

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM – PHÒNG
GIAO DỊCH HOÀNG DIỆU**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: LÊ VĨNH ANH KIỆT

MÃ SỐ SINH VIÊN: 1954020010

KHÓA HỌC: 2019 - 2023

Đà Nẵng, ngày 12 tháng 5 năm 2023

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

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY
TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM – PHÒNG
GIAO DỊCH HOÀNG DIỆU**

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Nga My

Sinh viên thực hiện: Lê Vĩnh Anh Kiệt

Mã số sinh viên: 1954020010

Niên khóa: 2019 - 2023

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2023

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NĂM HỌC: 2022 - 2023

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và Tên Sinh viên: Lê Vĩnh Anh Kiệt
- Chuyên ngành : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại Học
- Khóa học : 2019 - 2023

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM - PHÒNG GIAO DỊCH HOÀNG DIỆU”

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

- Kết quả hoạt động kinh doanh của NHTMCP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022
- Tình hình cho vay của NHTMCP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS.Nguyễn Thị Nga My

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 06/02/2023

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

05/5/2023

Giảng viên hướng dẫn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Việc vay tiêu dùng đã trở thành một phần không thể thiếu trong cuộc sống hiện đại. Chúng ta thường cần vay tiền để đáp ứng những nhu cầu cá nhân và gia đình hàng ngày. Với sự phát triển không ngừng của ngành tài chính, Ngân hàng TMCP Hàng Hải - Phòng Giao dịch Hoàng Diệu, Đà Nẵng đã đưa ra những gói vay tiêu dùng linh hoạt và tiện lợi. Nghiên cứu về vay tiêu dùng tại ngân hàng này sẽ giúp tác giả hiểu rõ hơn về các sản phẩm và dịch vụ vay mà ngân hàng cung cấp, từ đó có thể tìm kiếm những giải pháp tài chính phù hợp cho nhu cầu.

Thứ hai, Ngân hàng TMCP Hàng Hải - Phòng Giao dịch Hoàng Diệu đã xây dựng được sự uy tín và niềm tin từ khách hàng trong lĩnh vực tài chính. Với sự hiện diện mạnh mẽ tại Đà Nẵng, ngân hàng này đã đáp ứng được nhu cầu vay tiêu dùng của nhiều khách hàng. Tác giả mong muốn tìm hiểu về quy trình vay tiêu dùng tại ngân hàng này, từ việc đánh giá hồ sơ vay, xử lý hồ sơ và cấp dư nợ. Việc nghiên cứu này sẽ giúp tôi có cái nhìn tổng quan về các yêu cầu và tiêu chí mà ngân hàng áp dụng khi xét duyệt khoản vay tiêu dùng.

Thứ ba, với tình hình phát triển nhanh chóng của Đà Nẵng, nhu cầu vay tiêu dùng cũng không ngừng tăng lên. Thành phố này thu hút nhiều dự án đầu tư và thuận lợi cho việc kinh doanh và phát triển cá nhân. Nghiên cứu về vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải - Phòng Giao dịch Hoàng Diệu, sẽ giúp tôi hiểu rõ hơn về thị trường vay tiêu dùng tại thành phố này, từ đó đưa ra những phân tích và khuyến nghị hợp lý phù hợp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu về thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu.

Đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả vay tiêu dùng tại Ngân hàng Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTMCP Hàng Hải - Phòng giao dịch Hoàng Diệu.

- Phạm vi nghiên cứu: Đề tài tập trung nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải – Phòng giao dịch Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.

4. Phương pháp nghiên cứu.

Nghiên cứu theo 2 phần:

- Về không gian: Tập trung chủ yếu thu thập thông tin từ các báo cáo số liệu tại NHTMCP Hàng Hải - Phòng giao dịch Hoàng Diệu. Sau đó chất lọc và phân tích rõ ràng thực trạng cho vay tiêu dùng tại NHTMCP Hàng Hải - Phòng giao dịch Hoàng Diệu.

- Về thời gian: nghiên cứu trong giai đoạn 2020-2022

5. Bố cục khóa luận.

Gồm 3 phần:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hiệu quả về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại NHTMCP Hàng Hải - Phòng giao dịch Hoàng Diệu

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại NHTMCP Hàng Hải - Phòng giao dịch Hoàng Diệu

LỜI CẢM ƠN

Em xin được gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến cô Nguyễn Thị Nga My và toàn bộ tập thể nhân viên của NHTMCP Hàng Hải - Phòng giao dịch Hoàng Diệu, vì sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình mà đã dành cho em trong suốt quá trình hoàn thành khóa luận này.

Cô Nguyễn Thị Nga My, những lời chỉ dẫn, sự động viên và kiến thức chuyên môn mà cô đã chia sẻ với tôi đã đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc hướng dẫn và định hình nghiên cứu của tôi. Sự tận tâm và kiên nhẫn của cô đã giúp tôi vượt qua những khó khăn và thách thức trong quá trình nghiên cứu, đồng thời mở ra cánh cửa của hiểu biết và sự sáng tạo.

Em cũng muốn bày lời cảm ơn sâu sắc đến toàn bộ tập thể nhân viên NHTMCP Hàng Hải - Phòng giao dịch Hoàng Diệu, vì sự hỗ trợ và quan tâm mà em nhận được. Các nhân viên của Ngân hàng đã tận dụng mọi cơ hội để giúp đỡ và cung cấp những thông tin, dữ liệu cần thiết để bài làm của em có thể được tiến hành một cách thuận lợi và chính xác. Sự chuyên nghiệp và tận tâm của các anh chị đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong việc tiếp cận và khảo sát thực tế về ngành ngân hàng.

Nhờ sự hỗ trợ và giúp đỡ của cô Nguyễn Thị Nga My và tập thể nhân viên NHTMCP Hàng Hải - Phòng giao dịch Hoàng Diệu, em đã có cơ hội hoàn thiện khóa luận này một cách tốt nhất. Sự tương tác và sự chia sẻ kinh nghiệm từ cô và các anh chị đã không chỉ nâng cao kiến thức của em mà còn giúp tôi hiểu rõ hơn về thực tế và ứng dụng của lĩnh vực ngân hàng.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn cô Nguyễn Thị Nga My và toàn bộ tập thể nhân viên NHTMCP Hàng Hải - Phòng giao dịch Hoàng Diệu, vì sự hỗ trợ và đóng góp quý báu của mình.

SINH VIÊN THỰC HIỆN

Lê Vĩnh Anh Kiệt

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	i
1. Lí do chọn đề tài.....	i
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	i
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	i
4. Phương pháp nghiên cứu.	ii
5. Bố cục khóa luận.	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC TỪ BẢNG BIỂU SỐ LIỆU.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
DANH MỤC BẢNG BIỂU ĐỒ	ix
LỜI NÓI ĐẦU.....	x
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Cơ sở lý luận về ngân hàng thương mại	1
1.1.2. Khái niệm về vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	2
1.1.3. Đặc trưng của cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	2
1.1.4. Vai trò vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	3
1.1.4.1. Xét trên phương diện người tiêu dùng.	3
1.1.4.2. Xét trên phương diện ngân hàng thương mại.....	3
1.1.4.3. Xét trên phương diện kinh tế - xã hội	4
1.1.5. Phân loại cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.	4
1.1.6. Quy trình cho vay tiêu dùng.....	6
1.2. Cơ sở lý luận nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	7
1.2.1. Khái niệm về hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	7
1.2.2. Các chỉ tiêu phản ánh việc nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.	7
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay tiêu dùng của các NHTM	10

1.2.3.1. Nhóm nhân tố chủ quan.....	10
1.2.3.2 Nhóm nhân tố khách quan.....	12
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	14
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – PGD HOÀNG DIỆU - CN ĐÀ NẴNG	15
2.1. Giới thiệu về ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu.....	15
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Hàng Hải.	15
2.1.2. Khái quát về Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu.....	17
2.1.3. Khái quát về tình hình hoạt động Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu	19
2.1.3.1 Tình hình huy động vốn	19
2.1.3.2. Tình hình hoạt động cho vay	23
2.1.3.3 Tình hình kết quả kinh doanh	24
ĐVT: Triệu đồng	25
2.2 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu	27
2.2.1 Những quy định chung về nghiệp vụ CVTD tại PGD Hoàng Diệu	27
2.2.3. Phân tích hiệu quả cho vay tiêu dùng của Ngân Hàng MSB - PGD Hoàng Diệu.	
.....	31
2.3. Đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của MSB - PGD Hoàng Diệu.	49
2.3.1 Kết quả đạt được.....	49
2.3.2 Những hạn chế và nguyên nhân.....	50
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	53
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP MSB - PGD HOÀNG DIỆU	54
3.1. Định hướng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu.....	54
3.1.1. Những mục tiêu hoạt động chung.....	54
3.1.2. Mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch.....	54
3.2. Các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch Hoàng Diệu chi nhánh Đà Nẵng.....	55
3.2.2. Đa dạng hóa danh mục các sản phẩm cho vay tiêu dùng.....	56

3.2.3.	Tăng cường giám sát khoản vay và xử lý thu hồi dứt điểm nợ xấu	56
3.2.4.	Nâng cao công tác thẩm định khách hàng, nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.	57
3.2.5.	Đẩy mạnh và làm mới hoạt động marketing	58
3.2.6.	Tăng số lượng và nâng cao chất lượng của cán bộ nhân viên	58
3.2.7.	Hiện đại hóa công nghệ, đơn giản thủ tục	59
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....		61
LỜI KẾT.....		62
TÀI LIỆU THAM KHẢO		Error! Bookmark not defined.

DANH MỤC TỪ BẢNG BIỂU SỐ LIỆU

Tên	Diễn giải	Số trang
Bảng 2.1	Tình hình huy động vốn của ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu 2020-2022	21
Bảng 2.2	Tình hình huy cho vay của ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu 2020-2022	22
Bảng 2.3	Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu 2020-2022	24
Bảng 2.4	Tình hình chung về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu 2020-2022	31
Bảng 2.5	Tình hình về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu 2020-2022 phân theo thời hạn vay	34
Bảng 2.6	Tình hình về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu 2020-2022 phân theo mục đích sử dụng	43
Bảng 2.7	Tình hình về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu 2020-2022 phân theo hình thức đảm bảo	47
Bảng 2.8	Kết quả thu lãi cho vay tiêu dùng của ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu 2020-2022	48

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Diễn giải
CIC	Chỉ số đánh giá độ uy tín của khách hàng trong lịch sử vay vốn
CVTD	Cho vay tiêu dùng
CCCD/CMND	Căn cước công dân/chứng minh nhân dân
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
HĐQT	Hội đồng quản trị
CN	Chi nhánh
CTV	Tổ chức tín dụng
HĐQT	Hội đồng quản trị
KH	Khách hàng
NHTM	Ngân hàng thương mại
NH	Ngân hàng
QH	Quốc hội
VBHN	Văn bản hợp nhất
DPRR	Dự phòng rủi ro
LN	Lợi nhuận
TMCP	Thương mại cổ phần
VND	Việt Nam Đồng
VNAH	Việt Nam anh hùng
TK	Tài khoản

DANH MỤC BẢNG BIỂU ĐỒ

Tên	Diễn giải	Số trang
Bảng 2.1	Biểu đồ cơ cấu tổ chức	17
Bảng 2.2	Biểu đồ quy trình cho vay	28

LỜI NÓI ĐẦU

Địa bàn Đà Nẵng trong đang trong quá trình phát triển nhanh đời sống dân cư tăng cao do đó nhu cầu cần tiền để tiêu dùng cũng từ đó tăng theo. Nắm bắt được việc đó Ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu chi nhánh tại Đà Nẵng không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, việc quản lý và tối ưu hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hoàng Diệu vẫn còn nhiều thách thức.

Từ đó tác giả quyết định chọn đề tài "*Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch Hoàng Diệu chi nhánh, Đà Nẵng*". Mục tiêu của đề tài này là đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh MSB Hoàng Diệu, qua đó cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường sự hài lòng của khách hàng. Phạm vi nghiên cứu của đề tài bao gồm tìm hiểu về các quy trình và quy định hiện có của hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh, đánh giá và đề xuất các giải pháp để cải thiện quy trình, nâng cao hiệu quả và tăng cường tính cạnh tranh của sản phẩm vay tiêu dùng.

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, đề tài sẽ áp dụng phương pháp nghiên cứu kết hợp giữa phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Các bước tiếp cận bao gồm tìm hiểu về quy trình cho vay tiêu dùng hiện tại, phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động, đánh giá và đề xuất các giải pháp cải thiện.

Với những giải pháp đề xuất, đề tài mong muốn đóng góp vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của MSB Hoàng Diệu trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, nghiên cứu này cũng có thể cung cấp cho ngân hàng những kiến thức và kinh nghiệm để ứng dụng vào các chi nhánh khác của mình.

Vì vậy, việc tìm hiểu, đánh giá và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh MSB Hoàng Diệu là rất cần thiết và có ý nghĩa quan trọng trong việc phát triển chi nhánh và đóng góp vào sự phát triển của ngân hàng MSB nói chung.

Tóm lại, đề tài "*Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch MSB chi nhánh Hoàng Diệu, Đà Nẵng*" đề xuất một phương pháp nghiên cứu nhằm tìm hiểu về quy trình hoạt động cho vay tiêu dùng hiện tại, đánh giá và đề xuất các giải pháp cải thiện để nâng cao hiệu quả và tính cạnh tranh của sản phẩm vay tiêu dùng tại chi nhánh MSB Hoàng Diệu.

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

1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.1.1. Cơ sở lý luận về ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại đã hình thành, tồn tại và phát triển với sự phát triển của kinh tế hàng hóa. Sự phát triển của hệ thống NHTM đã có tác dụng rất lớn và quan trọng đến quá trình phát triển của nền kinh tế hàng hóa. NHTM đã ra đời cùng với những nghiệp vụ cơ bản của nó, đến nay trải qua nhiều thăng trầm của nền kinh tế, hoạt động của ngân hàng thương mại đã mở rộng không ngừng không những về quy mô, chất lượng mà số lượng, loại hình các dịch vụ cũng ngày càng mở rộng đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Trải qua thời gian tương đối dài với những biến động của nền kinh tế, rất nhiều khái niệm về ngân hàng thương mại đã được hình thành.

Tại Việt Nam, theo Điều 4, Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12, NHTM là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng nhằm mục tiêu lợi nhuận. Như vậy, NHTM là tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng các dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế, nhằm mục đích lợi nhuận.

Ngân hàng thương mại hoạt động chủ yếu gồm 3 hoạt động:

Đầu tiên tiếp nhận tiền gửi ngân hàng thương mại thu tiền gửi từ khách hàng, gửi vào các tài khoản và trả lãi suất cho khách hàng theo thỏa thuận. Tiền gửi từ khách hàng là một nguồn vốn quan trọng để ngân hàng thực hiện các hoạt động cho vay và đầu tư. Thứ hai là cho vay ngân hàng thương mại cho vay tiền cho khách hàng, gồm các khoản vay cá nhân, vay doanh nghiệp và các khoản vay khác. Ngân hàng thương mại thu lãi suất từ các khoản vay này và trả lại khoản vay cùng lãi suất theo thỏa thuận. Hoạt động cho vay là nguồn thu nhập chính của ngân hàng thương mại. Thứ ba là đầu tư ngân hàng thương mại đầu tư vào các tài sản như chứng khoán, trái phiếu và bất động sản để tăng lợi nhuận. Ngân hàng cũng có thể mua lại các khoản nợ của khách hàng và quản lý quỹ đầu tư.

1.1.2. Khái niệm về vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

Cho vay tiêu dùng là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm cá nhân và hộ gia đình. Đây là nguồn tài chính quan trọng giúp người này trang trải cho nhu cầu nhà ở, đồ dùng gia đình và xe cộ. Bên cạnh đó, những chi tiêu cho nhu cầu giáo dục, y tế và du lịch cũng có thể được tài trợ bởi cho vay tiêu dùng. Như vậy mục đích của cho vay tiêu dùng là để phục vụ nhu cầu tiêu dùng và sinh hoạt cá nhân, hộ gia đình, những người có nhu cầu nâng cao mức sống nhưng chưa có khả năng chi trả tại thời điểm hiện tại. Ngân hàng phát triển hoạt động này nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đồng thời cũng đem lại lợi nhuận cho ngân hàng từ khoản vay.

Có thể thấy cho vay tiêu dùng là một hoạt động rất tiềm năng vì vậy ngân hàng nên đẩy mạnh, phát triển hiệu quả hoạt động cho vay này. Việc nghiên cứu những đặc trưng cơ bản của hoạt động cho vay tiêu dùng kết hợp với những điều kiện thực tế của nước ta sẽ thúc đẩy hoạt động này đem lại hiệu quả thiết thực cho ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung.

1.1.3. Đặc trưng của cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

Các đặc trưng của cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại bao gồm:

Thời hạn vay ngắn: Cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại thường có thời hạn ngắn từ vài tháng đến vài năm, phù hợp với nhu cầu vay tiêu dùng ngắn hạn của khách hàng.

Lãi suất cao hơn: So với cho vay mua nhà hoặc mua ô tô, lãi suất cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại thường cao hơn do ngân hàng đánh giá rủi ro cho vay này cao hơn.

Có thể không yêu cầu tài sản đảm bảo: Cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại thường không yêu cầu tài sản đảm bảo như cho vay mua nhà hoặc mua ô tô, tuy nhiên, việc cung cấp bảo mật hoặc hồ sơ tín dụng tốt sẽ giúp khách hàng dễ dàng xin vay và nhận được khoản vay với lãi suất ưu đãi hơn.

Đa dạng sản phẩm: Ngân hàng thương mại cung cấp nhiều loại hình sản phẩm vay tiêu dùng, từ vay tiền mặt, vay thẻ tín dụng, vay tiêu dùng trực tuyến, vay tiêu dùng có thể trả góp và nhiều sản phẩm khác, giúp khách hàng có nhiều lựa chọn phù hợp với nhu cầu và khả năng thanh toán của mình.

Thủ tục đơn giản: Thủ tục vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại thường đơn giản và nhanh chóng, chỉ cần khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân và hồ sơ tín dụng tốt là có thể được duyệt vay trong thời gian ngắn. Tuy nhiên, việc duyệt vay còn phụ thuộc vào điều kiện tài chính và tín dụng của khách hàng. Hoạt động cho vay tiêu dùng tiềm ẩn nhiều rủi ro. Bởi vì, nguồn trả nợ của người vay có thể biến động, phụ thuộc vào quá trình làm việc, tài năng và sức khỏe của từng người. Nếu người vay bị ốm, chết, mất việc... thì ngân hàng rất khó thu hồi nợ. Vì vậy, nhiều ngân hàng đã lập quỹ dự phòng cho vay tiêu dùng để chuyên theo dõi các khoản vay này.

