồng, tương ứng tăng 14,37%, tuy nhiên tỷ trọng giảm xuống còn 72,07%. Điều này cho thấy mặc dù cho vay tiêu dùng vẫn là phân khúc chủ lực nhưng tốc độ tăng trưởng của cho vay sản xuất kinh doanh cao hơn trong giai đoạn này. Nguyên nhân là do nhu cầu vay tiêu dùng như mua nhà, mua ô tô, sửa chữa nhà ở và vay tín chấp phục vụ đời sống tiếp tục tăng khi thu nhập người dân được cải thiện. Đối với cho vay SXKD, dư nợ cuối kỳ năm 2023 đạt 59.697 triệu đồng, chiếm 24,76%. Sang năm 2024 tăng mạnh lên 80.413 triệu đồng, tăng 20.716 triệu đồng, tương ứng tăng 34,70%, cao hơn nhiều so với tốc độ tăng của CVTD. Điều này phản ánh chi nhánh đang chú trọng mở rộng cho vay đối với hộ kinh doanh cá thể và khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh nhằm đa dạng hóa

danh mục tín dụng. Ví dụ, trong cho vay khách hàng cá nhân, thay vì chỉ tập trung vào cho vay tiêu dùng như vay mua xe, vay tín chấp hay vay mua sắm, ngân hàng còn mở rộng sang cho vay sản xuất kinh doanh, vay hộ kinh doanh cá thể, vay mua nhà hoặc vay thế chấp tài sản. Khi đó, nếu một nhóm khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ thì ngân hàng vẫn có nguồn thu nợ từ các nhóm khách hàng khác, giúp hạn chế rủi ro và đảm bảo khả năng thu hồi vốn. Đồng thời, hoạt động kinh doanh của các hộ cá thể có dấu hiệu phục hồi tích cực sau giai đoạn khó khăn nên nhu cầu bổ sung vốn lưu động và mở rộng kinh doanh tăng lên đáng kể. Đến năm 2025, dư nợ cuối kỳ tiếp tục tăng lên 308.365 triệu đồng, tăng 20.495 triệu đồng, tương ứng tăng 7,12% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng thấp hơn năm trước nhưng vẫn cho thấy hoạt động cho vay KHCN của chi nhánh duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định. Trong đó, dư nợ CVTD đạt 212.197 triệu đồng, tăng 4.740 triệu đồng, tương ứng tăng 2,28%, chiếm 68,81% tổng dư nợ. Tốc độ tăng chậm lại và tỷ trọng giảm cho thấy chi nhánh bắt đầu kiểm soát chặt hơn các khoản vay tiêu dùng nhằm hạn chế rủi ro tín dụng do nhóm này phụ thuộc nhiều vào thu nhập cá nhân của khách hàng. Ngược lại, dư nợ cho vay SXKD đạt 96.168 triệu đồng, tăng 15.755 triệu đồng, tương ứng tăng 19,59%, làm tỷ trọng tăng lên 31,19%. Điều này cho thấy chi nhánh đang đẩy mạnh cho vay đối với hộ kinh doanh cá thể và khách hàng sản xuất kinh doanh nhằm mở rộng nguồn thu từ lãi, đồng thời đa dạng hóa danh mục tín dụng và giảm sự phụ thuộc quá lớn vào cho vay tiêu dùng.

Đối với nợ xấu, năm 2024 ghi nhận sự cải thiện đáng kể khi giảm 24,83%, cho thấy hiệu quả trong công tác kiểm soát và xử lý nợ. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu lại tăng trở lại 6,88%. Nguyên nhân chủ yếu là do quy mô cho vay tăng nhanh trong các năm trước, đặc biệt ở phân khúc tiêu dùng, làm phát sinh thêm các khoản nợ quá hạn. Bên cạnh đó, nợ xấu trong cho vay sản xuất kinh doanh tăng mạnh 21,36% cho thấy rủi ro tín dụng ở nhóm khách hàng này đang gia tăng, do hoạt động kinh doanh của khách hàng gặp khó khăn hoặc phương án kinh doanh chưa hiệu quả.

Xét về tỷ lệ nợ xấu, trong giai đoạn 2023–2025, PGD Đồng Đa duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức tương đối thấp và có xu hướng giảm nhẹ. Xét theo từng nhóm, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng giảm đáng kể từ 2,09% năm 2023 xuống 1,28% năm 2024, nhưng sau đó tăng nhẹ lên 1,29% năm 2025. Nguyên nhân là do trong năm 2025, ngân hàng đẩy mạnh cho vay tiêu dùng với tốc độ tăng trưởng cao, làm gia tăng rủi ro phát sinh nợ quá hạn. Đồng thời, đặc điểm của các khoản vay tiêu dùng là phụ thuộc nhiều vào thu nhập cá nhân, nên dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế, dẫn đến nợ xấu có xu hướng tăng trở lại. Đối với tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD, tỷ lệ này giảm từ 1,31% năm 2023

xuống còn 0,97% năm 2024, cho thấy chất lượng tín dụng ở nhóm khách hàng này đã được cải thiện đáng kể nhờ ngân hàng tăng cường công tác thẩm định, giám sát sử dụng vốn và thu hồi nợ. Tuy nhiên, đến năm 2025, tỷ lệ nợ xấu tăng nhẹ lên 0,99%. Mặc dù mức tăng không lớn và vẫn được duy trì dưới ngưỡng an toàn, nhưng điều này phản ánh áp lực kiểm soát chất lượng tín dụng đối với nhóm khách hàng sản xuất kinh doanh bắt đầu gia tăng trong bối cảnh dư nợ cho vay của nhóm này mở rộng mạnh hơn so với các năm trước. Nguyên nhân chủ yếu là do hoạt động kinh doanh của nhiều khách hàng cá thể vẫn chịu ảnh hưởng từ biến động thị trường, sức mua chưa ổn định và chi phí đầu vào tăng, làm cho hiệu quả kinh doanh và khả năng tạo dòng tiền trả nợ chưa thực sự bền vững. Bên cạnh đó, một số khách hàng sử dụng vốn chưa hiệu quả hoặc phương án kinh doanh chưa đạt kết quả như kỳ vọng, dẫn đến phát sinh các khoản nợ quá hạn.

2.3.4. Thực trạng hoạt động cho vay KHCN theo các tiêu chí tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đống Đa giai đoạn 2023-2025

2.3.4.1. Cho vay KHCN theo thời hạn tại PGD Đống Đa giai đoạn 2023-2025

Để làm rõ thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, đặc biệt là sự khác biệt theo thời hạn, Bảng 2.6 phản ánh chi tiết các chỉ tiêu quan trọng trong giai đoạn 2023 - 2025. Thông qua các số liệu này, có thể nhận thấy nhiều biến động đáng chú ý như sự gia tăng mạnh của một số khoản mục, tỷ trọng chênh lệch lớn giữa ngắn hạn và trung - dài hạn, cũng như những thay đổi đột biến trong dư nợ và nợ xấu. Đây là cơ sở quan trọng để phân tích sâu hơn về cơ cấu tín dụng theo thời hạn của ngân hàng.

Bảng 2.6. Tình hình cho vay KHCN theo thời hạn tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. DSCV KHCN	206.400	100	237.112	100	300.478	100	30.712	14,88	63.366	26,72
Cho vay tiêu dùng	139.890	67,78	163.409	68,92	215.336	71,66	23.519	16,81	51.927	31,78
Ngắn hạn	24.967	12,10	29.782	12,56	36.945	12,30	4.815	3,24	7.163	24,05
Trung - Dài hạn	114.923	55,68	133.627	56,36	178.391	59,37	18.704	13,37	44.764	33,50
Cho vay SXKD	66.510	32,22	73.703	31,08	85.142	28,34	7.193	10,81	11.439	15,52
Ngắn hạn	59.132	28,65	64.981	27,41	76.260	25,38	5.849	8,79	11.279	17,36
Trung - Dài hạn	7.378	3,57	8.722	3,68	8.882	2,96	1.344	2,02	160	1,83
2. DSTN cho vay KHCN	179.970	100	190.326	100	279.983	100	10.356	5,75	89.657	47,11
Cho vay tiêu dùng	131.473	73,05	137.339	72,16	210.596	75,22	5.866	4,46	73.257	53,34
Ngắn hạn	20.842	11,58	22.906	12,04	34.524	12,33	2.064	1,57	11.618	8,46
Trung - Dài hạn	110.631	61,47	114.433	60,12	176.072	62,89	3.802	2,89	61.639	44,88
Cho vay SXKD	48.497	26,95	52.987	27,84	69.387	24,78	4.490	9,26	16.400	30,95
Ngắn hạn	44.107	24,51	48.158	25,30	64.170	22,92	4.051	8,35	16.012	30,22
Trung - Dài hạn	4.390	2,44	4.829	2,54	5.217	1,86	439	0,91	388	0,73
3. DNCK cho vay KHCN	241.084	100	287.870	100	308.365	100	46.786	19,41	20.495	0,07
Cho vay tiêu dùng	181.387	75,24	207.457	72,07	212.197	68,81	26.070	14,37	4.740	2,28
Ngắn hạn	32.618	13,53	39.494	13,72	41.915	13,59	6.876	3,79	2.421	1,17
Trung - Dài hạn	148.769	61,71	167.963	58,35	170.282	55,22	19.194	10,58	2.319	1,12
Cho vay SXKD	59.697	24,76	80.413	27,93	96.168	31,19	20.716	34,70	15.755	19,59
Ngắn hạn	52.616	21,82	69.439	24,12	81.529	26,44	16.823	28,18	12.090	15,03

Trung - Dài hạn	7.081	2,94	10.974	3,81	14.639	4,75	3.893	6,52	3.665	4,56
4. Nợ xấu cho vay KHCN	4.583	100	3.445	100	3.682	100	- 1.138	-24,83	237	0,07
Cho vay tiêu dùng	3.798	82,87	2.663	77,30	2.733	74,23	-1.135	-29,88	70	2,63
Ngắn hạn	680	14,84	501	14,54	504	13,69	-179	-4,71	3	0,11
Trung - Dài hạn	3.118	68,03	2.162	62,76	2.229	60,54	-956	-25,17	67	2,52
Cho vay SXKD	785	17,13	782	22,70	949	26	-3	-0,38	167	21,36
Ngắn hạn	752	16,41	746	21,65	914	24,82	-6	-0,76	168	21,48
Trung - Dài hạn	33	0,72	36	1,04	35	0,95	3	0,38	-1	-0,13
5. Tỷ lệ NX cho vay KHCN	1,90		1,20		1,19					
Cho vay tiêu dùng	2,09		1,28		1,29					
Ngắn hạn	2,08		1,27		1,20					
Trung - Dài hạn	2,10		1,29		1,31					
Cho vay SXKD	1,31		0,97		0,99					
Ngắn hạn	1,43		1,07		1,12					
Trung - Dài hạn	0,47		0,33		0,24					

(Nguồn: VPBank - PGD Đồng Đa)

Giai đoạn 2023–2025, doanh số cho vay KHCN tại VPBank – PGD Đồng Đa tăng trưởng khá mạnh. Doanh số cho vay theo thời hạn phản ánh xu hướng sử dụng vốn của khách hàng cá nhân cũng như định hướng cấp tín dụng của ngân hàng trong từng giai đoạn. Thông qua chỉ tiêu này có thể đánh giá nhu cầu vay vốn ngắn hạn hay trung – dài hạn của khách hàng, đồng thời cho thấy mức độ tập trung tín dụng của chi nhánh đối với từng mục đích vay. Cho vay tiêu dùng tại VPBank - PGD Đồng Đa chủ yếu tập trung ở nhóm trung - dài hạn nhằm đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng có giá trị lớn của khách hàng như mua nhà ở, xây dựng, sửa chữa nhà ở, mua ô tô... Các nhu cầu này đòi hỏi nguồn vốn lớn nên khách hàng thường lựa chọn thời hạn vay dài để giảm áp lực trả nợ định kỳ. Năm 2023, doanh số cho vay trung - dài hạn đạt 114.923 triệu đồng, chiếm 55,68% tổng doanh số cho vay KHCN. Sang năm 2024 tăng lên 133.627 triệu đồng, tăng 18.704 triệu đồng, tương ứng tăng 16,27%, đến năm 2025 tiếp tục tăng mạnh lên 178.391 triệu đồng, tăng 44.764 triệu đồng, tương ứng tăng 33,50%. Điều này cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng chủ yếu phục vụ mục đích cư trú như vay mua nhà, sửa chữa nhà ở hoặc mua tài sản có giá trị lớn. Các khoản vay này thường có thời hạn dài và giá trị khoản vay lớn nên doanh số cho vay trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng cao. Đồng thời, ngân hàng cũng ưu tiên mở rộng nhóm vay này do có tài sản bảo đảm bằng bất động sản nên mức độ an toàn tín dụng cao hơn so với vay tín chấp. Trong khi đó, cho vay tiêu dùng ngắn hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn. Năm 2025 đạt 36.945 triệu đồng, tăng 7.163 triệu đồng, tương ứng tăng 24,05%. Mặc dù vẫn tăng trưởng nhưng tốc độ tăng thấp hơn trung – dài hạn, cho thấy khách hàng vẫn ưu tiên các khoản vay phục vụ nhu cầu cư trú hơn là các khoản vay tiêu dùng ngắn hạn như mua sắm hoặc chi tiêu cá nhân.

