

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

KHOA KINH TẾ



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ
NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á -
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ**

Giáo viên hướng dẫn	:	ThS. Nguyễn Thị Nga My
Sinh viên thực hiện	:	Lê Anh Tú
Khóa học	:	2022-2026
Lớp	:	22NH1

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

Đà Nẵng, ngày ... tháng 5 năm 2025

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Số:...../.....

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Lê Anh Tú
- Ngành đào tạo : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 – 2026

2. Tên đề tài khóa luận:

**“ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH
ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ”**

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

- Tình hình huy động vốn tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025
- Tình hình cho vay tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025
- Kết quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị:

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

5. Giảng viên hướng dẫn

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

6. Ngày giao nhiệm vụ Khóa luận tốt nghiệp:

Ngày 12/02/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp:

Ngày 24/05/2026

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

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

Ngày ... tháng 5 năm 2026

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

Lê Anh Tú

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý thầy cô Khoa Kinh tế cùng thầy cô ở các bộ môn khác của Trường Đại học Kiến Trúc đã giảng dạy, truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho em trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện. Những kiến thức nền tảng và sự định hướng quý báu từ nhà trường đã giúp em có hành trang vững chắc để bước vào môi trường thực tế. Đây chính là nền tảng quan trọng để em có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp cũng như phát triển nghề nghiệp của em sau này. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô ThS. Nguyễn Thị Nga My – người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo em trong suốt quá trình thực hiện đề tài khoá luận. Không chỉ truyền đạt kiến thức chuyên môn, cô còn định hướng cách tư duy, cách tiếp cận vấn đề và phương pháp áp dụng lý thuyết vào thực tiễn. Nhờ có sự chỉ bảo và những góp ý mang tính chuyên môn cao của cô mà em đã dần hoàn thiện bài viết của mình. Xin kính chúc Quý thầy cô thật nhiều sức khỏe và đạt được nhiều thành công trên bước đường giảng dạy của mình.

Qua thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ, em đã có cơ hội được vận dụng những kiến thức mình được học ở trường vào một phần công việc đồng thời cũng nâng cao được hiểu biết của bản thân về công việc, chức năng và nhiệm vụ của phòng Quan hệ Khách Hàng Cá nhân nói chung. Trong quá trình thực tập em đã được các anh chị trong cơ quan tạo mọi điều kiện thuận lợi và giúp đỡ rất nhiệt tình để có thể thực hiện tốt công việc của mình trong thời gian thực tập tại đây. Em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Ban giám đốc cùng các anh chị tại phòng Quan hệ Khách hàng Cá nhân đã tận tình hướng dẫn trong khoảng thời gian em thực tập tại Ngân hàng, tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp những thông tin cần thiết để em hoàn thành báo cáo này. Xin gửi đến các anh chị lời chúc sức khỏe và thành công trong công việc, kính chúc Quý công ty luôn phát triển và đạt được nhiều thành tựu lớn trong tương lai.

Đà Nẵng, ngày ... tháng 5 năm 2026

Sinh viên thực hiện

Lê Anh Tú

[illegible]

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại.	1
1.1.1 Khái niệm về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại.	1
1.1.2 Nguyên tắc hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại..	1
1.1.3. Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại	2
1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM.....	5
1.2.1 Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM.....	5
1.2.2 Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của NHTM	5
1.2.3 Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân	6
1.3 Cơ sở lý luận về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.....	7
1.3.1 Nội dung về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của NHTM	7
1.3.2 Các chỉ tiêu định tính đánh giá về mở rộng cho vay KHCN của NHTM.....	9
1.3.3 Các chỉ tiêu định lượng đánh giá về mở rộng cho vay KHCN của NHTM.....	10
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân.....	17
1.4.1 Nhân tố khách quan	17
1.4.2 Nhân tố chủ quan	18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD ĐIỆN BIÊN PHỦ TRONG GIAI ĐOẠN 2023 – 2025.....	21
2.1 Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ	21
2.1.1 Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ.....	21
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ	21
2.1.3 Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ	23
<i>2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ</i>	<i>23</i>

2.1.3.2. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ	24
2.1.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 20023-2025	24
2.1.4.1. Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 - 2025	24
2.1.4.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 - 2025.....	27
2.1.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	29
2.2 Thực trạng mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025.....	34
2.2.1 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025.....	34
2.2.2 Các quy định chung về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại n SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	38
2.2.3. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân đang triển khai tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	40
2.2.4 Thực trạng triển khai mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	42
2.2.4.1 Kết quả triển khai hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025.....	45
2.2.4.2 Tình hình khách hàng và dư nợ trên mỗi khách hàng cá nhân tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	49
2.2.4.3. Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025.....	51
2.2.4.4 Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025.....	58
2.2.4.5 Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo tài sản đảm bảo tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	66

2.3 Đánh giá về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	73
2.3.1 Kết quả đạt được	73
2.3.2 Hạn chế	75
2.3.3 Nguyên nhân	76
2.3.3.1 Nguyên nhân chủ quan	76
2.3.3.2 Nguyên nhân khách quan	79
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ	82
3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ	82
3.2 Một số giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ	83
3.2.1 Cân đối cơ cấu cho vay theo phân khúc KH nhằm phân tán rủi ro	83
3.2.2 Vận dụng linh hoạt quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân nhằm tối ưu hoá thời gian và nâng cao trải nghiệm khách hàng	86
3.2.3 Tăng cường quản trị và phát triển đội ngũ nhân lực theo hướng chuyên môn hóa	88
3.2.4 Tăng cường các kênh phân phối tại địa phương nhằm nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng	91
3.2.5 Đẩy mạnh hoạt động Marketing trên nhiều nền tảng nhằm thu hút KH	93
3.2.6 Tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân giúp nâng cao hiệu quả và năng lực cạnh tranh	96
3.3 Một số kiến nghị	99
3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ các Bộ ban ngành	99
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và cơ quan quản lý	100
3.3.3 Kiến nghị đối với SeABank – PGD Điện Biên	100
KẾT LUẬN CHƯƠNG III	102
KẾT LUẬN	103
TÀI LIỆU THAM KHẢO	104

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng	Nội dung	Trang
Bảng 2.1	Tình hình huy động tiền gửi tại SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 - 2025	27
Bảng 2.2	Tình hình dư nợ tại SeABank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 - 2025	30
Bảng 2.3	Kết quả hoạt động kinh doanh tại SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	32
Bảng 2.4	Các sản phẩm cho vay có tài sản đảm bảo đang triển khai tại SeABank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	43
Bảng 2.5	Các sản phẩm cho vay không tài sản đảm bảo đang triển khai tại SeABank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	44
Bảng 2.6	Thực trạng cho vay KHCN tại SeABank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	49
Bảng 2.7	Tình hình khách hàng và dư nợ trên mỗi KHCN tại SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	53
Bảng 2.8	Tình hình hoạt động cho vay KHCN theo thời hạn tại SeABank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	55
Bảng 2.9	Tình hình hoạt động cho vay KHCN theo mục đích tại SeABank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	62
Bảng 2.10	Tình hình hoạt động cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo tại SeABank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	71

DANH MỤC HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ

Bảng	Nội dung	Trang
Hình 1.1	Logo SeABank	23
Sơ đồ 1.1	Cơ cấu tổ chức tại SeABank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ	25
Sơ đồ 2.1	Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	36

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nghĩa
CN	Chi nhánh
CV	Cho vay
DNCK	Dư nợ cuối kỳ
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
DV	Dịch vụ
ĐVT	Đơn vị tính
HD	Hoạt động
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NX	Nợ xấu
PGD	Phòng giao dịch
ST	Số tiền
TMCP	Thương mại cổ phần
TT	Tỷ trọng
TSDB	Tài sản đảm bảo
NX	Nợ xấu
TMCP	Thương mại cổ phần
SeABank	Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á
TCTD	Tổ chức tín dụng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong xu thế hội nhập và phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế số, hệ thống Ngân hàng Thương mại tại Việt Nam đang đứng trước những cơ hội bứt phá nhưng cũng có rất nhiều thách thức từ áp lực cạnh tranh và biến động thị trường. Đối với Ngân hàng TMCP Đông Nam Á chiến lược chuyển đổi trọng tâm sang phân khúc ngân hàng bán lẻ không chỉ là hướng đi tất yếu để tối ưu hóa lợi nhuận mà còn là giải pháp then chốt nhằm phân tán rủi ro tín dụng. Trong đó, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đóng vai trò là quan trọng giúp duy trì sự tăng trưởng bền vững, giúp ngân hàng tiếp cận sâu rộng vào đời sống kinh tế - xã hội của người dân.

Thành phố Đà Nẵng là trung tâm kinh tế của miền Trung với một thị trường tài chính năng động và có sự hiện diện của hầu hết các định chế tài chính lớn. Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ nằm trên trục đường đông đúc nhộn nhịp ở trung tâm thành phố, tuyến đường Điện Biên Phủ là hành lang kinh tế huyết mạch của quận Thanh Khê với đặc thù hạ tầng đô thị hiện đại và cộng đồng dân cư lâu đời. Khác với các khu vực ven biển vốn phụ thuộc nhiều vào biến động du lịch, địa bàn quanh PGD Điện Biên Phủ sở hữu một lượng lớn khách hàng cá nhân có tính ổn định cao. Đó là những hộ gia đình truyền thống với nhu cầu vay vốn để chỉnh trang nhà cửa, mua sắm phương tiện đi lại hoặc đầu tư cho giáo dục – những mảng vay tiêu dùng có biên độ rủi ro thấp và khả năng trả nợ tốt. Ngoài ra, trục đường Điện Biên Phủ gắn liền với các loại hình kinh doanh dịch vụ, showroom ô tô, vật liệu xây dựng và các siêu thị điện máy lớn. Sự tập trung dày đặc của các hộ kinh doanh cá thể và tiểu thương tại đây tạo ra một phân khúc khách hàng đặc biệt, những người có nhu cầu vay vốn lưu động lớn, xoay vòng vốn nhanh và có tài sản đảm bảo là bất động sản mặt tiền có giá trị cao.

Trong quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ, em nhận thấy rằng mặc dù hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đã đạt được một số kết quả tích cực, nhưng vẫn còn nhiều hạn chế về sản phẩm, kênh tiếp cận, cũng như khả năng khai thác thị trường. Việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay cá nhân tại đây là cần

thiết, nhằm giúp PGD Điện Biên Phủ tận dụng tốt tiềm năng thị trường và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Với mong muốn vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn, đồng thời đóng góp một góc nhìn cụ thể cho đơn vị thực tập, em quyết định lựa chọn đề tài: **“Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung:

Khoá luận được thực hiện nhằm nghiên cứu và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025. Trên cơ sở phân tích các chỉ tiêu, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh của đơn vị trong thời gian tới.

2.2 Mục tiêu cụ thể:

- Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân, phân loại cho vay khách hàng cá nhân, đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân. Vai trò hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.
- Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025.
- Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn tiếp theo.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Cho vay KHCN là gì? Đặc điểm của cho vay KHCN? Phân loại cho vay KHCN? Vai trò của hoạt động cho vay KHCN? Các chỉ tiêu nào đo lường hoạt động cho vay KHCN? Các nhân tố nào ảnh hưởng đến cho vay KHCN?

- Thực trạng mở rộng hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á
- Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023-2025 diễn ra như thế nào?

- Các giải pháp nào là cần thiết nhằm mở rộng hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ trong giai đoạn tiếp theo?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:* Nghiên cứu về thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ.

- *Phạm vi nghiên cứu không gian:* Tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ

- *Phạm vi nghiên cứu thời gian:* Giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ.

5. Phương pháp nghiên cứu

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

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Tác giả sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo kết quả kinh doanh, báo cáo dư nợ và báo cáo phân loại nhóm nợ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025. Ngoài ra, tác giả kết hợp quan sát thực tế tại phòng khách hàng cá nhân của đơn vị thực tập.

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

- Phương pháp so sánh và phân tích chỉ số: So sánh số liệu giữa các kỳ để thấy được sự biến động và xu hướng phát triển của các chỉ tiêu; đồng thời tính toán các chỉ số tài chính (Tỷ lệ nợ xấu, hệ số an toàn vốn, tỷ lệ dư nợ trên vốn huy động) để đánh giá đánh giá sự tăng trưởng hoặc suy giảm qua các năm

6. Cấu trúc đề tài

- Chương 1: Tổng quan cơ sở lý luận về mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

- Chương 2: Thực trạng mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025.
- Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Điện Biên Phủ

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

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

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

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

Theo giáo trình ngân hàng thương mại do PGS.TS Trần Thị Xuân Hương và ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc biên soạn: Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng chuyển giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng cho mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

Theo quy định tại khoản 7, Điều 4 của Luật các Tổ chức tín dụng năm 2024 quy định *"Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay"*.

Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại không chỉ là công cụ tài chính giúp ngân hàng sinh lời thông qua việc thu lãi suất, mà còn là phương thức để ngân hàng đóng góp vào sự phát triển kinh tế xã hội. Từ việc hỗ trợ cá nhân, doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn đến việc thúc đẩy các dự án phát triển cơ sở hạ tầng, hoạt động cho vay còn giúp ngân hàng xây dựng mối quan hệ với khách hàng và ổn định nguồn vốn huy động. Chính vì vậy, hoạt động cho vay là một trong những hoạt động cốt lõi và quan trọng nhất của ngân hàng thương mại.

1.1.2. Nguyên tắc hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại.

1.1.2.1. Sử dụng vốn đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay

Việc sử dụng vốn vay vào mục đích gì là do hai bên, ngân hàng và khách hàng thỏa thuận và ghi vào trong hợp đồng tín dụng. Đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích

thỏa thuận nhằm bảo đảm hoạt động sử dụng vốn vay và khả năng thu hồi nợ vay sau này. Do vậy, về phía ngân hàng trước khi cho vay cần tìm hiểu rõ mục đích vay vốn của khách hàng, đồng thời phải kiểm tra xem khách hàng có sử dụng vốn vay đúng như mục đích đã cam kết hay không. Điều này rất quan trọng vì việc sử dụng vay đúng mục đích hay không có ảnh hưởng rất lớn đến khả năng thu hồi nợ vay sau này. Việc khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích dễ dẫn đến thất thoát và lãng phí khiến vốn vay không tạo ra được ngân lưu để trả nợ cho ngân hàng.

Về phía khách hàng việc sử dụng vốn vay đúng mục đích góp phần nâng cao hoạt động sử dụng vốn vay, đồng thời giúp khách hàng đảm bảo khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng. Từ đó, nâng cao uy tín của khách hàng đối với ngân hàng và củng cố quan hệ vay vốn giữa khách hàng và ngân hàng sau này.

1.1.2.2. Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay

Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay là một nguyên tắc không thể thiếu trong hoạt động cho vay. Điều này xuất phát từ tính chất tạm thời nhân rồi của nguồn vốn mà ngân hàng sử dụng để cho vay. Đa số nguồn vốn mà ngân hàng sử dụng để cho vay là vốn huy động từ khách hàng gửi tiền, do đó, sau khi cho vay trong một thời hạn nhất định, khách hàng vay tiền phải hoàn trả lại cho ngân hàng để ngân hàng hoàn trả lại cho khách hàng gửi tiền. Hơn nữa bản chất của quan hệ tín dụng là quan hệ chuyển nhượng tạm thời quyền sử dụng vốn vay nên sau một thời gian nhất định vốn vay phải được hoàn trả, cả gốc và lãi.

1.1.2.3. Nguyên tắc phải có tài sản đảm bảo

Cho vay phải có tài sản có giá trị tương đương làm bảo đảm. Nguyên tắc này đặt ra theo yêu cầu tất yếu khách quan của quy luật lưu thông tiền tệ, đòi hỏi các ngân hàng khi cấp tín dụng phải dựa trên cơ sở tài sản thế chấp hợp pháp và có các vật tư có giá trị tương đương. Các giá trị tương đương làm bảo đảm có thể là tài sản cố định, vật tư hàng hóa trong kho hay đang trên đường vận chuyển, các giấy tờ có giá, các quyền về tài sản..

1.1.3. Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại

1.1.3.1. Phân theo thời hạn cho vay

Phân chia theo thời gian có ý nghĩa quan trọng đối với ngân hàng vì thời gian liên quan mật thiết đến tính an toàn và sinh lợi của tín dụng nói chung cũng như khả năng hoàn trả của khách hàng. Thời gian cho vay càng dài thì rủi ro càng lớn nên lãi suất càng

cao. Hơn nữa, việc phân chia theo thời gian còn giúp ngân hàng đảm bảo sự phù hợp về kỳ hạn giữa nguồn vốn huy động được và số tiền cho vay. Theo thời gian, các khoản vay của ngân hàng được phân thành:

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

Cho vay trung hạn: Là các món vay có khoảng thời gian trên 12 tháng đến 60 tháng. Cho vay trung hạn chủ yếu được mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh, hình thành vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là những doanh nghiệp mới thành lập...

Cho vay dài hạn: Là loại cho vay có thời hạn trên 60 tháng. Cho vay dài hạn nhằm mục đích tài trợ cho các công trình xây dựng cơ bản như mua đất, mua nhà, 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

1.1.3.2. Phân theo mục đích sử dụng vốn

Cho vay tiêu dùng: Cho vay tiêu dùng là khoản cho vay để tài trợ cho việc tiêu dùng nhằm giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho người vay được hưởng mức sống cao hơn. Đối tượng được vay là các cá nhân và hộ gia đình vay để phục vụ cho mục đích mua nhà, mua ô tô, du học, du lịch...

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

1.1.3.3. Phân theo tính chất đảm bảo của khoản vay

Cho vay có tài sản đảm bảo: là hình thức cho vay dựa vào tài sản như cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh từ bên thứ ba để giảm rủi ro cho ngân hàng. Ngân hàng yêu cầu tài sản đảm bảo nhằm đảm bảo khả năng trả nợ, nhất là với những khách hàng có rủi ro cao.

Cho vay không có tài sản đảm bảo: dựa vào uy tín của khách hàng mà không cần tài sản đảm bảo. Thường áp dụng cho khách hàng có uy tín cao và tài chính vững mạnh. Tuy nhiên, đây là hình thức cho vay rủi ro, đòi hỏi ngân hàng phải thẩm định kỹ lưỡng khách hàng trước khi cho vay.

1.1.3.4. Phân theo phương thức cho vay

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM

1.2.1 Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM

Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức cấp tín dụng, theo đó Ngân hàng giao cho khách hàng cá nhân một khoản tiền sử dụng với mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.

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

1.2.2 Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

Cho vay KHCN có những đặc điểm riêng thể hiện sự khác biệt với các loại hình cho vay khác nhau:

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

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

tranh rất mạnh sẽ nên phải đẩy mạnh các hoạt động marketing quảng bá. Các hoạt động này góp phần làm cho chi phí tăng thêm.

– *Lãi suất cho vay cao*: Lãi suất cho vay khách hàng cá nhân thường cao hơn so với lãi suất các khoản vay khác của NHTM do mức độ rủi ro lớn hơn. Đối với khách hàng cá nhân, nguồn thu nhập chủ yếu phụ thuộc vào tiền lương hoặc hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ nên dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế, từ đó làm tăng khả năng phát sinh nợ quá hạn. Bên cạnh đó, quy mô mỗi khoản vay cá nhân thường nhỏ nhưng ngân hàng vẫn phải thực hiện đầy đủ các bước thẩm định, xét duyệt và quản lý sau vay, khiến chi phí trên mỗi khoản vay tương đối cao. Ngoài ra, nhiều khoản vay cá nhân là vay tín chấp hoặc tài sản bảo đảm có giá trị biến động, làm giảm khả năng thu hồi vốn khi phát sinh rủi ro. Vì vậy, ngân hàng thường áp dụng mức lãi suất cao hơn nhằm bù đắp chi phí hoạt động và đảm bảo an toàn trong hoạt động tín dụng.

1.2.3 Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân

– *Đối với khách hàng*: Cùng với sự phát triển kinh tế và hội nhập quốc tế, nhu cầu của KHCN ngày càng tăng cao về đời sống tinh thần và phát triển trong hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Vì vậy, hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng Thương mại giải quyết tốt nhu cầu cấp bách về vốn trong kinh doanh và nâng cao khả năng sản xuất, sự cạnh tranh, nâng cao đời sống khách hàng, giúp họ hưởng được một cuộc sống cao hơn dù chưa đủ khả năng chi trả ở hiện tại.

– *Đối với ngân hàng*: Dưới áp lực cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt. Các ngân hàng đã xác định cho mình chiến lược ngân hàng bán lẻ, trong đó có hoạt động cho vay KHCN sẽ góp phần làm tăng thị phần, đưa hình ảnh của ngân hàng đến với đông đảo khách hàng, cung cấp cho khách hàng danh mục sản phẩm đa dạng, phục vụ tối đa nhu cầu của khách hàng. Từ đó, mở rộng mối quan hệ với đa dạng khách hàng, đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, phân tán rủi ro và gia tăng lợi nhuận. Ngoài ra, đối với hầu hết các ngân hàng, khoản mục cho vay đem lại nguồn thu nhập lớn cho ngân hàng, gia tăng thị phần kinh doanh. Khi khoản cho vay KHCN tăng thì mức thúc đẩy phát triển các dịch vụ khác của ngân hàng cũng tăng lên và tối đa hoá được nguồn thu nhập giúp gia tăng lợi nhuận.

– *Đối với nền kinh tế*: Hoạt động cho vay KHCN có tác dụng tích cực trong việc kích cầu tiêu dùng, tạo hiệu ứng hoạt động sản xuất kinh doanh được diễn ra liên tục, tăng quy mô sản xuất. Chính điều này đã làm cho toàn bộ quá trình sản xuất, trao đổi,

phân phối và tiêu dùng nhanh chóng hiệu quả, đây là dấu hiệu của sự phát triển nền kinh tế. Khi nền kinh tế phát triển kéo theo đời sống của nhân dân cũng được nâng cao, đảm bảo an sinh xã hội.

1.3 Cơ sở lý luận về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

1.3.1 Nội dung về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

Mở rộng cho vay KHCN của NHTM là quá trình mà ngân tăng quy mô cho vay, tăng số lượng khách hàng, cơ cấu hợp lý và kiểm soát tốt chất lượng cho vay nhằm mang đến lợi ích cho khách hàng và mang lại lợi ích cho ngân hàng. Việc mở rộng đối với một khách hàng không chỉ nhằm mục đích tăng lợi nhuận từ hoạt động cho vay mà còn nhằm nâng cao uy tín, nâng cao hình ảnh của ngân hàng trong tâm trí của khách hàng từ đó giúp giữ chân khách hàng, mở rộng tệp khách hàng thân thiết và có thêm khách hàng mới. Để mở rộng hoạt động cho vay KHCN thì Ngân hàng có thể mở rộng ở nhiều mặt khác nhau như mở rộng về cơ cấu, kiểm soát và nâng cao về chất lượng,... Khi ngân hàng mở rộng mỗi mặt sẽ đem lại những hoạt động khác nhau, nhưng nhìn chung mỗi mặt đều đem lại lợi nhuận cho Ngân hàng.

Mở rộng cho vay KHCN về quy mô là chiến lược của ngân hàng nhằm gia tăng dư nợ, số lượng khách hàng và các sản phẩm tín dụng dành cho KHCN. Để mở rộng quy mô cho vay KHCN một cách bền vững, ngân hàng cần tập trung vào các chiến lược như là đa dạng hoá danh mục sản phẩm cho từng phân khúc khách hàng như là hộ kinh doanh, nhân viên văn phòng hay là giới trẻ,...từ đó khai thác tối đa tiềm năng thị trường, đẩy mạnh chiến lược bán chéo thông qua việc kết hợp các gói vay với dịch vụ thẻ, bảo hiểm hay quản lý tài sản, giúp tăng giá trị sử dụng của khách hàng. Mở rộng kênh tiếp cận bằng cách kết hợp giữa mạng lưới PGD truyền thống với các nền tảng số và các đối tác liên kết để tạo ra hệ sinh thái vay vốn liền mạch.

Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân về cơ cấu tỷ trọng là quá trình tái cấu trúc danh mục tín dụng nhằm đảm bảo sự cân bằng giữa tính sinh lời và độ an toàn hệ thống. Ngân hàng cần tập trung dịch chuyển tỷ trọng từ các hình thức vay thế chấp truyền thống sang các sản phẩm vay tiêu dùng tín chấp có biên lợi nhuận cao hơn, đồng thời đa dạng hóa mục đích vay từ vay mua bất động sản, ô tô đến vay sản xuất kinh doanh hộ cá thể. Việc điều chỉnh này đòi hỏi sự phân bổ hợp lý giữa dư nợ ngắn hạn và trung - dài hạn để đảm bảo tính thanh khoản, đồng thời kiểm soát chặt chẽ tỷ lệ nợ xấu trên từng phân khúc khách hàng. Một cơ cấu cho vay tối ưu không chỉ giúp PGD khai thác tối đa tiềm năng

của mọi nhóm đối tượng tại địa bàn mà còn giúp ngân hàng đứng vững trước những biến động cục bộ của các ngành hàng cụ thể trong nền kinh tế.

Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân về chất lượng là việc nâng cao năng lực kiểm soát rủi ro và tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn trên từng khoản vay. Thay vì chạy theo doanh số đơn thuần, ngân hàng tập trung vào việc cải thiện độ tin cậy của quy trình thẩm định, đảm bảo tính xác thực của hồ sơ năng lực tài chính và giá trị pháp lý của tài sản đảm bảo. Chất lượng cho vay còn thể hiện qua việc duy trì tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu trong ngưỡng an toàn, đồng thời tăng cường công tác giám sát sau cho vay để kịp thời ứng phó với các biến động về khả năng trả nợ của khách hàng. Tại một địa bàn tập trung nhiều hộ kinh doanh, việc nâng cao chất lượng cho vay không chỉ bảo vệ nguồn vốn của ngân hàng mà còn giúp xây dựng một tệp khách hàng uy tín, tạo tiền đề cho sự phát triển bền vững và gắn bó lâu dài giữa khách hàng với hệ thống ngân hàng.

Kiểm soát rủi ro trong quá trình mở rộng cho vay khách hàng cá nhân là việc thiết lập một hệ thống quản trị xuyên suốt từ khâu tiếp nhận hồ sơ đến khi tất toán khoản vay. Mở rộng cho vay KHCN tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân lẫn NHTM nhưng cũng cần kiểm soát về chất lượng và rủi ro. Trước hết, ngân hàng cần chú trọng vào việc nâng cao chất lượng thẩm định, kết hợp giữa các phương pháp truyền thống và hệ thống chấm điểm tín dụng tự động để đánh giá chính xác khả năng tài chính cũng như uy tín của khách hàng. Song song đó, việc quản lý và định giá tài sản đảm bảo là yếu tố then chốt để giảm thiểu tổn thất khi có rủi ro xảy ra. Đặc biệt, trong bối cảnh mở rộng quy mô, công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay phải được thực hiện định kỳ nhằm nhận diện sớm các dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ, từ đó có biện pháp cơ cấu lại nợ hoặc xử lý kịp thời.

Hiệu quả kinh tế của việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân là việc ngân hàng tối đa hóa lợi nhuận, phân tán rủi ro tín dụng so với doanh nghiệp, tăng thị phần, và xây dựng cơ sở khách hàng trung thành, bền vững. Đây là chiến lược cốt lõi trong bán lẻ để tăng thu nhập dịch vụ và phát triển bền vững. Hiệu quả kinh tế của việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện trước hết qua việc gia tăng thu nhập lãi thuần và cải thiện biên lợi nhuận nhờ mức lãi suất cho vay cá nhân thường cao hơn so với phân khúc khách hàng doanh nghiệp. Bên cạnh đó, việc mở rộng quy mô vay vốn tạo điều kiện để ngân hàng thực hiện chiến lược bán chéo các sản phẩm dịch vụ đi kèm như thẻ tín dụng, bảo hiểm và dịch vụ ngân hàng số, từ đó đa dạng hóa nguồn thu ngoài lãi và

tối ưu hóa chi phí trên mỗi khách hàng. Về mặt quản trị, một danh mục cho vay KHCN rộng lớn giúp ngân hàng phân tán rủi ro tín dụng, tránh tình trạng tập trung quá mức vào một vài khách hàng lớn, đảm bảo dòng tiền luôn luân chuyển ổn định và linh hoạt.

1.3.2 Các chỉ tiêu định tính đánh giá về mở rộng cho vay KHCN của NHTM

Các chỉ tiêu định tính là những nguyên tắc tiên quyết để thực hiện tốt chất lượng cho vay và là chỉ tiêu khó xác định chuẩn mực hơn các chỉ tiêu định lượng nhưng góp phần quan trọng vào việc đánh giá chất lượng cho vay của NHTM. Những chỉ tiêu định tính bao gồm:

- *Quy trình cho vay*: Việc thiết lập và không ngừng hoàn thiện quy trình cho vay có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động cho vay của ngân hàng. Về mặt hiệu quả, quy trình cho vay chặt chẽ nhưng cũng hợp lý và linh hoạt đối với từng khoản vay và đối với từng khách hàng khác nhau sẽ giúp cho ngân hàng lựa chọn các khoản vay an toàn và hiệu quả, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng và giảm thiểu rủi ro ngoài ý muốn cho ngân hàng.

- *Uy tín của ngân hàng*: Thể hiện qua sự đánh giá của khách hàng về ngân hàng, cụ thể đó là những đánh giá mang tính khách quan khi khách hàng đến giao dịch vay vốn với ngân hàng. Một khoản vay được đánh giá là có chất lượng khi đem lại sự hài lòng và thỏa mãn cho khách hàng, để có được điều này thì ngân hàng cần đảm bảo một số yếu tố như thời gian thẩm định cho vay nhanh chóng, kịp thời, tác phong làm việc của cán bộ nhân viên chuyên nghiệp, cởi mở,... đây là một trong những chỉ tiêu quan trọng thể hiện chất lượng cho vay của mỗi ngân hàng vì không có một ngân hàng nào có chất lượng kém trong hoạt động cho vay mà lại có được sự tín nhiệm của khách hàng.

- *Chất lượng cán bộ nhân viên ngân hàng*: Đây là yếu tố quan trọng quyết định đến sự thành bại của bất cứ hoạt động kinh doanh nào của ngân hàng. Đối với hoạt động cho vay thì chất lượng cán bộ nhân viên lại càng đóng một vai trò quan trọng, nó quyết định đến chất lượng cho vay, chất lượng dịch vụ và hình ảnh của ngân hàng. Từ đó quyết định đến hiệu quả hoạt động cho vay tại ngân hàng. Nếu cán bộ cho vay là những người có đầy đủ năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, nhanh chóng và luôn đảm bảo tốt công tác thẩm định khách hàng vay vốn thì sẽ giúp Ngân hàng phòng tránh được những rủi ro cho vay đáng tiếc xảy ra từ đó nâng cao chất lượng của các khoản cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng.

1.3.3 Các chỉ tiêu định lượng đánh giá về mở rộng cho vay KHCN của NHTM

1.3.3.1. Nhóm chỉ tiêu về quy mô

a. Chỉ tiêu về doanh số cho vay

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

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

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

b. Chỉ tiêu về doanh số thu nợ

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

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

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

c. Chỉ tiêu dư nợ cuối kỳ

Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN = Dư nợ cho vay kỳ trước + doanh số cho vay trong kỳ - doanh số thu nợ trong kỳ

Dư nợ cuối kỳ là tổng số tiền khách hàng còn nợ ngân hàng tại thời điểm cuối kỳ (cuối tháng, quý, năm hoặc theo kỳ hạn tín dụng), phản ánh giá trị các khoản vay chưa được thanh toán. Đây là một chỉ tiêu quan trọng giúp ngân hàng đánh giá tình hình tín dụng và khả năng thanh toán của khách hàng. Đối với các khoản cho vay KHCN, tổng dư nợ cho vay là chỉ tiêu tích lũy qua các thời kỳ, thể hiện số tiền ngân hàng đang cho vay nhằm mục đích mua nhà/sửa nhà, cho vay mua ô tô, cho vay thấu chi, cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng của khách hàng. Ngân hàng tính lãi cho vay dựa trên dư nợ đến thời kỳ tính lãi, do đó, lợi nhuận từ hoạt động cho vay của ngân hàng phụ thuộc vào mức dư nợ, không phải doanh số cho vay trong kỳ.

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

Chênh lệch qua các năm của dư nợ cho KHCN được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước như sau:

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

Chênh lệch tuyệt đối phản ánh quy mô tăng hay giảm của dư nợ cho vay KHCN trong kỳ này so với kỳ trước. Khi chênh lệch này tăng lên qua các năm, điều này chứng tỏ ngân hàng đã cấp cho các KHCN vay nhiều hơn, hoạt động cho vay KHCN đang được tăng cường và mở rộng. Ngược lại, nếu chênh lệch giảm qua các kỳ, điều này có thể chỉ ra rằng ngân hàng đang giảm thiểu và thu hẹp hoạt động cho vay đối với. Lý do có thể là ngân hàng đang áp dụng chính sách thận trọng hơn trong việc cấp tín dụng, hoặc do thị trường có sự thay đổi khiến nhu cầu vay vốn giảm, hoặc ngân hàng đang cố gắng kiểm soát rủi ro tín dụng. Dù lý do là gì, việc giảm chênh lệch tuyệt đối có thể là dấu hiệu của sự thận trọng trong hoạt động tín dụng và cần được theo dõi sát sao để đảm bảo sự phát triển bền vững cho ngân hàng.

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

Chênh lệch tương đối phản ánh tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay KHCN qua các năm, thể hiện mức độ thay đổi của dư nợ theo tỷ lệ phần trăm so với kỳ trước. Khi chênh lệch tương đối tăng, điều này cho thấy dư nợ cho vay KHCN đang tăng trưởng mạnh và ngân hàng đang mở rộng cho vay. Sự tăng trưởng này không chỉ giúp ngân hàng nâng cao quy mô cho vay, mà còn tạo cơ hội để gia tăng thu nhập từ lãi suất cho vay. Thông thường, lãi thu được từ hoạt động cho vay được tính bằng tích của lãi suất cho vay, thời hạn cho vay, và dư nợ cho vay. Vì vậy, khi dư nợ cho vay càng cao, ngân hàng sẽ thu được càng nhiều lợi nhuận từ các khoản cho vay, đóng góp vào tăng trưởng lợi nhuận và hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Điều này đặc biệt quan trọng trong việc củng cố nguồn thu và đảm bảo sự phát triển bền vững của ngân hàng. Tuy nhiên, nếu dư nợ cho vay không được kiểm soát chặt chẽ và tăng quá nhanh, có thể dẫn đến rủi ro tín dụng, đặc biệt là trong bối cảnh thay đổi của thị trường hoặc nền kinh tế. Do đó, dù chênh lệch tương đối tăng cao là một tín hiệu tích cực về sự tăng trưởng, ngân hàng vẫn cần thận trọng trong việc quản lý và kiểm soát chất lượng các khoản vay để đảm bảo sự phát triển an toàn và bền vững.

d. Chỉ tiêu về số lượng khách hàng

Trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các NHTM, chỉ tiêu phản ánh số lượng khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá mức độ mở rộng quy mô và khả năng tiếp cận thị trường của ngân hàng. Thông thường, số lượng khách hàng vay vốn là chỉ tiêu cơ bản và trực tiếp nhất, thể hiện tổng số cá nhân có quan hệ tín dụng với ngân hàng trong một thời kỳ nhất định. Sự gia tăng của chỉ tiêu này qua các năm phản ánh ngân hàng đã mở rộng được tệp khách hàng, nâng cao khả năng thu hút và phát triển thị phần trong lĩnh vực tín dụng bán lẻ.