Có thể nói, cho vay tiêu dùng là một trong những khoản cho vay có khả năng sinh lời cao do ngân hàng thực hiện. Chính vì triển vọng mà hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại, mặc dù phải đối mặt với khá nhiều thách thức nhưng các ngân hàng trên thế giới hiện nay đều hướng sự quan tâm của mình vào hoạt động này, xem nó như là hoạt động chủ đạo trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng.

1.1.4. Vai trò vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.1.4.1. Xét trên phương diện người tiêu dùng.

Cho vay tiêu dùng khắc phục tính đối nghịch giữa nhu cầu tiêu dùng hiện tại và khả năng tích lũy để đáp ứng nhu cầu đó. Tức là khách hàng không có đủ khả năng trang trải chi phí cho nhu cầu tiêu dùng sản phẩm hay dịch vụ nào đó ngay tại thời điểm ~~hiện tại~~ ^{hiện tại} đó, cho vay tiêu dùng giải quyết được ngay vấn đề trên; giúp khách hàng nhanh chóng đạt được mục đích tiêu dùng mà không phải chờ đợi.

Mặt khác, cho vay tiêu dùng là biện pháp cải thiện đời sống dân cư. Hướng giải quyết này cho phép cung cấp cuộc sống tiện nghi, cải thiện tinh thần, nâng cao chất lượng cuộc sống.

1.1.4.2. Xét trên phương diện ngân hàng thương mại

Đầu tiên là việc mang lại lợi nhuận cho ngân hàng, cho vay tiêu dùng giúp hình thành nền tảng mối quan hệ vững chắc giữa ngân hàng với khách hàng. Nền tảng này thúc đẩy quá trình sản sinh dịch vụ khác, làm tăng doanh thu của ngân hàng.

Thực tế chỉ ra rằng, khách hàng có xu hướng sử dụng tiếp những sản phẩm dịch vụ khác của ngân hàng khi có được sự hài lòng trong quá trình giao dịch trước đó.

Nhu cầu vay vốn càng lớn, cơ hội mở rộng nguồn khách hàng càng cao. Thực hiện tốt cho vay tiêu dùng là cơ sở để sở hữu nguồn khách hàng tiềm năng nhằm duy trì và

nâng cao doanh thu từ các sản phẩm dịch vụ khác như: huy động vốn, thanh toán quốc tế, bảo lãnh,...

Cho vay tiêu dùng tác động tích cực đến quá trình đa dạng hóa hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nguồn thu nhập gia tăng giúp phân tán rủi ro cho ngân hàng.

1.1.4.3. Xét trên phương diện kinh tế - xã hội

Mối quan hệ giữa cho vay tiêu dùng - kích cầu tiêu dùng - kích thích sản xuất - phát triển nền kinh tế tác động qua lại chặt chẽ với nhau. Cho vay tiêu dùng gia tăng đồng nghĩa với nhu cầu chi tiêu của dân cư tăng cao. Nhu cầu hàng hóa dịch vụ biến động tỷ lệ thuận sẽ kích thích sản xuất phát triển. Từ đó, nền kinh tế tăng trưởng theo chiều hướng mới.

Cho vay tiêu dùng hướng đến xây dựng cuộc sống toàn diện về cả mặt vật chất và tinh thần. Sự hài lòng về cuộc sống là nhân tố quan trọng làm suy giảm những biểu hiện tiêu cực. Có thể kể đến như phản động, biểu tình, mất trật tự trị an. Nhờ vậy, nguy cơ xã hội rơi vào bất ổn và lạc hậu được kiểm soát.

Cho vay tiêu dùng thúc đẩy năng suất hoạt động kinh doanh. Tạo tiền đề phát triển bền vững cho doanh nghiệp. Diễn biến của mối quan hệ cung - cầu có vai trò điều tiết quá trình sản xuất và lưu thông hàng hóa.

1.1.5. Phân loại cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.

Cho vay tiêu dùng là hoạt động của ngân hàng thương mại cung cấp các khoản vay cho khách hàng cá nhân với mục đích tiêu dùng. Các khoản vay này có thể được phân loại dựa trên các tiêu chí khác nhau, bao gồm:

a) Phân loại theo phương thức vay

- Cho vay từng lần: Đây là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng bao gồm gốc và lãi một lần khi đến hạn. Thường thì các khoản vay tiêu dùng từng lần chỉ được cấp cho các khoản vay có giá trị nhỏ với thời hạn cho vay không dài.

- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: đó là việc ngân hàng thương mại cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng nào đó, khi đó khách hàng có thể sử dụng thẻ tín dụng, phát hành loại séc hoặc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai của mình. Theo phương thức này, trong thời hạn tín dụng được thoả thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập kiểm được từng kỳ, khách hàng được ngân hàng cho phép thực hiện việc vay và

trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn theo một hạn mức tín dụng nhất định mà ngân hàng thương mại đã cấp.

b) Căn cứ vào thời hạn vay

- Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: là khoản vay có thời hạn bằng hoặc dưới 12 tháng. Khoản vay này thường được sử dụng trong các trường hợp có tính cấp bách, nhất thời mua sắm, khám chữa bệnh, học tập, du lịch,...

- Cho vay tiêu dùng trung hạn: là khoản vay có thời hạn trên 12 tháng trở lên. Khoản vay này nhằm đáp ứng nhu cầu mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở... □

- Cho vay tiêu dùng dài hạn: Là loại cho vay có thời hạn bằng hoặc trên 60 tháng và thời hạn tối đa có thể lên đến 20-30 năm. Cho vay dài hạn nhằm mục đích tài trợ cho các công trình xây dựng cơ bản như xây dựng nhà ở, sân bay, cầu đường, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới...

c) Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- Cho vay tiêu dùng cư trú: là các khoản cho vay nhằm phục vụ các nhu cầu về xây dựng, mua sắm hoặc cải tạo nhà ở của cá nhân, hộ gia đình.

- Cho vay tiêu dùng phi cư trú: là các khoản cho vay với mục đích phục vụ nhu cầu cải thiện đời sống như mua sắm phương tiện, đồ dùng, giải trí, du lịch, học tập...

d) Tính chất đảm bảo của khoản vay

- Cho vay có tài sản đảm bảo: Là loại cho vay dựa trên cơ sở có bảo đảm như cầm cố, thế chấp, hoặc phải có bảo đảm bằng tài sản của bên thứ ba. Trong nhiều trường hợp, NH yêu cầu khách hàng phải có tài sản đảm bảo khi nhận tín dụng. Lý do là khách hàng phải đối đầu với rủi ro bất ngờ, có thể mất khả năng trả nợ cho NH. Những biến cố không mong đợi có thể gây ra cho NH những tổn thất lớn. Chính vì vậy, trừ những khách hàng có uy tín cao, nhiều khách hàng phải có tài sản đảm bảo khi nhận tín dụng của NH yêu cầu phải có tài sản đảm bảo, NH muốn có một nguồn trả nợ thứ hai khi nguồn thứ một là nguồn thu nhập từ lương không đảm bảo trả nợ. Hiện nay, hầu hết các khoản cho vay đều phải có tài sản đảm bảo.

- Cho vay không có tài sản đảm bảo: Trong trường hợp này, ngân hàng cho tổ chức cá nhân vay chủ yếu dựa vào uy tín của khách hàng. Những khách hàng tốt, có khả năng tài chính mạnh ngân hàng có thể cấp tín dụng dựa trên uy tín của bản thân mà không cần tài sản đảm bảo.

1.1.6. Quy trình cho vay tiêu dùng

Quy trình cho vay tiêu dùng thường diễn ra theo các bước như sau:

Bước 1: Tiếp nhận nhu cầu vay vốn từ khách hàng

Nhu cầu vay vốn được tiếp nhận qua hotline hoặc đăng ký online tại trang web của ngân hàng. Hoặc bất kỳ cách thức liên hệ trực tiếp nào khác.

Bước 2: Hướng dẫn khách hàng vay vốn chuẩn bị hồ sơ

Một số giấy tờ cần thiết phổ biến trong hồ sơ bao gồm:

- Hồ sơ pháp lý:
 - + CMND/CCCD/Hộ chiếu
 - + Sổ hộ khẩu, sổ hoặc xác nhận tạm trú (nếu có)
 - + Giấy xác nhận hôn nhân/ Đăng ký kết hôn
- Hồ sơ chứng minh tài chính:
 - + Hợp đồng lao động
 - + Bảng lương
 - + Sổ bảo hiểm xã hội
 - + Giấy xác nhận lương
- Hồ sơ tài sản bảo đảm:
 - + Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
 - + Giấy sở hữu nhà ở
- Hồ sơ vay vốn:
 - + Chứng minh sử dụng vốn

Các giấy tờ khác được ngân hàng hoặc tổ chức cho vay yêu cầu cung cấp.

Bước 3: Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn về nơi lựa chọn cho vay.

Bước 4: Xét duyệt hồ sơ cho vay vốn của tổ chức cho vay.

Ngân hàng sẽ xem xét hồ sơ của khách hàng xem khách hàng có đủ điều kiện vay vốn hay không như: Độ tuổi vay vốn, không sở hữu nợ xấu, mục đích vay vốn có hợp pháp không... Sau đó tiến hành thẩm định đánh giá điều kiện vay vốn. Nếu khách hàng có đủ điều kiện vay vốn thì tiến hành tới bước tiếp theo. Nếu khách hàng thiếu thì yêu cầu bổ sung hồ sơ còn thiếu.

Bước 5: Tiến hành ký kết hợp đồng cho vay và giải ngân.

Bước 6: Ngân hàng giám sát tín dụng trong quá trình vay.

Bước 7: Thanh lý hợp đồng tín dụng và hợp đồng và lưu giữ hồ sơ tín dụng.

1.2. Cơ sở lý luận nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm về nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

Nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng là việc cải thiện và tối ưu hóa các hoạt động của ngân hàng thương mại liên quan đến cho vay tiêu dùng, nhằm tăng cường khả năng cạnh tranh và nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút và giữ chân khách hàng. Việc nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng cũng đồng nghĩa với việc tăng cường quản lý rủi ro và đảm bảo sự ổn định tài chính cho ngân hàng. Các hoạt động cụ thể để nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng đã được trình bày trong câu trả lời trước đó của tôi.

1.2.2. Các chỉ tiêu phản ánh việc nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Doanh số cho vay tiêu dùng (DSCVTD)

Đây là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng cho vay đối với nền kinh tế trong một khoảng thời gian nhất định không kể món vay đó thu hồi hay chưa.

Chỉ tiêu này càng cao thì mức độ hoạt động của ngân hàng càng ổn định và có hiệu quả, ngược lại ngân hàng đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng. Tuy nhiên để đánh giá được chính xác cũng cần xét đến quy mô, chính sách tín dụng của ngân hàng, chu kì kinh tế, môi trường pháp lý hiện hành.

1.2.2.2. Dư nợ cho vay tiêu dùng(DNCVTD):

□ Dư nợ cho vay tiêu dùng: là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng cho vay với nền kinh tế tại một thời điểm nhưng vẫn chưa thu hồi, hay nói cách khác đó là lượng vốn thực tế mà khách hàng còn nợ ngân hàng.

$$\begin{array}{ccccccc} \text{Dư nợ cho} & = & \text{Dư nợ cho vay} & + & \text{Doanh số cho} & - & \text{Doanh số thu} \\ \text{vay cuối kỳ} & & \text{đầu kỳ} & & \text{vay trong kỳ} & & \text{nợ trong kỳ} \end{array}$$

Dư nợ CVTD cao chứng tỏ ngân hàng cho vay được nhiều, khả năng thu hút khách hàng cao. Ngược lại, dư nợ CVTD thấp chứng tỏ ngân hàng gặp khó khăn trong việc mở rộng và phát triển CVTD, khả năng tiếp thị của ngân hàng kém. Mặc dù vậy cũng không thể chỉ dựa vào chỉ tiêu này để đánh giá hoạt động CVTD là tốt hay xấu mà phải xem xét với chính sách tín dụng của ngân hàng cũng như mức độ an toàn và khả năng sinh lời của khoản CVTD.

Nhóm chỉ tiêu phản ánh mức độ an toàn trong cho vay tiêu dùng

1.2.2.3. Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng

Nợ quá hạn (NQH) phát sinh do người vay chưa hoặc không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ của mình cho ngân hàng theo đúng thời hạn đã thỏa thuận. Theo quyết định số 493/2005/QĐ – NHNN và Quyết định số 18/2007/QĐ– NHNN quy định: “Nợ quá hạn là các khoản nợ thuộc vào nhóm từ nhóm 2 đến nhóm 5, bao gồm nợ cần chú ý, nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn”.

Chỉ tiêu này thấp chứng tỏ tình hình kinh doanh của NH tốt, hầu hết các khoản vay của NH đều sinh lãi và có khả năng thu hồi được nợ. Ngược lại, nếu chỉ tiêu này cao thì hoạt động CVTD của ngân hàng đang không mấy hiệu quả, ngân hàng cần xem xét lại các biện pháp quản lý nợ, quy trình CVTD, chính sách tín dụng hay năng lực của đội ngũ nhân viên tín dụng... Nợ quá hạn trong hoạt động ngân hàng là tất yếu tuy nhiên ngân hàng cần giảm thiểu tỷ lệ này đến mức thấp nhất có thể

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD (\%)} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVTD}}{\text{Tổng dư nợ xấu CVTD}} \times 100$$

1.2.2.4. Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng

Theo Quyết định số 493/2005/QĐ – NHNN và Quyết định số 18/2007/QĐ– NHNN quy định: “Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, 4 và 5, bao gồm nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn”

Tỷ lệ này cho biết trong 100 đồng dư nợ CVTD thì có bao nhiêu đồng nợ xấu. Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ nợ xấu chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ CVTD, điều này đồng nghĩa với hiệu quả CVTD kém. □

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

1.2.2.5. Chỉ tiêu hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu này đánh giá công tác quản lý và thu hồi nợ tại NH. Nó phản ánh trong một thời kỳ nào đó, với DSCVTD nhất định thì ngân hàng sẽ thu được bao nhiêu đồng vốn. Chỉ tiêu này cao thì càng tốt. Tuy nhiên, hệ số này cần được duy trì ở mức vừa phải nếu cao quá dễ làm mất khách hàng thì không tốt.

$$\text{Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng (lần)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Doanh số CVTD}}$$

1.2.2.6. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng thu hồi nợ và tốc độ luân chuyển vốn CVTD của ngân hàng. Chỉ tiêu này càng cao thì được xem là tốt với các khoản vay được đảm bảo an toàn. Tuy vậy, chỉ tiêu này cao quá không phải là tốt vì sau khi dư nợ, ngân hàng phải tốn kém nhiều thời gian, chi phí để tìm kiếm những khách hàng mới cho nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi vừa thu hồi được này.

$$\text{Vòng quay vốn CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Dư nợ CVTD bình quân}}$$

Trong đó:

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

1.2.2.7. Chỉ tiêu trích lập dự phòng rủi ro cho vay tiêu dùng

Theo Văn bản hợp nhất số 22/VBHN-NHNN quy định: “Dự phòng rủi ro là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra do khách hàng của tổ chức tín dụng không thực hiện nghĩa vụ theo cam kết. Dự phòng rủi ro được tính theo dư nợ gốc và hạch toán vào chi phí hoạt động của tổ chức tín dụng. Dự phòng rủi ro bao gồm: Dự phòng cụ thể và Dự phòng chung. Dự phòng cụ thể là khoản tiền được trích lập trên cơ sở phân loại cụ thể các khoản nợ quy định quy định này để dự phòng cho những tổn thất xảy ra. Dự phòng chung là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất chưa xác định được trong quá trình phân loại nợ và trích lập dự phòng cụ thể và trong các trường hợp khó khăn về tài chính của các tổ chức tín dụng khi chất lượng các khoản nợ suy giảm”.

Chỉ tiêu trích lập DPRR sẽ là nhân tố tác động trực tiếp tới hiệu quả hoạt động CVTD tại NHTM bởi vì nó tác động mạnh tới LN cho vay. Khi chỉ tiêu này tăng lên ở mức cao thì LN sẽ giảm xuống và ngược lại.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay tiêu dùng của các NHTM

1.2.3.1. Nhóm nhân tố chủ quan

- Chiến lược kinh doanh của ngân hàng: Chiến lược kinh doanh của ngân hàng ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu ngân hàng có chiến lược cho vay tiêu dùng rõ ràng và hiệu quả, thì hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ được tăng cường và ngược lại.

- Quản lý rủi ro của ngân hàng: Quản lý rủi ro là một yếu tố rất quan trọng đối với hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu ngân hàng có quy trình quản lý rủi ro cho hoạt động cho vay tiêu dùng tốt, thì tỷ lệ nợ xấu sẽ giảm và hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ được nâng cao

- Quy trình cho vay: Quy trình cho vay tiêu dùng của NHTM có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Ví dụ, các NHTM có thể cung cấp cho vay trực tuyến hoặc thông qua các điểm giao dịch. Quy trình đánh giá và phê duyệt khoản vay cũng có thể ảnh hưởng đến tốc độ và hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Đội ngũ nhân viên: Đội ngũ nhân viên tài năng và có kinh nghiệm sẽ giúp ngân hàng nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng. Nhân viên phải có kiến thức chuyên môn tốt về hoạt động cho vay tiêu dùng, cũng như có khả năng tư vấn và hỗ trợ khách hàng một cách hiệu quả.

- Công tác tổ chức và quản lý: Công tác tổ chức và quản lý không chỉ tác động tới hiệu quả CVTD mà còn tác động tới mọi hoạt động của ngân hàng. Nếu công tác tổ chức và quản lý thiếu khoa học sẽ làm ảnh hưởng đến khả năng ra quyết định cho vay, không đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách hàng, không theo dõi sát sao được công việc. Vì vậy, ngân hàng có cơ cấu tổ chức và quản lý khoa học đảm được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa CBCNV, các phòng ban, các chi nhánh với nhau trong cùng một hệ thống. Và đó là cơ sở thực hiện công tác cho vay một cách tuần tự, logic, đảm bảo về mặt thời gian, giúp nâng cao hiệu quả CVTD.

- Quy trình tín dụng: Hiệu quả CVTD có được đảm bảo hay không tùy thuộc vào mức độ thực hiện các quy định ở từng bước từ việc xét duyệt đơn xin vay của khách hàng đến việc kiểm tra, giám sát và thu nợ, thanh lý hợp đồng vay.

- Chất lượng hệ thống thông tin: Thông tin là đầu vào cho mọi hoạt động, đặc biệt đối với hoạt động CVTD thì thông tin mang ý nghĩa sống còn. Chất lượng thông tin có vai trò quan trọng trong việc xác định tính chính xác của các phân tích và làm cơ sở cho việc ra quyết định cho vay. Chất lượng thông tin được đánh giá qua khả năng thu thập thông tin, độ chính xác của nguồn thông tin

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị và các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng: Ngân hàng hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, yêu cầu nhanh chóng, chính xác, đảm bảo an toàn luôn được đặt ra trong tất cả các lĩnh vực. Do vậy, cơ sở vật chất, thiết bị hiện đại sẽ giúp ích nhiều cho hoạt động của ngân hàng, góp phần nâng cao chất lượng dịch

vụ ngân hàng, nâng cao hình ảnh tốt đẹp của ngân hàng với khách hàng. Bên cạnh đó, các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng càng phát triển đa dạng sẽ thu hút được nhiều khách hàng sử dụng.