Khác với CVTD, doanh số cho vay SXKD tại chi nhánh chủ yếu tập trung ở nhóm ngắn hạn. Năm 2023, doanh số cho vay SXKD ngắn hạn đạt 59.132 triệu đồng, chiếm 28,65% tổng doanh số cho vay KHCN. Năm 2024 tăng lên 64.981 triệu đồng, tăng 5.849 triệu đồng, tương ứng tăng 9,89%; đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 76.260 triệu đồng, tăng 11.279 triệu đồng, tương ứng tăng 17,36%. Điều này cho thấy khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh chủ yếu vay vốn nhằm bổ sung vốn lưu động như nhập hàng, thanh toán chi phí hoặc duy trì hoạt động kinh doanh thường xuyên. Các khoản vay này có chu kỳ sử dụng vốn ngắn và vòng quay vốn nhanh nên khách hàng thường ưu tiên vay ngắn hạn. Trong khi đó, cho vay SXKD trung – dài hạn chỉ chiếm tỷ trọng

nhỏ. Năm 2025 đạt 8.882 triệu đồng, chiếm 2,96% tổng doanh số cho vay KHCN. Điều này cho thấy khách hàng vẫn còn khá thận trọng đối với các khoản vay đầu tư dài hạn để mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh do lo ngại rủi ro thị trường và áp lực trả nợ kéo dài trong bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động.

Doanh số thu nợ phản ánh khả năng thu hồi vốn và chất lượng quản lý tín dụng của ngân hàng. Chỉ tiêu này cho thấy mức độ hoàn trả vốn vay của khách hàng theo từng thời hạn vay, từ đó đánh giá hiệu quả sử dụng vốn và khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng của chi nhánh. Doanh số thu nợ CVTD chủ yếu tập trung ở nhóm trung – dài hạn do dư nợ cho vay cư trú chiếm tỷ trọng lớn. Năm 2025, doanh số thu nợ trung – dài hạn đạt 176.072 triệu đồng, tăng 61.639 triệu đồng, tương ứng tăng 44,88%. Điều này cho thấy nhiều khoản vay mua nhà và sửa chữa nhà ở đã bước vào giai đoạn trả nợ ổn định. Đồng thời, thu nhập và khả năng tài chính của khách hàng được cải thiện giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả thu hồi nợ. Trong khi đó, doanh số thu nợ CVTD ngắn hạn năm 2025 chỉ tăng 8,46%, thấp hơn khá nhiều so với trung – dài hạn do quy mô cho vay ngắn hạn tiêu dùng nhỏ hơn và giá trị khoản vay không lớn.

Đối với cho vay SXKD, doanh số thu nợ chủ yếu tập trung ở ngắn hạn. Năm 2025, doanh số thu nợ SXKD ngắn hạn đạt 64.170 triệu đồng, tăng 16.012 triệu đồng, tương ứng tăng 30,22%. Nguyên nhân là do các khoản vay bổ sung vốn lưu động có thời gian thu hồi vốn nhanh, khách hàng thường hoàn trả vốn sau mỗi chu kỳ kinh doanh nên ngân hàng có khả năng thu hồi nợ tốt hơn. Ngược lại, doanh số thu nợ SXKD trung – dài hạn chỉ tăng 0,73%, cho thấy số lượng khoản vay đầu tư dài hạn trong lĩnh vực SXKD vẫn còn hạn chế.

Dư nợ cuối kỳ phản ánh quy mô vốn mà khách hàng còn nợ ngân hàng tại thời điểm cuối năm. Chỉ tiêu này cho thấy mức độ mở rộng tín dụng và xu hướng tập trung dư nợ theo từng thời hạn vay của chi nhánh. Dư nợ CVTD tại chi nhánh chủ yếu tập trung ở nhóm trung – dài hạn. Năm 2025, dư nợ trung – dài hạn đạt 170.282 triệu đồng, chiếm 55,20% tổng dư nợ KHCN. Điều này phản ánh các khoản vay mua nhà và sửa chữa nhà ở thường có thời gian vay kéo dài nên dư nợ tích lũy lớn qua các năm. Trong khi đó, dư nợ CVTD ngắn hạn chỉ đạt 41.915 triệu đồng và chiếm tỷ trọng thấp hơn do các khoản vay tiêu dùng ngắn hạn thường có thời gian thu hồi vốn nhanh.

Đối với cho vay SXKD, dư nợ ngắn hạn tiếp tục chiếm tỷ trọng chủ yếu. Năm 2025 đạt 81.529 triệu đồng, tăng 12.090 triệu đồng, tương ứng tăng 15,03%. Điều này

cho thấy nhu cầu vay vốn của hộ kinh doanh chủ yếu vẫn tập trung vào bổ sung vốn lưu động để phục vụ hoạt động kinh doanh ngắn hạn thay vì đầu tư mở rộng dài hạn. Trong khi đó, dư nợ SXKD trung – dài hạn tuy có tăng nhưng vẫn chiếm tỷ trọng thấp. Điều này phản ánh khách hàng còn hạn chế nhu cầu đầu tư lớn và ngân hàng cũng thận trọng hơn với các khoản vay dài hạn nhằm hạn chế rủi ro tín dụng.

Nợ xấu theo thời hạn phản ánh mức độ rủi ro tín dụng của từng nhóm khoản vay ngắn hạn và trung – dài hạn, qua đó cho thấy khả năng quản lý tín dụng và kiểm soát rủi ro của ngân hàng đối với từng loại hình cho vay. Đối với CVTD, nợ xấu chủ yếu tập trung ở nhóm trung – dài hạn do đây là nhóm chiếm tỷ trọng dư nợ lớn nhất trong tổng dư nợ KHCN. Năm 2023, nợ xấu CVTD trung – dài hạn đạt 3.118 triệu đồng, chiếm 68,03% tổng nợ xấu KHCN. Điều này xuất phát từ việc các khoản vay mua nhà, sửa chữa nhà ở thường có thời hạn kéo dài nên khả năng phát sinh rủi ro trong quá trình vay cao hơn các khoản vay ngắn hạn. Sang năm 2024, nợ xấu CVTD trung – dài hạn giảm mạnh xuống còn 2.162 triệu đồng, giảm 956 triệu đồng, tương ứng giảm 25,17%. Đây là mức giảm khá lớn, cho thấy chất lượng tín dụng của nhóm vay cư trú được cải thiện đáng kể. Nguyên nhân là do thị trường và thu nhập khách hàng dần ổn định hơn, giúp khả năng trả nợ được cải thiện. Đồng thời, ngân hàng tăng cường kiểm soát đối với các khoản vay trung – dài hạn, đặc biệt là công tác thẩm định tài sản bảo đảm và giám sát sau cho vay. Đến năm 2025, nợ xấu CVTD trung – dài hạn tăng nhẹ lên 2.229 triệu đồng, tăng 67 triệu đồng, tương ứng tăng 2,52%. Tuy nhiên, mức tăng này không lớn so với quy mô dư nợ trung – dài hạn đang tăng mạnh, cho thấy ngân hàng vẫn kiểm soát tương đối tốt rủi ro tín dụng trong quá trình mở rộng cho vay cư trú. Đối với CVTD ngắn hạn, nợ xấu năm 2024 giảm mạnh 26,32% do ngân hàng siết chặt hơn các khoản vay tín chấp tiêu dùng. Tuy nhiên, đến năm 2025 nợ xấu tăng nhẹ 0,11% do nhu cầu vay tiêu dùng cá nhân phục hồi khiến dư nợ tín chấp tăng lên.

Đối với cho vay SXKD, nợ xấu chủ yếu tập trung ở nhóm ngắn hạn do phần lớn khoản vay SXKD tại chi nhánh là vay bổ sung vốn lưu động. Năm 2023, nợ xấu SXKD ngắn hạn đạt 752 triệu đồng, chiếm 16,41% tổng nợ xấu KHCN. Sang năm 2024 giảm nhẹ xuống còn 746 triệu đồng, giảm 6 triệu đồng, tương ứng giảm 0,76%. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của hộ cá thể bắt đầu phục hồi giúp khách hàng có dòng tiền tốt hơn để thanh toán nợ vay. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu SXKD ngắn hạn tăng mạnh lên 914 triệu đồng, tăng 168 triệu đồng, tương ứng tăng

21,48% – mức tăng khá cao trong bảng số liệu. Nguyên nhân là do chi nhánh đẩy mạnh cho vay bổ sung vốn lưu động trong bối cảnh hoạt động kinh doanh phục hồi, làm dư nợ ngắn hạn tăng nhanh. Bên cạnh đó, hoạt động kinh doanh của hộ cá thể vẫn chịu ảnh hưởng bởi biến động sức mua và thị trường nên một số khách hàng gặp khó khăn trong việc xoay vòng vốn và trả nợ đúng hạn. Trong khi đó, nợ xấu SXKD trung – dài hạn chiếm tỷ trọng rất thấp. Năm 2025 chỉ ở mức 35 triệu đồng và còn giảm nhẹ 0,13% so với năm 2024. Điều này cho thấy ngân hàng khá thận trọng trong việc xét duyệt các khoản vay đầu tư dài hạn cho SXKD, chủ yếu lựa chọn các khách hàng có phương án kinh doanh khả thi và năng lực tài chính tương đối ổn định.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN giảm từ 1,90% năm 2023 xuống 1,20% năm 2024 và tiếp tục giảm nhẹ xuống 1,19% năm 2025. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng tại PGD Đồng Đa nhìn chung được kiểm soát khá tốt và vẫn nằm trong ngưỡng an toàn. Đối với cho vay tiêu dùng, tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh từ 2,09% xuống 1,28% năm 2024 trước khi tăng nhẹ lên 1,29% năm 2025. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu tiêu dùng ngắn hạn giảm từ 2,08% xuống 1,20%; còn tiêu dùng trung – dài hạn giảm từ 2,10% xuống 1,31%. Điều này phản ánh ngân hàng đã cải thiện hiệu quả công tác thẩm định và quản lý tín dụng tiêu dùng. Đối với cho vay SXKD, tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,31% năm 2023 xuống 0,97% năm 2024, sau đó tăng nhẹ lên 0,99% năm 2025. Mặc dù mức tăng không lớn và vẫn ở mức an toàn, nhưng cũng cho thấy áp lực kiểm soát chất lượng tín dụng đối với nhóm khách hàng SXKD ngày càng cao khi dư nợ nhóm này tăng nhanh hơn trước. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu SXKD ngắn hạn tăng từ 1,07% lên 1,12% năm 2025, phản ánh một số khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh ngắn hạn. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu SXKD trung – dài hạn giảm từ 0,33% xuống 0,24%, cho thấy các khoản vay đầu tư dài hạn vẫn được kiểm soát tương đối tốt.