Bên cạnh đó, tốc độ tăng trưởng số lượng khách hàng cũng là một chỉ tiêu quan trọng, giúp đánh giá xu hướng biến động của quy mô khách hàng qua các thời kỳ. Nếu tốc độ tăng trưởng cao và ổn định, điều đó cho thấy ngân hàng đang phát triển tốt hoạt động cho vay khách hàng cá nhân và có sức cạnh tranh trên thị trường. Ngược lại, tốc độ tăng trưởng thấp hoặc giảm có thể phản ánh những hạn chế trong việc thu hút khách hàng hoặc sự cạnh tranh gay gắt từ các tổ chức tín dụng khác.

$$\text{Chênh lệch tuyệt đối} = \text{Số lượng KHCN kỳ này} - \text{Số lượng KHCN kỳ trước}$$

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Số lượng KHCN Kỳ này} - \text{Số lượng KHCN kỳ trước}}{\text{Số lượng KHCN kỳ trước}} \right) \times 100\%$$

1.3.3.2. Nhóm chỉ tiêu về chất lượng

a. Chỉ tiêu nợ xấu

Nợ xấu là các khoản nợ mà người vay không thể trả đúng hạn cả gốc và lãi như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trong điều khoản của khoản 4 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN, nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5. Nợ xấu dùng để đánh giá chất lượng tín dụng của một TCTD trong một thời kỳ nhất định, phản ánh qua nợ xấu trên tổng dư nợ.

Nhóm 3: Nợ cần chú ý (nợ có khả năng trở thành nợ xấu nếu không được xử lý kịp thời). Khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.

Nhóm 4: Nợ nghi ngờ (nợ có khả năng không thu hồi được). Khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.

Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn (nợ không thu hồi được). Khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

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

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

b. Tỷ lệ nợ xấu

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

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

Trong đó:

- Nợ xấu: Là số dư các khoản vay quá hạn quá 90 ngày mà NH đánh giá khả năng thu hồi thấp.
- Tổng dư nợ cho vay: Là tổng số dư các khoản vay mà NH đã giải ngân cho KH.

Theo quy định của NHNN, tỷ lệ nợ xấu tối đa cho phép của NH là 3%. Ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu cao hơn 3% được coi là đang gặp rủi ro cao và cần có biện pháp xử lý kịp thời.

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

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

1.3.3.3. Nhóm chỉ tiêu về hiệu quả

a. Chỉ tiêu thu nhập

Thu nhập là tổng số tiền ngân hàng thu được từ các hoạt động kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định, bao gồm tất cả các nguồn thu nhập từ các khoản thu từ hoạt động tín dụng, dịch vụ, ... và các nguồn thu khác. Tổng thu nhập cao thể hiện rằng ngân hàng đang hoạt động và có khả năng tạo ra nhiều nguồn thu từ các hoạt động kinh doanh. Tổng thu nhập thấp có thể chỉ ra rằng ngân hàng gặp khó khăn trong việc phát triển các nguồn thu, có thể do yếu tố thị trường, chiến lược kinh doanh hoặc sự thay đổi của nhu cầu khách hàng. Tổng thu nhập là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá sự thành công và hoạt động của ngân hàng, từ đó làm cơ sở để tính toán các chỉ tiêu tài chính khác như lợi nhuận, tỷ suất lợi nhuận, hoặc tỷ lệ chi phí. Đây là chỉ tiêu đầu tiên phản ánh được hiệu quả kinh doanh của ngân hàng, nếu thu nhập tốt sẽ tạo tiền đề tốt cho NHTM gia tăng được hiệu quả kinh doanh của mình trong tương lai.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng thu nhập} = \frac{\text{Thu nhập năm này} - \text{thu nhập năm trước}}{\text{Thu nhập năm trước}} \times 100\%$$

b. Chỉ tiêu chi phí

Chi phí là tổng số tiền mà ngân hàng phải chi trả cho các hoạt động kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định, bao gồm tất cả các khoản chi phí như chi phí trả lãi, chi phí vận hành, chi phí lương, chi phí marketing, chi phí tài chính, chi phí bảo trì và các khoản chi phí khác. Tổng chi phí cao có thể chỉ ra rằng tổ chức đang gặp phải những áp lực về chi phí, hoặc đang đầu tư mạnh mẽ vào các hoạt động để phát triển và mở rộng.

Tổng chi phí thấp có thể cho thấy tổ chức đang tối ưu hóa được các chi phí, tuy nhiên nếu quá thấp, có thể phản ánh việc tổ chức không đầu tư đủ vào các hoạt động phát triển lâu dài. Tổng chi phí là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá hoạt động hoạt động của ngân hàng, từ đó làm cơ sở để tính toán các chỉ tiêu tài chính khác như lợi nhuận ròng, tỷ suất lợi nhuận hoặc tỷ lệ chi phí.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng chi phí} = \frac{\text{Chi phí năm này} - \text{Chi phí năm trước}}{\text{Chi phí năm trước}} \times 100\%$$

c. *Chỉ tiêu lợi nhuận*

Lợi nhuận là kết quả tài chính cuối cùng của ngân hàng sau khi trừ đi tất cả các chi phí liên quan đến hoạt động kinh doanh

$$\text{Lợi nhuận} = \text{Tổng thu nhập} - \text{Tổng chi phí}$$

Lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHCN là nguồn thu nhập quan trọng của ngân hàng, đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá hoạt động và khả năng sinh lời của ngân hàng

➤ Về hoạt động: Lợi nhuận cao phản ánh rằng ngân hàng đã sử dụng vốn một cách hiệu quả, quản lý rủi ro tốt và mang lại lợi ích cho khách hàng thông qua các sản phẩm vay hợp lý, dịch vụ nhanh chóng và đáp ứng nhu cầu của thị trường.

➤ Về khả năng sinh lời: Lợi nhuận là nguồn lực chính để ngân hàng tái đầu tư, mở rộng các dịch vụ và sản phẩm tài chính, chi trả cổ tức cho cổ đông và thực hiện các trách nhiệm xã hội. Khi ngân hàng có lợi nhuận cao, họ có thể duy trì sự ổn định tài chính, phát triển lâu dài và nâng cao năng lực cạnh tranh.

Tốc độ tăng trưởng thu nhập thuần từ lãi.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận} = \frac{\text{Lợi nhuận năm này} - \text{Lợi nhuận năm trước}}{\text{Lợi nhuận năm trước}} \times 100\%$$

Tốc độ tăng giảm lợi nhuận giữa các năm sẽ đánh giá được hoạt động cho vay và đầu tư của ngân hàng đó được mở rộng hay thu hẹp. Từ đó biết được NHTM đó hoạt động có hiệu quả hay không.

1.3.3.4. *Nhóm chỉ tiêu về cơ cấu*

Cơ cấu cho vay trong cho vay KHCN không chỉ là một yếu tố quan trọng trong việc xác định cách thức cung cấp vốn, mà còn liên quan đến việc thiết lập các điều kiện tín dụng nhằm đảm bảo sự an toàn và hoạt động cho cả ngân hàng và khách hàng. Việc phân loại theo thời hạn vay giúp ngân hàng điều chỉnh kỳ hạn cho vay phù hợp với nhu cầu tài chính của từng khách hàng, từ vay ngắn hạn cho những mục đích khẩn cấp đến

vay dài hạn cho những khoản vay lớn như mua nhà ở hoặc đầu tư dài hạn. Từ đó ngân hàng có thể áp dụng các điều kiện vay, lãi suất phù hợp, và đánh giá rủi ro chính xác hơn.

Khi phân loại theo tài sản đảm bảo, ngân hàng có thể yêu cầu tài sản đảm bảo là BĐS hoặc tài sản khác như tài sản cầm cố hoặc bảo lãnh từ bên thứ ba, giúp giảm thiểu rủi ro trong trường hợp người vay không thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Phân loại theo loại hình giúp ngân hàng thẩm định chính xác hơn, vì mỗi sản phẩm có những đặc điểm và tiềm năng phát triển khác nhau, đồng thời giảm thiểu các rủi ro liên quan đến pháp lý và định giá. Tổng thể, cơ cấu phân loại này giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng, từ đó đưa ra các quyết định cho vay thông minh, tối ưu hóa lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro.

Công thức tính cơ cấu của từng loại hình cho vay là cách để xác định tỷ trọng của từng loại hình so với tổng giá trị cho vay trong một khoảng thời gian nhất định. Công thức tính tỷ trọng cơ cấu của từng loại hình cho vay có thể được xác định như sau:

$$\text{Tỷ trọng của doanh số cho vay} = \frac{\text{Doanh số cho vay loại hình } i}{\text{Doanh số cho vay tất cả loại hình}}$$

Trong đó:

- Tổng giá trị cho vay: Là tổng số tiền ngân hàng đã cho vay một loại hình cụ thể (ví dụ: cho vay mua nhà/sửa nhà, cho vay mua ô tô, cho vay sản xuất kinh doanh, v.v.).
- Tổng giá trị cho vay tất cả loại hình: Là tổng số tiền ngân hàng đã cho vay cho tất cả các loại hình cho vay KHCN trong cùng một khoảng thời gian.

$$\text{Tỷ trọng của doanh số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ loại hình } i}{\text{Doanh số thu nợ tất cả loại hình}}$$

Trong đó:

- Tổng giá trị thu nợ: Là tổng số tiền ngân hàng đã thu nợ cho vay một loại hình cụ thể (ví dụ: thu nợ cho vay mua nhà/sửa nhà, thu nợ cho vay mua ô tô, thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh, v.v.).
- Tổng giá trị thu nợ tất cả loại hình: Là tổng số tiền ngân hàng đã thu nợ cho vay tất cả các loại hình cho vay KHCN trong cùng một khoảng thời gian.

$$\text{Tỷ trọng của dư nợ cuối kỳ} = \frac{\text{Dư nợ loại hình } i}{\text{Tổng giá trị dư nợ tất cả loại hình}}$$

Trong đó:

- Tổng giá trị dư nợ: Là tổng số dư nợ một loại hình cụ thể (ví dụ: dư nợ cho vay mua nhà/sửa nhà, dư nợ cho vay mua ô tô, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh, v.v.).
- Tổng giá trị dư nợ tất cả loại hình: Là tổng số dư nợ tất cả các loại hình cho vay KHCN trong cùng một khoảng thời gian.

$$\text{Tỷ trọng của nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu loại hình } i}{\text{Tổng giá trị nợ xấu tất cả loại hình}}$$

Trong đó:

- Tổng giá trị nợ xấu: Là tổng số tiền nợ xấu một loại hình cụ thể (ví dụ: nợ xấu cho vay mua nhà/sửa nhà, nợ xấu cho vay mua ô tô, nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh, v.v.).
- Tổng giá trị nợ xấu tất cả loại hình: Là tổng nợ xấu tất cả các loại hình cho vay KHCN trong cùng một khoảng thời gian.

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân

1.4.1 Nhân tố khách quan

– *Khách hàng*: Là người có quan hệ trực tiếp đến hoạt động của ngân hàng nếu khách hàng có khả năng chi trả thì việc cho vay sẽ được đảm bảo hơn đối với một khách hàng khả năng trả nợ thấp. Hơn nữa, tư cách đạo đức của khách hàng cũng rất quan trọng bởi trong nhiều trường hợp muốn chiếm đoạt vốn vay, không hoàn trả nợ vay mặc dù có khả năng chi trả và điều này đã khiến cho Ngân hàng gặp nhiều rủi ro.

– *Môi trường kinh tế*: Mỗi giai đoạn lịch sử, biến cố kinh tế đều tác động đến hoạt động của Ngân hàng như lạm phát, suy thoái hay tăng trưởng kinh tế, chính sách thuế, thay đổi tỷ giá đều ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nếu nền kinh tế ổn định, lạm phát thấp, không khủng hoảng thì hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng được tốt hơn và có khả năng hoàn trả nợ vay cả gốc lẫn lãi đúng thời hạn nên hoạt động cho vay của ngân hàng được phát triển, hiệu quả cho vay được nâng cao. Ngược lại nếu nền kinh tế suy thoái, lạm phát cao thì hoạt động kinh doanh bị thu hẹp, đầu tư và tiêu dùng bị giảm sút, dẫn đến nhu cầu cho vay giảm, vốn cho vay đã thực hiện cũng có khả năng sử dụng không hiệu quả và trả nợ không đúng hạn làm cho hoạt động cho vay của Ngân hàng kém hiệu quả, giảm sút về quy mô và chất lượng.

– *Pháp luật*: Mỗi khi pháp luật thay đổi đều ảnh hưởng mạnh mẽ đến hoạt động sản xuất kinh doanh cho các pháp nhân kinh tế. Do vậy, những ảnh hưởng này cũng ảnh

hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Hợp đồng cho vay được ký kết trước hoặc sau khi văn bản pháp luật ban hành và có hiệu lực, nếu các hợp đồng ký kết trước khi văn bản pháp luật ban hành có những nội dung bị trái với văn bản pháp luật đó thì dễ nhận lấy rủi ro.

– *Công nghệ*: Công nghệ đóng vai trò là nhân tố quan trọng giúp thay đổi diện mạo ngành ngân hàng và là công cụ giúp cho ngân hàng phát triển mạnh mẽ. Công nghệ tự động hóa giúp số hóa toàn bộ quy trình, lược bỏ hồ sơ giấy tờ và rút ngắn tối đa thời gian giải ngân. Việc ứng dụng dữ liệu lớn và AI trong chấm điểm tín dụng cho phép ngân hàng đánh giá rủi ro chính xác và nhanh chóng hơn dựa trên hành vi khách hàng. Các nền tảng số giúp cá nhân hóa sản phẩm, đưa các gói vay đến đúng đối tượng vào đúng thời điểm nhu cầu phát sinh và hệ thống cảnh báo sớm và bảo mật sinh trắc học giúp nâng cao năng lực quản trị rủi ro, đảm bảo an toàn tuyệt đối cho dòng vốn của ngân hàng trong môi trường số.

– *Môi trường tự nhiên*: Môi trường tự nhiên cũng ảnh hưởng đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng. Các yếu tố như khí hậu, thời tiết và thiên tai không chỉ làm thay đổi nhu cầu vay vốn của khách hàng, đặc biệt trong các trường hợp cần khắc phục thiệt hại, ổn định đời sống hoặc phục hồi sản xuất kinh doanh, mà còn tác động trực tiếp đến thu nhập và khả năng trả nợ của họ. Đối với những khách hàng phụ thuộc nhiều vào điều kiện tự nhiên, rủi ro này càng trở nên rõ rệt. Bên cạnh đó, môi trường tự nhiên còn có thể làm suy giảm giá trị tài sản bảo đảm, ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ của ngân hàng, từ đó làm gia tăng rủi ro tín dụng và tác động tiêu cực đến hiệu quả hoạt động cho vay.

1.4.2 Nhân tố chủ quan

– *Nguồn vốn ngân hàng*: Một ngân hàng cũng như một doanh nghiệp, muốn tiến hành hoạt động sản xuất kinh doanh thì phải có vốn. Hai nguồn vốn chủ yếu của Ngân hàng là vốn tự có và vốn huy động. Khi nguồn vốn của ngân hàng tăng trưởng đều, hợp lý thì Ngân hàng có thêm nhiều tiền để cho khách hàng vay, điều đó cũng có nghĩa là hoạt động cho vay của ngân hàng được tăng cường và mở rộng. Còn nếu lượng vốn ít thì không đủ tiền để cho khách hàng vay, ngân hàng sẽ bỏ lỡ nhiều cơ hội đầu tư, lợi nhuận của ngân hàng sẽ không cao và việc tăng cường hoạt động cho vay sẽ bị hạn chế.

– *Chính sách cho vay*: Chính sách cho vay bao gồm các yếu tố giới hạn mức cho vay đối với một khách hàng, kỳ hạn của khoản vay, lãi suất cho vay và mức lệ phí, phương

thức cho vay, xử lý các khoản vay có vấn đề... tất cả các yếu tố đó có tác động trực tiếp và mạnh mẽ đến việc mở rộng cho vay của ngân hàng. Nếu như tất cả những yếu tố thuộc chính sách cho vay đúng đắn, hợp lý, linh hoạt, đáp ứng được các nhu cầu đa dạng của khách hàng về vốn thì ngân hàng đó sẽ thành công trong việc tăng cường hoạt động cho vay nhưng vẫn đảm bảo được chất lượng cho vay.

– *Nguồn nhân lực*: Đối với mỗi doanh nghiệp, con người là yếu tố quyết định thành bại trong hoạt động kinh doanh và ngân hàng cũng vậy. Chất lượng nhân sự ngày càng đòi hỏi cao, việc tuyển chọn nhân sự có trình độ và chuyên môn sẽ giúp ngân hàng tiết kiệm được thời gian, chi phí trong việc đánh giá hiệu quả kinh doanh, đánh giá tài sản đảm bảo... và tuyển chọn nhân viên có đạo đức có thể ngăn ngừa trong việc sai phạm có thể xảy ra trong hoạt động cho vay nghề nghiệp.

– *Thông tin cho vay*: Nếu một ngân hàng nắm bắt kịp thời những thông tin về kinh tế, xã hội, thị trường thì ngân hàng đó sẽ đưa ra những phương hướng hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động cho vay nói riêng phù hợp. Những thông tin về khách hàng chính xác thì hoạt động cho vay của ngân hàng đối với từng khách hàng sẽ hợp lý hơn và chủ động hơn. Điều đó sẽ giúp cho ngân hàng không bỏ lỡ nhiều cơ hội cho vay tốt đồng thời hạn chế được những rủi ro cho những khoản vay của mình.

– *Cơ sở vật chất thiết bị*: Cơ sở vật chất thiết bị cũng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Nếu cơ sở vật chất thiết bị mà lạc hậu thì các công việc của Ngân hàng sẽ được xử lý kém, chậm chạp; Các hoạt động của ngân hàng được thực hiện khó khăn. Điều đó làm cho Ngân hàng tụt hậu, kém phát triển, không thu hút được nhiều khách hàng sẽ làm hạn chế hoạt động cho vay. Ngược lại việc trang bị đầy đủ các thiết bị tiên tiến, phù hợp với phạm vi và quy mô hoạt động, phục vụ kịp thời các nhu cầu khách hàng với chi phí cả hai bên đều có thể chấp nhận được sẽ giúp Ngân hàng tăng cường khả năng cạnh tranh, thực hiện tốt mục tiêu tăng cường hoạt động cho vay.

– *Chiến lược kinh doanh của ngân hàng*: Ngân hàng muốn tồn tại, phát triển thì phải có phương hướng, chiến lược kinh doanh phù hợp. Chiến lược kinh doanh càng ổn định thì hoạt động cho vay ngày càng được mở rộng. Trên cơ sở các quyết định, chính sách của cấp trên, thông tin về khách hàng, về đối thủ cạnh tranh, xác định vị thế của Ngân hàng trên địa bàn hoạt động; Ngân hàng phải xác định nên tăng cường hoạt động cho vay hợp lý, nên chú trọng hơn vào những hướng nào có hiệu quả, tìm hiểu thêm những lĩnh vực mới tiềm năng giúp mở rộng hoạt động cho vay của Ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, nội dung đã đề cập đến các vấn đề lý luận chung về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, bao gồm khái niệm, các nghiệp vụ cơ bản cho vay khách hàng cá nhân. Chương này cũng đã trình bày các tiêu chí để đánh giá chất lượng hoạt động cho vay, cùng với những yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến hiệu quả của các khoản vay cá nhân. Cho vay khách hàng cá nhân có ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển của nền kinh tế, các ngân hàng thương mại và người dân. Do đó, việc mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại các Ngân hàng thương mại là yếu tố then chốt, giúp các ngân hàng hoạt động an toàn, hiệu quả và đóng góp vào sự phát triển bền vững của nền kinh tế.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD ĐIỆN BIÊN PHỦ TRONG GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

2.1 Giới thiệu về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ

2.1.1 Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ



Hình 1.1: Logo SeABank

- Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á
- Tên tiếng Anh: Southeast Asia Joint Stock Commercial Bank
- Tên viết tắt: SeABank
- Trụ sở chính: 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội
- Điện thoại: 024-39448688
- Fax: 024-39448689
- Email: contact@seabank.com.vn
- Website: <https://www.seabank.com.vn>

2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ

Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) được thành lập năm 1994, là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần tiêu biểu của Việt Nam. Trụ sở chính đặt tại Hà Nội, SeABank đã xây dựng mạng lưới gần 180 chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc, phục vụ hàng triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

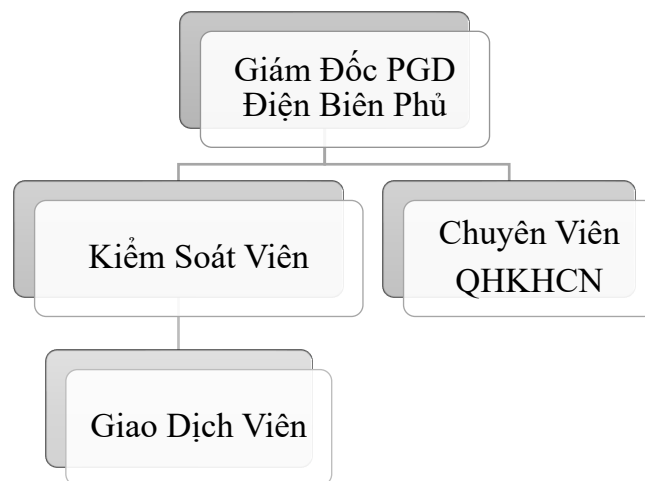
Nhằm nâng cao chất lượng, đáp ứng nhu cầu giao dịch khách hàng tốt hơn, SeABank đã mở rộng mạng lưới hoạt động trên cả nước, tăng cường các điểm giao dịch tại các thành phố và trung tâm kinh tế lớn như: Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, TP. Hồ Chí Minh, Vũng Tàu, Đà Nẵng, Nha Trang,... Trong đó, ở địa bàn thành phố Đà Nẵng có 2 chi nhánh là chi nhánh SeABank Đà Nẵng và chi nhánh SeABank Lê Duẩn. Chi nhánh SeABank Đà Nẵng được mở năm 2006, là chi nhánh đầu tiên tại miền Trung. Chi nhánh SeABank Đà Nẵng đi vào hoạt động tháng 12/2006 tại 23 Nguyễn Văn Linh, quận Hải

Châu (nay đã chuyển về trụ sở mới tại tòa nhà SeABank Đà Nẵng - 373 Nguyễn Văn Linh, phường Hải Châu, Tp. Đà Nẵng). SeABank chi nhánh Đà Nẵng với hơn 19 năm phát triển và với 6 Phòng giao dịch trên khắp địa bàn trong khu đã rất thành công trong việc tài trợ vốn vay cho các dự án đầu tư có quy mô lớn góp phần vào sự phát triển của thành phố và quốc gia, điển hình là tài trợ trên 800 tỷ đồng cho các dự án của ngành điện, tài trợ vốn vay 8 triệu USD cho dự án khu du lịch biển VinaCapital Đà Nẵng 12,5 triệu USD cho dự án Sân golf Đà Nẵng (Danang Golf Club); ... Thành công của SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng không chỉ được ghi nhận bằng những bằng khen mà còn là sự tin tưởng, ủng hộ của đông đảo khách hàng doanh nghiệp và người dân trên địa bàn, sự chỉ đạo và giúp đỡ của NHNN thành phố Đà Nẵng, của các cấp chính quyền và sự hợp tác rất hiệu quả của các đối tác đã luôn đồng hành cùng với SeABank trong suốt những năm qua.

SeABank – PGD Điện Biên Phủ là một trong các Phòng giao dịch của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) tại khu vực Đà Nẵng. SeABank – PGD Điện Biên Phủ chính thức đi vào hoạt động ngày 09/9/2010 tại 505 - 507 Điện Biên Phủ, phường Thanh Khê Đông, quận Thanh Khê (nay thuộc phường Thanh Khê). Kể từ khi thành lập đến nay PGD Điện Biên Phủ đóng vai trò là cầu nối trực tiếp, tuyển đầu của chi nhánh, giúp mở rộng mạng lưới tiếp cận khách hàng, giảm tải công việc cho chi nhánh chính, xử lý các giao dịch cơ bản, thu thập phản hồi thị trường, tăng nhận diện thương hiệu. Các sản phẩm nổi bật của SeABank – PGD Điện Biên Phủ như là gói vay tiêu dùng tín chấp SeABuy, cho vay thấu chi không TSDB SeAFast, vay hội liên hiệp phụ nữ SeAWomen, ... Cho vay tiêu dùng thế chấp như Vay mua nhà, xây dựng sửa chữa nhà SeAHome, vay mua ô tô SeACar, vay tiêu dùng có TSDB, cho vay thấu chi có TSDB. Dịch vụ thẻ như thẻ tín dụng Visa Platinum, Thẻ tín dụng SeaLady (Visa/MasterCard), thẻ tín dụng SeA-Easy thẻ ghi nợ SeABank Visa Classic, Thẻ ghi nợ SeABank Visa SeAPremium, Thẻ ghi nợ SeABank MasterCard Gold và các sản phẩm khác đã góp phần không nhỏ cho sự phát triển của SeABank. Thương hiệu SeABank ngày càng trở nên quen thuộc và gần gũi đối với mọi đối tượng khách hàng. Trong tương lai, SeABank – PGD Điện Biên Phủ sẽ ngày càng đóng góp hơn nữa trong việc gia tăng lợi nhuận cũng như năng lực cạnh tranh của SeABank trong hệ thống Ngân hàng Việt Nam.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ

2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ



Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của SeABank - CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Chức năng nhiệm vụ các phòng ban:

Giám đốc phòng giao dịch Điện Biên Phủ: Xây dựng kế hoạch, tổ chức các hoạt động của PGD, chịu trách nhiệm về doanh số (Huy động, tín dụng, dịch vụ...) và chất lượng hoạt động của PGD. Giám đốc phòng giao dịch quản lý, điều hành hoạt động của PGD theo sự phân công của Giám đốc Chi nhánh, chịu trách nhiệm về chất lượng hoạt động của phòng và thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Ban lãnh đạo NH.

Chuyên viên Quan hệ khách hàng cá nhân: Thực hiện giới thiệu các loại sản phẩm, dịch vụ đối với khách hàng cá nhân như huy động, cho vay, thanh toán, thẻ. Chuyên viên Quan hệ khách hàng cá nhân tìm kiếm, giới thiệu và bán các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân theo danh mục sản phẩm. Chuyên viên Quan hệ khách hàng cá nhân chịu trách nhiệm về doanh số bán hàng và tiếp thị các sản phẩm của SeABank tới đối tượng khách hàng nhân, khách hàng tiềm năng và quản lý trực tiếp danh mục KHCN, phát triển thị trường và chăm sóc KHCN trong phạm vi vùng hoạt động và thực hiện các công việc nghiệp vụ khác.

Kiểm soát viên: Tổ chức, quản lý và giám sát các hoạt động giao dịch của khách hàng tại quầy. Tư vấn, giới thiệu sản phẩm dịch vụ đối với các khách hàng, thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng theo quy định, quy trình và đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ SeABank. Kiểm soát viên lên kế hoạch bán hàng và quản lý các hoạt động bán

hàng mǎng DVKH để hoàn thành các chỉ tiêu KPI của cá nhân và của nhóm được giao phụ trách.

Giao dịch viên: Thực hiện giới thiệu sản phẩm của ngân hàng cho khách hàng khi khách hàng đến giao dịch tại quầy. Giao dịch viên giao dịch tài chính theo quy trình, quy định của SeABank. Giao dịch viên tiếp nhận xử lý các yêu cầu, khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ theo quy trình, quy định của SeaBank.

2.1.3.2. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ

Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ thực hiện các chức năng chính như là: Huy động tiền gửi, huy động tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, có kỳ hạn, tiền gửi thanh toán của các tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần kinh tế trong và ngoài nước. Cho vay ngắn, trung và dài hạn bằng đồng Việt Nam và Ngoại tệ cho vay thông thường, cho vay tài trợ theo dự án, cho vay đồng tài trợ, cho vay tài trợ xuất nhập khẩu, chiết khấu các giấy tờ có giá, các chứng từ có giá,...Thanh toán bằng VND và ngoại tệ gồm các dịch vụ thanh toán chuyển tiền điện tử trong nước, thanh toán biên giới, thanh toán quốc tế qua mạng SWIFT, TELEX. Tham gia các hoạt động trên thị trường tiền tệ. Cung cấp các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng theo quy định.

Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ thực hiện các nhiệm vụ chính như là: Thực hiện các nhiệm vụ kinh doanh trên địa bàn quản lý theo sự phân cấp của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á. Tổ chức điều hành kinh doanh, kiểm tra, kiểm toán nội bộ theo sự uỷ quyền của Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Đông Nam Á. Thực hiện các chức năng nghiệp vụ khác được giao phó.

2.1.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 20023-2025

2.1.4.1. Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.1. Bảng tình hình huy động tiền gửi tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng huy động tiền gửi	354.583	100	373.607	100	395.650	100	19.024	5,37	22.043	5,90
1. Tiền gửi không kỳ hạn	65.872	18,58	68.992	18,47	72.280	18,27	3.120	4,74	3.288	4,77
2. Tiền gửi có kỳ hạn	288.711	81,42	304.615	81,53	323.370	81,73	15.904	5,51	18.755	6,16

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)

Tình hình huy động vốn của SeABank – PGD Điện Biên Phủ chủ yếu là đến từ hoạt động tiền gửi của khách hàng. Giai đoạn từ năm 2023 – 2025 là một giai đoạn nhiều biến động của nền kinh tế nói chung và các ngân hàng nói riêng, điều này cũng ảnh hưởng đến kết quả huy động từ tiền gửi tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn này, dòng vốn huy động từ tiền gửi biến động tăng nhưng không quá mạnh do sự ảnh hưởng của tình hình kinh tế trong và ngoài nước.

Có thể thấy tổng mức huy động từ tiền gửi của PGD Điện Biên Phủ có sự tăng trưởng liên tục trong 3 năm. Cụ thể tiền gửi huy động năm 2023 là 354.583 triệu đồng đến năm 2024 tăng lên 373.607 triệu đồng và năm 2025 đạt 395.650 triệu đồng. Năm 2023 do tác động từ thị trường sau đại dịch Covid-19, nhiều khách hàng lựa chọn chuyển vốn sang đầu tư thay vì gửi tiết kiệm để tăng mức sinh lãi nhưng PGD vẫn huy động được số tiền là 354.583 triệu đồng. SeABank - PGD Điện Biên Phủ đã thực hiện chiến dịch mở rộng thị phần rất quyết liệt, tung ra các sản phẩm hấp dẫn như là tiết kiệm Bạc thang lãi suất, Tiết kiệm Online E-Saving trên SeAMobile, thường xuyên được cộng thêm từ 0,1% đến 0,5%/năm so với gửi trực tiếp tại quầy, tiết kiệm SeA-Affluent dành cho khách hàng ưu tiên, tiết kiệm gửi góp SeASave. Đến năm 2024 tiếp tục tăng trưởng đạt 373.607 triệu đồng (tăng 5,37%), PGD đã đẩy mạnh và phát huy tốt các sản phẩm huy động hiện có và triển khai thêm các sản phẩm hấp dẫn khách hàng như sản phẩm Tiết kiệm linh hoạt SeASave Smart, cho phép khách hàng rút gốc linh hoạt nhiều lần mà không phải tắt toàn bộ sổ tiết kiệm, phần gốc rút ra hưởng lãi suất không kỳ hạn, nhưng toàn bộ phần gốc còn lại vẫn được giữ nguyên lãi suất có kỳ hạn ban đầu. Đến năm 2025 mức huy động từ tiền gửi đạt 395.650 triệu đồng, tăng 22.043 triệu đồng so với năm 2024. Nguyên nhân của sự tăng trưởng này là do mức lãi suất huy động vốn của năm 2025 tăng đáng kể so với năm 2024, đồng thời. PGD tiếp tục phát huy hiệu quả các sản phẩm huy động vốn hiện có. Việc đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số thông qua nền tảng SeAMobile, kết hợp với các chương trình ưu đãi dành cho khách hàng gửi tiết kiệm, đã góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và duy trì dòng vốn ổn định tại ngân hàng.

Cơ cấu huy động vốn từ tiền gửi tại PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 - 2025 bao gồm tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn. Trong đó, tiền gửi có kỳ hạn chiếm tỷ trọng rất lớn chiếm khoảng 80% tổng nguồn vốn huy động và tăng dần qua các năm. Năm 2023, tiền gửi có kỳ hạn đạt 288.711 triệu đồng, đến năm 2024 tăng lên 304.615 triệu đồng. Năm 2024 tiền gửi có kỳ hạn tăng trưởng nhưng ở mức độ khá nhẹ, tăng

trưởng 5,51% so với năm 2023, điều này là do lãi suất tiền gửi của không chỉ SeABank mà của toàn bộ hệ thống Ngân hàng ở năm 2024 giảm xuống mức rất thấp nên khách hàng có xu hướng rút tiền đi đầu tư để có mức sinh lợi cao hơn thay vì gửi tiết kiệm. Trong giai đoạn này, ngoài những sản phẩm đang triển khai SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng đã triển khai thêm những sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn với lãi suất hấp dẫn để thu hút khách hàng như là sản phẩm tiết kiệm bậc thang lãi suất và sản phẩm Tiết kiệm trả lãi cuối kỳ. Năm 2025 tiền gửi có kỳ hạn lên 395.650 triệu đồng, tăng 5,9% so với năm 2024. Điều này phản ánh tâm lý của khách hàng, trong giai đoạn kinh tế biến động thì khách hàng thường ưu tiên chọn các kênh đầu tư an toàn và có lãi suất ổn định như là gửi ngân hàng.