1.2.3.2 Nhóm nhân tố khách quan

- Tình hình kinh tế: Tình hình kinh tế ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu tình hình kinh tế tốt, khách hàng sẽ có nhu cầu vay tiêu dùng cao hơn và hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng sẽ được nâng cao.

- Cạnh tranh từ các NHTM khác: Cạnh tranh từ các NHTM khác cũng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu cạnh tranh quá lớn, ngân hàng có thể gặp khó khăn trong việc thu hút khách hàng và giữ chân khách hàng hiện có.

- Chính sách tín dụng của Nhà nước: Chính sách tín dụng của Nhà nước cũng ảnh hưởng đến hoạt động CVTD.

- Chính sách tiền tệ: Chính sách tiền tệ của chính phủ cũng có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM. Chính sách liên quan đến lãi suất, tỷ giá hối đoái, v.v. có thể tác động.

- Môi trường pháp lý: Bao gồm hệ thống chính sách pháp luật được ban hành nhằm tạo khung pháp lý cho việc quản lý hoạt động của các tổ chức. Môi trường pháp lý có tác động rất lớn đến hoạt động của ngân hàng như các quy định về tỷ lệ đảm bảo an toàn, quy mô, giới hạn cho vay... Môi trường pháp lý thiếu chặt chẽ hoặc thường xuyên thay đổi sẽ ảnh hưởng lớn đến hoạt động ngân hàng nói chung và CVTD nói riêng. Đồng thời, điều đó cũng gây ra khó khăn cho các doanh nghiệp, họ sẽ không yên tâm hoạt động, cắt giảm đầu tư làm cho nền kinh tế chậm phát triển, thu nhập của người dân giảm sút, nhu cầu tiêu dùng giảm và khả năng nâng cao hiệu quả CVTD giảm. Ngược lại, môi trường pháp lý ổn định, hệ thống văn bản pháp luật đầy đủ, rõ ràng và đồng bộ sẽ khuyến khích đầu tư, thúc đẩy sự phát triển kinh tế làm tăng nhu cầu tiêu dùng của người dân. Bên cạnh đó, quyền lợi và trách nhiệm của ngân hàng và các bên liên quan đều được bảo vệ và giải quyết khi có tranh chấp xảy ra.

Các nhân tố về phía khách hàng:

- Đạo đức của khách hàng: Đây là yếu tố tiên quyết, thể hiện thiện chí trả nợ của người đi vay đối với ngân hàng. Bởi vì, ngay cả khi người có thu nhập cao để trả nợ hay đưa ra những tài sản đảm bảo tốt nhưng ý thức trả nợ kém thì cũng không hứa hẹn

người đo sẽ thực hiện tốt nghĩa vụ trả nợ với ngân hàng. Chính vì vậy, tư cách đạo đức của người vay là yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả CVTD của ngân hàng.

- Khả năng tài chính: Sau khi xem xét tư cách đạo đức của người đi vay thì việc đánh giá khả năng tài chính là rất quan trọng. Sở dĩ vì, khả năng tài chính quyết định đến khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu khách hàng có thu nhập cao, việc thanh toán nợ cho ngân hàng cũng dễ dàng hơn, ít ảnh hưởng đến các nhu cầu chỉ tiêu khác (đặc biệt là nhu cầu thiết yếu), do đó khoản vay ít rủi ro hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1 này chúng ta đã tìm hiểu những vấn đề chung như khái niệm và vai trò của CVTD. Từ đó cho ta thấy tầm quan trọng của CVTD đối với nền kinh tế, ngân hàng và với người dân do vậy việc nâng cao chất lượng CVTD trong NHTM là một việc rất quan trọng, quyết định sự tăng trưởng, đảm bảo cho các NHTM hoạt động an toàn và hiệu quả góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Từ những lý luận cơ bản về hoạt động CVTD trên, ở chương 2 sẽ phân tích, đánh giá tình hình thực trạng hiệu quả CVTD ở PGD Hoàng Diệu.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – PDG HOÀNG DIỆU - CN ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2020-2022

2.1. Giới thiệu về ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu.

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Hàng Hải.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam (viết tắt MSB hay còn được biết với thương hiệu cũ là Maritime Bank) là ngân hàng thương mại cổ phần được cấp giấy phép thành lập đầu tiên tại Việt Nam, được thành lập ngày 12 tháng 7 năm 1991 tại thành phố Hải Phòng. Tại thời điểm hiện tại, trụ sở chính của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam được đặt tại số 54A Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng Thượng, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Ban đầu, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chỉ có 24 cổ đông. vốn điều lệ 40 tỷ đồng và một vài chi nhánh tại các tỉnh thành lớn như Hải Phòng, Hà Nội, Quảng Ninh, TP HCM.

❖ Quá trình hình thành và phát triển

- Ngày 08/06/1991: Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chính thức thành lập theo giấy phép số 0001/NH-GP ngày 08/06/1991 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

- Ngày 12/7/1991: Maritime Bank đã chính thức khai trương và đi vào hoạt động tại TP.Hải Phòng với vốn điều lệ ban đầu là 40 tỷ đồng.

- Năm 2005: Maritime Bank chính thức chuyển Hội sở chính từ Hải Phòng lên Hà Nội, đánh dấu giai đoạn phát triển mạnh mẽ kể từ năm 2005 với 16 điểm giao dịch.

- Năm 2009: Maritime Bank tăng vốn điều lệ lên 3,000 tỷ đồng.

- Năm 2010: Maritime Bank tăng vốn điều lệ lên 5,000 tỷ đồng, chính thức ra mắt bộ nhận diện thương hiệu mới với sự kết hợp hai màu đỏ và đen.

- Năm 2014: Maritime Bank tăng vốn điều lệ lên 8,000 tỷ đồng, Ngân hàng có 44 chi nhánh, 145 phòng giao dịch, 31 quỹ tiết kiệm và 1 công ty con. MaritimeBank tiến hành các thủ tục cho việc sáp nhập Ngân hàng TMCP Phát triển Mê Kông (MDB), hoàn thiện và mở rộng mô hình kinh doanh của Ngân hàng Cộng đồng.

- Tháng 7/2015: MaritimeBank quyết định mua lại CTCP Tài chính Dệt may Việt Nam – TFC.

- Ngày 12/08/2015: Maritime Bank chính thức nhận sáp nhập MDB, tăng vốn điều lệ lên 11,750 tỷ đồng, hệ thống giao dịch gần 300 điểm, số lượng khách hàng toàn quốc đạt 1.4 triệu khách hàng cá nhân, gần 30,000 khách hàng doanh nghiệp, 600 doanh nghiệp lớn và định chế tài chính.

- Năm 2018: MSB tiếp tục tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ 4.0 và trở thành ngân hàng đầu tiên ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) vào phát hành thẻ tín dụng và tích hợp thành công phương thức thanh toán QR code với 2 đối tác lớn là Vnpay và Payoo.

- Năm 2019: MSB triển khai thay đổi toàn diện từ nhận diện thương hiệu đến mô hình trải nghiệm để trở thành ngân hàng đáng tin cậy, thấu hiểu khách hàng nhất và đạt lợi nhuận cao tại Việt Nam.

- Ngày 23/12/2020: Ngày giao dịch đầu tiên trên HOSE với giá 15,000 đ/CP.

- Ngày 23/11/2021: Tăng vốn điều lệ lên 15,275 tỷ đồng.

❖ Về thành tựu, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam được vinh danh trong rất nhiều giải thưởng được bầu chọn bởi những tổ chức lớn có uy tín:

- Năm 2015, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam được tạp chí tài chính World Finance trao tặng giải ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam. Ngày 22/5/2015 MSB (Maritime Bank cũ) được Wells Fargo trao tặng giải thưởng thanh toán đa tệ.

- Ngân hàng MSB trong 3 năm liên tiếp 2015, 2016, 2017 được The Asian Banking & Finance trao giải Ngân hàng ngoại hối tốt nhất Việt Nam.

- Năm 2017, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam được MasterCard trao tặng sản phẩm thẻ đồng thương hiệu tốt nhất Việt Nam.

- Năm 2019, MSB chính thức được Tạp chí Tài chính hàng đầu thế giới Global Finance vinh danh Ngân hàng tốt nhất Việt Nam. Đồng thời MSB là 1 trong 30 ngân hàng tốt nhất khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. MSB lại tiếp tục được vinh danh trong hạng mục Thẻ tín dụng có ưu đãi tốt nhất Việt Nam vào năm 2019 do tạp chí Finance trao tặng.

Năm 2020, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam đã được vinh danh trong danh sách TOP 10 ngân hàng TMCP tư nhân uy tín Việt Nam.

2.1.2. Khái quát về Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

Ngân hàng TMCP MSB – PGD Hoàng Diệu được thành lập theo quyết định số 1498/QĐ-NHNN ngày 19/10/2009 của thống đốc NHNN và quyết định số 60/QĐ-HĐQT ngày 11/10/2008 của HĐQT MSB về việc mở PGD Hoàng Diệu.

Tên giao dịch: **NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM - PHÒNG GIAO DỊCH HOÀNG DIỆU**

- Địa điểm giao dịch: 317 Hoàng Diệu, Bình Hiên, Hải Châu, Đà Nẵng
- Điện thoại: 0236 3584 995
- Số Fax: 0236 3584 994
- Mã số thuế: 0200124891

2.1.2.1. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

MSB PGD Hoàng Diệu tổ chức quản lý kinh doanh nhằm sử dụng hiệu quả, đảm bảo, phát triển vốn, tài sản khác được giao để thực hiện tốt mục tiêu kinh doanh của Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam nói chung đối với Hoàng Diệu nói riêng.

❖ Chức năng của Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

- Tổ chức, thực hiện nội dung kinh doanh theo quy định.
- Được quyết định các mức lãi suất, phí tiền gửi, tiền vay đối với khách hàng, quy định mức phí hoa hồng, lệ phí, tỷ giá mua bán ngoại tệ và phí giao dịch ngoại tệ trong một khung nhất định do Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam ban hành.
- Với đặc điểm là một NHTM là hoạt động kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ ngân hàng vì mục tiêu lợi nhuận. Khách hàng quan trọng nhất của ngân hàng là các Định chế tài chính, tổ chức, doanh nghiệp, các hộ kinh doanh cá thể và phục vụ nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng của dân cư trên địa bàn.

❖ Nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

- Cho vay ngắn hạn bằng VND và ngoại tệ.
- Cho vay trung dài hạn bằng VND và ngoại tệ.
- Đồng tài trợ và cho vay hợp vốn đối với những dự án lớn, thời gian hoàn vốn dài.
- Thấu chi, cho vay tiêu dùng.
- Nhận tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn bằng VND và ngoại tệ của các tổ chức kinh tế và dân cư.

- Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá trị.
- Thực hiện dịch vụ bảo lãnh cho doanh nghiệp, cá nhân.
- Thực hiện dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng.
- Thực hiện kinh doanh ngoại tệ, thanh toán quốc tế...
- Tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của các tổ chức trong nước.
- Thực hiện nghiệp vụ thuê mua, hùn vốn liên doanh và mua cổ phần theo pháp luật hiện hành.

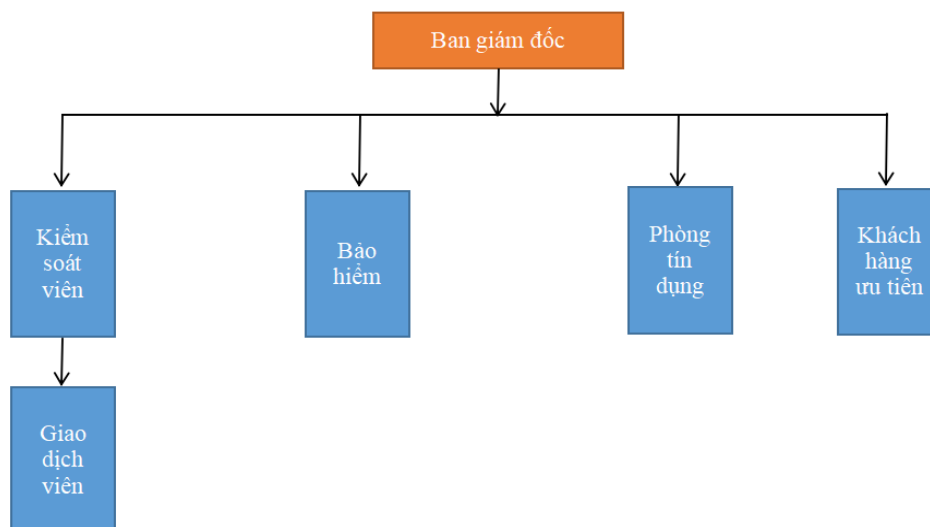
- Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng nội địa – quốc tế.

- Dịch vụ thẻ ATM, thẻ tiền mặt.

2.1.2.2. Các hoạt động chính của Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

Gồm hoạt động cơ bản như cho vay và các hoạt động khác như: nhận tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi không và có kỳ hạn, phát hành thẻ, phát hành và thanh toán thẻ tín dụng nội địa...

2.1.2.3. Cơ cấu tổ chức và chức năng các bộ phận trong Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu



Biểu đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức

➤ Chức năng của các bộ phận

- Giám đốc PGD: Điều hành toàn bộ hoạt động của PGD, xây dựng, thực hiện, kiểm tra các chương trình hành động để hoàn thành kế hoạch do Tổng giám đốc và Giám đốc chi nhánh giao cho.

- Bộ phận kiểm soát, giao dịch viên: Có chức năng tiếp xúc, giao dịch với khách hàng, thực hiện việc thu chi, lên kế hoạch kế toán, hạch toán và thống kê, thanh toán theo quy định.

- Bộ phận tín dụng: Chịu trách nhiệm về công tác liên quan đến vay vốn và hỗ trợ hoạt động liên quan đến phòng giao dịch.

- Bộ phận bảo hiểm: là đại diện của công ty bảo hiểm, giúp các khách hàng biết tới các gói bảo hiểm phù hợp với bản thân, giải quyết các thắc mắc của khách hàng.

- Bộ phận khách hàng ưu tiên: khách hàng ưu tiên có chức năng giao tiếp với khách hàng VIP, cung cấp các sản phẩm dịch vụ cao cấp cho các khách hàng VIP.

2.1.2.4. Các thành tựu của Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

Trong những năm qua, MSB – PGD Hoàng Diệu đã cố gắng hoàn thành nhiệm vụ, đóng góp vào sự phát triển của Chi nhánh Đà Nẵng. Một số thành tựu MSB Chi nhánh Đà Nẵng đạt được là:

- Chi bộ MSB Đà Nẵng đạt danh hiệu Chi bộ trong sạch vững mạnh liên tục từ năm 1996 đến 2001.

- Bằng khen của Chủ tịch UBND Thành phố Đà Nẵng năm 1999, 2000, 2001 hoàn thành nhiệm vụ kinh doanh trong năm.

- Bằng khen của Giám đốc Ngân hàng Nhà nước Thành phố Đà Nẵng năm 1999, 2000, 2001, 2003, 2005, từ năm 2006 cho đến năm 2021.

- Các bằng khen, giấy khen của Chủ tịch Hội đồng quản trị MSB và Tổng giám đốc cho Tập thể và các cá nhân có thành tích đóng góp cho MSB Đà Nẵng.

- Từ năm 2005 nhận phụng dưỡng suốt đời 06 Bà mẹ VNAH với mức hỗ trợ: 200.000 đ mẹ /tháng

- Tham gia các phong trào: Đền ơn đáp nghĩa, uống nước nhớ nguồn, ủng hộ các đồng bào bị thiên tai, trẻ em nghèo, các hoạt động từ thiện, xã hội khác. Giám đốc phòng giao dịch được khen tặng “Huy chương vì sự nghiệp giáo dục”, “Huy chương vì sự nghiệp khuyến học” tham gia các tổ chức : Hội Liên hiệp Phụ nữ Thành phố, Hội Khuyến học thành phố, CLB Pháp lý doanh nghiệp , thành viên Hội Doanh nghiệp trẻ TP Đà Nẵng.

2.1.3. Khái quát về tình hình hoạt động Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

2.1.3.1 Tình hình huy động vốn

Hoạt động huy động vốn là một trong những hoạt động quan trọng thiết yếu của ngân hàng. Nguồn huy động vốn chủ yếu của PGD là từ tiền gửi của khách hàng cá nhân chiếm phần lớn. Tuy là trong những năm gần đây, dịch Covid-19 đã tác động đến nhiều mặt của cuộc sống và nền kinh tế, đứng trước những suy thoái đó, thị trường tiền tệ và thị trường vốn có những biến động phức tạp. Bảng tình hình hoạt động huy động vốn của PGD Hoàng Diệu (giai đoạn 2020 – 2022) được thể hiện qua bảng số liệu 2.1:

Qua bảng số liệu 2.1 ta thấy tổng huy động vốn trong giai đoạn 3 năm 2020- 2022 giữ ở mức độ ổn định và tăng trong các năm 2020 và 2021. Dù tình hình kinh tế trong giai đoạn này có nhiều biến động và nhiều sự cạnh tranh trong địa bàn thành phố nhưng PGD Hoàng Diệu đã giữ được sự tăng trưởng ổn định trong công tác huy động vốn. Nguồn huy động vốn của MSB - PGD Hoàng Diệu năm 2021 là 681.728 triệu đồng, tăng 59.093 triệu đồng so với năm 2020 tương ứng với tốc độ tăng 9,49%. Sang năm 2022, tổng huy động vốn của MSB PGD Hoàng Diệu là 734.333 triệu đồng, tăng 52.605 triệu đồng so với 2021 và đạt tỷ lệ tăng 7,72%.