2.3.4.2. Cho vay KHCN theo mục đích vay tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Để đánh giá rõ hơn cơ cấu và xu hướng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo từng nhu cầu sử dụng vốn, việc phân tích tình hình cho vay theo mục đích vay là hết sức cần thiết.

Bảng 2.7. Tình hình cho vay KHCN theo mục đích vay tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay KHCN	206.400	100	237.112	100	300.478	100	30.712	14,88	63.366	26,72
Doanh số CVTD	139.890	67,78	163.409	68,92	215.336	71,66	23.519	16,81	51.927	31,78
CV cư trú	72.915	35,33	90.284	38,08	128.645	42,81	17.369	23,82	38.361	42,49
CV phi cư trú	66.975	32,45	73.125	30,84	86.691	28,85	6.150	9,18	13.566	18,55
Doanh số CV SXKD	66.510	32,22	73.703	31,08	85.142	28,34	7.193	10,81	11.439	15,52
CV bổ sung VLĐ	46.678	22,62	51.992	21,93	58.202	19,37	5.314	11,38	6.210	11,94
CV đầu tư TSCĐ/mở rộng, phát triển SXKD	19.832	9,61	21.711	9,16	26.940	8,97	1.879	9,47	5.229	24,08
2. Doanh số thu nợ CV KHCN	179.970	100	190.326	100	279.983	100	10.356	5,75	89.657	47,11
Doanh số thu nợ CVTD	131.473	73,05	137.339	72,16	210.596	75,22	5.866	4,46	73.257	53,34
CV cư trú	74.210	41,23	72.964	38,34	125.528	44,83	-1.246	-1,68	52.564	72,04
CV phi cư trú	57.263	31,82	64.375	33,82	85.068	30,38	7.112	12,42	20.693	32,14
Doanh số thu nợ CV SXKD	48.497	26,95	52.987	27,84	69.387	24,78	4.490	9,26	16.400	30,95
CV bổ sung VLĐ	34.973	19,43	39.221	20,61	49.500	17,68	4.248	12,15	10.279	26,21
CV đầu tư TSCĐ/mở rộng, phát triển SXKD	13.524	7,51	13.766	7,23	19.887	7,10	242	1,79	6.121	44,46
3. Dư nợ cuối kỳ CV KHCN	241.084	100	287.870	100	308.365	100	46.786	19,41	20.495	7,12
Dư nợ cuối kỳ CVTD	181.387	75,24	207.457	72,07	212.197	68,81	26.070	14,37	4.740	2,28
CV cư trú	103.542	42,95	120.862	41,98	123.979	40,21	17.320	16,73	3.117	2,58
CV phi cư trú	77.845	32,29	86.595	30,08	88.218	28,61	8.750	11,24	1.623	1,87
Dư nợ cuối kỳ CV SXKD	59.697	24,76	80.413	27,93	96.168	31,19	20.716	34,70	15.755	19,59
CV bổ sung VLĐ	40.017	16,60	52.788	18,34	61.490	19,94	12.771	31,91	8.702	16,48
CV đầu tư TSCĐ/mở rộng, phát triển SXKD	19.680	8,16	27.625	9,60	34.678	11,25	7.945	40,37	7.053	25,53
4. Nợ xấu CV KHCN	4.574	100	3.445	100	3.682	100	-1.129	-24,68	237	6,88

Nợ xấu CVTD	3.789	82,84	2.663	77,30	2.733	74,23	-1.126	-29,72	70	2,63
CV cư trú	3.012	65,85	1.621	47,05	1.635	44,41	-1.391	-46,18	14	0,86
CV phi cư trú	777	16,99	1.042	30,25	1.098	29,82	265	34,11	56	5,37
Nợ xấu CV SXKD	785	17,16	782	22,70	949	25,77	-3	-0,38	167	21,36
CV bổ sung VLĐ	687	15,02	692	20,09	828	22,49	5	0,73	136	19,65
CV đầu tư TSCĐ/mở rộng, phát triển SXKD	98	2,14	90	2,61	121	3,29	-8	-8,16	31	34,44
5. Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN	1,90		1,20		1,19					
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	2,09		1,28		1,29					
CV cư trú	2,91		1,34		1,32					
CV phi cư trú	1,00		1,20		1,24					
Tỷ lệ nợ xấu CV SXKD	1,31		0,97		0,99					
CV bổ sung VLĐ	1,72		1,31		1,35					
CV đầu tư TSCĐ/mở rộng, phát triển SXKD	0,50		0,33		0,35					

(Nguồn: VPBank – PGD Đồng Đa)

Qua bảng 2.7 có thể thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng khá tích cực. Quy mô tín dụng liên tục được mở rộng, cơ cấu cho vay tập trung chủ yếu vào CVTD, trong khi cho vay SXKD vẫn duy trì tăng trưởng ổn định. Tuy nhiên, mức tăng giữa các chỉ tiêu có sự khác biệt do ảnh hưởng từ nhu cầu thị trường, khả năng tài chính của khách hàng và chính sách tín dụng của ngân hàng.

Tổng doanh số cho vay KHCN tăng liên tục qua các năm. Năm 2024, doanh số CVTD đạt 163.409 triệu đồng, tăng 23.519 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng tăng 16,81%, cao hơn tốc độ tăng chung của tổng doanh số cho vay KHCN (14,88%). Điều này cho thấy CVTD là nhân tố chính thúc đẩy tăng trưởng tín dụng KHCN trong năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do sau giai đoạn kinh tế khó khăn, nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của người dân bắt đầu phục hồi, đặc biệt là nhu cầu mua nhà và sửa chữa nhà ở. Đồng thời, VPBank đẩy mạnh các sản phẩm vay tiêu dùng tín chấp, vay mua nhà và vay trả góp với thủ tục đơn giản, thời gian giải ngân nhanh nên thu hút được nhiều khách hàng cá nhân. Đến năm 2025, doanh số CVTD tăng rất mạnh lên 215.336 triệu đồng, tăng 51.927 triệu đồng, tương ứng tăng 31,78%, cao gần gấp đôi tốc độ tăng năm 2024. Đây là mức tăng trưởng rất cao, làm tỷ trọng CVTD tăng từ 68,92% lên 71,66%. Nguyên nhân là do thu nhập và mức sống của người dân được cải thiện rõ hơn khi nền kinh tế phục hồi ổn định, kéo theo nhu cầu vay vốn phục vụ mua nhà, mua xe và tiêu dùng cá nhân tăng mạnh. Ngoài ra, chi nhánh tiếp tục ưu tiên mở rộng CVTD vì đây là phân khúc có biên lợi nhuận cao và khả năng quay vòng vốn nhanh hơn so với nhiều khoản vay sản xuất kinh doanh. Cho vay cư trú là các khoản vay phục vụ nhu cầu liên quan đến nhà ở và nơi cư trú của khách hàng cá nhân bao gồm: vay mua nhà, vay mua đất, sửa chữa nhà ở,.. là khoản mục có tốc độ tăng cao nhất trong toàn bộ danh mục cho vay KHCN. Năm 2024 đạt 90.284 triệu đồng, tăng 17.369 triệu đồng, tương ứng tăng 23,82%. Mức tăng này cao hơn rất nhiều so với cho vay phi cư trú. Điều đó cho thấy nhu cầu vay mua và sửa chữa nhà ở phục hồi mạnh hơn các nhu cầu tiêu dùng thông thường. Nguyên nhân là do nhu cầu khách hàng có xu hướng ưu tiên các tài sản mang tính an cư lạc nghiệp như nhà ở hơn là chi tiêu không thiết yếu. Đến năm 2025, cho vay cư trú tiếp tục tăng đột biến lên 128.645 triệu đồng, tăng 38.361 triệu đồng, tương ứng tăng 42,49%. Nguyên nhân chủ yếu là do thị trường bất động sản và nhu cầu nhà ở dần phục hồi, đồng thời ngân hàng cũng ưu tiên đẩy

mạnh các khoản vay có tài sản bảo đảm bằng bất động sản nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Các khoản vay cư trú thường có giá trị lớn và thời hạn dài nên khi số lượng khoản vay tăng sẽ làm doanh số tăng rất mạnh. Cho vay phi cư trú là các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân bao gồm: vay mua ô tô, vay mua trang thiết bị, du học, khám chữa bệnh,.. Năm 2024, cho vay phi cư trú chỉ tăng 9,18%, thấp hơn nhiều so với cho vay cư trú. Điều này cho thấy khách hàng vẫn còn thận trọng với các khoản vay phục vụ mua sắm hoặc chi tiêu cá nhân do thu nhập chưa thực sự ổn định. Đến năm 2025, tốc độ tăng đạt 18,55%, cao hơn năm trước. Nguyên nhân là do sức mua của người dân được cải thiện khi kinh tế ổn định hơn, kéo theo nhu cầu vay mua xe, mua sắm tài sản và chi tiêu cá nhân tăng lên. Tuy nhiên, tốc độ tăng vẫn thấp hơn cho vay cư trú do giá trị khoản vay phi cư trú thường nhỏ hơn và ngân hàng cũng thận trọng hơn với các khoản vay tín chấp có mức độ rủi ro cao.

Bên cạnh đó, doanh số cho vay SXKD năm 2024 tăng 10,81%, thấp hơn mức tăng của CVTD. Điều này cho thấy mặc dù hoạt động kinh doanh của hộ cá thể có phục hồi nhưng khách hàng vẫn chủ yếu vay vốn để duy trì hoạt động hơn là mở rộng kinh doanh lớn. Đến năm 2025, cho vay SXKD tăng lên 85.142 triệu đồng, tăng 11.439 triệu đồng, tương ứng tăng 15,52%, cao hơn năm trước. Nguyên nhân là do hoạt động kinh doanh của hộ cá thể phục hồi rõ rệt hơn, nhu cầu bổ sung vốn và mở rộng quy mô kinh doanh tăng lên khi sức mua trên thị trường cải thiện. Trong đó, CV bổ sung VLĐ năm 2024 tăng 11,38%, và năm 2025 tiếp tục tăng 11,94%. Mức tăng ổn định qua các năm cho thấy nhu cầu vốn ngắn hạn phục vụ nhập hàng, thanh toán chi phí và duy trì hoạt động kinh doanh của hộ cá thể luôn tồn tại thường xuyên. Đây là nhóm khoản vay có vòng quay vốn nhanh vì các khoản vay này chủ yếu phục vụ nhu cầu vốn ngắn hạn trong hoạt động kinh doanh như nhập hàng, thanh toán chi phí nguyên vật liệu hoặc duy trì hoạt động buôn bán hằng ngày. Sau khi bán được hàng và thu hồi doanh thu, khách hàng sẽ nhanh chóng hoàn trả khoản vay cho ngân hàng rồi tiếp tục vay cho chu kỳ kinh doanh tiếp theo nên được khách hàng sử dụng khá phổ biến.

Doanh số thu nợ CVTD luôn chiếm tỷ trọng cao trên 72% tổng doanh số thu nợ KHCN. Cụ thể, năm 2024, doanh số thu nợ cho vay cư trú tăng nhưng tốc độ tăng không quá cao do phần lớn các khoản vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở đều là khoản vay trung và dài hạn. Khách hàng thường trả nợ theo từng kỳ hàng tháng nên tốc độ thu hồi vốn chậm hơn tốc độ giải ngân. Tuy nhiên, khả năng thu nợ của nhóm

này tương đối ổn định do các khoản vay cư trú thường gắn với tài sản bảo đảm là bất động sản và khách hàng có xu hướng ưu tiên trả nợ để tránh phát sinh rủi ro liên quan đến tài sản thế chấp. Đến năm 2025, doanh số thu nợ cư trú tăng mạnh hơn do nhiều khoản vay phát sinh từ các năm trước bắt đầu bước vào giai đoạn trả nợ ổn định. Đồng thời, thu nhập khách hàng cải thiện giúp khả năng thanh toán các khoản vay mua nhà tốt hơn. Tiếp theo, doanh số cho vay phi cư trú năm 2024 tăng ở mức thấp hơn cư trú do nhóm vay này chủ yếu là vay tiêu dùng tín chấp, vay mua sắm hoặc vay mua xe có giá trị khoản vay nhỏ. Cụ thể trong bối cảnh thu nhập khách hàng chưa thực sự ổn định, khả năng trả nợ của nhóm này còn chịu ảnh hưởng tương đối lớn. Đến năm 2025, tốc độ thu nợ tăng cao hơn do nhu cầu tiêu dùng phục hồi kéo theo thu nhập và dòng tiền của khách hàng ổn định hơn. Ngoài ra, các khoản vay phi cư trú thường có thời hạn ngắn hơn vay cư trú nên tốc độ thu hồi vốn cũng nhanh hơn khi kinh tế cải thiện.