Tiền gửi không kỳ hạn chiếm tỷ trọng không quá lớn và chủ yếu đến từ nhóm khách hàng cá nhân thường xuyên giao dịch. Tiền gửi không kỳ hạn tăng trưởng nhẹ qua các năm. Tiền gửi không kỳ hạn của PGD Điện Biên Phủ đạt 65.872 triệu đồng năm 2023, đến năm 2024 tăng lên 68.992 triệu đồng và năm 2025 đạt 72.280 triệu đồng. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang triển khai những sản phẩm hấp dẫn để kích thích khách hàng sử dụng như là sản phẩm tài khoản thanh toán S-Choice. Sản phẩm này cho phép khách hàng được miễn phí chuyển tiền, miễn phí quản lý tài khoản, miễn phí rút tiền ATM toàn quốc. Ngoài ra, khách hàng còn được tặng kèm bảo hiểm giao dịch an toàn và hoàn tiền Cashback khi thanh toán qua thẻ SeABank. Sản phẩm Tài khoản thanh toán SeA-Easy, ở sản phẩm này khách hàng sử dụng được miễn 100% phí chuyển tiền trong và ngoài hệ thống trên SeAMobile/SeANet.

2.1.4.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 - 2025

Song song với hoạt động huy động vốn thì hoạt động cho vay đóng vai trò quyết định trong quá trình hoạt động kinh doanh của một PGD. Cùng với sự tăng trưởng của nguồn vốn huy động, mặc dù tình hình kinh tế còn nhiều biến động và sự cạnh tranh trong ngành ngân hàng ngày càng lớn nhưng SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ đã không ngừng mở rộng hoạt động cho vay, tận dụng tối đa tiềm năng kinh tế địa phương. PGD Điện Biên Phủ trong thời gian qua luôn tập trung phát triển và triển khai các sản phẩm cho vay dưới nhiều hình thức đa dạng, phong phú nhằm đáp ứng nhu cầu vay của khách hàng.

Bảng 2.2. Bảng tình hình dư nợ tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Dư nợ cuối kì	442.931	479.835	509.554	36.904	8,33	29.719	6,19
Cho vay tiêu dùng	357.880	80,80	388.640	80,99	414.415	81,33	30.760
Cho vay SXKD	85.051	19,20	91.195	19,01	95.139	18,67	6.144

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)

Bảng 2.2 cho thấy tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023–2025. Nhìn chung, tổng dư nợ cuối kỳ có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm. Cụ thể, dư nợ năm 2024 đạt 479.835 triệu đồng, tăng 36.904 triệu đồng, tương ứng mức tăng 8,33% so với năm 2023. Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 509.554 triệu đồng, tăng thêm 29.719 triệu đồng, tương ứng 6,19% so với năm 2024. Hoạt động cho vay tại PGD duy trì được đà tăng trưởng tương đối tốt, tuy nhiên tốc độ tăng có xu hướng chậm lại.

Xét theo cơ cấu dư nợ, cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng chủ yếu và có xu hướng gia tăng qua các năm. Cụ thể, dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2023 đạt 357.880 triệu đồng, chiếm 80,80% tổng dư nợ; đến năm 2024 tăng lên 388.640 triệu đồng (80,99%) và năm 2025 đạt 414.415 triệu đồng, chiếm 81,33%. Sự gia tăng này cho thấy PGD đang tập trung đẩy mạnh các sản phẩm vay tiêu dùng, phù hợp với xu hướng phát triển ngân hàng bán lẻ và nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống ngày càng cao của người dân.

Ngược lại, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh (SXKD) tuy có tăng về quy mô nhưng tỷ trọng lại có xu hướng giảm nhẹ. Cụ thể, năm 2023 đạt 85.051 triệu đồng (19,20%), năm 2024 tăng lên 91.195 triệu đồng (19,01%) và năm 2025 đạt 95.139 triệu đồng, nhưng tỷ trọng giảm còn 18,67%. Cho vay SXKD thời kì này đang có nhiều biến động cho tình hình kinh tế trong và ngoài nước gây ảnh hưởng trực tiếp đến việc sản xuất kinh doanh.

Cơ cấu dư nợ tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang chiếm ưu thế về cho vay tiêu dùng, góp phần giúp tăng trưởng dư nợ ổn định nhưng cũng tiềm ẩn rủi ro nếu không đa dạng hóa danh mục tín dụng. Do đó, trong thời gian tới, PGD cần có sự cân đối hợp lý hơn giữa các loại hình cho vay nhằm nâng cao hiệu quả và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng.

2.1.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.3. Bảng kết quả hoạt động kinh doanh tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
I. TỔNG THU NHẬP	47.734	100	42.086	100	45.813	100	-5.648	-11,83	3.727	8,86
1. Lãi thu từ tín dụng	42.964	90,01	36.467	86,65	39.745	86,75	-6.497	-15,12	3.278	8,99
2. Lãi từ hoạt động dịch vụ	3.054	6,40	3.554	8,44	3.838	8,38	500	16,37	284	7,99
3. Lãi từ hoạt động khác	1.716	3,59	2.065	4,91	2.230	4,87	349	20,34	165	7,99
II. TỔNG CHI PHÍ	39.928	100	34.039	100	37.268	100	-5.889	-14,75	3.229	9,49
1. Chi phí trả lãi	23.048	57,72	18.680	54,88	20.574	55,21	-4.368	-18,95	1.894	10,14
2. Chi phí hoạt động	14.320	35,87	12.626	37,09	13.744	36,88	-1.694	-11,83	1.118	8,85
3. Chi phí từ hoạt động dịch vụ	1.802	4,51	1.935	5,68	2.100	5,63	133	7,38	165	8,53
4. Chi phí từ hoạt động khác	758	1,90	798	2,34	850	2,28	40	5,28	52	6,52
III. CHÊNH LỆCH THU, CHI	7.806		8.047		8.545		241	3,09	498	6,19

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)

Nhìn vào bảng 2.3 ta có thể thấy được trong giai đoạn 2023 – 2025, tổng thu nhập của PGD Điện Biên Phủ có sự biến động rõ rệt. Cụ thể, năm 2023 tổng thu nhập đạt 47.734 triệu đồng, sang năm 2024 tổng thu nhập giảm xuống còn 42.086 triệu đồng, giảm 5.648 triệu đồng (11,83%) so với năm 2023, đến năm 2025 tổng thu nhập lại tăng lên 45.813 triệu đồng, tăng 8,86% so với năm 2024. Dù dư nợ vẫn tăng nhưng việc tổng thu nhập giảm trong năm 2024 là vì PGD có những chính sách kiểm soát tín dụng chặt chẽ hơn, mặt bằng lãi suất cho vay có xu hướng điều chỉnh giảm khá sâu, tùy vào từng sản phẩm sẽ có mức lãi suất khác nhau. Đồng thời, sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng cũng ảnh hưởng đến khả năng tăng trưởng thu nhập của PGD. Sự gia tăng mạnh của tổng thu nhập trong năm 2025 chủ yếu từ hoạt động tín dụng tăng trưởng tốt, thể hiện qua doanh số cho vay và dư nợ tăng làm cho thu nhập lãi từ tín dụng tăng mạnh. Bên cạnh đó, nhu cầu về vốn của khách hàng gia tăng tạo điều kiện cho PGD mở rộng hoạt động kinh doanh.

Lãi thu từ tín dụng luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng thu nhập của SeABank – PGD Điện Biên Phủ. Năm 2023, lãi thu từ tín dụng đạt 42.964 triệu đồng, chiếm 90,01% tổng thu nhập. Tuy nhiên, sang năm 2024, lãi thu từ tín dụng giảm xuống còn 36.467 triệu đồng, giảm 6.497 triệu đồng, đồng thời tỷ trọng giảm còn 86,65%. Nguyên nhân chủ yếu là do sự điều chỉnh lãi suất cho vay theo xu hướng giảm của thị trường. Đồng thời, SeABank – PGD Điện Biên Phủ tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng, hạn chế giải ngân các khoản vay có mức độ rủi ro cao, kiểm soát kỹ hơn những khoản vay tiêu dùng không TSDB SeABuy. Điều này tuy làm giảm thu nhập lãi nhưng góp phần đảm bảo an toàn và bền vững cho hoạt động tín dụng. Đến năm 2025 lãi thu từ tín dụng lại tăng lên 39.745 triệu đồng. Nguyên nhân là do mức lãi suất của năm 2025 được tăng lên đáng kể, ngoài ra PGD còn đẩy mạnh triển khai các sản phẩm đang triển khai tại đơn vị bằng nhiều hình thức như telesale, tiếp thị, treo các biển quảng cáo, banner và cập nhật liên tục các sản phẩm các chương trình ưu đãi lên các phương tiện truyền thông như website, facebook để thu hút thêm được nhiều khách hàng.

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ có xu hướng tăng đều qua các năm, từ 3.054 triệu đồng năm 2023 tăng lên 3.554 triệu đồng năm 2024 và đạt 3.838 triệu đồng ở năm 2025. Sự tăng trưởng này phản ánh định hướng của SeABank – PGD Điện Biên Phủ trong việc đa dạng hóa nguồn thu, giảm dần sự phụ thuộc vào tín dụng. Các dịch vụ như thanh toán, chuyển tiền, thẻ ngân hàng, ngân hàng số... ngày càng được khách hàng sử dụng

nhieu hơn, PGD đã tận dụng tốt hệ sinh thái số SeAMobile và đẩy mạnh các dịch vụ bảo hiểm như là sản phẩm bảo hiểm sức khỏe Mediplus. Các sản phẩm dịch vụ nổi bật như là tài khoản SeA-Easy, đẩy mạnh mở tài khoản trực tuyến qua định danh khách hàng điện tử, tích hợp các ưu đãi miễn phí chuyển tiền và phí quản lý tài khoản để thu hút khách hàng cá nhân, tích hợp đầy đủ các dịch vụ thanh toán. SeABank – PGD Điện Biên Phủ hỗ trợ các cửa hàng, tiểu thương xung quanh PGD triển khai thanh toán qua mã QR SeABank, giúp tối ưu hóa dòng tiền thu nhập không kỳ hạn. Dịch vụ Ngân hàng ưu tiên SeA-Affluent, khách hàng được phục vụ tại khu vực riêng, miễn phí các dịch vụ chuyển tiền nhanh, tặng voucher phòng chờ sân bay và quà tặng chăm sóc khách hàng định kỳ. Đặc biệt, SeABank vừa cho ra mắt thẻ SeASoul, một sản phẩm kết hợp giữa SeABank và ca sĩ Mỹ Tâm, cơ hội sở hữu và tham gia các sự kiện độc quyền của ca sĩ Mỹ Tâm, chính sách hoàn tiền 15% tại mytammusic.com và các nền tảng giải trí như là Spotify, Netflix và Youtube. Miễn phí trả góp kỳ hạn 3 tháng với số lần không giới hạn, hoàn phí thường niên từ năm thứ 2 nếu tổng giao dịch thanh toán năm liền trước đạt từ 70 triệu đồng/năm. Ngoài ra, với mỗi thẻ SeASoul mở mới và kích hoạt thành công, SeABank sẽ đóng góp 3.000 đồng cùng đồng hành với quỹ từ thiện SeABank/MT Foundation của ca sĩ Mỹ Tâm để ủng hộ các hoạt động thiện nguyện.

Lãi từ hoạt động khác tăng liên tục qua các năm, từ 1.716 triệu đồng năm 2023 lên 2.065 triệu đồng ở năm 2024 và đạt 2.230 triệu đồng năm 2025. Mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng tốc độ tăng trưởng cao cho thấy PGD đã khai thác hiệu quả các nguồn thu bổ trợ, như thu hồi nợ đã xử lý, thanh lý tài sản đảm bảo, hoặc các khoản thu bất thường khác.

Nhìn vào bảng 2.3 ta có thể thấy tổng chi phí của PGD Điện Biên Phủ có sự biến động rõ rệt. Cụ thể, tổng chi phí của PGD năm 2023 là 39.928 triệu đồng, Đến năm 2024 tổng chi phí của PGD giảm xuống còn 34.039 triệu đồng. Đến năm 2025 tổng chi phí của PGD lại tăng lên 37.268, tương đương với mức tăng 9,49%. Năm 2024, tổng chi phí giảm cho thấy PGD đã thực hiện tốt các biện pháp tiết kiệm chi phí, kiểm soát hoạt động hiệu quả hơn trong bối cảnh nguồn thu nhập giảm. Ngoài ra tổng chi phí giảm cũng một phần chịu ảnh hưởng từ chính sách lãi suất làm cho chi phí trả lãi giảm xuống và PGD chịu bớt gánh nặng hơn. Việc chi phí tăng lên trong năm 2025 xuất phát từ việc chi phí trả lãi và chi phí hoạt động tăng cao, nguyên nhân là do PGD ngày càng mở rộng hoạt động huy động vốn, các sản phẩm như là sản phẩm tiết kiệm bậc thang lãi suất, tiết kiệm

Online E-Saving, tiết kiệm gửi góp SeASave, tiết kiệm SeA-Affluent ngày càng được đẩy mạnh, thu hút thêm nhiều khách hàng gửi tiền và thực hiện các dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt làm cho chi phí trả lãi tăng lên, từ đó làm tăng tổng chi phí.

Chi phí trả lãi là khoản mục chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng chi phí của PGD. Năm 2023, chi phí trả lãi đạt 23.048 triệu đồng. Đến năm 2024, chi phí trả lãi giảm mạnh xuống 18.680 triệu đồng, năm 2025, chi phí tín dụng tăng lên 20.574 triệu đồng. Mặc dù quy mô huy động vốn của PGD năm 2024 vẫn tăng nhưng chi phí trả lãi lại giảm mạnh. Điều này do mặt bằng lãi suất huy động của hệ thống ngân hàng giảm sâu theo định hướng điều hành và PGD đã cơ cấu lại các kỳ hạn tiền gửi, ưu tiên các nguồn vốn có chi phí thấp hơn để tối ưu hóa đầu vào. Nguyên nhân của việc chi phí tín dụng tăng trong năm 2025 là do quy mô huy động vốn tăng lên khiến cho PGD phải chi trả lãi tiền gửi cao hơn cho khách hàng.

Chi phí hoạt động là khoản mục chiếm tỷ trọng lớn thứ hai trong tổng chi phí. Năm 2023, chi phí hoạt động đạt 14.320 triệu đồng, sang năm 2024, chi phí hoạt động giảm xuống còn 12.626 triệu đồng. Đến năm 2025, chi phí hoạt động lại tăng lên 13.744 triệu đồng. Đây là dấu hiệu cho thấy PGD Điện Biên Phủ đang tối ưu hóa chi phí nhưng vẫn duy trì đầu tư cho hoạt động trọng tâm. Sự gia tăng đáng kể của chi phí hoạt động trong năm 2025 phản ánh PGD đang mở rộng quy mô hoạt động, tăng chi phí nhân sự, đào tạo và tiền lương. Ngoài ra, PGD còn đẩy mạnh đầu tư cho cơ sở vật chất, công nghệ, chuyển đổi số, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh. PGD đẩy mạnh trang bị loa thanh toán và cung cấp bộ nhận diện thanh toán VietQR cho các tiểu thương xung quanh khu vực, nhằm kích thích dòng tiền không kỳ hạn. Ngoài ra, PGD chi mạnh cho các hoạt động tiếp thị tại địa phương để quảng bá các sản phẩm như chứng chỉ tiền gửi và tiết kiệm gửi góp SeASave.

Chi phí từ hoạt động dịch vụ tăng dần qua các năm, từ 1.802 triệu đồng năm 2023 lên 1.935 năm 2024 và đạt 2.100 triệu đồng năm 2025. Việc gia tăng khoản chi này là định hướng phát triển các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, như thanh toán điện tử, thẻ, ngân hàng số... cụ thể như là Chi phí sản xuất các dòng thẻ vật lý như thẻ ghi nợ SeA-Easy hay thẻ tín dụng S-Choice cho khách hàng, các khoản chi để gửi tin nhắn thông báo biến động số dư, mã OTP xác thực giao dịch cho khách hàng, Các khoản chi cho quà tặng tri ân khách hàng nhân dịp khai trương, lễ tết hoặc các đợt huy động vốn cao điểm. Khi

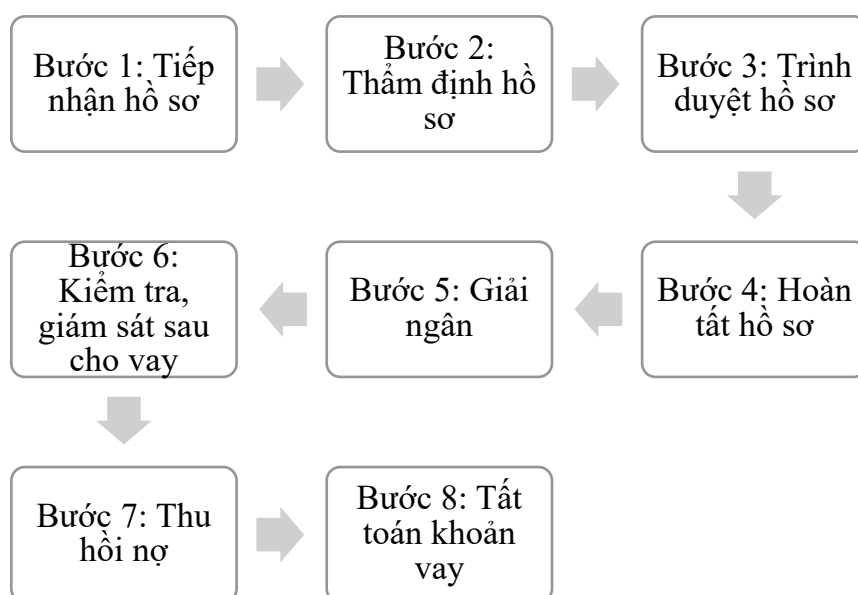
hoạt động dịch vụ mở rộng, chi phí đi kèm cũng tăng theo, nhưng về lâu dài sẽ giúp ngân hàng gia tăng nguồn thu ổn định và bền vững.

Chi phí từ hoạt động khác tăng nhẹ qua các năm và chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng chi phí. Mức tăng này phản ánh các khoản chi phát sinh mang tính hỗ trợ hoạt động chung, không gây áp lực lớn lên tổng chi phí.

2.2 Thực trạng mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

2.2.1 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Dưới đây là quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ:



Sơ đồ 2.1 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại NH TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

Sau khi chuyên viên QHKHCN tiếp cận khách hàng, tư vấn sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu, hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ vay vốn và giải thích các điều kiện, lãi suất, phương thức trả nợ nếu khách hàng chấp thuận, chuyên viên QHKHCN tiếp cận khách hàng hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn bao gồm: Giấy đề nghị vay vốn, CCCD, hộ chiếu, các giấy tờ tùy thân để xác định nhân thân, hộ khẩu (nếu có), các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập dùng để trả nợ, các giấy tờ liên quan đến khoản tín dụng, các giấy tờ liên quan đến đảm bảo tiền vay... chuyên viên QHKHCN tiếp nhận,

kiểm tra và đề nghị bổ sung hồ sơ vay vốn của khách hàng để bảo đảm tính chất đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ và thống nhất, thu nhập các thông tin khác có liên quan đến khách hàng vay vốn thông qua việc phỏng vấn trực tiếp khách hàng qua các giao dịch tại NH và thông qua trung tâm tín dụng của Ngân hàng nhà nước Việt Nam và các kênh có thể thu thập được. Sau khi hoàn thành toàn bộ hồ sơ vay vốn thì chuyển qua bộ phận Thẩm định tín dụng. Ở bước này thời gian thực hiện thông thường sẽ từ 1-2 ngày làm việc.

Bước 2: Thẩm định hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ mà khách hàng đã cung cấp đầy đủ, chuyên viên QHKHCN sẽ chuyển hồ sơ về cho chi nhánh tại SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng thực hiện thẩm định. Nội dung thẩm định bao gồm đánh giá năng lực tài chính, mục đích vay vốn, lịch sử tín dụng, khả năng trả nợ và giá trị tài sản bảo đảm. Bộ phận Thẩm định tiến hành kiểm tra thông tin của hồ sơ xem có đầy đủ và chính xác hay không, hồ sơ có phù hợp với mục đích vay vốn và sản phẩm hay không. Sẽ đưa ra yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung nếu hồ sơ chưa đạt yêu cầu. Những thông tin kiểm tra chính là những thông tin mà khách hàng cung cấp có chính xác hay không, lịch sử tín dụng có tồn tại nợ xấu hay không và những thông tin lưu trữ và thông tin khách hàng kê khai có khớp hay không, mức độ trung thực và tính xác thực của các thông tin khách hàng cung cấp, lịch sử tín dụng, lịch sử trả nợ, số lượng các tổ chức tín dụng mà khách hàng đang có quan hệ và khả năng thanh toán của khách hàng. Thông thường, quy trình này sẽ thực hiện thông qua hệ thống dữ liệu và gọi điện trực tiếp cho khách hàng, hoặc theo số điện thoại tham chiếu mà khách hàng cung cấp. Đối với khoản vay lớn, hồ sơ có thể được chuyển về Hội sở để thẩm định lại. Sau khi hoàn tất công tác thẩm định, chuyên viên QHKHCN sẽ kết hợp với cán bộ thẩm định lập tờ trình tín dụng, tổng hợp toàn bộ thông tin về khách hàng, kết quả thẩm định và đề xuất phương án cho vay, trong đó nêu rõ các thông tin về khách hàng như nhân thân, thu nhập, lịch sử tín dụng, mục đích vay vốn, kết quả thẩm định, đánh giá rủi ro, giá trị tài sản bảo đảm (nếu có) và đề xuất phương án cho vay (hạn mức, thời hạn, lãi suất, phương thức trả nợ...).

Đây là bước được xem là quan trọng nhất trong toàn bộ quy trình nhằm xác minh tính chính xác của hồ sơ vay vốn mà khách hàng cung cấp, việc thẩm định sẽ quyết định việc khách hàng có được chấp thuận hồ sơ vay vốn hay không. Ở bước này thời gian thực hiện thông thường sẽ từ 2-4 ngày làm việc.

Bước 3: Trình duyệt hồ sơ

Tờ trình thẩm định được bộ phận Thẩm định kiểm tra lại về tính đầy đủ, hợp lệ sau đó sẽ chuyển về cho đốc PGD Điện Biên phủ ký xét duyệt. Sau khi xét duyệt thì PGD tiếp tục chuyển hồ sơ, thủ tục về cho hội sở để xem xét kí phê duyệt. Tùy vào từng thời kỳ thì sẽ có những quy định về việc bộ phận ký phê duyệt khác nhau. Ở bước này thời gian thực hiện thông thường sẽ từ 1-2 ngày làm việc.

Bước 4: Hoàn tất hồ sơ

Sau khi khoản vay đã được phê duyệt, chuyên viên QHKHCN phối hợp trực tiếp với khách hàng để hoàn tất các thủ tục ký kết hồ sơ. Đồng thời, kiểm soát viên có vai trò kiểm soát hồ sơ, thực hiện các thủ tục nghiệp vụ liên quan đến công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm (nếu có) và đảm bảo hồ sơ đáp ứng đầy đủ điều kiện trước khi giải ngân. Trong đó, hồ sơ hoàn tất bao gồm soạn thảo và ký kết hợp đồng nhận nợ cùng các văn bản liên quan như hợp đồng bảo đảm tiền vay, khế ước nhận nợ, cam kết trả nợ và các giấy tờ khác theo quy định. Hoàn thiện hồ sơ pháp lý của tài sản bảo đảm (đối với vay thế chấp), bao gồm kiểm tra giấy tờ sở hữu, thực hiện công chứng hợp đồng thế chấp và đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định của pháp luật. Kiểm tra lại toàn bộ hồ sơ vay vốn, đảm bảo đầy đủ, hợp lệ và đúng với nội dung đã được phê duyệt. Nhập liệu và lưu trữ hồ sơ trên hệ thống nội bộ, đồng thời chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho việc giải ngân. Ở bước này thời gian thực hiện thông thường sẽ từ 1-2 ngày làm việc.

Bước 5: Giải ngân

Sau khi hồ sơ đã hoàn tất đáp ứng các điều kiện giải ngân, cán bộ tín dụng tại PGD sẽ lập đề nghị giải ngân và chuyển sang bộ phận nghiệp vụ. Ngân hàng tiến hành kiểm tra lần cuối các điều kiện trước giải ngân, bao gồm tính hợp lệ của hồ sơ, mục đích sử dụng vốn và các ràng buộc tín dụng. Sau đó, khoản vay được giải ngân theo hình thức chuyển khoản vào tài khoản của khách hàng hoặc thanh toán trực tiếp cho bên thụ hưởng (ví dụ: bên bán nhà, đại lý ô tô...), hạn chế giải ngân tiền mặt nhằm kiểm soát mục đích sử dụng vốn. Việc giải ngân sẽ được thực hiện tại SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng. Ở bước giải ngân thời gian thực hiện thông thường diễn ra trong 1 ngày làm việc.

Bước 6: Kiểm tra, giám sát sau cho vay

Sau khi giải ngân, chuyên viên QHKHCN sẽ tiến hành theo dõi và kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay, kiểm tra và định giá lại TSĐB của khách hàng. Đồng thời, kiểm soát viên thực hiện giám sát tình hình tài chính, thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng,

qua đó kịp thời phát hiện các dấu hiệu rủi ro như suy giảm thu nhập, chậm trả nợ hoặc sử dụng vốn sai mục đích.

Bên cạnh đó, ngân hàng còn thực hiện nhắc nợ định kỳ, theo dõi lịch trả nợ gốc và lãi, đồng thời phân loại nợ và trích lập dự phòng theo quy định. Trong trường hợp phát sinh nợ quá hạn, ngân hàng sẽ áp dụng các biện pháp xử lý phù hợp như đôn đốc thu hồi nợ, cơ cấu lại thời hạn trả nợ hoặc xử lý tài sản bảo đảm (nếu có).

Bước 7: Thu hồi nợ

Thu hồi nợ có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo ngân hàng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi theo đúng cam kết trong hợp đồng tín dụng.

Cụ thể, SeABank thực hiện thu nợ định kỳ theo lịch đã thỏa thuận với khách hàng, bao gồm thu nợ gốc và lãi thông qua các hình thức như trích nợ tự động từ tài khoản thanh toán, nộp tiền mặt tại quầy hoặc chuyển khoản. Trong quá trình này, kiểm soát viên và cán bộ tín dụng sẽ đồng thời theo dõi sát sao tình hình trả nợ của khách hàng, đảm bảo các khoản vay được thanh toán đúng hạn.

Trong trường hợp khách hàng trả nợ chậm hoặc phát sinh nợ quá hạn, cán bộ tín dụng sẽ tiến hành các biện pháp như nhắc nợ, đôn đốc thu hồi nợ, làm việc trực tiếp với khách hàng để tìm phương án xử lý phù hợp. Nếu cần thiết, có thể áp dụng các biện pháp như cơ cấu lại thời hạn trả nợ, chuyển nhóm nợ hoặc xử lý tài sản bảo đảm theo quy định nhằm hạn chế tổn thất.

Bước 8: Tắt toán khoản vay

Tắt toán khoản vay là bước cuối cùng trong quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank, thể hiện việc khách hàng đã hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng

Khi khách hàng thanh toán hết toàn bộ dư nợ gốc, lãi và các chi phí liên quan, kiểm soát viên sẽ tiến hành kiểm tra và xác nhận khoản vay đã được tắt toán. Sau đó, đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm, SeABank thực hiện giải chấp tài sản, bao gồm trả lại giấy tờ sở hữu cho khách hàng và thực hiện thủ tục xóa đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định pháp luật.

Bên cạnh đó, Kiểm soát viên tiến hành đóng hồ sơ tín dụng, cập nhật trạng thái khoản vay trên hệ thống và lưu trữ hồ sơ theo quy định nội bộ. Bộ phận quan hệ khách hàng phối hợp trong việc xác nhận hoàn tất nghĩa vụ trả nợ, hỗ trợ khách hàng thực hiện thủ tục giải chấp tài sản và hoàn tất hồ sơ liên quan

2.2.2 Các quy định chung về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Hoạt động cho vay KHCN tại PGD Điện Biên Phủ được thực hiện dựa trên khuôn khổ pháp lý của Nhà nước và các quy định nội bộ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á. Tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ, hoạt động cho vay KHCN được phân chia thành hai hình thức chính là cho vay thế chấp và cho vay tín chấp. Theo đó, mỗi loại hình sẽ có mỗi quy định cụ thể khác nhau :

Cho vay thế chấp: là một hình thức vay vốn, trong đó khách hàng sẽ thế chấp những tài sản có giá trị như bất động sản, ô tô... làm tài sản đảm bảo. Khoản vay được cấp bởi ngân hàng dựa trên giá trị định giá của tài sản thế chấp, đảm bảo giảm thiểu rủi ro cho bên cho vay và tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn. Đây là hình thức cho vay áp dụng cho các khách hàng cá nhân có nhu cầu vốn lớn để phục vụ đời sống và phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Khách hàng là công dân Việt Nam có năng lực hành vi dân sự, có hộ khẩu tạm trú hoặc thường trú tại khu vực ngân hàng hoạt động. Điều này giúp đảm bảo sự tiện lợi trong việc giao dịch và liên lạc.
- Khách hàng nằm trong độ tuổi từ 20 – 75 tuổi. Lưu ý khi kết thúc hợp đồng độ tuổi không được vượt quá 75 tuổi
- Lịch sử tín dụng tốt, không được có nợ xấu tại các ngân hàng hoặc tổ chức tài chính khác. Điểm CIC dưới 300 khách hàng sẽ nằm trong nhóm nợ xấu và khó có cơ hội vay vốn
- Chứng minh nguồn thu nhập ổn định (lương, kinh doanh, cho thuê tài sản...) đủ khả năng trả nợ.
- Tài sản thế chấp hợp pháp, thuộc quyền sở hữu của người vay hoặc bên thứ 3 (nhà, đất, sổ tiết kiệm, hợp đồng bảo hiểm...).
- Khách hàng có mục đích sử dụng vốn vay thế chấp ngân hàng SeABank cụ thể

Cho vay tín chấp: Đây là sản phẩm dành cho đối tượng khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định từ lương để phục vụ nhu cầu đời sống. SeABank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ chia rõ thành các nhóm đối tượng cụ thể để áp dụng chính sách ưu đãi và phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Người vay phải là công dân Việt Nam có năng lực hành vi dân sự, từ đủ 18 tuổi trở lên, có hộ khẩu tạm trú hoặc thường trú tại khu vực ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng cho vay hoạt động.
- Khách hàng cần có thu nhập từ 5 triệu đồng/tháng trở lên và có thể chứng minh thu nhập qua bảng lương hoặc sao kê ngân hàng trong 3-6 tháng gần nhất.
- Người vay không được có nợ xấu tại các ngân hàng hoặc tổ chức tài chính khác. Lịch sử tín dụng tốt giúp tăng khả năng được duyệt vay và chứng tỏ rằng khách hàng có khả năng quản lý tài chính tốt. Điểm CIC từ 600 điểm trở lên được coi là tốt, giúp khách hàng có cơ hội được duyệt vay với lãi suất ưu đãi. Nếu điểm tín dụng dưới 300, khách hàng sẽ nằm trong nhóm nợ xấu và khó có cơ hội vay vốn.
- Khách hàng cần cung cấp chứng minh nhân dân (CMND), căn cước công dân (CCCD) hoặc hộ chiếu còn hiệu lực để xác minh danh tính và đảm bảo tính hợp pháp của giao dịch.
- Người vay cần có khả năng chi trả khoản vay, đảm bảo thu nhập ổn định để thực hiện nghĩa vụ tài chính đúng hạn. Để chứng minh, người vay cần cung cấp bảng sao kê lương hoặc hợp đồng lao động, giấy chứng nhận thu nhập (nếu tự kinh doanh), sao kê tài khoản ngân hàng và chứng minh chi phí sinh hoạt.

Những trường hợp không được vay tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ:

Những nhu cầu không được cho vay: như là các khoản vay dùng để thực hiện các giao dịch liên quan đến tài sản mà pháp luật cấm mua bán, chuyển nhượng, chuyển đổi. Các nhu cầu tài chính phục vụ cho các giao dịch trái quy định của pháp luật. Các khoản vay nhằm mục đích trả nợ gốc, lãi tại các tổ chức tín dụng khác mà không phục vụ trực tiếp cho nhu cầu tiêu dùng hợp pháp của khách hàng. Các khoản nộp thuế trực tiếp vào Ngân sách Nhà nước, trừ các khoản thuế, phí liên quan đến nhu cầu tiêu dùng hợp pháp như mua nhà, mua xe. Mua vàng miếng, gửi tiền

Những đối tượng không được vay: bao gồm thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc, Giám đốc, Phó Giám đốc chi nhánh, Trưởng/Phó phòng giao dịch của SeABank và chức danh tương đương theo quy định của SeABank. Bố, mẹ, vợ, chồng và con của các thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc, Giám đốc, Phó Giám đốc chi nhánh, Trưởng/Phó phòng giao dịch của SeABank. Cán bộ, nhân viên của ngân hàng trực tiếp tham gia thẩm định, quyết định cho vay.