Phân theo kỳ hạn gửi, nguồn vốn huy động tại MSB - PGD Hoàng Diệu có 3 loại đó là: tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng và tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng. Trong đó, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng cao nhất (năm 2020, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm 74,12% và năm 2021 chiếm 75,29% tới năm 2022 đạt 79,02%). Đa số lượng tiền gửi và ngân hàng giai đoạn này đều tập trung vào kỳ hạn dưới 12 tháng, vì đây là khoản tiền gửi thanh toán và các khoản tiền nhàn rỗi phát sinh của khách hàng cá nhân trong thời gian ngắn với mục tiêu là sinh lời an toàn, đồng thời linh hoạt rút ra khi cần dùng đến. Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng có sự tăng trưởng qua các năm, năm 2020 là 505.303 triệu đồng, tiếp theo là năm 2021 với 552.848 triệu đồng và cuối cùng là 580.247 triệu đồng vào năm 2022, có thể thấy rõ sự tăng trưởng qua 3 năm 2020 tới 2022. So với năm 2020, năm 2021 tiền gửi kì hạn dưới 12 tháng tăng 47.545 triệu đồng (tỷ lệ tăng 9,41%), đạt 552.848 triệu đồng. Năm 2022, tiền gửi kì hạn dưới 12 tháng là 580.247 triệu đồng (tỷ lệ tăng 4,96% so với năm 2021). Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng tại MSB - PGD Hoàng Diệu duy trì được sự tăng trưởng qua các năm. Điều này một phần do ngân hàng đã làm tốt các chương trình khuyến mãi, có chính sách lãi suất huy động cạnh tranh thu hút nhiều khách hàng gửi tiền. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng thường xuyên nghiên cứu và cung cấp các sản phẩm, các dịch vụ mới. Ngân hàng cũng chú trọng đẩy mạnh các

chương trình quảng bá, truyền thông thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, tâm lý của khách hàng cũng là một yếu tố dẫn đến lượng huy động tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng lớn tại MSB - PGD Hoàng Diệu. Khách hàng muốn lựa chọn sản phẩm vừa được hưởng lãi suất cao, an toàn và linh hoạt rút thì tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng là phù hợp.

Nguồn vốn có thời hạn từ 12 tháng trở lên tăng trưởng nhanh qua các năm, tốc độ tăng 57,62% trong năm 2021 và 38,28% trong năm 2021. Nguyên nhân bởi vì đây là nguồn vốn giúp ngân hàng có thể ổn định lâu dài, giúp ngân hàng có thể sinh lời dài hạn. Nguồn vốn này giúp cho PGD có được lượng vốn ổn định tài trợ cho các khoản vay dài hạn. Tuy nhiên thông thường các khoản vay dài hạn thường có lãi suất cao, dẫn đến tăng chi phí lãi của PGD.

Tiền gửi không kỳ hạn chủ yếu là các khoản tiền gửi thanh toán của các đơn vị, chủ yếu để thanh toán trong hệ thống ngân hàng. Tính ổn định của nguồn huy động vốn này không ổn định và tăng giảm thất thường do sự phụ thuộc vào việc sử dụng của người gửi. Tiền gửi không kỳ hạn năm 2020 đạt 91.810 triệu đồng tới năm 2021 giảm còn 88.653 chênh lệch 3.157 triệu đồng và tới năm 2022 tăng trở lại đạt được 98.468 triệu đồng

Tổng kết qua bảng số liệu trên ta có thể thấy các khoản tiền gửi của khách hàng vào ngân hàng vẫn tăng đều cho dù những năm gần đây kinh tế có bị ảnh hưởng bởi dịch COVID. Đây cũng là kết quả của sự nỗ lực của toàn Phòng giao dịch.

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
TGKKH	91.810	14,75%	88.653	13%	98.462	13,41%	-3.157	-3,44%	9.809	11,06%
TGCKH<12 tháng	505.303	81,16%	552.848	81,10%	580.247	79,02%	47.545	9,41%	27.399	4,96%
TGCKH>=12 tháng	25.522	4,10%	40.227	5,90%	55.624	7,57%	14.705	57,62%	15.397	38,28%
Tổng	622.635	100%	681.728	100%	734.333	100%	59.093	9,49%	52.605	7,72%

(Nguồn: Phòng giao dịch ngân hàng TMCP MSB – Hoàng Diệu)

2.1.3.2. Tình hình hoạt động cho vay

Hoạt động cho vay là hoạt động quan trọng nhất của một ngân hàng. Là hoạt động duy trì sự tồn tại của ngân hàng đó. PGD Hoàng Diệu cũng đã làm rất tốt trong việc sử dụng vốn để cho vay.

Bảng 2.2: Tình hình cho vay của ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.

Dvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch			
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2021/2020		2022/2021	
				Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	619.845	662.730	696.325	42.885	6,92	33.595	5,07
Doanh số thu nợ	449.264	598.247	634.875	148.983	33,16	36.628	6,12
Tổng dư nợ	633.426	697.909	756.493	64.483	10,18	58.584	8,39
Nợ xấu	4.187	6.456	6.236	2.269	54,19	180	2.79
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,66%	0,93%	0,82%	0,26%		-0,10%	

(Nguồn: Phòng giao dịch ngân hàng TMCP MSB – Hoàng Diệu)

Qua bảng số liệu 2.2 trên ta có thể thấy đầu tiên về doanh số cho vay, tăng ổn định qua các năm, năm 2021 doanh số cho vay là 662.730 triệu đồng, tăng 42.885 so với năm 2020, năm 2022, doanh số cho vay là 696.325 triệu đồng, tăng 33.595 triệu đồng tỷ lệ tăng 5,07% so với năm 2021. Về doanh số thu nợ tăng đều trong từng năm 449.264 trong năm 2020 tăng lên đến 598.247 trong năm 2021 và đạt 634.875 trong năm 2022. Doanh số thu nợ có sự tăng trưởng qua các năm và nợ xấu cũng được kiểm soát tốt cho thấy công tác thu nợ của PGD khá tốt.

Tổng dư nợ tăng nhẹ qua các năm từ 633.642 trong năm 2020 lên 697.909 năm 2021 (chênh lệch 64.483 triệu đồng, tỷ lệ tăng 10,18%). Đến năm 2022, dư nợ tăng lên 756.493 triệu đồng (chênh lệch 58.584 triệu đồng, tỷ lệ tăng 8,39%). Mặc dù đây là thời điểm cả nước đối diện với dịch bệnh nhưng PGD Hoàng Diệu cũng đã nỗ lực phát triển dư nợ qua các năm. Điều này đến từ nhiều nguyên nhân. Nhưng nguyên nhân chính là vì sự chú trọng thay đổi và phát triển kinh tế vực lại sau mùa dịch. Nhìn chung tuy trong năm 2020-2021 dư nợ của ngân hàng chỉ tăng nhẹ nhưng đó vẫn là 1 sự đáng chúc mừng cho toàn bộ nhân viên nơi đây vì đã cố gắng thực hiện các kế hoạch tín dụng một cách có hiệu quả.

Nợ xấu năm 2020 là 4.187 triệu đồng tuy nhiên lại tăng mạnh lên đến 6.236 triệu đồng vào năm 2022. Nguyên nhân là do đây là thời gian dịch bệnh hoành hành. Mọi người đều gặp khó khăn trong tài chính khiến việc thu nhập của bản thân bấp bênh vất vả và từ đó khiến dư nợ tăng cao. Đồng thời một phần cũng đến từ các đối thủ cạnh tranh của ngân hàng, thẩm định trong khâu cho vay có thể vẫn chưa tốt khiến nợ xấu còn cao. Thiết nghĩ PGD Hoàng Diệu nên xem xét lại, lập kế hoạch để có thể kiểm soát các khách hàng nợ xấu và khách hàng có dấu hiệu thành nợ xấu. Từ đó ổn định lại phần nợ xấu trong PGD.

2.1.3.3 Tình hình kết quả kinh doanh

Trong thời gian qua ảnh hưởng từ dịch nên hoạt động kinh doanh có nhiều biến đổi . Dưới đây là bảng tóm tắt kết quả tính hình kinh doanh của PGD Hoàng Diệu trong 3 năm 2021-2022. Dưới đây là bảng số liệu 2.3

Bảng 2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Tổng thu nhập	69.257	100	77.534	100	89.548	100	8.277	11,95%	12.014	15,50%
Thu lãi	61.326	79,10%	69.287	77,37%	79.321	88,58%	7.961	12,98%	10.034	14,48%
Thu từ dịch vụ	5.246	6,77%	4.739	5,29%	5.463	6,10%	-507	-9,66%	724	15,28%
Thu khác	2.685	3,46%	3.508	3,92%	4.764	5,32%	823	30,65%	1.256	35,80%
2. Tổng chi phí	50.170	100	55.908	100	64.926	100	5.738	11,44%	9.018	16,13%
Chi trả lãi	38.688	69,20%	43.728	67,35%	48.798	75,16%	5.040	13,03%	5.070	11,59%
Chi hoạt động dịch vụ	1.018	1,82%	1.357	2,09%	1.562	2,41%	339	33,30%	205	15,11%
Chi phí khác(du học,...)	10.464	18,72%	10.823	16,67%	14.566	22,43%	359	3,43%	3.743	34,58%
3. Lợi nhuận	19.087		21.626		24.622		2.539	13,30%	2.996	13,85%

(Nguồn: Phòng giao dịch ngân hàng TMCP MSB– Hoàng Diệu)

Tổng thu nhập của PGD có xu hướng tăng lên trong 3 năm 2020-2022. Từ 69.257 triệu đồng năm 2020 lên tới thành 89.548 triệu đồng năm 2022. Trong bảng số liệu trên, có thể thấy ngay hoạt động thu lãi là nguồn thu nhập chính của ngân hàng chiếm tỷ trọng lớn nhất theo từng năm. Đây có thể nói là hoạt động tiềm năng nhất trong cả ngân hàng bằng chứng là doanh số phát triển không ngừng theo từng năm kể cả trong 2 năm dịch 2020-2021. Trong năm 2022 hoạt động thu lãi chiếm 88.58% tỷ trọng của cả PGD. Doanh số đạt được là 79.321 triệu đồng trong tổng thu nhập 89.548 triệu đồng. Trong 2 năm trước đó, doanh số đạt được là 69.287 triệu đồng năm 2021 và 61.326 triệu đồng trong năm 2020. Đồng thời vẫn là hạng mục chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng lợi nhuận của PGD (79,10% và 88,58%%).

Thu từ dịch vụ và thu khác chiếm 1 phần nhỏ trong tổng doanh thu của cả PGD. Và vẫn tăng trong 3 năm 2020-2022. Tuy nhiên từ năm 2020-2021 ta thấy nguồn thu từ dịch vụ giảm nhẹ từ 5.246 triệu đồng xuống còn 4.739 triệu đồng giảm 507 triệu đồng. Bởi vì đây là khoảng thời gian dịch bệnh nên lượng khách hàng giảm cho nên lượng dịch vụ PGD có thể cung cấp cũng giảm theo. PGD nên chú trọng phát triển các dịch vụ này

Vì phần lớn nguồn thu từ PGD đều là từ thu lãi nên có những rủi ro nhất định, như trong thời gian dịch vừa qua lượng khách hàng mất thu nhập là có chứ không phải không, nên rủi ro không thu được lãi từ những khách hàng như vậy là rất cao. Ảnh hưởng lớn tới nguồn thu của PGD. Đơn giản như chênh lệch thu lãi của 2020-2021 là 7.961 triệu đồng, tỷ trọng 12,98% nhưng tới những năm là 2021-2022 bắt đầu tăng dần lên 10.034 triệu đồng, tỷ trọng tăng 14.48%. Đây là dấu hiệu sự tăng trưởng trở lại sau một thời gian dài dịch bệnh.

Song song với hoạt động thu lãi. Thì hoạt động trả lãi của ngân hàng cũng là phần chiếm tỷ trọng lớn nhất 33.688 triệu đồng chiếm 69,20% của năm 2020 sang năm 2021 đạt 43.728 triệu đồng chiếm tỷ trọng 67,35% cả năm tăng 5.040 triệu đồng so với năm 2020. Sang năm 2022 đạt 48.798 triệu tăng 5.070 triệu đồng so với năm 2021. Chi phí trả lãi vẫn tăng trưởng đều qua các năm, việc chi phí tăng như vậy không ảnh hưởng lớn đến lợi nhuận của ngân hàng. Hoạt động chi trả cho dịch vụ chỉ chiếm 1 phần nhỏ trong tổng số tuy nhiên hoạt động chi trả khác lại tăng khá cao qua 3 năm. Năm 2020 là 10.046 triệu đồng chiếm 18,72% cả năm, tới năm 2021 là 10.823 triệu đồng chiếm 16,67% cả năm, cuối cùng năm 2022 đạt 14.566 triệu đồng chiếm 22,43% tỷ trọng cả năm. Chênh lệch năm 2022-2021 là 3.743 triệu đồng tăng 34,58%. PGD nên xem xét lại và kiểm soát

lại tốc độ tăng nhanh của mục chi phí khác này nhằm ổn định hơn trong tăng lai. Nhìn chung tuy nhưng năm 2020-2021 tình hình dịch bệnh khá căng thẳng khiến tỷ trọng năm 2021 có giảm nhẹ nhưng tới năm 2022 tình dịch bệnh đã được kiểm soát nên đã tăng trưởng trở lại.

2.2 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

2.2.1 Những quy định chung về nghiệp vụ CVTD tại PGD Hoàng Diệu

2.2.1.1. Đối tượng và điều kiện cho vay

Đối tượng cho vay của PGD là người Việt Nam trên 18 tuổi cư trú và có việc làm ổn định, có sổ hộ khẩu hoặc giấy tạm trú tại địa phương vay vốn. Có năng lực hành vi dân sự. Có nhu cầu thực sự cần vay vốn.

➤ Về điều kiện vay:

- Có năng lực pháp luật dân sự, có năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Có thu nhập ổn định đủ khả năng trả nợ trong thời gian quy định.

- Có mục đích sử dụng vốn hợp pháp.

+ Đối với cho vay mua ô tô:

- Độ tuổi từ 20-65 tuổi

- Tài sản bảo đảm có thể là Xe ô tô hình thành từ vốn vay/Giấy tờ có giá/bất động sản

- Xe ô tô dự định mua có thời gian lưu hành dưới 5 năm; dưới 9 chỗ ngồi; giá trị thị trường tối thiểu 200 triệu đồng; không có xuất xứ từ Trung Quốc, Đài Loan, Ấn Độ.

+ Đối với vay mua nhà:

- Độ tuổi từ 18 đến 70 tuổi.

- Thu nhập tối thiểu 5 triệu đồng/ tháng.

- Có tài sản thế chấp: Có thể dùng chính bất động sản dự định mua/Tài sản khác để thế chấp tại MSB.

+ Đối với vay tiêu dùng:

- Độ tuổi: từ 20 - 55 đối với nữ, 20 - 60 đối với nam (riêng sản phẩm thẻ tín dụng áp dụng tối đa tới 65 tuổi)

- Thu nhập sau thuế: tối thiểu từ 6 triệu đồng/ tháng

2.2.1.2 Số tiền cho vay tiêu dùng

➤ Số tiền mà khách hàng được vay sẽ được xác định vào các yếu tố sau:

- Nhu cầu vay vốn của khách hàng.

- Căn cứ vào khả năng trả nợ, uy tín của khách hàng và bên bảo lãnh.
- Căn cứ vào quy định của hiện hành về TSDB, về tổng mức cho vay tối đa trên tổng giá trị TSDB.
- Căn cứ vào khả năng nguồn vốn của PGD.
- Căn cứ vào quy định của PGD về mức cho vay tối đa trên từng sản phẩm được vay.

2.2.1.3. Lãi suất cho vay

- Đối với vay mua, sửa chữa nhà
 - Theo lãi suất hiện hành với ngân hàng với khoản vay mua nhà thổ cư là 4,99%, 6,99%, 7,99%, 8,75%, 9,15% trong 3, 6, 8, 12, 24 tháng đầu.
 - Đối với mua nhà dự án: Hỗ trợ lãi suất 0% lên tới 18 tháng
 - Chủ đầu tư hỗ trợ trả lãi vay cho Ngân hàng trong 18 tháng đầu. Lãi suất hấp dẫn sau thời gian hỗ trợ chỉ từ 1%/tháng

* Áp dụng với dự án liên kết với MSB

- Lãi suất 4,99% cố định trong 3 tháng đầu đối với sửa nhà.
- Đối với vay mua ô tô
 - Đối với lãi suất mua ô tô là 8,99% cố định trong 2 năm đầu.
- Đối với cho vay tiêu dùng:
 - Đối với vay tiêu dùng không bằng tài sản đảm bảo lãi suất là 1,33% cố định toàn thời gian vay
 - Đối với vay tiêu dùng bằng tài sản đảm bảo lãi suất 4,99% trong 3 tháng đầu.

Sau một thời gian đầu lãi suất được áp dụng theo quy định của NHNM.

2.2.1.4 Quy trình cho vay của Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

Căn cứ vào các chức năng nhiệm vụ của các thành viên để thực hiện khoản vay kể từ khâu tiếp nhận, lập hồ sơ vay vốn, phân tích tín dụng, ra quyết định tín dụng, giải ngân khoản vay, giám sát khoản vay cho đến khi kết thúc thanh lý hợp đồng.

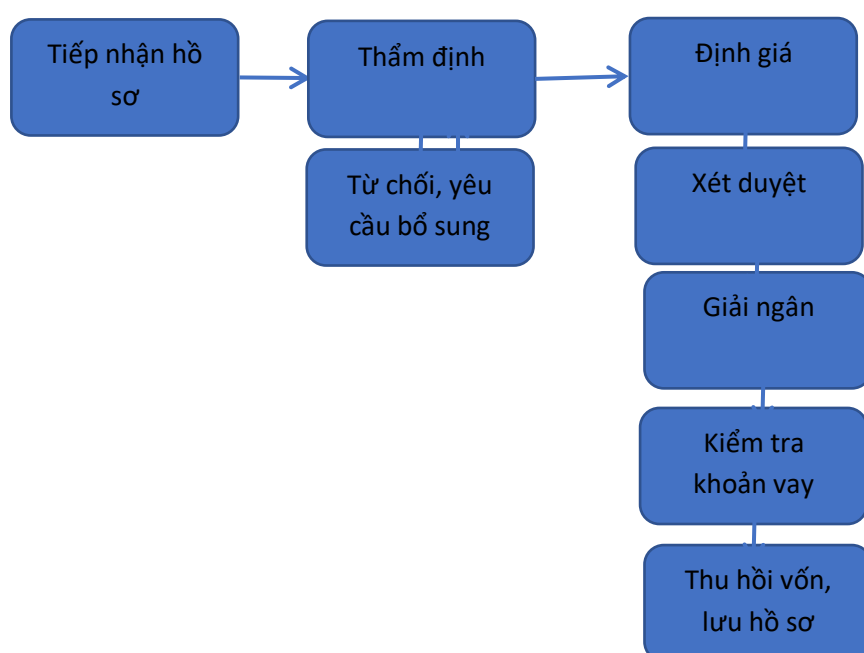
- Thời hạn thẩm định và phê duyệt cho vay:

Tùy theo khoản vay của bạn mà thời gian sẽ khác nhau. Tuy nhiên, thời gian nhìn chung sẽ như sau:

1. Đối với vay mua nhà, kinh doanh, tiêu dùng thời gian duyệt hồ sơ và giải ngân sẽ từ 3-7 ngày, tùy thuộc vào mức độ phức tạp của hồ sơ khi chứng minh thu nhập hoặc mục đích vay.

2. Đối với vay mua ô tô thì thời gian duyệt hồ sơ và giải ngân sẽ diễn ra chỉ trong 02 ngày.