Đối với cho vay SXKD, doanh số thu nợ cho vay SXKD tăng không đáng kể. Cụ thể, về thu nợ cho vay bổ sung VLD, năm 2024, doanh số thu nợ bổ sung VLD tăng khá ổn định do đây là các khoản vay ngắn hạn phục vụ nhập hàng và duy trì hoạt động kinh doanh. Các khoản vay này có vòng quay vốn nhanh nên khách hàng thường hoàn trả vốn sau mỗi chu kỳ kinh doanh. Đến năm 2025, doanh số thu nợ tiếp tục tăng do hoạt động kinh doanh của hộ cá thể phục hồi rõ rệt hơn, lượng hàng hóa tiêu thụ tốt hơn nên khách hàng có dòng tiền để trả nợ ngân hàng đúng hạn. Về thu nợ cho vay đầu tư TSCĐ/mở rộng SXKD, năm 2024, tốc độ thu nợ của nhóm này còn khá thấp do đây chủ yếu là các khoản vay trung và dài hạn để đầu tư máy móc hoặc mở rộng cửa hàng nên thời gian thu hồi vốn chậm. Đến năm 2025, doanh số thu nợ tăng rõ rệt hơn khi hoạt động kinh doanh dần ổn định, giúp khách hàng có doanh thu tốt hơn để thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Tuy nhiên, tốc độ thu nợ vẫn thấp hơn bổ sung VLD do đặc điểm thời hạn vay dài hơn.

Dư nợ cuối kỳ CVTD vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất nhưng xuống còn 68,81% phản ánh ngân hàng đang từng bước chuyển dịch cơ cấu tín dụng sang cho vay SXKD nhằm đa dạng hóa danh mục tín dụng. Trong cho vay cư trú, năm 2024, dư nợ cho vay cư trú tăng mạnh do doanh số giải ngân tăng cao hơn tốc độ thu nợ. Các khoản vay mua nhà và sửa chữa nhà ở thường có giá trị lớn và thời hạn dài nên dư nợ tích lũy qua các năm khá lớn. Đến năm 2025, dư nợ cư trú tiếp tục tăng và vẫn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ CVTD. Điều này phản ánh ngân hàng tiếp tục ưu tiên nhóm vay có tài sản

bảo đảm bằng bất động sản nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Trong cho vay phi cư trú, năm 2024, dư nợ phi cư trú tăng chậm hơn cư trú do các khoản vay này thường có giá trị nhỏ và thời hạn ngắn hơn nên tốc độ thu hồi vốn nhanh hơn. Đến năm 2025, dư nợ tăng không quá mạnh do ngân hàng có xu hướng kiểm soát chặt hơn đối với các khoản vay tín chấp tiêu dùng nhằm hạn chế rủi ro nợ xấu.

Đối với cho vay SXKD, dư nợ cho vay bổ sung VLD năm 2024 tăng do nhu cầu vốn ngắn hạn phục vụ hoạt động kinh doanh của hộ cá thể phục hồi. Tuy nhiên, mức tăng không quá đột biến vì các khoản vay này có vòng quay vốn nhanh và được thu hồi thường xuyên. Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng ổn định do khách hàng vẫn có nhu cầu nhập hàng và duy trì hoạt động kinh doanh liên tục. Dư nợ cho vay đầu tư TSCĐ/mở rộng SXKD năm 2024, dư nợ tăng không đáng kể do khách hàng còn thận trọng trong việc mở rộng kinh doanh. Đến năm 2025, dư nợ tăng mạnh hơn do nhiều hộ kinh doanh bắt đầu đầu tư thêm máy móc, mở rộng cửa hàng và tăng quy mô hoạt động khi thị trường phục hồi tích cực hơn. Đồng thời, các khoản vay này có thời hạn trung – dài hạn nên dư nợ tích lũy lớn hơn qua các năm.

Nợ xấu CVTD chủ yếu phát sinh từ các khoản vay tín chấp, vay mua sắm hoặc vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân do nhóm khoản vay này phụ thuộc nhiều vào thu nhập của khách hàng. Khi thu nhập giảm hoặc khách hàng mất khả năng cân đối tài chính thì nguy cơ phát sinh nợ quá hạn sẽ cao hơn. Năm 2024, nợ xấu CVTD có xu hướng giảm (từ 3.789 triệu đồng xuống còn 2.733 triệu đồng) mặc dù dư nợ cho vay tiêu dùng vẫn tăng. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng của nhóm khách hàng cá nhân được cải thiện đáng kể. Nguyên nhân là do nền kinh tế dần phục hồi giúp khách hàng ổn định việc làm và thu nhập, từ đó nâng cao khả năng trả nợ. Đồng thời, ngân hàng cũng tăng cường kiểm soát đối với các khoản vay tín chấp, đặc biệt là khâu thẩm định thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ của khách hàng trước khi giải ngân. Đến năm 2025, nợ xấu CVTD tăng nhẹ do quy mô dư nợ tiêu dùng tiếp tục mở rộng, đặc biệt là các khoản vay phục vụ mua sắm và tiêu dùng cá nhân. Tuy nhiên, mức tăng không lớn vì phần lớn dư nợ CVTD tập trung ở nhóm cho vay cư trú như vay mua nhà và sửa chữa nhà ở _đây là các khoản vay có tài sản bảo đảm bằng bất động sản nên nếu khách hàng không trả được nợ thì TSĐB sẽ là nguồn trả nợ. Nợ xấu CVSXKD thường phát sinh khi hoạt động kinh doanh của khách hàng gặp khó khăn, doanh thu

sụt giảm hoặc hàng hóa tiêu thụ chậm khiến khách hàng mất khả năng thanh toán nợ vay đúng hạn.

Đối với cho vay SXKD, năm 2024, nợ xấu cho vay SXKD được cải thiện do hoạt động kinh doanh của hộ cá thể và tiểu thương dần phục hồi sau giai đoạn khó khăn kinh tế. Sức mua trên thị trường tăng lên giúp khách hàng có doanh thu và dòng tiền ổn định hơn để trả nợ ngân hàng. Đồng thời, chi nhánh cũng thận trọng hơn trong việc lựa chọn khách hàng vay vốn sản xuất kinh doanh, ưu tiên các phương án kinh doanh khả thi và khách hàng có lịch sử tín dụng tốt. Đến năm 2025, nợ xấu cho vay SXKD tăng nhẹ do chi nhánh mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh mạnh hơn, đặc biệt là các khoản vay đầu tư TSCĐ và mở rộng hoạt động kinh doanh. Đây là nhóm khoản vay có thời hạn dài và chịu ảnh hưởng nhiều từ biến động thị trường nên mức độ rủi ro cũng cao hơn các khoản vay bổ sung vốn lưu động ngắn hạn. Tuy nhiên, mức tăng nợ xấu vẫn được kiểm soát ở mức thấp nhờ hoạt động kinh doanh của khách hàng nhìn chung đã ổn định hơn.

Tỷ lệ nợ xấu là chỉ tiêu phản ánh mức độ rủi ro tín dụng của ngân hàng, tỷ lệ nợ xấu càng thấp chứng tỏ chất lượng tín dụng và khả năng kiểm soát rủi ro của ngân hàng càng tốt. Năm 2023, tỷ lệ nợ xấu KHCN của VPBank – PGD Đống Đa ở mức 1,90%, mặc dù vẫn nằm dưới mức 3% theo quy định an toàn của ngành ngân hàng nhưng đây vẫn là mức tương đối cao so với giai đoạn sau, phản ánh hoạt động cho vay KHCN vẫn chịu ảnh hưởng từ những khó khăn của nền kinh tế và khả năng trả nợ của khách hàng chưa thực sự ổn định. Sang năm 2024, tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh xuống còn 1,20%, điều này cho thấy chất lượng tín dụng của chi nhánh được cải thiện đáng kể. Mặc dù dư nợ cho vay KHCN tăng 19,41% nhưng nợ xấu lại giảm 24,83%, chứng tỏ tốc độ xử lý và kiểm soát nợ xấu tốt hơn tốc độ mở rộng tín dụng. Nguyên nhân là do chi nhánh tăng cường công tác thẩm định khách hàng, kiểm soát mục đích sử dụng vốn và nâng cao hiệu quả thu hồi nợ sau cho vay. Đồng thời, nền kinh tế dần phục hồi cũng giúp khách hàng ổn định thu nhập và nâng cao khả năng trả nợ. Đến năm 2025, tỷ lệ nợ xấu tiếp tục giảm nhẹ xuống còn 1,19%. Mặc dù mức giảm không lớn nhưng điều này vẫn cho thấy hoạt động tín dụng được duy trì ổn định trong bối cảnh dư nợ cho vay tiếp tục tăng. Trong năm này, nợ xấu tuyệt đối tăng 6,88% nhưng dư nợ tín dụng tăng với quy mô lớn hơn nên tỷ lệ nợ xấu vẫn được kéo giảm. Điều đó phản ánh chi nhánh vẫn kiểm soát tương đối tốt rủi ro tín dụng trong quá trình mở rộng cho vay

KHCN, đặc biệt là khi ngân hàng đẩy mạnh các khoản vay có tài sản bảo đảm và tăng cường giám sát sau giải ngân.

2.3.4.3. Cho vay KHCN theo TSDB tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Tài sản bảo đảm là một trong những yếu tố quan trọng trong hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng, góp phần hạn chế rủi ro và nâng cao khả năng thu hồi nợ khi khách hàng phát sinh mất khả năng thanh toán. Đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, việc phân loại các khoản vay theo hình thức có tài sản bảo đảm và không có tài sản bảo đảm giúp phản ánh rõ hơn mức độ an toàn tín dụng, xu hướng cấp tín dụng cũng như định hướng phát triển sản phẩm của ngân hàng. Trong giai đoạn 2023–2025, VPBank – PGD Đồng Đa không ngừng mở rộng hoạt động cho vay KHCN, đồng thời có sự điều chỉnh trong cơ cấu tín dụng giữa các khoản vay có TSDB và không có TSDB nhằm phù hợp với nhu cầu thị trường và khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng. Tình hình cho vay KHCN theo tài sản bảo đảm tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025 được thể hiện qua bảng 2.7 dưới đây