2.2.3. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân đang triển khai tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ được triển khai thông qua nhiều sản phẩm tín dụng đa dạng, đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng phong phú của khách hàng. Các sản phẩm này được xây dựng thống nhất trong toàn hệ thống SeABank và PGD Điện Biên Phủ đang triển khai các nhóm sản phẩm chủ yếu sau:

❖ *Nhóm sản phẩm cho vay có tài sản bảo đảm:* Đây là nhóm sản phẩm chiếm tỷ trọng lớn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Tiêu biểu bao gồm: cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà (SeAHome); cho vay mua ô tô (SeACar); cho vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm (SeAFlex); cho vay hạn mức thấu chi có tài sản bảo đảm (SeAFast) và cho vay sản xuất kinh doanh (SeAPro). Các sản phẩm này thường có hạn mức vay lớn, thời hạn vay linh hoạt, phù hợp với các nhu cầu tài chính có giá trị cao của khách hàng

Bảng 2.4. Các sản phẩm cho vay có tài sản đảm bảo đang triển khai tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Cho vay có tài sản đảm bảo					
Sản Phẩm	Cho vay mua, xây nhà và sửa chữa nhà (seAHome)	Cho vay mua ô tô (SeACar)	Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo (SeAFlex)	Cho vay hạn mức thấu chi (SeAFast)	Cho vay phục vụ hoạt động kinh doanh SeAPro
Mục đích vay	Mua hoặc nhận chuyển nhượng BĐS hoặc xây dựng sửa chữa nhà dành cho KHCN.	Mua ô tô để phục vụ đời sống	Vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu đời sống	Vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu đời sống hoặc mục đích kinh doanh	Vay bổ sung vốn sản xuất, kinh doanh/ vay đầu tư tài sản cố định, thực hiện dự án
Hạn mức vay	Tối đa lên tới 100% nhu cầu vay vốn và	Tối đa lên tới 90% giá trị xe Tối thiểu 50	Tối đa lên tới 80% giá trị TSDB, được	Tối đa lên tới 90% giá trị TSDB và	Tối đa 100% nhu cầu vốn. Tối

	không vượt quá 75% giá trị TSDB	triệu đồng, tối đa 1.5 tỷ đồng	phép vay lên đến 05 tỷ đồng	được phép vay lên đến 10 tỷ đồng	thiếu 50 triệu và tối đa 5 tỷ đồng
Thời hạn vay	Mua BĐS đã có Giấy chứng nhận: 420 tháng; Mua BĐS dự án: 240 tháng; Xây nhà: 240 tháng; Sửa nhà: 120 tháng.	Tối đa lên đến 96 tháng	Tối đa lên đến 300 tháng	Tối đa 12 tháng	Tối đa 60 tháng
Tài sản đảm bảo	Bất động sản hình thành từ vốn vay; Bất động sản khác, Tiền gửi cá nhân	Xe ô tô hình thành từ vốn vay, BĐS	Bất động sản, ô tô chở người, giấy tờ có giá	Bất động sản, ô tô, giấy tờ có giá, tiền gửi cá nhân	Bất động sản, ô tô, tiền gửi cá nhân

❖ *Nhóm sản phẩm cho vay không có tài sản bảo đảm:* Đây là các khoản vay dựa trên uy tín và thu nhập của khách hàng, bao gồm: cho vay tiêu dùng không tài sản bảo đảm (SeABuy); cho vay dành cho hội viên Hội liên hiệp phụ nữ (SeAWomen); cho vay Giáo viên và cán bộ công chức, viên chức (SeATeacher, SeACivil); cho vay theo HMTC trên tài khoản thanh toán không có TSDB dành cho KHCN (SeAFast); và cho vay tín chấp kinh doanh (SeAShop). Nhóm sản phẩm này có thủ tục đơn giản, thời gian giải ngân nhanh, phù hợp với các nhu cầu chi tiêu cá nhân hoặc tiêu dùng ngắn hạn.

**Bảng 2.5. Các sản phẩm cho vay không tài sản đảm bảo đang triển khai tại
SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025**

Cho vay không có tài sản đảm bảo				
Sản Phẩm	Cho vay tiêu dùng không tài sản bảo đảm (SeABuy)	Cho vay dành cho hội viên Hội liên hiệp phụ nữ (SeAWomen)	Cho vay Giáo viên và cán bộ công chức, viên chức (SeATeacher, SeACivil)	Cho vay theo HMTTC trên tài khoản thanh toán không có TSBD (SeAFast)
Mục đích vay	Vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu đời sống	Vay tiêu dùng cá nhân phát triển kinh tế	Vay tiêu dùng cá nhân phát triển kinh tế	Vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu đời sống
Hạn mức vay	Tối đa 25 lần thu nhập và lên tới 500 triệu đồng	Hạn mức vay tối đa lên đến 300 triệu đồng	Tối đa 300 triệu đồng	Tối đa 5 lần thu nhập và lên tới 300 triệu đồng
Thời hạn vay	Tối đa 60 tháng	Tối thiểu 06 tháng và tối đa 48 tháng	Tối đa 60 tháng	Tối đa 12 tháng
Phương thức trả nợ: Tiền gốc và lãi trả hàng tháng	Trả góp gốc lãi hàng tháng	Trả góp gốc lãi hàng tháng, miễn phí trả nợ trước hạn	Trả góp gốc lãi hàng tháng	Lãi trả hàng tháng, gốc trả linh hoạt bất kỳ thời gian nào trong thời hạn duy trì hạn mức. Miễn phí trả nợ trước hạn

2.2.4 Thực trạng triển khai mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Ở SeABank – PGD Điện Biên Phủ hoạt động cho vay chỉ triển khai ở đối tượng KHCN chứ không triển khai đối với KHDN. Nguyên nhân của việc chỉ triển khai ở đối tượng KHCN là do chức năng từ hội sở chỉ đạo và một phần là do vị thế và phạm vi của SeABank – PGD Điện Biên Phủ không quá lớn, do đó sự phát triển tình hình cho vay của PGD cũng phụ thuộc vào sự phát triển của cho vay KHCN. Việc chỉ triển khai phân khúc KHCN giúp SeABank – PGD Điện Biên Phủ dễ dàng chuẩn hóa quy trình, rút

ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Các khoản vay khách hàng cá nhân thường có giá trị nhỏ hơn các khoản cho vay đối với KHDN do đó giúp PGD phân tán rủi ro tín dụng, tránh tình trạng phụ thuộc vào một vài khách hàng lớn như trong cho vay doanh nghiệp. Đồng thời, nhu cầu vay KHCN tương đối ổn định và liên tục, tạo nguồn thu lãi đều đặn. Tuy nhiên, điều này cũng gặp một số bất lợi như là giá trị khoản vay nhỏ nên để đạt được quy mô dư nợ lớn, PGD phải phục vụ số lượng khách hàng rất nhiều, dẫn đến áp lực công việc cao và chi phí vận hành lớn. Bên cạnh đó, lợi nhuận từ cho vay cá nhân thường không cao bằng các khoản vay doanh nghiệp quy mô lớn, khiến khả năng tăng trưởng lợi nhuận bị hạn chế. Ngoài ra, rủi ro tín dụng trong cho vay KHCN chủ yếu phụ thuộc vào thu nhập cá nhân, vốn dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế như thất nghiệp, giảm thu nhập. Việc không triển khai cho vay KHDN cũng khiến PGD bỏ lỡ cơ hội tiếp cận các khách hàng doanh nghiệp tiềm năng và các dịch vụ đi kèm như thanh toán, bảo lãnh hay tài trợ thương mại, từ đó làm giảm tính đa dạng trong hoạt động kinh doanh.

Về công tác tiếp thị, trong giai đoạn 2023–2025 SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã triển khai hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thông qua nhiều hình thức khác nhau. SeABank – PGD Điện Biên Phủ sử dụng các hình thức quảng bá trực tiếp tại PGD dịch như treo banner, poster, phát tờ rơi giới thiệu sản phẩm vay. Đây là phương thức phổ biến, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin về các sản phẩm vay. Hình thức này góp phần nâng cao nhận diện sản phẩm và tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tìm hiểu thông tin ban đầu. SeABank – PGD Điện Biên Phủ còn triển khai hoạt động telesales để tìm kiếm khách hàng, cán bộ quan hệ khách hàng chủ động liên hệ với khách hàng tiềm năng thông qua dữ liệu có sẵn, tư vấn sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của từng đối tượng. Đây là hình thức giúp ngân hàng tiếp cận trực tiếp đến khách hàng, tăng khả năng chuyển đổi từ khách hàng tiềm năng sang khách hàng thực tế. Ngoài ra, PGD còn thực hiện tiếp thị trực tiếp hay còn gọi là đi thị trường, bằng việc cán bộ tín dụng tìm kiếm khách hàng bên ngoài vào cố định thứ 6 hàng tuần, tiếp cận tại các khu dân cư, doanh nghiệp nhỏ, hộ kinh doanh, chợ hoặc thông qua mối quan hệ cá nhân. SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng đẩy mạnh ứng dụng các kênh truyền thông số như Website, mạng xã hội và các nền tảng trực tuyến, chạy quảng cáo trên facebook để quảng bá sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân. Các chương trình ưu đãi lãi suất, chính sách vay linh hoạt thường xuyên được cập nhật và đăng tải nhằm thu

hút sự quan tâm của khách hàng. SeABank – PGD Điện Biên Phủ còn triển khai các chương trình khuyến mại, ưu đãi lãi suất theo từng thời kỳ, kết hợp với các đối tác như đại lý ô tô, công ty bất động sản, các tập đoàn lớn nhằm gia tăng khả năng tiếp cận khách hàng có nhu cầu vay vốn thực tế. Mặc dù hoạt động tiếp thị đã được đẩy mạnh, tuy nhiên vẫn còn khá đại trà, chưa thực sự chuyên sâu, chưa tập trung cá nhân hoá cho từng tệp khách hàng tiềm năng trên từng địa bàn cụ thể.

Về thực hiện quy trình cho vay, quy trình cho vay tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ được thực hiện theo quy chuẩn, công tác thẩm định được thực hiện theo hướng ngày càng chặt chẽ và chuẩn hóa, không chỉ dừng lại ở việc kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ mà còn đánh giá toàn diện khả năng tài chính, lịch sử tín dụng và tài sản bảo đảm của khách hàng giúp nâng cao chất lượng tín dụng. Sau khi tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng, chuyên viên QHKHCN sẽ tiến hành kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của chứng từ, đồng thời hướng dẫn khách hàng bổ sung kịp thời các giấy tờ còn thiếu. Hồ sơ sau đó được chuyển sang bộ phận thẩm định để đánh giá chi tiết về năng lực tài chính, mục đích vay vốn và tài sản bảo đảm. Đối với các khoản vay tín chấp hoặc hồ sơ đơn giản, thời gian xử lý thường được rút ngắn nhờ quy trình nội bộ rõ ràng và sự hỗ trợ của hệ thống công nghệ. Quy trình cho vay mặc dù được kiểm soát chặt chẽ nhưng vẫn còn khá rườm rà và nhiều bước, trong một số trường hợp cũng làm kéo dài thời gian xử lý hồ sơ, đặc biệt đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm phức tạp, bất động sản. Quá trình xử lý hồ sơ có thể kéo dài hơn do phải thực hiện thêm các bước như định giá tài sản, kiểm tra pháp lý và hoàn thiện thủ tục công chứng

Về ứng dụng công nghệ, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng từng bước đẩy mạnh ứng dụng số hóa trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, việc ứng dụng số hóa đã hỗ trợ đáng kể trong khâu lưu trữ và chuyển giao hồ sơ, giúp giảm thiểu sai sót thủ công và nâng cao khả năng kiểm soát. Các hệ thống nội bộ tại SeABank được sử dụng để hỗ trợ lưu trữ, xử lý hồ sơ, tra cứu thông tin tín dụng và theo dõi khoản vay, góp phần rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao hiệu quả vận hành. Nhìn chung, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD trong giai đoạn này đang chuyển dịch theo hướng hiện đại hơn, vừa đảm bảo tăng trưởng tín dụng, vừa từng bước nâng cao chất lượng và kiểm soát rủi ro.

Về nguồn nhân lực tại đơn vị, trong giai đoạn 2023 – 2025 SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã chú trọng mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thông qua việc

tăng cường và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng. Đội ngũ cán bộ tín dụng tại PGD phần lớn là nhân sự trẻ, năng động, có khả năng thích nghi nhanh với môi trường làm việc và chủ động trong việc tìm kiếm khách hàng mới. Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng lớn, PGD không còn phụ thuộc hoàn toàn vào nguồn khách hàng tự đến giao dịch mà đã đẩy mạnh hình thức bán hàng chủ động. Các cán bộ tín dụng thường xuyên thực hiện telesale, tìm kiếm khách hàng qua mạng xã hội, mở rộng quan hệ với các hộ kinh doanh, nhân viên văn phòng và người dân trên địa bàn nhằm gia tăng dư nợ KHCN. Bên cạnh đó, PGD cũng chú trọng giao KPI cụ thể cho từng cán bộ tín dụng theo tháng và quý, bao gồm các chỉ tiêu như số lượng khách hàng mới, doanh số giải ngân, dư nợ tín dụng và tỷ lệ nợ xấu và cũng đi kèm với những chính sách khen thưởng thực tế nhằm tạo động lực cho đội ngũ nhân viên. Việc áp dụng cơ chế KPI giúp nâng cao tính chủ động và phấn đấu trong công việc, đồng thời thúc đẩy cán bộ tích cực mở rộng tệp khách hàng cá nhân. Ngoài ra, PGD đã triển khai các hoạt động đào tạo nội bộ nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn cho nhân viên như kỹ năng tư vấn tín dụng, thẩm định khách hàng, nhận diện rủi ro và xử lý hồ sơ vay vốn. Các chương trình đào tạo từ hội sở cũng được tổ chức định kỳ nhằm cập nhật chính sách tín dụng, sản phẩm mới và quy trình nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên. Tuy nhiên, do phần lớn nhân sự còn trẻ nên kinh nghiệm thực tế vẫn còn hạn chế. Ngoài ra, số lượng nhân sự tại PGD chưa thực sự nhiều trong khi khối lượng công việc ngày càng tăng, dẫn đến tình trạng một cán bộ phải kiêm nhiệm nhiều công việc từ đó làm gia tăng áp lực và có thể làm giảm hiệu quả công việc.

Ngoài ra, SeABank – PGD Điện Biên Phủ còn sử dụng uy tín lâu đời cũng như những thành công mà họ đã mang lại để có thể kết nối với các đơn vị, các doanh nghiệp và dự án trong địa bàn TP Đà Nẵng nhằm phát triển và mở rộng hơn nữa hoạt động cho vay của PGD. SeABank còn tích cực kết nối, hợp tác tổ chức với các ca sĩ nổi tiếng như Mỹ Tâm và kết hợp tài trợ tổ chức các buổi ca nhạc lớn từ đó tăng nhận diện thương hiệu đối với khách hàng.

2.2.4.1 Kết quả triển khai hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.6. Tình hình về cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
DSCV KHCN	171.055	191.342	217.307	20.287	11,86	25.965	13,57
Doanh số thu nợ KHCN	133.907	154.438	187.588	20.531	15,33	33.150	21,46
Dư nợ cuối kì KHCN	442.931	479.835	509.554	36.904	8,33	29.719	6,19
Nợ xấu KHCN	171	164	187	-7	-4,09	23	14,02
Tỷ lệ nợ xấu KHCN (%)	0,04	0,03	0,04	–		–	

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)

Từ các dữ liệu ở bảng 2.6 có thể thấy được doanh số cho vay của SeABank – PGD Điện Biên Phủ có sự tăng trưởng ổn định qua các năm. Năm 2023, doanh số cho vay đạt 171.055 triệu đồng, đến năm 2024 tăng 191.342 triệu đồng (tăng 11,86%). Sang năm 2025, doanh số tiếp tục đạt 217.307 triệu đồng, tăng 13,57%. Để đạt được kết quả này, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã linh hoạt điều chỉnh lãi suất cho vay, đưa ra nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn nhằm kích thích nhu cầu vay vốn như là các sản phẩm vay mua ô tô/nhà ở sẽ được áp dụng lãi suất ưu đãi trong 6-12 tháng đầu tiên. Chương trình “kết nối vươn xa” giảm thêm lãi suất cho khách hàng khi sử dụng trọn gói các dịch vụ như là mở tài khoản SeA-Easy, đăng ký SeAMobile và bảo hiểm khoản vay, tặng voucher mua sắm hoặc hoàn tiền Cashback khi khách hàng thực hiện giải ngân qua ứng dụng SeAMobile. SeABank – PGD Điện Biên Phủ còn tập trung khai thác các khoản vay có tài sản đảm bảo, đặc biệt là các khoản vay lớn như vay mua bất động sản và vay cho các dự án quy mô lớn, các sản phẩm cho vay thấu chi có TSDB, vay mua ô tô. Ngoài ra, SeABank – PGD Điện Biên Phủ còn tích cực quảng bá sản phẩm đang triển khai tại đơn vị, thường xuyên chia sẻ các ưu đãi về các gói vay lên các phương tiện truyền thông cổ điển và hiện đại, tích cực việc kết nối giữa PGD và các doanh nghiệp từ đó tạo điều kiện cho khách hàng và cũng là tiềm năng cho việc mở rộng hoạt động cho vay của SeABank – PGD Điện Biên Phủ. Bên cạnh đó, người dân cũng có xu hướng vay vốn nhiều hơn trong giai đoạn này, một số khoản vay nhằm để khắc phục những hậu quả còn sót lại sau dịch bệnh và một số là để phục vụ cho những nhu cầu thiết yếu cá nhân. Đây là những nguyên nhân chính góp phần thúc đẩy doanh số cho vay tăng trưởng.

Có thể thấy sự tăng trưởng liên tục của doanh số thu nợ tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ qua các năm. Doanh số thu nợ tăng từ 133.907 triệu đồng ở năm 2023 lên 154.438 triệu đồng năm 2024, năm 2025 đạt 187.588 triệu đồng. Giai đoạn năm 2023 nền kinh tế nước ta đã dần ổn định sau đại dịch, tình hình kinh tế của khách hàng cũng đã dần ổn định hơn, khả năng tài chính tốt hơn và trả nợ đúng hạn và từ đó gia tăng doanh số thu hồi nợ. Khi doanh số cho vay tăng, doanh số thu nợ cũng sẽ tăng theo khi khách hàng trả lại các khoản vay đã được giải ngân, doanh số thu hồi nợ của SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã ghi nhận sự tăng trưởng mạnh trong năm. Ngoài ra, công tác thẩm định, giám sát và thu hồi nợ cũng được SeABank – PGD Điện Biên Phủ triển khai nghiêm ngặt, đúng quy trình. SeABank – PGD Điện Biên Phủ Thường xuyên thăm hỏi, giữ mối liên hệ gần gũi với khách hàng nhằm kịp thời nắm bắt thông tin về khách hàng

và khoản vay từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm soát và thu hồi nợ. Các công cụ nhắc nợ của ngân hàng được thực hiện hiện đầy đủ, liên tục và đúng hạn nhưng cũng không quá nhiều để tránh làm cho khách hàng cảm thấy khó chịu và phiền phức. Ngoài những yếu tố trên, doanh số thu nợ tăng lên cũng một phần do khách hàng vay các khoản vay ngắn hạn, PGD Điện Biên Phủ đã cung cấp rất nhiều sản phẩm vay vốn linh hoạt về thời hạn như là các sản phẩm vay có kỳ hạn 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng,... cho khách hàng lựa chọn từ đó thu hút và tiếp cận được thêm số lượng lớn khách hàng.

Dư nợ cuối kỳ tăng đều qua các năm. Năm 2023 dư nợ cuối kỳ đạt 442.931 triệu đồng. Đến năm 2024, dư nợ cuối kỳ đạt 479.835 triệu đồng. Năm 2025 dư nợ cuối kỳ đạt 509.554 triệu đồng, tăng 6,19% so với năm 2024. SeABank đã áp dụng các chính sách tín dụng phù hợp, lãi suất ưu đãi từng thời kỳ để thu hút và kích thích nhu cầu vay vốn của khách hàng, thời gian vay linh hoạt cho khách hàng lựa chọn, các gói vay tiêu dùng tín chấp SeABuy, các sản phẩm cho vay luồng xanh vô cùng đa dạng, sản phẩm vay thế chấp SeAHome là sản phẩm chủ lực với nhiều ưu đãi hấp dẫn được khách hàng quan tâm và ưa chuộng. Ngoài ra, trong giai đoạn này hoạt động cho vay của PGD được mở rộng khá tốt lên nên dư nợ cuối kỳ cũng được tăng lên đáng kể. Tuy nhiên, mặc dù dư nợ cuối kỳ tăng liên tục qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng có dấu hiệu chậm lại, nguyên nhân đến từ việc số lượng chuyên viên QHKHCN còn ít và đội ngũ nhân lực đang còn khá trẻ. Trong khi quy mô khách hàng và dư nợ cho vay KHCN ngày càng tăng, số lượng cán bộ tín dụng và nhân viên hỗ trợ ít dẫn đến tình trạng một cán bộ phải làm nhiều công việc cùng lúc từ đó gia tăng áp lực trong công việc. Áp lực công việc lớn không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả xử lý hồ sơ mà còn làm giảm khả năng chăm sóc khách hàng và kiểm soát rủi ro tín dụng từ đó ảnh hưởng đến việc tăng trưởng dư nợ. Ngoài ra, PGD còn chịu sự cạnh tranh quyết liệt các đối thủ cùng ngành khi các ông lớn của ngành như là Vietcombank, Vietinbank hay BIDV cũng đang đẩy mạnh mở rộng cho vay KHCN. Hoạt động marketing của đơn vị còn mang tính đại trà và chưa thực sự chuyên sâu, kênh phân phối còn hạn chế. Khách hàng cũng ngày càng thận trọng trong việc vay vốn, đánh giá kỹ lưỡng về lãi suất cũng như các gốc lãi phải trả hàng tháng và các loại phí, những yếu tố đó cũng ảnh hưởng đến việc dư nợ tín dụng có dấu hiệu chậm lại.

Tại PGD Điện Biên Phủ tình hình nợ xấu đang ở mức khá thấp. Tình hình nợ xấu của PGD có sự biến động qua các năm. Cụ thể, năm 2023 nợ xấu ở mức 171 triệu đồng, đến

năm 2024 nợ xấu giảm xuống còn 164 triệu đồng, giảm 4,09% so với năm 2023. Năm 2025, nợ xấu lại tăng lên 187 triệu đồng, tăng 14,02% so với năm 2024.. Đây là một dấu hiệu tích cực, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã thực hiện tốt các biện pháp để kiểm soát và xử lý nợ xấu hiệu quả. PGD đã thực hiện tốt các biện pháp phòng ngừa và xử lý nợ xấu, giúp ngân hàng giữ được sự ổn định tài chính. Việc theo sát tình hình sử dụng vốn và khả năng tài chính của khách hàng giúp PGD nhận diện sớm các rủi ro tiềm ẩn. Tuy nhiên, nợ xấu có dấu hiệu quay trở lại nên ngân hàng cũng cần phải xem xét lại toàn bộ công tác giám sát từ bước tìm kiếm khách hàng cho đến giám sát sau cho vay để tránh trường hợp gia tăng nợ xấu.

Tỷ lệ nợ xấu của PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn từ năm 2023 – 2025 chỉ dao động từ 0,03% – 0,04%. Thành công của SeABank là mở rộng hoạt động cho vay nhưng vẫn đảm bảo đảm bảo được chỉ tiêu nợ xấu không bị vượt quá cao. SeABank đã đẩy mạnh công tác thẩm định, theo dõi nợ để đảm bảo chất lượng khoản vay. Ngoài ra, PGD còn tích hợp hệ thống nhắc nợ qua SMS và App SeAMobile trước khi đến hạn 3-5 ngày giúp cho khách hàng chủ động trong việc trả nợ. SeABank cung cấp dịch vụ trích nợ tự động từ tài khoản thanh toán SeA-Easy, khi đến hạn hệ thống tự động quét số dư để thu nợ gốc và lãi, giảm thiểu rủi ro chậm trả do quên hạn và nhân viên tín dụng của PGD Điện Biên Phủ thường xuyên giữ liên lạc với khách hàng để thuận tiện trong việc nhắc nợ, thu hồi nợ và để đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích kinh doanh, tránh việc khách hàng dùng vốn sai mục đích dẫn đến mất khả năng trả nợ. Các biện pháp này giúp cho tình hình nợ xấu của PGD luôn ở mức ổn định. Trong năm 2024 SeABank – PGD Điện Biên Phủ được vinh dự nhận giải thưởng là “Top 1 đơn vị Quản lý nợ tốt nhất Khu vực Miền Trung 2 (H2.2024)” do Giám đốc Khối Bán hàng và Dịch vụ ông Trịnh Xuân Thành trao tặng.

2.2.4.2 Tình hình khách hàng và dư nợ trên mỗi khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

*Bảng 2.7 Tình hình khách hàng và dư nợ trên mỗi khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng -
Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025*

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền
I. Dư nợ cuối kỳ KHCN	442.931	100	479.835	100	509.554	100	36.904	8,33	29.719	6,19
II. Số lượng KHCN (người)	523	100	591	100	640	100	68	13,00	49	8,29
III. Dư nợ/khách hàng (triệu đồng/người)	847		812		796		-35	-4,13	-16	-1,94

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)

Qua bảng số liệu về tình hình khách hàng và dư nợ bình quân trên mỗi khách hàng tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 ta thấy được có sự tăng trưởng về số lượng khách hàng qua các năm. Số lượng khách hàng vay có sự tăng trưởng liên tục, tăng từ 523 người ở năm 2023 lên 591 người ở năm 2024 và đạt 640 người ở năm 2025. Bên cạnh đó, giá trị dư nợ bình quân trên mỗi khách hàng có sự sụt giảm qua các năm, từ 847 triệu đồng ở năm 2023 xuống còn 796 triệu đồng ở năm 2025. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang thành công trong việc chia nhỏ danh mục cho vay, giảm bớt sự phụ thuộc vào một vài khách hàng lớn để phân tán rủi ro tín dụng hiệu quả hơn. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang mở rộng cho vay với các khoản nhỏ hơn như vay tiêu dùng tín chấp SeABuy, vay thấu chi SeAFast, vay hội liên hiệp phụ nữ SeAWomen,... Những khoản vay này thường có giá trị thấp nhưng số lượng khách hàng lớn, nên dư nợ bình quân của khách hàng thấp. Ngân hàng đang ưu tiên số lượng người dùng để mở rộng quy mô và tăng thu nhập từ phí dịch vụ. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang chuyển đổi từ mô hình cho vay tập trung sang mô hình bán lẻ đa dạng. Việc gia tăng số lượng khách hàng đồng thời giảm nhẹ dư nợ khách hàng là một chiến lược thận trọng nhưng hiệu quả, giúp nâng cao tính bền vững cho danh mục tín dụng, giảm thiểu rủi ro nợ xấu và tạo tiền đề để triển khai các gói giải pháp tài chính linh hoạt hơn cho cộng đồng dân cư tại khu vực Thanh Khê. Ngoài ra, trong bối cảnh kinh tế vẫn còn nhiều biến động, thu nhập của khách hàng cá nhân chưa thực sự ổn định, nên khách hàng có xu hướng vay thận trọng hơn trong việc vay các khoản lớn dài hạn như mua nhà hoặc đầu tư lớn. PGD cũng đang thực hiện chính sách kiểm soát rủi ro chặt chẽ hơn, ưu tiên phân tán dư nợ thay vì tập trung vào một số khách hàng lớn. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng trong trường hợp thị trường biến động.

2.2.4.3. Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.8 Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	171.055	100	191.342	100	217.307	100	20.287	11,86	25.965	13,57
Ngắn hạn	37.860	22,13	44.110	23,05	51.326	23,62	6.250	16,51	7.216	16,36
Trung – Dài hạn	133.195	77,87	147.232	76,95	165.981	76,38	14.037	10,54	18.749	12,73
Doanh số thu nợ	133.907	100	154.438	100	187.588	100	20.531	15,33	33.150	21,46
Ngắn hạn	37.784	28,22	43.057	27,88	51.249	27,32	5.273	13,96	8.192	19,03
Trung – Dài hạn	96.123	71,78	111.381	72,12	136.339	72,68	15.258	15,87	24.958	22,41
Dư nợ cuối kỳ	442.931	100	479.835	100	509.554	100	36.904	8,33	29.719	6,19
Ngắn hạn	61.487	13,88	62.540	13,0	62.617	12,29	1.053	1,71	77	0,12
Trung – Dài hạn	381.444	86,12	417.295	87,0	446.937	87,71	35.851	9,40	29.642	7,10
Nợ xấu	171	100	164	100	187	100	-7	-4,09	23	14,02
Ngắn hạn	38	22,22	34	20,73	31	16,58	-4	-10,53	-3	-8,82
Trung – Dài hạn	133	77,78	130	79,27	156	83,42	-3	-2,26	26	20,00
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,04		0,03		0,04		–	–	–	–
Ngắn hạn (%)	0,06		0,05		0,05		–	–	–	–
Trung – Dài hạn (%)	0,03		0,03		0,03		–	–	–	–

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)

Qua bảng số liệu về tình hình cho vay khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023–2025 có thể thấy hoạt động tín dụng KHCN của ngân hàng có xu hướng tăng trưởng tích cực và ổn định qua các năm. Cơ cấu cho vay trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng doanh số cho vay, chiếm trong khoảng 77% cơ cấu cho vay. Mặc dù doanh số cho vay trung – dài hạn tăng liên tục qua các năm nhưng tỷ trọng của loại hình này lại có xu hướng giảm. Nguyên nhân là do SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang tăng cường đẩy mạnh các sản phẩm vay tiêu dùng không TSDB, ngắn hạn và khách hàng cũng có xu hướng sử dụng các sản phẩm vay ngắn hạn nên tỷ trọng cho vay ngắn hạn trong thời gian này tăng lên đồng thời kéo theo tỉ trọng của cho vay trung – dài hạn giảm xuống. Mặc dù có sự điều chỉnh nhưng doanh số cho vay của cả cho vay ngắn hạn và cho vay trung – dài hạn đều tăng qua các năm. Cơ cấu này tuy giúp ngân hàng tạo ra nguồn thu lãi ổn định nhưng cũng làm gia tăng rủi ro chênh lệch kỳ hạn, đồng thời tiềm ẩn rủi ro tín dụng lớn hơn khi khách hàng có sự biến động về thu nhập trong suốt thời gian vay. Ngoài ra, điều tiềm ẩn rủi ro khi có sự biến động lớn về lãi suất thị trường trong dài hạn.

Doanh số cho vay ngắn hạn tăng từ 37.860 triệu đồng năm 2023 lên 44.110 triệu đồng năm 2024 và đạt 51.326 triệu đồng năm 2025. Doanh số cho vay ngắn hạn tăng liên tục và nó đến từ các sản phẩm như cho vay thấu chi SeAFast và cho vay tiêu dùng khác trong đó bao gồm cho vay hội liên hiệp phụ nữ SeAWomen, cho vay tiêu dùng không TSDB SeABuy, cho vay giáo viên công chức viên chức,... Các khoản cho vay ngắn hạn thường phục vụ nhu cầu thiết yếu trong cuộc sống của khách hàng, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã triển khai nhiều sản phẩm tiêu dùng tín chấp với các điều khoản thủ tục đơn giản chỉ yêu cầu chứng minh thu nhập chứ không cần phải TSDB rườm rà phức tạp. Chính vì giảm bớt được phần xử lý các giấy tờ liên quan đến TSDB nên thời gian giải ngân cũng được thực hiện nhanh chóng hơn. Ngoài ra, thời gian rất linh hoạt và lãi suất ưu đãi nhằm đáp ứng được nhiều nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng và thu hút khách hàng vay vốn.

Doanh số cho vay trung – dài hạn cũng tăng liên tục qua các năm, năm 2023 doanh số cho vay trung – dài hạn là 133.195 triệu đồng, đến năm 2024 tăng lên 147.232 triệu đồng và năm 2025 thì chỉ tiêu này đạt 165.981 triệu đồng. Có thể thấy rằng doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank chủ yếu tập trung vào các khoản tín dụng trung - dài hạn, phù hợp với nhu cầu vay mua nhà sửa chữa nhà, mua xe, hoặc phục vụ

các mục đích tiêu dùng với các gói vay trung hạn của khách hàng cá nhân. Cơ cấu này cũng phản ánh định hướng phát triển tín dụng bán lẻ của ngân hàng theo hướng gia tăng các khoản vay có khả năng đem lại nguồn thu lãi ổn định trong thời gian dài. Thực tế cũng cho thấy SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang đẩy mạnh phát triển các sản phẩm nhằm hướng tới mục tiêu lợi ích của khách hàng. Khách hàng vay các khoản vay lớn và dài hạn như các sản phẩm SeAHome, SeACar, SeAPro sẽ được hưởng rất nhiều những chính sách ưu đãi về lãi suất như là thời gian ân hạn gốc hoặc lãi dài lên đến 24 tháng, thời gian trả nợ cũng được mở rộng lên đến 420 tháng từ đó khách hàng cảm thấy bớt áp lực về việc trả nợ trong thời gian đầu và cũng sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn. Ngoài ra, các sản phẩm cho vay tiêu dùng cũng có thời gian linh hoạt, gói cho vay tiêu dùng không TSDB SeABuy thời hạn lên đến 60 tháng, cho vay hội liên hiệp phụ nữ thời hạn lên đến 48 tháng, cho vay Giáo viên, công chức Viên chức SeATeacher lên đến 48 tháng. Điều này làm giảm bớt áp lực trả nợ của khách hàng và cũng thu hút được thêm nhiều khách hàng sử dụng sản phẩm. Ngân hàng cũng tích cực hợp tác với các đơn vị đối tác liên kết như VinFast, VinHome và các dự án khác nhằm đưa ra những chính sách ưu đãi cho khách hàng và tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng sản phẩm.

Bên cạnh sự gia tăng về doanh số cho vay, doanh số thu nợ khách hàng cá nhân tại SeABank cũng có sự cải thiện rõ rệt. Doanh số thu nợ trung – dài hạn cũng chiếm tỉ trọng cao, chiếm khoảng 72% trong tổng doanh số thu nợ. Doanh số thu nợ của ngắn hạn và trung – dài hạn tăng liên tục qua các năm. Điều này là do công tác thu hồi nợ của ngân hàng được thực hiện hiệu quả, đồng thời phản ánh khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tốt hơn.

Doanh số thu nợ ngắn hạn tăng từ 37.784 triệu đồng năm 2023 lên 43.057 triệu đồng năm 2024 và 51.249 triệu đồng năm 2025. Mức tăng trưởng này là do nhu cầu vay vốn ngắn hạn ngày càng được ưa chuộng, đặc biệt đối với các khoản vay phục vụ chi tiêu cá nhân, mua sắm hoặc bổ sung tài chính tạm thời với thủ tục đơn giản và nhanh chóng. Các khoản vay này thường có thời gian hoàn trả ngắn và vòng quay vốn nhanh, giúp ngân hàng đẩy nhanh tốc độ thu hồi vốn và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Các khoản vay vốn ngắn hạn thường đến từ các khoản vay tín chấp, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã lựa chọn rất kỹ tệp khách hàng của mình. Khách hàng thường là những người làm trong đơn vị hành chính nhà nước hoặc những khách hàng làm trong đơn vị đối tác liên kết, có nguồn thu ổn định và uy tín cao.

Doanh số thu nợ trung – dài hạn tăng từ 96.123 triệu đồng năm 2023 lên 111.381 triệu đồng năm 2024 và đạt 136.339 triệu đồng ở năm 2025. Các khoản vay trung - dài hạn thường phục vụ những nhu cầu có giá trị lớn và mang tính lâu dài. Các khoản vay này có thời gian hoàn trả kéo dài theo hình thức trả góp định kỳ, do đó tạo ra dòng thu nợ ổn định và liên tục cho ngân hàng qua các kỳ, góp phần đảm bảo tính bền vững trong hoạt động tín dụng. SeABank – PGD Điện Biên Phủ thường xuyên quan tâm khách hàng và khoản vay để nhằm kịp thời xử lý và cũng để cho khách hàng có ý thức hơn trong việc trả nợ.