Quy trình cho vay cho thấy việc phân định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng thành phần tham gia, nâng cao tính độc lập và trách nhiệm của mỗi thành viên trong quá trình thực hiện và ra quyết định. Tuy nhiên, đây là quy trình áp dụng chung đối với các khách hàng là cá nhân và hộ gia đình, không phân định rõ từng đối tượng khách hàng trong từng lĩnh vực tín dụng cụ thể, có thể tóm tắt thành các bước sau đây:



Biểu đồ 2.2: Sơ đồ thủ tục cho vay tiêu dùng

2.2.1.5. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng đang được triển khai tại PGD Hoàng Diệu

Hiện nay, các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại PGD Hoàng Diệu bao gồm:

- Cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư
- Cho vay mua phương tiện đi lại
- Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình

Cho vay người đi lao động, đi làm việc nước ngoài, cho vay hỗ trợ du học

2.2.2. Quá trình tổ chức thực hiện cho vay của Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

- Quy trình thủ tục cho vay.

Quy trình cho vay tại PGD Hoàng Diệu Đà Nẵng đưa ra dựa trên các quy định của NHNN, theo các chuyên viên quan hệ KH thì NH đã có thời gian nghiên cứu và đưa ra quy trình cho vay chuẩn, áp dụng trên toàn bộ hệ thống. Tuy nhiên, quy trình này cũng có nhiều điều đáng lưu ý. Về mặt tích cực: quy trình thể hiện khá rõ mối quan hệ và trách nhiệm của mỗi bộ phận, tăng tính khách quan của công tác thẩm định. Quy trình mua oto rất nhanh chỉ trong vòng 2 ngày, tuy nhiên, thời gian về quy trình khác còn khá dài khi có thể lên tới 7 ngày hoặc hơn. NH cần tách riêng từng bộ phận nhằm nâng cao hiệu quả thẩm định và giảm thời gian về quy trình để có thể giải ngân cho KH nhanh chóng.

➤ Tính đa dạng hóa sản phẩm

Mức độ đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu của thị trường là một chỉ tiêu thể hiện sự tập trung phát triển cho vay tiêu dùng, qua đó phản ánh năng lực cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực này. Sự đa dạng hóa sản phẩm cần phải được thực hiện trong tương quan so với nguồn lực hiện có của ngân hàng. Nếu không, việc triển khai quá nhiều sản phẩm có thể làm cho ngân hàng kinh doanh không hiệu quả. PGD Hoàng Diệu đang nỗ lực đa dạng hóa danh mục sản phẩm để khách hàng có nhiều sự lựa chọn, hấp dẫn được nhiều đối tượng khách hàng.

➤ Về đội ngũ cán bộ

Chủ trương của PGD đào tạo các cán bộ có phẩm chất đạo đức và trình độ chuyên môn khá tốt, đáp ứng được nhu cầu giao dịch của KH. Mọi nhân viên luôn được khuyến khích trau dồi kỹ năng và trình độ. Nhân viên của ngân hàng khi giao tiếp với khách hàng luôn thể hiện sự cởi mở thân thiện, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng càng góp phần nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng cũng như hình ảnh của ngân hàng.

➤ Về cơ sở vật chất và khoa học công nghệ

Cơ sở vật chất tại MSB đủ để đáp ứng được các dịch vụ truyền thống, nhưng chưa hẳn là hiện đại và tiện ích cho việc giao dịch với KH.

➤ Chăm sóc khách hàng

Ngân hàng luôn nỗ lực hơn nữa để góp phần nâng cao uy thế và danh tiếng của mình. Do đó, một trong những yếu tố góp phần tạo nên sự thành công của Ngân hàng đó là việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ mà ngân hàng cung cấp để có biện pháp hoàn thiện hơn nữa. Nhân viên ngân hàng PGD Hoàng Diệu,

đặc biệt là các giao dịch viên luôn có thái độ chuyên nghiệp, sẵn sàng giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàn. Thường xuyên lấy ý kiến của khách hàng để biết được liệu dịch vụ khách hàng như vậy đã hiệu quả hay chưa, sản phẩm/dịch vụ nào có tiềm năng nhất, mục tiêu của khách hàng trong tương lai là gì và cần phải làm gì để đáp ứng được điều đó,...

2.2.3. Phân tích hiệu quả cho vay tiêu dùng của Ngân Hàng MSB - PGD Hoàng Diệu.

2.2.3.1. Tình hình chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.

Trong bối cảnh khó khăn chung của nền kinh tế và của ngành ngân hàng trước sự tác động của dịch bệnh Covid-19, Tuy đây là giai đoạn dịch bệnh đã dần được kiểm soát tuy nhiên những khó khăn vẫn còn tồn đọng. Tuy nhiên Ngân Hàng MSB - PGD Hoàng Diệu đã cố gắng nỗ lực để có thể duy trì hoạt động một cách ổn định đảm bảo an toàn và hiệu quả hoạt động... Trong những năm vừa qua, các ngân hàng đã đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng và xem nó là một xu hướng tất yếu, để có một cái nhìn cụ thể về hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD, ta xem xét tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng của PGD Hoàng Diệu trong giai đoạn 2020-2022 qua bảng 2.4 dưới đây:

Bảng 2.4: Tình hình chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2020/2021		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	619.845	100	662.730	100	696.325	100	42.885	6,92	33.595	5,07
Doanh số CVTD	150.198	24,23	189.411	28,58	196.424	28,20	39.213	26,11	7.013	3,70
2. Doanh số thu nợ	449.264	100	598.247	100	634.875	100	148.983	38,03	36.628	6,12
Doanh số CVTD	125.002	27,82	154.088	25,75	168.329	26,51	29.086	23,27	14.241	9,24
3. Dư nợ cuối kỳ	633.426	100	697.909	100	756.493	100	64.483	10,18	58.584	8,34
Dư nợ CVTD	143.680	22,68	179.003	22,32	207.098	23,70	35.323	24,58	28.095	15,7
4.Nợ xấu	4.187	100	6.454	100	6.236	100	2.269	54,19	-220	-3,14
Nợ xấu CVTD	1.099	26,24	1.356	21,01	1.271	20	257	23,3	-85	-6,26
5.Tỷ lệ nợ xấu(%)	0,66		0,93		0,82		0,26		-0,10	
Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0,76		0,75		0,61		-0,01		-0,15	

(Nguồn: Phòng giao dịch ngân hàng TMCP MSB – Hoàng Diệu)

Nhìn vào bảng số liệu trên ta có thể thấy vay tiêu dùng chiếm một phần không nhỏ trong tổng doanh số. Đầu tiên về doanh số cho vay tiêu dùng luôn chiếm tỷ trọng cao trong doanh số cho vay và tăng trưởng nhanh qua các năm. Năm 2020 doanh số là 150.198 triệu đồng, tiếp theo sang năm 2021 doanh số tăng lên 189.411 triệu đồng tăng hơn năm trước 39.213 triệu đồng. Sang năm 2022 doanh số cho vay tiêu dùng đạt 196.424 triệu đồng cao hơn năm 2021 là 7.013 triệu đồng với mức tăng khá cao qua các năm chứng tỏ ngân hàng luôn chú trọng mở rộng và phát triển hoạt động CVTD, với mức lãi suất hấp dẫn, kèm theo một số chương trình khuyến mãi cho khách hàng như: tặng quà, tặng lịch,... và với sự uy tín của ngân hàng và nên tiếp tục thu hút được nhiều khách hàng mới. Mặt khác, mức sống của người dân trên địa bàn đang ngày càng được cải thiện và nâng cao, kéo theo sự tăng lên của các nhu cầu tiêu dùng, mua sắm. Khi có nguồn thu nhập ổn định, người dân không còn ngần ngại khi vay tiền ngân hàng để phục vụ cho nhu cầu của họ trong cả hiện tại và yên tâm hơn về khả năng trả nợ của mình trong tương lai. Đây cũng là lý do khiến hoạt động CVTD của ngân hàng ngày càng phát triển.

Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phản ánh rõ chất lượng của CVTD, việc khách hàng sử dụng số tiền vay vốn có hiệu quả sẽ mang lại kết quả tốt là ngân hàng thu hồi được nợ, khách hàng trả nợ cả gốc và lãi. Các khoản vay có được khách hàng sử dụng đúng mục đích đã cam kết hay không sẽ được ngân hàng kiểm tra giám sát chặt chẽ để nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng. Doanh số thu nợ của MSB Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022 cũng tăng theo. Cụ thể: chỉ tiêu này năm 2020 là 125.002 triệu đồng. Năm 2021 doanh số thu nợ đạt 154.088 triệu đồng chiếm 25,75%. Sang năm 2022 doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng đạt 168.392 triệu đồng, tăng 14.241 triệu đồng so với năm 2021.

Tốc độ thu nợ của năm 2021-2022 bị chậm lại cũng 1 phần do dịch bệnh covid thời gian đó diễn biến phức tạp. Khiến quá trình thu nợ gặp khó khăn, nền kinh tế bị ảnh hưởng nặng, người lao động bị thất nghiệp cho nên quá trình trả nợ cũng bị ảnh hưởng.

Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng của MSB Đà Nẵng liên tục tăng qua các năm. Cụ thể năm 2020 chỉ tiêu này là 143.680 triệu đồng. Sang năm 2021 tăng lên 179.003 triệu đồng tăng 35.023 triệu đồng so với năm 2020. Đến năm 2022, chỉ tiêu này là 207.098 triệu đồng, tăng 28.095 triệu đồng so với năm 2021. Qua đó cho thấy MSB Đà Nẵng đang từng bước mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng. Dư nợ CVTD của MSB Đà

Năng liên tục tăng cho thấy sự tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng, từ đó thể hiện mức độ phát triển hoạt động CVTD cao và uy tín của ngân hàng được đánh giá tốt hơn.

Về tình hình nợ xấu dễ thấy là giai đoạn từ 2020-2021 nợ xấu tăng nhẹ một chút từ 1.099 triệu đồng lên 1.356 triệu đồng tăng 257 triệu đồng. Bởi vì đây là khoảng thời gian dịch bệnh diễn biến khá phức tạp cho nợ xấu tăng. Tới năm tiếp theo 2022 dịch bệnh đã được kiểm soát phần nào nên nợ xấu giảm 85 triệu đồng còn 1.271 triệu đồng.

Làn sóng dịch COVID-19 đã khiến nhiều khách hàng tiếp tục bị gián đoạn sản xuất, giảm nguồn thu. Điều đó đồng nghĩa với khả năng trả nợ ngân hàng của nhóm khách hàng này cũng bị ảnh hưởng, tiềm ẩn nguy cơ gia tăng nợ xấu. Chính vì vậy, ngăn ngừa, hạn chế rủi ro tín dụng đang là yêu cầu quan trọng đặt ra cho các ngân hàng hiện nay. Để ngăn ngừa và xử lý nợ xấu, ngân hàng đã theo dõi sát diễn biến dịch bệnh, hàng; chủ động đánh giá, dự báo mức độ thiệt hại của khách hàng do ảnh hưởng của dịch nhằm kịp thời hỗ trợ theo quy định.

Nhìn chung tỷ lệ nợ xấu có chiều hướng giảm dần, từ 0,76 năm 2020 giảm nhẹ xuống 0,75 ở năm 2021, tới năm tiếp theo 2022 tỷ lệ đã giảm tiếp còn 0,61. Lý do là MSB Đà Nẵng đã làm tốt công tác tăng cường các biện pháp kiểm soát nhằm nâng cao chất lượng tín dụng, hiệu quả kinh doanh và năng lực cạnh tranh, tăng cường tính minh bạch trong hoạt động. Cùng với đó là tăng cường công tác giám sát đối với các hoạt động có nguy cơ rủi ro cao; chủ động nhận diện các khoản nợ tiềm ẩn nguy cơ trở thành nợ xấu để có giải pháp ngăn chặn nợ xấu mới phát sinh; chỉ đạo thực hiện các nội dung bảo đảm an toàn hoạt động và hạn chế rủi ro, kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng.

2.2.3.2. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 phân theo thời hạn cho vay

Hoạt động cho vay tiêu dùng là một hoạt động quan trọng trong PGD Hoàng Diệu, tuy thời gian qua dịch bệnh có ảnh hưởng ít nhiều gây ra biến động trong quá trình cho vay tiêu dùng ở PGD Hoàng Diệu, bảng 2.5 sẽ thể hiện rõ những biến động đó.

Bảng 2.5 Tình hình hoạt động CVTD tại Ngân hàng MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 phân theo thời hạn cho vay

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay CVTD	150.198	100	189.411	100	196.424	100	39.213	26,11	7.013	3,70
Ngắn hạn	28.209	18,78	36.702	19,38	39.837	20,28	8.493	30,11	3.135	8,54
Trung - dài hạn	121.989	81,22	152.709	80,62	156.587	79,72	30.720	25,18	3.878	2,54
2. Doanh số thu nợ CVTD	125.002	100	154.088	100	168.329	100	29.086	23,27	14.241	9,24
Ngắn hạn	23.810	19,05	28.249	18,33	35.601	21,15	4.439	18,64	7.352	26,03
Trung - dài hạn	101.192	80,95	125.839	81,67	132.728	78,85	24.647	24,36	6.889	5,47
3. Dư nợ cuối kì CVTD	143.680	100	179.003	100	207.098	100	35.323	24,58	28.095	15,70
Ngắn hạn	30.391	21,15	38.844	21,70	43.080	20,80	8.453	27,81	4.236	10,91
Trung - dài	113.289	78,85	140.159	78,30	164.018	79,20	26.870	19,17	23.859	17,02

hạn										
4. Nợ xấu CVTD	1.099	100	1.356	100	1.271	100	257	23,38	-85	-6,26
Ngắn hạn	307	27,93	338	24,93	361	28,40	31	10,10	23	6,80
Trung - dài hạn	792	72,07	1.018	75,07	910	71,60	226	28,54	-108	-10,61
5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0,76		0,75		0,61		-0,01		-0,14	
Ngắn hạn	1,01		0,87		0,84		-0,14		-0,03	
Trung - dài hạn	0,70		0,73		0,55		0,03		-0,17	

Nguồn: Phòng giao dịch ngân hàng TMCP MSB – Hoàng Diệu)

Bảng số liệu trên cho thấy trong hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thì cho vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng cao hơn so với cho vay ngắn hạn trong tổng dư nợ CVTD vì thông thường nguồn trả nợ cho những khoản vay này là từ thu nhập của khách hàng, được trích dần để trả nợ nên thường có kỳ hạn dài. Thêm vào đó mục đích vay vốn chủ yếu là để xây sửa nhà cửa và mua nhà ở, chi phí lớn nên kỳ hạn trả nợ cũng dài hơn cho phù hợp với thu nhập của khách hàng. CVTD trong ngắn hạn chiếm tỷ trọng khá nhỏ, những khoản vay này thường được khách hàng tiêu dùng vào những sản phẩm có giá trị thấp hoặc khi khách hàng đã có tiền tiết kiệm nhưng chưa đủ để chi tiêu tiêu dùng và muốn vay thêm để đáp ứng kịp thời cho nhu cầu cá nhân. Đa số các khách hàng vay tiêu dùng tại ngân hàng đều có nhu cầu vật chất lớn lao hơn, nên những khoản vay tiêu dùng trung và dài hạn thường được khách hàng để ý đến nhiều hơn. Tuy nhiên cũng chính vì điều đó khiến ngân hàng sẽ gặp khó khăn hơn trong công tác thu hồi nợ, bởi những khoản vay tiêu dùng trung và dài hạn thường gặp nhiều rủi ro hơn khả năng thu hồi vốn chậm hơn là CVTD ngắn hạn.

Doanh số cho vay tập trung chủ yếu là trung và dài hạn. Cụ thể năm 2020 doanh số cho vay tiêu dùng trung và dài hạn là 121.989 triệu đồng chiếm tỷ trọng 81,22% cả năm, sang năm 2021 đạt 152.709 triệu đồng tỷ trọng đạt 80,62% tăng 30.720 triệu đồng so với năm 2020. Năm 2022 đạt 156.587 triệu đồng chiếm 79,72% tỷ trọng của cả năm tăng 3.878 triệu đồng so với năm 2021. Cho nên có thể thấy ngân hàng tập trung nhiều vào phần cho vay trung dài hạn. Mục cho vay ngắn hạn cũng có dấu hiệu tăng trưởng khá nhanh trong 3 năm. Từ năm 2020 doanh số đạt 20.209 triệu đồng chiếm 18,78% trong năm. Tới năm 2021 tăng hơn 8.493 triệu đồng đạt 36.702 triệu đồng tỷ trọng cả năm đạt 19,38%. Cuối cùng năm 2022 doanh số đạt được 39.837 triệu đồng tỷ trọng đạt 20,28% tăng 3.135 triệu đồng so với năm trước. Tuy ngân hàng chủ yếu tập trung vào cho vay trung dài hạn nhưng phần cho vay ngắn hạn vẫn tăng trưởng đều trong 3 năm.

Trong hoạt động thu nợ, tập trung chủ yếu ở thu nợ trung và dài hạn. Doanh số cho vay ngắn hạn năm 2020 đạt 23.810 triệu đồng chiếm 19,05% cả năm. Tiếp theo tới năm 2021 tăng lên 28.249 triệu đồng tăng 4.439 triệu đồng so với năm ngoái đạt 18,33% tỷ trọng trong năm. Cuối cùng năm 2022 doanh số đạt 35.601 triệu đồng tỷ trọng 21,15% cả năm. Tới thu nợ trung dài hạn năm 2020 đạt 101.192 triệu đồng chiếm 80,95% tỷ trọng cả năm. Năm 2021 tăng 24.647 triệu đồng so với năm trước đạt 125.839 triệu đồng đạt tỷ trọng là 81,67%. Tới năm 2022 doanh số thu nợ tăng lên

132.728 triệu đồng tỷ trọng đạt 78,85% cả năm tăng hơn 6.889 triệu so với năm 2021. Có thể thấy tuy trong thời gian đó thu nhập của khách hàng bị ảnh hưởng do dịch nhưng ngân hàng vẫn có thể thu nợ tốt. Thể hiện ngân hàng có kế hoạch hợp lý phù hợp với tình hình.

Dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn của ngân hàng cũng tăng qua các năm và dư nợ cho vay trung và dài hạn chiếm tỉ trọng lớn cụ thể: năm 2020 dư nợ cho vay ngắn hạn là 30.391 triệu đồng, sang năm 2021 dư nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn đạt 38.884 triệu đồng tăng 8.453 triệu đồng so với năm 2020. Năm 2022 đạt 43.080 triệu đồng tăng 4.236 triệu đồng so với năm 2021. Về dư nợ cho vay trung và dài hạn năm 2020 đạt 113.289 triệu, sang năm 2021 dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 140.159 triệu đồng tăng 26.870 triệu đồng so với năm 2020 và chiếm 78,30% tỷ trọng cả năm. Năm 2022 đạt 164.081 triệu đồng tỷ trọng cả năm đạt 79,20% tăng 23.859 triệu đồng so với năm 2021.