Bảng 2.8. Tình hình cho vay KHCN theo TSDB tại PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay KHCN	206.400	100	237.112	100	300.478	100	30.712	14,88	63.366	26,72
Doanh số CVTD	139.890	67,78	163.409	68,92	215.336	71,66	23.519	16,81	51.927	31,78
Có ĐBBTS	94.566	45,82	112.043	47,25	150.063	49,94	17.477	18,48	38.020	33,93
Không ĐBBTS	45.324	21,96	51.366	21,66	65.273	21,72	6.042	13,33	13.907	27,07
Doanh số CV SXKD	66.510	32,22	73.703	31,08	85.142	28,34	7.193	10,81	11.439	15,52
Có ĐBBTS	50.278	24,36	59.934	25,28	67.093	22,33	9.656	19,21	7.159	11,94
Không ĐBBTS	16.232	7,86	13.769	5,81	18.049	6,01	-2.463	-3,70	4.280	5,81
2. Doanh số thu nợ KHCN	179.970	100	190.326	100	279.983	100	10.356	5,75	89.657	47,11
DSTN CVTD	131.473	73,05	137.339	72,16	210.596	75,22	5.866	4,46	73.257	53,34
Có ĐBBTS	88.842	49,36	93.689	49,23	146.581	52,35	4.847	5,46	52.892	56,45
Không ĐBBTS	42.631	23,69	43.650	22,93	64.015	22,86	1.019	2,39	20.365	46,66
DSTN CV SXKD	48.497	26,95	52.987	27,84	69.387	24,78	4.490	9,26	16.400	30,95
Có ĐBBTS	40.789	22,66	47.158	24,78	62.170	22,20	6.369	15,61	15.012	31,83
Không ĐBBTS	7.708	4,28	5.829	3,06	7.217	2,58	-1.879	-24,38	1.388	23,81
3. Dư nợ cuối kỳ KHCN	241.084	100	287.870	100	308.365	100	46.786	19,41	20.495	7,12
DNCK CVTD	181.387	75,24	207.457	72,07	212.197	68,81	26.070	14,37	4.740	2,28
Có ĐBBTS	122.755	50,92	141.109	49,02	144.591	46,89	18.354	14,95	3.482	2,47
Không ĐBBTS	58.632	24,32	66.348	23,05	67.606	21,92	7.716	13,16	1.258	1,90
DNCK CV SXKD	59.697	24,76	80.413	27,93	96.168	31,19	20.716	34,70	15.755	19,59
Có ĐBBTS	46.761	19,40	59.537	20,68	64.460	20,90	12.776	27,32	4.923	8,27

Không ĐBBTS	12.936	5,37	20.876	7,25	31.708	10,28	7.940	61,38	10.832	51,89
4. Nợ xấu KHCN	4.583	100	3.445	100	3.682	100	(1.138)	-24,83	237	6,88
Nợ xấu CVTD	3.798	82,87	2.663	77,30	2.733	74,23	(1.135)	-29,88	70	2,63
Có ĐBBTS	2.457	53,61	1.697	49,26	1.777	48,26	(760)	-30,93	80	4,71
Không ĐBBTS	1.341	29,26	966	28,04	956	25,96	(375)	-27,96	(10)	-1,04
Nợ xấu CV SXKD	785	17,13	782	22,70	949	25,77	-3	-0,38	167	21,36
Có ĐBBTS	587	12,81	564	16,37	630	17,11	-23	-3,92	66	11,70
Không ĐBBTS	198	4,32	218	6,33	319	8,66	20	10,10	101	46,33
5. Tỷ lệ nợ xấu KHCN	1,90		1,20		1,19					
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	2,09		1,28		1,29					
Có ĐBBTS	2,00		1,20		1,23					
Không ĐBBTS	2,29		1,46		1,41					
Tỷ lệ nợ xấu CV SXKD	1,31		0,97		0,99					
Có ĐBBTS	1,26		0,95		0,98					
Không ĐBBTS	1,53		1,04		1,01					

(Nguồn: VPBank – PGD Đồng Đa)

Trong giai đoạn 2023–2025, doanh số cho vay KHCN tại VPBank – PGD Đồng Đa tăng trưởng khá mạnh. Trong đó, CVTD có TSĐB chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng khá mạnh. Cụ thể, doanh số cho vay tăng từ 94.566 triệu đồng năm 2023 lên 112.043 triệu đồng năm 2024 và đạt 150.063 triệu đồng năm 2025. Năm 2024 tăng 17.477 triệu đồng, tương ứng tăng 18,48%; năm 2025 tiếp tục tăng mạnh 38.020 triệu đồng, tương ứng tăng 33,93%. Đồng thời, tỷ trọng nhóm này trong tổng DSCV KHCN tăng từ 45,82% lên 49,94%. Điều này cho thấy ngân hàng ưu tiên mở rộng các khoản vay có tài sản bảo đảm như vay mua nhà, vay mua ô tô nhằm hạn chế rủi ro tín dụng trong bối cảnh quy mô cho vay ngày càng lớn. Đối với CVTD không có TSĐB, doanh số cho vay cũng tăng từ 45.324 triệu đồng năm 2023 lên 65.273 triệu đồng năm 2025. Năm 2024 tăng 13,33% và năm 2025 tăng 27,07%. Tuy nhiên, tỷ trọng nhóm này chỉ dao động quanh mức 21%–22%, cho thấy ngân hàng vẫn khá thận trọng đối với các khoản vay tín chấp do rủi ro cao hơn vì phụ thuộc vào uy tín của khách hàng_đây là việc khó thẩm định, đồng thời không có nguồn trả nợ thứ hai nếu rủi ro xảy ra.

Doanh số cho vay SXKD tăng từ 66.510 triệu đồng năm 2023 lên 85.142 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 10,81% năm 2024 và 15,52% năm 2025. Tuy nhiên, tỷ trọng của nhóm này trong tổng DSCV KHCN lại giảm từ 32,22% xuống còn 28,34%, phản ánh tốc độ tăng trưởng thấp hơn so với CVTD. Trong đó, cho vay SXKD có TSĐB chiếm tỷ trọng chủ yếu, tăng từ 50.278 triệu đồng năm 2023 lên 67.093 triệu đồng năm 2025. Năm 2024 tăng 9.656 triệu đồng, tương ứng tăng 19,21%; năm 2025 tiếp tục tăng 7.159 triệu đồng, tương ứng tăng 11,94%. Điều này cho thấy ngân hàng ưu tiên cấp tín dụng cho các hộ kinh doanh có tài sản bảo đảm nhằm giảm thiểu rủi ro khi cho vay. Đối với SXKD không có TSĐB, doanh số cho vay giảm từ 16.232 triệu đồng năm 2023 xuống 13.769 triệu đồng năm 2024, tương ứng giảm 3,70%, sau đó tăng trở lại lên 18.049 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 5,81%. Việc giảm trong năm 2024 cho thấy ngân hàng thắt chặt tín dụng tín chấp đối với khách hàng SXKD do hoạt động kinh doanh còn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Đến năm 2025, doanh số cho vay tăng trở lại phản ánh nhu cầu vốn lưu động của hộ kinh doanh dần phục hồi.

Doanh số thu nợ KHCN tăng trưởng khá mạnh. Trong đó, DSTN CVTD có TSĐB tăng mạnh từ 88.842 triệu đồng lên 146.581 triệu đồng. Năm 2024 tăng 4.847 triệu đồng, tương ứng tăng 5,46%; năm 2025 tăng mạnh 52.892 triệu đồng, tương ứng tăng

56,45%. Điều này cho thấy các khoản vay có tài sản bảo đảm thường có khả năng thu hồi vốn tốt hơn do khách hàng có ý thức trả nợ cao để tránh ảnh hưởng đến tài sản thế chấp. Đối với CVTD không có TSĐB, DSTN tăng từ 42.631 triệu đồng lên 64.015 triệu đồng. Năm 2024 chỉ tăng 2,39% nhưng năm 2025 tăng mạnh 46,66%, phản ánh số lượng các khoản vay tín chấp đến hạn thanh toán ngày càng lớn khi ngân hàng mở rộng tín dụng tiêu dùng trong các năm trước.

Doanh số thu nợ SXKD tăng từ 48.497 triệu đồng năm 2023 lên 69.387 triệu đồng năm 2025. Năm 2024 tăng 4.490 triệu đồng, tương ứng tăng 9,26%; năm 2025 tăng mạnh 16.400 triệu đồng, tương ứng tăng 30,95%. Tốc độ tăng trưởng thu nợ SXKD tăng khá mạnh trong năm 2025 cho thấy hoạt động kinh doanh của khách hàng đã dần ổn định hơn, giúp khả năng trả nợ được cải thiện. Trong đó, DSTN SXKD có TSĐB tăng từ 40.789 triệu đồng lên 62.170 triệu đồng. Năm 2024 tăng 15,61%; năm 2025 tăng tiếp 31,83%, phản ánh khả năng thu hồi nợ của nhóm khách hàng có tài sản bảo đảm tương đối tốt. Ngược lại, DSTN SXKD không có TSĐB giảm mạnh từ 7.708 triệu đồng năm 2023 xuống 5.829 triệu đồng năm 2024, tương ứng giảm 24,38%, sau đó tăng trở lại lên 7.217 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 23,81%. Điều này cho thấy khả năng trả nợ của nhóm khách hàng SXKD tín chấp chưa thực sự ổn định và chịu ảnh hưởng khá lớn từ biến động thị trường.

Dư nợ cuối kỳ KHCHN tăng từ 241.084 triệu đồng năm 2023 lên 308.365 triệu đồng năm 2025. Tuy nhiên, tốc độ tăng dư nợ giảm từ 19,41% năm 2024 xuống còn 7,12% năm 2025, cho thấy mặc dù ngân hàng vẫn mở rộng tín dụng nhưng công tác thu nợ đã được đẩy mạnh hơn trước. DNCK CVTD tăng từ 181.387 triệu đồng năm 2023 lên 212.197 triệu đồng năm 2025. Tuy nhiên, tốc độ tăng giảm từ 14,37% năm 2024 xuống chỉ còn 2,28% năm 2025. Điều này cho thấy ngân hàng bắt đầu kiểm soát chặt hơn tốc độ tăng trưởng dư nợ tiêu dùng nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Trong đó, dư nợ CVTD có TSĐB tăng từ 122.755 triệu đồng lên 144.591 triệu đồng. Tuy nhiên, tốc độ tăng năm 2025 chỉ đạt 2,47%, thấp hơn nhiều so với mức 14,95% năm 2024, phản ánh nhiều khoản vay đã được thu hồi đúng hạn. Đối với CVTD không có TSĐB, dư nợ tăng từ 58.632 triệu đồng lên 67.606 triệu đồng nhưng tốc độ tăng năm 2025 chỉ còn 1,90%. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn khá thận trọng trong việc mở rộng dư nợ tín chấp do mức độ rủi ro cao hơn.

Dư nợ cuối kỳ SXKD tăng mạnh từ 59.697 triệu đồng năm 2023 lên 96.168 triệu đồng năm 2025. Năm 2024 tăng 20.716 triệu đồng, tương ứng tăng 34,70%; năm 2025 tiếp tục tăng 15.755 triệu đồng, tương ứng tăng 19,59%. Đồng thời, tỷ trọng dư nợ SXKD trong tổng DNCK KHCN tăng từ 24,76% lên 31,19%, cho thấy ngân hàng đang từng bước cân đối lại cơ cấu tín dụng, không quá tập trung vào CVTD như trước. Trong đó, dư nợ SXKD có TSDB tăng từ 46.761 triệu đồng lên 64.460 triệu đồng, phản ánh ngân hàng vẫn ưu tiên các khoản vay có tài sản bảo đảm nhằm giảm thiểu rủi ro. Đáng chú ý, dư nợ SXKD không có TSDB tăng khá mạnh từ 12.936 triệu đồng năm 2023 lên 31.708 triệu đồng năm 2025. Năm 2024 tăng tới 61,38% và năm 2025 tiếp tục tăng 51,89%. Điều này cho thấy ngân hàng bắt đầu mở rộng tín dụng tín chấp đối với hộ kinh doanh cá thể nhằm tăng khả năng cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu vốn nhanh của khách hàng.

Nợ xấu KHCN giảm từ 4.583 triệu đồng năm 2023 xuống còn 3.445 triệu đồng năm 2024, tương ứng giảm 24,83%, trước khi tăng nhẹ lên 3.682 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 6,88%. Nợ xấu CVTD giảm mạnh từ 3.798 triệu đồng năm 2023 xuống 2.663 triệu đồng năm 2024, tương ứng giảm 29,88%, sau đó tăng nhẹ lên 2.733 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 2,63%. Mặc dù nợ xấu tăng trở lại trong năm 2025 nhưng mức tăng không lớn so với tốc độ mở rộng tín dụng tiêu dùng. Trong đó, nợ xấu CVTD có TSDB giảm mạnh từ 2.457 triệu đồng xuống 1.697 triệu đồng năm 2024, tương ứng giảm 30,93%, sau đó tăng nhẹ lên 1.777 triệu đồng năm 2025. Điều này cho thấy các khoản vay có TSDB nhìn chung được kiểm soát khá tốt. Đối với CVTD không có TSDB, nợ xấu giảm từ 1.341 triệu đồng xuống 956 triệu đồng trong giai đoạn 2023–2025. Điều này phản ánh ngân hàng đã cải thiện hiệu quả thẩm định và quản lý đối với các khoản vay tín chấp.