Sự gia tăng ổn định của doanh số thu nợ còn cho thấy PGD Điện Biên Phủ không chỉ chú trọng mở rộng tín dụng mà còn quan tâm đến chất lượng tín dụng và khả năng thu hồi vốn. SeABank – PGD Điện Biên Phủ luôn tăng cường công tác quản lý sau cho vay, bao gồm theo dõi tình hình sử dụng vốn, tích hợp hệ thống nhắc nợ qua SMS và App SeAMobile trước khi đến hạn và trích nợ tự động trong tài khoản SeAMobile. Điều này không chỉ giúp khách hàng chủ động hơn trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ mà còn góp phần hạn chế rủi ro tín dụng và nâng cao chất lượng danh mục cho vay tại đơn vị.

Về dư nợ cuối kỳ cho vay khách hàng cá nhân, quy mô dư nợ cuối kỳ của PGD Điện Biên Phủ tăng liên tục trong giai đoạn 2023–2025. Tỷ trọng dư nợ trung – dài hạn lớn, chiếm khoảng 87% trong tổng dư nợ cuối kỳ. Cả dư nợ cuối kỳ của cho vay ngắn hạn và trung – dài hạn đều tăng liên tục qua các năm. Việc dư nợ tăng lên qua các năm là kết quả của quá trình mở rộng cho vay khách hàng cá nhân, đồng thời quy mô hoạt động tín dụng của ngân hàng ngày càng được mở rộng.

Dư nợ ngắn hạn tăng từ 61.487 triệu đồng năm 2023 lên 62.617 triệu đồng năm 2025. Trong khi đó, dư nợ trung – dài hạn tăng từ 381.444 triệu đồng năm 2023 lên 417.295 triệu đồng năm 2024 và đạt 446.937 triệu đồng năm 2025. Mặc dù tỷ trọng dư nợ cuối kỳ ngắn hạn còn thấp nhưng SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang làm tốt quá trình mở rộng KHCN và triển khai các sản phẩm cho vay ngắn hạn. Ngoài ra, nhu cầu của khách hàng về các sản phẩm vay tiêu dùng để phục vụ cá nhân hoặc chi tiêu mua sắm và hưởng thụ trong giai đoạn này cũng gia tăng nên dư nợ cuối kỳ ngắn hạn cũng có sự gia tăng đáng kể. Nguyên nhân của việc dư nợ cuối kỳ ngắn hạn thấp là do các khoản vay này có thời gian chỉ lên đến 12 tháng nên khách hàng cũng đã trả phần lớn số nợ, ngoài ra nó còn đến từ việc các sản phẩm vay tiêu dùng của SeABank – PGD Điện Biên Phủ có

thể lên đến 48 tháng nên cũng có một số lựa khách hàng lựa chọn vay tiêu dùng trong trung hạn để giảm bớt áp lực trả nợ.

Dư nợ trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Điều này là do các khoản vay có TSĐB của SeABank – PGD Điện Biên Phủ được rất nhiều khách hàng quan tâm. Các khoản vay này có thời gian hoàn trả dài có thể lên tới 35 năm, dư nợ cũng được duy trì trong nhiều kỳ nên chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ, đồng thời tạo nguồn thu lãi ổn định cho ngân hàng. Ngoài việc mở rộng quảng bá sản phẩm và liên kết với các doanh nghiệp bên ngoài thì trong thời điểm này nhu cầu của khách hàng về việc mua nhà, mua xe cũng tăng lên và với những ưu đãi về chính sách và sản phẩm đa dạng nên PGD đã thu hút được nhiều khách hàng từ đó dư nợ cuối kỳ về dài hạn cũng tăng lên. Tuy nhiên, điều này cũng gặp một số rủi ro bởi các khoản vay trung – dài hạn thường chịu ảnh hưởng nhiều hơn từ biến động kinh tế, thu nhập của khách hàng và giá trị tài sản bảo đảm.

Nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank trong giai đoạn 2023–2025 nhìn chung được kiểm soát ở mức thấp. Cụ thể, nợ xấu năm 2023 là 171 triệu đồng, năm 2024 giảm xuống còn 164 triệu đồng. Đến năm 2025, nợ xấu tăng lên 187 triệu đồng. Mặc dù nợ xấu có tăng trở lại trong năm 2025, nhưng xét trên tổng thể, quy mô nợ xấu vẫn ở mức thấp so với dư nợ cho vay khách hàng cá nhân.

Theo thời hạn cho vay cho có thể thấy nợ xấu ngắn hạn có xu hướng giảm xuống. Nợ xấu trung – dài hạn chiếm tỉ trọng cao hơn so với ngắn hạn, năm 2023 nợ xấu trung – dài hạn ở mức 133 triệu đồng, năm 2024 giảm nhẹ còn 130 triệu đồng nhưng đến năm 2025 tăng lên 156 triệu đồng. Tỷ trọng nợ xấu trung – dài hạn trong tổng nợ xấu cũng tăng từ 77,78% năm 2023 lên 79,27% năm 2024 và 83,42% năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu khiến nợ xấu trung – dài hạn chiếm tỷ trọng cao là do các khoản vay này thường có giá trị lớn và thời gian hoàn trả kéo dài, chủ yếu phục vụ các nhu cầu như mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở hoặc mua xe ô tô. Quy mô khoản vay lớn đi kèm với áp lực trả nợ gốc và lãi trong thời gian dài, trong khi thu nhập của khách hàng cá nhân có thể biến động theo điều kiện kinh tế dẫn đến nguy cơ phát sinh nợ xấu cao hơn so với các khoản vay ngắn hạn. Trong thời buổi kinh tế còn gặp nhiều khó khăn và biến động, các doanh nghiệp liên tục cắt giảm nhân sự nên điều này cũng gây ảnh hưởng trực tiếp đến các khách hàng của SeABank – PGD Điện Biên Phủ. PGD nên có sự quan tâm sâu sắc hơn nữa đến khách hàng của mình để kịp thời nắm bắt thông tin khách hàng đang gặp phải,

từ đó đưa ra những chính sách hoặc những biện pháp phù hợp giúp cho khách hàng và cũng là ổn định cho ngân hàng.

Tỷ lệ nợ xấu của SeABank lần lượt là 0,04% năm 2023, 0,03% năm 2024 và 0,04% năm 2025. Đây là mức tỷ lệ nợ xấu khá thấp, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã thực hiện khá tốt công tác thẩm định tín dụng, giám sát sau cho vay và thu hồi nợ đối với khách hàng cá nhân. Trong điều kiện PGD vẫn tiếp tục mở rộng quy mô cho vay mà tỷ lệ nợ xấu không tăng mạnh, có thể thấy chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn này là tương đối tốt. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu các nhóm cho vay ngắn hạn cao hơn so với tỷ lệ nợ xấu cho vay trung – dài hạn. Mức tăng nợ xấu tuy chưa lớn nhưng là dấu hiệu ngân hàng cần lưu ý, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế, thu nhập của khách hàng và thị trường tài sản bảo đảm có thể biến động theo chiều hướng bất lợi.

Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn cũng giảm từ 0,06% năm 2023 xuống 0,05% năm 2025. Các khoản vay ngắn hạn của khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ có mức độ rủi ro ngày càng thấp, nguyên nhân là do thời gian vay ngắn, nguồn trả nợ rõ ràng hơn, khách hàng có ý thức trả nợ và ngân hàng đã có nhiều biện pháp tốt để quản lý khoản vay của khách hàng như là việc giám sát và nhắc nợ khách hàng. Ngoài ra, SeABank – PGD Điện Biên Phủ còn chủ động thăm hỏi khách hàng và thường xuyên giám sát khoản vay của khách hàng từ đó giúp gia tăng việc ý thức trả nợ của khách hàng và chủ động xử lý nếu có các diễn biến xấu xảy ra. SeABank – PGD Điện Biên Phủ còn rất kỹ lưỡng trong việc lựa chọn khách hàng, đánh giá khách hàng dựa trên mức độ uy tín từ việc mối quan hệ giữa khách hàng với ngân hàng và thông qua điểm tín dụng của khách hàng. Tỷ lệ nợ xấu trung – dài hạn giữ nguyên ở mức 0,03% qua ba năm. Nguyên nhân là do thời gian vay kéo dài khiến khả năng phát sinh rủi ro lớn hơn, thu nhập của một khách hàng gặp biến động không thể lường trước. Tình hình kinh tế khó khăn và biến động từ những chính sách và ảnh hưởng từ trong và ngoài nước nên rất nhiều doanh nghiệp cắt giảm số lượng lớn nhân sự. Ngoài ra, hiện nay tình hình lạm phát ngày càng tăng cao do những biến động về thông tin chiến sự ở nước ngoài làm giá cả xăng dầu và những sản phẩm khác tăng lên từ đó gây áp lực đến nguồn tài chính của khách hàng, những điều này cũng gây ảnh hưởng lớn đến quá trình trả nợ của khách hàng đối với khoản vay. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã chủ động trong việc nắm

bất tình hình của khách hàng, thường xuyên giám sát dòng tiền của khách hàng để dự báo và đưa ra các biện pháp cụ thể nếu có.

Từ những phân tích trên có thể nhận thấy rằng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại SeABank trong giai đoạn 2023–2025 có sự tăng trưởng tương đối tốt cả về doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ. Cơ cấu tín dụng tập trung chủ yếu vào các khoản vay trung – dài hạn, phù hợp với định hướng phát triển mảng ngân hàng bán lẻ và đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng đa dạng của khách hàng cá nhân. Đồng thời, chất lượng tín dụng vẫn được kiểm soát tương đối tốt khi tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức rất thấp. Tuy nhiên, do dư nợ và nợ xấu chủ yếu tập trung ở nhóm trung – dài hạn, PGD Điện Biên Phủ cần tiếp tục chú trọng công tác thẩm định, giám sát sau cho vay và quản trị rủi ro đối với nhóm khách hàng này nhằm đảm bảo mục tiêu mở rộng tín dụng đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để ngân hàng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân một cách bền vững trong thời gian tới.

2.2.4.4 Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.9 Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)
Doanh số cho vay	171.055	100	191.342	100	217.307	100	20.287	11,86	25.965	13,57
Cho vay mua/sửa nhà SeAHome	46.012	26,90	51.170	26,74	59.820	27,53	5.158	11,21	8.650	16,90
Cho vay mua ô tô SeAcar	29.091	17,01	34.890	18,23	40.182	18,49	5.799	19,93	5.292	15,17
Cho vay thấu chi SeAFast	24.829	14,52	27.732	14,49	32.020	14,73	2.903	11,69	4.288	15,46
Cho vay SXKD SeAPro	35.019	20,47	38.175	19,95	42.015	19,33	3.156	9,01	3.840	10,06
Cho vay tiêu dùng khác	36.104	21,11	39.375	20,58	43.270	19,91	3.271	9,06	3.895	9,89
Doanh số thu nợ	133.907	100	154.438	100	187.588	100	20.531	15,33	33.150	21,46
Cho vay mua/sửa nhà SeAHome	30.790	22,99	36.111	23,38	43.208	23,03	5.321	17,28	7.097	19,65
Cho vay mua ô tô SeAcar	21.502	16,06	25.817	16,72	35.980	19,18	4.315	20,07	10.163	39,37
Cho vay thấu chi SeAFast	23.191	17,32	26.168	16,94	31.880	16,99	2.977	12,84	5.712	21,83
Cho vay SXKD SeAPro	29.316	21,89	33.061	21,41	38.502	20,52	3.745	12,77	5.441	16,46
Cho vay tiêu dùng khác	36.104	21,11	39.375	20,58	43.270	19,91	3.271	9,06	3.895	9,89
Dư nợ cuối kỳ	442.931	100	479.835	100	509.554	100	36.904	8,33	29.719	6,19
Cho vay mua/sửa nhà SeAHome	121.013	27,32	136.072	28,36	152.684	29,96	15.059	12,44	16.612	12,21
Cho vay mua ô tô SeAcar	83.345	18,82	92.418	19,26	96.620	18,96	9.073	10,89	4.202	4,55

Cho vay thấu chi SeAFast	64.120	14,48	65.684	13,69	65.824	12,92	1.564	2,44	140	0,21
Cho vay SXKD SeAPro	85.051	19,20	90.165	18,79	93.678	18,38	5.114	6,01	3.513	3,90
Cho vay tiêu dùng khác	89.402	20,18	95.496	19,90	100.748	19,77	6.094	6,82	5.252	5,50
Nợ xấu	171	100	164	100	187	100	-7	-4,09	23	14,02
Cho vay mua/sửa nhà SeAHome	58	33,92	58	35,37	67	35,83	0	0,00	9	15,52
Cho vay mua ô tô SeAcar	31	18,13	33	20,12	36	19,25	2	6,45	3	9,09
Cho vay thấu chi SeAFast	21	12,28	20	12,20	24	12,83	-1	-4,76	4	20,00
Cho vay SXKD SeAPro	32	18,71	28	17,07	31	16,58	-4	-12,50	3	10,71
Cho vay tiêu dùng khác	29	16,96	25	15,24	29	15,51	-4	-13,79	4	16,00
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,04		0,03		0,04		—	—	—	—
Cho vay mua/sửa nhà SeAHome (%)	0,05		0,04		0,04		—	—	—	—
Cho vay mua ô tô SeAcar (%)	0,04		0,04		0,04		—	—	—	—
Cho vay thấu chi SeAFast (%)	0,03		0,03		0,04		—	—	—	—
Cho vay SXKD SeAPro (%)	0,04		0,03		0,03		—	—	—	—
Cho vay tiêu dùng khác (%)	0,03		0,03		0,03		—	—	—	—

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)

Qua bảng số liệu về tình hình cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023–2025 có thể thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng tiếp tục duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định, đồng thời cơ cấu cho vay được phân bổ tương đối đa dạng theo nhiều mục đích khác nhau như vay mua nhà/sửa nhà với sản phẩm chính là SeAHome, vay mua ô tô với sản phẩm chính là SeACar, vay thấu chi với sản phẩm SeAFast, vay sản xuất kinh doanh SeAPro và các sản phẩm vay tiêu dùng khác trong đó bao gồm cho vay tiêu dùng không TSDB SeABuy, cho vay hội phụ liên hiệp phụ nữ SeAWomen, cho vay giáo viên SeATeacher, cho vay công chức/viên chức SeACivil. Sự đa dạng này cho thấy SeABank – PGD Điện Biên Phủ không chỉ tập trung vào các khoản vay phục vụ đời sống mà còn mở rộng sang các nhu cầu tài chính gắn với tích lũy tài sản và bổ sung vốn cho hoạt động kinh doanh của khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của PGD vẫn chưa thực sự phân tán đều giữa các nhóm sản phẩm, gây mất cân đối trong việc cho vay và PGD có thể gặp rủi ro. Nếu thị trường bất động sản, thu nhập của người vay hoặc giá trị tài sản bảo đảm có biến động bất lợi, ngân hàng có thể chịu ảnh hưởng đáng kể do mức độ tập trung tín dụng cao ở nhóm sản phẩm này.

Xét theo mục đích vay vốn, cho vay mua nhà/sửa nhà SeAHome có quy mô lớn nhất trong tổng doanh số cho vay, tăng từ 46.012 triệu đồng năm 2023 lên 51.170 triệu đồng năm 2024 và đạt 59.820 triệu đồng năm 2025. Đây là nhóm tăng trưởng khá mạnh, đặc biệt trong năm 2025 tăng 8.650 triệu đồng, tương ứng 16,90% so với năm 2024. SeABank – PGD Điện Biên phủ đang tập trung khai thác tốt nhu cầu vay vốn mua nhà/xây dựng và sửa chữa nhà ở của khách hàng cá nhân. Đây là một nhu cầu có tính thiết thực, thường xuyên và có xu hướng tăng trong bối cảnh đời sống dân cư tại khu vực ngày càng được cải thiện và mức sống cũng như đời sống của dân cư trong khu vực ngày càng cao. Sản phẩm cho vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở SeAHome với những chính sách đa dạng, thời gian trả nợ dài lên đến 420 tháng, thời gian ân hạn gốc lên đến 36 tháng, ân hạn lãi có thể lên đến 24 tháng và có thể cho vay tối đa 100% giá trị TSDB, từ đó có thể đáp ứng nhu cầu của các khách hàng một cách tối đa từ đó thu hút được nhiều khách hàng sử dụng sản phẩm. SeAbank còn tích cực kết hợp với các đối tác để đưa ra những chương trình vay mua nhà, mua căn hộ ưu đãi dành cho khách hàng. Điển hình là SeABank đã kết hợp với dự án NewTown Diamond để khách hàng có thể mua căn hộ với những chính sách ưu đãi đặc biệt. Cụ thể, khách hàng khi mua

căn hộ tại dự án Newtown Diamond sẽ được hưởng ưu đãi vay vốn lên tới 70% giá trị căn hộ với lãi suất cho vay 0%/năm tối đa trong 24 tháng đầu, ân hạn trả nợ gốc tối đa 36 tháng. Đi kèm với ưu đãi lãi suất, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng hướng đến việc tối ưu thủ tục nhằm tiết kiệm thời gian và gia tăng trải nghiệm khách hàng với thủ tục nhanh gọn từ khâu tiếp nhận nhu cầu, phê duyệt đến giải ngân... nhằm phục vụ kịp thời nhu cầu vốn của khách hàng. Ngoài ra, SeABank còn kết hợp với các dự án lớn khác của Vinhomes để cung cấp các gói vay ưu đãi, bao gồm hỗ trợ vay mua căn hộ Vinhomes Grand Park và Vinhomes Ocean Park với lãi suất cạnh tranh và thời gian ân hạn gốc lãi dài lên đến 24 tháng, từ đó thu hút được nguồn khách hàng lớn hơn.

Bên cạnh đó, cho vay mua ô tô SeAcar cũng là một khoản mục có tốc độ tăng trưởng khá cao trong cơ cấu doanh số cho vay. Năm 2023, doanh số cho vay mua ô tô SeACar đạt 29.091 triệu đồng, chiếm 17,01% tổng doanh số cho vay; năm 2024 tăng lên 34.890 triệu đồng, chiếm 18,23%; và năm 2025 đạt 40.182 triệu đồng, chiếm 18,49%. Sự gia tăng này là do nhu cầu vay vốn mua ô tô của khách hàng cá nhân ngày càng lớn, nhu cầu hưởng thụ và nâng cao chất lượng cuộc sống tăng lên. Đồng thời, SeABank còn ký kết hợp tác với hãng xe điện nổi tiếng VinFast, đánh vào tâm lý người Việt thích dùng hàng Việt. Khi khách hàng vay vốn để mua xe ô tô điện Vinfast sẽ được hưởng các chế độ ưu đãi về lãi suất thường được cố định ở mức thấp, hỗ trợ cho vay lên đến 85% giá trị xe và thời gian vay lên đến 96 tháng và còn được hỗ trợ phí bảo hiểm, phí kiểm định. Điều này cho thấy SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã tận dụng rất tốt sự kết nối của ngân hàng để triển khai sản phẩm một cách tối ưu, góp phần gia tăng quy mô tín dụng cá nhân.

Đối với khoản vay tiêu dùng khác, doanh số cho vay cũng tăng qua các năm nhưng tỷ trọng trong tổng doanh số cho vay lại có xu hướng giảm nhẹ. Cụ thể, khoản mục này tăng từ 36.104 triệu đồng năm 2023 lên 39.375 triệu đồng năm 2024 và 43.270 triệu đồng năm 2025. Các khoản cho vay tiêu dùng khác bao gồm các sản phẩm cho vay như là cho vay hội liên hiệp phụ nữ SeAWomen, cho vay tiêu dùng không TSDB SeABuy, cho vay Giáo viên và Công chức/Viên chức. Mặc dù nhu cầu vay tiêu dùng khác của khách hàng vẫn gia tăng, tuy nhiên tốc độ tăng của nhóm này thấp hơn một số khoản vay mục đích cụ thể như mua nhà/sửa nhà SeAHome hay mua ô tô SeACar. Các khoản vay tiêu dùng khác thường có quy mô nhỏ hơn, thời hạn ngắn hơn và mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng cũng rất cao, trong khi các khoản vay mua nhà hoặc mua ô tô thường

có giá trị lớn hơn, đóng góp nhiều hơn vào tăng trưởng dư nợ và thu nhập lãi của ngân hàng.

Cho vay thấu chi SeAFast cũng ghi nhận mức tăng trưởng khá tích cực trong giai đoạn nghiên cứu. Doanh số cho vay thấu chi tăng từ 24.829 triệu đồng năm 2023 lên 27.732 triệu đồng năm 2024 và 32.020 triệu đồng năm 2025. Kết quả này cho thấy SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã khai thác tương đối tốt nhu cầu sử dụng vốn linh hoạt, ngắn hạn của khách hàng cá nhân, nhất là đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, nhận lương qua tài khoản và có lịch sử tín dụng tốt. Cho vay thấu chi SeAFast với hình thức có TSDB và không TSDB, tuy quy mô không quá lớn nhưng lại có tính linh hoạt cao, đáp ứng nhu cầu chi tiêu đột xuất và góp phần gia tăng mức độ gắn kết giữa khách hàng với ngân hàng trong quá trình sử dụng các dịch vụ tài chính cá nhân.

Ngoài ra, cho vay sản xuất kinh doanh SeAPro cũng chiếm tỷ trọng đáng kể trong tổng doanh số cho vay khách hàng cá nhân. Năm 2023, doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đạt 35.019 triệu đồng, chiếm 20,47% tổng doanh số cho vay; năm 2024 tăng lên 38.175 triệu đồng, chiếm 19,95%; và năm 2025 đạt 42.015 triệu đồng, chiếm 19,33%. SeABank – PGD Điện Biên Phủ vẫn duy trì cấp tín dụng cho nhóm khách hàng cá nhân có nhu cầu bổ sung vốn phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh nhỏ lẻ, hộ kinh doanh cá thể; tuy nhiên tốc độ mở rộng ở nhóm này chậm hơn so với các khoản vay phục vụ tiêu dùng. Điều này xuất phát từ việc SeABank – PGD Điện Biên Phủ thận trọng hơn với nhóm khách hàng vay sản xuất kinh doanh cá nhân do nhóm này chịu ảnh hưởng tương đối lớn từ biến động của thị trường, sức mua và hiệu quả kinh doanh thực tế.

Song song với sự gia tăng của doanh số cho vay, doanh số thu nợ khách hàng cá nhân theo mục đích vay vốn tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng có sự tăng trưởng. Trong cơ cấu thu nợ, khoản thu từ vay mua nhà/sửa nhà SeAHome tiếp tục chiếm tỷ trọng lớn. Doanh số thu nợ của nhóm sản phẩm này tăng từ 30.790 triệu đồng năm 2023 lên 36.111 triệu đồng năm 2024 và đạt 43.208 triệu đồng năm 2025. Đây là nhóm có quy mô cho vay lớn do đó cũng tạo ra nguồn thu nợ lớn cho ngân hàng. Ngân hàng đã có những chính sách cụ thể như ân hạn gốc và lãi, chính sách giảm lãi giúp cho khách hàng bớt gánh nặng trả tiền hàng tháng, đồng thời SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng thường xuyên quan tâm đến khách hàng cũng như khoản vay để phòng ngừa bất trắc và cũng để cho khách hàng có ý thức trả nợ hơn.

Doanh số thu nợ đối với cho vay mua ô tô SeACar có tốc độ tăng khá mạnh. Năm 2023, khoản mục này đạt 21.502 triệu đồng, năm 2024 tăng lên 25.817 triệu đồng và năm 2025 đạt 35.980 triệu đồng. Các khoản vay mua ô tô không những được mở rộng về quy mô cho vay mà còn có khả năng thu hồi vốn khá tốt. Đây là tín hiệu tích cực đối với SeABank – PGD Điện Biên Phủ bởi các khoản vay mua ô tô thường có tài sản bảo đảm tương đối rõ ràng, thời hạn vay phù hợp và khả năng kiểm soát rủi ro tương đối thuận lợi hơn so với một số khoản vay tín chấp khác. Ngoài ra, việc kết hợp với các đơn vị kinh doanh cũng tăng khả năng thu hồi nợ của PGD, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã rất nỗ lực trong việc hợp tác liên kết để mang đến những lợi ích cho khách hàng từ những ưu đãi. SeABank – PGD Điện Biên Phủ cho vay lên đến 90% giá trị xe, khách hàng phải bỏ ra 10% còn lại, điều này được nghiên cứu rằng khi khách hàng bỏ phần tiền của họ ra thì họ sẽ có ý thức trả nợ hơn vì tâm lý lo sợ mất đi số tiền bỏ ra ban đầu và bị thu hồi tài sản là chiếc xe nếu như không trả nợ.

Đối với khoản vay tiêu dùng khác, doanh số thu nợ tăng từ 29.108 triệu đồng năm 2023 lên 33.281 triệu đồng năm 2024 và 38.018 triệu đồng năm 2025. Đối với các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác các sản phẩm cho vay thường là ngắn hạn và trung hạn, điều kiện vay vốn và các điều kiện liên quan được quy định rõ ràng, ngoài ra khách hàng của nhóm này cũng được chọn lựa bởi những chỉ tiêu kỹ lưỡng nên có ý thức trả nợ từ đó doanh số thu nợ cũng được tăng trưởng ổn định. Những đối tượng mà các sản phẩm cho vay tiêu dùng của SeABank – PGD Điện Biên Phủ hướng đến là những khách hàng đi làm công ty có thu nhập và bằng lương ổn định, khách hàng là công chức viên chức nhà nước nên ý thức trả nợ cũng tốt hơn.

Cho vay thấu chi SeAFast có doanh số thu nợ tăng từ 23.191 triệu đồng lên 26.168 triệu đồng và 31.880 triệu đồng. Đối với cho vay thấu chi SeAFast thì bao gồm có 2 sản phẩm là có TSDB và không TSDB, thời hạn cho vay của sản phẩm này là ngắn hạn nên doanh số thu nợ cũng tăng trưởng đồng đều và ổn định, khách hàng có ý thức trả nợ và ngân hàng cũng theo dõi nợ đi kèm với việc nhắc nợ thường xuyên.

Cho vay sản xuất kinh doanh SeAPro tăng từ 29.316 triệu đồng lên 33.061 triệu đồng và 38.502 triệu đồng. Nhìn chung, tất cả các mục đích vay vốn đều có doanh số thu nợ tăng lên, cho thấy SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã duy trì được khả năng quản lý tín dụng và tổ chức thu hồi nợ tương đối đồng bộ trên toàn bộ danh mục cho vay khách hàng cá nhân.

Về dư nợ cuối kỳ, xét theo mục đích vay vốn dư nợ cho vay mua nhà/sửa nhà SeAHome luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu dư nợ. Cụ thể, dư nợ của nhóm này tăng từ 121.013 triệu đồng năm 2023 lên 136.072 triệu đồng năm 2024 và 152.684 triệu đồng năm 2025. Điều này là do đây là khoản mục đóng vai trò chủ lực trong danh mục tín dụng khách hàng cá nhân và PGD Điện Biên Phủ đang tích cực mở rộng các khoản vay này. Ngoài ra, các khoản vay thường có giá trị lớn, thời gian vay dài nên tỷ trọng dư nợ cuối kỳ cũng sẽ cao và nó cũng góp phần tạo nguồn thu lãi ổn định cho ngân hàng.

Các khoản dư nợ khác như vay tiêu dùng khác, vay mua ô tô, vay thấu chi và vay sản xuất kinh doanh cũng đều tăng về quy mô. Dư nợ vay tiêu dùng khác tăng từ 89.402 triệu đồng lên 95.496 triệu đồng và 100.748 triệu đồng. Dư nợ vay mua ô tô tăng từ 83.345 triệu đồng năm 2023 lên 92.418 triệu đồng năm 2024 và 96.620 triệu đồng năm 2025. Dư nợ vay thấu chi tăng từ 64.120 triệu đồng năm 2023 lên 65.684 triệu đồng năm 2024 và đạt 65.824 triệu đồng năm 2025. Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh tăng từ 85.051 triệu đồng lên 90.165 triệu đồng và 93.678 triệu đồng. Những biến động này cho thấy cơ cấu dư nợ của SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng đang phát triển ổn định, những khoản vay này thường là khoản vay trung hạn và có cả ngắn hạn cho nên thời gian quay vòng vốn nhanh, khách hàng trả nợ nhanh nên tỷ trọng dư nợ cuối kỳ không chiếm tỉ trọng quá lớn.

Xét về chất lượng tín dụng, nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích vay vốn tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023–2025 nhìn chung vẫn được kiểm soát ở mức thấp. Tổng nợ xấu năm 2023 là 171 triệu đồng, năm 2024 giảm xuống còn 164 triệu đồng, tương ứng giảm 4,09%; đến năm 2025 tăng lên 187 triệu đồng, tương ứng tăng 14,02%. Mặc dù doanh số cho vay tăng qua các năm nhưng cơ cấu nợ xấu vẫn không tăng quá mạnh, đây được xem như là một thành công của SeABank – PGD Điện Biên Phủ. Tuy nhiên PGD cũng cần phải xem xét lại và có biện pháp xử lý để tránh tình trạng nợ xấu tiếp tục tăng gây ảnh hưởng đến PGD.

Trong cơ cấu nợ xấu theo mục đích vay vốn, nợ xấu cho vay mua nhà/sửa nhà SeAHome chiếm tỷ trọng lớn nhất. Cụ thể, nợ xấu của khoản mục này là 58 triệu đồng năm 2023, giữ nguyên 58 triệu đồng năm 2024 và tăng lên 67 triệu đồng năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu của nhóm này dao động ở mức 0,05% và 0,04%. Mặc dù đây là khoản mục có quy mô cho vay và dư nợ lớn nhất nhưng tỉ trọng nợ xấu cũng cao nhất trong tổng các chỉ tiêu. Do quy mô dư nợ lớn nên chỉ cần một số khoản vay phát sinh vấn đề cũng sẽ

làm nợ xấu tuyệt đối tăng lên, ví dụ như thu nhập của khách hàng gặp biến cố thì cũng sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến việc trả nợ của khách hàng, hay là giá trị của TSĐB có sự thay đổi theo mức giá thị trường. vì vậy PGD cần đặc biệt chú trọng công tác thẩm định thu nhập, khả năng trả nợ và giá trị tài sản bảo đảm đối với nhóm khách hàng này, thường xuyên định giá lại TSĐB để có hướng xử lý phù hợp và nhanh chóng.

Đối với cho vay mua ô tô SeACar, nợ xấu tăng từ 31 triệu đồng năm 2023 lên 33 triệu đồng năm 2024 và 36 triệu đồng năm 2025. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu của nhóm này ổn định ở mức 0,04% trong cả ba năm. Mặc dù quy mô cho vay mua ô tô tăng nhanh, song ngân hàng vẫn kiểm soát được chất lượng tín dụng của nhóm sản phẩm này tương đối tốt nhờ việc PGD thường xuyên giám sát, theo dõi khoản nợ của khách hàng và cũng nhờ việc SeABank liên kết với các hãng xe cũng như đại lý ô tô. Khi liên kết, đại lý xe sẽ chuyển giao hồ sơ gốc (đăng ký xe, đăng kiểm) trực tiếp cho ngân hàng. Điều này ngăn chặn việc khách hàng tự ý bán hoặc cầm cố xe cho bên thứ ba khi chưa trả hết nợ. Đại lý xe có thể hỗ trợ SeABank trong việc định giá chính xác tài sản và trong trường hợp xấu nhất, hỗ trợ thanh lý xe đã thu hồi một cách nhanh chóng và được giá giúp tăng khả năng thu hồi nợ.

Đối với vay tiêu dùng khác, nợ xấu giảm từ 29 triệu đồng năm 2023 xuống 25 triệu đồng năm 2024, sau đó tăng trở lại 29 triệu đồng năm 2025; tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu vẫn giữ ở mức 0,03% trong cả ba năm. Với cho vay thấu chi, nợ xấu giảm từ 21 triệu đồng xuống 20 triệu đồng rồi tăng lên 24 triệu đồng, tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức 0,03% sau đó tăng lên 0,04 năm 2025. Cho vay sản xuất kinh doanh, nợ xấu giảm từ 32 triệu đồng năm 2023 xuống 28 triệu đồng năm 2024, sau đó tăng lên 31 triệu đồng năm 2025; tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,04% xuống 0,03% và giữ nguyên đến năm 2025. Mặc dù dư nợ tăng liên tục nhưng tỉ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát, điều này là nhờ những yêu cầu về lương và hợp đồng lao động cụ thể đối với các khoản vay không TSĐB. SeABank – PGD Điện Biên Phủ lựa chọn khách hàng kỹ lưỡng thông qua việc chấm điểm tín dụng và mức độ thân thiết của khách hàng với PGD. Đối với những khách hàng có điểm tín dụng cao đạt loại 1 sẽ được phê duyệt với hạn mức cao hơn và thủ tục nhanh hơn so với những khách hàng có điểm tín dụng thấp hoặc chưa từng vay vốn. PGD còn thường xuyên quan tâm đến khách hàng cũng như khoản vay của khách hàng nhằm kịp thời nắm bắt thông tin.

2.2.4.5 Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo tài sản đảm bảo tại SeABank - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.10 Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân phân theo tài sản bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)
Doanh số cho vay	171.055	100	191.342	100	217.307	100	20.287	11,86	25.965	13,57
Đảm bảo bằng tài sản	114.250	66,79	129.047	67,44	149.980	69,02	14.797	12,95	20.933	16,22
Đảm bảo không bằng tài sản	56.805	33,21	62.295	32,56	67.327	30,98	5.490	9,66	5.032	8,08
Doanh số thu nợ	133.907	100	154.438	100	187.588	100	20.531	15,33	33.150	21,46
Đảm bảo bằng tài sản	85.500	63,85	96.588	62,54	126.488	67,43	11.088	12,97	29.900	30,96
Đảm bảo không bằng tài sản	48.407	36,15	57.850	37,46	61.100	32,57	9.443	19,51	3.250	5,62
Dư nợ cuối kỳ	442.931	100	479.835	100	509.554	100	36.904	8,33	29.719	6,19
Đảm bảo bằng tài sản	298.381	67,37	330.840	68,95	354.332	69,54	32.459	10,88	23.492	7,10
Đảm bảo không bằng tài sản	144.550	32,63	148.995	31,05	155.222	30,46	4.445	3,08	6.227	4,18
Nợ xấu	171	100	164	100	187	100	-7	-4,09	23	14,02
Đảm bảo bằng tài sản	102	59,65	97	59,15	113	60,43	-5	-4,90	16	16,49
Đảm bảo không bằng tài sản	69	40,35	67	40,85	74	39,57	-2	-2,90	7	10,45
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,04		0,03		0,04		–	–	–	–
Đảm bảo bằng tài sản (%)	0,03		0,03		0,03		–	–	–	–
Đảm bảo không bằng tài sản (%)	0,05		0,04		0,05		–	–	–	–

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)

Tình hình cho vay khách hàng cá nhân của SeABank –PGD Điện Biên Phủ phân theo hình thức bảo đảm tăng trưởng liên tục trong giai đoạn 2023–2025 và khoản vay có tài sản đảm bảo chiếm tỉ trọng chủ yếu, khoảng 67% trên tổng doanh số cho vay. Việc các khoản vay có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng lớn là do PGD đẩy mạnh các sản phẩm cho vay có mức độ an toàn cao hơn, thường gắn với tài sản bảo đảm cụ thể như bất động sản, nhà ở hình thành từ vốn vay, ô tô, tiền gửi, giấy tờ có giá hoặc các tài sản khác đủ điều kiện theo quy định.