Mặc dù cho vay trung và dài hạn tiềm ẩn nhiều rủi ro nhưng nó là nguồn mang lại nguồn thu nhập lớn cho ngân hàng, ngân hàng cần tăng cường kiểm soát rủi ro. Tốc độ tăng dư nợ cuối kì cho vay tiêu dùng trung và dài hạn tăng nhanh, lý do vì số lượng khách hàng vay vốn với mục đích nhu cầu vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà tăng nhiều, mà các khoản vay này chủ yếu là các khoản vay với thời hạn trung – dài hạn.

PGD Hoàng Diệu đã và đang quản lý chặt chẽ các khoản vay tiêu dùng, từ đó mà nợ xấu cho vay tiêu dùng cũng ở một khoảng nhất định không tăng giảm quá nhiều, tỷ trọng nợ xấu trong cho vay tiêu dùng ngắn hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn. Cụ thể năm 2020 nợ xấu cho vay tiêu dùng ngắn hạn là 307 triệu đồng, sang năm 2021 tăng lên 338 triệu đồng tăng 31 triệu đồng. Năm 2022, chỉ tiêu này tăng nhẹ lên 361 triệu đồng tương ứng tăng 23 triệu triệu đồng so nợ xấu cho vay tiêu dùng năm 2021. Chỉ tiêu nợ xấu cho vay trung dài hạn có chiều hướng giảm năm 2020 là 792 triệu đồng, năm 2021 tăng lên 1.018 triệu đồng. Năm 2022 giảm còn 910 triệu đồng giảm 108 triệu đồng so với năm 2020. Để giảm được nợ xấu, PGD đã thường xuyên tổ chức phân tích đánh giá thực trạng các khoản nợ nhóm 1, nhóm 2, các khoản nợ tiềm ẩn rủi ro, khả năng tài chính và tình hình sử dụng vốn của khách hàng, nhằm tăng cao để cảnh báo, giám sát chặt chẽ và đôn đốc thu hồi đối với các khoản nợ đến hạn, nợ quá hạn. Kiểm tra khả năng tài chính và tình hình sử dụng vốn vay thông qua việc duy trì liên lạc thường xuyên với khách hàng là

một trong những biện pháp quan trọng và hiệu quả để có thể kiểm soát tình hình trả nợ cũng như gia tăng trách nhiệm trả nợ của khách hàng. Về tỷ lệ nợ xấu của PGD Hoàng Diệu. Đầu tiên về nợ ngắn hạn. Năm 2020 nợ ngắn hạn là 1,01% tới năm 2021 giảm còn 0,87% và giảm tiếp còn 0,84% trong năm 2022. Với nợ trung dài hạn tỷ lệ nợ xấu năm 2020 là 0,70% tăng nhẹ lên 0,73 trong năm 2021 và giảm xuống 0,55% trong năm 2022.

Như vậy, đối với CVTD, PGD Hoàng Diệu chủ yếu tập trung vào hình thức cho vay trung và dài hạn. Dù tập trung cho vay tiêu dùng trung dài hạn nhưng tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng ngắn hạn đang gia tăng. Điều này có thể cho thấy PGD Hoàng Diệu ngày càng chú trọng và có xu hướng tập trung đến CVTD ngắn hạn mặc dù tốc độ tăng trưởng chưa thực sự cao. Việc mở rộng CVTD ngắn hạn như cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình, cho vay thấu chi ... điều này thu được lợi nhuận khá cao từ thu phí dịch vụ, giảm thiểu rủi ro cho PGD Hoàng Diệu. Đây là hướng đi đúng đắn của Ban lãnh đạo của PGD Hoàng Diệu trong thời kì kinh tế như hiện nay.

2.2.3.3. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 phân theo mục đích sử dụng

Tình hình hoạt động CVTD tại PGD Hoàng Diệu trong giai đoạn 2020-2022 phân theo mục đích sử dụng được thể hiện qua bảng 2.6:

Nhìn vào bảng số liệu 2.6 sản phẩm cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư là sản phẩm được khách hàng lựa chọn nhiều nhất, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ và tăng trưởng cao qua các năm. Điều này có thể là do những năm gần đây nhu cầu xây dựng nhà cửa tăng lên, nhiều khu quy hoạch mọc lên, hơn nữa hiện nay chi phí để xây dựng, sửa chữa rất lớn làm người dân không đủ khả năng chi trả. Do đó nhu cầu khách hàng vay vốn tăng lên dẫn đến dư nợ cho vay tăng và chiếm tỷ trọng lớn trong cho vay tiêu dùng. Đây cũng là một điều dễ hiểu bởi khách hàng luôn quan tâm và chú trọng đến hình thức này đầu tiên. Mặt khác đây là loại hình cho vay trung và dài hạn, khả năng thanh toán thường có kỳ hạn dài, tạo điều kiện cho khách hàng có thể trả nợ dần qua các năm thông qua nguồn thu nhập hàng tháng. Ngân hàng nên chú trọng hơn đến những khách hàng vay tiêu dùng với mục đích xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở bởi vì khoản vay này thường lớn và sẽ mang lại được lợi nhuận nhiều hơn cho ngân hàng.

Thông qua doanh số cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư năm 2020 là 126.385 triệu đồng, chiếm 84,15% tổng doanh số cho vay tiêu dùng năm 2020. Sang năm 2021, chỉ tiêu này tăng lên thành 160.821 triệu đồng và chiếm 84,91% tổng doanh số cho vay tiêu dùng năm 2021, tăng 34.436 triệu đồng tương ứng tăng 27,25% so với năm 2020. Đến năm 2022, chỉ tiêu này đạt 166.537 triệu đồng, chiếm 84,75% so với năm 2021. Nguyên nhân doanh số cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư chiếm tỷ trọng lớn nhất là vì tình hình kinh tế-xã hội ổn định và phát triển, nhu cầu xây nhà cửa và mua đất tăng nhanh, để phục vụ cho đời sống cá nhân. Chính phủ cùng phối hợp vs NHNN để tham mưu các chương trình vay vốn cho người dân để người dân có thể giải quyết nhu cầu xây nhà và đất đai cho mình. Mặt khác việc xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư tăng là do các dự án trong tỉnh tăng mạnh, các công trình còn đang dở dang và cần 1 lượng vốn để tiếp tục xây dựng và sửa chữa.

Về doanh số cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình tăng qua các năm. Cụ thể là năm 2020 đạt được là 19.875 triệu đồng chiếm 13,23% tỷ trọng cả năm, sang năm 2021 là 23.941 triệu đồng chiếm 12,64%, tăng 4.066 so với năm 2020. Đến năm 2022, chỉ tiêu này tăng lên thành 25.090 triệu đồng, chiếm 12,77%, tăng 1.149 triệu đồng so với năm 2021. Lý do hiện nay nhu cầu mua sắm tiêu dùng, vật dụng gia đình đang có xu hướng tăng cao bởi vì hiện nay người dân muốn thỏa mãn mọi nhu cầu hằng ngày nhưng lại chưa đủ tài chính. Với ưu điểm không cần tài sản đảm bảo, thủ tục nhanh chóng, chỉ cần chứng minh được nguồn thu nhập là khách hàng có thể vay được. Bởi vì khoản vay này không cần tài sản đảm bảo nên ngân hàng cần tăng cường kiểm soát rủi ro.

Với khoản mục cho vay tiêu dùng khác như: cho vay mua sắm phương tiện đi lại, cho vay người đi lao động, đi làm việc nước ngoài, cho vay dưới hình thức thấu chi TK chiếm tỷ trọng không lớn trong cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng. Doanh số cho vay tiêu dùng với mục đích khác chiếm tỷ trọng nhỏ và đang có xu hướng tăng trong thời gian qua. Cụ thể, năm 2020 chỉ tiêu này là 3.938 triệu đồng, chiếm 2,62%, sang năm 2021 là 4.694 triệu đồng, chiếm 2,45%, Đến năm 2022, chỉ tiêu này đạt 4.797 triệu đồng, chiếm 2,44%.

Cùng với sự tăng trưởng của doanh số cho vay thì doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phân theo các mục đích sử dụng của PGD cũng tăng qua các năm. Cụ thể, năm

2020 chỉ tiêu này đối với mục đích cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư là 105.095 triệu đồng tỷ trọng cả năm chiếm 84,07%, sang năm 2021 là 129.153 triệu đồng, tăng 24.058 triệu đồng. Đến năm 2022, đạt 139.529 triệu đồng chiếm 82,89% doanh số thu nợ của cho vay tiêu dùng và tăng 10.376 triệu đồng.

Về doanh số thu nợ cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình năm 2020 là 16.076 triệu đồng, chiếm 12,86%, sang năm 2021 là 20.627 triệu đồng, chiếm 13,39%. Năm 2022, chỉ tiêu này là 24.216 triệu đồng, chiếm 14,39%.

Về doanh số thu nợ mục đích khác chiếm một tỷ trọng nhỏ, cụ thể, năm 2020 chỉ tiêu này là 3.831 triệu đồng, chiếm 3,06%, sang năm 2021 là 4.308 triệu đồng, chiếm 2,80%, Năm 2022, chỉ tiêu này đạt 4.584 triệu đồng, chiếm 2,72%.

Doanh số thu nợ đang được thực hiện khá tốt. Nhìn chung, doanh số thu nợ cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng vì nó chiếm tỷ trọng lớn trong doanh số cho vay, tiếp đến là doanh số thu nợ cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình và cuối cùng là doanh số thu nợ mục đích khác. Để đạt được như vậy PGD đã mở rộng cho vay, doanh số cho vay tăng thì sẽ kéo đến doanh số thu nợ cũng tăng.

Về mặt dư nợ cuối kỳ, mục đích cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư chiếm tỷ trọng cao nhất nhưng có chiều hướng giảm trong năm 2021-2022. Năm 2020, chỉ tiêu này là 129.911 triệu đồng, chiếm 90,42%, sang năm 2021 đạt 161.579 triệu đồng, chiếm 90,27% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, tăng 31.668 triệu đồng, so với năm 2020. Năm 2022 chỉ tiêu này tăng lên thành 188.587 triệu đồng, chiếm 91,06%, tăng 27.008 triệu đồng.

Với khoản mục cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình, dư nợ cuối kỳ cũng có xu hướng tăng ổn định qua từng năm. Năm 2020, chỉ tiêu này 10.392 triệu đồng, chiếm 7,23%, sang năm 2021 là 13.706 triệu đồng, chiếm 7,66%, tăng 3.314 triệu đồng, Năm 2022 là 14.580 triệu đồng, chiếm 7,04%, tăng 874 triệu đồng.

Về khoản mục dư nợ cho vay khác cũng có sự tăng trưởng nhanh qua các năm. Năm 2020, chỉ tiêu này là 3.377 triệu đồng, sang năm 2021 đạt 3.718 triệu đồng, tăng 341 triệu đồng. Năm 2022 là 3.931 triệu đồng, tăng 213 triệu đồng. Các món vay như cho vay du học, vay mua xe thì thường lãi suất cao hơn so với các món vay khác nên ngân hàng cũng cần chú trọng phát triển. Ngân hàng cần tập trung nâng cao chất lượng

cho vay, phân tích và đánh giá khách hàng, từ đó phân loại khách hàng tốt, xấu để cho vay ở mức hợp lý và đảm bảo an toàn dư nợ cho vay.

Có thể thấy khách hàng đang dần vay nhiều hơn ở các khoản vay tiêu dùng và các khoản cho vay khác. Sau khoảng thời gian dịch bệnh tài chính của khách hàng bị ảnh hưởng dẫn đến các khoản vay lớn như sửa nhà khiến khách hàng khó vay hơn và tập trung đến các khoản vay tiêu dùng và vay khác.

Nợ xấu cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trong cho vay tiêu dùng. Cụ thể, năm 2020 nợ xấu cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư là 960 triệu đồng, chiếm 87,35%, sang năm 2021 chỉ tiêu này tăng lên 1.211 triệu đồng, tăng 251 triệu đồng so với năm 2020. Đến năm 2022, chỉ tiêu này giảm còn 1.107 triệu đồng, chiếm 87,10% và giảm 104 triệu đồng so với năm 2021, nguyên do nợ xấu tăng trong giai đoạn 2021-2022 là vì do đại dịch Covid-19 đã tác động đến thu nhập khách hàng làm ảnh hưởng đến khả năng chi trả của khách hàng.

Nợ xấu cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình cũng như cho vay khác có biến động qua các năm. Cụ thể, năm 2020 nợ xấu cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình là 121 triệu đồng chiếm 11,01%, sang năm 2021 là 129 triệu đồng chiếm 9,51%, tăng 8 triệu đồng so với năm 2020. Năm 2022 tăng lên 149 triệu đồng, chiếm 11,72%, tăng 20 triệu đồng so với năm 2021.

Với nợ xấu cho vay khác năm 2020 là 18 triệu đồng, chiếm 1,64%. Sang năm 2021 chỉ tiêu này là 16 triệu đồng, chiếm 1,18%, Năm 2022 là 15 triệu đồng, chiếm 1,18% giảm hơn năm 2021.

Trong bối cảnh nền kinh tế bất ổn định bởi ảnh hưởng của dịch Covid-19 như hiện nay, việc tạo ra thu nhập của người dân cũng trở nên khó khăn. Người dân bị giảm thu nhập, thậm chí còn thất nghiệp nên việc thanh toán cho ngân hàng trở nên khó khăn dẫn tới nợ xấu tăng qua các năm 2020-2021.

Chất lượng cho vay tiêu dùng phân theo mục đích sử dụng trong thời gian 2020 – 2022 được thể hiện qua tỷ lệ nợ xấu. Cụ thể, chỉ tiêu này đối với cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư năm 2020 là 0,74%, sang năm 2021 tăng lên 0,75%. Tới năm 2022 giảm còn 0,59%. Tỷ lệ nợ xấu cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình năm 2020 là 1,16%. Sang năm 2021 giảm còn 0,94%

so với năm 2020. Năm 2022 tăng nhẹ lên 1,02%. Tỷ lệ nợ xấu cho vay khác có xu hướng giảm, từ 0,53% vào năm 2020 tới năm 2022 giảm còn 0,38%.

Với sự cạnh tranh trong các sản phẩm cho vay tiêu dùng ngày càng khốc liệt hơn trong hệ thống ngân hàng. Trong giai đoạn 200 – 2022 tỷ lệ nợ xấu MSB tuy có tăng ở mục cho vay sửa chữa nhà nhưng không nhiều và trong tầm kiểm soát và các mục cho vay tiêu dùng và cho vay khác thì giảm qua các năm, nó thể hiện chất lượng của các khoản vay được đảm bảo. Đây được coi là thành công lớn nhất của Ngân hàng trong việc cải thiện chất lượng tín dụng tiêu dùng.

Nhìn chung hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo mục đích sử dụng vốn qua 3 năm 2020 – 2022 đã phát triển theo hướng tích cực. Cả doanh số cho vay và doanh số thu nợ đều có xu hướng tăng và cả dư nợ cuối kì cũng có tăng trưởng. Tuy nhiên, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu vẫn còn tăng giảm chưa ổn định qua 3 năm trên. Trong tương lai ngân hàng có thể đề ra các phương án để ổn định 2 nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu.

Mặc dù MSB triển khai, cung cấp nhiều loại hình sản phẩm, tuy nhiên có thể thấy rằng PGD tập trung vào nhóm sản phẩm chính: sản phẩm truyền thống cho vay có tài sản bảo đảm (bao gồm cho vay mua nhà, cho vay xây, sửa chữa nhà ở) có tổng dư nợ chiếm tỷ trọng lớn nhất. Một số sản phẩm triển khai từ sớm (cho vay mua sắm phương tiện đi lại, cho vay hàng tiêu dùng vật dụng gia đình) mặc dù có tăng trưởng nhưng quy mô chưa cao. Đây cũng là hạn chế làm ảnh hưởng đến tăng trưởng quy mô cho vay tiêu dùng.

Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 phân theo mục đích sử dụng

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch		Chênh lệch	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay CVTD	150.198	100	189.411	100	196.424	100	39.213	26,11	7.013	3,70
Cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà đối với dân cư	126.385	84,15	160.821	84,91	166.537	84,78	34.436	27,25	5.716	3,55
Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình	19.875	13,23	23.941	12,64	25.090	12,77	4.066	20,46	1.149	4,80
Khác	3.938	2,62	4.649	2,45	4.797	2,44	711	18,05	148	3,18
2. Doanh số thu nợ CVTD	125.002	100	154.088	100	168.329	100	29.086	23,27	14.241	9,24
Cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà đối với dân cư	105.095	84,07	129.153	83,82	139.529	82,89	24.058	22,89	10.376	8,03
Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình	16.076	12,86	20.627	13,39	24.216	14,39	4.551	28,31	3.589	17,40
Khác	3.831	3,06	4.308	2,80	4.584	2,72	477	12,45	276	6,41
3. Dư nợ cuối kì CVTD	143.680	100	179.003	100	207.098	100	35.323	24,58	28.095	15,70
Cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà đối với dân cư	129.911	90,42	161.579	90,27	188.587	91,06	31.668	24,38	27.008	16,72
Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình	10.392	7,23	13.706	7,66	14.580	7,04	3.314	31,89	874	6,38
Khác	3.377	2,35	3.718	2,08	3.931	1,90	341	10,10	213	5,73

4. Nợ xấu CVTD	1.099	100	1.356	100	1.271	100	257	23,3	-85	-6,26
Cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà đối với dân cư	960	87,35	1211	89,31	1.107	87,10	251	26,15	-104	-8,59
Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình	121	11,01	129	9,51	149	11,72	8	6,61	20	15,50
Khác	18	1,64	16	1,180	15	1,18	-2	-11,11	-1	-6,25
5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0,76		0,75		0,61		-0,01		-0,14	
Cho vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà đối với dân cư	0,74		0,75		0,59		0,01		-0,16	
Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình	1,16		0,94		1,02		-0,22		0,08	
Khác	0,53		0,43		0,38		-0,10		-0,05	

(Nguồn: Phòng giao dịch ngân hàng TMCP MSB – Hoàng Diệu)

2.2.3.4. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 phân theo hình thức đảm bảo

Dưới đây là bảng số liệu 2.7 chi tiết về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 phân theo hình thức đảm bảo:

Doanh số cho vay tiêu dùng có đảm bảo bằng tài sản luôn chiếm tỷ trọng hơn 75% trên tổng doanh số cho vay tiêu dùng. Cụ thể năm 2020 doanh số cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản là 117.457 triệu đồng, sang năm 2021 là 147.053 triệu đồng, tăng 29.596 triệu đồng so với năm 2020. Năm 2022 là 152.033 triệu đồng, tăng 29.596 triệu đồng so với năm 2021. Về cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản năm 2020 là 32.741 triệu đồng, sang năm 2021 là 42.358 triệu đồng, tăng 9.617 triệu đồng so với năm 2020. Năm 2022 đạt 44.391 triệu đồng tăng 2.033 triệu đồng so với năm 2021.