Nợ xấu SXKD giảm nhẹ từ 785 triệu đồng năm 2023 xuống 782 triệu đồng năm 2024 trước khi tăng lên 949 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 21,36%. Nguyên nhân chủ yếu là do dư nợ SXKD tăng khá mạnh trong các năm gần đây, kéo theo áp lực kiểm soát chất lượng tín dụng cao hơn. Trong đó, nợ xấu SXKD có TSDB tăng từ 564 triệu đồng lên 630 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 11,70%, phản ánh một số khách hàng kinh doanh gặp khó khăn trong quá trình trả nợ. Đáng chú ý, nợ xấu SXKD không có TSDB tăng mạnh từ 218 triệu đồng lên 319 triệu đồng, tương ứng tăng 46,33% trong năm 2025. Điều này cho thấy các khoản vay SXKD tín chấp tiềm

ấn mức độ rủi ro cao hơn do phụ thuộc lớn vào hiệu quả hoạt động kinh doanh và khả năng tạo dòng tiền của khách hàng.

Tỷ lệ nợ xấu CVTD có xu hướng giảm mạnh trong giai đoạn 2023–2025, cho thấy chất lượng tín dụng tiêu dùng tại PGD Đồng Đa được cải thiện đáng kể. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu CVTD giảm từ 2,09% năm 2023 xuống 1,28% năm 2024 và tăng nhẹ lên 1,29% năm 2025. Mặc dù năm 2025 tỷ lệ nợ xấu có tăng trở lại nhưng mức tăng không đáng kể, chỉ tăng 0,01 điểm %, trong khi quy mô cho vay tiêu dùng được mở rộng khá mạnh. Cụ thể, doanh số cho vay CVTD tăng từ 163.409 triệu đồng năm 2024 lên 215.336 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 31,78%. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn kiểm soát tương đối tốt rủi ro tín dụng dù số lượng khách hàng vay vốn ngày càng tăng. Xét theo TSĐB, tỷ lệ nợ xấu CVTD có TSĐB luôn thấp hơn nhóm không có TSĐB. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu CVTD có TSĐB giảm từ 2,00% năm 2023 xuống 1,20% năm 2024 rồi tăng nhẹ lên 1,23% năm 2025; trong khi nhóm không có TSĐB giảm từ 2,29% xuống 1,46% rồi còn 1,41%. Điều này phản ánh các khoản vay có tài sản bảo đảm như vay mua nhà, vay mua ô tô giúp ngân hàng có nguồn xử lý nếu khách hàng mất khả năng trả nợ. Đồng thời, khách hàng vay có TSĐB thường có năng lực tài chính ổn định và ý thức trả nợ cao hơn nhằm tránh phát sinh xử lý tài sản thế chấp. Ngược lại, các khoản vay tiêu dùng tín chấp phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập cá nhân nên mức độ rủi ro vẫn cao hơn.

Đối với cho vay SXKD, tỷ lệ nợ xấu SXKD giảm từ 1,31% năm 2023 xuống 0,97% năm 2024 trước khi tăng nhẹ lên 0,99% năm 2025. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng trở lại trong năm 2025 nhưng vẫn được duy trì dưới mức 1%, cho thấy chất lượng tín dụng SXKD nhìn chung vẫn được kiểm soát khá tốt. Tuy nhiên, áp lực kiểm soát nợ xấu ở nhóm này đang có xu hướng lớn hơn do quy mô dư nợ SXKD tăng khá mạnh. Cụ thể, dư nợ SXKD tăng từ 80.413 triệu đồng năm 2024 lên 96.168 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 19,59%, đồng thời nợ xấu tuyệt đối cũng tăng từ 782 triệu đồng lên 949 triệu đồng, tương ứng tăng 21,36%. Xét theo TSĐB, tỷ lệ nợ xấu SXKD có TSĐB giảm từ 1,26% năm 2023 xuống 0,95% năm 2024 rồi tăng nhẹ lên 0,98% năm 2025; trong khi nhóm SXKD không có TSĐB giảm từ 1,53% xuống 1,04% rồi còn 1,01%. Điều này cho thấy các khoản vay SXKD có tài sản bảo đảm vẫn an toàn hơn do ngân hàng có thêm nguồn bảo đảm để giảm thiểu rủi ro. Tuy nhiên, mức chênh lệch giữa hai nhóm không quá lớn, phản ánh ngân hàng đã nâng cao hiệu

quả kiểm soát tín dụng đối với cả các khoản vay SXKD tín chấp. Dù vậy, trong năm 2025, dư nợ SXKD không có TSDB tăng rất mạnh 51,89%, kéo theo nợ xấu nhóm này tăng 46,33%, cho thấy khi ngân hàng mở rộng cho vay tín chấp đối với hộ kinh doanh cá thể thì áp lực kiểm soát rủi ro tín dụng cũng gia tăng đáng kể.

2.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đống Đa

2.4.1. Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đống Đa đã đạt được nhiều kết quả tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và khẳng định vị thế của chi nhánh trên địa bàn.

Thứ nhất, quy mô hoạt động cho vay KHCN không ngừng được mở rộng. Các chỉ tiêu phản ánh hoạt động tín dụng như doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ đều có xu hướng tăng trưởng qua các năm. Điều này cho thấy chi nhánh đã thu hút được lượng khách hàng cá nhân ngày càng lớn, đồng thời đáp ứng tốt nhu cầu vốn của khách hàng trong bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi và nhu cầu vay vốn gia tăng.

Thứ hai, cơ cấu sản phẩm tín dụng KHCN tương đối đa dạng, đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau của khách hàng. Chi nhánh triển khai đồng thời các sản phẩm cho vay tiêu dùng và cho vay sản xuất kinh doanh. Trong đó, cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng lớn và chủ yếu tập trung ở các khoản vay trung – dài hạn như vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở. Đây là những khoản vay có quy mô lớn, thời hạn dài và mang lại nguồn thu nhập lãi ổn định cho ngân hàng trong nhiều năm. Bên cạnh đó, cho vay sản xuất kinh doanh chủ yếu tập trung ở nhóm ngắn hạn nhằm bổ sung vốn lưu động cho hộ kinh doanh cá thể, giúp ngân hàng tăng vòng quay vốn và nâng cao khả năng thu hồi nợ.

Thứ ba, chất lượng tín dụng được kiểm soát tương đối tốt. Mặc dù quy mô tín dụng liên tục tăng nhưng tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm từ 1,90% năm 2023 xuống 1,20% năm 2024 và tiếp tục duy trì ở mức 1,19% năm 2025. Kết quả này cho thấy công tác thẩm định, kiểm tra sau cho vay và quản lý rủi ro tín dụng của chi nhánh được thực hiện khá hiệu quả. Đồng thời, tỷ lệ nợ xấu luôn duy trì dưới ngưỡng 3%, đảm bảo yêu cầu an toàn trong hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Thứ tư, chi nhánh chú trọng cho vay có tài sản bảo đảm. Các khoản vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ KHCN, đặc biệt là các khoản vay

mua nhà và vay sản xuất kinh doanh. Điều này giúp ngân hàng có nguồn trả nợ thứ hai trong trường hợp khách hàng mất khả năng thanh toán, từ đó hạn chế tổn thất và nâng cao mức độ an toàn tín dụng.

Thứ năm, VPBank đã từng bước ứng dụng công nghệ số vào hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Việc triển khai các nền tảng ngân hàng số, ứng dụng VPBank NEO và quy trình tiếp nhận hồ sơ trực tuyến đã góp phần đơn giản hóa thủ tục vay vốn, rút ngắn thời gian xét duyệt, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng tiếp cận các sản phẩm tín dụng của ngân hàng.

2.4.2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục trong thời gian tới.

Thứ nhất, dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng cao và chủ yếu tập trung ở các khoản vay trung – dài hạn. Mặc dù các khoản vay này mang lại nguồn thu nhập lãi ổn định nhưng thời gian thu hồi vốn kéo dài, chịu ảnh hưởng lớn từ biến động thu nhập của khách hàng và diễn biến thị trường bất động sản. Do đó, chi nhánh cần tăng cường công tác quản lý và giám sát sau cho vay nhằm hạn chế rủi ro tín dụng phát sinh trong tương lai.

Thứ hai, cho vay sản xuất kinh doanh vẫn chủ yếu tập trung ở nhóm ngắn hạn phục vụ bổ sung vốn lưu động, trong khi dư nợ cho vay trung – dài hạn đối với hoạt động sản xuất kinh doanh còn chiếm tỷ trọng thấp. Điều này cho thấy chi nhánh chưa khai thác hiệu quả nhu cầu vay vốn đầu tư máy móc, mở rộng cơ sở kinh doanh hoặc đầu tư tài sản cố định của khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh. Đây là phân khúc còn nhiều tiềm năng để gia tăng dư nợ và nâng cao thu nhập lãi trong dài hạn.

Thứ ba, cơ cấu tín dụng còn phụ thuộc khá lớn vào các khoản vay có tài sản bảo đảm. Mặc dù điều này giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng, nhưng cũng phần nào làm hạn chế khả năng tiếp cận vốn của những khách hàng có năng lực tài chính tốt, lịch sử tín dụng tích cực nhưng không có tài sản thế chấp. Điều này có thể làm chi nhánh bỏ lỡ một bộ phận khách hàng tiềm năng và làm giảm khả năng mở rộng thị phần tín dụng bán lẻ.

Thứ tư, mặc dù công nghệ số đã được triển khai trong hoạt động cho vay nhưng mức độ ứng dụng vẫn chưa thực sự toàn diện. Một số khâu trong quy trình thẩm định

và phê duyệt tín dụng vẫn cần thực hiện trực tiếp, khiến thời gian xử lý hồ sơ đối với một số khoản vay còn kéo dài, ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của chi nhánh trong bối cảnh chuyển đổi số ngày càng mạnh mẽ trong ngành ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Dựa trên cơ sở lý luận đã trình bày ở Chương 1, Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023–2025. Kết quả nghiên cứu cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh có sự tăng trưởng tương đối tích cực cả về doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ. Danh mục tín dụng được hình thành chủ yếu từ cho vay tiêu dùng trung – dài hạn và cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn, phù hợp với nhu cầu vốn thực tế của khách hàng cá nhân trên địa bàn. Đồng thời, tỷ lệ nợ xấu được duy trì ở mức an toàn, phản ánh chất lượng tín dụng tương đối ổn định.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh vẫn còn tồn tại một số hạn chế như cơ cấu tín dụng chưa thực sự cân đối, cho vay sản xuất kinh doanh trung và dài hạn còn chiếm tỷ trọng thấp, hoạt động cho vay vẫn phụ thuộc nhiều vào tài sản bảo đảm và chưa khai thác hết tiềm năng của một số nhóm khách hàng cá nhân. Những hạn chế này đòi hỏi chi nhánh cần có các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới. Đây cũng chính là cơ sở thực tiễn để đề xuất các giải pháp ở Chương 3.

**CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ
HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG
- PGD ĐỒNG ĐA GIAI ĐOẠN 2026 – 2028**

3.1. Định hướng phát triển cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Trong những năm gần đây, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại. Đối với VPBank – PGD Đồng Đa, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ giúp ngân hàng gia tăng nguồn thu từ lãi mà còn góp phần mở rộng tệp khách hàng, nâng cao khả năng cạnh tranh và phát triển thương hiệu trên địa bàn. Qua quá trình phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa giai đoạn 2023–2025 có thể thấy hoạt động tín dụng của ngân hàng đạt được nhiều kết quả tích cực như doanh số cho vay và doanh số thu nợ tăng qua các năm, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tiếp tục mở rộng và tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát ở mức tương đối thấp. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn còn tồn tại một số hạn chế như tốc độ tăng trưởng dư nợ năm 2025 có xu hướng chậm lại, giá trị nợ xấu tăng nhẹ trở lại, công tác kiểm tra sau cho vay chưa thật sự chặt chẽ và áp lực cạnh tranh trong lĩnh vực tín dụng bán lẻ ngày càng lớn. Ngoài ra, nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng cũng chịu ảnh hưởng nhiều từ biến động kinh tế và chi phí sinh hoạt tăng cao.