Về doanh số cho vay có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng lớn và có xu hướng tăng dần qua các năm. Cụ thể, năm 2023 doanh số cho vay có bảo đảm bằng tài sản đạt 114.250 triệu đồng, chiếm 66,79% tổng doanh số cho vay; năm 2024 tăng lên 129.047 triệu đồng, chiếm 67,44%; đến năm 2025 đạt 149.980 triệu đồng, chiếm 69,02%. Các sản phẩm cho vay có tài sản bảo đảm đang chiếm phần lớn trong hoạt động cho vay KHCN của SeABank – PGD Điện Biên Phủ. Ở SeABank – PGD Điện Biên Phủ, các sản phẩm cho vay có TSĐB bao gồm các khoản vay mua nhà/sửa chữa nhà ở SeAHome; vay mua ô tô SeACar; vay sản xuất kinh doanh SeAPro; một phần vay thấu chi có TSĐB SeAFast và vay tiêu dùng có TSĐB SeAFlex. Các sản phẩm này thường đảm bảo bằng bất động sản, ô tô và giấy tờ có giá,... Đây đều là các sản phẩm có giá trị khoản vay lớn, thời hạn vay tương đối dài, đồng thời phù hợp với nhu cầu tài chính thiết yếu và ngày càng gia tăng của khách hàng cá nhân. Đối với các khoản vay có TSĐB, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cung cấp các sản phẩm cho vay tối đa lên đến 100% nhu cầu vốn cho các khoản vay sản xuất kinh doanh SeAPro, điều này nhằm tạo điều kiện thúc đẩy cho các khách hàng kinh doanh có thêm vốn và tạo điều kiện cho khách hàng phát triển. Kì hạn các khoản vay có TSĐB dài lên đến 420 tháng và thời gian ân hạn gốc và lãi dài lên đến 24 tháng đối với các sản phẩm vay mua nhà SeAHome, đây là một trong những chính sách vô cùng ưu đãi mà ngân hàng dành cho khách hàng để giúp cho khách hàng bớt đi gánh nặng và áp lực trả lãi từ đó yên tâm hơn trong công việc và có thể ổn định trả nợ. Ngoài ra, lãi suất cho vay có TSĐB cũng thấp hơn so với vay không tài sản đảm bảo cho nên khách hàng cũng sẽ cân nhắc lựa chọn sử dụng tài sản của mình để thế chấp cho ngân hàng. SeABank – PGD Điện Biên Phủ còn kết hợp với các dự án để cho vay vốn và TSĐB là ngôi nhà mà khách hàng mua hay còn được gọi là đảm bảo bằng tài sản hình thành từ vốn vay. Đối với ô tô, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng có chính sách dùng chính chiếc ô tô mà khách hàng vay vốn để mua làm TSĐB, điều này giúp tạo điều

kiện rất lớn cho những khách hàng khi họ chưa đủ tiền mà cũng không có TSDB khác để thế chấp đối với các khoản vay có thể thế chấp bằng tài sản hình thành từ vốn vay, giúp cho khách hàng có thêm phương án và nguồn vốn từ đó có thể phục vụ đời sống nâng cao tinh thần hoặc tạo thêm thu nhập.

Ngược lại, doanh số cho vay không có tài sản bảo đảm tuy vẫn tăng về giá trị tuyệt đối nhưng tỷ trọng trong tổng doanh số cho vay lại có xu hướng giảm dần. Cụ thể, năm 2023 doanh số cho vay không có tài sản bảo đảm đạt 56.805 triệu đồng, chiếm 33,21% tổng doanh số cho vay; năm 2024 tăng lên 62.295 triệu đồng, chiếm 32,56%; và năm 2025 đạt 67.327 triệu đồng, chiếm 30,98%. SeABank – PGD Điện Biên Phủ vẫn phát triển các sản phẩm tín dụng tín chấp, nhưng với mức độ thận trọng hơn. Ở SeABank – PGD Điện Biên Phủ, các khoản vay không có tài sản bảo đảm thường là vay tiêu dùng tín chấp dành cho khách hàng nhận lương qua tài khoản, vay thấu chi trên tài khoản thanh toán, vay hội liên hiệp phụ nữ nhằm phục vụ chi tiêu cá nhân, học tập, y tế tiêu dùng hoặc phát triển kinh tế ngắn hạn dựa trên uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng. Mặc dù tỷ trọng nhóm này giảm nhẹ nhưng doanh số cho vay vẫn tăng qua các năm, các sản phẩm cho vay không tài sản đảm bảo vẫn đang hấp dẫn và thu hút được khách hàng. Lý do mà các sản phẩm cho vay không TSDB của SeABank – PGD Điện Biên Phủ chiếm tỉ trọng không quá cao là vì hạn mức của loại hình này không lớn, hạn mức tối đa của loại hình này chỉ lên đến 500 triệu đối với sản phẩm vay không TSDB SeABuy còn lại là các khoản vay không có tài sản đảm bảo với hạn mức tối đa là 300 triệu đồng. Đặc điểm của loại hình này là vay dựa trên uy tín nên hạn mức tối đa của nó không quá cao, điều này nhằm để tránh rủi ro tổn thất cho PGD khi có điều bất trắc xảy ra và PGD cũng không có TSDB để thu hồi lại vốn. Tuy nhiên, giá trị của các khoản vay không TSDB vẫn tăng liên tục qua các năm, nguyên nhân đến từ những chính sách mà ngân hàng ban hành nhằm tạo điều kiện và mở rộng cho vay tiêu dùng không TSDB, với địa thế nằm ở khu đông đúc dân cư và có các khu công nghiệp ở các khu vực lân cận như là khu công nghiệp Hoà Cầm, khu công nghiệp Hoà Khánh, khu công nghiệp An Điền,... nên SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã tích cực mở rộng việc hợp tác với các doanh nghiệp để trở thành đối tác trả lương cho nhân công và tạo điều kiện cho các công nhân ở đây vay vốn không thế chấp bằng TSDB mà thế chấp từ lương. Các sản phẩm vay vốn cho các cán bộ làm cho cơ quan nhà nước cũng được đẩy mạnh, đây là những khách hàng có độ uy tín cao và tiềm năng nên SeABank – PGD Điện Biên Phủ rất tích cực khai thác.

Bên cạnh sự gia tăng của doanh số cho vay, doanh số thu nợ theo hình thức bảo đảm cũng cho thấy những tín hiệu tích cực. Doanh số thu nợ đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng lớn trong PGD Điện Biên Phủ. Cụ thể, năm 2023 khoản mục này đạt 85.500 triệu đồng, chiếm 63,85% tổng doanh số thu nợ; năm 2024 tăng lên 96.588 triệu đồng, chiếm 62,54%; đến năm 2025 đạt 126.488 triệu đồng, chiếm 67,43%. Khả năng thu hồi nợ của ngân hàng đối với nhóm cho vay có tài sản bảo đảm là khá tốt. Các khoản vay có TSDB thường có hồ sơ tín dụng đầy đủ hơn bao gồm mục đích sử dụng vốn phương án trả nợ rõ ràng. SeABank – PGD Điện Biên Phủ kiểm soát chặt chẽ các khoản vay, thường xuyên giám sát khoản vay, kiểm tra việc sử dụng vốn và nguồn thu của khách hàng thường xuyên và định giá lại TSDB định kỳ để có phương án cũng như kế hoạch cụ thể cho từng khoản vay. Ngoài ra còn có TSDB ràng buộc giữa 2 bên nên khách hàng cũng có ý thức trả nợ hơn do đó khả năng thu nợ cũng ổn định hơn.

Đối với nhóm cho vay không có tài sản bảo đảm, doanh số thu nợ cũng tăng từ 48.407 triệu đồng năm 2023 lên 57.850 triệu đồng năm 2024 và 61.100 triệu đồng năm 2025. Đây là kết quả tương đối tích cực, mặc dù các khoản vay tín chấp có mức độ rủi ro cao hơn nhưng PGD vẫn tổ chức thu hồi nợ hiệu quả. Các sản phẩm như vay tiêu dùng tín chấp theo lương, thấu chi tài khoản thanh toán hoặc các khoản vay cá nhân ngắn hạn có lịch trả nợ linh hoạt, khi ngân hàng cung cấp một khoản vốn cho khách hàng mà không có TSDB để thế chấp mà khách hàng sẽ thế chấp bằng thu nhập hoặc dòng tiền hàng tháng. Sự cải thiện trong doanh số thu nợ của nhóm này đến từ việc SeABank – PGD Điện Biên Phủ ứng dụng chấm điểm tín dụng cá nhân hiệu quả hơn, đối với các khách hàng có điểm tín dụng tốt đạt loại 1 hoặc những khách hàng có mối quan hệ thân thiết thường xuyên vay vốn tại PGD thì hạn mức vay sẽ cao hơn và phê duyệt sẽ nhanh hơn so với những khách hàng có CIC trắng hoặc là điểm tín dụng thấp. Uy tín của khách hàng cũng sẽ ảnh hưởng đến quyết định cho vay của ngân hàng, những khách hàng làm việc tại đơn vị hành chính, cơ quan nhà nước sẽ được đánh giá mức độ uy tín cao hơn so với khách hàng làm việc cho các doanh nghiệp bên ngoài. SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng quản lý dòng tiền trả nợ thông qua tài khoản tại ngân hàng, đẩy mạnh việc nhắc nợ qua SMS cho khách hàng để tránh việc khách hàng quên trả nợ ảnh hưởng tới điểm tín dụng cũng như mối quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng. Ngoài ra, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng đã lựa chọn khách hàng một cách kỹ lưỡng, đối tượng khách hàng của loại hình này thường là những người đi làm công ty có thu nhập

ổn định, có lương chuyển khoản về tài khoản cá nhân hoặc bảng lương cụ thể có đóng dấu xác nhận của công ty và có được công ty đóng bảo hiểm xã hội từ 3 tháng trở lên. Khách hàng còn là những người làm việc tại cơ quan đơn vị hội liên hiệp phụ nữ, giáo viên, công chức và viên chức, những người làm trong cơ quan nhà nước là những người có uy tín cao, thu nhập ổn định nên cũng sẽ có ý thức trả nợ. Những khách hàng làm việc cho doanh nghiệp bên ngoài cũng sẽ có sự ràng buộc từ việc ký kết hợp đồng lao động với doanh nghiệp từ đó họ cũng sẽ có ý thức nghiêm túc trả nợ để tránh ảnh hưởng tới công việc cũng như cuộc sống.

Về dư nợ cuối kỳ, dư nợ có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu, lần lượt đạt 298.381 triệu đồng năm 2023, đến năm 2024 đạt 330.840 triệu đồng và năm 2025 ở mức 354.332 triệu đồng. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang tiếp tục duy trì danh mục cho vay cá nhân có TSDB tương đối cao, trong đó trọng tâm vẫn là các khoản vay có thể chấp như vay mua nhà/sửa chữa nhà SeAHome, vay mua ô tô SeACar, vay sản xuất kinh doanh SePro có tài sản bảo đảm và các khoản vay cầm cố giấy tờ có giá hoặc sổ tiết kiệm. Việc dư nợ có tài sản bảo đảm tăng lên là phù hợp với chiến lược phát triển các sản phẩm bán lẻ có quy mô lớn, tạo thu nhập lãi ổn định và hạn chế tổn thất khi phát sinh rủi ro.

Trong khi đó, dư nợ không có tài sản bảo đảm tăng từ 144.550 triệu đồng năm 2023 lên 148.995 triệu đồng năm 2024 và 155.222 triệu đồng năm 2025. Có thể thấy tỷ trọng dư nợ cho vay không TSDB có xu hướng tăng nhẹ, dù tốc độ tăng doanh số cho vay không TSDB thấp hơn nhóm có TSDB. Điều này xuất phát từ đặc điểm của nhiều khoản vay không có tài sản bảo đảm là vòng quay vốn nhanh nhưng phát sinh thường xuyên, nhất là đối với các sản phẩm cho vay tiêu dùng cá nhân, vay thấu chi, vay qua lương hoặc vay phục vụ nhu cầu chi tiêu ngắn hạn. SeABank – PGD Điện Biên Phủ vẫn từng bước mở rộng mảng cho vay không TSDB nhằm đa dạng hóa sản phẩm và tiếp cận nhóm khách hàng không có nhiều tài sản bảo đảm nhưng có thu nhập ổn định, lịch sử tín dụng tốt. Tuy nhiên, xu hướng này cũng đòi hỏi PGD phải nâng cao hơn nữa chất lượng thẩm định thu nhập, kiểm soát dòng tiền trả nợ và theo dõi hành vi tín dụng của khách hàng để tránh phát sinh rủi ro trong tương lai.

Xét về chất lượng tín dụng, nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức bảo đảm tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ nhìn chung vẫn được kiểm soát tương đối tốt trong giai đoạn 2023–2025. Nợ xấu của nhóm có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng

lớn hơn, chiếm khoảng 60% trong tổng số dư nợ xấu. Mặc dù nợ xấu của nhóm này tăng trong năm 2025, nhưng nếu xét trên quy mô dư nợ rất lớn của các khoản vay có tài sản bảo đảm thì mức tăng này vẫn nằm trong phạm vi kiểm soát. Ở SeABank – PGD Điện Biên Phủ, nợ xấu ở nhóm này thường phát sinh từ các sản phẩm có quy mô khoản vay lớn như vay mua nhà hoặc vay sản xuất kinh doanh có tài sản thế chấp, mặc dù có TSDB nhưng các khoản vay này có giá trị rất lớn nên khi một số khoản vay chậm trả cũng có thể làm giá trị nợ xấu tuyệt đối tăng lên. Ngoài ra, có còn bị ảnh hưởng từ nhiều yếu tố khác như là thu nhập của khách hàng có thể bị thay đổi trong tình hình kinh tế khó khăn, việc cắt giảm nhân sự diễn ra ngày càng nhiều, lạm phát cũng đang tăng cao, giá xăng dầu và hàng hoá tăng mạnh, giá trị TSDB có thể bị thay đổi theo giá của thị trường. SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần tích cực quan tâm hơn nữa đến khách hàng cũng như khoản vay để kịp thời xử lý, thường xuyên định giá lại TSDB của khách hàng để kịp thời có định hướng nếu có sự thay đổi để tránh gây tổn thất cho PGD.

Đối với nhóm cho vay không có tài sản bảo đảm, nợ xấu giảm từ 69 triệu đồng năm 2023 xuống 67 triệu đồng năm 2024, sau đó tăng lên 74 triệu đồng năm 2025. Nhìn chung, giá trị nợ xấu nhóm không tài sản đảm bảo thấp hơn nhóm có tài sản bảo đảm tuy nhiên nếu so sánh với quy mô dư nợ thì mức độ rủi ro của vay không có tài sản bảo đảm vẫn cao hơn.

Tỷ lệ nợ xấu chung của cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank lần lượt là 0,04% năm 2023, 0,03% năm 2024 và 0,04% năm 2025. Xét theo hình thức bảo đảm, tỷ lệ nợ xấu của nhóm có tài sản bảo đảm duy trì ở mức 0,03% qua ba năm. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu của nhóm không có tài sản bảo đảm cao hơn đáng kể, đạt 0,05% năm 2023, giảm còn 0,04% năm 2024 và tăng lên 0,05% năm 2025. Sự chênh lệch này cho thấy vai trò rõ rệt của tài sản bảo đảm trong việc hạn chế rủi ro tín dụng. Đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm thì khách hàng thường có ý thức trả nợ khá cao vì lo ngại việc sẽ mất đi tài sản mà khách hàng đã thế chấp với ngân hàng để vay vốn, bên cạnh đó PGD còn thường xuyên thăm hỏi và quan tâm khách hàng và đưa ra những biện pháp cũng như định hướng giúp khách hàng có thể vượt qua khó khăn trước mắt. Ngược lại, đối với các sản phẩm tín chấp như vay tiêu dùng theo lương, vay thấu chi, vay chi tiêu cá nhân không có tài sản bảo đảm, mức độ rủi ro cao hơn là điều khó tránh khỏi. SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng đã có những yêu cầu khắt khe hơn đối với những khoản vay không có TSDB, đối với các sản phẩm vay theo lương PGD yêu cầu khách hàng phải

ký hợp đồng với doanh nghiệp và được đóng bảo hiểm từ 3 tháng trở lên, đối với các ngành nghề đặc thù lương không cố định mà tính theo hoa hồng thì PGD sẽ yêu cầu lương của khách hàng đó trong vòng 12 tháng và sau đó tính thu nhập trung bình từ đó đưa ra được mức vay phù hợp và khoản trả nợ hàng tháng của khách hàng không được vượt quá 50% thu nhập, điều này là do thu nhập của khách hàng còn phải chi tiêu cho nhiều mục đích như sinh hoạt, đi lại và nhu cầu thiết yếu khác. Đối với các khách hàng làm trong cơ quan nhà nước cũng có yêu cầu tương tự về hệ số lương và hợp đồng lao động cũng như bảo hiểm mà cơ quan đóng cho khách hàng, đối với những khách hàng trong cơ quan nhà nước thì mức độ uy tín sẽ cao hơn nên sẽ có chính sách ưu đãi lãi suất thường sẽ thấp hơn so với các khách hàng làm việc tại các doanh nghiệp. Tuy nhiên, việc dư nợ tín chấp có xu hướng tăng nhẹ cho thấy SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần tiếp tục hoàn thiện mô hình chấm điểm tín dụng cá nhân, nâng cao chất lượng thẩm định thu nhập, kiểm soát mục đích sử dụng vốn và tăng cường giám sát sau cho vay đối với các khoản vay không có tài sản bảo đảm. Đồng thời, đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm, ngân hàng cũng cần thường xuyên rà soát giá trị tài sản thế chấp, tính pháp lý của tài sản và khả năng thanh khoản khi xử lý nợ để đảm bảo hiệu quả quản trị rủi ro.

Từ những phân tích trên có thể nhận thấy rằng cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức bảo đảm tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023–2025 được duy trì theo hướng tương đối an toàn. Các khoản vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang thực hiện chiến lược mở rộng tín dụng khách hàng cá nhân theo hướng thận trọng, ưu tiên các sản phẩm có thế chấp bằng TSDB, qua đó vừa đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng vừa bảo đảm an toàn tín dụng. Bên cạnh đó, SeABank – PGD Điện Biên Phủ vẫn từng bước mở rộng các sản phẩm vay tín chấp như vay tiêu dùng theo lương, vay thấu chi hoặc vay phục vụ chi tiêu cá nhân để gia tăng khả năng tiếp cận khách hàng và nâng cao tính cạnh tranh trên thị trường bán lẻ.

2.3 Đánh giá về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

2.3.1 Kết quả đạt được

Qua các dữ liệu cho vay khách hàng cá nhân của SeABank – PGD Điện Biên phủ giai đoạn 2023–2025 có thể nhận thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng trong thời gian qua đã đạt được nhiều kết quả tích cực, thể hiện cụ thể như sau:

Thứ nhất, quy mô cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank có xu hướng tăng trưởng liên tục qua các năm. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã từng bước mở rộng quy mô tín dụng khách hàng cá nhân một cách tương đối rõ nét. Kết quả này phản ánh nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng, đồng thời cho thấy ngân hàng đã rất nỗ lực trong việc phát triển thị trường bán lẻ, mở rộng tệp khách hàng và gia tăng khả năng cung ứng vốn cho khu vực khách hàng cá nhân.

Thứ hai, doanh số thu nợ tăng trưởng khá tốt, đây là tín hiệu tích cực. Công tác quản lý tín dụng, kiểm tra sau cho vay và thu hồi nợ của SeABank – PGD Điện Biên Phủ được thực hiện tương đối hiệu quả. Việc doanh số thu nợ tăng nhanh hơn doanh số cho vay là do ngân hàng không chỉ mở rộng tín dụng theo hướng quy mô mà còn chú trọng đến khả năng thu hồi vốn và chất lượng tín dụng. Điều này có ý nghĩa quan trọng trong việc đảm bảo tính bền vững của quá trình mở rộng cho vay khách hàng cá nhân.

Thứ ba, sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang được đa dạng hóa, đáp ứng được nhu cầu thực tế của khách hàng, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng và tăng sức cạnh tranh trên thị trường. Việc phát triển đồng thời nhiều sản phẩm như vay mua nhà, vay mua ô tô, vay tiêu dùng tín chấp, vay thấu chi, vay phục vụ sản xuất kinh doanh cá thể cho thấy ngân hàng đã có sự quan tâm đến nhu cầu vốn đa dạng của từng nhóm khách hàng. Điều này không chỉ góp phần mở rộng quy mô tín dụng bán lẻ mà còn tạo điều kiện để ngân hàng phân tán rủi ro, tránh phụ thuộc quá lớn vào một nhóm sản phẩm đơn lẻ. Khách hàng có thể lựa chọn được những sản phẩm vay phù hợp với mục đích sử dụng và tình hình tài chính cá nhân của họ.

Thứ tư, tệp khách hàng của của SeABank – PGD Điện Biên Phủ được phát triển và đa dạng hoá. Số lượng khách hàng cá nhân có xu hướng gia tăng rõ rệt qua các năm, trong khi dư nợ bình quân trên mỗi khách hàng lại giảm nhẹ. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang có xu hướng mở rộng theo chiều rộng, tập trung phát triển tệp khách hàng thay vì phụ thuộc vào một số khách hàng lớn. Tại khu vực Thanh Khê tập trung nhiều khách hàng là người lao động, nhân viên văn phòng hoặc hộ kinh doanh nhỏ, do đó việc chia nhỏ danh mục cho vay giúp giảm thiểu rủi ro tập trung và phù hợp với đặc điểm thị trường địa phương.

Thứ năm, chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang được kiểm soát tốt. Mặc dù nợ xấu có biến động qua các năm, song tỷ lệ nợ

xấu chung luôn ở mức rất thấp, chỉ dao động từ 0,03% đến 0,04%. Xét theo thời hạn, theo mục đích vay vốn hay theo hình thức bảo đảm, tỷ lệ nợ xấu ở các nhóm sản phẩm đều ở mức thấp và không có biến động lớn. SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã thực hiện tương đối tốt công tác thẩm định khách hàng, đánh giá khả năng trả nợ, kiểm soát mục đích sử dụng vốn và quản lý sau cho vay. Trong điều kiện quy mô cho vay khách hàng cá nhân tiếp tục được mở rộng mà tỷ lệ nợ xấu vẫn được duy trì ở mức thấp, có thể khẳng định chất lượng tín dụng của PGD trong giai đoạn này là tương đối tốt.

2.3.2 Hạn chế

Trong giai đoạn từ năm 2023 – 2025, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã đạt được một số thành tựu nhất định. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank vẫn còn một số hạn chế nhất định cần được khắc phục để phát triển bền vững và an toàn về chất lượng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Trước hết, mặc dù quy mô cho vay tăng qua các năm nhưng cơ cấu tín dụng còn chưa cân đối, vẫn còn tập trung khá lớn vào nhóm cho vay trung – dài hạn chiếm tới hơn 84% dư nợ cuối kỳ. Điều này cho thấy danh mục tín dụng khách hàng cá nhân của PGD còn phụ thuộc nhiều vào các khoản vay có thời hạn dài, đặc biệt là vay mua nhà/sửa chữa nhà ở và vay mua ô tô. Cơ cấu này tuy giúp ngân hàng tạo ra nguồn thu lãi ổn định nhưng cũng làm gia tăng rủi ro chênh lệch kỳ hạn, đồng thời tiềm ẩn rủi ro tín dụng lớn hơn khi khách hàng có sự biến động về thu nhập trong suốt thời gian vay. Ngoài ra, điều tiềm ẩn rủi ro khi có sự biến động lớn về lãi suất thị trường trong dài hạn.

Bên cạnh đó, cơ cấu cho vay theo mục đích sử dụng vốn mặc dù đa dạng nhưng vẫn tập trung chủ yếu vào một số nhóm sản phẩm có TSDB, đặc biệt là cho vay mua nhà/sửa nhà. Đây là nhóm chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ và cả nợ xấu. Điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của PGD vẫn chưa thực sự phân tán đều giữa các nhóm sản phẩm, gây mất cân đối trong việc cho vay và PGD có thể gặp rủi ro. Nếu thị trường bất động sản, thu nhập của người vay hoặc giá trị tài sản bảo đảm có biến động bất lợi, ngân hàng có thể chịu ảnh hưởng đáng kể do mức độ tập trung tín dụng cao ở nhóm sản phẩm này.

Tốc độ tăng trưởng dư nợ có xu hướng chậm lại trong năm 2025 so với năm 2024. Cụ thể, dư nợ cuối kỳ tăng 8,33% trong năm 2024 nhưng chỉ tăng 6,19% trong năm 2025. Mặc dù SeABank – PGD Điện Biên Phủ vẫn duy trì được đà tăng trưởng tín dụng

khách hàng cá nhân, song khả năng mở rộng quy mô dư nợ có dấu hiệu chậm lại, đặt ra yêu cầu cấp thiết của PGD trong việc rà soát lại chiến lược tín dụng và triển khai các giải pháp phù hợp nhằm mở rộng quy mô trong thời gian tới.

Mặt khác, nợ xấu tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ mặc dù thấp nhưng có dấu hiệu tăng trở lại trong năm 2025. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu các nhóm cho vay ngắn hạn và cho vay không TSDB cao hơn so với tỷ lệ nợ xấu cho vay trung – dài hạn và cho vay có TSDB. Điều này cho thấy SeABank – PGD Điện Biên Phủ vẫn còn thiếu sót trong việc thẩm định cũng như đánh giá, giám sát sau cho vay đối với các khoản vay. Mức tăng nợ xấu tuy chưa lớn nhưng là dấu hiệu ngân hàng cần lưu ý, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế, thu nhập của khách hàng và thị trường tài sản bảo đảm có thể biến động theo chiều hướng bất lợi.

Mặc dù quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ được xây dựng tương đối chặt chẽ và tuân thủ theo quy định của ngân hàng, tuy nhiên trong quá trình triển khai thực tế vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Quy trình cho vay vẫn còn khá nhiều bước và phụ thuộc vào việc luân chuyển hồ sơ giữa các bộ phận. Điều này khiến thời gian xử lý hồ sơ trong một số trường hợp còn kéo dài, đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị lớn hoặc hồ sơ pháp lý phức tạp. Trong khi đó, khách hàng cá nhân hiện nay thường có xu hướng ưu tiên những ngân hàng có thủ tục nhanh và thời gian giải ngân ngắn, do đó có thể làm giảm khả năng cạnh tranh của PGD. Bên cạnh đó, việc phối hợp giữa các bộ phận trong quy trình cho vay đôi lúc chưa thật sự đồng bộ, đặc biệt trong khâu bổ sung hồ sơ và xử lý chứng từ pháp lý. Một số khách hàng phải bổ sung giấy tờ nhiều lần do thông tin hướng dẫn chưa thống nhất, gây mất thời gian và ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng.

2.3.3 Nguyên nhân

2.3.3.1 Nguyên nhân chủ quan

SeABank – PGD Điện Biên Phủ định hướng tăng trưởng tín dụng theo hướng an toàn, do đó tập trung nhiều vào các khoản vay trung – dài hạn và có tài sản bảo đảm. Điều này giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro nhưng đồng thời cũng làm cho cơ cấu tín dụng chưa thực sự cân đối giữa các kỳ hạn và các nhóm sản phẩm. Bên cạnh đó, việc mở rộng cho vay tín chấp đối với khách hàng cá nhân vẫn còn thận trọng, nên một số phân khúc khách hàng tiềm năng chưa được khai thác tối đa.

Ngoài ra, sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ tuy đã có sự đa dạng hóa nhưng danh mục cho vay vẫn chưa đồng đều. Một số sản phẩm như vay mua nhà/sửa nhà và vay mua ô tô được chú trọng hơn vì đây là các sản phẩm chủ lực, tập trung triển khai nhằm tối ưu hóa lợi nhuận từ lãi suất cao, tận dụng nhu cầu thị trường để tăng trưởng tín dụng nhanh và quản lý rủi ro dễ dàng hơn thông qua việc tập trung chuyên môn hóa thẩm định. Chiến lược này cũng giúp SeABank – PGD Điện Biên Phủ tiết kiệm chi phí vận hành và xây dựng mối quan hệ dài hạn với khách hàng do có giá trị khoản vay lớn và dễ kiểm soát bằng tài sản bảo đảm, trong khi các sản phẩm tín chấp, vay tiêu dùng nhỏ lẻ hoặc vay phục vụ nhu cầu ngắn hạn chưa được đẩy mạnh tương xứng.

Dư nợ tín dụng tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng có dấu hiệu chậm lại, nguyên nhân đến từ việc số lượng chuyên viên QHKHCN còn khá ít và đội ngũ nhân lực đang còn khá trẻ, mặc dù rất năng động và chịu khó quan sát, tìm hiểu nhưng kinh nghiệm và kỹ năng xử lý các tình huống, hồ sơ và kỹ năng thuyết phục khách hàng chưa thật sự đồng đều, chỉ tập trung vào một số nhân viên kì cựu và lâu năm còn lại đa số đều là nhân lực trẻ và mới. Khi quy mô khách hàng và dư nợ cho vay KHCN ngày càng tăng, số lượng cán bộ tín dụng và nhân viên hỗ trợ chưa được bổ sung tương xứng. Điều này dẫn đến tình trạng một cán bộ phải làm nhiều công việc cùng lúc như tìm kiếm khách hàng, tư vấn sản phẩm, thẩm định hồ sơ, hoàn thiện thủ tục vay vốn và theo dõi sau giải ngân. Áp lực công việc lớn không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả xử lý hồ sơ mà còn làm giảm khả năng chăm sóc khách hàng và kiểm soát rủi ro tín dụng từ đó ảnh hưởng đến việc tăng trưởng dư nợ. SeABank – PGD Điện Biên Phủ còn chịu sự cạnh tranh quyết liệt các đối thủ cùng ngành, trong khi các đối thủ cùng ngành đang đẩy mạnh ứng dụng công nghệ để marketing các sản phẩm cho vay thì tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ hoạt động marketing chưa thực sự chuyên sâu, việc quảng bá còn mang tính đại trà, chưa tập trung cá nhân hoá cho từng tệp khách hàng tiềm năng cụ thể tại địa bàn, từ đó hoạt động marketing bị loãng, tốn chi phí và còn làm giảm khả năng tiếp cận khách hàng tiềm năng làm cho việc dư nợ chậm lại. Bên cạnh đó, các kênh phân phối của đơn vị còn chưa quá phổ biến, PGD vẫn phụ thuộc khá nhiều vào kênh bán hàng truyền thống và khách hàng tự tìm đến ngân hàng. Hoạt động tiếp cận khách hàng bên ngoài tuy đã được triển khai nhưng chưa thực sự mạnh và chưa có tính hệ thống. Số lượng nhân sự tại PGD còn tương đối ít trong khi khối lượng công

việc lớn, khiến việc mở rộng các kênh phân phối gặp nhiều khó khăn. Ngoài ra, khách hàng ngày càng thận trọng trong việc vay vốn, mặc dù nhu cầu và xu hướng vay vốn của khách hàng vẫn gia tăng tuy nhiên khách hàng đã thận trọng hơn rất nhiều, khách hàng sẽ xem xét kỹ hơn về các yếu tố như là lãi suất, kì hạn, các điều khoản, các loại phí và cả các ưu đãi rồi mới đưa ra quyết định vay vốn, từ đó cũng ảnh hưởng đến việc gia tăng dư nợ tín dụng.