Về doanh số thu nợ theo hình thức đảm bảo bằng tài sản năm 2020 là 97.594 triệu đồng, sang năm 2021 là 119.413 triệu đồng, tăng 21.819 triệu triệu đồng so với năm 2020. Năm 2022 đạt 128.967 triệu đồng, tăng 9.554 triệu đồng so với năm 2021. Về doanh số thu nợ theo hình thức đảm bảo không bằng tài sản năm 2020 là 27.408 triệu đồng, sang năm 2021 là 34.675 triệu đồng, tăng 7.267 triệu đồng so với năm 2020. Năm 2022 đạt 39.362 triệu đồng, tăng 4.687 triệu đồng so với năm 2021.

Về dư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2020 dư nợ của vay có tài sản đảm bảo là 105.466 triệu đồng. Chiếm 73,40% tỷ trọng của năm. Tới 2021 dư nợ đạt 133.106 triệu đồng hơn năm 2020 là 27.640 triệu đồng. Năm 2022 dư nợ đạt 156.172 triệu đồng và hơn năm 2021 là 23.066 triệu đồng. Nhìn chung ngân hàng chủ yếu tăng trưởng đối với hình thức cho vay tiêu dùng có đảm bảo bằng tài sản trong đó các tài sản sản nhận thế chấp chủ yếu là bất động sản, các tài sản khác chiếm tỷ lệ không đáng kể như xe ô tô, ... Còn đối với đảm bảo không bằng tài sản có thể thấy tăng nhanh qua các năm, tỷ trọng từng năm cũng tăng cao bởi vì ngân hàng chủ yếu là cho vay cán bộ nhân viên nhà nước có thu nhập ổn định. Lĩnh vực cho vay tiêu dùng không đảm bảo không bằng tài sản đang là tiềm năng mà nhiều TCTD trong nước cũng như ngoài nước kể cả các công ty tài chính đang khai thác rất sôi động do đó sức cạnh tranh là rất lớn nhưng đó cũng mang rủi ro lớn.

Đối với nợ xấu cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản năm 2020 là 654 triệu đồng. Năm 2021 là 850 triệu đồng tăng 196 triệu đồng so với năm 2020. Năm 2022 là 869 triệu

đồng, tăng 19 triệu đồng so với năm 2021. Với nợ xấu cho vay tiêu dùng không đảm bảo bằng tài sản năm 2020 là 445 triệu đồng. Năm 2021 là 506 triệu đồng, tăng 61 triệu đồng, so với năm 2020. Năm 2022 là 402 triệu đồng, giảm 104 triệu đồng, so với năm 2021.

Đối tượng mà ngân hàng áp dụng cho vay đảm bảo không bằng tài sản đa phần là dành cho những người có công việc ổn định hay công viên chức nhà nước. Nhưng cũng có một phần khách hàng đã lợi dụng vào điều đó để thực hiện việc không hoàn trả nợ đúng hạn cho ngân hàng. Ngân hàng cần phải siết chặt hơn đối với khoản cho vay đảm bảo không bằng tài sản để tránh gia tăng nợ xấu cho ngân hàng. Nguyên nhân làm phát sinh nợ xấu tập trung chủ yếu ở các khoản vay không bảo đảm bằng tài sản ở PGD là do các khoản vay không bảo đảm bằng tài sản phần lớn là các khoản vay được bảo đảm bằng thu nhập hàng tháng của khách hàng vay vốn.

Về tỷ lệ nợ xấu của PGD không ở mức quá cao. Đối với tỷ lệ nợ xấu đều có xu hướng giảm. Tỷ lệ nợ xấu bằng tài sản đảm bảo giảm qua các năm từ 0,62% trong năm 2020 tới năm 2022 giảm còn 0,56%. Và tỷ lệ nợ xấu không có tài sản đảm bảo giảm từ 1,16% năm 2020 tới 0,79% năm 2022 và giảm còn 0,70% năm 2022. Lý do là do khách hàng nhận thức được việc trả nợ, bên cạnh đó là do sự nỗ lực của các cán bộ tín dụng trong quá trình thẩm định cũng như theo dõi món vay để nhắc nhở khách hàng trả nợ đúng thời gian quy định. Đây là một tín hiệu tốt cho thấy hoạt động thẩm định, tư vấn cũng như quản lý các khoản nợ được nâng cao.

Bảng 2.7: Tình hình hoạt động CVTD tại ngân hàng Ngân Hàng MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 theo hình thức đảm bảo

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2021/2022	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay CVTD	150.198	100	189.411	100	196.424	100	39.213	26,11	7.013	3,70
Đảm bảo bằng tài sản	117.457	78,20	147.053	77,64	152.033	77,40	29.596	25,20	4.980	3,39
Đảm bảo không bằng tài sản	32.741	21,80	42.358	22,36	44.391	22,60	9.617	29,37	2.033	4,80
2. Doanh số thu nợ CVTD	125.002	100	154.088	100	168.329	100	29.086	23,27	14.241	9,24
Đảm bảo bằng tài sản	97.594	78,1	119.413	77,50	128.967	76,62	21.819	22,36	9.554	8,00
Đảm bảo không bằng tài sản	27.408	21,93	34.675	22,50	39.362	23,38	7.267	26,51	4.687	13,52
3. Dư nợ cuối kì CVTD	143.680	100	179.003	100	207.098	100	35.323	24,58	28.095	15,70
Đảm bảo bằng tài sản	105.466	73,40	133.106	74,36	156.172	75,41	27.640	26,21	23.066	17,33
Đảm bảo không bằng tài sản	38.214	26,60	45.897	25,64	50.926	24,59	7.683	20,11	5.029	10,96
4. Nợ xấu CVTD	1.099	100	1.356	100	1.271	100	257	23,3	-85	-6,26
Đảm bảo bằng tài sản	654	59,51	850	62,68	869	68,37	196	29,97	19	2,24
Đảm bảo không bằng tài sản	445	40,49	506	37,32	402	31,63	61	13,71	-104	-20,55
5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0,76		0,75		0,61		-0,01		-0,14	
Đảm bảo bằng tài sản	0,62		0,64		0,56		0,02		-0,08	
Đảm bảo không bằng tài sản	1,16		1,10		0,79		-0,06		-0,31	

(Nguồn: Phòng giao dịch ngân hàng TMCP MSB – Hoàng Diệu)

2.2.3.5 Tình hình thu nhập từ cho vay tiêu dùng tại PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

Bảng 2.8: Kết quả thu lãi CVTD của PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020 - 2022

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch 2021/200		Chênh lệch 2022/2021	
				Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Tổng thu lãi từ hoạt động tín dụng	61.326	69.287	79.321	7.961	12,96	10.034	14,48
Tổng thu lãi từ CVTD	11.459	13.620	15.381	2.161	18,86	1.761	12,93
Tỷ trọng thu lãi CVTD (%)	18,69%	19,66%	19,39%				

(Nguồn: Phòng giao dịch ngân hàng TMCP-MSB Hoàng Diệu)

Đời sống ngày càng phát triển, nhu cầu tiêu dùng của con người là vô hạn, vì vậy nhu cầu tiêu dùng của khách hàng như sửa chữa nhà cửa, mua phương tiện đi lại... trên địa bàn Đà Nẵng thì nhu cầu tiêu ngày càng tăng.

Tổng thu lãi từ cho hoạt động CVTD năm 2020 đạt 11.459 triệu đồng, năm 2021 đạt 13.620 triệu đồng tăng 1.761 triệu đồng so với năm 2020. Đến năm 2022 tăng lên 15.281 triệu đồng tăng 3.709 triệu đồng so với năm 2021. Tỷ trọng thu lãi cho vay tiêu dùng tăng qua các năm, cụ thể: Năm 2020 tỷ trọng thu lãi là 18,69%, năm 2021 là 19,66%, năm 2022 tỷ trọng thu lãi là 19,39%. Điều này phù hợp với định hướng phát triển cho vay tiêu dùng trong những năm qua với mục tiêu tăng thu nhập cho PGD trong điều kiện nguồn thu từ cho vay phát triển sản xuất kinh doanh gặp khó khăn, nền kinh tế và khách hàng bị ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19. Có thể nói, đây là một dấu hiệu tốt khi mà nền kinh tế đang trên đà hồi phục.

2.3. Đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của MSB - PGD Hoàng Diệu.

2.3.1 Kết quả đạt được.

Mặc dù nền kinh tế vẫn còn rất nhiều khó khăn, sức hấp thụ vốn còn yếu, niềm tin của người tiêu dùng nội địa vẫn ở mức thấp do tâm lý... điều này kéo theo sự sụt giảm trong cầu tín dụng; đồng thời sự cạnh tranh gay gắt của các TCTD trên địa bàn đã ảnh

hưởng rất lớn đến hoạt động tín dụng của PGD Hoàng Diệu . Quá trình thực hiện cho vay tiêu dùng PGD đạt được một số kết quả:

Doanh số CVTD luôn tăng ổn định qua các năm, PGD đã có những bước phát triển vững chắc qua các năm. Dư nợ tăng qua từng năm. Việc doanh số cho CVTD và dư nợ như vậy cho thấy PGD đã chú trọng nhiều vào việc mở rộng hoạt động cho vay. Số lượng khách hàng có quan hệ tín dụng với PGD đang tăng qua từng năm. PGD cũng đang cố duy trì và củng cố quan hệ hợp tác với các khách hàng cũ, và mở rộng tìm kiếm các khách hàng tiềm năng mới. Kết quả thu được là trong 3 năm doanh thu và lợi nhuận tăng trong 3 năm.

Hoạt động CVTD của PGD có nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu trong mức ổn định, tỷ lệ nợ xấu giảm qua các năm. Đây là kết quả của quá trình giám sát và quản lý khoản vay hiệu quả, chất lượng tín dụng tiêu dùng được nâng cao. Cho thấy PGD đã có những phương pháp đốc thúc tốc độ thu hồi nợ và các biện pháp sát hạch cao giúp khả năng thu hồi nợ tốt hơn.

Cho vay trung dài hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn trong danh mục cho vay. Ngoài ra trong 3 năm ta cũng thấy rằng cho vay ngắn hạn cũng đang có mức tăng trưởng rất nhanh cho thấy PGD cũng đang chú trọng phát triển mục này.

Về mặt kinh tế - xã hội, hoạt động cho vay tiêu dùng đã góp phần nâng cao đời sống sinh hoạt của người tiêu dùng, đặc biệt là đối với các cá nhân và hộ gia đình địa bàn nông nghiệp nông thôn. PGD cũng có thể tạo ra các dịch vụ đi kèm với việc cho vay để có thể thu hút thêm khách hàng. Nhờ đó có thể phân tán được rủi ro vì CVTD có lượng khách hàng lớn, giá trị mỗi khoản vay nhỏ nếu một vài khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ thì rủi ro cũng giảm đi.

Đạt được những thành tựu như trên, phải kể đến sự nỗ lực của toàn thể tập thể PGD Hoàng Diệu. Các ban lãnh đạo và toàn thể nhân viên đã đề ra những kế hoạch chính xác và hợp lý nhờ vậy mà PGD đang phát triển tốt hơn.

2.3.2 Những hạn chế và nguyên nhân.

2.3.2.1 Những hạn chế

Bên cạnh những điều đã đạt được trên PGD vẫn còn tồn tại một số vấn đề sau:

Sản phẩm vay vẫn chưa phong phú đa dạng chỉ có các sản phẩm quen thuộc như vay mua nhà, vay du học.... Phần cũng do ngân hàng vẫn đang còn thiếu hụt nhân viên khiến cho tốc độ tìm kiếm khách hàng mới vẫn chưa được tốt.

Doanh số cho vay tiêu dùng và dư nợ cho vay tuy có tăng qua các năm nhưng chưa ổn định tăng mạnh vào 2021 nhưng vào 2022 lại có tăng nhẹ. Số lượng doanh số CVTD vẫn còn tăng nhưng không ổn định cụ thể chậm vào giai đoạn năm 2021- 2022 điều này chứng tỏ hiệu quả CVTD của PGD vẫn còn chưa thực sự tốt. Nhìn chung thì nợ xấu vẫn còn cao hơn mặt bằng chung, trong đó nợ xấu trong năm 2021 nói chung và nợ xấu trong vay ngắn hạn vẫn còn đang cao nguyên nhân có thể do một phần ảnh hưởng bởi dịch bệnh.

Tỷ lệ vay không có TSDB đang tăng khá nhanh chứng tỏ đây là một việc tốt tuy nhiên phía ngân hàng cũng nên chú trọng để ý trong khâu xét duyệt hồ sơ vay của từng khách hàng bởi vì nếu khách hàng không thể trả nợ sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của ngân hàng trong trong các giai đoạn tiếp theo vì TSDB vẫn là công cụ thu nợ cuối cùng của ngân hàng nếu khách hàng không còn khả năng trả nợ.

Việc kiểm tra đốc thúc thu hồi nợ vẫn chưa triệt để. Dù công tác thu hồi nợ của ngân hàng trong các năm qua đã dần được cải thiện qua các năm nhưng vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Đôi khi trách nhiệm của từng khâu từng bộ phận khi kiểm tra khi thu hồi nợ vẫn còn chưa rõ ràng. Các bộ phận phòng ban còn thiếu sự liên kết trong khâu rà soát, đối chiếu, xử lý triệt để các khoản nợ. Các công tác đánh giá, xác minh hồ sơ đối với tài sản thu nợ vẫn còn thiếu sót.

2.3.2.2 Nguyên nhân

Số lượng nhân lực cho công tác cho vay của ngân hàng vẫn còn thiếu, điều này khiến cho tốc độ xử lý hồ sơ bị chậm, ngoài ra còn dễ xảy ra sai sót trong quá trình xử lý hồ sơ. Năng lực và trình độ của cán bộ ngân hàng đang được nâng cao nhưng vẫn chưa đáp ứng đủ hoàn toàn yêu cầu công việc phần cũng vì đa số cán bộ còn trẻ do vậy kinh nghiệm vẫn chưa có nhiều là việc tất yếu.

Việc đánh giá tài sản thế chấp của khách vẫn chưa thực sự chặt chẽ, chính xác trước khi cho vay. Ngân hàng chưa thực sự thực hiện tốt khả năng kiểm tra đánh giá đúng giá trị tài sản hoặc giấy tờ hợp pháp của khách hàng. Đến khi khách hàng không trả được nợ thì

ngân hàng phải đối mặt với rủi ro thu nhập vì muốn thu hồi tài sản đó cần thời gian và chi phí khác liên quan. Ngân hàng gặp khó khăn trong thu hồi vốn, ảnh hưởng đến kinh doanh của mình.

Do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đối với nền kinh tế nói chung và trên địa bàn Tỉnh Đà Nẵng nói riêng, đã làm cho tốc độ tăng trưởng kinh tế thấp, nhiều doanh nghiệp phá sản, thu nhập người lao động giảm sút mạnh, dẫn đến người dân chưa dám mạnh dạn vay vốn để mua sắm tài sản và mục đích tiêu dùng khác.

Với đối tượng chủ yếu là khách hàng cá nhân và hộ gia đình, nhiều người dân lao động thực sự có nguồn thu nhập khác nhau từ lương, sản xuất kinh doanh đầu tư nhưng không có giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập ổn định, trong khi Ngân hàng cho vay tiêu dùng đối với khách hàng đều phải yêu cầu khách hàng chứng minh về mặt tài chính, do vậy có rất nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng không thể tiếp cận được vốn vay vì yếu tố này.

Các khoản cho vay tiêu dùng phục vụ mục đích khác chủ yếu là dùng cho mục đích tiêu dùng nhỏ trong sinh hoạt gia đình, du học, vì vậy thường sẽ không có tài sản đảm bảo, nguồn tiền trả nợ phụ thuộc hết vào thu nhập của người vay làm cho Ngân hàng sẽ bị động hơn khi nguồn thu nhập của khách hàng bị giảm đi hoặc không còn nữa.

Công tác tiếp thị, chăm sóc khách hàng vay tiêu dùng còn rất hạn chế. Thiếu chiến lược nghiên cứu sản phẩm, marketing bán hàng. Thực sự chưa có chương trình nào có sức lan toả lớn đến với khách hàng. Chủ yếu là khách hàng tự tìm đến Ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã giới thiệu về lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP MSB nói chung và PGD Hoàng Diệu nói riêng. Bên cạnh đó ở chương 2 cũng đã nêu lên được tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng về huy động vốn, sử dụng vốn và kết quả kinh doanh trong 3 năm 2020-2022. Từ đó chương này cũng đã phân tích thực trạng CVTD ở PGD qua các chỉ tiêu cơ bản như: Doanh số cho vay, Dư nợ cho vay, Doanh số thu nợ, Nợ xấu,... Qua đó để thấy được những hạn chế và nguyên nhân dẫn đến những hạn chế đó. Tới chương 3 là nơi nêu lên những giải pháp khắc phục những điểm yếu hạn chế đó.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP MSB - PGD HOÀNG DIỆU

3.1. Định hướng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu

3.1.1. Những mục tiêu hoạt động chung

Thị trường cho vay tiêu dùng được đánh giá là phân khúc đầy tiềm năng phát triển trong thời gian tiếp theo, bởi đây là thị trường rất có tiềm năng để phát triển. So với các nước phát triển, tỷ lệ cho vay tiêu dùng của Việt Nam còn rất nhỏ, bởi trước đây thị trường này ít được các Ngân hàng chú ý tới. Tuy nhiên, ngày nay tiến tới là sự “bùng nổ” của thị trường cho vay tiêu dùng và xác định một hướng đi mới các Ngân hàng thương mại ngày càng quan tâm đến thị trường Cho vay tiêu dùng hơn.

Ngân hàng MSB - PGD Hoàng Diệu hướng tới mục tiêu trở thành ngân hàng hiện đại, hướng tới chuẩn mực quốc tế và khu vực, phù hợp với yêu cầu phát triển hệ thống ngân hàng và kinh tế xã hội của đất nước, hoạt động cho vay tiêu dùng đã và đang được quan tâm hơn trước. Hoạt động cho vay tiêu dùng dần được xác định là một trong những nguồn thu nhập quan trọng của Ngân hàng, tạo điều kiện để Ngân hàng bán chéo các sản phẩm khác từ đó tối đa hóa các sản phẩm của Ngân hàng và đồng thời mở rộng quy mô thị trường.

Dự kiến trong thời gian tới, PGD sẽ triển khai những chương trình, hoạt động thiết thực nhằm phổ biến hoạt động cho vay tiêu dùng tới các cá nhân, tổ chức trên địa bàn. Thực hiện mở rộng cho vay tiêu dùng trên địa bàn PGD và địa bàn lân cận.