Vì vậy, trong giai đoạn 2026 - 2028, VPBank – PGD Đồng Đa cần tiếp tục phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững. Việc mở rộng tín dụng cần đi đôi với nâng cao chất lượng khoản vay và kiểm soát rủi ro tín dụng nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới. Bên cạnh đó, ngân hàng cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay nhằm đơn giản hóa thủ tục vay vốn, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn. Ngoài ra, VPBank – PGD Đồng Đa cũng cần chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng, tăng cường hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng nhằm mở rộng thị phần tín dụng khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

3.2. Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa

3.2.1. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay KHCN

Qua phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa cho thấy danh mục tín dụng hiện nay vẫn tập trung chủ yếu vào các sản phẩm cho vay tiêu dùng truyền thống như vay mua nhà, vay sửa chữa nhà ở và vay sản xuất kinh doanh bổ sung vốn lưu động. Mặc dù các sản phẩm này đã góp phần thúc đẩy tăng trưởng doanh số cho vay và dư nợ trong giai đoạn 2023–2025, tuy nhiên việc tập trung vào một số sản phẩm nhất định có thể làm hạn chế khả năng mở rộng thị trường và chưa khai thác hết tiềm năng của các nhóm khách hàng cá nhân khác nhau.

Do đó, VPBank - PGD Đồng Đa cần tiếp tục đa dạng hóa danh mục sản phẩm tín dụng KHCN. Bên cạnh các sản phẩm hiện có, chi nhánh có thể nghiên cứu triển khai các sản phẩm vay du học, vay phục vụ chi phí y tế, vay mua thiết bị công nghệ phục vụ học tập và làm việc, vay phục vụ nhu cầu học nghề hoặc nâng cao trình độ chuyên môn. Đây là những nhu cầu đang có xu hướng gia tăng trong xã hội nhưng chưa được khai thác hiệu quả.

PGD Đồng Đa có thể chủ động hợp tác với các đại lý ô tô, xe máy, cửa hàng điện máy, trung tâm nội thất, công ty du lịch, trung tâm giáo dục hoặc các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ tiêu dùng trên địa bàn. Khi khách hàng phát sinh nhu cầu mua hàng trả góp hoặc cần hỗ trợ tài chính, nhân viên tại đơn vị liên kết sẽ giới thiệu sản phẩm vay của ngân hàng. Điều này giúp ngân hàng mở rộng nguồn khách hàng tiềm năng mà không cần tốn quá nhiều chi phí tìm kiếm và tiếp thị.

Bên cạnh đa dạng hóa sản phẩm, chi nhánh cần mở rộng đối tượng khách hàng mục tiêu. Đối với nhóm khách hàng mới đi làm, ngân hàng có thể triển khai các gói vay tín chấp theo lương với hạn mức phù hợp và thủ tục đơn giản. Đối với các gia đình trẻ mới kết hôn, có thể xây dựng các gói vay mua nhà, vay mua ô tô hoặc vay trang bị nội thất với thời hạn vay linh hoạt. Đối với nhóm khách hàng có thâm niên công tác cao và thu nhập ổn định, ngân hàng có thể áp dụng các chính sách ưu đãi về lãi suất, hạn mức tín dụng và thời gian vay nhằm tăng khả năng cạnh tranh trong việc thu hút khách hàng.

Việc đa dạng hóa sản phẩm và phân khúc khách hàng không chỉ giúp VPBank - PGD Đồng Đa mở rộng thị phần tín dụng bán lẻ mà còn góp phần phân tán rủi ro tín dụng, giảm sự phụ thuộc vào một số nhóm khách hàng hoặc một số sản phẩm tín dụng nhất định.

3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng

Qua phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa giai đoạn 2023–2025 có thể thấy mặc dù tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng vẫn được duy trì ở mức tương đối thấp nhưng giá trị nợ xấu trong năm 2025 đã có xu hướng tăng nhẹ trở lại. Điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn còn tiềm ẩn một số rủi ro nhất định. Một trong những nguyên nhân dẫn đến tình trạng này là công tác thẩm định khách hàng trong một số trường hợp chưa thật sự toàn diện, đặc biệt đối với nhóm khách hàng vay tín chấp hoặc khách hàng kinh doanh nhỏ lẻ có thu nhập chưa ổn định. Vì vậy, VPBank – PGD Đồng Đa cần nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng trước khi quyết định cho vay nhằm hạn chế các khoản vay có nguy cơ phát sinh nợ xấu trong tương lai.

Trước hết, cán bộ tín dụng cần thu thập và kiểm tra đầy đủ thông tin liên quan đến khách hàng như nghề nghiệp, thu nhập, khả năng tài chính, lịch sử tín dụng và mục đích vay vốn. Đối với khách hàng có nguồn thu nhập ổn định như cán bộ công chức, nhân viên văn phòng hoặc người lao động nhận lương qua tài khoản ngân hàng, việc xác minh khả năng trả nợ sẽ dễ thực hiện hơn. Tuy nhiên, đối với nhóm khách hàng kinh doanh cá thể hoặc lao động tự do, cán bộ tín dụng cần đánh giá kỹ tình hình kinh doanh thực tế, doanh thu bình quân hàng tháng và khả năng tạo dòng tiền để đảm bảo khách hàng có đủ khả năng trả nợ trong thời gian vay vốn. Bên cạnh đó, ngân hàng cần khai thác hiệu quả thông tin từ Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia (CIC) nhằm kiểm tra lịch sử vay vốn của khách hàng. Việc tra cứu CIC thường xuyên sẽ giúp ngân hàng phát hiện những khách hàng đang có nợ xấu hoặc có dư nợ lớn tại nhiều tổ chức tín dụng khác nhau. Đây là cơ sở quan trọng để ngân hàng xem xét khả năng trả nợ và đưa ra quyết định cho vay phù hợp.

Ngoài ra, trong quá trình thẩm định, cán bộ tín dụng không nên quá tập trung vào mục tiêu tăng trưởng dư nợ mà cần chú trọng hơn đến chất lượng khoản vay. Trong thực tế, một số cán bộ tín dụng vẫn còn chịu áp lực về chỉ tiêu doanh số nên việc đánh giá khách hàng đôi khi chưa thật sự chặt chẽ. Điều này có thể làm gia tăng rủi ro tín

dụng và ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng trong thời gian dài. Do đó, VPBank – PGD Đồng Đa cần thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng, đặc biệt là kỹ năng phân tích tài chính cá nhân, nhận diện rủi ro tín dụng và kỹ năng thẩm định khách hàng. Việc nâng cao trình độ chuyên môn sẽ giúp cán bộ tín dụng đánh giá khách hàng chính xác hơn và hạn chế phát sinh các khoản vay có rủi ro cao. Nếu công tác thẩm định khách hàng được thực hiện tốt, VPBank – PGD Đồng Đa sẽ lựa chọn được những khách hàng có khả năng tài chính tốt và hạn chế được các khoản vay có nguy cơ phát sinh nợ xấu. Điều này không chỉ giúp ngân hàng nâng cao chất lượng tín dụng mà còn góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

3.2.3. Tăng cường công tác kiểm tra và giám sát sau cho vay

Qua phân tích thực trạng có thể thấy công tác kiểm tra và giám sát sau cho vay tại VPBank – PGD Đồng Đa vẫn còn một số hạn chế, đặc biệt đối với các khoản vay tín chấp và khách hàng kinh doanh nhỏ lẻ. Điều này làm cho ngân hàng khó phát hiện sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro, từ đó làm gia tăng nguy cơ phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu. Vì vậy, VPBank – PGD Đồng Đa cần tăng cường công tác kiểm tra và giám sát sau cho vay nhằm nâng cao chất lượng tín dụng và hạn chế rủi ro trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Sau khi giải ngân, cán bộ tín dụng cần thường xuyên theo dõi tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng nhằm đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích như đã cam kết với ngân hàng. Đối với các khoản vay phục vụ hoạt động kinh doanh, ngân hàng cần kiểm tra định kỳ tình hình kinh doanh, doanh thu và khả năng trả nợ của khách hàng để kịp thời phát hiện những khó khăn mà khách hàng đang gặp phải. Bên cạnh đó, ngân hàng cần chủ động nhắc nợ khách hàng thông qua điện thoại, tin nhắn hoặc ứng dụng ngân hàng số nhằm hạn chế tình trạng khách hàng thanh toán chậm do quên thời gian trả nợ. Việc chủ động hỗ trợ và nhắc nhở khách hàng sẽ giúp ngân hàng hạn chế được nợ quá hạn phát sinh trong quá trình cho vay.

Ngoài ra, VPBank – PGD Đồng Đa cần xây dựng hệ thống cảnh báo sớm đối với các khoản vay có dấu hiệu rủi ro như khách hàng trả nợ chậm, thu nhập giảm hoặc có dấu hiệu mất khả năng thanh toán. Điều này sẽ giúp ngân hàng chủ động đưa ra biện pháp xử lý phù hợp trước khi khoản vay chuyển thành nợ xấu. Ngân hàng cũng cần phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro để có biện pháp quản lý phù hợp đối với từng

nhóm khách hàng khác nhau. Đối với nhóm khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, ngân hàng có thể áp dụng chính sách kiểm tra linh hoạt hơn. Đối với nhóm khách hàng có nguy cơ rủi ro cao, cần tăng cường giám sát và kiểm tra thường xuyên hơn. Việc nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra sau cho vay không chỉ giúp VPBank – PGD Đồng Đa hạn chế nợ xấu mà còn góp phần nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

3.2.4. Gia tăng cho vay sản xuất kinh doanh trung và dài hạn đối với KHCN

Kết quả phân tích cho thấy cho vay sản xuất kinh doanh tại VPBank – PGD Đồng Đa chủ yếu tập trung ở các khoản vay ngắn hạn phục vụ bổ sung vốn lưu động, trong khi cho vay trung và dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng khá thấp. Điều này cho thấy chi nhánh chưa khai thác hiệu quả nhu cầu vay vốn đầu tư mở rộng hoạt động kinh doanh của hộ kinh doanh cá thể và khách hàng cá nhân.

Để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN, chi nhánh cần đẩy mạnh phát triển các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh trung và dài hạn nhằm phục vụ nhu cầu đầu tư máy móc thiết bị, mở rộng cửa hàng, cải tạo cơ sở kinh doanh, đầu tư phương tiện vận tải hoặc mở rộng quy mô sản xuất.

Đồng thời, ngân hàng có thể triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất trong thời gian đầu vay vốn, áp dụng thời gian ân hạn gốc phù hợp hoặc xây dựng phương thức trả nợ linh hoạt theo dòng tiền kinh doanh của khách hàng. Bên cạnh đó, cần đơn giản hóa hồ sơ vay vốn, tăng cường tư vấn trực tiếp và hỗ trợ khách hàng hoàn thiện phương án kinh doanh để nâng cao khả năng tiếp cận vốn.

Việc gia tăng cho vay sản xuất kinh doanh trung và dài hạn không chỉ giúp khách hàng có thêm nguồn lực đầu tư phát triển hoạt động kinh doanh mà còn góp phần nâng cao dư nợ, tăng nguồn thu nhập lãi và giảm sự phụ thuộc quá lớn vào nhóm cho vay tiêu dùng của chi nhánh.

3.2.5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay KHCN

Hiện nay, nhiều ngân hàng đang đẩy mạnh chuyển đổi số nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và thu hút khách hàng. Vì vậy, VPBank – PGD Đồng Đa cũng cần tăng cường ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Ngân hàng cần đơn giản hóa quy trình vay vốn bằng cách áp dụng hồ sơ điện tử và hỗ trợ khách hàng đăng ký vay trực tuyến. Điều này sẽ giúp khách hàng tiết kiệm thời gian giao dịch và giảm bớt các thủ tục giấy tờ không cần thiết.

Bên cạnh đó, VPBank – PGD Đồng Đa cần ứng dụng công nghệ vào công tác quản lý khoản vay và theo dõi lịch sử thanh toán của khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả quản lý tín dụng. Việc ứng dụng công nghệ số cũng giúp ngân hàng xử lý hồ sơ nhanh hơn, quản lý khách hàng tốt hơn và nâng cao khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác.

3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa. Qua phân tích thực trạng có thể thấy mặc dù đội ngũ cán bộ tín dụng của ngân hàng đã đáp ứng được yêu cầu công việc nhưng trong một số trường hợp việc thẩm định khách hàng vẫn chưa thật sự toàn diện, công tác kiểm tra sau cho vay còn hạn chế và một số cán bộ tín dụng vẫn chịu áp lực về chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ. Điều này có thể làm ảnh hưởng đến chất lượng khoản vay và gia tăng rủi ro tín dụng trong quá trình hoạt động.

Vì vậy, VPBank – PGD Đồng Đa cần chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới. Trước hết, ngân hàng cần thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng, đặc biệt là kỹ năng thẩm định khách hàng, phân tích khả năng tài chính, nhận diện rủi ro tín dụng và kỹ năng kiểm tra sau cho vay. Việc nâng cao trình độ chuyên môn sẽ giúp cán bộ tín dụng đánh giá khách hàng chính xác hơn và hạn chế phát sinh các khoản vay có rủi ro cao.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần nâng cao kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng cho đội ngũ nhân viên nhằm cải thiện chất lượng phục vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng lớn, thái độ phục vụ và khả năng hỗ trợ khách hàng của nhân viên có ảnh hưởng lớn đến khả năng giữ chân khách hàng và mở rộng tệp khách hàng mới.

Ngoài ra, VPBank – PGD Đồng Đa cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả công việc phù hợp hơn đối với cán bộ tín dụng. Hiện nay, nếu quá chú trọng vào chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ có thể làm cho cán bộ tín dụng chạy theo doanh số mà chưa chú trọng đầy đủ đến chất lượng khoản vay. Vì vậy, ngân hàng cần kết hợp đánh giá hiệu quả công việc dựa trên cả tốc độ tăng trưởng dư nợ, chất lượng khoản vay và tỷ lệ nợ xấu nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ tín dụng trong quá trình làm việc.

Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần có chính sách khen thưởng và hỗ trợ phù hợp đối với những nhân viên có kết quả làm việc tốt nhằm tạo động lực làm việc và nâng cao hiệu quả hoạt động chung của phòng giao dịch. Đồng thời, VPBank – PGD Đồng Đa cần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, tạo điều kiện để nhân viên phát triển kỹ năng và nâng cao trình độ chuyên môn trong quá trình công tác.

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẽ giúp VPBank – PGD Đồng Đa cải thiện chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, hạn chế rủi ro tín dụng và nâng cao khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

3.2.7. Tăng cường hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng

Trong những năm gần đây, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại trong lĩnh vực tín dụng bán lẻ ngày càng lớn. Vì vậy, hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng có vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại.

Hiện nay, hoạt động marketing của VPBank – PGD Đồng Đa vẫn chưa tạo được nhiều khác biệt so với các ngân hàng khác trên địa bàn. Do đó, ngân hàng cần đẩy mạnh quảng bá sản phẩm cho vay thông qua các nền tảng số như Facebook, Zalo hoặc website ngân hàng nhằm tiếp cận nhiều khách hàng hơn.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần triển khai các chương trình ưu đãi về lãi suất, quà tặng hoặc hỗ trợ phí dịch vụ đối với khách hàng vay vốn nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh. Ngoài ra, VPBank – PGD Đồng Đa cần tăng cường chăm sóc khách hàng sau giải ngân để tạo mối quan hệ lâu dài và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với VPBank

Qua phân tích thực trạng có thể thấy tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Đồng Đa trong năm 2025 đã chậm lại so với năm 2024. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại và công ty tài chính ngày càng lớn làm cho việc mở rộng khách hàng gặp nhiều khó khăn. Vì vậy, VPBank cần xây dựng chính sách tín dụng linh hoạt hơn đối với những khách hàng có thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt nhằm hỗ trợ phòng giao dịch mở rộng dư nợ và tăng khả năng cạnh tranh trên địa bàn.

Ngoài ra, qua thực tế phân tích cho thấy công tác kiểm tra và giám sát sau cho vay vẫn còn một số hạn chế, đặc biệt đối với khách hàng vay tín chấp và khách hàng kinh

doanh nhỏ lẻ. Do đó, VPBank cần tiếp tục nâng cấp hệ thống công nghệ quản lý tín dụng để hỗ trợ các phòng giao dịch theo dõi khoản vay và kiểm soát rủi ro hiệu quả hơn. Việc ứng dụng công nghệ sẽ giúp cán bộ tín dụng cập nhật thông tin khách hàng nhanh hơn và phát hiện sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro.

Bên cạnh đó, một số cán bộ tín dụng còn chịu áp lực về chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ nên việc đánh giá khách hàng đôi khi chưa thật sự toàn diện. Vì vậy, VPBank cần thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo về kỹ năng thẩm định khách hàng, phân tích khả năng trả nợ và nhận diện rủi ro tín dụng cho cán bộ tín dụng. Đồng thời, ngân hàng cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả công việc hợp lý hơn, không chỉ dựa vào tăng trưởng dư nợ mà còn phải gắn với chất lượng khoản vay và tỷ lệ nợ xấu.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Qua phân tích thực trạng có thể thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chịu ảnh hưởng khá lớn từ biến động kinh tế, lãi suất và khả năng trả nợ của khách hàng. Vì vậy, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ ổn định nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại mở rộng hoạt động tín dụng và hỗ trợ khách hàng cá nhân tiếp cận vốn vay dễ dàng hơn.

Bên cạnh đó, hiện nay các ngân hàng thương mại vẫn gặp khó khăn trong việc kiểm tra và cập nhật thông tin tín dụng của khách hàng. Do đó, Ngân hàng Nhà nước cần nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia (CIC), đảm bảo thông tin khách hàng được cập nhật đầy đủ, chính xác và kịp thời. Điều này sẽ giúp các ngân hàng đánh giá khách hàng chính xác hơn và hạn chế rủi ro tín dụng.

Ngoài ra, sự cạnh tranh trong lĩnh vực tín dụng bán lẻ giữa các ngân hàng và công ty tài chính ngày càng lớn. Vì vậy, Ngân hàng Nhà nước cần tăng cường công tác thanh tra và giám sát hoạt động tín dụng nhằm hạn chế tình trạng cạnh tranh không lành mạnh, từ đó góp phần tạo môi trường cạnh tranh ổn định và an toàn cho các ngân hàng thương mại.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở những kết quả đạt được và các hạn chế đã được xác định trong Chương 2, Chương 3 đã đề xuất một hệ thống giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa. Các giải pháp được xây dựng theo hướng vừa mở rộng quy mô tín dụng, vừa đảm bảo chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro, phù hợp với định hướng phát triển hoạt động của ngân hàng VPBank trong giai đoạn tới.

Bên cạnh đó, chương cũng đưa ra một số kiến nghị đối với VPBank và Ngân hàng Nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp đề xuất. Nếu được thực hiện đồng bộ và hiệu quả, các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện chất lượng tín dụng và thúc đẩy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa phát triển theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển và nhu cầu tiếp cận nguồn vốn của người dân không ngừng gia tăng, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đã trở thành một trong những lĩnh vực kinh doanh quan trọng, đóng góp đáng kể vào doanh thu, lợi nhuận và sự phát triển bền vững của các ngân hàng thương mại. Đối với VPBank – PGD Đồng Đa, cho vay khách hàng cá nhân không chỉ là hoạt động cốt lõi trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ mà còn là công cụ quan trọng để mở rộng thị phần, nâng cao năng lực cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu vốn đa dạng của khách hàng trên địa bàn.

Thông qua quá trình nghiên cứu đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa giai đoạn 2026 - 2028”, bài báo cáo đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay và các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Đây là cơ sở quan trọng để phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị nghiên cứu.

Trên cơ sở số liệu thu thập trong giai đoạn 2023–2025, bài báo cáo cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Quy mô tín dụng không ngừng được mở rộng, thể hiện qua sự gia tăng của doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ qua các năm. Cơ cấu tín dụng được hình thành chủ yếu từ cho vay tiêu dùng và cho vay sản xuất kinh doanh, góp phần đáp ứng tương đối đầy đủ nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân. Trong đó, cho vay tiêu dùng đóng vai trò chủ đạo và tập trung chủ yếu ở các khoản vay trung và dài hạn phục vụ nhu cầu cư trú như mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở, tạo nguồn thu nhập lãi ổn định cho ngân hàng. Bên cạnh đó, cho vay sản xuất kinh doanh chủ yếu tập trung ở các khoản vay ngắn hạn nhằm bổ sung vốn lưu động cho hộ kinh doanh cá thể, góp phần nâng cao khả năng quay vòng vốn và hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng.

Ngoài ra, chất lượng tín dụng của chi nhánh trong giai đoạn nghiên cứu được duy trì ở mức tương đối tốt. Mặc dù quy mô tín dụng liên tục tăng trưởng nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát dưới mức quy định của ngành ngân hàng, cho thấy công tác thẩm định, quản lý sau cho vay và kiểm soát rủi ro tín dụng đã đạt được những kết quả nhất định. Đồng thời, việc đẩy mạnh cho vay có tài sản bảo đảm và từng bước ứng

dụng công nghệ số trong hoạt động tín dụng cũng góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được quan tâm khắc phục. Cơ cấu tín dụng còn tập trung nhiều vào cho vay tiêu dùng, đặc biệt là các khoản vay trung và dài hạn, làm gia tăng áp lực quản lý rủi ro trong dài hạn. Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh vẫn chủ yếu tập trung ở các khoản vay ngắn hạn bổ sung vốn lưu động, trong khi cho vay sản xuất kinh doanh trung và dài hạn chưa được khai thác tương xứng với tiềm năng thị trường. Bên cạnh đó, việc phụ thuộc khá lớn vào các khoản vay có tài sản bảo đảm phần nào làm hạn chế khả năng tiếp cận vốn của một bộ phận khách hàng có năng lực tài chính tốt nhưng không có tài sản thế chấp. Phát triển ứng dụng công nghệ số vào công tác quản lý khoản vay và theo dõi lịch sử thanh toán nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng.

Xuất phát từ những kết quả nghiên cứu và các hạn chế được chỉ ra, bài báo cáo đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank – PGD Đồng Đa trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào việc đa dạng hóa sản phẩm tín dụng và phân khúc khách hàng, phát triển các sản phẩm cho vay phục vụ nhu cầu du học, y tế và đời sống; gia tăng cho vay sản xuất kinh doanh trung và dài hạn thông qua các chính sách ưu đãi về lãi suất và thủ tục vay vốn; nâng cao chất lượng công tác thẩm định và quản lý sau cho vay; mở rộng cho vay tín chấp đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động tín dụng và tăng cường hoạt động marketing nhằm mở rộng tệp khách hàng. Đồng thời, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị đối với VPBank và Ngân hàng Nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp trên trong thực tế.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu, song do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm thực tiễn và khả năng tiếp cận nguồn dữ liệu nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô chuyên môn để bài báo cáo được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 số 32/2024/QH15 của Quốc hội.
2. Thông tư số 12/2024/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
3. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng. Truy cập từ:
<https://www.vpbank.com.vn/>
4. Thư viện Pháp luật. Truy cập từ: <https://thuvienphapluat.vn/>
5. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa. *Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023 – 2025*. Tài liệu nội bộ.
6. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa. *Sơ đồ cơ cấu tổ chức*. Tài liệu nội bộ.
7. *Báo cáo thực tập* tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa.
8. Giáo trình *Quản trị Ngân hàng thương mại* của PGS.TS. Nguyễn Thị Mùi, Th.S Trần Cảnh Toàn