Bên cạnh đó, nợ xấu tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ có dấu hiệu tăng trở lại trong năm 2025. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu các nhóm cho vay ngắn hạn và cho vay không TSDB cao hơn so với tỷ lệ nợ xấu cho vay trung – dài hạn và cho vay có TSDB. Nguyên nhân là do PGD đẩy mạnh chiến lược tăng trưởng tín dụng bán lẻ cũng làm gia tăng áp lực về doanh số đối với đội ngũ kinh doanh. Đội ngũ nhân viên còn mỏng và tuổi đời đa số còn khá trẻ nên kinh nghiệm làm việc và xử lý vấn đề chưa quá cao, cộng thêm áp lực lớn khi phải đảm nhiệm nhiều công việc nên đôi khi tiêu chuẩn thẩm định khách hàng và các sản phẩm vay tín chấp chưa được kiểm soát chặt chẽ, đặc biệt ở việc đánh giá khách hàng đôi khi còn thiếu khách quan vì áp lực KPI. Bên cạnh đó, khách hàng vay các khoản vay ngắn hạn thì thường là các khoản vay không TSDB, do thời gian vay ngắn nên áp lực trả nợ gốc và lãi trong từng kỳ khá lớn, làm tăng nguy cơ chuyển nhóm nợ. Cuối cùng, trong bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động khiến thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân bị ảnh hưởng. Tình trạng lạm phát, chi phí sinh hoạt tăng cao, thị trường lao động bất ổn và hoạt động kinh doanh của hộ cá thể gặp khó khăn làm cho nhiều khách hàng mất khả năng thanh toán đúng hạn. Điều này tác động trực tiếp đến chất lượng tín dụng của ngân hàng

Trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ, quy trình cho vay mặc dù đã được cải tiến theo hướng số hóa tuy nhiên quy trình cho vay trên thực tế vẫn còn tương đối rườm rà và mất nhiều thời gian xử lý trong một số trường hợp. Đây là một trong những hạn chế ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng cũng như khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên địa bàn. Quy trình cho vay hiện nay vẫn bao gồm nhiều bước kiểm tra, thẩm định và phê duyệt giữa các bộ phận như chuyên viên QHKHCN, thẩm định tín dụng, hỗ trợ tín dụng và cấp phê duyệt. Việc luân chuyển hồ sơ qua nhiều khâu khiến thời gian xử lý kéo dài, đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị lớn hoặc hồ sơ pháp lý phức tạp đảm. Trong thực tế, nhiều khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn nhanh để phục vụ tiêu dùng hoặc kinh doanh ngắn hạn thường

ưu tiên lựa chọn các tổ chức tín dụng có thủ tục đơn giản và giải ngân nhanh hơn. SeABank – PGD Điện Biên Phủ vẫn yêu cầu khá nhiều giấy tờ chứng minh thu nhập, mục đích sử dụng vốn và hồ sơ tài sản bảo đảm nhằm đảm bảo an toàn tín dụng. Tuy nhiên, đối với một số nhóm khách hàng như hộ kinh doanh cá thể hoặc lao động tự do, việc bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu gặp nhiều khó khăn do nguồn thu nhập không ổn định hoặc thiếu chứng từ chứng minh rõ ràng. Điều này dẫn đến tình trạng khách hàng phải bổ sung hồ sơ nhiều lần, làm kéo dài thời gian giải ngân. Ngoài ra, việc phối hợp giữa các bộ phận trong một số trường hợp chưa thực sự đồng bộ, một số cán bộ tín dụng còn phụ thuộc nhiều vào quy trình thủ công hoặc xử lý hồ sơ giấy, khiến tiến độ xử lý chưa tối ưu. Bên cạnh các yếu tố nội bộ, nguyên nhân của sự rườm rà trong quy trình cho vay còn xuất phát từ yêu cầu kiểm soát rủi ro ngày càng chặt chẽ của hệ thống ngân hàng. Để kiểm soát nợ xấu và rủi ro gia tăng, SeABank – PGD Điện Biên Phủ buộc phải tăng cường các bước kiểm tra và thẩm định nhằm hạn chế rủi ro phát sinh sau giải ngân. Tuy nhiên, việc quá chú trọng vào kiểm soát đôi khi làm giảm tính linh hoạt trong quá trình cho vay và làm giảm đi dư nợ. Hệ thống công nghệ và công cụ phân loại, phân tích dữ liệu khách hàng của PGD vẫn còn chưa hiện đại. Việc thiếu các hệ thống tự động hóa trong phân tích hồ sơ, xác định mức độ rủi ro và phân khúc khách hàng đã khiến quy trình xử lý hồ sơ chưa thể cá nhân hóa một cách linh hoạt theo từng nhóm đối tượng, từ đó hạn chế khả năng mở rộng tín dụng cũng như nâng cao trải nghiệm người vay. Hiện nay SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã triển khai cho vay các sản phẩm vay tiêu dùng thông qua ứng dụng SeAMobile nhưng mới chỉ dừng ở mức đăng ký và tải lên một số thông tin giấy tờ cơ bản, còn lại vẫn phải trực tiếp có mặt tại PGD để làm hồ sơ giấy tờ và thủ tục.

2.3.3.2 Nguyên nhân khách quan

Nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân trong giai đoạn này chủ yếu tập trung vào các mục đích có giá trị lớn như mua nhà, sửa nhà, mua ô tô hoặc đầu tư phục vụ sản xuất kinh doanh, nên cơ cấu tín dụng của ngân hàng nghiêng nhiều về trung – dài hạn. Đồng thời, trong bối cảnh thu nhập và chi phí sinh hoạt của người dân biến động do ảnh hưởng từ kinh tế, lạm phát nên khách hàng thường có xu hướng vay vốn dài hạn để giảm áp lực trả nợ trong ngắn hạn, từ đó làm gia tăng tỷ trọng các khoản vay có thời hạn dài trong danh mục tín dụng.

Bên cạnh đó, môi trường kinh tế vĩ mô, mặt bằng lãi suất, tình hình việc làm, lạm phát, chi phí nguyên vật liệu tăng cao, diễn biến của thị trường bất động sản chưa thực sự ổn định và làn sóng cắt giảm nhân sự tại các doanh nghiệp đã ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập thực tế và tâm lý vay vốn của người dân từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân và chất lượng tín dụng của ngân hàng. Khi thị trường có nhiều biến động, ngân hàng thường phải thận trọng hơn trong cấp tín dụng, đặc biệt với các khoản vay tín chấp hoặc các khoản vay phục vụ nhu cầu đầu tư, kinh doanh. Đây cũng là một trong những nguyên nhân khiến tốc độ tăng trưởng dư nợ có xu hướng chậm lại và nợ xấu có dấu hiệu tăng trở lại trong năm 2025.

Ngoài ra, tuyến đường Điện Biên Phủ là trung tâm tài chính sầm uất với rất nhiều những hộ kinh doanh, doanh nghiệp, cửa hàng và dân cư đông đúc nên cũng có sự hiện diện dày đặc của các ngân hàng đối thủ, tạo ra sự cạnh tranh rất lớn về lãi suất, phí dịch vụ cũng như những lợi ích và đặc quyền mà khách hàng được hưởng.

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank đã đạt được nhiều kết quả khả quan cả về quy mô, cơ cấu và chất lượng tín dụng. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế như cơ cấu tín dụng còn tập trung vào trung – dài hạn và một số sản phẩm chủ lực, dư nợ tín chấp có xu hướng tăng và tốc độ tăng dư nợ có dấu hiệu chậm lại. Những vấn đề này là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nhằm tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ theo hướng hiệu quả, an toàn và bền vững hơn trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong bối cảnh hệ thống ngân hàng thương mại đang chuyển dịch mạnh mẽ theo định hướng phát triển ngân hàng bán lẻ, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra nguồn thu ổn định và phân tán rủi ro tín dụng. Chương II của khóa luận đã tập trung nghiên cứu và phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025. Trên cơ sở các tiêu chí đánh giá quá trình mở rộng cho vay khách hàng cá nhân được đề cập trong Chương I, khóa luận đã làm rõ khái niệm, đặc điểm, chỉ tiêu đánh giá cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động mở rộng cho vay KHCN, tình hình hoạt động kinh doanh của PGD cũng như thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị.

Kết quả nghiên cứu cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ trong thời gian qua đã đạt được những kết quả tích cực. Quy mô dư nợ tăng trưởng ổn định, số lượng khách hàng không ngừng được mở rộng, danh mục sản phẩm đa dạng và phù hợp với nhu cầu thực tế. Đồng thời, chất lượng tín dụng được kiểm soát tốt với tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức thấp, phản ánh sự hiệu quả trong công tác thẩm định và quản lý tín dụng của đơn vị.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn còn tồn tại một số hạn chế như cơ cấu tín dụng chưa thực sự cân đối, còn phụ thuộc nhiều vào các khoản vay trung và dài hạn, tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại và khả năng khai thác chiều sâu khách hàng chưa cao. Những hạn chế này xuất phát từ cả nguyên nhân chủ quan như chiến lược tín dụng, năng lực cán bộ và hoạt động marketing, cũng như các yếu tố khách quan từ môi trường kinh tế và mức độ cạnh tranh trên thị trường.

Trên cơ sở phân tích đó, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Điện Biên Phủ trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện quy trình cho vay theo hướng linh hoạt nhưng chặt chẽ, đa dạng hóa kênh phân phối, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường công tác giám sát sau vay, đẩy mạnh hoạt động marketing và ứng dụng công nghệ trong quản lý tín dụng. Đồng thời, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị đối với SeABank hội sở và Ngân hàng Nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng bán lẻ phát triển bền vững. Đây cũng chính là nội dung trọng tâm sẽ được trình bày trong Chương 3 của khóa luận.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ

3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ

Trong bối cảnh thị trường ngành Ngân hàng ngày càng cạnh tranh và SeABank định hướng trở thành một trong những Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam trong thời gian tới, SeABank – PGD Điện Biên Phủ xác định định hướng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hướng tăng trưởng bền vững, nâng cao chất lượng tín dụng và đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh. Từ đó vừa giúp giảm thiểu rủi ro vừa tăng lợi nhuận cho Ngân hàng. Để triển khai thực hiện tốt việc mở rộng cho vay KHCN có hiệu quả trong những năm tới SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã đưa những định hướng, phương hướng hoàn thiện như sau:

Về mục tiêu tăng trưởng, SeABank – PGD Điện Biên Phủ sẽ tiếp tục tập trung đẩy mạnh phát triển mảng KHCN, tiếp tục mở rộng các sản phẩm cho vay KHCN theo hướng đa dạng hóa để đáp ứng với nhu cầu của từng nhóm khách hàng như vay mua nhà, vay tiêu dùng, vay mua ô tô và vay phục vụ sản xuất kinh doanh cá thể. Đồng thời, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng chú trọng mở rộng tệp khách hàng thông qua việc tăng cường hoạt động tiếp thị, truyền thông quảng bá để tìm kiếm thêm nhiều khách hàng mới. Ngoài ra, PGD còn tiếp tục hoàn thiện và nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ đã cung cấp.

Về kiểm soát rủi ro, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng định hướng về việc kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng. Công tác thẩm định tiếp tục được thực hiện chặt chẽ, đảm bảo đánh giá đúng năng lực tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng. Đồng thời đẩy mạnh việc kiểm tra, giám sát sau cho vay, hạn chế phát sinh nợ xấu và duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn. Đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro theo hướng Ngân hàng hiện đại phù hợp tiêu chuẩn quốc tế. Tăng cường hiệu quả hoạt động tổ chức kiểm tra, kiểm soát rủi ro nhằm có biện pháp phòng tránh kịp thời.

Về ứng dụng công nghệ, SeABank – PGD Điện Biên Phủ định hướng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động cho vay. Việc số hóa quy trình tiếp nhận, xử lý và quản lý hồ sơ sẽ giúp rút ngắn thời gian giải ngân, từ đó nâng cao trải nghiệm khách hàng và giảm bớt gánh nặng về chi phí. Đồng thời, ngân hàng cũng hướng

tới phát triển các kênh giao dịch trực tuyến, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận sản phẩm tín dụng một cách nhanh chóng và tiện lợi hơn.

Về chăm sóc khách hàng, SeABank – PGD Điện Biên Phủ tiếp tục duy trì các mối quan hệ với khách hàng lâu năm đưa ra nhiều chính sách chăm sóc khách hàng đặc biệt, tặng các ưu đãi và mang đến những lợi ích tốt đẹp cho khách hàng. Bên cạnh đó, PGD Điện Biên Phủ cũng không ngừng phát triển thêm các đối tượng khách hàng mới. Thực hiện quy trình cho vay linh hoạt, cụ thể đối với từng loại hình cho vay KHCN, xây dựng một chiến lược về khách hàng lâu dài và bền vững. Chiến lược này đảm bảo vừa thu hút, vừa hấp dẫn và có khả năng thỏa mãn các đối tượng khách hàng khác nhau, những người đang có nhu cầu về sản phẩm cho vay hoặc hiện đang sử dụng các sản phẩm cho vay của PGD. SeABank – PGD Điện Biên Phủ không chỉ tập trung vào việc cho vay, mà còn chú trọng đến việc hỗ trợ khách hàng trong việc quản lý tài chính cá nhân. Các chương trình tư vấn tài chính sẽ giúp khách hàng có cái nhìn tổng quan về khả năng chi trả và quản lý dòng tiền hợp lý, từ đó giảm thiểu nguy cơ nợ xấu và cải thiện khả năng trả nợ của khách hàng.

Về nguồn nhân lực, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang đẩy mạnh nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng có đầy đủ phẩm chất đạo đức, kiến thức, chuyên môn trong hoạt động cho vay KHCN. Bên cạnh đó, PGD còn tích cực quan tâm, chăm sóc khách hàng, giúp một phần đáng kể vào việc nâng cao trải nghiệm của khách hàng, làm hài lòng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, phong cách phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên góp phần xây dựng hình ảnh Ngân hàng, từ đó sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp với khách hàng của SeABank – PGD Điện Biên Phủ so với các đối thủ cạnh tranh, giữ chân được khách hàng cũ và có thêm danh tiếng giúp thu hút khách hàng mới.

3.2 Một số giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ

3.2.1 Cân đối cơ cấu cho vay theo phân khúc khách hàng nhằm phân tán rủi ro

Để hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phát triển ổn định và bền vững hơn trong thời gian tới, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần thực hiện cân đối lại cơ cấu cho vay theo từng phân khúc khách hàng thay vì tập trung quá nhiều vào một số nhóm vay truyền thống. Việc đa dạng hóa phân khúc khách hàng không chỉ giúp ngân hàng mở rộng dư nợ mà còn góp phần phân tán rủi ro tín dụng và nâng cao khả năng cạnh tranh trên địa

bàn. Hiện nay, cơ cấu cho vay tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ vẫn còn tập trung chủ yếu vào các khoản cho vay bảo đảm bằng tài sản, trong khi đó các sản phẩm cho vay tín chấp không có tài sản đảm bảo lại chiếm tỷ trọng thấp. Tình trạng mất cân đối này khiến PGD bỏ lỡ nhiều cơ hội tiếp cận nhóm khách hàng tiềm năng, đặc biệt là người lao động, nhân viên văn phòng, tiểu thương nhỏ lẻ và hộ gia đình chưa có tài sản tích lũy. Do đó, một giải pháp cấp thiết là xây dựng cơ cấu cho vay KHCN hợp lý, phù hợp theo từng phân khúc khách hàng để mở rộng khả năng tiếp cận vốn, đồng thời nâng cao hoạt động cho vay KHCN. SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần phân loại khách hàng thành các nhóm cụ thể như khách hàng có thu nhập ổn định, khách hàng kinh doanh cá thể, khách hàng trẻ tuổi, PGD có thể tiến hành phân loại dựa trên ngành nghề, thu nhập hàng tháng, lịch sử tín dụng, độ tuổi, hành vi tiêu dùng của khách hàng và sau đó đề xuất những sản phẩm vay phù hợp với tình hình cá nhân cũng như nhu cầu của khách hàng. Mỗi nhóm khách hàng sẽ có nhu cầu vay vốn, khả năng trả nợ và mức độ rủi ro khác nhau, SeABank – PGD Điện Biên Phủ nên đề xuất những sản phẩm tín dụng phù hợp cho từng nhóm đối tượng khách hàng cụ thể như sau:

Đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định như cán bộ công chức, giáo viên, nhân viên văn phòng và người lao động nhận lương qua tài khoản ngân hàng. Đây là nhóm khách hàng có khả năng trả nợ tương đối tốt, nguồn thu nhập minh bạch và mức độ rủi ro thấp. Đối với nhóm khách hàng này, SeABank – PGD Điện Biên Phủ có thể đẩy mạnh triển khai các gói vay tiêu dùng tín chấp với thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân nhanh. Thực tế cho thấy, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã triển khai các sản phẩm cho vay tín chấp theo từng đối tượng khách hàng nhưng chưa thực sự chuyên sâu và cụ thể, để có thể khai thác tối đa nguồn lực từ nhóm khách hàng này và đẩy mạnh cho vay tín chấp thì SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần hành động cụ thể như là liên kết với các doanh nghiệp, trường học hoặc cơ quan hành chính trên địa bàn để triển khai chương trình vay ưu đãi dành cho cán bộ nhân viên nhận lương qua SeABank. PGD có thể triển khai kết nối với các trường đại học xung quanh khu vực như là Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật, Đại học Duy Tân, Trường Cao đẳng Thương Mại, Trường THPT Thái Phiên, Trường THPT Nguyễn Hiền và các trường cao đẳng, đại học, THPT khác trên địa bàn. Sau đó, PGD sẽ tổ chức các buổi hội thảo, chia sẻ kiến thức, thông tin tài chính và các chương trình ưu đãi vay vốn dành cho các giảng viên, cán bộ nhân viên và sinh viên của trường. PGD có thể kết nối với nhà trường để lấy thông tin những sinh viên có hoàn

cánh khó khăn và có thành tích học tập tốt để trao học bổng khuyến học. Đối với giảng viên, giáo viên, cán bộ nhân viên của các trường thì SeABank – PGD Điện Biên Phủ có thể triển khai các ưu đãi đối với sản phẩm vay tín chấp bằng việc cung cấp những ưu đãi về lãi suất và thời hạn, cho phép vay tối đa 10 đến 15 lần lương, ngoài ra khi vay vốn thì sẽ được miễn phí phạt trả nợ trước hạn trong trường hợp khoản vay có thời gian vay được duy trì từ một nửa thời hạn vay trở lên theo hợp đồng tín dụng. Với các đối tượng khách hàng là công chức, viên chức hoặc hội liên hiệp phụ nữ, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng có thể cung cấp các sản phẩm vay tín chấp với những ưu đãi như là giảng viên, giáo viên. Bên cạnh đó, PGD có thể hướng đến những phúc lợi đi kèm dành cho khối công chức, viên chức và chương trình ưu đãi dành riêng cho đoàn viên công đoàn. Khách hàng sẽ được SeABank – PGD Điện Biên Phủ cam kết bảo mật nội bộ về thông tin khoản vay, không gọi điện làm phiền đồng nghiệp hoặc lãnh đạo cơ quan để xác minh, được tặng kèm hoặc mua bảo hiểm khoản vay với mức phí ưu đãi, giúp bảo vệ gia đình và người thân không bị gánh nặng nợ nần nếu khách hàng gặp rủi ro sức khỏe bất ngờ.

Đối với nhóm khách hàng là hộ kinh doanh cá thể và tiểu thương tại các khu vực chợ truyền thống như chợ Cồn, chợ Hàn hoặc các tuyến phố kinh doanh trên địa bàn phường Thanh Khê và trục đường Điện Biên Phủ nơi tập trung đông đúc các cửa hàng kinh doanh buôn bán. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vay vốn lưu động khá lớn nhưng hiện nay vẫn gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận tín dụng ngân hàng do thiếu chứng từ chứng minh thu nhập rõ ràng. Để đẩy mạnh cho vay tín chấp đối với nhóm khách hàng này PGD có thể gặp trực tiếp các hộ kinh doanh, ban quản lý chợ để nắm tình hình kinh doanh, uy tín và dòng tiền của từng sạp hàng, tài trợ các hạng mục nhỏ như là làm biển tên sạp hàng, tặng ô dù che nắng có in logo ngân hàng hoặc tặng và hỗ trợ cài đặt miễn phí loa chuyển khoản. SeABank – PGD Điện Biên Phủ có thể cung cấp thêm tính năng trả góp ngày hoặc góp tuần linh hoạt vì đặc thù của hộ kinh doanh và tiểu thương là dòng tiền luân chuyển liên tục theo ngày, nếu đến cuối tháng phải gom một cục tiền lớn để trả nợ thì sẽ hạn chế dòng vốn để lấy hàng. Bên cạnh đó, PGD có thể miễn phí phạt nếu khách hàng thanh toán trước hạn vì đặc thù của hộ kinh doanh hay tiểu thương thường có doanh thu tăng đột biến như là sau các dịp cao điểm, vụ mùa kinh doanh, lễ, tết,... SeABank – PGD Điện Biên Phủ có thể cấp hạn mức tín chấp quy mô nhỏ đến vừa cho tiểu thương tại các chợ truyền thống hoặc trung tâm thương mại dựa trên hợp đồng

thuê mặt bằng dài hạn. Cho vay tín chấp hoặc hạn mức thấu chi dựa trên doanh thu và dòng tiền hàng ngày qua tài khoản ngân hàng. Ngoài ra, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần linh hoạt hơn trong công tác thẩm định, kết hợp đánh giá dòng tiền ra vào thực tế, lịch sử kinh doanh và uy tín của khách hàng thay vì phụ thuộc quá nhiều vào hồ sơ giấy tờ. Việc mở rộng phân khúc này không chỉ giúp tăng trưởng dư nợ mà còn tạo ra nguồn khách hàng tiềm năng lâu dài cho PGD, giúp PGD gia tăng lợi nhuận.

Đối với nhóm khách hàng trẻ, đặc biệt là người lao động trong độ tuổi từ 25 – 35, đây là nhóm khách hàng có xu hướng tiếp cận tài chính hiện đại và thường ưu tiên các dịch vụ nhanh chóng, tiện lợi. Để đẩy mạnh cho vay đối với nhóm đối tượng này, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần kết hợp các sản phẩm vay với nền tảng ngân hàng số, đơn giản hóa quy trình đăng ký vay và tăng cường tư vấn qua các kênh online như Facebook, Zalo hoặc ứng dụng SeAMobile nhằm nâng cao khả năng tiếp cận. Ngoài việc đưa ra những ưu đãi thì PGD cần cho khách hàng thấy được những ưu điểm và lợi ích của đơn vị như là tốc độ xử lý hồ sơ nhanh, thời gian trả nợ linh hoạt, không gọi điện thẩm định người thân, bảo mật thông tin khoản vay hoặc là những chính sách đi kèm như tặng thẻ tín dụng hạn mức cao hoặc giảm giá các gói bảo hiểm. Đối với khách hàng trẻ tuổi hoặc khách hàng mới tiếp cận tín dụng, ngân hàng nên triển khai các khoản vay giá trị nhỏ kết hợp kiểm soát hạn mức tín dụng phù hợp nhằm mở rộng tệp khách hàng nhưng vẫn hạn chế rủi ro phát sinh nợ xấu. PGD có thể hợp tác với các sàn thương mại điện tử, các nền tảng bán lẻ, chuỗi đại lý ô tô, và các chủ đầu tư dự án bất động sản để cung cấp các ưu đãi vay như là ưu đãi về lãi suất, thời hạn trả gốc lãi và thời gian ân hạn.

Việc cân đối sản phẩm cho vay theo phân khúc khách hàng sẽ giúp SeABank – PGD Điện Biên Phủ phân tán rủi ro tín dụng, tối ưu hóa cơ cấu dư nợ và nâng cao hiệu quả mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hướng an toàn và bền vững hơn.

3.2.2 Vận dụng linh hoạt quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân nhằm tối ưu hoá thời gian và nâng cao trải nghiệm khách hàng

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025, có thể nhận thấy một số tồn tại đáng chú ý vẫn đang ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động khai thác và mở rộng tín dụng. Trong đó, là sự chưa đồng đều trong việc áp dụng quy trình xử lý hồ sơ giữa các nhóm khách hàng, khả năng cá nhân hóa dịch vụ còn hạn chế, và đặc biệt là năng lực ứng dụng công nghệ trong khâu phân tích, phân loại và thẩm định tín dụng còn tương đối sơ khai. Những hạn

chế này không chỉ làm gia tăng áp lực vận hành cho PGD, mà phần nào còn cản trở quá trình mở rộng thị phần tín dụng và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng trên địa bàn. SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần thiết lập phân loại khách hàng để xây dựng quy trình xử lý phù hợp cho từng nhóm đối tượng thay vì áp dụng cứng nhắc một quy trình chung cho tất cả khách hàng

Đối với các khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, có thu nhập ổn định hoặc đã có quan hệ giao dịch lâu năm với SeABank, PGD có thể rút gọn một số bước xác minh hoặc giảm bớt hồ sơ chứng minh thông tin nhằm đẩy nhanh thời gian giải ngân. Điều này không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn tạo lợi thế cạnh tranh trong việc giữ chân khách hàng cũ.

Đối với nhóm khách hàng hộ kinh doanh cá thể hoặc tiểu thương, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần linh hoạt hơn trong công tác thẩm định thu nhập và dòng tiền. Thực tế cho thấy nhiều khách hàng kinh doanh nhỏ lẻ có khả năng tài chính tốt nhưng khó chứng minh thu nhập vì những hoá đơn và giấy tờ đôi khi còn là hoá đơn viết tay hoặc là những giao dịch không có hoá đơn. Vì vậy, PGD cần kết hợp đánh giá thực tế hoạt động kinh doanh, lượng khách hàng, doanh thu thực tế và uy tín kinh doanh tại địa phương để có cơ sở xem xét cấp tín dụng phù hợp. Việc linh hoạt trong cách tiếp cận sẽ giúp ngân hàng mở rộng được tệp khách hàng tiềm năng mà vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro. Hiện nay, nhà nước quy định yêu cầu tất cả các cơ sở kinh doanh đều phải có đăng ký tài khoản hộ kinh doanh, điều này cũng giúp ích rất nhiều cho việc chứng minh thu nhập của nhóm khách hàng này và giúp cho công tác thẩm định của PGD diễn ra dễ dàng hơn.

Đối với các khoản vay nhỏ hoặc hồ sơ đơn giản, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần chủ động rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ. Hiện nay, nhiều khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn nhanh để phục vụ tiêu dùng, mua sắm hoặc bổ sung vốn lưu động. Nếu quy trình kéo dài quá lâu, khách hàng rất dễ chuyển sang các ngân hàng hoặc công ty tài chính khác có thủ tục nhanh hơn. Do đó, ngân hàng cần xây dựng cơ chế ưu tiên xử lý nhanh đối với các hồ sơ đầy đủ, minh bạch và có mức độ rủi ro thấp nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. PGD có thể triển khai cho nhóm đối tượng này làm hồ sơ vay vốn qua ứng dụng SeAMobile, cho phép cung cấp những thông tin hồ sơ cần thiết cho việc thiết lập khoản vay để rút ngắn thời gian.

Đối với nhóm khách hàng có giá trị TSĐB thấp, PGD cần linh hoạt hơn trong việc áp dụng tài sản bảo đảm và phương thức chứng minh khả năng trả nợ. Hiện nay, nhiều khách hàng có nguồn thu nhập ổn định nhưng không có tài sản thế chấp lớn. Vì vậy, ngân hàng có thể kết hợp nhiều nguồn thông tin khác nhau như lịch sử giao dịch tài khoản, doanh thu thực tế, hóa đơn kinh doanh hoặc lịch sử tín dụng trên CIC để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào tài sản bảo đảm. Điều này giúp tạo điều kiện rất nhiều cho khách hàng giúp thu hút được khách hàng và cũng tăng sức cạnh tranh so với các đối thủ trên địa bàn.

3.2.3 Tăng cường quản trị và phát triển đội ngũ nhân lực theo hướng chuyên môn hóa

Trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, nguồn nhân lực đóng vai trò rất quan trọng vì đây là những người trực tiếp tiếp xúc, làm việc với khách hàng, hoàn tất hồ sơ, quản lý khoản vay và kiểm soát rủi ro. Do đó, để nâng cao hiệu quả mở rộng hoạt động cho vay KHCN trong thời gian tới, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần chú trọng hơn nữa đến công tác quản trị và phát triển đội ngũ nhân sự theo hướng chuyên môn hóa, thực tế và phù hợp với nhu cầu hoạt động tại đơn vị bởi đây là yếu tố quan trọng quyết định chất lượng tín dụng và khả năng cạnh tranh của ngân hàng.

Để đảm bảo chất lượng công tác thẩm định và mở rộng cho vay KHCN thì việc tổ chức các khóa đào tạo định kỳ về chuyên môn là rất quan trọng. SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần đẩy mạnh công tác quản trị và phát triển nguồn nhân lực hiện có, tổ chức thường xuyên các chương trình đào tạo về nghiệp vụ tín dụng, kỹ năng phân tích tài chính cá nhân, thẩm định khách hàng và quản trị rủi ro tín dụng. Các hoạt động đào tạo nâng cao trình độ kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ nhân viên tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ đã được tiến hành nhưng số lượt cán bộ được tham gia còn ít, những nội dung đào tạo chưa đa dạng chưa đáp ứng yêu cầu công việc một cách toàn diện. Chính vì vậy, việc tăng cường các hoạt động đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực một cách toàn diện, đa dạng là cần thiết để nhằm nâng cao hiệu quả làm việc của đội ngũ cán bộ nhân viên giúp khách hàng hài lòng hơn khi sử dụng các sản phẩm cho vay KHCN tại PGD. Nội dung triển khai cụ thể như sau:

Tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ hầu hết là các cán bộ nhân viên trẻ, kinh nghiệm chưa nhiều, kiến thức chưa tổng thể nên ngay từ giai đoạn đầu PGD cần có chiến lược đào tạo dài hạn. Việc đào tạo không chỉ dừng lại ở các sản phẩm chuyên môn mà phải

là một tổng thể các hoạt động. Cán bộ ngoài nghiệp vụ chuyên môn liên quan đến công việc còn phải nắm rõ những hoạt động và sản phẩm PGD đang có và triển khai. SeABank – PGD Điện Biên Phủ nên đào tạo các nội dung chuyên sâu hơn để cán bộ nhân viên có đầy đủ kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, hiểu rõ chức năng các loại sản phẩm. Cần xây dựng kế hoạch đào tạo cho cán bộ tín dụng, đặc biệt là đội ngũ nhân sự trẻ và mới vào làm việc, đào tạo định kỳ 1-2 tháng/lần với những sản phẩm và quy định ngắn hạn và 3-4 tháng/lần cho các khoá đào tạo chuyên sâu về pháp lý. Nội dung đào tạo không chỉ dừng lại ở kiến thức nghiệp vụ cơ bản mà cần tập trung nhiều hơn vào kỹ năng xử lý thực tế như phân tích dòng tiền khách hàng, nhận diện rủi ro tín dụng, thẩm định hộ kinh doanh cá thể và xử lý hồ sơ pháp lý phức tạp. Thường xuyên tổ chức các cuộc thi chuyên môn nghề nghiệp tại PGD cho các nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên học hỏi lẫn nhau, đồng thời phát hiện các nhân viên có tiềm năng, tập trung đào tạo thành đội ngũ quản lý trong tương lai. Ngân hàng có thể mời các chuyên gia trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng về chia sẻ những kiến thức thực tiễn, đồng thời cập nhật các chính sách, quy định mới. Mục tiêu là giúp cán bộ tín dụng nắm vững những thay đổi trong thị trường và nâng cao khả năng xử lý các hồ sơ vay phức tạp, từ đó nâng cao chất lượng cho vay và quản lý rủi ro hoạt động.

SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo lại cán bộ thông qua các hội nghị chuyên đề, các lớp tập huấn, các khóa học ngắn hạn cũng như dài hạn. Ngoài ra, PGD nên tạo điều kiện cho cán bộ nhân viên học thêm các kỹ năng và kiến thức về công nghệ và AI, tham gia các khóa học về ứng dụng công nghệ và trí tuệ nhân tạo AI trong phân tích dữ liệu khách hàng, giúp cho cán bộ nhân viên có thêm kiến thức để vận dụng vào thực tiễn, xử lý công việc một cách nhanh chóng, mượt mà hơn, nó còn giúp cho cán bộ của PGD bắt kịp xu thế và không bị lạc hậu so với các đối thủ cùng ngành trong thời buổi công nghệ phát triển vô cùng mạnh mẽ. Bên cạnh đó, cán bộ nhân viên nên học thêm các kỹ năng AI về thiết kế các ấn phẩm, làm các mô hình quảng bá sản phẩm, tự động hoá quy trình để có thể thuận tiện cho việc marketing các sản phẩm vay. Đặc biệt PGD cần thường xuyên tổ chức kiểm tra nghiệp vụ và bồi dưỡng phẩm chất đạo đức để ngăn ngừa sai phạm trong hoạt động cho vay, bảo vệ uy tín của ngân hàng và còn để đánh giá trình độ của các cán bộ trẻ để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho nhu cầu trước mắt cũng như lâu dài để đưa vào quy hoạch đào tạo trong tương lai.

Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng là yếu tố không thể thiếu để tạo dựng và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng, đặc biệt là cho vay KHCN với nhiều nhóm đối tượng khách hàng khác nhau và vị thế khác nhau. Để nâng cao hoạt động công tác này, PGD cần tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp, kỹ năng tư vấn và thuyết phục, cũng như cách giải quyết các vấn đề phát sinh trong suốt quá trình vay vốn. Đặc biệt, cán bộ tín dụng cần được trang bị những kỹ năng quan sát, lắng nghe, thấu hiểu nhu cầu của khách hàng và giải đáp các thắc mắc một cách chi tiết, từ đó xây dựng lòng tin và sự hài lòng của khách. Bên cạnh đó, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cũng cần chú trọng đến việc chăm sóc khách hàng sau khi giải ngân, bao gồm việc theo dõi tình hình tài chính của khách hàng, hỗ trợ giải quyết các vướng mắc và điều chỉnh các khoản vay khi cần thiết, thường xuyên thăm hỏi các dịp đặc biệt như lễ tết và sinh nhật hoặc chúc may mắn vào đầu tuần hay đầu tháng. Điều này không chỉ giúp tăng cường mối quan hệ với khách hàng mà còn góp phần mở rộng hoạt động cho vay KHCN, xây dựng lòng trung thành của khách hàng đối với PGD.

Để đảm bảo sự tiếp nối và nâng cao năng lực của đội ngũ tín dụng, PGD cần thiết lập hệ thống người cố vấn. Mỗi cán bộ tín dụng mới gia nhập sẽ được chỉ định một cán bộ tín dụng kỳ cựu có kinh nghiệm trong việc xử lý hồ sơ và giải quyết các tình huống phức tạp. Những người cố vấn này sẽ giúp các nhân viên mới nhanh chóng làm quen với quy trình nghiệp vụ, chia sẻ kinh nghiệm thực tế và hỗ trợ trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình hoàn thiện hồ sơ cho vay. Đồng thời, những người cố vấn có thể tổ chức các buổi chia sẻ kinh nghiệm và thảo luận các tình huống thực tế giúp nâng cao kỹ năng và cải thiện hiệu suất công việc của nhân viên. Hệ thống người cố vấn này không chỉ tăng cường sự gắn kết trong đội ngũ nhân sự mà còn giúp PGD duy trì một lực lượng nhân sự vững mạnh, có khả năng đáp ứng nhu cầu mở rộng cho vay KHCN.

SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần xây dựng cơ chế đánh giá chất lượng nhân sự gắn với hiệu quả thực tế thay vì chỉ tập trung vào chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ. Trong thực tế, nếu áp lực KPI quá lớn sẽ dễ khiến cán bộ tín dụng chạy theo số lượng mà bỏ qua chất lượng khoản vay. Vì vậy, PGD cần bổ sung các tiêu chí đánh giá như chất lượng tín dụng, tỷ lệ nợ xấu, khả năng chăm sóc khách hàng và mức độ tuân thủ quy trình vào hệ thống đánh giá nhân sự. Điều này sẽ giúp cán bộ tín dụng cân bằng hơn giữa mục tiêu tăng trưởng và kiểm soát rủi ro. Chính sách khen thưởng rõ ràng và công bằng sẽ là

động lực lớn giúp cán bộ tín dụng nỗ lực đạt được các mục tiêu mở rộng cho vay KHCN của PGD. SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần xây dựng một hệ thống khen thưởng nội bộ, trong đó các tiêu chí đánh giá hoạt động công việc như tỷ lệ hồ sơ vay được phê duyệt, tỷ lệ nợ xấu, khả năng chăm sóc khách hàng sau vay, và sự chủ động trong việc tìm kiếm khách hàng sẽ là căn cứ để xét thưởng. Các cán bộ tín dụng có thành tích xuất sắc sẽ được khen thưởng qua các hình thức như tiền thưởng, thăng chức hoặc các phần thưởng không bằng tiền như các chuyến du lịch, thẻ quà tặng, nhằm khuyến khích tinh thần làm việc và duy trì hiệu suất cao. Chính sách khen thưởng công bằng sẽ không chỉ thúc đẩy động lực làm việc mà còn tạo ra một môi trường làm việc tích cực và cạnh tranh, giúp PGD phát triển bền vững trong tương lai.

Tăng cường quản trị và phát triển đội ngũ nhân lực là giải pháp cốt lõi trong chiến lược mở rộng hoạt động cho vay KHCN tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ. Việc xây dựng các chương trình đào tạo chuyên sâu, cải thiện kỹ năng giao tiếp, thiết lập hệ thống người cố vấn, xây dựng cơ chế đánh giá gồm chỉ tiêu KPI và chính sách khen thưởng công bằng sẽ giúp đội ngũ cán bộ tín dụng nâng cao hoạt động công việc, quản lý rủi ro tốt hơn, đồng thời tăng cường sự hài lòng của khách hàng. Những giải pháp này sẽ góp phần tạo nên tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của PGD trong thời gian tới.

3.2.4 Tăng cường các kênh phân phối tại địa phương nhằm nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng

Nhằm mở rộng hoạt động cho vay KHCN trong giai đoạn tới, SeABank – PGD Điện Biên Phủ xác định việc xây dựng mạng lưới phân phối tín dụng tại địa phương là định hướng trọng tâm, với mục tiêu tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng và nâng cao hoạt động triển khai các sản phẩm tín dụng KHCN. Trong bối cảnh cạnh tranh tín dụng ngày càng gay gắt, việc chỉ phụ thuộc vào hình thức giao dịch trực tiếp tại quầy sẽ khiến khả năng tiếp cận khách hàng của ngân hàng bị hạn chế. Vì vậy, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần đẩy mạnh phát triển các kênh phân phối tại địa phương theo hướng đa dạng, chủ động và phù hợp với đặc điểm thị trường khu vực Đà Nẵng.

Có thể thấy SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang triển khai thực hiện khá tốt việc liên kết với các doanh nghiệp bên ngoài như là các sản phẩm cho vay mua nhà, mua xe và liên kết với các tổ chức cơ quan nhà nước, hội liên hiệp phụ nữ và các công ty xí nghiệp. Để tăng cường đẩy mạnh mở rộng cho vay KHCN, SeABank – PGD Điện Biên Phủ nên chủ động tìm kiếm và ký kết thỏa thuận hợp tác với nhiều hơn nữa các doanh

nghiệp, cơ quan nhà nước và đơn vị kinh doanh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng nhằm khai thác nhóm khách hàng có thu nhập ổn định. Xung quanh khu vực PGD Điện Biên Phủ có rất nhiều những khu công nghiệp như là khu công nghiệp Hoà Khánh, khu công nghiệp Hoà Cầm, khu công nghiệp Vân Đồn,... Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng, mua sắm thiết yếu tương đối lớn. SeABank – PGD Điện Biên Phủ có thể ký kết hợp tác với các đơn vị chi trả lương để triển khai các gói vay ưu đãi dành riêng cho cán bộ nhân viên như vay tín chấp theo lương, vay tiêu dùng hoặc mở thẻ tín dụng. Thực tế cho thấy Đà Nẵng là nơi tập trung rất nhiều dân cư, không chỉ là dân cư trong địa bàn mà còn nhiều nơi khác đến, có nhiều trường đại học và nguồn nhân lực rất lớn. Hình thức hợp tác này không chỉ giúp mở rộng đối tượng khách hàng có thu nhập ổn định mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên vay vốn trực tiếp tại nơi làm việc mà không phải mất thời gian đến chi nhánh ngân hàng. Việc ký kết hợp đồng hợp tác với các đơn vị chi trả lương sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng nhờ kiểm soát được nguồn thu nhập của người vay, đồng thời mở rộng khả năng tiếp cận với một lượng khách hàng tiềm năng lớn.

SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần đẩy mạnh khai thác các khu vực dân cư đông đúc, khu đô thị và các tuyến phố kinh doanh trên địa bàn phường Thanh Khê và trung tâm Đà Nẵng. Thay vì chờ khách hàng đến giao dịch tại ngân hàng, PGD nên xây dựng đội ngũ bán hàng trực tiếp để chủ động tiếp cận khách hàng tại địa phương. Các cán bộ tín dụng có thể thực hiện khảo sát nhu cầu vay vốn, tư vấn sản phẩm và hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ ngay tại nơi khách hàng sinh sống hoặc kinh doanh. Điều này sẽ giúp tăng khả năng tiếp cận khách hàng cá nhân, đặc biệt là nhóm khách hàng ngại đến ngân hàng hoặc không có nhiều thời gian giao dịch trực tiếp. Phát triển các điểm tư vấn tín dụng lưu động thông qua hợp tác với các công ty bất động sản, Showroom ô tô, các dự án nhà ở,... Mô hình này cho phép ngân hàng mở rộng dịch vụ, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin và nộp hồ sơ vay vốn ngay tại nơi sinh sống, đặc biệt ở những khu vực chưa có chi nhánh hoặc phòng giao dịch trực tiếp.

Bên cạnh đó, SeAbank – PGD Điện Biên Phủ nên xem xét tăng cường cộng tác viên tín dụng. PGD có thể hợp tác với những cá nhân có mối quan hệ rộng trong khu dân cư như chủ cửa hàng, môi giới bất động sản, nhân viên văn phòng hoặc các đối tác cùng ngành để giới thiệu khách hàng vay vốn. Cộng tác viên sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc giới thiệu sản phẩm vay đến các khách hàng tiềm năng tại các khu vực địa phương,

khu công nghiệp hoặc các khu dân cư, nơi mà SeABank – PGD Điện Biên Phủ chưa thể tiếp cận trực tiếp. Ngân hàng cần cung cấp các chương trình đào tạo chuyên sâu về sản phẩm tín dụng, quy trình vay vốn và các chính sách ưu đãi để cộng tác viên có thể tư vấn một cách chính xác và hiệu quả. Cung cấp các chính sách hoa hồng và chính sách đãi ngộ hợp lý cũng sẽ khuyến khích cộng tác viên tích cực tìm kiếm khách hàng, từ đó giúp ngân hàng mở rộng đối tượng vay và tăng trưởng tín dụng.

SeABank – PGD Điện Biên Phủ nên phát triển các chương trình hợp tác đồng thương hiệu với các đối tác, một số đối tác mà SeABank đã kết hợp như là VinHome, dự án NewTown Diamond hay là hãng xe điện VinFast. PGD có thể xem xét đến việc liên kết hợp tác với các đối tác khác như là các công ty nội thất, khách hàng mua nội thất thông qua các sàn liên kết và vay vốn từ SeABank – PGD Điện Biên Phủ sẽ được ưu đãi lãi suất hoặc giảm giá các sản phẩm. Hoặc khi vay vốn mua nhà, PGD sẽ cung cấp các gói vay tiêu dùng để mua nội thất, đồ dùng, trang thiết bị kèm theo với ưu đãi lớn về lãi suất, thời gian ân hạn lãi dài, qua đó tạo ra các giá trị gia tăng cho khách. Mục tiêu của những chương trình này là giảm bớt các chi phí phát sinh cho khách hàng, từ đó thúc đẩy việc vay vốn. Đặc biệt, để hoàn thiện chuỗi giá trị tài chính cho khách hàng, SeABank – PGD Điện Biên Phủ sẽ tiếp tục hợp tác với các công ty bảo hiểm nhân thọ và phi nhân thọ, cung cấp các sản phẩm bảo hiểm đi kèm khoản vay.

3.2.5 Đẩy mạnh hoạt động Marketing trên nhiều nền tảng nhằm thu hút khách hàng

Việc làm cho KH hiểu biết về ngân hàng và những lợi ích mà ngân hàng mang lại cho họ là rất cần thiết để tăng mức độ nhận diện thương hiệu và từ đó có thể đẩy mạnh hoạt động cho vay. Nếu công tác tuyên truyền này được thực hiện tốt sẽ có tác dụng trong việc thay đổi thói quen tích lũy để tiêu dùng và tâm lý sợ đi vay của người dân. Qua đó sẽ tăng số lượng khách hàng, góp phần thúc đẩy cho vay KHCN phát triển. Để đạt được những mục tiêu trên NH cần đẩy mạnh hoạt động marketing và cần thực hiện những vấn đề sau:

Cử cán bộ đi sâu sát đến từng cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức các buổi hội thảo để lắng nghe, chia sẻ, tuyên truyền, phổ biến về nghiệp vụ cho vay và các sản phẩm của PGD giúp người dân hiểu về tiện ích mà sản phẩm vay mang lại. Đồng thời đẩy mạnh các hoạt động tiếp thị trực tiếp, phát tờ rơi tại cổng các khu công nghiệp hoặc chợ xung quanh địa bàn. Định kỳ tổ chức các chương trình thiện nguyện như là phát nhu yếu phẩm cho bà con có hoàn cảnh khó khăn xung quanh PGD, phát những suất ăn dành cho các

cô chú lang thang vào buổi tối định kì mỗi tháng 1 lần, liên hệ với các trường học xung quanh địa bàn tổ chức các chương trình trao học bổng dành cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn với các suất quà là xe đạp hoặc tiền mặt, khuyến khích cán bộ nhân viên của PGD tham gia hiến máu nhân đạo định kì 3 tháng/lần. Thường xuyên đăng tải nhưnxxg hình ảnh, hoạt động tích cực và có ý nghĩa của PGD lên các nền tảng mạng xã hội, các trang thông tin chính thống của đơn vị. Những hàng động trên giúp góp phần tạo được thiện cảm trong lòng mọi người và đồng thời cũng tăng mức độ nhận diện của PGD đối với công chúng.

Thực hiện các chiến lược marketing cá nhân hoá, thay vì phát tờ rơi chung cho mọi đối tượng, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần phân loại khách hàng dựa trên giao dịch và dữ liệu sẵn có trên hệ thống SeAMobile. Sử dụng Google Ads và Facebook Ads với tính năng định vị trí để hiển thị quảng cáo cho người dùng trong bán kính 3 - 5km quanh trục đường Điện Biên Phủ. Thiết kế các tờ rơi riêng cho từng phân khúc như là các gói vay cho giáo viên, giải pháp cho Hộ kinh doanh cá thể, hay là ưu đãi cho Hội phụ nữ,... Các nội dung này cần tập trung vào giải quyết nỗi đau cụ thể của khách hàng thay vì chỉ liệt kê thông số lãi suất. Tiếp cận khách hàng tại các showroom ô tô trên trục đường Điện Biên Phủ để tư vấn gói vay mua ô tô SeACar hoặc tại các cửa hàng vật liệu xây dựng để giới thiệu gói vay mua nhà, xây sửa nhà SeAHome. Sự hiện diện đúng lúc khách hàng phát sinh nhu cầu sẽ hiệu quả hơn nhiều so với marketing đại trà. Điều này giúp tập trung ngân sách vào tệp khách hàng địa phương có xác suất giao dịch cao nhất, thay vì quảng bá dàn trải.

Ngoài ra, SeABank – PGD Điện Biên Phủ nên tiếp tục đẩy mạnh các chiến dịch quảng cáo trên các nền tảng mạng xã hội như Website, Facebook, Zalo, Google Asd và TikTok... có phân cấp cho nhân viên quản lý và thực hiện trả lời khách hàng qua Fanpage khi cần thiết. Thúc đẩy cán bộ nhân viên cập nhật thường xuyên về hình ảnh các sản phẩm, chính sách cho vay KHCN, những thông tin về chính sách lãi suất cho vay, các ưu đãi về cho vay KHCN theo từng đợt, các quy định về cho vay KHCN của Ngân hàng trên tài khoản cá nhân của họ trên mạng xã hội, trên các nhóm cộng đồng liên quan đến tài chính Ngân hàng ...để cho KH kịp thời nắm bắt. Trong thời buổi công nghệ hiện đại, trí tuệ nhân tạo lên ngôi, SeABank – PGD Điện Biên Phủ nên ứng dụng mạnh mẽ các công cụ AI để giúp tăng năng suất công việc và giảm áp lực cũng như thời gian và chi phí. PGD nên sử dụng các công cụ AI như là Chat GPT, VeO3, NoteBook LM,...để tạo

ra các hình ảnh, video sống động và bắt mắt và đăng tải lên các phương tiện truyền thông của đơn vị, từ đó thu hút được khách hàng đọc và xem các quảng bá sản phẩm. Ứng dụng công nghệ để tạo ra một quy trình giúp đưa ra các ý tưởng truyền thông, tạo hình ảnh và đăng bài tự động theo từng khung giờ cố định để thu hút được người xem. Ví dụ như là đăng bài buổi sáng từ các khung giờ như là 6h30-7h30, buổi tối đăng bài từ 17h30-18h30, theo một số nghiên cứu thì đây được xem là khung giờ vàng trong ngày vì trong khoảng thời gian này nhiều người sử dụng internet từ đó giúp tăng lượt xem, lượt truy cập giúp quy tăng cơ hội tìm kiếm khách hàng. SeABank – PGD Điện Biên Phủ nên ứng dụng marketing hiện đại trên từng phân khúc khách hàng, đối với các sản phẩm như là cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô hay cho vay tiêu dùng thì PGD nên lựa chọn các nội dung truyền tải trẻ trung, năng động và theo xu hướng hiện hành để thu hút khách hàng xem quảng cáo vì đa phần tệp khách hàng của sản phẩm này là giới trẻ. Đối với các sản phẩm cho vay hội liên hiệp phụ nữ hay là giáo viên, cán bộ công chức thì phải truyền tải nội dung liên quan đến kì hạn, lãi suất, đi thẳng vào vấn đề mà khách hàng gặp phải. SeABank – PGD Điện Biên Phủ nên marketing các dạng như là hình ảnh theo trend hoặc là các video ngắn, sử dụng các câu mở đầu gây ấn tượng mạnh để giữ chân khách hàng xem quảng bá sản phẩm. Những câu mở đầu gây ấn tượng sẽ giúp khách hàng tò mò và ở lại xem lâu hơn, từ đó sẽ tiếp tục quảng bá các bước tiếp theo. PGD nên hạn chế đưa ra quảng bá sản phẩm ngay từ đầu mà nên tiếp cận theo hướng giải quyết vấn đề giúp khách hàng. Ví dụ những khách hàng đang trong độ tuổi 30 mà chưa có nhà, chưa có xe thì PGD sẽ giúp được gì, sẽ giải quyết như thế nào. Khách hàng muốn chi tiêu mua sắm hay muốn kinh doanh mà không có đủ tiền thì PGD sẽ đưa ra hướng giải quyết. SeABank – PGD Điện Biên Phủ nên lồng ghép, giới thiệu sản phẩm, giới thiệu những ưu đãi và lãi suất của đơn vị thông qua việc quảng bá. Khi khách hàng cảm thấy vấn đề của họ đang có ở trong sản phẩm mà PGD quảng bá họ sẽ cảm thấy kích thích, muốn giải quyết vấn đề, từ đó sẽ xem nhiều thông tin về ngân hàng, các sản phẩm vay mà đơn vị đang triển khai và tìm kiếm cho mình khoản vay phù hợp. Để tránh làm loãng đối tượng và phạm vi khách hàng thì PGD nên mở rộng quảng bá ở phạm vi cụ thể. Ở các công cụ truyền thông thì thường sẽ có phần chia sẻ vị trí, PGD chỉ cần giới hạn vị trí, phạm vi hoặc nhóm đối tượng khách hàng mà đơn vị đang muốn truyền tải, từ đó giúp tối ưu chất lượng khách hàng.

3.2.6 Tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân giúp nâng cao hiệu quả và năng lực cạnh tranh

Trong bối cảnh hoạt động ngân hàng đang chuyển dịch mạnh theo hướng số hóa, việc tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ giúp nâng cao hiệu quả vận hành mà còn góp phần cải thiện chất lượng tín dụng và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng. Đối với SeABank – PGD Điện Biên Phủ, mặc dù đã triển khai một số nền tảng ngân hàng số như SeAMobile hay hệ thống quản lý tín dụng nội bộ, tuy nhiên nhiều khâu trong quy trình cho vay hiện nay vẫn còn phụ thuộc vào thao tác thủ công, đặc biệt trong công tác xử lý hồ sơ, kiểm tra thông tin khách hàng và giám sát sau vay. Điều này khiến thời gian xử lý hồ sơ còn kéo dài, hiệu quả kiểm soát rủi ro chưa cao và tạo áp lực lớn cho đội ngũ cán bộ tín dụng trong điều kiện số lượng nhân sự còn hạn chế. Vì vậy, PGD cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ theo hướng đồng bộ và thực tiễn hơn nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN trong thời gian tới.

Trước hết, PGD cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong khâu tiếp nhận và xử lý hồ sơ vay vốn nhằm rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ cho khách hàng. Hiện nay, nhiều khách hàng vẫn phải cung cấp hồ sơ giấy và thực hiện bổ sung giấy tờ nhiều lần do thiếu thông tin hoặc sai sót trong quá trình kê khai. Điều này không chỉ làm mất thời gian của khách hàng mà còn làm gia tăng khối lượng công việc cho nhân viên ngân hàng. Vì vậy, SeABank cần hoàn thiện hệ thống đăng ký vay trực tuyến tích hợp trên ứng dụng SeAMobile hoặc website ngân hàng để khách hàng có thể chủ động khai báo thông tin, tải hồ sơ và theo dõi trạng thái xử lý khoản vay, ứng dụng cho phép cung cấp những thông tin hồ sơ cần thiết cho việc thiết lập khoản vay và sau đó thẩm định rồi yêu cầu khách hàng lên kí trực tiếp tại văn phòng. Điều này sẽ giúp cho khách hàng tiết kiệm được nhiều thời gian và đơn giản hoá thủ tục vay vốn vì khách hàng có thể làm việc giờ hành chính nên việc làm hồ sơ thủ tục tại trực tiếp cũng sẽ gặp khó khăn do tính chất công việc. Bên cạnh đó, việc yêu cầu khách hàng gặp mặt trực tiếp hồ sơ là để tránh việc khách hàng bị hacker hay những đối tượng xấu đánh cắp thông tin cá nhân và dùng để vay vốn, ngoài ra khi gặp mặt trực tiếp thì cán bộ ngân hàng sẽ hỏi thêm một số thông tin cần thiết để xác minh và cũng phần nào đánh giá được khách hàng, khách hàng cũng sẽ có ý thức trách nhiệm hơn với khoản vay vì nếu vay vốn quá dễ dàng khách hàng sẽ thụ động hơn trong việc trả nợ. Việc cho phép khai báo hồ sơ trực tuyến nhằm hạn chế

tình trạng thiếu hồ sơ và giảm thời gian xử lý thủ công. Việc số hóa quy trình tiếp nhận hồ sơ sẽ giúp PGD nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời giảm áp lực xử lý hồ sơ cho cán bộ tín dụng trong giai đoạn cao điểm.

SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần ứng dụng công nghệ trong nhận diện rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân. Hiện nay, việc đánh giá khách hàng tại nhiều PGD vẫn phụ thuộc vào hồ sơ khách hàng cung cấp, trong khi một số nhóm khách hàng như hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương, khách hàng làm công việc tự do thường khó chứng minh thu nhập bằng chứng từ truyền thống. SeABank – PGD Điện Biên Phủ có thể ứng dụng công nghệ và dữ liệu khách hàng để phân tích hành vi tài chính, từ đó cá nhân hóa sản phẩm tín dụng theo từng nhóm khách hàng. Thay vì chỉ dựa vào lịch sử tín dụng truyền thống CIC, PGD có thể tối ưu hóa từ việc khai thác dữ liệu nội bộ, khai thác lịch sử giao dịch tiền gửi, thanh toán hóa đơn của khách hàng ngay tại PGD để chủ động đề xuất các gói vay mua nhà, vay tiêu dùng hay mở thẻ tín dụng với hạn mức, lãi suất và kỳ hạn được cá nhân hóa theo nhu cầu và tình hình cá nhân của khách hàng. Liên tục giám sát các biến động về dòng tiền, tần suất giao dịch hoặc dấu hiệu bất thường trong thanh toán để cảnh báo rủi ro mất khả năng trả nợ trước nhiều tuần, nhận diện các hành vi giả mạo giấy tờ, đánh cắp danh tính hoặc các giao dịch đáng ngờ trong thời gian thực nhằm bảo vệ cả ngân hàng và khách hàng khỏi những tổn thất về tài chính. Điều này không chỉ giúp nâng cao khả năng tiếp cận vốn mà còn cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của SeABank trên thị trường ngân hàng. Ngoài ra, PGD nên thường xuyên phân tích cơ cấu dư nợ theo từng phân khúc khách hàng để kịp thời điều chỉnh chiến lược tín dụng phù hợp với tình hình thị trường. Việc theo dõi tỷ trọng dư nợ, khả năng trả nợ và mức độ rủi ro của từng nhóm khách hàng sẽ giúp SeABank – PGD Điện Biên Phủ chủ động hơn trong công tác quản trị tín dụng và định hướng phát triển trong dài hạn.

SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong công tác giám sát sau vay và quản lý khách hàng. PGD cần tăng cường hệ thống cảnh báo sớm đối với các khoản vay có dấu hiệu bất thường. Hệ thống có thể tự động cập nhật và cảnh báo khi khách hàng phát sinh dấu hiệu như chậm thanh toán, giảm số dư tài khoản, phát sinh nợ tại tổ chức tín dụng khác hoặc giảm tần suất giao dịch trên tài khoản ngân hàng. Bên cạnh đó, chuyên viên QHKHCN cần chủ động liên hệ với khách hàng để xác minh tình hình tài chính, kiểm tra hoạt động kinh doanh hoặc đề xuất biện pháp xử lý phù hợp

trước khi khoản vay chuyển thành nợ quá hạn. SeABank có thể hợp tác với đối tác như là Onehousing để ra mắt công cụ định giá BĐS tự động. Ngoài ra, PGD cũng phải thường xuyên cập nhật và thu thập thông tin liên quan đến giá trị TSDB, lên lịch định giá lại TSDB định kỳ 12 tháng/lần. Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro mà còn giảm áp lực quản lý thủ công đối với cán bộ tín dụng. PGD cũng nên thường xuyên lấy ý kiến phản hồi từ khách hàng về quy trình vay vốn để kịp thời điều chỉnh những điểm chưa phù hợp. Nhiều trường hợp khách hàng cảm thấy thủ tục phức tạp không phải do chính sách tín dụng mà do cách hướng dẫn hồ sơ hoặc thời gian xử lý giữa các bộ phận chưa hợp lý. Việc lắng nghe phản hồi thực tế sẽ giúp ngân hàng cải thiện chất lượng phục vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng tốt hơn.

Bên cạnh đó, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần ứng dụng công nghệ trong hoạt động quản lý dữ liệu khách hàng nhằm phục vụ hiệu quả công tác chăm sóc và khai thác khách hàng tiềm năng. PGD cần xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng tập trung, trong đó lưu trữ thông tin về nghề nghiệp, thu nhập, lịch sử vay vốn, nhu cầu tài chính và hành vi giao dịch của khách hàng. Trên cơ sở dữ liệu này, PGD có thể thực hiện phân loại khách hàng theo từng nhóm cụ thể để triển khai các sản phẩm vay phù hợp thay vì tiếp cận đại trà như hiện nay. Ví dụ đối với khách hàng nhận lương qua SeABank, hệ thống có thể tự động đề xuất sản phẩm vay tín chấp hoặc thấu chi tài khoản; đối với khách hàng có giao dịch tiết kiệm lớn, ngân hàng có thể tư vấn các sản phẩm vay mua nhà hoặc đầu tư tài sản. Việc khai thác dữ liệu khách hàng không chỉ giúp nâng cao hiệu quả bán chéo sản phẩm mà còn hỗ trợ PGD mở rộng cho vay đúng đối tượng và hạn chế rủi ro tín dụng.

Ngoài ra, để nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ, PGD cần chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên về kỹ năng sử dụng các nền tảng số và công cụ quản lý tín dụng hiện đại. Thực tế cho thấy đội ngũ nhân sự tại PGD còn khá trẻ nên có khả năng tiếp cận công nghệ nhanh, tuy nhiên kinh nghiệm khai thác dữ liệu và vận hành hệ thống số hóa vẫn chưa đồng đều giữa các cán bộ. Vì vậy, SeABank cần tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ về hệ thống quản lý tín dụng, phân tích dữ liệu khách hàng, nhận diện rủi ro tín dụng trên nền tảng số và kỹ năng sử dụng công cụ hỗ trợ bán hàng trực tuyến. Đồng thời, PGD cũng cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả ứng dụng công nghệ trong công việc nhằm khuyến khích cán bộ nhân viên chủ động thích nghi với quá trình chuyển đổi số của ngân hàng.

Nhìn chung, việc tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay KHCN sẽ giúp SeABank – PGD Điện Biên Phủ nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ, cải thiện chất lượng thẩm định, tăng khả năng nhận diện rủi ro và tối ưu hóa công tác quản lý khách hàng. Nếu được triển khai đồng bộ và phù hợp với điều kiện thực tế của PGD, giải pháp này không chỉ góp phần mở rộng hoạt động cho vay KHCN mà còn giúp ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển hoạt động tín dụng theo hướng hiện đại, an toàn và bền vững trong thời gian tới.

3.3 Một số kiến nghị.

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ các Bộ ban ngành

Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là một xu thế tất yếu với các NHTM Việt Nam hiện nay bởi những lợi ích to lớn mà nó đem lại không chỉ đối với bản thân Ngân hàng, đối với người tiêu dùng hay người sản xuất mà còn đối với cả nền kinh tế xã hội. Do đó, Chính phủ cũng như các cơ quan pháp lý cần tạo điều kiện hỗ trợ hoạt động cho vay KHCN ngày càng phát triển. Tuy nhiên, bên các mặt tích cực vẫn còn tồn tại nhiều mặt tiêu cực trong hoạt động của các Ngân hàng. Vì thế, để phát triển nền kinh tế hơn nữa cũng như khắc phục các nhược điểm. Nhà nước ta cần có các giải pháp sau:

Chính phủ cần có chính sách hỗ trợ, khuyến khích nhằm tạo điều kiện để hoạt động của Ngân hàng được diễn ra thuận lợi. Bên cạnh đó, Chính phủ cần điều chỉnh các ngành kinh tế phát triển theo hướng hợp lý, ưu tiên các ngành trọng điểm tùy vào từng thời kỳ và mục tiêu chiến lược quốc gia.

Chính phủ cần có sự đầu tư hợp lý bằng việc xây dựng cơ sở hạ tầng khuyến khích phát triển sản xuất kinh doanh đồng thời có chính sách ưu đãi đối với các cá nhân trên địa bàn nhằm tạo công ăn việc làm cho người dân.

Đề nghị chính phủ chỉ đạo các cơ quan chức năng tạo điều kiện giúp đỡ Ngân hàng trong việc thẩm định cho vay, hoàn thiện thủ tục vay vốn, xử lý tài sản thế chấp khi khách hàng không trả nợ được cho ngân hàng.

Cải cách thủ tục hành chính nên hướng tới sự đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu song vẫn đảm bảo đúng quy định của nhà nước.

Chính phủ cần hoàn thiện, xây dựng chặt chẽ các quy định pháp luật liên quan đến hoạt động của Ngân hàng như Luật Ngân hàng, Luật các tổ chức tín dụng và các văn bản pháp luật liên quan nhằm tạo môi trường pháp lý chặt chẽ để điều chỉnh, bảo vệ hoạt động Ngân hàng hiệu quả.

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

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và cơ quan quản lý

NHNN cần ban hành những văn bản hướng dẫn cụ thể về hoạt động cho vay KHCN, trong đó có quy định về các loại sản phẩm, dịch vụ cho vay KHCN, tạo hành lang pháp lý đầy đủ để bảo vệ quyền lợi đầy đủ cho cả Ngân hàng và người tiêu dùng. Đồng thời tạo ra sự chủ động hơn nữa cho các Ngân hàng, đặc biệt là trong giải pháp nợ quá hạn để các Ngân hàng yên tâm hoạt động.

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

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

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

NHNN nên thường xuyên tổ chức các khóa học và những buổi hội thảo để nghe đóng góp ý kiến của các NHTM về những văn bản chính sách mà NHNN đưa ra để những văn bản này phù hợp với thực tế hoạt động của NH.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên

SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần chủ động có những kế hoạch cụ thể nhằm mở rộng hoạt động cho vay đối với KHCN. Cần đầu tư chú trọng vào việc nghiên cứu mở rộng các sản phẩm hiện có trên thị trường, tìm hiểu các nhu cầu mới của khách hàng để

tìm ra các sản phẩm nhằm thoả mãn tốt nhất các nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, Ngân hàng cần phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bảo đảm cho Ngân hàng có được chính sách tuyển dụng, đào tạo, sử dụng cán bộ sao cho có thể đáp ứng yêu cầu quản lý và kinh doanh của NHTM cả trong dài hạn lẫn ngắn hạn.

Để nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động, SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần tăng cường đào tạo tập trung các kỹ năng bổ trợ cho công việc như kỹ năng bán hàng, bán chéo sản phẩm, kỹ năng phỏng vấn, lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, giải quyết tình huống, và kỹ năng thuyết phục khách hàng ... cho cán bộ nhân viên. Thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn cho các cán bộ nhân viên. Thường xuyên tổ chức kiểm tra nghiệp vụ, hội thi nghiệp vụ giỏi nhằm khuyến khích tinh thần học hỏi nâng cao nghiệp vụ, qua đó cũng có thể đánh giá được trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ nhân viên từ đó có những chương trình đào tạo, tái đào tạo phù hợp. Ngoài ra, còn phải tăng cường giáo dục phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp và nâng cao tinh thần trách nhiệm của các cán bộ nhân viên.

Ngoài ra, Hội sở cần tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào nền tảng công nghệ và hệ thống bảo mật để hỗ trợ các PGD triển khai dịch vụ ngân hàng số hiệu quả hơn và SeABank – PGD Điện Biên Phủ cần xây dựng chính sách đãi ngộ và khen thưởng hợp lý cho những cán bộ có thành tích xuất sắc trong việc phát triển dư nợ và quản lý nợ tốt, nhằm khích lệ tinh thần làm việc của nhân viên và cũng làm động lực cho những nhân viên khác nhìn nhận và cố gắng hơn trong công việc.

KẾT LUẬN CHƯƠNG III

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ, chương III đã đưa ra các nhóm giải pháp đồng bộ nhằm mở rộng hoạt động cho vay một cách hiệu quả, an toàn và bền vững. Từ việc hoàn thiện quy trình tín dụng, phát triển sản phẩm phù hợp từng phân khúc khách hàng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đến tăng cường ứng dụng công nghệ và mở rộng kênh tiếp cận thị trường, các giải pháp đề xuất đều hướng tới mục tiêu phát triển tín dụng cá nhân gắn liền với kiểm soát rủi ro. Bên cạnh đó, các kiến nghị đối với hội sở và cơ quan quản lý cũng được đưa ra nhằm tạo điều kiện thuận lợi về chính sách, công nghệ và môi trường hoạt động. Đây là những tiền đề quan trọng để SeABank – PGD Điện Biên Phủ tiếp tục giữ vững đà tăng trưởng và đóng góp tích cực cho mục tiêu tài chính toàn diện trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong những năm tiếp theo.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế đang có nhiều biến động, nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân tại Việt Nam cũng bị ảnh hưởng và có sự gia tăng đáng kể. Tuy nhiên, cùng với cơ hội là những thách thức không nhỏ đối với hoạt động tín dụng của các Ngân hàng thương mại, đặc biệt là trong việc kiểm soát nợ xấu và duy trì chất lượng tín dụng. Khóa luận này đã tập trung nghiên cứu hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025, từ đó đánh giá được thực trạng, những kết quả đạt được, tồn tại hạn chế và nguyên nhân của các vấn đề nảy sinh.

Trên cơ sở thực trạng đã phân tích, khóa luận đã đề xuất hệ thống giải pháp cụ thể và đồng bộ nhằm mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân một cách hiệu quả, bền vững. Những giải pháp này không chỉ giúp SeABank – PGD Điện Biên Phủ cải thiện năng lực cạnh tranh, nâng cao chất lượng tín dụng mà còn góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương và nâng cao mức sống người dân thông qua việc tiếp cận nguồn vốn hợp lý, an toàn.

Do còn hạn chế về kiến thức lý luận cũng như thực tiễn, đồng thời về mặt tài liệu và thời gian nghiên cứu cũng không nhiều, một số vấn đề cần đi sâu phân tích và xem xét lại cũng như những vấn đề mới chưa được đề cập đến trong khóa luận. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến và nhận xét của các thầy cô, các cán bộ nhân viên Ngân hàng và những người có cùng mối quan tâm về hoạt động cho vay KHCN để em có thể hoàn thiện đề tài một cách tốt hơn. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới cô Th.S Nguyễn Thị Nga My đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo cho em trong suốt thời gian thực hiện khóa luận này. Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- PGS.TS Trầm Thị Xuân Hương - ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, (2020), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh
- TS. Võ Thị Thúy Anh - ThS. Lê Phương Dung, (2010), *Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại*, Nhà xuất bản tài chính
- Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ: *Tài liệu nội bộ thuộc phòng KHCN*
- Ngân hàng TMCP Đông Nam Á, *website* : <https://www.seabank.com.vn/>
- Thư viện pháp luật, *website*: <https://thuvienphapluat.vn/>
- Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, (2024), *Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15*: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-Cac-to-chuc-tin-dung-32-2024-QH15-577203.aspx>
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, (2007), *Thông tư 31/2024/TT “Sửa đổi bổ sung quy định về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro”*: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-31-2024-TT-NHNN-phan-loai-tai-san-co-trong-hoat-dong-cua-ngan-hang-thuong-mai-616233.aspx>
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, (2023), *Thông tư số 06/2023/TT-NHNN “sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Thống Đốc Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng”*: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-06-2023-TT-NHNN-sua-doi-Thong-tu-39-2016-TT-NHNN-cho-vay-cua-to-chuc-tin-dung-518149.aspx>
- Chính phủ, (2021), *Nghị định số 21/2021/NĐ-CP “quy định thi hành bộ luật dân sự về bảo đảm thực hiện nghĩa vụ”*: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Quyen-dan-su/Nghi-dinh-21-2021-ND-CP-huong-dan-Bo-luat-Dan-su-bao-dam-thuc-hien-nghia-vu-468069.aspx>