3.1.2. Mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch

Cùng với tốc độ phát triển kinh tế mạnh mẽ, sự cải thiện đáng kể trong mức sống của dân cư làm tăng khả năng chi tiêu và cả sự sẵn sàng chấp nhận tín dụng của người dân đã mở ra một thị trường tín dụng tiêu dùng vô cùng rộng lớn và đầy tiềm năng trên địa bàn tỉnh Đà Nẵng. Chính vì vậy Ban lãnh đạo PGD Hoàng Diệu dành nguồn lực tập trung phát triển thị trường bán lẻ, phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

Trên cơ sở những thành công đã đạt được trong quá trình đầu tư cho vay tiêu dùng trong thời gian qua, PGD Hoàng Diệu đề ra định hướng phát triển cho vay tiêu dùng như sau:

- Xây dựng định hướng phát triển cho vay tiêu dùng theo phương châm “Tăng trưởng, chất lượng, hiệu quả”.
- Duy trì tốc độ tăng trưởng dư nợ cao hàng năm theo định hướng của MSB, quản lý chất lượng tín dụng tốt.
- Triển khai các sản phẩm mới thuộc danh mục sản phẩm của MSB.
- Tổ chức hình thức quảng bá trên phương tiện thông tin đại chúng đến tận tổ nhóm các sản phẩm cho vay tiêu dùng của MSB.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện điều kiện thủ tục và thời gian giải quyết hồ sơ cho vay.
- Thường xuyên đào tạo kỹ năng bán hàng cho đội ngũ cán bộ tín dụng, cán bộ dịch vụ marketing.

3.2. Các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch Hoàng Diệu chi nhánh Đà Nẵng

3.2.1. Vận dụng linh hoạt chính sách cho vay

Do khách hàng ngày càng có được sự đáp ứng từ phía nhiều ngân hàng khác nhau, nên công tác thẩm định cũng phải được tiến hành một cách nhanh chóng nhưng phải đảm bảo các nguyên tắc an toàn. Đây là một công việc hết sức khó khăn, đòi hỏi ngân hàng cần phải nỗ lực trong việc linh hoạt trong việc áp dụng các quy định cho vay. Thời gian nhanh nhất và đảm bảo an toàn cho ngân hàng. Nếu làm tốt được việc này thì cho vay tiêu dùng sẽ trở nên an toàn và sinh lợi nhiều hơn cho ngân hàng. Việc thẩm định nhanh chóng sẽ giúp ngân hàng thu hút được các khách hàng của mình, họ sẽ quyết định khi cảm thấy hài lòng. Nếu thời gian thẩm định quá lâu, điều này có thể làm khách hàng nản lòng và do vậy họ có thể tìm đến với ngân hàng khác. Do đó, PGD Hoàng Diệu cần phải nỗ lực hơn nữa trong công tác thẩm định khách hàng một cách nhanh chóng, tiện lợi nhưng phải đảm bảo tính chặt chẽ, an toàn nếu không sẽ dẫn đến nợ xấu tăng cao.

3.2.2. Đa dạng hóa danh mục các sản phẩm cho vay tiêu dùng

Với tình hình cạnh tranh gay gắt như hiện nay, việc đưa ra các sản phẩm nhiều tiện ích, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng đóng một vai trò rất quan trọng. Các sản phẩm mà PGD Hoàng Diệu cung cấp trong thời gian qua chỉ mới dừng lại ở các gói sản phẩm cho vay tiêu dùng quen thuộc. Vì vậy trong thời gian tới, cần đưa ra các tiện ích tốt hơn về các gói sản phẩm để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nâng cao vị thế cạnh tranh của ngân hàng mình trên thị trường Đà Nẵng

Đẩy mạnh trong việc phát triển phân khúc mua sắm, tăng cường liên kết dịch vụ với các siêu thị, siêu thị điện máy

3.2.3. Tăng cường giám sát khoản vay và xử lý thu hồi dứt điểm nợ xấu

Cán bộ cần phải thường xuyên giám sát khách hàng sau khi giải ngân để đánh giá tình hình sử dụng vốn có đúng mục đích đã cam kết không và kiểm soát mức độ rủi ro tín dụng phát sinh trong quá trình sử dụng vốn. Giúp cán bộ có thể kịp thời phát hiện những phát sinh, kịp đề ra những biện pháp xử lý thích ứng với tình hình thu nhập của khách hàng tránh rủi ro sau này. Cũng đồng thời nên tiến hành những biện pháp sau:

- Giám sát hoạt động cho vay của khách hàng.
- Thăm hỏi và kiểm soát nơi cư trú của khách hàng. Việc này giúp ngân hàng có thể kiểm soát nhanh chóng và chính xác nhất về chất lượng và vị thế của khách hàng.
- Kiểm tra việc đánh giá tài sản thế chấp theo giá trị hiện tại và hiện trạng của tài sản.
- Kiểm tra từ các nguồn thông tin khác: CIC, tòa án, cơ quan thuế.

Nhân viên PGD Hoàng Diệu có trách nhiệm theo dõi lịch trả nợ, thường xuyên cập nhật thông tin. Tuy nhiên có vài trường hợp khách hàng không kịp trả nợ đúng hạn theo thời gian thì ngân hàng phải có thông báo kịp thời. Cần chú ý đến những khoản vay quá hạn và những khoản vay chưa đến hạn nhưng khách hàng có khả năng không trả được nợ do mất khả năng thanh toán, do thua lỗ, do vi phạm pháp luật. Để đảm bảo khả năng thu hồi nợ bình thường với mức rủi ro được cho phép nên có quy trình chặt chẽ xử lý nợ quá hạn, khai thác những khoản nợ còn khả năng thu hồi và thanh lý những khoản nợ không còn khả năng thu hồi.

3.2.4. Nâng cao công tác thẩm định khách hàng, nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.

Công việc thẩm định khách hàng là rất quan trọng, nó quyết định xem có nên cho khách hàng vay hay không và nếu cho khách hàng vay thì công tác trả nợ sẽ như thế nào. Hiện nay tại PGD Hoàng Diệu thì công tác thẩm định khách hàng tương đối tốt, tuy nhiên tình hình nợ xấu và nợ quá hạn vẫn còn. Do đó, PGD cần phải nâng cao công tác thẩm định và quản lý khách hàng chặt chẽ để tránh gia tăng thêm nợ xấu và đảm bảo khách hàng trả nợ đúng hạn.

PGD còn tập trung cho vay có tài sản đảm bảo, một khi khách hàng không có khả năng trả được nợ vay, hay có dấu hiệu vi phạm hợp đồng tín dụng thì PGD có quyền xử lý tài sản đảm bảo. Việc xử lý tài sản đảm bảo là một công việc rất phức tạp, do vậy ngân hàng cần phải có chính sách hợp lý để xử lý những tài sản này. Điều này lại phụ thuộc vào quyết định chung của PGD. Nên trước khi đưa ra quyết định cho vay, mặc dù đã có tài sản đảm bảo rồi nhưng PGD vẫn cần làm chặt chẽ ở công tác kiểm tra năng lực tài chính khách hàng, thẩm định giá trị tài sản đảm bảo.

Cụ thể, thẩm định khách hàng ở đây là việc xem xét, đánh giá về tình trạng PGD còn tập trung cho vay có tài sản đảm bảo là chủ yếu. Nên muốn tăng khách hàng cho vay không tài sản đảm bảo thì PGD cần phải có các chế tài nhằm kiểm soát, thẩm định khách hàng vay tốt hơn. Thẩm định kỹ hơn thông tin như: về nhân thân, tình trạng hôn nhân, hộ khẩu, khả năng tài chính... của khách để từ đó đưa ra những quyết định vay vốn hợp lý nhất. Khi giải ngân, cán bộ cho vay cần kiểm soát kỹ mục đích sử dụng vốn vay, đối chiếu toàn bộ hồ sơ giấy tờ của khách hàng; sau khi cho vay cần kiểm tra mục đích sử dụng khoản vay, kiểm tra khả năng tài chính của khách hàng vay, tình hình tài sản đảm bảo... Nếu khoản vay được kiểm soát chặt chẽ sẽ giảm thiểu được rủi ro phát sinh trong hoạt động tín dụng.

Đối với công tác phân tích nợ, PGD Hoàng Diệu đã thực hiện giải pháp này khá tốt. Tuy nhiên vẫn cần cán bộ cho vay, cán bộ quản lý khoản vay thực hiện một cách nghiêm túc trong đó làm rõ nguyên nhân dẫn đến nợ quá hạn, nợ xấu, những rủi ro có thể gặp phải như rủi ro từ khách hàng, từ ngân hàng, từ hồ sơ cho vay, và rủi ro khác từ đó có biện pháp

tháo gỡ cho khách hàng, kịp thời chỉ đạo các giải pháp hạn chế phát sinh nợ xấu, nâng cao chất lượng nợ.

3.2.5. Đẩy mạnh và làm mới hoạt động marketing

Trong môi trường cạnh tranh hiện nay khâu marketing ngân hàng là không thể thiếu. Nó giúp PGD tìm kiếm khách hàng tiềm năng, mở rộng thị trường hoạt động, giúp ngân hàng chủ động hướng tới khách hàng và phục vụ khách hàng, là công cụ phòng ngừa rủi ro từ xa hiệu quả. PGD có thể dựa vào các khách hàng truyền thống, thân thiết của mình để tiếp thị về các sản phẩm, dịch vụ và hình ảnh cho PGD. Đây là cách quảng bá khá hiệu quả và tiết kiệm được chi phí.

Đẩy mạnh bán chéo sản phẩm: đây là phương thức tìm kiếm khách hàng cho các sản phẩm cho vay tiêu dùng từ chính các khách hàng đã có quan hệ tín dụng với PGD Hoàng Diệu. Khi khách hàng đến vay xây dựng mới, sửa chữa cải tạo, nâng cấp, mua nhà thì giới thiệu cho khách hàng đó mua ô tô, tiêu dùng,...đây là một trong những phương thức giúp PGD Hoàng Diệu mở rộng dư nợ cho vay tiêu dùng hiệu quả. Để có được khách hàng đã khó nhưng giữ chân được những khách hàng này đòi hỏi ngân hàng phải có một chiến lược về khách hàng lâu dài và bền vững, điều này không phải đơn giản. Chiến lược này phải đảm bảo thu hút, hấp dẫn và có khả năng thỏa mãn được các đối tượng khách hàng đang có nhu cầu về dịch vụ ngân hàng hoặc hiện đã sử dụng các dịch vụ của ngân hàng cung cấp

Ngoài ra, PGD có thể phát tờ rơi, treo áp phích tại các cơ quan, đơn vị, tại các ngã ba, ngã tư, tuyến phố, tuyến đường đông người qua lại để quảng cáo về các hình thức CVTD và các chính sách CVTD để đông đảo người dân có thể biết và tìm đến vay vốn tiêu dùng khi có nhu cầu.

3.2.6. Tăng số lượng và nâng cao chất lượng của cán bộ nhân viên

Hiện nay, số lượng nhân viên tín dụng tiêu dùng của ngân hàng còn khá khiêm tốn, so với tiềm năng phát triển mạnh mẽ của cho vay tiêu dùng thì số lượng hiện nay không thể đủ để đáp ứng nhu cầu đó. Do đó PGD cần phải nhanh chóng tuyển dụng thêm các nhân viên tín dụng tiêu dùng mới để đáp ứng nhu cầu cho khách hàng. Giúp cho việc đẩy mạnh cho vay tiêu dùng được dễ dàng hơn, có quy mô ngày một lớn hơn.

Thêm nữa, hiện tại PGD Hoàng Diệu chưa có những chính sách để tuyển CTV tín dụng tiêu dùng cho PGD mà chủ yếu là cán bộ của PGD. Nếu ngân hàng có thêm chế độ tuyển CTV tín dụng thì họ là người mang lại thêm một nguồn khách hàng cho PGD, họ sẽ chủ động tìm kiếm, tiếp cận khách hàng, tư vấn giới thiệu cho đối tượng khách hàng về những sản phẩm tiêu dùng của PGD, sau đó lập hồ sơ thẩm định tín dụng, theo dõi kết quả và xử lý cho khách hàng. Đối với PGD sẽ giảm bớt chi phí về tiền lương vì thường CTV mức lương sẽ thấp và không có chế độ đãi ngộ như nhân viên chính thức. Riêng đối với CTV họ sẽ được tăng thêm thu nhập, cải thiện tài chính và đối với sinh viên đang đi học hoặc mới ra trường sẽ tích lũy nhiều kinh nghiệm và trau dồi được kỹ năng khi làm việc..

Trình độ nghiệp vụ: PGD cần thường xuyên tổ chức các đợt tập huấn nhằm đánh giá năng lực chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ tín dụng được thể hiện ở những mặt như: Đánh giá, phân tích tài chính khách hàng một cách chính xác; thẩm định một cách khoa học trên cả 2 phương diện là tính chính xác và thời gian thực hiện; thẩm định tài sản bảo đảm tiền vay đúng quy trình chế độ; xử lý tốt các nghiệp vụ phát sinh trong quá trình cho vay, quản lý các khoản vay trong và sau khi cho vay; vấn đề tư vấn cho khách hàng; nắm bắt và cập nhật được rất nhiều thông tin về các lĩnh vực, nhất là những vấn đề về khách hàng,....

Mỗi CBTD đều phải luôn rèn luyện và tu dưỡng đạo đức nghề nghiệp: CBTD phải luôn lấy mục đích sự nghiệp phát triển ngân hàng làm mục đích phấn đấu. Đạo đức của CBTD thể hiện ở việc nâng cao tính kỷ luật, tính liêm khiết, chấp hành tốt chủ trương của ngành, quy chế, cơ chế của cơ quan và không thể thoát ra ngoài phạm vi của những quy định, nội quy làm việc. Trung thực là yếu tố quan trọng nhất: trung thực trong xử lý nghiệp vụ, trung thực trong việc cân nhắc lợi ích công - tư, trung thực trong việc xây dựng tập thể nơi mình đang làm việc... là sự thể hiện cao nhất của người có bản lĩnh về đạo đức. Vì vậy, với CBTD việc trau dồi nghiệp vụ và đạo đức là ý thức trách nhiệm của mỗi cá nhân, song, việc tạo một môi trường làm việc chuyên nghiệp, lành mạnh cũng quan trọng không kém trong việc giữ gìn phẩm chất đạo đức CBTD.

3.2.7. Hiện đại hóa công nghệ, đơn giản thủ tục

Trong thời điểm dịch Covid-19 đang bùng lên, khách hàng cũng ngại với việc phải tới phòng giao dịch, tiếp xúc với nhiều người. Họ luôn ưu tiên cho sự tiện lợi, nhanh chóng,

bảo đảm an toàn cho bản thân và gia đình. Để tạo sự tiện lợi cho khách hàng dựa trên nền tảng công nghệ thông tin, tăng cường tính bảo mật và giảm được việc làm thủ công cho đội ngũ cán bộ, PGD cần hoàn thiện, nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, phát triển các phần mềm ứng dụng, lấy công nghệ thông tin làm công cụ đắc lực thúc đẩy các hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng như: Lập các ứng dụng trực tuyến cho vay tiêu dùng, sử dụng Internet Banking để có thể vay vốn và giải ngân nhanh chóng. Các giao dịch được thực hiện trực tuyến, thông qua các trang web, các sàn giao dịch trực tuyến hoặc các ứng dụng được cài đặt trên điện thoại thông minh.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng của chương 2, toàn bộ chương 3 đã nêu lên định hướng hoạt động kinh doanh cũng như mục tiêu cụ thể của PGD Hoàng Diệu chi nhánh Đà Nẵng trong những năm tới. Đồng thời chương 3 này cũng đã nêu lên sự cần thiết phải hạn chế rủi ro cho vay tiêu dùng. Từ đó chương 3 đã nêu lên một số phải giáp với mong muốn có thể giúp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại PGD Hoàng Diệu chi nhánh Đà Nẵng.

LỜI KẾT

Đẩy mạnh phát triển hoạt động CVTD trở thành mục tiêu chiến lược mang tầm quan trọng đối với các NHTM trong điều kiện phát triển kinh tế hiện nay. Đẩy mạnh CVTD tạo điều kiện nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của người dân, thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng. Mặt khác, đẩy mạnh CVTD là biện pháp hữu hiệu để phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng, là một xu thế tất yếu do những lợi ích thiết thực mà cho vay tiêu dùng mang lại.

Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng luôn là mối quan tâm hàng đầu của mọi ngân hàng vì đây là đây là hoạt động đóng vai trò kiên quyết trong sự tồn tại và phát triển của mỗi ngân hàng. Nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng là một yêu cầu quan trọng để giúp PGD Hoàng Diệu chi nhánh Đà Nẵng cạnh tranh với những ngân hàng khác. Để có thể nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng đây là một việc khó đòi hỏi phải có sự nỗ lực của rất nhiều của cá nhân PGD và cả hệ thống pháp luật, những chính sách điều tiết của Nhà Nước.

Tìm hiểu về hệ thống cho vay tiêu dùng cũng như các giải pháp nâng cao chất lượng vay tại PGD Hoàng Diệu chi nhánh Đà Nẵng cũng đã giúp bản thân em có được những sự hiểu biết thêm quy trình thẩm định, kết luận vay cho tới khi thu hồi vốn. Từ đó hiểu được những khó khăn và hạn chế đang có trong hiện nay trong CVTD .

Bởi vì kiến thức em còn hạn chế cho nên bài viết này chỉ đề cập đến những vấn đề cơ bản để nghiên cứu và cũng không thể tránh được sự thiếu sót. Rất mong nhận được sự giúp đỡ của thầy cô giáo và các cán bộ PGD Hoàng Diệu chi nhánh Đà Nẵng để bài viết trở nên hoàn chỉnh hơn.

Em xin cảm ơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tình hình huy động vốn của ngân hàng TCMP Hàng Hải - PGD Hoàng Diệu 2020-2022.
2. Tình hình cho vay của ngân hàng TMCP MSB PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.
3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP MSB - PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022
4. Tình hình chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD MSB Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022.
5. Tình hình hoạt động CVTD tại PGD MSB chi nhánh Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 phân theo thời hạn cho vay.
6. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng PGD MSB chi nhánh Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 phân theo mục đích sử dụng.
7. Tình hình hoạt động CVTD tại ngân hàng PGD MSB Chi nhánh Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022 theo hình thức đảm bảo.
8. Kết quả thu lãi CVTD của PGD MSB giai đoạn 2020 - 2022.
9. Tình hình nợ quá hạn cho vay tiêu dùng của MSB Đà Nẵng 2020 - 2022.
10. <https://thuvienphapluat.vn/>
11. <https://luatminhkhue.vn/>
12. <https://www.msb.com.vn/vi/>
13. Giáo trình Quản trị ngân hàng thương mại (XB năm 2011) - PGS.TS.Nguyễn Thị Mùi và Ths.Trần Cảnh Toàn đồng chủ biên.

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP