

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA KINH TẾ - NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Đề tài:

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI
- CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH SƠN TRÀ**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Trần Ngọc Minh Trang
Sinh viên thực hiện	: Lê Hà Như
Khóa học	: 2022-2026
Lớp	: 22NH1
Mã số sinh viên	: 2254020029

Đà Nẵng, Tháng 5 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Đề tài:

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI
- CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH SƠN TRÀ**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Trần Ngọc Minh Trang
Sinh viên thực hiện	: Lê Hà Như
Khóa học	: 2022-2026
Lớp	: 22NH1
Mã số sinh viên	: 2254020029

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

Đà Nẵng, ngày 24 tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2025 – 2026

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Lê Hà Như
- Chuyên ngành : Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM
ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH SƠN TRÀ

Các số liệu ban đầu để làm khóa luận

Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay, dư nợ, thu nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025.

Số liệu về tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025.

Số liệu về tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025.

Nội dung các phần thuyết minh và tính toán

Thuyết minh về cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của NHTM.

Thuyết minh, tính toán về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà.

3. Các bảng biểu và hình vẽ

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

4. Giảng viên hướng dẫn

Thạc sĩ Trần Ngọc Minh Trang, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng,
Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

5. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp : 12/02/2026
6. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khóa luận : 24/05/2026

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 24 tháng 05 năm 2026

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

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn và tri ân sâu sắc đến Ban Giám Hiệu cùng quý Thầy Cô khoa Kinh tế - Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Em không chỉ được tiếp nhận những kiến thức chuyên sâu về Tài chính - Ngân hàng mà còn được truyền cảm hứng về sự năng động, sáng tạo và tư duy logic.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới cô Trần Ngọc Minh Trang trong suốt quá trình thực hiện báo cáo khóa luận tốt nghiệp, cô đã dành nhiều thời gian quý báu để định hướng đề tài, sửa chữa những sai sót và hỗ trợ em hết mình, sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc và góp ý nhiệt tình cho em. Những lời khuyên sắc sảo và sự đôn đốc tận tình của cô chính là động lực quan trọng nhất để em hoàn thành bài báo cáo khóa luận tốt nghiệp này đúng tiến độ và đạt chất lượng tốt nhất.

Bên cạnh đó, em xin trân trọng cảm ơn Ban Lãnh đạo và tập thể cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà. Em cảm thấy vô cùng may mắn khi được thực tập trong một môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiện đại, thân thiện và học hỏi nhiều kinh nghiệm quý báu từ đơn vị.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đặc biệt đến chị Trịnh Thị Trang - Chuyên viên KHCVN, người trực tiếp dìu dắt em. Cảm ơn chị đã không ngần ngại chỉ bảo, kiên nhẫn giải đáp những thắc mắc ngây ngô ban đầu của một sinh viên thực tập và tạo cơ hội để em được rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống thực tế.

Cuối cùng, dù đã có nhiều cố gắng để hoàn thiện bài báo cáo bằng tất cả sự tâm huyết và nghiêm túc, nhưng do kiến thức chuyên môn còn đang trong quá trình tích lũy và kinh nghiệm thực tế chưa dày dặn, bài viết chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ Thầy Cô và các Anh Chị trong đơn vị để bài báo cáo được hoàn thiện hơn, đồng thời giúp em rút ra những bài học kinh nghiệm quý báu cho con đường sự nghiệp sau này.

Em xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên

Lê Hà Như

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CHỮ KÝ GVHD
(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH SÁCH BẢNG BIỂU.....	vi
DANH SÁCH HÌNH ẢNH, ĐỒ THỊ	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
LỜI MỞ ĐẦU	ix
1. Lý do chọn đề tài.....	ix
2. Mục tiêu nghiên cứu	ix
2.1. Mục tiêu chung.....	ix
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	x
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	x
4. Phương pháp nghiên cứu	x
4.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	x
4.2. Phương pháp phân tích thông tin và xử lý thông tin.....	x
5. Kết cấu của khóa luận	x
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. Tổng quan về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại.....	2
1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.....	5
1.2.1. Khái niệm cho vay và nguyên tắc cho vay của Ngân hàng thương mại	5
1.2.2. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.....	6
1.2.3. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.....	7
1.2.4. Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.....	8
1.2.5. Phân loại hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.....	9
1.2.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN của NHTM.....	12
1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay đối với KHCN của NHTM.....	15
1.3.1. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân.....	15
1.3.2. Doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân	15

1.3.3. <i>Dư nợ cuối kỳ cho vay khách hàng cá nhân</i>	16
1.3.4. <i>Nợ xấu</i>	16
1.3.5. <i>Tỷ lệ nợ xấu</i>	17
1.3.6. <i>Nợ quá hạn</i>	17
1.3.7. <i>Tỷ lệ dư nợ quá hạn</i>	18
1.3.8. <i>Vòng quay vốn dư nợ cho vay KHCN</i>	18
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	19
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CN NAM ĐÀ NẴNG - PGD SƠN TRÀ	20
2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà	20
2.1.1 <i>Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà</i>	20
2.1.2 <i>Sơ đồ tổ chức và chức năng các phòng ban của MB Sơn Trà</i>	21
2.1.3 <i>Tình hình về đội ngũ nhân sự của MB Sơn Trà</i>	23
2.1.4. <i>Chức năng và nhiệm vụ của MB Sơn Trà</i>	25
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025	26
2.2.1. <i>Tình hình hoạt động huy động vốn từ tiền gửi của Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025</i>	26
2.2.2. <i>Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025</i>	30
2.2.3. <i>Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025</i>	32
2.3. Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025	34
2.3.1. <i>Các sản phẩm cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà</i>	34
2.3.2. <i>Quy định về cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà</i>	37
2.3.3. <i>Điều kiện, hồ sơ cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà</i>	38
2.3.4. <i>Quy trình hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà</i>	42
2.3.5. <i>Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025</i>	44

2.4. Đánh giá hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025.....	66
2.4.1. Những thành tựu.....	66
2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	67
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	69
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CN NAM ĐÀ NẴNG -	70
PGD SƠN TRÀ	70
3.1. Định hướng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.....	70
3.1.1. Định hướng chung của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.....	70
3.1.2. Định hướng cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.....	71
3.2. Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.....	73
3.2.1. Tập trung khai thác phân khúc khách hàng mục tiêu và đẩy mạnh khai thác thế mạnh quân đội.....	73
3.2.2. Hoàn thiện công tác hướng dẫn, hỗ trợ hồ sơ và cải thiện trải nghiệm khách hàng.....	74
3.2.3. Tăng cường thẩm định thực tế và giám sát chặt chẽ mục đích sử dụng vốn.....	74
3.2.4. Đẩy mạnh hoạt động Marketing	75
3.2.5. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự	75
3.3. Một số kiến nghị.....	76
3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.....	76
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Quân đội	77
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	79
KẾT LUẬN	80
TÀI LIỆU THAM KHẢO	81

DANH SÁCH BẢNG BIỂU

Bảng 2.1	Thống kê đội ngũ nhân sự của MB Sơn Trà 2023 - 2025	Trang 24
Bảng 2.2	Tình hình hoạt động huy động vốn từ tiền gửi của Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025	Trang 27
Bảng 2.3	Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025	Trang 30
Bảng 2.4	Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025	Trang 32
Bảng 2.5	Danh mục hồ sơ vay vốn các sản phẩm cho vay KHCN tại MB Sơn Trà	Trang 40
Bảng 2.6	Tình hình chung hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025	Trang 45
Bảng 2.7	Cho vay KHCN theo mục đích của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025	Trang 48
Bảng 2.8	Cho vay KHCN theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025	Trang 56
Bảng 2.9	Cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025	Trang 59
Bảng 2.10	Vòng quay vốn cho vay đối với KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025	Trang 64

DANH SÁCH HÌNH ẢNH, ĐỒ THỊ

Hình 2.1	Logo Ngân hàng TMCP Quân đội	Trang 20
Hình 2.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB Sơn Trà	Trang 21
Hình 2.3	Sơ đồ quy trình cho vay KHCN tại MB Sơn Trà	Trang 42

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Ý nghĩa
TMCP	Thương Mại Cổ Phần
CN	Chi nhánh
PGD	Phòng giao dịch
MB	Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội
MB Sơn Trà	Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sơn Trà
NHTM	Ngân hàng thương mại
SXKD	Sản xuất kinh doanh
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
TSDB	Tài sản đảm bảo
TCTD	Tổ chức tín dụng
KHCN	Khách hàng cá nhân
TGCKH	Tiền gửi có kỳ hạn
TGKKH	Tiền gửi không kỳ hạn
HDDV	Hoạt động dịch vụ
TCKT	Tổ chức kinh tế

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh kinh tế thị trường năng động và hội nhập quốc tế của Việt Nam, nhu cầu tài chính cá nhân tại Việt Nam đang gia tăng mạnh mẽ cả về số lượng lẫn chất lượng, hệ thống Ngân hàng Thương mại tại Việt Nam đang đứng trước những cơ hội lẫn thách thức đan xen. Trước áp lực từ các biến động khó lường của thị trường quốc tế và yêu cầu khắt khe về quản trị rủi ro từ Ngân hàng Nhà nước, việc tái cơ cấu hoạt động kinh doanh đã trở thành một yêu cầu cấp thiết. Đặc biệt, khi phân khúc khách hàng doanh nghiệp dần bão hòa và tiềm ẩn nhiều rủi ro tín dụng do ảnh hưởng từ sự suy thoái kinh tế, các NHTM đã nhanh chóng chuyển dịch trọng tâm chiến lược sang mảng bán lẻ, trong đó hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đóng vai trò then chốt.

Thực tế cho thấy, Việt Nam với cơ cấu dân số trẻ, tốc độ đô thị hóa nhanh và thu nhập bình quân đầu người không ngừng cải thiện chính là "mảnh đất màu mỡ" cho các dịch vụ tài chính cá nhân phát triển. Việc đẩy mạnh cho vay KHCN không chỉ giúp ngân hàng đa dạng hóa danh mục đầu tư, phân tán rủi ro mà còn mang lại nguồn lợi nhuận ổn định và bền vững. Tuy nhiên, cùng với tiềm năng là sự cạnh tranh khốc liệt từ các ngân hàng cổ phần và tổ chức tài chính công nghệ (Fintech). Điều này đòi hỏi các chi nhánh ngân hàng phải liên tục đổi mới sản phẩm, tối ưu hóa quy trình thủ tục và nâng cao chất lượng dịch vụ để giữ vững thị phần.

Tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà, qua quá trình tìm hiểu thực tế, em nhận thấy hoạt động cho vay cá nhân tuy đã có những bước tiến đáng kể nhưng vẫn còn tồn tại những rào cản về cơ chế và năng lực cạnh tranh so với các đối thủ cùng địa bàn. Với mong muốn vận dụng những kiến thức lý thuyết đã học vào việc giải quyết các vấn đề thực tiễn, nhằm tìm ra những hướng đi mới giúp đẩy mạnh hiệu quả kinh doanh và khả năng tiếp cận khách hàng của ngân hàng, em đã quyết định lựa chọn đề tài: “Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - Phòng giao dịch Sơn Trà” làm nội dung nghiên cứu cho khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Trên cơ sở đánh giá thực trạng tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà, khóa luận đề xuất

một số giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị nghiên cứu trong thời gian tới.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về hoạt động cho vay KHCN;
- Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà;
- Đề xuất một số giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà .

Phạm vi thời gian: Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân giai đoạn 2023-2025.

Phạm vi không gian: Nghiên cứu được tiến hành tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập số liệu

- Các số liệu và thông tin được thu thập từ các báo cáo hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà qua các năm 2023 - 2025.
- Các tài liệu liên quan hoạt động cho vay KHCN, chất lượng hoạt động cho vay KHCN từ các giáo trình, website, sách báo, tạp chí và một số báo cáo khóa luận tốt nghiệp.

4.2. Phương pháp phân tích thông tin và xử lý thông tin

- Sử dụng các phương pháp thống kê mô tả, so sánh, tổng hợp để phân tích và so sánh tình hình sử dụng nguồn lực, kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025 với mục đích phân tích sự biến động của các tiêu thức nghiên cứu qua các thời kỳ.
- Số liệu được xử lý bằng sự hỗ trợ của máy tính với phần mềm Excel.

5. Kết cấu của khóa luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1: Tổng quan cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại;

Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà;

Chương 3: Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.

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

1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Ở Mỹ: Ngân hàng thương mại là công ty kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành công nghiệp dịch vụ tài chính.

Đạo luật ngân hàng Pháp (1941) định nghĩa: “Ngân hàng thương mại là những xí nghiệp hay cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính”.

Theo Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024, ngân hàng thương mại được định nghĩa tại khoản 23 Điều 4: “*NHTM là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.*”

Ở Việt Nam: Ngân hàng thương mại là một tổ chức tài chính hoạt động với mục tiêu sinh lợi từ các giao dịch tiền tệ. Hoạt động chính của các NHTM dựa vào việc huy động tiền gửi từ khách hàng để cung cấp các dịch vụ tài chính như cấp tín dụng, chiết khấu và thanh toán. Là doanh nghiệp thương mại, các ngân hàng này thực hiện các hoạt động kinh doanh theo quy tắc kinh tế, luôn hướng đến mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận. NHTM hoạt động dưới sự giám sát và quy định của pháp luật, được phép thực hiện nhiều loại hình nghiệp vụ ngân hàng.

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại giữ một vị trí rất quan trọng trong nền kinh tế. Nhìn chung ngân hàng thương mại giữ ba chức năng chính trong nền kinh tế:

- **Chức năng làm trung gian tín dụng:** Là “cầu nối” giữa người thừa và người thiếu vốn, NHTM huy động các nguồn tiền tạm thời nhàn rỗi từ các chủ thể kinh tế để hình thành nên nguồn vốn cho vay và sử dụng nguồn vốn này để đáp ứng nhu cầu vay vốn của các chủ thể thiếu vốn (cần bổ sung vốn, gửi vào tài khoản dự trữ bắt buộc hoặc tài khoản thanh toán tại ngân hàng trung ương, NHTM...) mà chủ yếu là cho vay ngắn hạn. Với chức năng này NHTM vừa đi vay, vừa cho vay. Chức năng trung gian tín dụng xuất phát từ yêu cầu cần khắc phục khiếm khuyết của thị trường tài chính (cung và cầu

về vốn không khớp nhau về thời gian và số lượng đã ảnh hưởng lớn tới tính tuần hoàn liên tục của quá trình tái sản xuất).

- **Chức năng trung gian thanh toán:** NHTM đứng ra làm trung gian thanh toán giữa các khách hàng, giúp họ không phải trực tiếp thanh toán với nhau. Chức năng trung gian thanh toán là kết quả của chức năng trung gian tín dụng. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, rất nhiều khách hàng đến mở tài khoản tại hệ thống, NHTM sẽ có thể thực hiện chức năng trung gian thanh toán khi tiến hành trích tiền từ tài khoản người mua (theo lệnh của bên mua) để thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản của người bán hay thực hiện các khoản thu khác theo lệnh của khách hàng.

NHTM ra đời và phát triển đã làm thay đổi căn bản hoạt động thanh toán, tạo ra hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt khá hoàn hảo trên phạm vi toàn thế giới. NHTM cung cấp các hình thức thanh toán tiện ích: séc, uỷ nhiệm thu/chi, thanh toán điện tử, thanh toán bù trừ... cho phép khách hàng lựa chọn hình thức thanh toán hiệu quả và an toàn nhất.

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

1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại

a. Huy động vốn

Hoạt động huy động vốn là một trong những hoạt động chủ yếu và quan trọng nhất của NHTM. Hoạt động này mang lại nguồn vốn để ngân hàng có thể thực hiện các hoạt động khác như cấp tín dụng và cấp dịch vụ ngân hàng. Các ngân hàng thương mại nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành giấy tờ có giá như kỳ phiếu ngân hàng, trái phiếu ngân hàng, chứng chỉ tiền gửi; huy động vốn thông qua việc đi vay ngân hàng trung ương và các tổ chức tín dụng khác.

b. Cấp tín dụng

Hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng thương mại sẽ thông qua các hoạt động cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh ngân hàng, bao thanh toán trong nước, bao thanh toán quốc tế với các ngân hàng

được phép thực hiện thanh toán quốc tế, thư tín dụng, các hình thức cấp tín dụng khác sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận.

- Cho vay: theo đó 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 thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

- Chiết khấu: là việc mua có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác của người thụ hưởng trước khi đến hạn thanh toán.

- + Mua có kỳ hạn công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác là việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài mua và nhận chuyển nhượng quyền sở hữu công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác chưa đến hạn thanh toán từ khách hàng, đồng thời khách hàng cam kết sẽ mua lại công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác đó sau một khoảng thời gian được xác định tại hợp đồng chiết khấu.

- + Mua có bảo lưu quyền truy đòi công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác là việc TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài mua và nhận quyền sở hữu công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác chưa đến hạn thanh toán từ khách hàng; khách hàng phải có trách nhiệm hoàn trả đối với số tiền chiết khấu, lãi chiết khấu và các chi phí hợp pháp khác có liên quan đến hoạt động chiết khấu trong trường hợp, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không nhận được đầy đủ số tiền được thanh toán từ người có trách nhiệm thanh toán công cụ chuyển nhượng, người phát hành giấy tờ có giá khác.

- Cho thuê tài chính: Theo Khoản 1 Điều 3 số 26/2024/TT-NHNN “Cho thuê tài chính là hoạt động cấp tín dụng trung hạn, dài hạn trên cơ sở hợp đồng cho thuê tài chính giữa bên cho thuê tài chính với bên thuê tài chính. Bên cho thuê tài chính mua tài sản cho thuê tài chính theo yêu cầu của bên thuê tài chính và nắm giữ quyền sở hữu đối với tài sản cho thuê tài chính trong suốt thời hạn cho thuê. Bên thuê tài chính sử dụng tài sản thuê tài chính và thanh toán tiền thuê trong suốt thời hạn thuê theo quy định trong hợp đồng cho thuê tài chính.”

- Bao thanh toán: là hình thức cấp tín dụng thông qua việc mua lại khoản phải thu của bên bán hoặc ứng trước tiền thanh toán thay cho bên mua theo hợp đồng mua, bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ giữa bên mua và bên bán.

- Bảo lãnh ngân hàng: là hình thức cấp tín dụng cho khách hàng thông qua việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc

sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho bên có nghĩa vụ khi bên có nghĩa vụ không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng phải nhận nợ bắt buộc và hoàn trả cho tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài theo thỏa thuận.

- Thư tín dụng: là hình thức cấp tín dụng thông qua nghiệp vụ phát hành, xác nhận, thương lượng thanh toán, hoàn trả thư tín dụng.

c. Cung cấp dịch vụ thanh toán, ngoại hối và các dịch vụ khác

Căn cứ theo khoản 3 Điều 3 Nghị định 52/2024/NĐ-CP quy định:

- Dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (gọi là dịch vụ thanh toán) bao gồm: dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng và dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng.

- Dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng là việc cung ứng phương tiện thanh toán; thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ thanh toán khác cho khách hàng thông qua tài khoản thanh toán của khách hàng. Như vậy, dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng là việc cung ứng dịch vụ thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán không thông qua tài khoản thanh toán của khách hàng.

- Ngân hàng thương mại được kinh doanh, cung ứng cho khách hàng ở trong nước và nước ngoài các dịch vụ, sản phẩm sau đây sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận bằng văn bản: Ngoại hối; Phái sinh về lãi suất, ngoại hối, tiền tệ và tài sản tài chính khác.

- Các nghiệp vụ khác của ngân hàng thương mại được thực hiện các hoạt động kinh doanh khác sau đây theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước: Dịch vụ quản lý tiền mặt; dịch vụ ngân quỹ cho tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; dịch vụ bảo quản tài sản, cho thuê tủ, két an toàn; Cung ứng các dịch vụ chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ thanh toán khác không qua tài khoản; Mua, bán tín phiếu Ngân hàng Nhà nước, trái phiếu doanh nghiệp; mua, bán giấy tờ có giá khác, trừ mua, bán giấy tờ có giá quy định; Dịch vụ môi giới tiền tệ; Kinh doanh vàng; Dịch vụ khác liên quan đến bao thanh toán, thư tín dụng.

d. Góp vốn, mua cổ phần

Ngân hàng thương mại chỉ được dùng vốn điều lệ và quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Ngân hàng thương mại phải thành lập,

mua lại công ty con, công ty liên kết khi thực hiện hoạt động kinh doanh như bảo lãnh phát hành chứng khoán, môi giới chứng khoán, quản lý, phân phối chứng chỉ quỹ đầu tư chứng khoán, quản lý danh mục đầu tư chứng khoán và mua, bán cổ phiếu; cho thuê tài chính; bảo hiểm.

Ngân hàng thương mại được góp vốn, mua cổ phần của doanh nghiệp hoạt động trong các lĩnh vực sau đây: Bảo hiểm, chứng khoán, kiều hối, vàng, bao thanh toán, phát hành thẻ tín dụng, tín dụng tiêu dùng, dịch vụ trung gian thanh toán, thông tin tín dụng.

1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay và nguyên tắc cho vay của Ngân hàng thương mại

a. Khái niệm cho vay của NHTM

Theo quy định tại khoản 7, Điều 4, Luật các TCTD 2024 số 32/2024/QH15 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”*.

Cho vay là hoạt động kinh doanh chủ yếu của NHTM, nhằm mục đích tạo ra lợi nhuận. Doanh thu từ việc cho vay được sử dụng để bù đắp các chi phí như tiền gửi, dự trữ, kinh doanh và quản lý, vốn trôi nổi, thuế và rủi ro đầu tư.

b. Nguyên tắc cho vay của NHTM

Tại Điều 4 Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành như sau: Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường. Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích, hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn đã thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

- **Nguyên tắc hoàn trả nợ gốc lẫn lãi của tiền vay**

Vốn vay phải được hoàn trả cả gốc và lãi cho ngân hàng sau thời gian vay vốn. Thời gian vay vốn là khoảng thời gian kể từ khi người vay lĩnh tiền vay lần đầu tiên đến khi trả hết nợ gốc và tiền lãi. Nguyên tắc hoàn trả thể hiện ở hai khía cạnh: khía cạnh

thứ nhất là số lượng hoàn trả. Số lượng hoàn trả sẽ bằng tổng số tiền gốc của khoản vay và số lãi phát sinh trong quá trình vay vốn. Khía cạnh thứ hai là thời gian hoàn trả. Thời gian hoàn trả phải thực hiện theo thỏa thuận giữa hai bên được ghi trong hợp đồng vay tiền.

Khi khách hàng quyết định vay vốn của phía ngân hàng thì sẽ bắt buộc phải trả cả gốc lẫn tiền lãi vay. Theo đó thì khách hàng có thể trả tiền lãi theo kỳ và việc này thì có thể thỏa thuận giữa hai bên trong hồ sơ vay vốn.

- **Nguyên tắc quản lý mục đích tiền vay**

Theo nguyên tắc này việc sử dụng vốn vay vào mục đích gì 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 đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn vay và khả năng thu hồi nợ 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 vốn 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 hiệu quả sử dụng vốn vay, đồng thời giúp doanh nghiệp 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.

- **Nguyên tắc vay phải có tài sản đảm bảo**

Việc tiền vay có thể hoàn trả đầy đủ hay không là điều chưa chắc chắn. Cho nên, khi đi vay khách hàng sẽ thực hiện theo nguyên tắc cho vay: đảm bảo bằng tài sản hoặc đảm bảo không bằng tài sản theo quy định của chính phủ. Điều này tạo điều kiện tốt cho Ngân hàng, giúp Ngân hàng thu hồi nợ, kịp thời thu lại vốn khi khách hàng không tuân thủ hợp đồng cho vay.

1.2.2. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

Theo khoản 7, Điều 4, Luật các TCTD (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”.

Trên cơ sở đó có thể rút ra được cho vay KHCN được hiểu là: “Cho vay KHCN là hình thức mà các NHTM cung cấp trực tiếp các khoản vay có quy mô nhỏ cho đối tượng khách hàng là cá nhân, các hộ gia đình nhằm đáp ứng nhu cầu về vốn cho SXKD, đầu tư, dịch vụ và tiêu dùng đời sống”.

1.2.3. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

Đối tượng KHCN của hoạt động này bao gồm các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vay vốn sử dụng cho những mục đích sinh hoạt tiêu dùng hay phục vụ sản xuất kinh doanh của cá nhân hay hộ gia đình đó. Khác với các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế, KHCN thường có số lượng lớn, nhu cầu vay vốn rất đa dạng nhưng thông thường nhu cầu vay vốn của mỗi KHCN là không thường xuyên và chịu sự ảnh hưởng lớn bởi môi trường kinh tế, văn hóa - xã hội. Tùy thuộc vào mục đích vay vốn và hình thức cho vay mà các khoản vay của KHCN có thời hạn: ngắn hạn, trung hạn hay dài hạn.

Thông thường quy mô của mỗi khoản vay của KHCN thường nhỏ hơn các khoản vay của doanh nghiệp hay tổ chức kinh tế. Tuy vậy, số lượng các khoản vay của KHCN ở các ngân hàng thương mại thường lớn. Ở các NHTM hoạt động theo định hướng ngân hàng bán lẻ, số lượng các khoản vay của KHCN là rất lớn và do đó tổng quy mô các khoản vay KHCN thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của ngân hàng. Do các khoản vay KHCN thường có quy mô nhỏ, số lượng các khoản vay này thường rất lớn nên các ngân hàng thường phải bỏ ra nhiều chi phí trong việc phát triển khách hàng, thẩm định, xét duyệt và quản lý các khoản vay. Do đó, chi phí tính trên mỗi đồng cho vay KHCN thường lớn hơn so với khách hàng doanh nghiệp.

Lãi suất của các khoản vay KHCN thường cao hơn các khoản vay khác của NHTM, nguyên nhân là do các chi phí của cho vay KHCN lớn, các khoản vay của KHCN có mức độ rủi ro cao nên ngân hàng thu lãi cao để dự phòng cho trường hợp nợ xấu.

Các khoản vay KHCN thường có nhiều rủi ro nhất đối với ngân hàng. Nguyên nhân là do tình hình tài chính của KHCN thường thay đổi nhanh chóng tùy theo tình trạng công việc và sức khỏe của họ. Trong hoạt động sản xuất kinh doanh, các cá nhân và hộ gia đình thường có trình độ quản lý kém, thiếu kinh nghiệm, trình độ khoa học kỹ thuật - công nghệ lạc hậu, khả năng cạnh tranh trên thị trường bị hạn chế. Do đó, ngân hàng sẽ phải đối mặt với nhiều rủi ro khi người vay thất nghiệp, gặp tai nạn hay phá sản... Vì vậy, các khoản vay có tài sản đảm bảo hoặc được người thứ ba bảo lãnh sẽ làm

tăng mức độ tin cậy hơn, đồng thời giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro hơn so với các khoản vay không có tài sản đảm bảo. Bên cạnh đó, ngân hàng có thể gặp phải các rủi ro về tiền tệ khi cho khách hàng vay bằng ngoại tệ. Vì vậy mà các khoản vay KHCN cần được giám sát nghiêm ngặt hơn.

1.2.4. Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

- **Đối với khách hàng**

Nhờ sản phẩm cho vay KHCN, ngân hàng có thể đáp ứng kịp thời nhu cầu đa dạng của khách hàng, thỏa mãn những nhu cầu mua sắm ngày càng cao như: xe hơi, xây, sửa chữa nhà, du học... đồng thời giúp khách hàng trang trải được các khoản chi phí sinh hoạt hàng ngày. Ngoài mục đích cho vay tiêu dùng, ngân hàng còn cung cấp các sản phẩm giúp KHCN thực hiện được phương án sản xuất kinh doanh, đầu tư phát triển, tăng thu nhập và nâng cao chất lượng cuộc sống. Với áp lực cạnh tranh cũng như sự phát triển của nền kinh tế, các sản phẩm cho vay KHCN của các ngân hàng ngày càng đa dạng và phong phú với các thời hạn, lãi suất và phương thức trả nợ khác nhau, giúp khách hàng dễ dàng chọn sản phẩm vay thích hợp với điều kiện của bản thân. Hoạt động cho vay KHCN của NHTM giải quyết tốt những nhu cầu cấp bách về vốn trong kinh doanh, và nâng cao đời sống của khách hàng, giúp họ được hưởng một mức sống cao hơn dù chưa đủ khả năng chi trả trong hiện tại.

- **Đối với ngân hàng**

Đẩy mạnh hiệu quả hoạt động cho vay KHCN giúp ngân hàng vừa mở rộng được khách hàng cho vay, tận dụng được nguồn vốn huy động một cách hiệu quả mà còn đa dạng hóa được sản phẩm dịch vụ ngân hàng, đồng thời giúp giới thiệu các tiện ích khác của ngân hàng. Từ đó, giúp ngân hàng mở rộng, đa dạng hóa kinh doanh và gia tăng sức cạnh tranh từ các ngân hàng khác, góp phần nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- **Đối với nền kinh tế**

Đối các KHCN có mục đích vay tiêu dùng, khoản vay này sẽ giúp họ có được cuộc sống ổn định hơn, có động lực hơn để làm việc, tiết kiệm. Còn đối với các KHCN có mục đích vay sản xuất kinh doanh, khoản vay này giúp cho các doanh nghiệp của người đi gia tăng quy mô sản xuất, phát triển hoạt động kinh doanh của chính khách hàng đó. Chính điều này đã làm cho toàn bộ quá trình sản xuất, trao đổi, phân phối tiêu dùng diễn ra nhanh chóng, hiệu quả làm nền kinh tế tăng trưởng. Như vậy, việc đẩy

mạnh hiệu quả hoạt động cho vay KHCN giúp thực hiện vai trò quan trọng của các NHTM trong chính sách đổi mới kinh tế đất nước, tạo điều kiện nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân và góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

1.2.5. Phân loại hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

1.2.5.1. Phân loại vào phương thức cho vay

- Cho vay từng lần: Vay vốn từng là phương thức vay phổ biến cho người có nhu cầu vay ngắn và trung hạn. Vay từng lần là hình thức vay mà ngân hàng sẽ cấp một số vốn nhất định cho người đi vay để sử dụng vào mục đích như thanh toán mua hàng, chi phí dùng để sản xuất kinh doanh, đầu tư cơ sở vật chất,...

- Cho vay theo hạn mức: Vay theo hạn mức là phương thức vay cho người có nhu cầu vay dài hạn. Vay hạn mức là hình thức vay tiền mà tổ chức tín dụng và khách hàng đã thỏa thuận và xác định mức dư nợ được duy trì trong khoảng thời gian nhất định, khách hàng có thể sử dụng bất cứ khi nào nhằm bổ sung vốn lưu động phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

- Cho vay thấu chi: Thông thường các ngân hàng chỉ áp dụng hình thức vay thấu chi đối với khách hàng thân thiết lâu năm, có uy tín, có thu nhập đều đặn, tình hình tài chính ổn định và thường xuyên giao dịch với ngân hàng. Vay thấu chi là một nghiệp vụ cho vay của ngân hàng cho phép khách hàng rút tiền ngay cả khi không có tiền hoặc chi tiêu vượt quá số tiền hiện đang có trong tài khoản. Khi vay thấu chi, ngân hàng dựa vào mức độ uy tín của quý khách để cấp hạn mức thấu chi. Hạn mức thấu chi là số tiền tối đa mà quý khách có thể sử dụng vượt mức khi số dư tài khoản thanh toán về 0.

- Cho vay trả góp: là hình thức vay tiền khách hàng sẽ không phải tất toán toàn bộ khoản vay trong một lần duy nhất mà số tiền vay đó sẽ được chia đều và trả góp với lãi suất của ngân hàng theo kỳ thanh toán của hợp đồng cho vay.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: là phương pháp cho vay mà ngân hàng và khách hàng thỏa thuận xác định một mức hạn tín dụng duy trì một thời gian nhất định. Hạn mức tín dụng là dư nợ vay tối đa được duy trì trong một thời gian nhất định, được ngân hàng và khách hàng thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

1.2.5.2. Phân loại vào mục đích sử dụng vốn vay:

Căn cứ vào tiêu chí này, hoạt động cho vay của TCTD đối với khách hàng được chia thành hai loại:

- Cho vay để đầu tư, sản xuất kinh doanh: là hình thức để giúp cá nhân và hộ gia đình có thêm nguồn vốn để đầu tư vào việc mua sắm thiết bị hoặc đầu tư vào cơ sở vật chất phục vụ cho việc kinh doanh. Trong đó đã có cam kết là số tiền vay sẽ được bên vay sử dụng vào mục đích thực hiện các công việc của mình. Nếu sau khi đã được TCTD giải ngân mà người vay lại sử dụng vốn vào mục đích khác với thỏa thuận trong hợp đồng, thì bên cho vay có quyền áp dụng các thể chế tài chính thích hợp như đình chỉ việc sử dụng vốn vay hoặc thu hồi vốn vay trước thời hạn...

- Cho vay tiêu dùng, phục vụ đời sống: là hình thức cho vay mà trong đó các bên có thỏa thuận, cam kết với nhau về vấn đề số tiền vay sẽ được khách hàng (bên đi vay) sử dụng vào việc thỏa mãn nhu cầu sinh hoạt hằng ngày và tiêu dùng. Mua sắm đồ gia dụng, mua sắm nhà cửa hoặc phương tiện đi lại...

1.2.5.3. Phân loại vào thời hạn

- Luật Ngân hàng Nhà nước số: 39/2016/TT-NHNN: *“Thời hạn cho vay là khoảng thời gian được tính từ ngày tiếp theo của ngày tổ chức tín dụng giải ngân vốn vay cho khách hàng cho đến thời điểm khách hàng phải trả hết nợ gốc và tiền lãi vay theo thỏa thuận của tổ chức tín dụng và khách hàng. Trường hợp ngày cuối cùng của thời hạn cho vay là ngày lễ hoặc ngày nghỉ hàng tuần, thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo. Đối với thời hạn cho vay không đủ một ngày thì thực hiện theo quy định tại Bộ luật dân sự về thời điểm bắt đầu thời hạn.”*

- Căn cứ vào thời hạn cho vay, các NHTM thường phân loại những tiêu chí như:

+ Cho vay ngắn hạn: Các khoản cho vay ngắn hạn là các khoản cho vay có thời hạn từ 12 tháng trở xuống, chủ yếu nhằm mục đích tài trợ cho tài sản lưu động hoặc nhu cầu sử dụng vốn ngắn hạn của hộ kinh doanh, cá thể hoặc các nhu cầu cấp bách trong đời sống của cá nhân và hộ gia đình.

+ Cho vay trung và dài hạn: Danh mục khoản vay trung hạn có thời hạn trên 01 năm và tối đa 05 năm và thời hạn trên 05 năm là các khoản cho vay dài hạn. Mục đích của loại cho vay này nhằm tài trợ cho việc tài trợ tài sản cố định, các dự án đầu tư hay được sử dụng để mua sắm các loại tài sản của khách hàng trong kinh doanh hoặc thỏa mãn nhu cầu sinh hoạt, tiêu dùng... Các khoản này thường chiếm một tỷ trọng rất lớn trong tổng dư nợ cho vay của các NHTM, chiếm phần lớn lợi nhuận mà hoạt động cho vay đem lại.

1.2.5.4. Phân loại theo hình thức đảm bảo

- **Bảo đảm bằng tài sản thuộc sở hữu hay sử dụng lâu dài của khách hàng**

- Cho vay cầm cố: Đây là hình thức ngân hàng cho khách hàng vay với điều kiện là khách hàng phải chuyển quyền kiểm soát tài sản đảm bảo sang cho ngân hàng trong thời gian cam kết. Danh mục và điều kiện của tài sản cầm cố được ngân hàng quy định cụ thể dựa trên quy định của pháp luật và chính sách tín dụng của từng ngân hàng. Các tài sản cầm cố là các tài sản mà ngân hàng có thể kiểm soát và bảo quản tương đối chắc chắn, đồng thời việc nắm giữ không ảnh hưởng đến quy trình hoạt động của khách hàng, chẳng hạn như: các loại giấy tờ có giá, kim loại quý, ngoại tệ mạnh...

- Cho vay thế chấp: Trong hình thức cho vay này, người vay phải chuyển các giấy tờ chứng nhận quyền sở hữu (hoặc sử dụng) các tài sản đảm bảo sang cho ngân hàng nắm giữ trong thời hạn đã cam kết.

+ Đối với thế chấp bằng tài sản thì những tài sản mang thế chấp thường là bất động sản như: nhà cửa, quyền sử dụng đất... hoặc là những động sản mà việc nắm giữ nó không thuận tiện như ô tô, xe máy... Việc thế chấp bằng tài sản cho phép người nhận tài trợ tiếp tục được sử dụng tài sản trong thời gian vay. Việc định giá tài sản đảm bảo cũng là một khó khăn đòi hỏi phải có sự thẩm định kỹ lưỡng. Tuy nhiên đối với cho vay cá nhân thì tài sản đảm bảo cũng không quá lớn như nhà xưởng, dây chuyền sản xuất... như đối với cho vay kinh doanh.

- **Bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay**

- Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng không có tài sản đảm bảo, hoặc tài sản đó không đáp ứng được các yêu cầu của ngân hàng thì ngân hàng có thể yêu cầu khách hàng sử dụng chính tài sản được hình thành từ nguồn tài trợ của ngân hàng làm vật đảm bảo. Chẳng hạn khách hàng vay tiền mua ô tô, ngân hàng có thể yêu cầu lấy chính chiếc ô tô đó làm vật bảo đảm, khi khách hàng không có khả năng hoàn trả thì ngân hàng sẽ phát mại ô tô đó để thu nợ. Để đảm bảo rằng khách hàng sẽ không bán hoặc sử dụng không cẩn thận, làm giảm giá trị của tài sản, ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải cam kết bảo quản tài sản, mua bảo hiểm và người thụ hưởng là ngân hàng đồng thời chuyển toàn bộ giấy tờ sở hữu tài sản cho ngân hàng.

- **Cho vay bảo lãnh**

- Bảo lãnh là việc bên thứ ba cam kết với bên cho vay (người nhận bảo lãnh) sẽ thực hiện nghĩa vụ thay cho bên đi vay (người được bảo lãnh) nếu khi đến hạn mà người được bảo lãnh không thực hiện hoặc không thể thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ.

- + Bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba là việc bên thứ ba (bên bảo lãnh) cam kết với bên cho vay về việc sử dụng tài sản thuộc sở hữu của mình để thực hiện nghĩa vụ trả nợ thay cho bên đi vay, nêu lên hạn trả nợ mà bên đi vay không thực hiện hoặc không thể thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ.

- + Bảo lãnh bằng tín chấp của tổ chức đoàn thể chính trị xã hội là biện pháp đảm bảo tiền vay trong trường hợp cho vay không có đảm bảo bằng tài sản, theo đó tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội tại cơ sở bằng uy tín của mình bảo lãnh cho bên đi vay.

- **Cho vay đảm bảo không bằng tài sản (Vay tín chấp)**

Đây là hình thức cho vay trong đó nghĩa vụ hoàn trả tiền vay không được đảm bảo bằng các tài sản thuộc quyền sở hữu của khách hàng vay hoặc của người thứ ba. Để thực hiện cho vay theo hình thức này thì các bên chỉ cần giao kết bằng hợp đồng tín dụng, việc xét duyệt khoản vay hoàn toàn dựa trên uy tín của khách hàng, bao gồm mức thu nhập ổn định hàng tháng, lịch sử tín dụng cá nhân,...

1.2.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN của NHTM

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chịu tác động của nhiều yếu tố khác nhau, bao gồm cả yếu tố bên ngoài và yếu tố bên trong ngân hàng.

a. Các nhân tố bên ngoài

Tình hình kinh tế vĩ mô như tăng trưởng kinh tế và tỷ lệ thất nghiệp có ảnh hưởng lớn đến thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân. Khi kinh tế tăng trưởng ổn định, nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ được cải thiện. Ngược lại, trong giai đoạn suy thoái rủi ro hoạt động cho vay KHCN gia tăng, làm thu hẹp hoạt động cho vay KHCN.

Khung khổ pháp lý và các quy định của Nhà nước về giới hạn tín dụng, lãi suất và quản trị rủi ro là yếu tố quan trọng chi phối hoạt động cho vay. Việc tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật không chỉ giúp ngân hàng hạn chế rủi ro pháp lý mà còn góp phần nâng cao uy tín và hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chịu ảnh hưởng trực tiếp từ chính sách tiền tệ và lãi suất do Ngân hàng Nhà nước điều hành. Việc điều chỉnh lãi suất nhằm kiểm

soát lạm phát và ổn định kinh tế vĩ mô tác động đến chi phí vay vốn, từ đó ảnh hưởng đến nhu cầu và khả năng vay của khách hàng. Các quy định về lãi suất cho vay khách hàng cá nhân cũng buộc ngân hàng phải linh hoạt điều chỉnh chính sách tín dụng để đảm bảo tuân thủ pháp luật và duy trì khả năng cạnh tranh giữa các NHTM với nhau thông qua cuộc đua lãi suất và phí dịch vụ.

Bên cạnh đó, sự trỗi dậy mạnh mẽ của các công ty tài chính tiêu dùng và các nền tảng Fintech. Với ưu thế về tốc độ giải ngân và quy trình thủ tục tối giản hóa tối đa, các đối thủ này đang trực tiếp đe dọa thị phần phân khúc vay nhỏ lẻ. Điều này buộc các NHTM phải thực hiện một cuộc cách mạng về chuyển đổi số, cải tiến quy trình phê duyệt tín dụng tự động và cá nhân hóa trải nghiệm người dùng.

Ngoài ra, sự phát triển của công nghệ thông tin, đặc biệt là ngân hàng số, đã làm thay đổi mạnh mẽ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Ứng dụng công nghệ giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng và đẩy mạnh hiệu quả cho vay.

b. Các nhân tố bên trong

Chính sách tín dụng của ngân hàng: Có thể nói đây là nhân tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp nhất đến quy mô, khả năng tiếp cận vốn của hoạt động cho vay KHCN. Một chính sách tín dụng đúng đắn là phải chính sách linh hoạt phù hợp với sự thay đổi của môi trường kinh tế xã hội cũng như mục tiêu của ngân hàng. Tùy theo từng thời kỳ mà ngân hàng điều chỉnh quy mô tín dụng ngắn hạn hay trung - dài hạn. Chính sách tín dụng của ngân hàng ảnh hưởng đến quy mô của tín dụng ngắn hạn ở rất nhiều khía cạnh khác nhau song trực tiếp là ở 3 yếu tố đó là lãi suất cạnh tranh, phương thức cho vay và các tài sản bảo đảm tiền vay. Và ngược lại, một chính sách tín dụng cứng nhắc, thiếu linh hoạt, bất hợp lý, không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Họ sẽ hạn chế việc đi vay và mức cạnh tranh trong hoạt động giữa các ngân hàng giảm xuống.

Quy trình xét duyệt và giải ngân của hoạt động cho vay KHCN: là yếu tố then chốt ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng. Quy trình đơn giản, minh bạch, kết hợp ứng dụng công nghệ thông tin giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, đồng thời đẩy mạnh hiệu quả quản lý rủi ro cho vay KHCN. Ngược lại, nếu quy trình rườm rà, phức tạp và thủ công, ngân hàng sẽ tốn nhiều nguồn lực để xử lý một hồ sơ vay và sẽ dễ đánh mất khách hàng và đồng thời gia tăng chi phí vận hành.

Chất lượng đội ngũ cán bộ ngân hàng: ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng thẩm định và hiệu quả cho vay. Cán bộ có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm giúp đánh giá chính xác khả năng trả nợ, xử lý hồ sơ nhanh chóng, minh bạch, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và niềm tin của khách hàng. Một cán bộ, nhân viên thân thiện, có trình độ sẽ làm cho khách hàng hài lòng và tin tưởng hơn, họ dễ trở thành khách hàng quen thuộc của ngân hàng. Ngược lại, đội ngũ thiếu kinh nghiệm hoặc kém trách nhiệm có thể dẫn đến những sai lệch trong đánh giá rủi ro, gây tổn thất tài chính cho ngân hàng. Hơn nữa, thái độ phục vụ không chuyên nghiệp chính là rào cản lớn nhất khiến khách hàng rời bỏ dịch vụ, gây ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín và hình ảnh thương hiệu trên thị trường.

Hoạt động quảng cáo, tiếp thị và mức độ đa dạng của sản phẩm cho vay KHCN: Các chương trình khuyến mãi và ưu đãi có thể thu hút khách hàng và tạo ra sự hấp dẫn đối với sản phẩm. Sự hiện diện sản phẩm trên nhiều kênh tiếp thị truyền thông xã hội, quảng cáo trực tuyến và truyền thông truyền thống có thể tăng cường sự nhận biết thương hiệu tạo nên tảng niềm tin cho khách hàng khi quyết định vay vốn và thu hút khách hàng tiềm năng. Các sản phẩm có lãi suất, kỳ hạn và phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp nhu cầu thị trường sẽ giúp ngân hàng thu hút và giữ chân khách hàng cá nhân.

Cơ sở vật chất, thiết bị và ứng dụng công nghệ: Cơ sở vật chất, thiết bị đầy đủ hiện đại và việc ứng dụng thật tốt máy móc thiết bị sẽ giúp cho Ngân hàng tiết kiệm được thời gian và chi phí. Khi Ngân hàng ứng dụng thật tốt khoa học, công nghệ sẽ giúp tạo cảm giác nhanh chóng và chính xác khiến cho khách hàng cảm thấy an tâm hơn khi sử dụng dịch vụ. Trong thời buổi công nghệ 4.0 nếu Ngân hàng nào không chú trọng việc đầu tư cho việc ứng dụng khoa học, công nghệ thì Ngân hàng đó sẽ đi thụt lùi với xã hội.

c. Về phía khách hàng

Khách hàng là đối tác trực tiếp làm việc với đại diện ngân hàng nên một khách hàng có tư cách đạo đức tốt, có tình hình tài chính vững vàng, có thu nhập ổn định sẽ sẵn sàng hoàn trả đầy đủ và đúng hạn những khoản vốn vay của ngân hàng, qua đó đảm bảo an toàn và đẩy mạnh chất lượng hoạt động cho vay KHCN.

Khách hàng kinh doanh thua lỗ, đây là nguyên nhân chủ yếu dẫn đến nợ quá hạn của ngân hàng. Đối với những khoản vay phục vụ mục đích kinh doanh thì nguồn vốn

vay được sử dụng có hiệu quả không chỉ đem lại lợi nhuận cho khách hàng mà còn là tiền đề cho sự hoàn trả nợ ngân hàng cả gốc và lãi. Ngược lại, thua lỗ trong kinh doanh của doanh nghiệp xảy ra gây tác động xấu và sẽ ảnh hưởng đến khả năng trả nợ với các mức độ khác nhau.

Nhiều khách hàng dùng vốn vay ngân hàng không đúng phương án, mục đích khi vay vốn. Do chủ ý lừa đảo của người đi vay. Việc không trả nợ đúng hạn cũng có thể xuất phát từ ý định chủ quan của người đi vay không muốn trả nợ, mặc dù có khả năng nhưng không muốn thực hiện.

1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay đối với KHCN của NHTM

1.3.1. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân

Doanh số cho vay KHCN là chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay KHCN của ngân hàng đối với nền kinh tế. Doanh số cho vay KHCN là tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân dưới hình thức tiền mặt hoặc chuyển khoản trong khoảng thời gian nhất định. Chỉ tiêu này phản ánh tất cả các khoản vay mà ngân hàng đã phát ra cho vay trong khoảng thời gian nào đó, không kể món vay đó đã thu hồi về hay chưa và phản ánh dung lượng hoạt động cho vay trong kỳ. Đây là chỉ tiêu phản ánh chính xác, tuyệt đối về hoạt động cho vay trong thời gian dài, cho thấy được khả năng hoạt động cho vay qua các năm.

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

Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay KHCN = ((Doanh số cho vay KHCN kỳ này / Doanh số cho vay KHCN kỳ trước) - 1) * 100%

Ngoài ra, doanh số cho vay KHCN trên tổng doanh số cho vay cũng là một chỉ tiêu quan trọng, thể hiện sự gia tăng tương đối về tỷ trọng của doanh số cho vay KHCN so với doanh số cho vay các đối tượng khách hàng khác trên tổng doanh số cho vay của ngân hàng qua các năm. Nếu doanh số cho vay KHCN ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trên tổng doanh số cho vay có nghĩa là hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng đang được mở rộng và phát triển.

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

1.3.2. Doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân

Doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng thu về từ các khoản cho vay khách hàng cá nhân khi đến hạn trong một thời gian nhất định (thường là một năm).

Chênh lệch qua các năm của doanh số thu nợ cho vay SXKD được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước như sau:

Chênh lệch doanh số thu nợ cho vay KHCN = Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ này - Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ trước.

Tỷ lệ tăng trưởng doanh số thu nợ cho vay KHCN = ((Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ này / Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ trước) - 1) * 100%

Bên cạnh đó cũng cần xem xét đến chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay KHCN chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng doanh số thu nợ cho vay của ngân hàng. Nếu doanh số thu nợ cho vay KHCN qua các năm chiếm tỷ trọng càng lớn chứng tỏ khả năng phân tích, đánh giá, kiểm soát KHCN sau khi cho vay của ngân hàng ngày càng nghiêm ngặt và chặt chẽ giúp gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng thông qua việc trả nợ đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn của khách hàng vay vốn.

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

1.3.3. Dư nợ cuối kỳ cho vay khách hàng cá nhân

Dư nợ cuối kỳ cho vay khách hàng cá nhân là chỉ tiêu phản ánh số nợ mà ngân hàng đã cho vay khách hàng cá nhân và chưa thu được vào một thời điểm nhất định (nợ gốc và nợ lãi). Chỉ tiêu này thường được sử dụng kết hợp với chỉ tiêu doanh số cho vay KHCN, nhằm phản ánh quy mô cho vay KHCN của một ngân hàng.

Tỷ trọng dư nợ KHCN = $\frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$

Chỉ tiêu này cho biết mức độ tập trung hoạt động cho vay của ngân hàng vào nhóm KHCN nhằm nghiên cứu sự biến động của nhóm khách hàng để điều chỉnh cơ cấu cho vay theo đối tượng khách hàng cho hợp lý.

1.3.4. Nợ xấu

Theo khoản 5 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN định nghĩa: “*Nợ xấu là nợ xấu đang hạch toán trong bảng cân đối kế toán (nợ xấu nội bảng), gồm nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5.*”

Chỉ số nợ xấu là một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá hoạt động và sức khỏe tài chính của ngân hàng. Nó cho biết tỷ lệ phần trăm các khoản vay mà ngân hàng cho khách hàng vay nhưng không thể thu hồi được. Nợ xấu cao cho thấy ngân hàng có nhiều khoản vay rủi ro và hơn hết nợ xấu cao dẫn đến nguy cơ mất vốn cao gây ảnh hưởng thiệt hại đến hoạt động cho vay của ngân hàng.

Phân loại nhóm nợ: (Căn cứ vào Thông tư 31/2024/TT-NHNN)

- Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn): Khoản nợ trong hạn hoặc quá hạn dưới 10 ngày. Được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.

- Nhóm 2 (Nợ cần chú ý): Khoản nợ quá hạn từ 10 đến 90 ngày. Có dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ, tổn thất cuối cùng ước tính sẽ không xảy ra trong giai đoạn này nhưng sẽ xảy ra nếu những bất lợi tiếp tục còn tồn tại.

- Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn): Bắt đầu được tính là nợ xấu, khoản nợ quá hạn từ 91 đến 180 ngày. Không có khả năng thu hồi tổn thất một phần.

- Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ): Nợ xấu, khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày. Khả năng tổn thất cao sau khi đã tính đến giá trị thực tế của tài sản đảm bảo.

- Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn): Nợ xấu, quá hạn thanh toán hơn 360 ngày. Không có khả năng thu hồi sau mọi nỗ lực thu hồi nợ.

1.3.5. Tỷ lệ nợ xấu

Căn cứ khoản 6 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN định nghĩa: “Tỷ lệ nợ xấu là tỷ lệ giữa nợ xấu so với tổng các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 5.”

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

Khi tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng gia tăng, khả năng tiếp cận vốn của khách hàng do lãi suất và điều kiện vay vốn trở nên khó khăn hơn. Điều này ảnh hưởng tiêu cực đến sự lưu thông dòng vốn vào sự phát triển của nền kinh tế. Tỷ lệ nợ xấu càng cao thì nguy cơ ảnh hưởng đến dòng vốn của các ngân hàng thương mại càng lớn và gặp nhiều khó khăn trong việc huy động vốn và hoạt động kinh doanh. Tỷ lệ nợ xấu không vượt quá 3% hoặc một tỷ lệ khác theo quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.

1.3.6. Nợ quá hạn

Theo khoản 3 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN định nghĩa: “*Khoản nợ quá hạn là khoản nợ mà khách hàng không trả được đúng hạn một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi theo thỏa thuận với ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng. Đối với khoản cấp tín dụng dưới hình thức phát hành thẻ tín dụng, khoản nợ quá hạn là khoản nợ mà khách hàng sử dụng thẻ không trả được nghĩa vụ trả nợ đến hạn thanh toán của mình theo thỏa thuận phát hành, sử dụng, thanh toán thẻ tín dụng với ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng.*”

1.3.7. Tỷ lệ dư nợ quá hạn

Tỷ lệ dư nợ quá hạn là một chỉ tiêu quan trọng cho phép đánh giá hiệu quả của hoạt động cho vay.

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

Chỉ tiêu này cho thấy tình hình nợ quá hạn tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đơn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay.

1.3.8. Vòng quay vốn dư nợ cho vay KHCN

Chỉ tiêu này đo lường tốc độ luân chuyển vốn cho vay đối với KHCN. Thời gian thu hồi nợ vay nhanh hay chậm. Hệ số này càng tăng cho thấy tình hình quản lý vốn cho vay tốt. Bên cạnh đó, cần xét tới một nhân tố quan trọng là dư nợ bình quân cho vay đối với KHCN. Khi dư nợ bình quân thấp sẽ làm cho vòng quay vốn lớn nhưng lại không phản ánh chất lượng khoản cho vay là cao bởi nó thể hiện khả năng cho vay kém của ngân hàng.

$$\text{Vòng quay vốn dư nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN}}{\text{Dư nợ bình quân cho vay KHCN}}$$

Trong đó: Dư nợ bình quân cho vay KHCN trong kỳ = (Dư nợ cho vay KHCN đầu kỳ + Dư nợ cho vay KHCN cuối kỳ) / 2

Vòng quay vốn càng nhanh thì được coi là tốt và việc đầu tư càng được an toàn. Số khách hàng được vay vốn, chỉ tiêu này phản ánh số lượng khách hàng của ngân hàng qua các thời kỳ, cho thấy khả năng thu hút khách hàng của ngân hàng trong thời gian qua.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Toàn bộ chương 1 là những lý luận cơ bản về cho vay nói chung, cho vay đối với khách hàng cá nhân nói riêng và đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong ngân hàng thương mại. Nội dung chương đã làm rõ các khái niệm, đặc điểm, vai trò, phân loại hoạt động cho vay, cũng như các chỉ tiêu đánh giá và nhân tố ảnh hưởng đến việc đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại. Dựa trên cơ sở lý luận đó có thể dùng làm cơ sở khoa học cho việc đi sâu vào phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà ở chương 2.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CN NAM ĐÀ NẴNG - PGD SƠN TRÀ

2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

- Tên đầy đủ của MB Bank: Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội.
- Tên giao dịch bằng tiếng Anh: Military Commercial Joint Stock Bank.
- Tên viết tắt: MB Bank
- Mã chứng khoán: MBB
- Địa chỉ PGD Sơn Trà: 222 - 224 Ngũ Hành Sơn - Phường Mỹ An - Quận Ngũ Hành Sơn - TP Đà Nẵng.
- Website: <https://www.mbbank.com.vn/>
- Logo Ngân hàng MB:



Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Quân đội

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

Ngày 19/5/2004 Chủ tịch Hội Đồng Quản trị Ngân hàng TMCP Quân đội Phạm Tuân đã ký quyết định số 65/QĐ/NHQĐ-HĐQT thành lập Chi nhánh thành phố Đà Nẵng. Ngày 28/7/2004 Chi nhánh Ngân hàng TMCP Quân đội tại TP.Đà Nẵng đã chính thức đi vào hoạt động tại địa chỉ 404 Hoàng Diệu, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng và trở thành chi nhánh đầu tiên của MB tại khu vực Miền Trung. Vào ngày 26/09/2012, Ngân hàng TMCP Quân đội đã khai trương Chi nhánh Nam Đà Nẵng và đang hoạt động tại 152 đường 2/9, TP. Đà Nẵng.

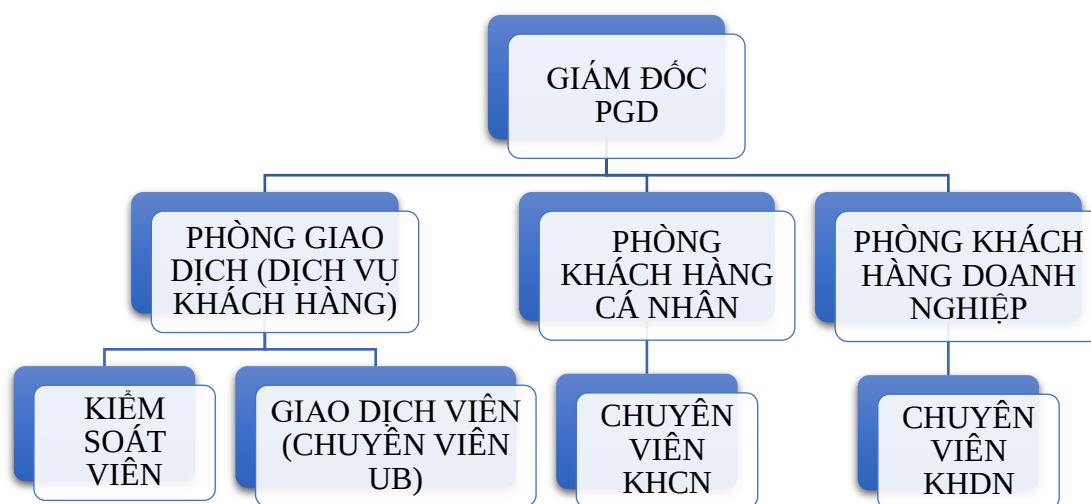
Sau hơn 20 năm thành lập, ngân hàng không ngừng lớn mạnh và phát triển. Đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và đã khai trương thêm nhiều phòng PGD trên khắp Đà Nẵng như PGD Cẩm Lệ, PGD Hoà Khánh, PGD Hải Châu, PGD Sông Hàn, PGD Sơn Trà, PDG Lê Duẩn. Trong đó, PGD Sơn Trà là đơn vị trực thuộc Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

Ngày 05/12/2012, Thống đốc Ngân hàng nhà nước đã kí quyết định thành lập MB Sơn Trà tại địa điểm 1081 Ngô Quyền, Sơn Trà, Đà Nẵng.

Sau một thời gian hoạt động tại 1081 Ngô Quyền thì PGD được chuyển về địa điểm mới. Căn cứ văn bản số 557/ ĐAN-TTGSNH ngày 28/5/2021 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Chi nhánh Đà Nẵng v/v Chấp thuận thay đổi địa điểm Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Sơn Trà. Phòng giao dịch mới tại địa điểm 222 - 224 đường Ngũ Hành Sơn, phường Mỹ An, quận Ngũ Hành Sơn, Thành phố Đà Nẵng. Vì địa điểm mới này thuộc khu vực đông dân cư, gần các trường học và nhiều hộ sản xuất kinh doanh. Do đó, khách hàng có nhu cầu về vốn và dịch vụ ngân hàng cao hơn, giúp cho Phòng giao dịch tăng doanh thu và khách hàng, tạo cơ hội phát triển trong tương lai.

2.1.2 Sơ đồ tổ chức và chức năng các phòng ban của MB Sơn Trà

Hình 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB Sơn Trà



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

- Giám Đốc PGD: Giám đốc là người đứng ra quản lý và lãnh đạo mọi hoạt động của Ngân hàng và chịu trách nhiệm chung về hoạt động của ngân hàng. Đồng thời trực tiếp quản lý các hoạt động kinh doanh. Ngoài ra, giám đốc còn chịu trách nhiệm chỉ đạo điều hành nghiệp vụ kinh doanh nói chung và nghiệp vụ cấp tín dụng nói riêng. Cụ thể:

- + Ký hợp đồng tín dụng và quyết định các biện pháp xử lý nợ, gia hạn điều chỉnh nợ quá hạn.

- + Xem xét nội dung thẩm định từ phòng tín dụng, quyết định cho vay hay không tùy thuộc vào nguồn vốn hiện có của Ngân hàng tại thời điểm đó.

- Phòng giao dịch (dịch vụ khách hàng): Thực hiện các giao dịch hàng ngày như mở tài khoản, chuyển khoản, khóa thẻ, thay mã PIN, gửi tiết kiệm, rút tiền từ tài khoản tiết kiệm, thu chi tiền mặt.... Hỗ trợ yêu cầu dịch vụ khách hàng trực tiếp và yêu cầu từ dịch vụ thư thoại. Thực hiện chế độ hạch toán, kế toán thống kê theo quy định; xây dựng, quyết toán kế hoạch tài chính của chi nhánh. Thực hiện quản lý kho quỹ, cung ứng tiền mặt cho hoạt động của chi nhánh. Tổng hợp, lưu trữ hồ sơ tài liệu, bên cạnh đó phòng dịch vụ đảm nhận vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Chịu trách nhiệm tư vấn và bán các sản phẩm huy động, tài khoản, bảo hiểm và thẻ, chăm sóc khách hàng hiện tại và tìm kiếm khách hàng mới, trực tiếp phụ trách liên hệ tư vấn và bán những sản phẩm của ngân hàng cho các khách hàng, xử lý các khoản lãi mà khách hàng gửi tiết kiệm. Thực hiện các công việc theo chỉ định của cấp trên, đồng thời thực hiện các giao dịch vay cầm cố chứng từ có giá.

- Kiểm soát viên: là người chịu trách nhiệm kiểm soát, đảm bảo các giao dịch hàng ngày tại quầy, phê duyệt, rà soát hồ sơ chứng từ trên hệ thống phần mềm và các giao dịch thuộc hạng mức kiểm soát. Điều phối tất cả các công việc tại quầy giao dịch và đảm bảo công việc được thực hiện kịp thời, chất lượng. Điều phối tất cả các công việc tại quầy giao dịch và phải đảm bảo công việc được thực hiện kịp thời, chất lượng. Đề xuất và đưa ra ý kiến để xây dựng những phương án và phương thức giao dịch. Giải quyết các vướng mắc, tồn đọng và phát sinh có liên quan đến nghiệp vụ hoặc là thao tác mà giao dịch viên thực hiện.

- Giao dịch viên (chuyên viên UB): giao dịch viên là nhân viên làm việc tại quầy giao dịch và thực hiện các nhiệm vụ giải đáp, hỗ trợ khách hàng gửi, rút tiền, chuyển tiền, mở tài khoản, VietQR, loa thanh toán,... Ngoài việc tiếp xúc với khách hàng hỗ trợ các hoạt động giao dịch thì giao dịch viên còn tư vấn bán chéo các sản phẩm bảo hiểm. Nhờ đó có thể tăng thêm doanh thu cho MB Sơn Trà. Chăm sóc khách hàng hiện tại và tìm kiếm khách hàng mới, tiềm năng.

- Phòng khách hàng cá nhân: Tổ chức quản lý và thực hiện nghiệp vụ tín dụng, đối với khách hàng bao gồm các nghiệp vụ cho vay thế chấp, tín chấp, quản lý rủi ro tín dụng, cung cấp các sản phẩm dịch vụ như cho vay sản xuất kinh doanh, tín chấp quân nhân, vay mua bất động sản,... cho khách hàng cá nhân. Khai thác các dịch vụ khách hàng của khách hàng cá nhân, đề xuất và trình phê duyệt. Thực hiện bán hàng cho phân khúc khách hàng cá nhân; Tư vấn và chăm sóc khách hàng có nhu cầu cần được cấp tín

dụng; Giới thiệu sản phẩm của ngân hàng trực tiếp đến khách hàng; Xác định cách thức tiến hành thu thập thông tin, chuẩn bị báo cáo, tính đúng hạn của báo cáo; Thực hiện theo đúng quy định hướng dẫn về chất lượng dịch vụ, hình ảnh thương hiệu, các quy định chung của ngân hàng, theo đúng pháp luật; Lập tờ trình cho vay và trình phê duyệt hồ sơ vay của khách hàng; Xử lý các khoản vay quá hạn mà cá nhân đang quản lý; Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của lãnh đạo.

- Chuyên viên KHCN: Là người sẽ thực hiện các công việc liên quan đến hoạt động tín dụng của Ngân hàng dành cho các khách hàng cá nhân. Cũng sẽ là người trực tiếp thực hiện các hoạt động tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ các cá nhân có nhu cầu với tín dụng của ngân hàng. Và chịu trách nhiệm chính trong hoạt động hỗ trợ, trao đổi trực tiếp và đưa ra các giải pháp tín dụng cho khách hàng cá nhân.

- Phòng khách hàng doanh nghiệp: Tổ chức, quản lý và thực hiện nghiệp vụ cấp tín dụng, bảo lãnh đối với khách hàng bao gồm các nghiệp vụ cho vay, cầm cố, chiết khấu, bảo lãnh và cam kết, thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến thanh toán LC, nhờ thu theo quy định của MB, quản lý rủi ro trong kinh doanh. Cung cấp các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp. Thực hiện công tác cấp tín dụng bảo lãnh. Thực hiện công tác kinh doanh ngoại tệ và dịch vụ thanh toán quốc tế. Thực hiện các hoạt động tiếp thị, bán hàng và quản lý danh mục khách hàng đối với các sản phẩm dịch vụ do ngân hàng cung cấp, chăm sóc khách hàng hiện tại, phát triển khách hàng mới, giải quyết các yêu cầu của khách hàng.

- Chuyên viên KHDN: Là người sẽ thực hiện các công việc liên quan đến hoạt động tín dụng của Ngân hàng dành cho khách hàng doanh nghiệp. Cũng sẽ là người trực tiếp thực hiện các hoạt động tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ các doanh nghiệp có nhu cầu với tín dụng của ngân hàng. Và chịu trách nhiệm chính trong hoạt động hỗ trợ, trao đổi trực tiếp và đưa ra các giải pháp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp.

2.1.3 Tình hình về đội ngũ nhân sự của MB Sơn Trà

Bảng cơ cấu đội ngũ nhân sự của MB Bank tại Sơn Trà, Đà Nẵng theo giới tính và trình độ qua các năm 2023 - 2025.

Bảng 2.1: Thông kê đội ngũ nhân sự của MB Sơn Trà 2023 - 2025*ĐVT: Người*

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	So sánh (%)			
				2024/2023		2025/2024	
				Số lượng	Tỉ lệ (%)	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Số nhân viên	12	11	12	-1	-8.33	1	9.09
Phân tích theo giới tính							
Nam	5	4	4	-1	-20	0	0.00
Nữ	7	7	8	0	0	1	14.29
Phân tích theo trình độ							
Đại học	12	11	12	-1	-8.33	1	9.09
Cao đẳng	0	0	0	0	0	0	0
THPT	0	0	0	0	0	0	0

*(Nguồn: Bộ phận HCNS MB - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)***Nhận xét:**

- Từ bảng số liệu trên, ta thấy được sự ổn định về tình hình nhân sự của MB Sơn Trà qua các năm 2023 - 2025. Cụ thể, năm 2024 có sự giảm nhẹ 01 nhân sự (tương ứng giảm 8,33%) so với năm 2023. Đến năm 2025 số lượng tăng thêm 01 nhân viên so với năm 2024 (tương ứng với 9,09%), đưa quy mô nhân sự trở về mức ổn định. Điều này cho thấy chi nhánh luôn có chính sách duy trì lực lượng lao động hợp lý, đáp ứng kịp thời nhu cầu vận hành.

- Ngoài ra, từ bảng 2.1 có thể thấy cơ cấu nhân sự có sự phân hóa theo giới tính như sau: Nhân viên nam: vào năm 2023, PGD có 05 nhân viên nam. Đến năm 2024, số lượng này giảm xuống còn 04 người (tương ứng giảm 20%) và tiếp tục duy trì ổn định ở mức 04 nhân viên trong năm 2025.

+ Nhân viên nữ: Số lượng nhân viên nữ giữ ổn định qua các năm, cho thấy MB Sơn Trà có xu hướng duy trì tỷ lệ lao động nữ. Cụ thể, trong hai năm 2023 và 2024, số lượng nhân viên nữ giữ mức ổn định là 07 người. Đến năm 2025, số lượng này tăng lên thành 08 người (tương ứng tăng 14,29%).

- Lao động nữ chiếm tỉ trọng lớn hơn so với lao động nam là do tính chất công việc đặc thù tại đơn vị. Các vị trí Chuyên viên tư vấn và Giao dịch viên tại quầy thường ưu tiên nhân sự nữ nhờ sự khéo léo, cẩn trọng và kỹ năng giao tiếp tốt khi hỗ trợ khách hàng. Trong khi đó, lao động nam thường được phân bổ vào các vị trí đòi hỏi sự linh

hoạt trong di chuyển và thẩm định thực tế như tại phòng Khách hàng cá nhân và Khách hàng doanh nghiệp.

- Có thể thấy, đội ngũ nhân sự tại PGD Sơn Trà đều có trình độ từ Đại học trở lên, không có nhân viên trình độ Cao đẳng hoặc THPT. Số lượng nhân viên sở hữu bằng Đại học luôn tương ứng với tổng quy mô nhân sự qua các năm (lần lượt là 12 người năm 2023, 11 người năm 2024 và 12 người năm 2025). Cụ thể: Năm 2024 số lượng nhân viên có trình độ Đại học giảm xuống 8,33% so với năm 2023. Nhưng trình độ Đại học năm 2025 có tỷ lệ giảm là 9,09% so với năm 2024. Điều này khẳng định MB Sơn Trà rất chú trọng vào chất lượng đầu vào của nguồn nhân lực, đảm bảo đội ngũ có nền tảng tri thức tốt để thực hiện các nghiệp vụ tài chính phức tạp và khả năng tư vấn chuyên sâu, mang lại an tâm và hài lòng cao nhất cho khách hàng.

2.1.4. Chức năng và nhiệm vụ của MB Sơn Trà

a. Chức năng của MB Sơn Trà

Huy động vốn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ với nhiều hình thức tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và các giấy tờ có giá khác để huy động vốn của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định của NHTM.

Hỗ trợ, chăm sóc khách hàng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc và tư vấn sản phẩm dịch vụ cho khách hàng. Duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện tại đồng thời thu hút khách hàng mới. Thực hiện giao dịch, quản lý tài khoản, tiếp thị và bán sản phẩm tài chính như thẻ tín dụng, vay vốn, bảo hiểm và các sản phẩm tiết kiệm.

Cấp tín dụng bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ, cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn và chiết khấu các loại giấy tờ, chứng từ có giá, cho vay tài trợ theo dự án, cho vay đồng tài trợ với các ngân hàng thương mại khác, cho vay tài trợ xuất nhập khẩu, cho vay dài hạn các dự án lớn, cho vay khép kín chu kỳ sản xuất - lưu thông, cho vay các chương trình chỉ định, ủy thác của Chính Phủ.

Thanh toán quốc tế bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ: thanh toán chuyển tiền điện từ trong cả nước, thanh toán quốc tế qua mạng SWIFT, Telex. Bảo lãnh đồng Việt Nam và ngoại tệ: bảo lãnh, tái bảo lãnh tín dụng, bảo lãnh đấu thầu, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng. Kinh doanh tiền tệ tín dụng và dịch vụ ngân hàng đối ngoại, tiếp nhận và triển khai các dự án ủy thác vốn, dự án tài trợ kỹ thuật, dự án làm dịch vụ giải ngân.

b. Nhiệm vụ của MB Sơn Trà

Chấp hành chế độ kho quỹ, bảo đảm an toàn tiền mặt, vàng bạc, đá quý, chứng từ có giá trị. Tích lũy vốn trong quá trình hoạt động, đảm bảo an toàn tài sản của khách hàng, của Nhà nước, giữ vững tỷ lệ an toàn vốn đảm bảo khả năng thanh toán với khách hàng.

Dịch vụ thẻ phát hành, thanh toán ATM; phát hành, thanh toán thẻ quốc tế Visa, Mastercard. Dịch vụ ngân hàng điện tử như Internet Banking, Mobile Banking cùng với các dịch vụ khác như đại lý chứng khoán, tư vấn đầu tư, tài trợ thương mại, nhận bảo quản, cất giữ, ...

Nhận vốn ủy thác từ các chương trình tài trợ quốc gia, nhận tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm và các kỳ phiếu. Kinh doanh các dịch vụ như thanh toán các loại thẻ tín dụng, thực hiện các dịch vụ sản phẩm mới của ngân hàng.

Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận vốn, huy động vốn, cho vay trong khuôn khổ điều lệ của ngân hàng theo chính sách, chế độ của Nhà nước. Tổ chức hạch toán, kiểm soát và quyết toán theo chế độ tài chính kế toán hiện hành. Thực hiện nghiệp vụ thanh toán trong và ngoài hệ thống ngân hàng.

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025

2.2.1. Tình hình hoạt động huy động vốn từ tiền gửi của Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025

Tình hình hoạt động huy động vốn từ tiền gửi tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025 cụ thể như sau:

Bảng 2.2: Tình hình hoạt động huy động vốn từ tiền gửi của Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Sơn Trà 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 tăng/giảm	Tỉ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỉ lệ (%)
TGCKH	547.250	76,14%	730.813	74,41%	941.381	72,69%	183.563	33,54	210.568	28,81
TGCKH ngắn hạn	444.125	81,16%	582.148	79,66%	732.467	77,81%	138.023	31,08	150.319	25,82
TGCKH trung - dài hạn	103.125	18,84%	148.665	20,34%	208.914	22,19%	45.540	44,16	60.249	40,53
TGKKH	171.524	23,86%	251.326	25,59%	353.695	27,31%	79.802	46,53	102.369	40,73
Tổng tiền gửi	718.774	100%	982.139	100%	1.295.076	100%	263.365	36,64	312.937	31,86

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà)

Nhận xét:

Qua bảng tình hình hoạt động huy động vốn từ tiền gửi của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025 cho ta thấy tình hình tăng trưởng tiếp tục duy trì ổn định qua các năm. Cụ thể: Năm 2023 tổng vốn huy động đạt 718.774 triệu đồng. Đây là thời điểm nền kinh tế dần vượt qua những biến động và có những tín hiệu phục hồi tích cực và bắt đầu vào đà tăng trưởng mạnh mẽ. Tại Đà Nẵng, đặc biệt là quận Sơn Trà vốn phụ thuộc lớn vào kinh tế du lịch và dịch vụ, các hoạt động sản xuất kinh doanh diễn ra sôi nổi, thu nhập của dân cư dần cải thiện rõ rệt giúp tạo ra nguồn tiền gửi dồi dào.

Bước qua năm 2024, tổng số tiền gửi tăng lên 982.139 triệu đồng, tăng tương đối 36,64% (tương ứng tăng tuyệt đối 263.365 triệu đồng). Sự gia tăng này cho thấy khả năng thích ứng linh hoạt của MB Sơn Trà trước bối cảnh kinh tế địa phương sôi động. Việc thị trường mở rộng đã đẩy nhu cầu giao dịch và lưu thông vốn lên cao, gây áp lực lớn cho thanh khoản hệ thống, đòi hỏi MB Sơn Trà phải có những nỗ lực điều tiết thông qua việc áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt để vừa thu hút nguồn tiền gửi mới. Trong bối cảnh đó, để vừa đảm bảo đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng, vừa củng cố đệm dự trữ nguồn vốn, MB Sơn Trà đã tận dụng thời điểm "vàng" thực hiện chiến lược thông qua việc điều chỉnh linh hoạt lãi suất tiền gửi đạt mức hấp dẫn (6,8% - 7%/năm) để thu hút dòng tiền nhàn rỗi từ các khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh và doanh nghiệp du lịch bắt đầu có doanh thu lớn trở lại và không chỉ dừng lại ở cạnh tranh bằng lãi suất,

ngân hàng còn khẳng định triết lý “Khách hàng là trung tâm” bằng cách triển khai các giải pháp tài chính đa tiện ích. Các sản phẩm mang tính chiến lược như: “Tích lũy dài lâu - An tâm sức khỏe” hay “Tiền gửi Bình An Phú Quý” đã đánh trúng tâm lý của người dân. Sự kết hợp giữa lợi ích tài chính và giá trị gia tăng về sức khỏe chính là động lực then chốt, giúp MB Sơn Trà không chỉ thu hút được lượng lớn tiền gửi mới mà còn gia tăng sự gắn kết của khách hàng. Đây là nguyên nhân giúp cho dịch vụ tiền gửi năm 2024 tăng so với năm 2023.

Đến năm 2025, sự tăng trưởng ổn định về giá trị tuyệt đối trong huy động vốn từ tiền gửi của MB Sơn Trà (tăng thêm 312.937 triệu đồng) là kết quả cộng hưởng từ sự thịnh vượng chung của nền kinh tế và chiến lược kinh doanh số hóa hiện đại. Cụ thể: Năm 2025, kinh tế Việt Nam nói chung và Đà Nẵng nói riêng đã đạt mức tăng trưởng ấn tượng. Hoạt động du lịch, dịch vụ, sản xuất kinh doanh tại quận Sơn Trà phát triển giúp nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư trở nên dồi dào, từ đó thúc đẩy nhu cầu tích lũy và tiết kiệm tăng cao. MB Sơn Trà đã tận dụng tốt thời cơ này bằng cách tung ra các sản phẩm tài chính đa dạng, đánh đúng tâm lý khách hàng như "Bình An Phú Quý", "Combo Tiết kiệm Bảo hiểm" hay các chương trình khuyến mãi hấp dẫn như "Gửi tiền liền tay - Trúng ngay Mercedes". Đặc biệt, mức lãi suất cạnh tranh (5,3% - 7%/năm) là đòn bẩy quan trọng để thu hút nguồn vốn từ thị trường. Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, công tác tư vấn tài chính tận tâm và quy trình chăm sóc khách hàng được tăng cường đã giúp MB Sơn Trà không chỉ thu hút khách hàng mới mà còn giữ chân thành công các khách hàng cũ, tạo nên một nền tảng huy động vốn bền vững.

Tiền gửi có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu huy động vốn của MB Sơn Trà. Cụ thể: năm 2023, TGCKH đạt 547.250 triệu đồng (chiếm 76,14%). Sang năm 2024, chỉ tiêu này tăng thêm 183.563 triệu đồng, tương ứng với tốc độ tăng trưởng 33,54%, đưa số dư lên mức 730.813 triệu đồng. Đà tăng trưởng tiếp tục duy trì đến năm 2025 với số tiền tăng thêm là 210.568 triệu đồng (28,81%) so với năm 2024, đạt mức 941.381 triệu đồng. Mặc dù tỷ trọng có sự sụt giảm nhẹ từ 74,41% (năm 2024) xuống còn 72,69% (năm 2025) do sự bứt phá của tiền gửi không kỳ hạn, nhưng về giá trị tuyệt đối, TGCKH vẫn tăng trưởng ổn định. Điều này cho thấy MB Sơn Trà đã khai thác tốt nguồn tiền nhàn rỗi từ dân cư thông qua các sản phẩm đa dạng, chính sách lãi suất hấp dẫn và uy tín thương hiệu. Đặc biệt, các sản phẩm chiến lược như "Tiền gửi Bình An

Phú Quý" và "Tích lũy dài lâu - An tâm sức khỏe" đã thu hút lượng lớn khách hàng nhờ mức lãi suất hấp dẫn, dao động từ 5,3% - 7%/năm tùy theo kỳ hạn.

Trong cơ cấu TGCKH, tiền gửi ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn và có sự thay đổi rõ rệt qua ba năm. Cụ thể, TGCKH ngắn hạn năm 2024 tăng 138.023 triệu đồng (31,08%) nhưng đến năm 2025, mức tăng này đạt 150.319 triệu đồng (25,82%), đưa số dư đạt 732.467 triệu đồng. Việc khách hàng thường xuyên ưu tiên lựa chọn các kỳ hạn ngắn (dưới 12 tháng) xuất phát từ tâm lý muốn đảm bảo tính linh hoạt cho nguồn vốn, giúp họ dễ dàng tái đầu tư hoặc dùng khi có nhu cầu đột xuất trong bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động và nhiều cơ hội đầu tư mới xuất hiện. Để duy trì sức hút, MB Sơn Trà đã triển khai hàng loạt chương trình ưu đãi như "Gửi tiền liền tay - Nhận quà ngay tại quầy" dành cho các kỳ hạn ngắn, hay chương trình "Cộng lãi suất khi gửi trên App" với mức ưu đãi thêm 0,1% - 0,2% so với gửi tại quầy. Bên cạnh đó, các sản phẩm tiền gửi ngắn hạn tại chi nhánh luôn duy trì mức lãi suất cạnh tranh, tạo sức hút lớn đối với dòng tiền nhàn rỗi của cư dân địa phương. Tuy nhiên, TGCKH trung – dài hạn ghi nhận sự bức phá ấn tượng khi tăng 60.249 triệu đồng (40,53%) trong năm 2025, cao hơn mức tăng của vốn ngắn hạn. Điều này nâng tỷ trọng vốn trung - dài hạn lên 22,19%, cho thấy khách hàng đã có niềm tin dài hạn hơn vào hệ thống ngân hàng ngày càng bền vững, một phần nhờ đơn vị đã triển khai các sản phẩm huy động dài hạn với lãi suất vượt trội lên đến 7%/năm và có những món quà tặng ý nghĩa trực tiếp đến thăm hỏi khách hàng. Việc tăng tỷ trọng vốn trung và dài hạn là một tín hiệu tích cực, giúp MB Sơn Trà cải thiện hệ số dùng vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn.

Tiền gửi không kỳ hạn tại MB Sơn Trà cũng ghi nhận sự bùng nổ, phản ánh hiệu quả của việc phát triển các dịch vụ thanh toán và mở rộng tệp khách hàng mở tài khoản về ngân hàng số. Cụ thể, năm 2024 TGCKH tăng tương đối 46,53% và đến năm 2025 tiếp tục tăng tuyệt đối thêm 102.369 triệu đồng (40,73%), đẩy tỷ trọng TGCKH lên mức 27,31% tổng nguồn vốn. Đây là minh chứng cho sự thành công của ngân hàng trong chiến dịch chuyển đổi số và thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt. Thay vì thói quen dùng tiền mặt truyền thống, khách hàng tại địa bàn đã dần thay đổi sang các phương thức thanh toán hiện đại qua ứng dụng App MBBank, thực hiện quét mã QR Code hoặc chuyển khoản nhanh 24/7. Việc tối ưu hóa các tiện ích trên tài khoản thanh toán mang lại sự tiện lợi, an toàn cho người dùng, tạo tiền đề quan trọng và mở rộng tệp khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán.

2.2.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025

Trong hoạt động kinh doanh của NHTM, cho vay là hoạt động cốt lõi mang lại nguồn thu nhập lớn nhất trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay đóng vai trò trọng yếu khi mang lại nguồn thu nhập chính. Bằng cách điều chỉnh lãi suất linh hoạt theo từng thời điểm và đối tượng khách hàng, MB Sơn Trà đã tối ưu hóa được nguồn vốn huy động để phục vụ cho vay. Chính nhờ sự chủ động này, hoạt động cho vay đã ghi nhận những kết quả cụ thể như sau.

Bảng 2.3: Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sơn Trà 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 tăng/giảm	Tỉ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỉ lệ (%)
Doanh số cho vay	788.377	1.052.479	1.353.724	264.102	33,50	301.245	28,62
Doanh số thu nợ	665.777	865.571	1.114.718	199.794	30,01	249.147	28,78
Dư nợ cuối kỳ	543.155	730.063	969.069	186.908	34,41	239.006	32,74
Nợ xấu	3.844	3.713	3.643	-131,08	-3,41	-69,86	-1,88
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,71	0,51	0,38	-0,20	-28,14	-0,13	-26,08

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

Nhận xét:

Doanh số cho vay: Qua bảng 2.3 cho thấy MB Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025 tiếp tục duy trì đà tăng trưởng và ổn định. Cụ thể: Năm 2023 doanh số cho vay đạt 788.377 triệu đồng, bước sang năm 2024 con số này đã tăng lên 1.052.479 triệu đồng (tăng 33,50%). Đặc biệt, đến năm 2025, doanh số cho vay đạt mức ấn tượng 1.353.724 triệu đồng, tăng thêm 301.245 triệu đồng so với năm 2024. Nguyên nhân chính là do giai đoạn này tình hình dịch bệnh đã được kiểm soát, thúc đẩy các cá nhân, doanh nghiệp và hộ kinh doanh tại địa bàn Sơn Trà đã mở rộng quy mô sản xuất, kinh doanh dịch vụ du lịch và đầu tư dài hạn tăng cao. MB Sơn Trà đã tận dụng tốt lợi thế công nghệ để đơn giản hóa quy trình phê duyệt, triển khai hiệu quả các gói vay chiến lược như "VietQR" cho tiểu thương và "MB Dream Home" cho phân khúc cá nhân và các gói tín dụng ưu đãi lãi suất linh hoạt (6,5% - 9,5%/năm) từ đó thúc đẩy doanh số tăng trưởng vượt bậc.

Doanh số thu nợ: Bảng số liệu cho thấy công tác thu hồi nợ của chi nhánh đạt hiệu quả tốt, tăng trưởng đồng bộ với doanh số cho vay. Doanh số thu nợ tăng theo từng năm từ 665.777 triệu đồng (năm 2023) lên 1.114.718 triệu đồng vào năm 2025. Tốc độ tăng trưởng năm 2025 so với 2024 đạt 28,78%, tương ứng tăng thêm 249.147 triệu đồng. Kết quả này chứng minh ý thức trả nợ tốt của khách hàng, quy trình quản lý dòng tiền và đôn đốc nợ tại MB Sơn Trà đang vận hành cực kỳ trơn tru. Khi nền kinh tế ổn định, khả năng trả nợ của khách hàng được cải thiện rõ rệt. Ngân hàng đã thực hiện tốt việc phân loại nợ, áp dụng các hệ thống cảnh báo sớm và duy trì mối liên hệ chặt chẽ với khách hàng thông qua các nền tảng số. Việc thu hồi nợ tốt không chỉ giúp tái tạo nguồn vốn nhanh chóng mà còn giảm thiểu rủi ro đọng vốn, đảm bảo tính thanh khoản cao cho toàn hệ thống trong bối cảnh thị trường tài chính cạnh tranh.

Dư nợ cuối kỳ: Qua bảng 2.3 cho thấy, dư nợ cuối kỳ tại MB Sơn Trà tăng trưởng ổn định qua các năm. Năm 2024 đạt 730.063 triệu đồng (tăng 34,41% so với 2023) và tiếp tục tăng lên 969.069 triệu đồng vào năm 2025 (tăng 32,74%). Sự gia tăng ổn định này phản ánh chiến lược phát triển đúng đắn của chi nhánh trong việc bám sát nhu cầu thị trường địa phương. Trong điều kiện kinh tế năm 2025 phát triển năng động, nhu cầu của người dân và doanh nghiệp không còn tâm lý e dè mà đã mạnh dạn vay vốn để đầu tư phát triển. Bên cạnh đó, các chính sách lãi suất ưu đãi (dao động từ 6,5% - 9,5%/năm tùy kỳ hạn) đã đánh đúng vào tâm lý muốn tiếp cận nguồn vốn giá rẻ của người dân, giúp thúc đẩy dòng tiền đổ vào thị trường tiêu dùng địa phương. Việc duy trì đà tăng trưởng dư nợ ở mức cao không chỉ giúp MB Sơn Trà tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn mà còn khẳng định vị thế chủ lực của MB Sơn Trà trong việc cung ứng tín dụng cho khu vực. Nhìn chung, sự gia tăng ổn định của dư nợ cuối kỳ là minh chứng cho chiến lược phát triển đúng đắn của MB Sơn Trà.

Nợ xấu: Qua bảng 2.3 thấy rằng nợ xấu đã thay đổi qua các năm. Cụ thể: nợ xấu giảm từ 3.844 triệu đồng (năm 2023) xuống còn 3.713 triệu đồng (năm 2024) và tiếp tục giảm xuống chỉ còn 3.643 triệu đồng vào năm 2025. Tương ứng, tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ có xu hướng giảm mạnh từ 0,71% (năm 2023) xuống còn 0,51% (năm 2024) và đạt mức thấp là 0,38% vào năm 2025. Đây là minh chứng cho thấy chất lượng hoạt động cho vay của MB Sơn Trà không chỉ được duy trì mà còn được nâng lên một tầm cao mới. Đặc biệt trong năm 2025, khi nền kinh tế đã hoàn toàn ổn định và không còn chịu bất kỳ ảnh hưởng nào từ đại dịch, các khách hàng doanh nghiệp và cá nhân đã có dòng

tiền vững chắc để hoàn trả gốc và lãi đúng hạn, rõ nét nhất cho việc nâng cao chất lượng thẩm định và sàng lọc khách hàng ngay từ khâu giải ngân. Khi không còn các yếu tố bất khả kháng từ đại dịch, ngân hàng đã kiểm soát chặt chẽ các khoản vay, tập trung vào những khách hàng có năng lực tài chính minh bạch và phương án kinh doanh khả thi. Việc đưa tỷ lệ nợ xấu xuống dưới mức 0,5% không chỉ giúp chi nhánh giảm bớt áp lực trích lập dự phòng rủi ro mà còn khẳng định uy tín, vị thế và năng lực quản trị bền vững của MB Sơn Trà trên thị trường tài chính.

2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025

Bảng kết quả hoạt động kinh doanh giữ vai trò quan trọng trong việc đánh giá hoạt động của Ngân hàng TMCP Quân đội qua các năm. Thông qua việc phân tích các chỉ tiêu trọng yếu như thu nhập, chi phí và lợi nhuận qua các hoạt động chủ yếu của ngân hàng như huy động vốn, cho vay và tình hình tài chính. Cụ thể, như sau:

Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/giảm	Tỉ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỉ lệ (%)
Tổng thu nhập	73.294	100%	100.193	100%	132.985	100%	26.899	36,70	32.792	32,73
Thu nhập lãi	46.711	63,73%	62.785	62,66%	83.340	62,67%	16.074	34,41	20.555	32,74
Thu từ HĐDV	20.591	28,09%	29.756	29,70%	40.114	30,16%	9.165	44,51	10.358	34,81
Thu từ HĐ khác	5.992	8,18%	7.652	7,64%	9.531	7,17%	1.660	27,70	1.879	24,56
Tổng chi phí	52.639	100%	76.364	100%	103.815	100%	23.724	45,07	27.451	35,95
Chi trả lãi	38.526	73,19%	52.643	68,94%	69.416	66,87%	14.116	36,64	16.773	31,86
Chi trả DV khác	11.524	21,89%	19.652	25,73%	28.816	27,76%	8.128	70,53	9.164	46,63
Chi phí khác	2.589	4,92%	4.069	5,33%	5.583	5,38%	1.480	57,16	1.514	37,21
Lợi nhuận	20.655		23.830		29.170		3.175	15,37	5.340	22,41

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà)

Nhận xét:

Tổng thu nhập: Giai đoạn 2023 - 2025 thu nhập tăng trưởng qua ba năm. Cụ thể, năm 2023 thu nhập đạt 73.294 triệu đồng, đến năm 2024 con số này đã tăng lên 100.193 triệu đồng, tương ứng với mức tăng tuyệt đối là 26.899 triệu đồng (tăng 36,70%). Bước sang năm 2025, đà tăng trưởng tiếp tục được khẳng định khi tổng thu nhập chạm mốc 132.985 triệu đồng, tăng thêm 32.792 triệu đồng so với năm 2024, đạt tỷ lệ tăng trưởng 32,73%. Cơ cấu thu nhập cho thấy sự đóng góp chủ đạo đến từ thu nhập lãi, luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất (tương ứng với 63,73% năm 2023, 62,66% năm 2024 và 62,67% đối với năm 2025). Sự gia tăng ổn định của doanh thu từ lãi (tăng 16.074 triệu đồng năm 2024 và 20.555 triệu đồng năm 2025) là kết quả trực tiếp từ chiến lược mở rộng quy mô tín dụng trong bối cảnh nền kinh tế bước vào giai đoạn phát triển mới. Điều này cho thấy MB Sơn Trà đã tận dụng tốt nguồn vốn huy động để đẩy mạnh giải ngân, khai thác tối đa tệp khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tại địa phương trong giai đoạn kinh tế phát triển này.

Bên cạnh đó, các nguồn thu từ dịch vụ (HDDV) cũng có sự cải thiện vượt bậc về giá trị tuyệt đối, đặc biệt là năm 2025 tăng 10.358 triệu đồng (tương đương 34,81%). Các hoạt động dịch vụ bao gồm dịch vụ thanh toán, chuyển tiền, kinh doanh bảo hiểm, dịch vụ thẻ và ngân hàng số. Việc đẩy mạnh các sản phẩm này thông qua các chương trình khuyến mãi, nâng cao tư vấn tại quầy, giúp đa dạng hóa nguồn thu và sự bứt phá mạnh mẽ trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại và nền tảng ngân hàng số (App MBBank). Nhờ những tính năng thông minh và tiện ích vượt trội, số lượng khách hàng tin tưởng lựa chọn sử dụng các dịch vụ tài chính tại MB Sơn Trà tăng trưởng ổn định qua từng năm, góp phần quan trọng vào quá trình đa dạng hóa nguồn thu và giảm thiểu rủi ro hoạt động. Nhìn chung, sự gia tăng liên tục về quy mô thu nhập qua các năm là minh chứng cho năng lực cạnh tranh và chiến lược kinh doanh đúng đắn của MB Sơn Trà trong việc tiếp cận thị trường và tối ưu hóa dòng thu.

Tổng chi phí: tổng chi phí của MB Sơn Trà cũng có sự gia tăng tương ứng để đáp ứng nhu cầu mở rộng quy mô vận hành và thúc đẩy kinh doanh. Cụ thể, năm 2023, tổng chi phí ở mức 52.639 triệu đồng, sau đó tăng lên 76.364 triệu đồng vào năm 2024, tương ứng mức tăng 23.724 triệu đồng (tăng 45,07%). Đến năm 2025, chi phí tiếp tục tăng lên 103.815 triệu đồng, tăng thêm 27.451 triệu đồng so với năm 2024 (tương đương 35,95%). Nguyên nhân chính dẫn đến sự gia tăng này đến từ chi trả lãi. Cụ thể, chi trả

lãi năm 2025 tăng thêm 16.773 triệu đồng (tăng 31,86%) do MB Sơn Trà đẩy mạnh huy động vốn với các sản phẩm tiền gửi đa dạng như “Bình An Phú Quý”, “Combo tiết kiệm bảo hiểm” hay đi kèm các chương trình khuyến mãi hấp dẫn để cạnh tranh thị phần. Tuy nhiên, chi trả dịch vụ khác có mức tăng 9.164 triệu đồng (tương ứng 46,63%) trong năm 2025. Đây là kết quả từ việc MB Sơn Trà đầu tư mạnh mẽ vào chuyển đổi số và tiếp thị. Các chi phí này tập trung vào việc triển khai hệ thống thanh toán VietQR tại các hộ kinh doanh, quảng bá các gói sản phẩm mới và đẩy mạnh các hoạt động Marketing nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. Ngoài ra, chi phí khác cũng tăng 37,21% trong năm 2025, khoản chi này tập trung vào việc nâng cấp môi trường làm việc, đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và các hoạt động quản lý hành chính để đáp ứng khối lượng công việc tăng cao.

Lợi nhuận: giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy sự duy trì ổn định qua các năm. Cụ thể, lợi nhuận tăng từ 20.655 triệu đồng trong năm 2023 lên 23.830 triệu đồng trong năm 2024 tương ứng với mức tăng tuyệt đối là 3.175 triệu đồng, đạt tỷ lệ tăng trưởng 15,37%. Đây là kết quả tích cực trong bối cảnh nền kinh tế đã hoàn toàn ổn định và đi vào quỹ đạo tăng trưởng bền vững, cho thấy chiến lược đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ ngân hàng số hiện đại (App MB, thanh toán QR) đã đi đúng hướng. Đến năm 2025, lợi nhuận đạt mốc ấn tượng 29.170 triệu đồng, tăng 5.340 triệu đồng (tương đương 22,41%) so với năm 2024. Sự gia tăng tốc độ tăng trưởng lợi nhuận này cho thấy hiệu quả trong việc kiểm soát chi phí và tối ưu hóa thu nhập. Mặc dù các khoản chi phí dịch vụ khác và chi phí khác vẫn duy trì ở mức cao (lần lượt tăng 46,63% và 37,21% trong năm 2025) nhưng đây là sự đầu tư chủ động để nâng cấp môi trường làm việc, công nghệ và nhân sự. Việc chấp nhận chi phí đầu tư lớn nhằm củng cố nền tảng sẽ giúp MB Sơn Trà xây dựng một cấu trúc lợi nhuận bền vững hơn, giảm thiểu rủi ro vận hành và sẵn sàng cho các mục tiêu tăng trưởng mạnh mẽ trong giai đoạn tiếp theo. Kết quả này khẳng định sự nhạy bén và tầm nhìn dài hạn trong công tác quản trị và điều hành của ban lãnh đạo MB Sơn Trà.

2.3. Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025

2.3.1. Các sản phẩm cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

a. Cho vay mua, xây dựng, sửa chữa và trang thiết bị nội thất nhà ở

- Hạn mức cho vay: Mức cho vay tối đa 80% nhu cầu vay vốn.
- Thời hạn cho vay tối đa: Mua nhà đất/ dự án tối đa 360 tháng (30 năm), xây dựng sửa chữa nhà ở tối đa 240 tháng (20 năm), thanh toán tiền sử dụng đất tối đa 120 tháng (10 năm). Lưu ý thời điểm kết thúc khoản vay khách hàng không quá 75 tuổi.
 - Phương thức trả nợ linh hoạt: Trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi định kỳ theo dư nợ giảm dần.
 - TSDB: Bất động sản (đất thổ cư, nhà ở đã có sổ đỏ/sổ hồng thuộc sở hữu của khách hàng hoặc người thân như bố mẹ, vợ chồng, con cái); Giấy tờ có giá (sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi).

b. Cho vay sản xuất kinh doanh

- Hạn mức cho vay: Tối đa 80% nhu cầu vay vốn.
- Thời hạn cho vay tối đa:
 - + Vay bổ sung vốn lưu động theo hạn mức 6 - 9 tháng và duy trì hạn mức 12 - 24 tháng (đối với hạn mức vay ≤ 5 tỷ đồng) và tối đa 12 tháng (đối với hạn mức vay > 5 tỷ đồng).
 - + Vay từng lần/thấu chi: Tối đa 12 tháng.
- Phương thức vay vốn đa dạng, phù hợp với mọi loại hình kinh doanh của khách hàng vay: vay theo hạn mức tín dụng, vay theo hạn mức thấu chi,...
- Phương thức trả nợ linh hoạt: Trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi định kỳ theo dư nợ giảm dần.
- TSDB: Bất động sản (nhà ở, đất đai); Giấy tờ có giá (sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi);...

c. Cho vay mua ô tô

- Hạn mức cho vay: Tài trợ tối đa lên đến 80% nhu cầu vốn (giá trị xe).
 - + Nếu TSDB là chính chiếc xe mua: Xe ô tô dưới 9 chỗ tỷ lệ cho vay từ 65% - 75% tùy theo giá trị xe (dưới 1,5 tỷ; từ 1,5 - 3 tỷ hoặc trên 3 tỷ).
 - + Xe ô tô khác/ xe khách: Tối đa 60%
- Thời hạn cho vay tối đa:
 - + Xe ô tô dưới 9 chỗ: Giá trị $\leq 1,5$ tỷ đồng tối đa 84 tháng (xe mới) và 72 tháng (xe cũ); Giá trị $> 1,5$ tỷ đồng tối đa 72 tháng (xe mới) và 60 tháng (xe cũ).
 - + Xe ô tô khác/ xe khách: Tối đa 72 tháng (xe mới) và 60 tháng (xe cũ).

- Phương thức trả nợ linh hoạt: Trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi định kỳ theo dư nợ giảm dần.

- TSDB: Phương tiện vận tải (chính chiếc xe hình thành từ vốn vay); Bất động sản (theo quy định của MB từng thời kỳ); Giấy tờ có giá (sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi,...).

d. Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo

- Hạn mức cho vay: Mức cho vay tối đa lên đến 80% nhu cầu vốn.

- + Vay từng lần: TSDB là bất động sản hoặc giấy tờ có giá tối đa 10 tỷ đồng; TSDB là ô tô tối đa 500 triệu đồng.

- + Vay thấu chi: TSDB là bất động sản hoặc giấy tờ có giá tối đa 3 tỷ đồng; TSDB là ô tô tối đa 200 triệu đồng.

- + Riêng khách hàng có hoạt động SXKD hạn mức tối đa là 3 tỷ đồng.

- Thời hạn cho vay tối đa:

- + Vay từng lần: TSDB là bất động sản hoặc giấy tờ có giá tối đa 180 tháng (15 năm); TSDB là ô tô tối đa 120 tháng (10 năm).

- + Vay thấu chi: Thời hạn duy trì hạn mức thấu chi tối đa 12 tháng.

- Phương thức trả nợ linh hoạt: Trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi định kỳ theo dư nợ giảm dần.

- TSDB: Bất động sản (nhà đất, căn hộ); Giấy tờ có giá (sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi);...

e. Cho vay cầm cố tài sản

- Hạn mức cho vay: Mức cho vay có thể lên tới 100% giá trị của giấy tờ có giá.

- Thời gian cho vay linh hoạt phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

- Tài sản chấp nhận: Sổ tiết kiệm,...

f. Cho vay tín chấp quân nhân

- Hạn mức cho vay: Tổng mức cho vay tối đa lên đến 2 tỷ đồng, khách hàng có thể được cấp hạn mức thấu chi tối đa 200 triệu đồng.

- Thời hạn cho vay tối đa: Cho vay từng lần tối đa 60 tháng (5 năm); Cho vay thấu chi tối đa 12 tháng.

- Phương thức trả nợ linh hoạt:

- + Trả nợ tự động: Trích nợ tự động từ tài khoản thanh toán của quân nhân mở tại MB (do đặc thù quân nhân thường nhận lương qua MB).

+ Phương thức cho vay: Kết hợp linh hoạt giữa cho vay từng lần (trả góp định kỳ) và thấu chi (chi tiêu trước, trả gốc sau).

2.3.2. Quy định về cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

2.3.2.1. Nguyên tắc cho vay

Tiền vay phải hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay: Nguồn vốn cho vay của ngân hàng chủ yếu là có nguồn gốc từ các khoản tiền gửi của khách hàng và các khoản mà ngân hàng đi vay. Nếu các khoản vay này không được hoàn trả đúng hạn thì nhất định sẽ ảnh hưởng đến hoạt động cũng như uy tín của ngân hàng. Để thực hiện tốt nguyên tắc này, ngân hàng phải xác định thời hạn cho vay, các kỳ hạn nợ vay, đồng thời thường xuyên theo dõi, đôn đốc khách hàng trong việc trả nợ.

Tiền vay phải được sử dụng khoản vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay: Nguyên tắc này đảm bảo tín hiệu của dòng vốn, tạo điều kiện cho KHCN thực hiện trả nợ vay đúng hạn cả gốc và lãi. Khi khách hàng đến xin vay vốn, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải ghi rõ mục đích khoản vay trên giấy đề nghị vay vốn và kèm theo phương án sản xuất kinh doanh khả thi, có hiệu quả hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống khả thi.

2.3.2.2. Đối tượng cho vay

Theo Quyết định số 1627/2001/QĐ - NHNN ban hành ngày 31/12/2001 của Thống đốc NHNN đã quy định rõ các đối tượng được vay vốn ngân hàng bao gồm:

Các pháp nhân và cá nhân Việt Nam bao gồm:

Các pháp nhân là: Doanh nghiệp nhà nước, hợp tác xã, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài và các tổ chức khác có đủ điều kiện quy định tại Điều 94 Bộ Luật Dân sự; cá nhân; hộ gia đình; tổ hợp tác; doanh nghiệp tư nhân; công ty hợp danh.

Các pháp nhân và cá nhân nước ngoài được phép hoạt động tại Việt Nam và kinh doanh theo pháp luật Việt Nam.

2.3.2.3. Tài sản đảm bảo

Tiền và các giấy tờ có giá: Bao gồm đồng Việt Nam và ngoại tệ; tín phiếu, trái phiếu Kho bạc Nhà nước, trái phiếu được Chính phủ bảo lãnh và chứng chỉ khác; sổ tiết kiệm,

kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi, séc; cổ phiếu (trừ cổ phiếu, trái phiếu chuyển đổi của MBBank); vàng, bạc, kim cương, kim khí quý và đá quý khác.

Bất động sản: Nhà ở, công trình xây dựng gắn liền với đất (nhà văn phòng, nhà máy,...), kể cả các tài sản gắn liền với nhà ở và công trình xây dựng; quyền sử dụng đất mà Pháp luật về đất đai quy định được thế chấp.

Động sản: Ô tô, máy móc, dây chuyền sản xuất, nguyên nhiên liệu, thành phẩm, hàng hóa, quyền đòi nợ phát sinh từ hợp đồng mua bán, cho thuê tài sản hoặc cung cấp dịch vụ,...

Bảo lãnh của các TCTD/TCKT: Bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh thanh toán nghĩa vụ trả nợ cho khách hàng của các định chế tài chính được MBBank cấp hạn mức giao dịch thường xuyên hoặc bảo lãnh vay vốn của TCKT thuộc Tập đoàn kinh tế Nhà nước, Tổng Công ty Nhà nước, Tập đoàn kinh tế tư nhân quy mô lớn.

Các tài sản được dùng để đảm bảo cho khoản vay của khách hàng đều được định giá trước khi tiến hành kí kết hợp đồng tín dụng. Việc định giá TSDB tuân thủ theo các nguyên tắc sau: Nguyên tắc thỏa thuận, khách quan, thận trọng, thống nhất và nguyên tắc giám sát. Mức chủ vay tối đa được thực hiện theo quy định của NHNN và MBBank theo từng thời kì, theo loại TSDB và theo từng sản phẩm, dịch vụ.

2.3.3. Điều kiện, hồ sơ cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.

2.3.3.1. Điều kiện chung khi vay vốn tại MB Sơn Trà

Dù lựa chọn hình thức vay nào, người vay đều cần đảm bảo một số điều kiện cơ bản theo quy định của ngân hàng:

- + Công dân Việt Nam từ 18 tuổi, có năng lực hành vi dân sự.
- + Mục đích vay hợp pháp: tiêu dùng, mua nhà, mua xe, du học, kinh doanh...
- + Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ đúng hạn.
- + Cung cấp đầy đủ hồ sơ pháp lý cá nhân gồm Căn cước/CCCD, sổ hộ khẩu, giấy đăng ký kết hôn hoặc xác nhận tình trạng hôn nhân.
- + Có lịch sử tín dụng tốt, không thuộc nhóm nợ xấu tại các tổ chức tín dụng khác.

2.3.3.2. Điều kiện và hồ sơ vay tín chấp tại MB Sơn Trà

a. Điều kiện: Vay tín chấp là hình thức vay vốn không cần tài sản đảm bảo, ngân hàng sẽ đánh giá uy tín và khả năng trả nợ của người vay để xét duyệt. Một số điều kiện thường gặp bao gồm:

- + Có thu nhập ổn định (tối thiểu từ 3 - 5 triệu đồng/tháng, tùy ngân hàng).
- + Có hợp đồng lao động hoặc giấy xác nhận công việc tại đơn vị đang làm việc.
- + Thời gian công tác tối thiểu từ 3 - 6 tháng tại công ty hiện tại.
- + Không có nợ xấu hoặc nợ quá hạn trên hệ thống CIC.
- + Có tài khoản ngân hàng để nhận và thanh toán khoản vay theo quy định.

b. Hồ sơ: Với hình thức vay tín chấp, khách hàng không cần tài sản đảm bảo, nên hồ sơ chủ yếu tập trung vào việc chứng minh thu nhập và năng lực tài chính. Để hồ sơ vay được phê duyệt thuận lợi, cần chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ sau:

- + Đơn đề nghị vay vốn kèm hợp đồng tín dụng (theo mẫu của ngân hàng).
- + Căn cước công dân (CCCD) hoặc hộ chiếu còn hiệu lực.
- + Sổ hộ khẩu hoặc giấy xác nhận tạm trú (KT3).
- + Giấy đăng ký kết hôn hoặc xác nhận độc thân.
- + Hợp đồng lao động hoặc quyết định công tác.
- + Sao kê lương/bảng lương trong 3 - 6 tháng gần nhất để chứng minh thu nhập.

2.3.3.3. Điều kiện và hồ sơ vay thế chấp tại MB Sơn Trà

a. Điều kiện: Vay thế chấp là hình thức vay có tài sản đảm bảo, thường dành cho khoản vay giá trị lớn và kỳ hạn dài, điều kiện để được xét duyệt gồm:

- + Có tài sản đảm bảo hợp pháp, có giấy tờ chứng minh quyền sở hữu như nhà đất, ô tô, sổ tiết kiệm, hợp đồng bảo hiểm,...
- + Có nguồn thu nhập ổn định từ lương, kinh doanh, cho thuê tài sản hoặc đầu tư.
- + Tài sản thế chấp không tranh chấp, không bị kê biên và còn hiệu lực pháp lý.
- + Có phương án sử dụng vốn và kế hoạch trả nợ khả thi.
- + Không có nợ xấu hoặc lịch sử tín dụng xấu tại thời điểm vay.

b. Hồ sơ: Đối với vay thế chấp, hồ sơ cần chi tiết hơn vì ngân hàng phải thẩm định tài sản đảm bảo và năng lực trả nợ của khách hàng. Mỗi mục đích vay thế chấp sẽ yêu cầu những thủ tục, giấy tờ khác nhau. Chi tiết về hồ sơ vay vốn được thể hiện trong bảng dưới đây:

Bảng 2.5. Danh mục hồ sơ vay vốn các sản phẩm cho vay KHCN tại MB Sơn Trà

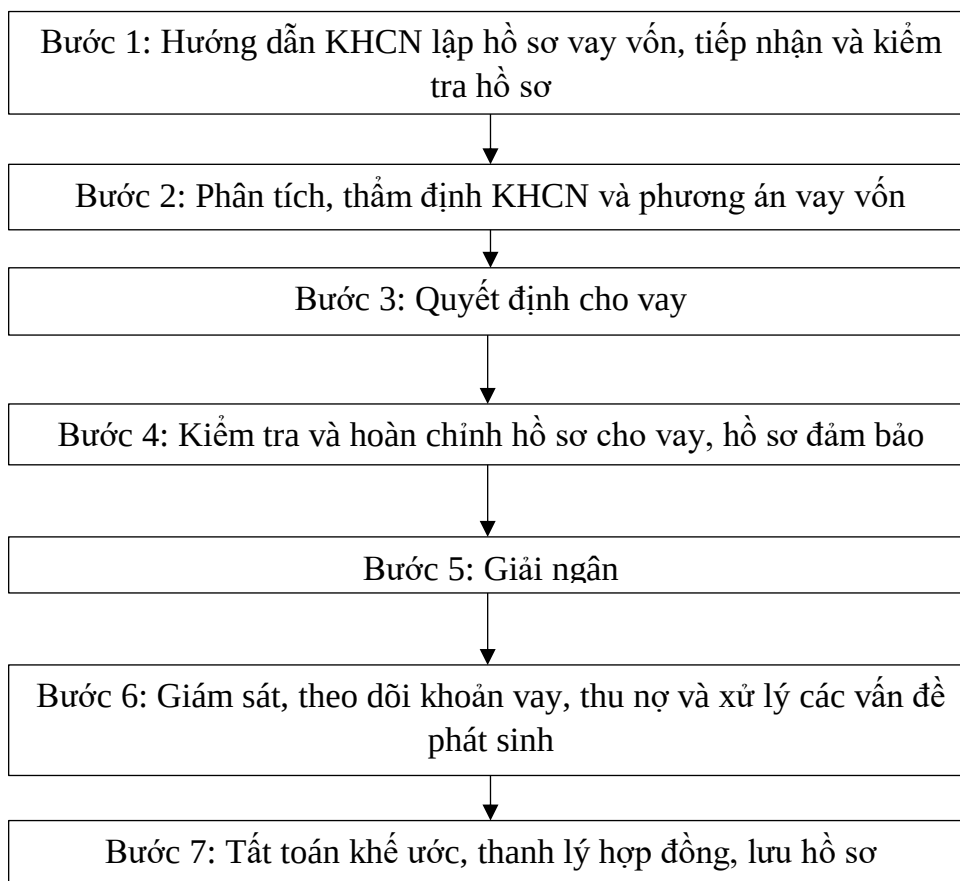
Hình thức vay	Hồ sơ vay
Vay tiêu dùng cá nhân	- Đơn đề nghị vay vốn và phương án trả nợ (theo mẫu ngân hàng). - Giấy tờ cá nhân: CCCD, sổ hộ khẩu, giấy đăng ký kết hôn hoặc xác nhận độc thân. - Giấy tờ chứng minh thu nhập: hợp đồng lao động, sao kê lương,... - Bảng kê chi tiết chi tiêu phục vụ đời sống: hóa đơn, hợp đồng mua sắm, tour du lịch, hợp đồng mua xe máy,... - Giấy tờ chứng minh tài sản đảm bảo: xe ô tô,...
Vay mua nhà	- Đơn đề nghị vay vốn và phương án trả nợ (theo mẫu ngân hàng). - Giấy tờ cá nhân: CCCD, sổ hộ khẩu, giấy đăng ký kết hôn hoặc xác nhận độc thân. - Giấy tờ chứng minh thu nhập: hợp đồng lao động, sao kê lương,... - Giấy tờ liên quan tới bất động sản: sổ đỏ, hợp đồng mua bán, hồ sơ xây dựng/sửa chữa, bản vẽ, dự toán chi phí,... - Giấy tờ chứng minh tài sản đảm bảo: sổ đỏ, sổ hồng, giấy đăng ký xe, sổ tiết kiệm, hợp đồng bảo hiểm,...
Vay mua ô tô	- Đơn đề nghị vay vốn và phương án trả nợ (theo mẫu ngân hàng). - Giấy tờ cá nhân: CCCD, sổ hộ khẩu, giấy đăng ký kết hôn hoặc xác nhận độc thân. - Giấy tờ chứng minh thu nhập: hợp đồng lao động, sao kê lương,... - Giấy tờ liên quan đến xe: hợp đồng mua bán, báo giá, hóa đơn VAT, giấy tờ đăng ký/cavet xe,..... - Giấy tờ chứng minh tài sản đảm bảo: ô tô, nhà đất,...
Vay du học	- Đơn đề nghị vay vốn (theo mẫu ngân hàng). - Giấy tờ cá nhân: CCCD/hộ chiếu của du học sinh và người vay; giấy nhập học, giấy chứng nhận học phí, thông tin khóa học; giấy tờ chứng minh tài chính/bảo lãnh. - Giấy tờ chứng minh mục đích vay vốn: Giấy nhập học, thông báo học phí, thông tin khóa học,... - Giấy tờ chứng minh thu nhập: Hợp đồng lao động, sao kê lương,...

	- Giấy tờ chứng minh tài sản đảm bảo: sổ đỏ, giấy tờ xe,...
Vay sản xuất kinh doanh	- Đơn đề nghị vay vốn và phương án trả nợ (theo mẫu ngân hàng). - CCCD của khách hàng (còn thời hạn), hộ khẩu thường trú/KT3. - Giấy đăng ký kinh doanh theo quy định pháp luật. - Tài liệu minh chứng phương án kinh doanh khả thi, đảm bảo khả năng trả nợ ngân hàng như: báo cáo thu - chi, báo cáo tài chính, sao kê tài khoản doanh nghiệp,... - Giấy tờ chứng minh tài sản đảm bảo: nhà xưởng, máy móc, hàng tồn kho,...
Vay cầm cố tài sản	- Đơn đề nghị vay vốn và phương án trả nợ (theo mẫu ngân hàng). - Giấy tờ cá nhân: CMND/CCCD của khách hàng. - Tài liệu liên quan đến mục đích vay vốn: Vay mua xe, cưới hỏi, du lịch,... - Giấy tờ chứng minh quyền sở hữu tài sản cầm cố: Sổ tiết kiệm, hợp đồng bảo hiểm, giấy tờ xe,...
Vay tín chấp quân nhân	- Đơn đề nghị vay vốn hoặc đề nghị phát hành thẻ tín dụng (theo mẫu ngân hàng). - CMND/ Chứng minh sĩ quan/ Hộ chiếu còn hiệu lực, hộ khẩu/KT3/Hộ khẩu quân đội. - Bản sao Hợp đồng lao động/Quyết định biên chế/Quyết định bổ nhiệm/Quyết định tăng lương/Quyết định thăng quân hàm...

2.3.4. Quy trình hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

Quy trình cho vay KHCN tại MB Sơn Trà gồm có 7 bước như sau:

Hình 2.3: Sơ đồ quy trình cho vay KHCN tại MB Sơn Trà



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

Bước 1: Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn, tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ.

Đối với khách hàng có quan hệ tín dụng lần đầu, cán bộ tín dụng hướng dẫn khách hàng đăng ký những thông tin về khách hàng, các điều kiện vay vốn và tư vấn cho khách hàng về việc thiết lập hồ sơ vay vốn. Đối với những khách hàng đã có quan hệ tín dụng, cán bộ tín dụng kiểm tra các điều kiện vay, bộ hồ sơ cho vay, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay vốn. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ tín dụng cần phải kiểm tra tính đầy đủ về số lượng và tính pháp lý của hồ sơ vay vốn theo những quy định của MBBank. Sau đó, cần báo cáo cho cấp trên xin ý kiến chỉ đạo tiếp theo.

Bước 2: Phân tích, thẩm định khách hàng và phương án vay vốn.

Nội dung cơ bản của bước này tập trung vào hai vấn đề chủ yếu:

- + Phương án cho vay vốn phải đầy đủ các điều kiện cho vay, đảm bảo khả năng cho vay thu được gốc và lãi đúng hạn.

+ Hồ sơ, thủ tục vay vốn phải đầy đủ, hợp lệ, hợp pháp theo yêu cầu pháp luật, nếu xảy ra tranh chấp, tố tụng thì đảm bảo an toàn về pháp lý cho ngân hàng cũng như khách hàng.

Cán bộ tín dụng và cán bộ thẩm định phải chịu trách nhiệm tiến hành kiểm tra, đánh giá hồ sơ vay vốn của khách hàng bao gồm: Năng lực pháp lý của khách hàng, tính cách và sự uy tín của khách hàng. Năng lực tài chính của khách hàng: Đánh giá chính xác năng lực tài chính của khách hàng nhằm xác định sức mạnh tài chính, khả năng độc lập tài chính, khả năng thanh toán và khả năng trả nợ của khách hàng. Ngoài ra, xác định nhu cầu thực sự cần vay vốn của khách hàng. Phương án vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng: Đánh giá mức độ khả thi của phương án sản xuất kinh doanh đối với kinh doanh hộ gia đình và tính toán chính xác nguồn trả nợ của khách hàng.

Đánh giá bảo đảm tiền vay của khách hàng (tài sản thế chấp, cầm cố, bảo lãnh), kiểm tra tính pháp lý, quyền sở hữu của khách hàng đối với những tài sản này. Phân tích và dự báo ảnh hưởng của môi trường kinh doanh đến phương án vay vốn, trả nợ vốn của khách hàng.

Bước 3: Quyết định cho vay.

Bước này rất quan trọng vì dễ xảy ra sai lầm đó là chấp thuận cho vay khách hàng không tốt và từ chối một khách hàng tốt. Cả hai sai lầm đều ảnh hưởng đáng kể với ngân hàng. Một là dẫn đến thiệt hại do nợ quá hạn hoặc nợ không thu hồi được, hai là thiệt hại vì uy tín và mất cơ hội cho vay. Vì vậy, MB Sơn Trà luôn chú trọng tới thu thập thông tin, xử lý thông tin một cách chính xác và đầy đủ làm cơ sở ra quyết định. Sau khi xem xét hồ sơ và tờ trình thẩm định, Ban lãnh đạo chi nhánh thấy thỏa mãn các điều kiện và nguyên tắc, ngân hàng quyết định cho vay đối với khách hàng và thông báo kết quả cho cán bộ tín dụng để hướng dẫn khách hàng các bước tiếp theo.

Bước 4: Kiểm tra và hoàn chỉnh hồ sơ cho vay và hồ sơ đảm bảo tiền vay.

Khi khoản vay đã được lãnh đạo duyệt đồng ý cho vay cùng các điều kiện liên quan, cán bộ tín dụng sẽ chuyển cho chuyên viên hỗ trợ để chuyên viên hỗ trợ trên cơ sở nội dung, điều kiện đã được duyệt và hợp đồng mẫu, soạn thảo hợp đồng tín dụng và hợp đồng đảm bảo tiền vay trình kiểm soát cho ý kiến chỉnh sửa. Sau khi có ý kiến đồng ý của kiểm soát về dự thảo hợp đồng, cán bộ tín dụng trao đổi với khách hàng về điều kiện hợp đồng, chú ý phải thống nhất với phương án cho vay đã được lãnh đạo phê duyệt. Khi đã thống nhất với khách hàng về các điều kiện hợp đồng, chuyên viên hỗ trợ trình

dự thảo cuối cùng đã được khách hàng đồng ý lên kiểm soát; kiểm soát kiểm tra lại các điều khoản hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay đúng với các điều kiện đã được lãnh đạo phê duyệt. Trình lên lãnh đạo xem xét và tiến hành ký hợp đồng với khách hàng trước sự chứng kiến của cả hai bên cùng công chứng viên.

Bước 5: Giải ngân.

Tùy theo thỏa thuận trong hợp đồng vay vốn, tùy theo mục đích sử dụng tiền vay, phương thức thanh toán có liên quan đến tiền vay để ra quyết định hình thức giải ngân phù hợp.

Bước 6: Giám sát, theo dõi khoản vay; thu nợ và xử lý các vấn đề phát sinh.

Giám sát và theo dõi nhằm kiểm tra tính hiện thực của kế hoạch sử dụng vốn, trả nợ, khả năng trả nợ, phát hiện dự báo những rủi ro có thể phát sinh; phát hiện sớm những khoản vay có vấn đề trước khi trở nên nghiêm trọng nhằm đề xuất giải quyết xử lý kịp thời.

Các khoản nợ có vấn đề, khách hàng có đơn đề nghị được gia hạn nợ, giãn nợ, cán bộ tín dụng thẩm định, kiểm tra rồi lập tờ trình cho giám đốc xem xét và quyết định.

Các khoản nợ đến hạn mà không thu hồi được, không được gia hạn, giãn nợ,... thì áp dụng các biện pháp kiên quyết để thu hồi nợ. Những khoản nợ đã dùng mọi biện pháp giải quyết nhưng không thu hồi được thì phải tiến hành xử lý rủi ro theo quyết định bằng quỹ dự phòng rủi ro tín dụng của ngân hàng.

Bước 7: Tắt toán khế ước, thanh lý hợp đồng, lưu hồ sơ.

Khi khách hàng trả hết khoản nợ bao gồm nợ gốc và lãi hoặc dư nợ vay đã được xử lý bằng quỹ rủi ro hoặc xóa nợ, cán bộ tín dụng và cán bộ kế toán đối chiếu, tắt toán tài khoản cho vay của món nợ, lập biên bản giao trả TSDB. Sau mỗi hợp đồng tín dụng, ngân hàng cần đánh giá mức độ hài lòng hay không của khách hàng đối với các hợp đồng đã được thanh lý và cần rút kinh nghiệm những điểm thực hiện chưa tốt để khắc phục và hoàn thiện cho các hợp đồng tiếp theo. Cuối cùng, chuyển toàn bộ hồ sơ liên quan vào kho lưu trữ tài liệu.

2.3.5. Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025

2.3.5.1. Tình hình chung về cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.6: Tình hình chung hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong 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	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	788.377	100%	1.052.479	100%	1.353.724	100%	264.102	33,50	301.245	28,62
Doanh số cho vay KHCN	521.890	66,20%	763.047	72,50%	1.055.905	78,00%	241.157	46,21	292.858	38,38
Doanh số thu nợ	665.777	100%	865.571	100%	1.114.718	100%	199.794	30,01	249.147	28,78
Doanh số thu nợ KHCN	412.350	61,94%	610.287	70,51%	835.458	74,95%	197.937	48,00	225.171	36,90
Dư nợ cuối kỳ	543.155	100%	730.063	100%	969.069	100%	186.908	34,41	239.006	32,74
Dư nợ cuối kỳ KHCN	405.640	74,68%	558.400	76,49%	778.847	80,37%	152.760	37,66	220.447	39,48
Nợ xấu	3.844	100%	3.713	100%	3.643	100%	-131,08	-3,41	-69,86	-1,88
Nợ xấu KHCN	2.714	70,61%	2.653	71,45%	2.843	78,05%	-61,38	-2,26	190,38	7,18
Tỷ lệ nợ xấu	0,71%		0,51%		0,38%		-		-	
Tỷ lệ nợ xấu KHCN	0,67%		0,48%		0,37%		-		-	

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà)

Nhận xét:

a. Doanh số cho vay KHCN: Qua bảng 2.6 doanh số cho vay KHCN tại MB Sơn Trà ghi nhận sự duy trì ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 doanh số đạt 521.890 triệu đồng (chiếm 66,20%). Bước sang năm 2024, con số này tăng lên 763.047 triệu đồng, tương ứng tăng 46,21% (tăng tuyệt đối 241.157 triệu đồng). Đà tăng trưởng tiếp tục duy trì đến năm 2025 khi đạt mốc 1.055.905 triệu đồng, nâng tỷ trọng KHCN lên mức 78,00%. Là kết quả của chiến lược tập trung vào phân khúc bán lẻ, bám sát sự phục hồi của kinh tế du lịch tại quận Sơn Trà. MB Sơn Trà đã tận dụng thời điểm "vàng" khi mặt bằng lãi suất cho vay giảm sâu (dao động từ 6,5% - 9,5%/năm tùy mục đích vay), kết hợp với các gói sản phẩm chiến lược như: “MB Dream Home”, “Vay nhanh siêu tốc” (phê duyệt tự động trên App MB) và gói “VietQR” dành riêng cho các hộ kinh doanh tại các khu du lịch, bãi biển. Việc đơn giản hóa quy trình thẩm định và ứng dụng công nghệ số đã giúp khách hàng cá nhân tiếp cận nguồn vốn nhanh chóng, từ đó thúc đẩy doanh số cho vay tăng trưởng vượt bậc.

b. Doanh số thu nợ KHCN: Công tác thu hồi nợ đối với phân khúc KHCN cũng được MB Sơn Trà thực hiện hết sức quyết liệt. Doanh số thu nợ tăng trưởng từ 412.350 triệu đồng năm 2023 lên 610.287 triệu đồng năm 2024 và đạt 835.458 triệu đồng vào năm 2025. Kết quả này phản ánh sự phục hồi rõ nét về năng lực tài chính và ý thức trả nợ của cư dân địa phương khi các hoạt động dịch vụ, khách sạn tại Đà Nẵng hoạt động hết công suất. Ngân hàng đã phát huy tối đa lợi thế công nghệ thông qua tính năng nhắc nợ tự động trên ứng dụng và triển khai dịch vụ trích nợ tự động, giúp giảm thiểu sai sót và tiết kiệm thời gian cho khách hàng. Đội ngũ cán bộ tín dụng luôn giữ mối liên hệ chặt chẽ, tư vấn các phương án quản lý dòng tiền tối ưu cho khách hàng, đảm bảo các khoản gốc và lãi được hoàn trả đúng hạn. Việc doanh số thu nợ tăng ổn định qua từng năm không chỉ giúp ngân hàng tái tạo nguồn vốn nhanh chóng để phục vụ các chu kỳ kinh doanh tiếp theo mà còn khẳng định sự vận hành trơn tru trong quy trình quản lý dòng vòng đời khoản vay tại đơn vị.

c. Dư nợ cuối kỳ KHCN: Chỉ tiêu dư nợ cuối kỳ KHCN phản ánh chiến lược phát triển bền vững và vị thế chủ lực của MB Sơn Trà tại địa bàn. Từ 405.640 triệu đồng năm 2023 tăng lên 558.400 triệu đồng năm 2024 và đạt mức 778.847 triệu đồng vào cuối năm 2025. Đặc biệt, tỷ trọng dư nợ KHCN trong tổng dư nợ đã tăng mạnh từ 74,68% lên 80,37% trong vòng ba năm. Điều này minh chứng cho sự chuyển dịch mô hình kinh doanh đúng đắn, tập trung vào phân khúc khách hàng lẻ để phân tán rủi ro và tối ưu hóa lợi nhuận biên. Để đạt được con số này, MB Sơn Trà đã tung ra hàng loạt chương trình ưu đãi lãi suất linh hoạt đi kèm với các sản phẩm như “MB House to Home” hay gói vay mua xe ô tô với lãi suất cố định dài hạn. Chính sách lãi suất ưu đãi hấp dẫn (dao động linh hoạt từ 6,5% - 9,5%/năm tùy theo mục đích vay và kỳ hạn) đã đánh trúng tâm lý muốn tiếp cận nguồn vốn giá rẻ của người dân sau đại dịch. Việc chiếm lĩnh thị phần cho vay cá nhân không chỉ giúp chi nhánh tăng cường sự gắn kết với cộng đồng dân cư mà còn tạo tiền đề vững chắc để phát triển các sản phẩm bán chéo như bảo hiểm, thẻ tín dụng và các dịch vụ ngân hàng số đa tiện ích khác.

d. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu KHCN: Trong giai đoạn 2023 - 2025, tình hình nợ xấu tại MB Sơn Trà ghi nhận những biến động tích cực, phản ánh năng lực quản trị rủi ro vượt trội của đơn vị. Cụ thể, số dư nợ xấu chung của toàn chi nhánh giảm dần từ 3.844 triệu đồng (năm 2023) xuống còn 3.643 triệu đồng (năm 2025). Đối với nợ xấu KHCN, năm 2023 ghi nhận mức 2.714 triệu đồng, chiếm 70,61% tổng nợ xấu. Sang

năm 2024, con số này giảm xuống còn 2.653 triệu đồng (giảm 2,26%) và có sự điều chỉnh nhẹ lên 2.843 triệu đồng vào năm 2025 do quy mô dư nợ KHCN mở rộng quá nhanh. Tuy nhiên, điểm sáng lớn nhất nằm ở tỷ lệ nợ xấu KHCN khi chỉ số này giảm mạnh từ 0,67% năm 2023 xuống chỉ còn 0,37% năm 2025. Kết quả này là minh chứng cho việc MB Sơn Trà đã bám sát các chỉ đạo an toàn hệ thống, tăng cường công tác thanh tra và giám sát sau cho vay một cách nghiêm ngặt. Việc áp dụng hệ thống chấm điểm tín dụng tự động và quy trình thẩm định chặt chẽ đã giúp loại bỏ các hồ sơ rủi ro ngay từ đầu, đảm bảo nợ xấu luôn nằm trong giới hạn an toàn cho phép. Trong bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động, việc duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới ngưỡng 0,5% không chỉ giúp giảm áp lực trích lập dự phòng mà còn nâng cao năng lực cạnh tranh và uy tín cho chi nhánh. Để duy trì thành quả này, thời gian tới PGD cần tiếp tục tối ưu hóa khâu sàng lọc khách hàng, chủ động nhận diện rủi ro sớm để đảm bảo sự phát triển bền vững của dòng vốn tín dụng.

2.3.5.2. Cho vay KHCN theo mục đích vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025

Trong bối cảnh nền kinh tế - xã hội đang trên đà tăng trưởng mạnh mẽ, hoạt động cho vay Khách hàng cá nhân đã khẳng định vai trò là động lực then chốt, thúc đẩy sự phát triển chung của MB Sơn Trà. Phân khúc này không chỉ đóng vai trò hỗ trợ tài chính kịp thời cho các nhu cầu thiết yếu mà còn góp phần quan trọng trong việc kích cầu tiêu dùng và nâng cao chất lượng đời sống cư dân tại địa bàn. Từ những mục tiêu đa dạng như đầu tư sản xuất kinh doanh, mua sắm bất động sản, sửa chữa nhà cửa đến việc sở hữu các phương tiện đi lại hiện đại, các sản phẩm cho vay KHCN đã đáp ứng một cách toàn diện và linh hoạt mọi yêu cầu của thị trường. Sự kết hợp giữa tính tiện lợi của quy trình số hóa và sự phong phú trong danh mục sản phẩm đã tạo nên sức hút mạnh mẽ, giúp quy mô tín dụng cá nhân không ngừng mở rộng và chiếm tỷ trọng ưu thế trong cơ cấu vốn. Tình hình hoạt động cho vay Khách hàng cá nhân theo các chỉ tiêu cụ thể được thể hiện chi tiết qua bảng số liệu dưới đây:

**Bảng 2.7: Tình hình cho vay KHCN theo mục đích của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà
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	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Doanh số CV KHCN	521.890	100%	763.047	100%	1.055.905	100%	241.157	46,21	292.858	38,38
Cho vay tiêu dùng	151.665	29,06%	246.764	32,34%	405.274	38,38%	95.099	62,70	158.510	64,24
Cho vay mua nhà	105.243	20,17%	162.456	21,29%	210.563	19,94%	57.213	54,36	48.107	29,61
Cho vay SXKD	212.450	40,71%	285.312	37,39%	358.120	33,92%	72.862	34,30	72.808	25,52
Cho vay mua ô tô và cho vay khác	52.532	10,07%	68.515	8,98%	81.948	7,76%	15.983	30,43	13.433	19,61
Doanh số thu nợ CV KHCN	412.350	100%	610.287	100%	835.458	100%	197.937	48,00	225.171	36,90
Cho vay tiêu dùng	124.649	30,23%	207.147	33,94%	321.039	38,43%	82.498	66,18	113.892	54,98
Cho vay mua nhà	82.350	19,97%	98.420	16,13%	115.560	13,83%	16.070	19,51	17.140	17,42
Cho vay SXKD	171.432	41,57%	264.515	43,34%	352.424	42,18%	93.083	54,30	87.909	33,23
Cho vay mua ô tô và cho vay khác	33.919	8,23%	40.205	6,59%	46.435	5,56%	6.286	18,53	6.230	15,50
Dư nợ cuối kỳ CV KHCN	405.640	100%	558.400	100%	778.847	100%	152.760	37,66	220.447	39,48
Cho vay tiêu dùng	72.730	17,93%	111.987	20,05%	167.649	21,53%	39.257	53,98	55.662	49,70
Cho vay mua nhà	97.240	23,97%	161.276	28,88%	256.279	32,90%	64.036	65,85	95.003	58,91
Cho vay SXKD	201.425	49,66%	231.580	41,47%	265.849	34,13%	30.155	14,97	34.269	14,80
Cho vay mua ô tô và cho vay khác	34.245	8,44%	53.557	9,59%	89.070	11,44%	19.312	56,39	35.513	66,31
Nợ xấu CV KHCN	2.714	100%	2.653	100%	2.843	100%	-61,00	-2,25	190,00	7,16
Cho vay tiêu dùng	399,13	14,71%	301,52	11,37%	280,01	9,85%	-97,61	-24,46	-21,51	-7,13
Cho vay mua nhà	752,40	27,72%	680,51	25,65%	655,78	23,07%	-71,89	-9,55	-24,73	-3,63
Cho vay SXKD	1.324,54	48,80%	1.464,96	55,22%	1.712,71	60,24%	140,42	10,60	247,75	16,91
Cho vay mua ô tô và cho vay khác	237,93	8,77%	206,01	7,77%	194,50	6,84%	-31,92	-13,42	-11,51	-5,59
Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN	0,67%		0,48%		0,37%		-		-	
Cho vay tiêu dùng	0,55%		0,27%		0,17%		-		-	
Cho vay mua nhà	0,77%		0,42%		0,26%		-		-	
Cho vay SXKD	0,66%		0,63%		0,64%		-		-	
Cho vay mua ô tô và cho vay khác	0,69%		0,38%		0,22%		-		-	

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

Nhận xét:**a. Doanh số cho vay KHCN**

Trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà đã duy trì đà tăng trưởng ổn định và tích cực, khẳng định vị thế là động lực tăng trưởng chính của đơn vị. Tổng doanh số cho vay KHCN tăng từ 521.890 triệu đồng năm 2023 lên 763.047 triệu đồng năm 2024, tương ứng với mức tăng 241.157 triệu đồng (46,21%). Đến năm 2025, doanh số này tiếp tục bứt phá lên mức 1.055.905 triệu đồng, tăng thêm 292.858 triệu đồng (38,38%) so với năm 2024. Sự tăng trưởng này phản ánh chiến lược tập trung vào phân khúc bán lẻ và sự linh hoạt của ngân hàng trong việc thích ứng với nhu cầu vốn đa dạng của người dân địa phương.

Xét theo mục đích cho vay, khoản cho vay tiêu dùng là mảng có tốc độ tăng trưởng nhanh và đóng góp lớn vào sự gia tăng quy mô. Năm 2023, doanh số mảng này đạt 151.665 triệu đồng (tỷ trọng 29,06%), tăng mạnh lên 246.764 triệu đồng (32,34%) năm 2024, với mức tăng trưởng 62,70%. Đến năm 2025, con số này đạt 405.274 triệu đồng (38,38%), tăng thêm 158.510 triệu đồng (64,24%) so với năm 2024. Nguyên nhân chính là do nhu cầu chi tiêu, mua sắm phục vụ đời sống của người dân tăng cao. Bên cạnh đó, MB Sơn Trà đã đẩy mạnh gói giải ngân "Vay nhanh siêu tốc" trên nền tảng số, cho phép khách hàng tiếp cận vốn chỉ trong vài phút, từ đó kích thích mạnh mẽ doanh số cho vay tiêu dùng không tài sản đảm bảo và tiêu dùng có tài sản đảm bảo.

Khoản cho vay mua nhà, doanh số ghi nhận mức tăng trưởng đều đặn. Cụ thể, năm 2023, doanh số đạt 105.243 triệu đồng (20,17%), tăng lên 162.456 triệu đồng (21,29%) năm 2024, tương ứng mức tăng 57.213 triệu đồng (54,36%). Năm 2025, doanh số tiếp tục đạt 210.563 triệu đồng (19,94%), tăng thêm 48.107 triệu đồng (29,61%). Kết quả này có được là nhờ sự hỗ trợ đặc lực từ gói sản phẩm "MB Dream Home". Với chính sách cho vay lên đến 80% giá trị tài sản đảm bảo và thời hạn kéo dài tới 30 năm, MB Sơn Trà đã giúp khách hàng giảm thiểu áp lực trả gốc lãi hàng tháng. Lãi suất ưu đãi chỉ từ 6,5% - 7,5%/năm cùng thủ tục xét duyệt tinh gọn đã biến mảng vay mua nhà trở thành giải pháp hữu hiệu cho các gia đình trẻ trên hành trình xây dựng tổ ấm tại địa bàn quận Sơn Trà.

Mảng cho vay sản xuất kinh doanh (SXKD) chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu giải ngân, phản ánh vai trò của MB Sơn Trà trong việc hỗ trợ kinh tế địa phương. Năm

2023, doanh số đạt 212.450 triệu đồng (40,71%), tăng lên 285.312 triệu đồng (37,39%) năm 2024 và chạm mốc 358.120 triệu đồng (33,92%) vào năm 2025. Dù tỷ trọng có sự chuyển dịch nhẹ sang mảng tiêu dùng, nhưng giá trị tuyệt đối vẫn tăng trưởng ổn định qua các năm. Điều này là nhờ ngân hàng triển khai gói "VietQR - Giải pháp vốn cho hộ kinh doanh", và ngân hàng chủ động triển khai các sản phẩm như “Vay nhanh siêu tốc - Bức tốc kinh doanh” hay “Cho vay vốn kinh doanh trả góp” đã đáp ứng đúng và trúng nhu cầu vốn lưu động của tiểu thương tại các khu chợ lớn, bến cá và các hộ kinh doanh trên địa bàn quận Sơn Trà dễ dàng tiếp cận nguồn vốn lưu động để mở rộng quy mô kinh doanh dịch vụ và du lịch. Cuối cùng, khoản cho vay mua ô tô và cho vay khác dù chiếm tỷ trọng nhỏ hơn nhưng vẫn có sự tăng trưởng bền vững. Năm 2023, doanh số đạt 52.532 triệu đồng (10,07%), tăng lên 68.515 triệu đồng (8,98%) năm 2024 và đạt 81.948 triệu đồng (7,76%) năm 2025. Nhu cầu sở hữu phương tiện đi lại và kinh doanh vận tải của người dân tăng trưởng đều đặn đã thúc đẩy mảng này. Ngân hàng đã tung ra các chương trình ưu đãi như "MB Car - Sắm xế sang đón ưu đãi vàng", liên kết trực tiếp với các hãng xe lớn để tối ưu hóa thủ tục hồ sơ, giúp khách hàng nhận xe nhanh chóng với mức lãi suất cạnh tranh nhất thị trường.

Nhìn chung, doanh số cho vay KHCN theo mục đích vay tại MB Sơn Trà đã tăng trưởng đều đặn. Sự phân bổ hợp lý giữa các mục đích vay cho thấy ngân hàng không chỉ tập trung vào một phân khúc duy nhất mà đang nỗ lực đa dạng hóa danh mục để giảm thiểu rủi ro và đáp ứng trọn vẹn mọi nhu cầu tài chính của khách hàng cá nhân.

b. Doanh số thu nợ KHCN:

Trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, doanh số thu nợ KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà đã ghi nhận những thay đổi rất đáng chú ý. Cụ thể, tổng doanh số thu nợ KHCN tăng từ 412.350 triệu đồng năm 2023 lên 610.287 triệu đồng năm 2024, tương ứng với mức tăng 197.937 triệu đồng (48,00%). Đến năm 2025, con số này đạt 835.458 triệu đồng, tăng thêm 225.171 triệu đồng (36,90%) so với năm 2024. Kết quả này cho thấy sự đồng bộ giữa tăng trưởng dư nợ và năng lực thu hồi vốn của chi nhánh.

Phân theo mục đích cho vay, doanh số thu nợ từ khoản vay tiêu dùng ghi nhận sự gia tăng vượt trội về tỷ trọng. Năm 2023, doanh số thu nợ tiêu dùng đạt 124.649 triệu đồng (30,23%), tăng lên 207.147 triệu đồng (33,94%) năm 2024, với mức tăng trưởng 66,18%. Đến năm 2025, con số này đạt 321.039 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 38,43% trong

tổng doanh số thu nợ KHCN. Nguyên nhân là do các khoản vay tiêu dùng thường có kỳ hạn ngắn và vòng quay vốn nhanh. Bên cạnh đó, việc MB áp dụng tính năng “Trích nợ tự động” từ lương của tệp khách hàng cá nhân và cho phép khách hàng chủ động “Tất toán khoản vay trước hạn trên App” đã giúp công tác thu nợ diễn ra vô cùng hiệu quả.

Doanh số thu nợ cho vay SXKD duy trì ổn định. Cụ thể, năm 2023, doanh số thu nợ SXKD là 171.432 triệu đồng (41,57%), tăng lên 264.515 triệu đồng (43,34%) năm 2024, tương ứng tăng 54,30%. Đến năm 2025, doanh số này đạt 352.424 triệu đồng (42,18%), tăng thêm 87.909 triệu đồng (33,23%) so với năm 2024. Sự phục hồi của kinh tế du lịch và dịch vụ tại quận Sơn Trà đã giúp các hộ kinh doanh có dòng tiền ổn định để hoàn trả gốc và lãi đúng hạn. Dù tỷ trọng thu nợ SXKD giảm dần do sự bứt phá của mảng tiêu dùng, nhưng về giá trị tuyệt đối, đây vẫn là nguồn thu hồi vốn quan trọng và bền vững của ngân hàng.

Doanh số thu nợ cho vay mua nhà ghi nhận sự ổn định qua các năm. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 82.350 triệu đồng (19,97%), tăng nhẹ lên 98.420 triệu đồng (16,13%) năm 2024. Đến năm 2025, chỉ tiêu này đạt 115.560 triệu đồng (13,83%). Việc thu nợ mua nhà có xu hướng giữ nhịp ổn định là do các khoản vay này thường có kỳ hạn rất dài (lên đến 30 năm), số tiền gốc chia nhỏ hàng tháng nên giá trị thu nợ không biến động đột ngột như các khoản vay ngắn hạn. Điều này giúp ngân hàng duy trì được dòng tiền về đều đặn và dự báo được thanh khoản trong dài hạn. Ngoài ra, chính sách "Ân hạn nợ gốc" trong thời gian đầu của các gói ưu đãi lãi suất cũng là tác nhân khiến doanh số thu nợ mảng này không có sự biến động lớn, giúp khách hàng giảm áp lực tài chính nhưng vẫn đảm bảo lộ trình trả nợ bền vững cho ngân hàng. Cuối cùng, doanh số thu nợ cho vay mua ô tô và cho vay khác tăng trưởng từ 33.919 triệu đồng (8,23%) năm 2023 lên 40.205 triệu đồng (6,59%) năm 2024 và đạt 46.435 triệu đồng (5,56%) vào năm 2025. Mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ nhất trong cơ cấu, nhưng mảng thu nợ mua ô tô luôn đảm bảo tỷ lệ thu hồi cao nhờ đặc thù tài sản đảm bảo dễ quản lý và ý thức trách nhiệm của khách hàng trong việc bảo vệ lịch sử tín dụng để phục vụ các nhu cầu vay vốn tương lai.

Để đạt được kết quả này, trong giai đoạn 2023 - 2025, MB Sơn Trà đã thực hiện rất tốt công tác thẩm định ngay từ khâu đầu vào, lựa chọn những khách hàng có năng lực tài chính minh bạch. Cán bộ tín dụng luôn theo sát, kiểm tra mục đích sử dụng vốn của khách hàng và thực hiện đôn đốc, nhắc nợ chuyên nghiệp qua nhiều hình thức như:

gọi điện trực tiếp, gửi tin nhắn SMS, thông báo nhắc nợ trên ứng dụng MBBank và gửi email định kỳ. Sự hỗ trợ từ nền tảng công nghệ số giúp việc thu hồi nợ trở nên chủ động, giảm thiểu rủi ro nợ quá hạn và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh tổng thể của chi nhánh.

c. Dư nợ cuối kỳ CV KHCN

Qua bảng số liệu 2.7 cho thấy, trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, dư nợ KHCN tại MB Sơn Trà đã có những biến chuyển hết sức rõ rệt. Tổng dư nợ KHCN tăng từ 405.640 triệu đồng năm 2023 lên 558.400 triệu đồng năm 2024, tương ứng với mức tăng 152.760 triệu đồng (37,66%). Đến năm 2025, tổng dư nợ đạt 778.847 triệu đồng, tăng thêm 220.447 triệu đồng (39,48%) so với năm 2024. Sự tăng trưởng ổn định này là minh chứng cho hiệu quả của việc triển khai các sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu thực tế của cư dân địa phương.

Dư nợ cho vay tiêu dùng cũng ghi nhận sự tăng trưởng đều đặn. Năm 2023, dư nợ đạt 72.730 triệu đồng (17,93%), tăng mạnh lên 111.987 triệu đồng (20,05%) năm 2024. Đến năm 2025, con số này bứt phá lên 167.649 triệu đồng (21,53%), tăng thêm 55.662 triệu đồng (49,70%) so với năm 2024. Nguyên nhân là do khách hàng cá nhân ngày càng ưa chuộng các hình thức vay tiêu dùng tiện lợi để nâng cao chất lượng đời sống. MB Sơn Trà đã đưa ra các gói tín dụng hấp dẫn như "Vay nhanh siêu tốc", cho phép khách hàng chủ động quản lý khoản vay qua ứng dụng di động. Ngoài ra, các chính sách ân hạn nợ gốc và kỳ hạn thanh toán linh hoạt từ ngân hàng đã tạo động lực lớn để người dân mạnh dạn tiếp cận vốn vay phục vụ các nhu cầu cá nhân thiết thực.

Xét theo mục đích cho vay, dư nợ cho vay Sản xuất kinh doanh luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu dư nợ của chi nhánh. Năm 2023, dư nợ mảng này đạt 201.425 triệu đồng (49,66%), tăng lên 231.580 triệu đồng (41,47%) năm 2024, với mức tăng 30.155 triệu đồng (14,97%). Đến năm 2025, dư nợ SXKD đạt 265.849 triệu đồng (34,13%), tăng thêm 34.269 triệu đồng (14,80%). Đạt được kết quả này là do MB Sơn Trà đã trở thành điểm tựa tài chính tin cậy cho các hộ kinh doanh cá thể tại địa bàn quận Sơn Trà. Ngân hàng đã triển khai các gói vốn lưu động với lãi suất hấp dẫn từ 8,5% - 9,5%/năm, giúp các tiểu thương nhanh chóng tiếp cận nguồn lực để mở rộng dịch vụ du lịch, khách sạn. Đồng thời, các gói vay ưu đãi kết hợp giải ngân nhanh trên nền tảng số cũng góp phần thúc đẩy dư nợ SXKD tăng trưởng bền vững.

Dư nợ cho vay mua nhà đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định của tổng dư nợ dài hạn. Năm 2023, dư nợ đạt 97.240 triệu đồng (23,97%), tăng lên 161.276 triệu đồng (28,88%) năm 2024 và chạm mốc 256.279 triệu đồng (32,90%) vào năm 2025. Sự gia tăng này phản ánh nhu cầu an cư của các gia đình trẻ tại Đà Nẵng. MB Sơn Trà đã triển khai rất tốt gói “MB Dream Home - Cùng MB mở khóa ngôi nhà ước mơ” với ưu đãi đặc biệt: trong thời gian đầu khách hàng chỉ cần trả lãi, áp lực nợ gốc được giãn ra giúp khách hàng dễ dàng cân đối tài chính. Các thủ tục vay vốn ngày càng được tối giản, thời gian thẩm định nhanh chóng đã tạo niềm tin cho khách hàng khi lựa chọn MB làm đối tác đồng hành trong việc sở hữu bất động sản. Cuối cùng, dư nợ cho vay mua ô tô và cho vay khác cũng có sự tăng trưởng đáng kể. Năm 2023, dư nợ mảng này là 34.245 triệu đồng (8,44%), tăng lên 53.557 triệu đồng (9,59%) năm 2024 và đạt 89.070 triệu đồng (11,44%) vào năm 2025, tăng thêm 35.513 triệu đồng (66,31%) so với năm trước đó. Dư nợ của các khoản vay mua ô tô và cho vay khác (như du học, khám chữa bệnh,...) tăng cho thấy đời sống người dân ngày càng cao, kéo theo nhu cầu hưởng thụ và đầu tư cho bản thân tăng lên. Nguyên nhân xuất phát từ việc triển khai sản phẩm “MB Car – Sắm xế sang đón ưu đãi vàng” với lãi suất cạnh tranh và liên kết trực tiếp với các đại lý ô tô lớn. Việc đơn giản hóa quy trình giải ngân nhanh chóng đã thúc đẩy giải ngân mới vượt xa tốc độ trả nợ gốc hàng tháng của khách hàng, từ đó đẩy dư nợ cuối kỳ tăng cao.

Nhìn chung, các chỉ tiêu dư nợ cho vay KHCN tại MB Sơn Trà đều tăng trưởng đều đặn qua các năm. Sự tăng trưởng này không chỉ phản ánh nhu cầu vốn ngày càng cao của thị trường mà còn khẳng định hiệu quả của ngân hàng trong việc xây dựng các gói sản phẩm sát thực tế, đáp ứng đúng và trúng kỳ vọng của khách hàng.

d. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Mặc dù doanh số cho vay KHCN và doanh số thu nợ đều có xu hướng tăng trưởng mạnh mẽ, nhưng trong quá trình vận hành kinh doanh, ngân hàng vẫn không tránh khỏi sự xuất hiện của các khoản nợ xấu. Giai đoạn 2023 - 2025, tình hình nợ xấu đối với các mục đích vay của Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà đã trải qua những biến động tích cực, đặc biệt là sự giảm dần của tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ. Cụ thể, năm 2023 nợ xấu KHCN của PGD là 2.714 triệu đồng. Đến năm 2024, con số này đã giảm xuống còn 2.653 triệu đồng, tương ứng giảm 61 triệu đồng (-2,25%). Bước sang năm 2025, do quy mô dư nợ KHCN mở rộng quá

nhanh (tăng gần 40%), nợ xấu có sự điều chỉnh nhẹ lên mức 2.843 triệu đồng, tăng thêm 190 triệu đồng (7,16%) so với năm 2024. Tuy nhiên, nếu xét về tỷ lệ nợ xấu trên dư nợ, đây lại là một thành công lớn khi tỷ lệ này liên tục giảm từ 0,67% (2023) xuống 0,48% (2024) và chỉ còn 0,37% vào năm 2025, cho thấy nợ xấu đã được kiểm soát tốt và duy trì trong phạm vi an toàn.

Xét theo mục đích cho vay, đối với cho vay tiêu dùng ghi nhận sự sụt giảm nợ xấu rõ rệt nhất (từ 399,13 triệu đồng xuống còn 280,01 triệu đồng). Nguyên nhân chính là nhờ sự chuyển dịch sang mô hình chấm điểm tín dụng tự động trên App MBBank. Việc sử dụng dữ liệu lớn để đánh giá hành vi và lịch sử thanh toán của khách hàng giúp chi nhánh loại bỏ các hồ sơ rủi ro cao ngay từ khâu tiếp nhận. Ngoài ra, tính chất của khoản vay tiêu dùng tại MB thường gắn liền với “Tài khoản trả lương”, cho phép ngân hàng chủ động kiểm soát nguồn thu nhập để thu hồi nợ, hạn chế tối đa việc phát sinh nợ quá hạn.

Đối với cho vay sản xuất kinh doanh có xu hướng tăng (từ 1.324,54 triệu đồng lên 1.712,71 triệu đồng). Tuy nhiên, nếu xét trên quy mô dư nợ SXKD tăng trưởng nhanh, thì tỷ lệ nợ xấu của riêng mảng này vẫn nằm trong tầm kiểm soát. Nguyên nhân nợ xấu tăng về số tuyệt đối chủ yếu do tác động khách quan từ biến động chi phí đầu vào và sức mua thị trường thay đổi, ảnh hưởng đến dòng tiền của một số hộ kinh doanh nhỏ. Để ứng phó, MB Sơn Trà đã áp dụng hệ thống cảnh báo sớm, theo dõi sát sao dòng tiền qua VietQR Pro để kịp thời cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho khách hàng gặp khó khăn tạm thời, tránh chuyển nhóm nợ xấu hơn.

Đối với cho vay mua nhà, Đây là nhóm nợ có chất lượng ổn định và an toàn trong danh mục tín dụng của chi nhánh. Giá trị nợ xấu mảng này liên tục giảm qua các năm, từ 752,40 triệu đồng (2023) xuống còn 655,78 triệu đồng (2025). Nguyên nhân chính là do khách hàng vay mua nhà thường có ý thức chấp hành kỷ luật trả nợ rất cao để bảo vệ quyền sở hữu đối với tài sản có giá trị lớn và mang tính an cư. Bên cạnh đó, các sản phẩm như "MB Dream Home" luôn yêu cầu tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản ở mức an toàn (thường dưới 80%). Với sự gia tăng ổn định của giá trị bất động sản tại khu vực Sơn Trà - Đà Nẵng, ngân hàng luôn giữ được vị thế chủ động trong việc thu hồi vốn, giúp nợ xấu mảng này luôn duy trì ở mức tối thiểu.

Đối với cho vay mua ô tô và cho vay khác, dù giá trị nợ tuyệt đối có sự biến động nhẹ (giảm từ 237,93 triệu đồng năm 2023 xuống 194,50 triệu đồng năm 2025), nhưng

tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của phân khúc này vẫn nằm trong ngưỡng kiểm soát chặt chẽ. Nguyên nhân nợ xấu được kiểm chế là nhờ quy trình thẩm định thực địa nghiêm ngặt đối với các gói vay như "MB Car". Ngân hàng không chỉ thẩm định khả năng tài chính mà còn đánh giá tính hữu dụng của phương tiện trong việc tạo ra thu nhập (đối với xe chạy dịch vụ). Đặc biệt, MB Sơn Trà đã áp dụng hệ thống quản lý tài sản đảm bảo hiện đại, yêu cầu khách hàng mua bảo hiểm thân vỏ và chuyển quyền thụ hưởng cho ngân hàng. Việc định giá lại tài sản định kỳ giúp chi nhánh nhận diện sớm các khoản vay có rủi ro giảm giá trị tài sản nhanh, từ đó có các biện pháp đôn đốc thu hồi nợ kịp thời, ngăn chặn việc chuyển nhóm nợ xấu đối với các tài sản là động sản vốn có tính thanh khoản và khấu hao nhanh hơn bất động sản.

Nhìn chung, tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN của MB Sơn Trà có xu hướng giảm rõ rệt và rất tích cực. Từ mức 0,67% năm 2023, tỷ lệ này giảm xuống 0,48% năm 2024, rồi chỉ còn 0,37% vào năm 2025. Sự sụt giảm tỷ lệ nợ xấu này cho thấy dù nền kinh tế vẫn còn những thách thức, MB Sơn Trà đã bám sát các chỉ đạo quản lý rủi ro của hệ thống, tăng cường các biện pháp thanh tra, giám sát sau cho vay và ứng dụng công nghệ chấm điểm tín dụng hiện đại để đảm bảo an toàn hoạt động. Trong thời gian tới, MB Sơn Trà cần tiếp tục duy trì chính sách thẩm định nghiêm ngặt, đặc biệt là với các khoản vay SXKD có giá trị lớn, đồng thời nâng cao năng lực dự báo rủi ro để hạn chế nợ xấu mới phát sinh, đảm bảo sự phát triển bền vững và an toàn cho toàn hệ thống.

2.3.5.3. Cho vay KHCN theo thời hạn vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025

Trong bối cảnh kinh tế hiện nay, trước những áp lực từ lạm phát và xu hướng thắt chặt chi tiêu, yếu tố thời hạn vay đã trở thành một trong những tiêu chí then chốt giúp khách hàng cá nhân đảm bảo khả năng thanh toán và duy trì sự ổn định tài chính bền vững. Các chỉ số dưới đây sẽ phản ánh chi tiết tình hình cho vay Khách hàng cá nhân theo thời hạn tại đơn vị trong giai đoạn 2023 - 2025.

**Bảng 2.8: Tình hình cho vay KHCN theo thời hạn của Ngân hàng TMCP
Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà 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	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Doanh số CV KHCN	521.890	100%	763.047	100%	1.055.905	100%	241.157	46,21	292.858	38,38
Ngắn hạn	153.279	29,37%	214.485	28,11%	282.150	26,72%	61.206	39,93	67.665	31,55
Trung và dài hạn	368.611	70,63%	548.562	71,89%	773.755	73,28%	179.951	48,82	225.193	41,05
Doanh số thu nợ CV KHCN	412.350	100%	610.287	100%	835.458	100%	197.937	48,00	225.171	36,90
Ngắn hạn	120.450	29,21%	175.460	28,75%	238.150	28,51%	55.010	45,67	62.690	35,73
Trung và dài hạn	291.900	70,79%	434.827	71,25%	597.308	71,49%	142.927	48,96	162.481	37,37
Dư nợ CV KHCN	405.640	100%	558.400	100%	778.847	100%	152.760	37,66	220.447	39,48
Ngắn hạn	115.420	28,45%	154.560	27,68%	210.450	27,02%	39.140	33,91	55.890	36,16
Trung và dài hạn	290.220	71,55%	403.840	72,32%	568.397	72,98%	113.620	39,15	164.557	40,75
Nợ xấu CV KHCN	2.714	100%	2.653	100%	2.843	100%	-61,00	-2,25	190,00	7,16
Ngắn hạn	808,64	29,80%	789,16	29,75%	846,82	29,79%	-19,48	-2,41	57,66	7,31
Trung và dài hạn	1.905,36	70,20%	1.863,84	70,25%	1.996,18	70,21%	-41,52	-2,18	132,34	7,10
Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN (%)	0,67%		0,48%		0,37%		-		-	
Ngắn hạn	0,70%		0,51%		0,40%		-		-	
Trung và dài hạn	0,66%		0,46%		0,35%		-		-	

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

Nhận xét:

a. Doanh số cho vay KHCN

Doanh số cho vay KHCN ngắn hạn: Duy trì đà tăng trưởng ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 153.279 triệu đồng (29,37%), tăng lên 214.485 triệu đồng (28,11%) năm 2024 và đạt 282.150 triệu đồng (26,72%) vào năm 2025. Tốc độ tăng trưởng doanh số ngắn hạn năm 2025 đạt mức 31,55%. Kết quả gia tăng này xuất phát từ nhu cầu vốn lưu động phục vụ sản xuất kinh doanh của các hộ gia đình và nhu cầu chi tiêu tiêu dùng nhanh của cá nhân qua App MB. Bên cạnh đó, việc đẩy mạnh các gói ưu đãi dành riêng cho Quân nhân với lãi suất hấp dẫn (9%/năm) đã thúc đẩy phân khúc này mở rộng nhanh

chóng. Với lợi thế thủ tục giải ngân không giấy tờ và sự thuận tiện trong việc xoay vòng vốn ngắn hạn phục vụ kinh doanh nhỏ lẻ, mảng cho vay ngắn hạn đã thu hút một lượng lớn khách hàng là tiểu thương và cán bộ công nhân viên tại địa bàn Sơn Trà tham gia.

Doanh số cho vay KHCN trung và dài hạn: Đây là mảng đóng góp trọng yếu vào quy mô giải ngân, tập trung vào các mục đích đầu tư và tích lũy tài sản dài hạn trong doanh số cho vay. Cụ thể, năm 2023, doanh số đạt 368.611 triệu đồng (tỷ trọng 70,63%), tiếp tục tăng trưởng và đạt mức 773.755 triệu đồng (73,28%) vào năm 2025. Sự dịch chuyển về giá trị tuyệt đối này gắn liền với các gói sản phẩm chiến lược như "MB Dream Home" và "MB Car" với mức lãi suất ưu đãi dao động từ 6,8% - 7,9%/năm. Việc khách hàng ưu tiên lựa chọn kỳ hạn dài (lên đến 30 năm cho mua nhà) cho thấy niềm tin vào sự phục hồi của nền kinh tế địa phương và mong muốn giảm áp lực tài chính hàng tháng. Bên cạnh đó, đối với các sản phẩm cho vay SXKD như "Vay nhanh siêu tốc - Bức tốc kinh doanh" hay "Cho vay vốn kinh doanh trả góp" với chính sách ân hạn gốc linh hoạt và thủ tục thẩm định nhanh chóng, chi nhánh đã hỗ trợ kịp thời các hộ kinh doanh trong việc đầu tư mở rộng quy mô sản xuất, nâng cao năng lực cạnh tranh. Giúp ngân hàng củng cố vị thế dẫn đầu trong phân khúc tín dụng bán lẻ dài hạn tại khu vực.

b. Doanh số thu nợ cho vay KHCN

Doanh số thu nợ cho vay KHCN ngắn hạn ghi nhận sự gia tăng từ 120.450 triệu đồng năm 2023, doanh số thu nợ tăng lên 175.460 triệu đồng năm 2024 (tăng 45,67%) và đạt 238.150 triệu đồng vào năm 2025 (tăng tới 35,73%), cho thấy các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh và thấu chi tiêu dùng ngắn hạn đang có vòng quay vốn nhanh. Việc đẩy mạnh tính năng trích nợ tự động trên App MBBank và các gói vay ưu đãi dành cho Quân nhân đã giúp ngân hàng chủ động kiểm soát dòng tiền, đảm bảo nguồn vốn được thu hồi kịp thời và tái đầu tư hiệu quả.

Doanh số thu nợ cho vay KHCN trung và dài hạn đây là phân khúc đóng góp quan trọng vào sự ổn định thanh khoản lâu dài của chi nhánh. Cụ thể, năm 2023, doanh số thu nợ đạt 291.900 triệu đồng, chiếm tỷ trọng (70,79%). Sang năm 2024, con số này tăng lên 434.827 triệu đồng (tăng 48,96%) và tiếp tục đạt 597.308 triệu đồng vào năm 2025. Khác với sự bùng nổ của ngắn hạn, thu nợ trung - dài hạn duy trì mức tăng trưởng ổn định và có phần chậm lại về mặt tỷ trọng vào năm cuối kỳ (còn 71,49%). Nguyên nhân chủ yếu là do đặc thù của các gói vay mua nhà "MB Dream Home", sản phẩm cho vay SXKD như "Vay nhanh siêu tốc - Bức tốc kinh doanh" hay mua ô tô thường có kỳ hạn

dài, khách hàng chủ yếu trả nợ gốc và lãi chia nhỏ định kỳ hàng tháng nên không tạo ra những đột biến về giá trị thu nợ trong ngắn hạn. Tuy nhiên, sự ổn định này lại là minh chứng cho việc thực hiện tốt các chính sách cơ cấu lại thời hạn trả nợ và sự phục hồi tài chính bền vững của các hộ gia đình trên địa bàn sau giai đoạn biến động kinh tế.

c. Dư nợ cho vay KHCN

Dư nợ cho vay KHCN ngắn hạn có sự tăng trưởng đều đặn về giá trị tuyệt đối, tăng từ 115.420 triệu đồng năm 2023 lên 154.560 triệu đồng năm 2024 và đạt 210.450 triệu đồng vào cuối năm 2025. Mặc dù có sự gia tăng về số tiền, nhưng tỷ trọng dư nợ ngắn hạn luôn được duy trì ổn định ở mức dưới 30% (dao động từ 27,02% đến 28,45%) trong tổng dư nợ KHCN. Điều này cho thấy ngân hàng đang thực hiện tốt việc quay vòng vốn nhanh đối với các khoản vay thấu chi, vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn và các gói vay quân nhân, giúp đảm bảo tính thanh khoản cho hệ thống và phù hợp với cơ cấu nguồn vốn huy động ngắn hạn.

Dư nợ cho vay KHCN trung và dài hạn luôn chiếm ưu thế tuyệt đối và đóng vai trò dư nợ chính của PGD Sơn Trà. Dư nợ trung - dài hạn tăng từ 290.220 triệu đồng năm 2023 lên 403.840 triệu đồng năm 2024 và đạt mức 568.397 triệu đồng vào năm 2025, tương ứng với mức tăng trưởng 40,75% so với năm trước. Tỷ trọng của loại hình này luôn duy trì ở mức cao, trên 71% tổng dư nợ. Nguyên nhân chủ yếu là do các khoản vay trung - dài hạn thường phục vụ nhu cầu tài chính lớn như mua nhà (MB Dream Home), sản phẩm cho vay SXKD như “Vay nhanh siêu tốc - Bức tốc kinh doanh” hoặc mua ô tô (MB Car) với giá trị khoản vay cao và thời gian trả nợ kéo dài (lên đến 30 năm).

d. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu KHCN

Nhìn chung tỷ lệ nợ xấu KHCN ngắn hạn ghi nhận sự sụt giảm liên tục từ 0,70% năm 2023 xuống 0,51% năm 2024 và chạm mức thấp 0,40% vào năm 2025. Đối với tỷ lệ nợ xấu KHCN trung và dài hạn cũng có sự cải thiện đáng kể, từ mức 0,66% năm 2023 giảm xuống 0,46% năm 2024 và chỉ còn 0,35% vào năm 2025.

Qua diễn biến từ bảng số liệu 2.8, mặc dù giá trị tuyệt đối của dư nợ KHCN tăng trưởng rất mạnh qua các năm, nhưng tỷ lệ nợ xấu lại được kéo giảm mạnh mẽ (từ 0,67% xuống 0,37%). Sự sụt giảm này phản ánh việc ngân hàng đã tăng cường quản lý rủi ro vô cùng hiệu quả. Nguyên nhân chính xuất phát từ việc MB Sơn Trà đã thực hiện tốt công tác thẩm định ngay từ khâu huy động vốn đầu vào để đưa ra các chính sách điều chỉnh lãi suất cho vay hợp lý (từ 6,8% - 7,9%/năm). Việc áp dụng các gói ân hạn nợ gốc

và lãi suất ưu đãi không chỉ giúp cải thiện khả năng trả nợ của khách hàng mà còn hạn chế tối đa nguy cơ phát sinh nợ xấu mới. Bên cạnh đó, các quy trình giám sát khoản vay chặt chẽ và việc nhắc nợ tự động qua App MB đã giúp tối ưu hóa chất lượng tài sản. Xu hướng này chứng minh hoạt động cho vay KHCN tại chi nhánh đang chuyển dịch sang hướng ổn định và bền vững, giúp ngân hàng duy trì đà tăng trưởng doanh thu ấn tượng mà vẫn kiểm soát tốt chất lượng tín dụng.

2.3.5.4. Cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.9: Tình hình cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025
DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Doanh số CV KHCN	521.890	100%	763.047	100%	1.055.905	100%	241.157	46,21	292.858	38,38
Đảm bảo bằng tài sản	398.540	76,36%	585.420	76,72%	810.450	76,75%	186.880	46,89	225.030	38,44
Đảm bảo không bằng tài sản	123.350	23,64%	177.627	23,28%	245.455	23,25%	54.277	44,00	67.828	38,19
Doanh số thu nợ CV KHCN	412.350	100%	610.287	100%	835.458	100%	197.937	48,00	225.171	36,90
Đảm bảo bằng tài sản	315.420	76,49%	465.150	76,22%	638.425	76,42%	149.730	47,47	173.275	37,25
Đảm bảo không bằng tài sản	96.930	23,51%	145.137	23,78%	197.033	23,58%	48.207	49,73	51.896	35,76
Dư nợ CV KHCN	405.640	100%	558.400	100%	778.847	100%	152.760	37,66	220.447	39,48
Đảm bảo bằng tài sản	310.450	76,53%	425.680	76,23%	585.415	75,16%	115.230	37,12	159.735	37,52
Đảm bảo không bằng tài sản	95.190	23,47%	132.720	23,77%	193.432	24,84%	37.530	39,43	60.712	45,74
Nợ xấu CV KHCN	2.714	100%	2.653	100%	2.843	100%	-61,00	-2,25	190,00	7,16
Đảm bảo bằng tài sản	2.182,42	80,41%	2.099,48	79,14%	2.311,74	81,31%	-82,94	-3,80	212,26	10,11
Đảm bảo không bằng tài sản	531,58	19,59%	553,52	20,86%	531,26	18,69%	21,94	4,13	-22,26	-4,02
Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN (%)	0,67%		0,48%		0,37%		-		-	
Đảm bảo bằng tài sản	0,70%		0,49%		0,39%		-		-	
Đảm bảo không bằng tài sản	0,56%		0,42%		0,27%		-		-	

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà)

Nhận xét:

a. Doanh số cho vay KHCN

Đối với cho vay bảo đảm bằng tài sản: Đây là hình thức đóng vai trò quan trọng, nhóm khách hàng này thường có tiềm lực tài chính vững mạnh và ổn định, sẵn sàng cung cấp các tài sản giá trị như bất động sản hoặc động sản (ô tô) để cam kết cho khoản vay. Doanh số cho vay có TSDB ghi nhận sự tăng trưởng đều đặn qua các năm: từ 398.540 triệu đồng (chiếm 76,36%) năm 2023, tăng lên 585.420 triệu đồng năm 2024 (tăng 76,72%) và tăng mạnh lên 810.450 triệu đồng vào năm 2025. Việc duy trì tỷ trọng lớn ở phân khúc này không chỉ đảm bảo mức độ an toàn vốn cao cho chi nhánh mà còn cho thấy sự tin tưởng của khách hàng vào các gói sản phẩm chiến lược như "MB Dream Home", "Cho vay mua nhà dự án", "MB House to Home", sản phẩm cho vay SXKD như "Vay nhanh siêu tốc - Bức tốc kinh doanh" hay "MB Car". Nhờ có TSDB, khách hàng được tiếp cận hạn mức vay lớn (lên tới 80% nhu cầu), thời hạn vay dài (tối đa 30 năm với mua nhà) và hưởng mức lãi suất ưu đãi cạnh tranh từ 6,8% - 7,9%/năm, giúp giảm áp lực trả nợ gốc hàng tháng. Bên cạnh đó, sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh (đáp ứng tới 80% nhu cầu vốn) dành cho các hộ kinh doanh tại địa phương đã tạo ra doanh số giải ngân lớn nhờ thủ tục thể chấp linh hoạt bằng bất động sản của người thân. Việc chấp nhận đa dạng TSDB từ nhà đất đến giấy tờ có giá (Sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi,...) đã giúp ngân hàng đáp ứng kịp thời các khoản vay giá trị cao cho khách hàng đầu tư và tiêu dùng dài hạn.

Đối với cho vay không bảo đảm bằng tài sản (vay tín chấp): Doanh số ghi nhận sự tăng trưởng ổn định. Doanh số tăng từ 123.350 triệu đồng (23,64%) năm 2023 lên 177.627 triệu đồng năm 2024 và chạm mốc 245.455 triệu đồng vào năm 2025 (tăng tới 38,19% so với năm 2024). Nguyên nhân chủ yếu của sự gia tăng này là do xu hướng chuyển đổi số mạnh mẽ trong hoạt động vay vốn. MB Sơn Trà đã tận dụng lợi thế công nghệ để đẩy mạnh các gói vay phê duyệt tự động trên App MBBank với thủ tục nhanh gọn, không cần TSDB. Việc giải ngân các khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ dựa trên uy tín và dòng tiền thu nhập của khách hàng tại địa phương, việc không yêu cầu bảo đảm bằng tài sản đã giúp ngân hàng tiếp cận nhanh những nhu cầu vay vốn cấp thiết, ngắn hạn của người dân mà các khoản vay thế chấp vốn có quy trình định giá khó đáp ứng ngay lập tức. Các sản phẩm cho vay khác như vay tín chấp dành cho cán bộ công nhân viên chức và gói vay tín chấp tự động dành cho Quân nhân với lãi suất hấp dẫn (khoảng 9%/năm)

đã thu hút lượng lớn khách hàng có thu nhập ổn định. Trong bối cảnh kinh tế giai đoạn 2023-2025 chịu áp lực từ chi phí sinh hoạt, sự linh hoạt về thời hạn (lên đến 60 tháng) và tính tiện lợi của các sản phẩm tín chấp đã trở thành giải pháp tài chính ưu việt, giúp người dân nhanh chóng xoay vòng vốn tiêu dùng và kinh doanh nhỏ lẻ.

b. Doanh số thu nợ cho vay KHCN

Đối với cho vay bảo đảm bằng tài sản: Doanh số thu nợ duy trì sự ổn định qua các năm, tăng từ 315.420 triệu đồng (76,49%) năm 2023 lên 638.425 triệu đồng (76,42%) năm 2025. Sự gia tăng này cho thấy MB Sơn Trà đã áp dụng hiệu quả các chính sách giám sát khoản vay sau giải ngân. Đội ngũ cán bộ tín dụng không chỉ quản lý chặt chẽ các tài sản bảo đảm (Bất động sản, ô tô) mà còn thường xuyên nhắc nhở khách hàng về lịch trả nợ định kỳ. Bên cạnh đó, các sản phẩm như "MB Dream Home", "Cho vay xây dựng, sửa chữa nhà ở", sản phẩm cho vay SXKD như "Vay nhanh siêu tốc - Bức tốc kinh doanh" " và cho vay mua ô tô với thời hạn dài và phương thức trả nợ trả góp linh hoạt đã giúp khách hàng chủ động được nguồn tài chính và khách hàng luôn có ý thức trả nợ cao để giữ gìn tài sản đảm bảo uy tín cho các lần vay tiếp theo. Ngoài ra, với sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh, khách hàng thường có vòng quay vốn nhanh để tái đầu tư, nên doanh số thu nợ ở mảng này đóng vai trò quan trọng trong việc luân chuyển vốn.

Đối với cho vay không bảo đảm bằng tài sản (vay tín chấp): Doanh số thu nợ tín chấp ghi nhận sự tăng trưởng, từ 96.930 triệu đồng (23,51%) năm 2023 tăng lên 197.033 triệu đồng (23,58%) vào năm 2025. Điều này phản ánh hiệu quả vượt trội của quy trình quản lý nợ số hóa. Việc triển khai các gói vay qua App MBBank tích hợp tính năng trích nợ tự động từ tài khoản lương, đặc biệt đối với đối tượng Quân nhân và cán bộ công nhân viên, đã giúp ngân hàng thu nợ nhanh chóng và chính xác ngay khi khách hàng có thu nhập. Ngoài ra, khoản cho vay tiêu dùng thường phục vụ nhu cầu mua sắm chi tiêu cá nhân với đặc điểm là thời hạn ngắn và số tiền vừa phải, dẫn đến tần suất thu nợ diễn ra nhanh và liên tục. Khách hàng cá nhân tại MB Sơn Trà ngày càng có xu hướng tắt toán sớm các khoản vay tiêu dùng để nâng cao điểm tín dụng trên hệ thống. Hơn nữa, việc MB ứng dụng công nghệ phê duyệt nhanh và thu nợ linh hoạt ngay trên App đã tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng chủ động thanh toán dư nợ mọi lúc mọi nơi. Chính sự kết hợp giữa ý thức trả nợ của tệp khách hàng chất lượng cao và quy trình thu nợ số hóa

cho các mục đích tiêu dùng đa dạng đã giúp doanh số thu nợ tín chấp tăng trưởng ổn định qua các năm và giúp giảm thiểu rủi ro cho PGD.

c. Dư nợ cho vay KHCN

Đối với cho vay bảo đảm bằng tài sản: Dư nợ nhóm này luôn chiếm tỷ trọng lớn, tăng từ 310.450 triệu đồng (76,53%) năm 2023 lên 585.415 triệu đồng (75,16%) vào năm 2025. Nguyên nhân chính là do nhu cầu đầu tư tài sản dài hạn của người dân tăng cao. MB Sơn Trà đã triển khai rất thành công các gói vay như “MB Dream Home” (hỗ trợ tới 80% nhu cầu vốn, thời hạn đến 30 năm) và “MB Car” với lãi suất ưu đãi dao động từ 6,8% - 7,9%/năm. Bên cạnh đó, sản phẩm cho vay SXKD như “Vay nhanh siêu tốc - Bức tốc kinh doanh” hay “Cho vay vốn kinh doanh trả góp” với hạn mức lớn và được tái cấp hạn mức liên tục dành cho các hộ kinh doanh và tiểu thương tại địa phương. Việc cho phép thế chấp bằng chính tài sản hình thành từ vốn vay, bất động sản của người thân hoặc giấy tờ có giá (sổ tiết kiệm,...) đã tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng tiếp cận nguồn vốn lớn, đồng thời giúp ngân hàng kiểm soát tốt rủi ro tín dụng.

Đối với cho vay không bảo đảm bằng tài sản (vay tín chấp): ghi nhận tốc độ tăng trưởng ổn định, từ 95.190 triệu đồng (23,47%) năm 2023 lên 193.432 triệu đồng (24,84%) năm 2025. Sự tăng trưởng này phản ánh việc ngân hàng đang đẩy mạnh khai thác thị trường bán lẻ thông qua các sản phẩm vay tiêu dùng nhanh và vay theo lương. Các sản phẩm cho vay khác như “Vay tín chấp dành cho Quân nhân” với lãi suất chỉ từ 9%/năm, hạn mức lên tới 2 tỷ đồng và thời hạn linh hoạt đến 60 tháng. Bên cạnh đó, các sản phẩm cho vay tiêu dùng cá nhân phục vụ các mục đích như trang thiết bị nội thất, học tập hay du lịch được mở rộng, MB Sơn Trà đã tận dụng tốt các tính năng giải ngân nhanh qua App MBBank với quy trình phê duyệt không cần TSĐB đã đáp ứng kịp thời nhu cầu chi tiêu và bổ sung vốn lưu động ngắn hạn của khách hàng, giúp gia tăng nhanh chóng quy mô dư nợ cho PGD.

d. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu KHCN

Giai đoạn 2023 - 2025, tình hình nợ xấu đối với hoạt động cho vay KHCN chia theo hình thức bảo đảm tại MB Sơn Trà đã ghi nhận những chuyển biến tích cực, cho thấy sự nỗ lực trong công tác kiểm soát rủi ro của chi nhánh. Tổng nợ xấu KHCN từ 2.714 triệu đồng (2023) đã giảm nhẹ xuống 2.653 triệu đồng (2024), trước khi tăng nhẹ lên 2.843 triệu đồng (2025) do quy mô dư nợ mở rộng quá nhanh.

Các khoản vay bảo đảm bằng tài sản. Cụ thể, năm 2023, nợ xấu của nhóm này là 2.182,42 triệu đồng, chiếm tỷ trọng lớn 80,41% tổng nợ xấu KHCN. Đến năm 2024, giảm xuống còn 2.099,48 triệu đồng (giảm 3,8%) nhưng sang năm 2025 lại tăng lên 2.311,74 triệu đồng. Mặc dù số tuyệt đối có sự gia tăng nhẹ vào năm cuối, nhưng xét về tỷ lệ nợ xấu có TSĐB, chỉ số này lại giảm sâu: từ 0,70% (2023) xuống 0,49% (2024) và chỉ còn 0,39% (2025). Nguyên nhân là do quy trình thẩm định nghiêm ngặt đối với các tài sản là bất động sản thổ cư và nhà ở dự án có pháp lý minh bạch. Khách hàng sử dụng các gói "Vay mua nhà" hay "Vay SXKD" thường có tài sản thế chấp là nhà đất thuộc sở hữu lâu dài của gia đình, tạo tâm lý giữ tài sản rất lớn và ưu tiên trả nợ đúng hạn. Hơn nữa, việc ngân hàng thực hiện tái định giá định kỳ và kiểm soát chặt chẽ mục đích sử dụng vốn của các khoản vay ô tô đã giúp phát hiện và ngăn chặn sớm các dấu hiệu rủi ro, Chính sự an toàn đó đã giúp chi nhánh duy trì chất lượng tài sản tốt, tạo niềm tin cho khách hàng. Điều này cho thấy các khoản vay lớn như mua nhà (MB Dream Home), vay SXKD (Vay nhanh siêu tốc - Bức tốc kinh doanh) hay mua ô tô (MB Car) dù chiếm phần lớn dư nợ nhưng được quản lý rất an toàn nhờ tài sản thế chấp chất lượng cao và quy trình định giá chặt chẽ.

Các khoản vay không bảo đảm bằng tài sản (vay tín chấp). Cụ thể, năm 2023, nợ xấu là 531,58 triệu đồng (19,59%). Đến năm 2024, con số này tăng nhẹ lên 553,52 triệu đồng (20,86%) nhưng sau đó đã giảm xuống còn 531,26 triệu đồng (18,69%) vào năm 2025. Điểm lớn nhất nằm ở tỷ lệ nợ xấu, ghi nhận mức giảm ấn tượng từ 0,56% (năm 2023) xuống còn 0,27% (năm 2025). Sự sụt giảm mạnh mẽ này phản ánh việc MB Sơn Trà đã ứng dụng hiệu quả công nghệ chấm điểm tín dụng tự động để sàng lọc khách hàng từ các nhóm khách hàng vay tiêu dùng đến các nhóm Quân nhân,... Nguyên nhân cốt lõi giúp tỷ lệ nợ xấu thấp là do cơ chế trích nợ tự động từ lương và việc theo dõi sát sao lịch sử CIC của khách hàng. Ngân hàng không cho vay tràn lan mà tập trung vào những khách hàng có dòng tiền ổn định và có lịch sử giao dịch minh bạch trên hệ thống App MBBank. Việc kết hợp giữa công nghệ cảnh báo nợ sớm và ý thức kỷ luật của đối tượng khách hàng mục tiêu đã giúp chi nhánh tối ưu hóa lợi nhuận mà không phải đối mặt với các rủi ro mất vốn.

Nhìn chung, có thể thấy nợ xấu tập trung chủ yếu ở các khoản vay có đảm bảo bằng tài sản do giá trị khoản vay lớn. Việc tỷ lệ nợ xấu tổng thể giảm từ 0,67% (2023) xuống 0,37% (2025) là minh chứng cho việc ngân hàng đã tăng cường giám sát sau giải

ngân và cải thiện quy trình thẩm định. Sự cải thiện này chủ yếu nhờ vào các chính sách điều chỉnh lãi suất hợp lý (6,8% - 9%/năm) và việc duy trì tương tác thường xuyên với khách hàng qua App MBBank. Ngân hàng đã chủ động hỗ trợ khách hàng tái cơ cấu nợ và áp dụng các chương trình ưu đãi lãi suất đúng thời điểm, giúp khách hàng giảm áp lực tài chính và nâng cao ý thức trả nợ. Với tỷ lệ nợ xấu 0,37%, MB Sơn Trà đã kiểm soát chất lượng tài sản ở mức an toàn, tạo tiền đề vững chắc để tiếp tục tăng trưởng dư nợ bền vững và tối ưu hóa lợi nhuận.

2.3.5.5. Vòng quay vốn cho vay đối với Khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.10: Vòng quay vốn cho vay đối với KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023-2025

DVT: 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 tăng/giảm	Tỷ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay KHCN	521.890	763.047	1.055.905	241.157	46,21	292.858	38,38
Doanh số thu nợ KHCN	412.350	610.287	835.458	197.937	48,00	225.171	36,90
Hệ số thu nợ cho vay KHCN	0,79	0,80	0,79	0,01	1,23	-0,01	-1,07
Dư nợ cho vay KHCN	405.640	558.400	778.847	152.760	37,66	220.447	39,48
Dư nợ bình quân cho vay KHCN	358.758	482.020	668.623,5	123.262	34,36	186.604	38,71
Vòng quay vốn cho vay KHCN	1,149	1,266	1,250	0,117	10,16	-0,017	-1,31

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

Chú thích: Dư nợ cho vay KHCN năm 2022 là 311.876 triệu đồng.

Nhận xét:

Chỉ tiêu vòng quay vốn cho vay đóng vai trò là thước đo phản ánh tốc độ luân chuyển của dòng vốn tín dụng. Một vòng quay vốn cao đồng nghĩa với việc ngân hàng thu hồi nợ nhanh, dòng tiền được tái sử dụng liên tục để phục vụ nhu cầu vay vốn mới, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh và giảm thiểu rủi ro đọng vốn. Ngược lại, nếu chỉ tiêu này thấp hoặc giảm dần, đó là dấu hiệu cho thấy tốc độ thu hồi nợ đang chậm lại, vốn bị chiếm dụng lâu ngày. Bên cạnh đó, hệ số thu nợ là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả của việc thu hồi nợ so với doanh số cho vay phát sinh trong kỳ. Qua số liệu chi tiết tại Bảng

2.10, ta có thể phân tích tình hình luân chuyển vốn cho vay KHCN tại PGD Sơn Trà như sau:

Vòng quay vốn cho vay KHCN của chi nhánh luôn giữ ở mức trên 1 và có sự biến động nhẹ. Cụ thể, giai đoạn 2023 - 2024 vòng quay vốn tăng từ 1,149 vòng lên 1,266 vòng (tăng 0,117 vòng, tương ứng với mức tăng trưởng 10,16%). Điều này chứng tỏ trong năm 2024, tốc độ thu hồi nợ của ngân hàng (48,00%) đã có sự dịch chuyển nhanh hơn tốc độ tăng trưởng của dư nợ bình quân (tăng 34,36%). Bên cạnh đó, hệ số thu nợ cũng ghi nhận sự cải thiện nhẹ, tăng từ 0,79 lên 0,80 (tương ứng tăng 1,23%). Đây là kết quả của việc thắt chặt quy trình thẩm định, đôn đốc thu nợ một cách thường xuyên, đúng quy định và áp dụng các chính sách khuyến khích khách hàng trả nợ đúng hạn. Giai đoạn 2024 - 2025 chỉ số vòng quay có sự sụt giảm nhẹ từ 1,266 vòng xuống còn 1,250 vòng (tương ứng giảm -1,31%). Mặc dù doanh số thu nợ năm 2025 vẫn tăng trưởng tốt (36,90%), nhưng do dư nợ bình quân tăng trưởng với tốc độ nhanh hơn (38,71%) nên đã tác động khiến chỉ số vòng quay giảm nhẹ và hệ số thu nợ cũng có sự biến động nhẹ giảm từ 0,80 về lại mức 0,79 (giảm -1,07%). Tuy nhiên, mức giảm này không lớn, cho thấy ngân hàng đang thực hiện chiến lược mở rộng dư nợ với các sản phẩm có kỳ hạn phù hợp với nhu cầu khách hàng, khiến dòng vốn thu hồi có phần chậm lại so với năm trước nhưng vẫn nằm trong tầm kiểm soát.

Việc duy trì vòng quay vốn và hệ số thu nợ ổn định (quanh ngưỡng 1,2 vòng và 0,8) cho thấy MB Sơn Trà đã thực hiện khá tốt công tác quản trị rủi ro tín dụng. Chỉ số này đảm bảo cho MB Sơn Trà khả năng thanh khoản ổn định, giảm thiểu rủi ro nợ xấu và tạo nguồn vốn tái cho vay liên tục cho các khách hàng khác. Kết quả này phản ánh sự thận trọng và sát sao của đội ngũ cán bộ nhân viên trong việc thẩm định năng lực tài chính của khách hàng cá nhân trước khi giải ngân. Mặc dù vòng quay vốn đang ở mức an toàn, ngân hàng vẫn cần chú trọng duy trì chỉ số này khi quy mô dư nợ ngày càng mở rộng. Sự giảm nhẹ của vòng quay trong năm 2025 là một tín hiệu cần theo dõi để có những điều chỉnh kịp thời trong chính sách thu hồi nợ, tránh để quy mô dư nợ tăng quá nhanh dẫn đến áp lực nợ quá hạn, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng vốn tổng thể.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay KHCN tại MB Bank - PGD Sơn Trà đã đạt được những kết quả ổn định và khả quan. Việc giữ vững vòng quay vốn và hệ số thu nợ duy trì ổn định cho thấy khả năng thu hồi vốn nhanh, đảm bảo an toàn hệ thống tín dụng. Để tiếp tục duy trì và nâng cao chỉ tiêu này, ngân hàng cần

tiếp tục cải tiến quy trình giám sát sau cho vay, linh hoạt trong việc cân đối giữa các sản phẩm vay ngắn hạn và dài hạn, đồng thời ứng dụng thêm các công cụ quản lý hiện đại để tối ưu hóa dòng vốn thu hồi, góp phần tăng trưởng lợi nhuận bền vững cho MB Sơn Trà.

2.4. Đánh giá hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2023 - 2025

2.4.1. Những thành tựu

Trong giai đoạn 2023 - 2025 Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà ngày càng phát triển. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại MB Sơn Trà đã khẳng định vị thế là mảng nghiệp vụ quan trọng, mang lại nguồn thu ổn định và góp phần lan tỏa thương hiệu MB Bank trên địa bàn Đà Nẵng.

Quy mô hoạt động cho vay KHCN tăng trưởng mạnh mẽ và giữ vai trò quan trọng trong tổng dư nợ. Doanh số cho vay KHCN năm 2023 đạt 521.890 triệu đồng, đến năm 2024 tăng lên 763.047 triệu đồng (tăng 46,21%) và chạm mức 1.055.905 triệu đồng vào năm 2025 (tăng 38,38% so với 2024). Tỷ trọng doanh số cho vay KHCN trong tổng doanh số cho vay của chi nhánh cũng tăng dần qua các năm, từ 66,20% năm 2023 lên đến 78,00% năm 2025. Điều này cho thấy chiến lược tập trung vào phân khúc cá nhân của MB Sơn Trà là hoàn toàn đúng đắn, phù hợp với xu thế phát triển ngân hàng bán lẻ hiện đại và tận dụng tốt nhân tố thương hiệu quân đội uy tín để thu hút khách hàng địa phương.

Danh mục sản phẩm cho vay đa dạng, đáp ứng đúng nhu cầu thực tế của thị trường. MB Sơn Trà đã xây dựng được một hệ sinh thái sản phẩm phong phú từ cho vay sản xuất kinh doanh (SXKD), cho vay mua nhà, mua ô tô, cho vay tiêu dùng đến các khoản cho vay đặc thù như du học, cầm cố giấy tờ có giá. Đặc biệt, mảng cho vay SXKD và cho vay tiêu dùng ghi nhận sự tăng trưởng tốt. Doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 151.665 triệu đồng (2023) lên 405.274 triệu đồng (2025), phản ánh năng lực của ngân hàng trong việc nắm bắt nhu cầu tiêu dùng của người dân Đà Nẵng. Bên cạnh đó, các chương trình như “MB dream home”, “Vay nhanh siêu tốc”, “Tín dụng VietQR”, “MB car”,... đã giúp ngân hàng tiếp cận sâu rộng vào tệp khách hàng và tiểu thương tại các khu chợ và hộ kinh doanh trên địa bàn, tạo ra dòng vốn lưu động kịp thời cho nền kinh tế khu vực.

Công tác quản trị rủi ro và kiểm soát chất lượng tín dụng đạt hiệu quả tích cực. Đây là thành tựu phản ánh năng lực của đội ngũ cán bộ (nhân tố chủ quan). Dù doanh số cho vay tăng, nhưng tỷ lệ nợ xấu lại giảm tích cực tỷ lệ nợ xấu trên dư nợ KHCN năm 2023 là 0,67%, đến năm 2025 chỉ còn 0,37%. Thành tựu này có được nhờ việc ứng dụng vào công nghệ App MBBank và hệ thống chấm điểm tín dụng tự động, giúp sàng lọc khách hàng chính xác ngay từ khâu đầu vào. Đồng thời, việc tận dụng lợi thế khách hàng quân nhân với dòng tiền lương ổn định và cơ chế trích nợ tự động đã giúp MB Sơn Trà duy trì hệ số thu nợ luôn ở mức cao (thu nợ tăng từ 412.350 triệu đồng năm 2023 lên 835.458 triệu đồng năm 2025).

Đổi mới đột phá trong phương thức tiếp cận khách hàng và chuyển đổi số. Tận dụng xu hướng công nghệ (nhân tố khách quan), MB Sơn Trà đã đa dạng hóa các phương thức giao dịch bên cạnh hình thức truyền thống. Việc triển khai các phiên Livestream TikTok để tư vấn vay vốn, kết hợp với các chiến dịch “đi từng ngõ, gõ từng nhà” tại các bến cá, khu chợ đã mang lại hiệu ứng truyền thông rất lớn. Hình ảnh cán bộ tín dụng trẻ trung, năng động, am hiểu công nghệ đã giúp xóa bỏ rào cản giữa ngân hàng và khách hàng bình dân, từ đó thúc đẩy doanh số giải ngân trực tuyến qua App tăng trưởng mạnh, tối ưu hóa quy trình vận hành và hạn chế các sai sót trong xử lý hồ sơ thủ công.

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh nhiều thành tựu tiến bộ đã đạt được trong những năm vừa qua, MB Sơn Trà vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định về quy định, cơ chế, mô hình quản trị trong công tác thực hiện quản trị rủi ro tín dụng. Cụ thể:

Sự phân bổ sản phẩm tín dụng còn chưa đồng đều và chưa khai thác hết tiềm năng phân khúc khách hàng đặc thù. Thực tế cho thấy, thế mạnh cốt lõi và niềm tự hào của MBBank chính là sự gắn kết chặt chẽ với quân đội. Đối tượng khách hàng là quân nhân có thu nhập ổn định, kỷ luật cao và độ tin cậy về tài chính lớn. Tuy nhiên, nguyên nhân là do các sản phẩm tín dụng hiện tại dường như vẫn đang dần trải, chưa có sự ưu tiên thích đáng hoặc các gói sản phẩm chuyên biệt đủ hấp dẫn để thu hút tới đa nhóm đối tượng này, dẫn đến sự lãng phí một nguồn khách hàng chất lượng cao, có rủi ro thấp, trong khi lại quá tập trung vào các phân khúc khách hàng cá nhân với biến động rủi ro lớn hơn.

Quy trình thủ tục cho vay vốn hiện nay đối với một số sản phẩm đặc thù vẫn còn khiến khách hàng khó hiểu và khó tiếp cận nhanh chóng, gây tâm lý e ngại đáng kể cho

khách hàng. Để được xét duyệt vay, khách hàng phải chuẩn bị khối lượng hồ sơ lớn với nhiều loại giấy tờ như chứng minh thu nhập, hợp đồng lao động, sao kê tài khoản ngân hàng... Việc yêu cầu quá nhiều loại chứng từ cùng một lúc là nguyên nhân chính không chỉ khiến khách hàng tốn nhiều thời gian thu thập mà còn gây ra sự bối rối, khó khăn trong việc hoàn thiện đúng quy định. Chính vì chưa nắm rõ quy trình, tình trạng hồ sơ bị kéo dài thời gian xét duyệt (thường mất từ 5 - 7 ngày) diễn ra phổ biến. Đáng chú ý, dù quy trình xử lý nội bộ của ngân hàng có nhanh chóng và hiệu quả đến đâu, thì sự chậm trễ ở khâu chuẩn bị hồ sơ ban đầu của khách hàng vẫn là một rào cản lớn. Để kịp tiến độ giải ngân, một bộ phận khách hàng nảy sinh tâm lý cung cấp hồ sơ mang tính đối phó, đây là nguyên nhân khiến chất lượng thông tin đôi khi chưa phản ánh trọn vẹn và chân thực nhất tình hình tài chính thực tế. Đây chính là rủi ro tiềm ẩn ngay từ khâu tiếp nhận đầu vào mà hệ thống quản trị cần lưu tâm. Hệ quả nghiêm trọng hơn là khi gặp phải những rào cản về thủ tục và thời gian này, không ít khách hàng đã từ bỏ việc tiếp cận vốn ngân hàng để chuyển sang vay mượn từ họ hàng, người quen, hoặc thậm chí là tìm đến các kênh tín dụng đen đầy rủi ro.

Mặc dù công tác thu hồi nợ được thực hiện hiệu quả, nhưng nợ xấu vẫn hiện hữu do sự kết hợp giữa yếu tố khách quan từ việc khách hàng thiếu kế hoạch tài chính, sử dụng vốn sai mục đích, và yếu tố chủ quan khi cán bộ tín dụng vì áp lực chỉ tiêu mà lỏng lẻo trong khâu thẩm định các khoản vay rủi ro cao.

Hoạt động quảng cáo tại địa bàn quận Sơn Trà vẫn còn nhiều hạn chế và chưa tiếp cận hiệu quả khách hàng tiềm năng, nguyên nhân do công tác truyền thông của MB Sơn Trà chưa tạo được sự bứt phá so với các đối thủ cạnh tranh trên cùng địa bàn. Mặc dù đã triển khai các kênh trực tuyến, nhưng mức độ nhận diện thương hiệu cho các sản phẩm vay đặc thù chưa cao, dẫn đến việc nhiều khách hàng vẫn giữ thói quen đợi đến khi có nhu cầu trực tiếp tại quầy mới bắt đầu tìm hiểu kỹ về điều kiện và thủ tục. Điều này cho thấy sự thiếu hụt trong các chiến lược truyền thông chủ động nhu cầu của khách hàng ngay từ môi trường số. Bên cạnh đó, dù đội ngũ nhân sự trẻ mang lại ưu thế về sự năng động, nhưng việc thiếu hụt kinh nghiệm thực tế trong xử lý các tình huống hồ sơ khó đang là nguyên nhân gây ra những sai sót nhất định ở khâu thẩm định, dẫn đến quy trình bị kéo dài.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã giới thiệu sơ qua về lịch sử hình thành phát triển, cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ và chức năng, khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà. Bên cạnh đó, chương 2 còn đề cập đến thực trạng cho vay và hiệu quả của hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong giai đoạn 2023 - 2025. Qua đó, ta có thể tìm hiểu và đưa ra một số hạn chế, nguyên nhân của những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Đây chính là cơ sở để đưa ra định hướng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, giải pháp phát triển và một số kiến nghị đề khắc phục phần nào cho những hạn chế trên trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CN NAM ĐÀ NẴNG - PGD SƠN TRÀ

3.1. Định hướng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.

3.1.1. Định hướng chung của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

Định hướng chiến lược hàng đầu của MB Sơn Trà trong giai đoạn tới là giữ vững và phát huy những thành quả đã đạt được, tiếp tục khẳng định vị thế là một đơn vị kinh doanh hiệu quả trong hệ thống MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng. Ngân hàng xác định việc duy trì lợi nhuận không chỉ đơn thuần là gia tăng doanh số mà phải đi đôi với sự bền vững. Điều này đòi hỏi MB Sơn Trà phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, lấy sự hài lòng và trải nghiệm của khách hàng làm thước đo giá trị. Mỗi khách hàng khi đến với MB Sơn Trà, dù giao dịch tại quầy hay qua kênh số, đều phải nhận được sự hỗ trợ chuyên nghiệp, tận tâm nhất. Việc tạo dựng niềm tin và sự hài lòng chính là chìa khóa để giữ chân khách hàng cũ, đồng thời tạo ra hiệu ứng lan tỏa để thu hút khách hàng mới một cách tự nhiên và bền vững.

MB Sơn Trà định hướng sẽ tiếp tục phát huy và đẩy mạnh các hoạt động huy động vốn từ dân cư và tổ chức kinh tế trên địa bàn quận Ngũ Hành Sơn và Sơn Trà. Ngân hàng sẽ triển khai linh hoạt các chương trình ưu đãi lãi suất, tặng quà hấp dẫn và các gói tiết kiệm theo nhu cầu của từng phân khúc khách hàng. Đặc biệt, trọng tâm sẽ đặt vào việc gia tăng tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn thông qua việc thúc đẩy khách hàng sử dụng App MBBank cho các hoạt động chi tiêu, thanh toán hàng ngày. Việc huy động hiệu quả nguồn vốn không chỉ giúp mang lại lợi ích thiết thực về mặt chi phí mà còn tạo nền tảng tài chính vững mạnh, giúp Ngân hàng chủ động cung ứng các gói tín dụng với lãi suất cạnh tranh ra thị trường.

Trong kỷ nguyên 4.0, định hướng của MB Sơn Trà là bứt phá khỏi những phương thức tiếp cận truyền thống. MB Sơn Trà sẽ tập trung mở rộng đối tượng khách hàng, không chỉ ở khu vực địa bàn mà còn tiếp cận mạnh mẽ đến khách hàng ở các quận lân cận đang có tốc độ phát triển nhanh. Ngân hàng sẽ xây dựng và vận hành các kênh truyền thông chuyên nghiệp trên nhiều nền tảng số như Facebook, Zalo, và TikTok để quảng bá hình ảnh và sản phẩm. Việc triển khai các chiến dịch truyền thông sáng tạo, kết hợp

với các hoạt động kết nối trực tiếp tại cộng đồng như các chợ, khu dân cư, sẽ giúp MB Sơn Trà tiếp cận khách hàng một cách gần gũi nhất. Định hướng này không chỉ nhằm mục đích tăng trưởng lợi nhuận mà còn hướng tới mục tiêu thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội bền vững tại địa phương.

MB Sơn Trà sẽ tiếp tục đề xuất và áp dụng các phương án tiên tiến nhằm kiểm soát và giải quyết triệt để các khoản nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ để tăng sức cạnh tranh, thì việc đảm bảo an toàn vốn là yếu tố quyết định đến sự sống còn. Các biện pháp quản lý rủi ro sẽ được thực hiện một cách chủ động, từ khâu nhận diện, đánh giá đến khâu xử lý, nhằm đảm bảo mọi hoạt động cho vay đều mang lại giá trị thực tế và đóng góp vào mục tiêu tăng trưởng lợi nhuận cao.

MB Sơn Trà định hướng xây dựng quy trình kiểm tra, giám sát nghiêm ngặt hồ sơ vay vốn nhưng vẫn đảm bảo tính linh hoạt và tốc độ. Ngân hàng sẽ tiếp tục cải tiến quy trình thẩm định dựa trên nền tảng dữ liệu lớn và hệ thống chấm điểm tín dụng tự động để đánh giá chính xác năng lực tài chính của khách hàng. Việc giám sát khoản vay sau giải ngân sẽ được thực hiện thường xuyên để hạn chế tối đa rủi ro sử dụng vốn sai mục đích.

Việc cập nhật công nghệ và đổi mới liên tục MB Sơn Trà cam kết ứng dụng những công nghệ bảo mật và xử lý dữ liệu mới nhất để tăng tính hiệu quả trong quản lý hồ sơ và bảo vệ thông tin khách hàng. Bên cạnh đó, việc đầu tư cho con người là chiến lược dài hạn. Ngân hàng sẽ tập trung đào tạo, trau dồi và nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng số cho đội ngũ cán bộ nhân viên. Với đội ngũ cán bộ trẻ, 100% có trình độ đại học trở lên, MB Sơn Trà hướng tới xây dựng một lực lượng nhân sự không chỉ giỏi nghiệp vụ mà còn chuyên nghiệp trong phong cách làm việc. Chính đội ngũ nhân sự chất lượng cao này sẽ là nhân tố chính giúp nâng cao năng suất lao động, giữ chân khách hàng thân thiết và chinh phục những thị trường mới, góp phần vào sự phát triển vững mạnh.

3.1.2. Định hướng cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

Trong bối cảnh nền kinh tế khu vực Nam Đà Nẵng đang phát triển mạnh mẽ, đặc biệt là sự trỗi dậy của ngành du lịch và dịch vụ tại quận Sơn Trà, hoạt động cho vay KHCN tại MB Sơn Trà đã khẳng định vai trò quan trọng. Để duy trì và nâng cao năng

lực cạnh tranh trong kỷ nguyên MB Sơn Trà cần thực hiện đồng bộ các định hướng chiến lược như:

Đẩy mạnh chiến lược và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng qua App MBBank, trọng tâm là chuyển dịch hoàn toàn các khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ sang hình thức phê duyệt tự động. Định hướng này nhằm phát huy thành tựu của gói "Vay nhanh siêu tốc" và khắc phục hạn chế về việc hồ sơ bị kéo dài 5 - 7 ngày do thủ tục thủ công. MB Sơn Trà cần tận dụng tối đa hệ thống chấm điểm tín dụng số để cung cấp các hạn mức vay tín chấp không tài sản bảo đảm cho tệp khách hàng có thu nhập ổn định, đặc biệt là nhóm Quân nhân, đối tượng mục tiêu chiến lược nhưng chưa được khai thác tương xứng với tiềm năng. Việc duy trì quy trình không giấy tờ không chỉ giúp tiết kiệm chi phí vận hành mà còn đáp ứng trúng tâm lý cần vốn nhanh, minh bạch của khách hàng trẻ và tiểu thương tại các khu chợ, bến cá.

Tập trung vào các sản phẩm cho vay dài hạn có tài sản bảo đảm để ổn định cơ cấu dư nợ, nhận thấy dư nợ trung và dài hạn luôn chiếm ưu thế (trên 70%), MB Sơn Trà cần tiếp tục lấy sản phẩm "MB Dream Home", "MB Car" và "Vay nhanh siêu tốc - Bức tốc kinh doanh" hay "Cho vay vốn kinh doanh trả góp" làm trọng tâm. Định hướng sắp tới là đẩy mạnh liên kết sâu rộng với các dự án bất động sản và các đại lý ô tô lớn tại Đà Nẵng để tung ra các gói lãi suất cố định dài hạn (từ 6,8% - 7,9%/năm). Đặc biệt, chính sách "Ân hạn nợ gốc" cần được thiết kế linh hoạt hơn để hỗ trợ các gia đình trẻ giảm bớt áp lực tài chính trong những năm đầu an cư, từ đó tạo ra dòng thu lãi ổn định và lâu dài cho ngân hàng, đồng thời phân tán rủi ro thông qua các tài sản bảo đảm có tính thanh khoản cao.

Với mảng cho vay Sản xuất kinh doanh chiếm tỷ trọng dư nợ lớn việc triển khai gói "VietQR - Giải pháp vốn cho hộ kinh doanh" cần được nhân rộng tại các khu chợ, bến cá và khu du lịch biển Sơn Trà. Ngân hàng sẽ dựa trên dòng tiền thực tế qua VietQR Pro để cấp hạn mức tín dụng dự phòng, giúp tiểu thương chủ động nguồn vốn lưu động mà không cần làm lại hồ sơ nhiều lần. Đây là phương án hiệu quả để khắc phục tâm lý e ngại thủ tục rườm rà của người dân địa phương, đồng thời bám sát nhịp sống kinh tế địa phương và gia tăng sự gắn kết của khách hàng với hệ thống MB Sơn Trà.

Duy trì chất lượng tín dụng và nâng cao năng lực quản trị rủi ro thông minh, việc tỷ lệ nợ xấu giảm xuống mức 0,37% vào năm 2025 là một điểm sáng cần được phát huy. Định hướng tới đây là ứng dụng AI và Big Data vào công tác "Cảnh báo sớm" rủi ro.

Hệ thống cân tự động phân tích các dấu hiệu suy giảm dòng tiền của khách hàng vay KHCN để cán bộ tín dụng có biện pháp đôn đốc hoặc cơ cấu lại nợ kịp thời. Đồng thời, công tác hậu kiểm sau giải ngân phải được thực hiện định kỳ và nghiêm ngặt đối với các khoản vay mua ô tô, mua nhà nhằm đảm bảo tài sản đảm bảo luôn được bảo hiểm đầy đủ và giữ nguyên giá trị pháp lý.

Đa dạng hóa kênh tiếp cận và cá nhân hóa chiến dịch truyền thông để xóa bỏ rào cản về nhận diện thương hiệu tại địa bàn. MB Sơn Trà xác định sẽ chuyển dịch từ quảng cáo truyền thông sang sự hiện diện mạnh mẽ trên các nền tảng số như Facebook, Zalo và TikTok, kết hợp với các phiên Livestream tư vấn trực tuyến để giải đáp trực tiếp các vướng mắc về hồ sơ. Bên cạnh đó, định hướng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự thông qua mô hình cố vấn chuyên môn để khắc phục sai sót nghiệp vụ của cán bộ trẻ. Sự kết hợp giữa công nghệ hiện đại và đội ngũ nhân sự thành thạo địa bàn, giỏi chuyên môn, vững đạo đức nghề nghiệp sẽ là yếu tố quyết định để MB Sơn Trà giữ vững vị thế dẫn đầu trong phân khúc cho vay KHCN tại Đà Nẵng.

3.2. Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

3.2.1. Tập trung khai thác phân khúc khách hàng mục tiêu và đẩy mạnh khai thác thế mạnh quân đội

Để khắc phục tình trạng phân bổ sản phẩm chưa đồng đều, MB Sơn Trà cần thay đổi chiến lược bằng cách lấy phân khúc Quân nhân làm trọng tâm phát triển bền vững. Thay vì triển khai các sản phẩm tiêu dùng dàn trải, MB Sơn Trà cần đẩy mạnh triển khai các gói tín dụng chuyên biệt đã được Hội sở ban hành, tập trung vào cơ chế ưu tiên về lãi suất và hạn mức dựa trên quân hàm và thâm niên công tác. Việc này không chỉ tận dụng tối đa lợi thế gắn kết truyền thống của MB Bank mà còn giúp khai thác triệt để nguồn khách hàng có rủi ro thấp, thu nhập ổn định và tính kỷ luật cao. Bên cạnh đó, đối với nhóm khách hàng cá nhân còn lại, MB Sơn Trà cần bám sát các đặc thù của kinh tế địa phương để áp dụng linh hoạt các phương thức cho vay và chu kỳ trả nợ phù hợp với dòng tiền của khách hàng. Việc tập trung nguồn lực vào các phân khúc mục tiêu này (Quân nhân và khách hàng cá nhân có phương án kinh doanh khả thi) sẽ giúp tối ưu hóa hiệu suất làm việc của đội ngũ nhân sự, tránh tình trạng dàn trải chi phí tiếp thị vào các nhóm khách hàng thiếu ổn định. Bằng cách ưu tiên thẩm định và giải ngân cho những đối tượng có nguồn thu rõ ràng, chi nhánh sẽ chủ động giảm thiểu tỉ lệ nợ xấu phát sinh

từ các phân khúc có biến động rủi ro lớn. Sự chuyển dịch này là nền tảng để MB Sơn Trà gia tăng thị phần bền vững, bảo vệ ngân hàng trước các biến động tiêu cực từ thị trường và hướng tới một danh mục cho vay lành mạnh, tối ưu trong tương lai.

3.2.2. Hoàn thiện công tác hướng dẫn, hỗ trợ hồ sơ và cải thiện trải nghiệm khách hàng

Để khắc phục tình trạng quy trình khó hiểu và tháo gỡ rào cản về hồ sơ rườm rà khiến khách hàng nảy sinh tâm lý đối phó, MB Sơn Trà cần tập trung vào giải pháp minh bạch hóa hướng dẫn nghiệp vụ. Do các mẫu đơn, tờ trình và giấy tờ pháp lý là quy định từ Hội sở không thể sửa đổi, PGD sẽ thực hiện giải pháp hỗ trợ bằng cách xây dựng bộ tài liệu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ mẫu tại chỗ. Bộ tài liệu này bao gồm các bản sao mẫu đơn đã được điền thông tin giả định để khách hàng dễ dàng hình dung, kèm theo danh sách liệt kê rõ ràng các loại giấy tờ cần chuẩn bị theo từng nhóm sản phẩm vay. Cán bộ tín dụng có trách nhiệm hướng dẫn trực tiếp, giải thích cặn kẽ từng mục trong đơn vay để khách hàng nắm rõ quyền lợi và nghĩa vụ, tránh tình trạng bỏ ngỏ dẫn đến sai sót phải làm lại nhiều lần. Khi khách hàng được hướng dẫn bài bản và hiểu rõ quy trình, họ sẽ tự giác cung cấp thông tin trung thực, giúp nâng cao chất lượng hồ sơ đầu vào và loại bỏ rủi ro tiềm ẩn ngay từ khâu tiếp nhận. Điều này giúp rút ngắn thời gian xét duyệt thực tế, ngăn chặn tình trạng khách hàng từ bỏ ngân hàng để tìm đến các kênh tín dụng đen đầy rủi ro khi gặp khó khăn về thủ tục. Việc sử dụng App MBBank để nộp hồ sơ trực tuyến cũng cần được đẩy mạnh nhằm rút ngắn thời gian giảm thiểu tình trạng hồ sơ bị kéo dài từ 5 - 7 ngày do thiếu hụt thông tin ban đầu.

3.2.3. Tăng cường thẩm định thực tế và giám sát chặt chẽ mục đích sử dụng vốn

Nhằm khắc phục tình trạng nợ xấu do khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, MB Sơn Trà cần siết chặt quy trình thẩm định. MB Sơn Trà phải yêu cầu cán bộ tín dụng thực hiện thẩm định trực tiếp tại nơi ở và nơi kinh doanh của khách hàng một cách thực tế, không được bỏ sót bất kỳ bước nào trong quy trình kiểm tra thực tế để xác minh tính chân thực của nhu cầu vốn. Sau khi giải ngân, MB Sơn Trà cần xây dựng lịch trình kiểm tra sau vay định kỳ để đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng phương án đã cam kết. Trong các buổi kiểm tra này, cán bộ tín dụng phải đánh giá lại tình hình tài chính thực tế và khả năng trả nợ của khách hàng để đưa ra cảnh báo sớm cho Ban lãnh đạo PGD. Nếu phát hiện khách hàng có dấu hiệu sử dụng vốn sai mục đích hoặc khả năng tài chính suy giảm, MB Sơn Trà cần có biện pháp nhắc nhở hoặc yêu cầu thu hồi nợ sớm để bảo

vệ nguồn vốn. Việc thẩm định kỹ và theo dõi sát sao không chỉ giúp hạn chế nợ xấu phát sinh từ yếu tố khách quan mà còn ngăn ngừa rủi ro chủ quan khi cán bộ tín dụng vì áp lực chỉ tiêu mà lỏng lẻo trong khâu kiểm soát các khoản vay rủi ro cao. Ngoài ra, MB Sơn Trà cần tổ chức các buổi họp về quản trị rủi ro để cập nhật các thủ đoạn gian lận mới, giúp cán bộ nâng cao cảnh giác và tinh thần trách nhiệm trong công việc.

3.2.4. *Đẩy mạnh hoạt động Marketing*

Để giải quyết hạn chế về việc quảng cáo chưa hiệu quả và khách hàng thường thụ động chờ đến khi có nhu cầu mới tìm hiểu, MB Sơn Trà cần chuyển dịch sang chiến lược tiếp thị chủ động. Tận dụng các chính sách quảng bá từ Hội sở, MB Sơn Trà chủ động tổ chức các buổi tư vấn lưu động tại các đơn vị quân đội, khu chung cư và các địa điểm trung tâm thương mại,... trên địa bàn quận Sơn Trà để đưa hình ảnh sản phẩm đến gần hơn với khách hàng tiềm năng. Giải pháp này giúp nhận diện thương hiệu MBBank được củng cố ngay từ khi khách hàng chưa phát sinh nhu cầu vay trực tiếp. Ngoài ra, MB Sơn Trà cần khuyến khích đội ngũ nhân sự trẻ sử dụng mạng xã hội để quảng bá các chương trình ưu đãi lãi suất và các tiện ích số của MBBank. Việc chủ động khơi gợi nhu cầu và hướng dẫn khách hàng tìm hiểu thủ tục từ sớm thông qua môi trường số sẽ giúp khách hàng có sự chuẩn bị tốt hơn về tâm lý và hồ sơ trước khi đến ngân hàng. Điều này không chỉ nâng cao vị thế cạnh tranh của chi nhánh so với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn mà còn giúp MB Sơn Trà tiếp cận được nhóm khách hàng chất lượng cao, có kế hoạch tài chính rõ ràng.

Hàng năm, MB Sơn Trà nên tổ chức hội nghị, hội thảo khách hàng, qua đó tạo được mối quan hệ thân thiết hơn với khách hàng, để đánh giá những mặt được, chưa được về hoạt động cho vay KHCN, từ đó có các biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ. Qua hội nghị khách hàng, giúp ngân hàng hiểu rõ những khó khăn, giải đáp các thắc mắc của khách hàng, đánh giá và nắm bắt được các nhu cầu mới nảy sinh trong khách hàng, từ đó đưa ra cách thức cung ứng sản phẩm, cải tiến sản phẩm sao cho phù hợp nhất với nhu cầu của khách hàng.

3.2.5. *Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự*

Nhằm khắc phục tình trạng sai sót nghiệp vụ do thiếu hụt kinh nghiệm thực tế của đội ngũ nhân sự trẻ, MB Sơn Trà cần ưu tiên xây dựng một lộ trình đào tạo toàn diện, chi nhánh nên triển khai mô hình cố vấn chuyên môn trong đó các cán bộ nhân viên đi trước giàu kinh nghiệm thẩm định sẽ trực tiếp kèm cặp và hướng dẫn các cán bộ

nhân viên trẻ theo hình thức cầm tay chỉ việc trong từng bộ hồ sơ cụ thể. Việc này không chỉ giúp nhân sự mới nhanh chóng nắm bắt những kinh nghiệm nhận diện rủi ro mà còn hạn chế tối đa các lỗi trình bày hồ sơ gây kéo dài thời gian xét duyệt không đáng có. Bên cạnh đó, công tác nâng cao nghiệp vụ phải được thực hiện hóa thông qua các lớp đào tạo định kỳ mỗi quý một lần. Nội dung đào tạo tập trung vào việc cập nhật các văn bản pháp luật mới, quy trình thẩm định nội bộ và kỹ năng xử lý các tình huống nợ xấu điển hình.

Để hoạt động này đi vào thực tế, MB Sơn Trà cần xây dựng cơ chế đánh giá sau đào tạo gắn liền với hệ thống khen thưởng và xử phạt minh bạch. Về khen thưởng MB Sơn Trà cần thay đổi hệ thống đánh giá KPI theo hướng cân bằng giữa số lượng và chất lượng, những cá nhân có kết quả đào tạo xuất sắc, hồ sơ thẩm định đạt tỷ lệ an toàn cao và không phát sinh lỗi nghiệp vụ sẽ được thưởng tài chính trực tiếp hoặc ưu tiên trong lộ trình thăng tiến. Về xử phạt MB Sơn Trà áp dụng nghiêm khắc đối với những cá nhân thường xuyên mắc lỗi chủ quan hoặc không đạt tiêu chuẩn sau các kỳ sát hạch quý, tùy mức độ vi phạm MB Sơn Trà có thể áp dụng hình thức trừ điểm thi đua, hạ bậc xếp loại.

Công tác giáo dục tư tưởng và đạo đức nghề nghiệp cũng phải được đặt lên hàng đầu, giúp mỗi cán bộ tín dụng có ý thức rõ vai trò của mình và cho sự an toàn của hệ thống ngân hàng. Việc đầu tư vào con người không chỉ giúp rút ngắn quy trình xử lý, nâng cao sự hài lòng của khách hàng mà còn là nền tảng cốt lõi để ngăn ngừa rủi ro đạo đức. Khi đội ngũ cán bộ vừa giỏi chuyên môn, vừa có đạo đức nghề nghiệp và tinh thần nhiệt huyết, MB Sơn Trà sẽ tạo được niềm tin vững chắc với khách hàng, từ đó tạo tiền đề cho sự bứt phá mạnh mẽ về hiệu quả cho vay KHCN trong những năm tiếp theo.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

NHNN cần xây dựng và ngày càng hoàn thiện hệ thống các văn bản pháp quy sẽ tạo nền tảng cơ sở cần thiết cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phát triển. Trong thời gian tới, NHNN cần ban hành hệ thống các văn bản hướng dẫn cụ thể về các loại hình sản phẩm, dịch vụ của cho vay khách hàng cá nhân, đồng thời cũng ban hành các văn bản hỗ trợ, khuyến khích đối với cho vay khách hàng cá nhân, tạo ra hành lang pháp lý thông thoáng và đầy đủ nhằm bảo vệ quyền lợi cho các NHTM phát triển trong hoạt động này.

NHNN cần tổ chức các đợt tập huấn rèn luyện và trao đổi nghiệp vụ giữa các cán bộ tín dụng. Trước hết có thể xây dựng mối quan hệ giữa các cán bộ Ngân hàng vừa có thể hỗ trợ, học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau, tổ chức những khóa học, hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về hoạt động ngân hàng nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng.

Xây dựng hệ thống thông tin liên ngân hàng ngày càng vững mạnh và cập nhật dữ liệu nhanh chóng và liên tục. Giúp các ngân hàng dễ dàng truy cập và có thể cập nhật thông tin khách hàng được nhanh chóng và chính xác nhất giảm bớt rủi ro trong hoạt động cho vay. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hệ thống liên ngân hàng để đảm bảo an toàn thông tin và nâng cao tính chính xác trong quá trình lấy thông tin của khách hàng và sớm nhận biết rủi ro để có biện pháp xử lý phù hợp nhanh chóng.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Quân đội

Chính sách nhân sự: Ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện và bổ sung cơ chế đãi ngộ, đặc biệt là đối với đội ngũ cán bộ tín dụng. Cần có chính sách lương, thưởng dựa trên hiệu quả công việc (KPI) rõ ràng để khuyến khích cán bộ năng động hơn trong việc tìm kiếm khách hàng cá nhân. Bên cạnh đó, cần chú trọng đào tạo đạo đức nghề nghiệp và kỹ năng giao tiếp để xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, tin cậy trong mắt khách hàng.

Đầu tư công nghệ: Ngân hàng cần tăng cường nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, đảm bảo tính ổn định và tốc độ xử lý giao dịch. Việc hiện đại hóa hạ tầng số sẽ giúp các chi nhánh cập nhật thông tin khách hàng nhanh chóng, chính xác, đồng thời hỗ trợ tốt hơn cho việc phân tích dữ liệu và dự báo rủi ro tự động.

Định vị thương hiệu: Xây dựng hệ thống đánh giá định kỳ giữa các chi nhánh để kịp thời khen thưởng các đơn vị có thành tích xuất sắc trong cho vay KHCN, từ đó tạo động lực thi đua và lan tỏa các mô hình kinh doanh hiệu quả trong toàn hệ thống.

Quy trình nghiệp vụ: Hội sở cần nghiên cứu đơn giản hóa quy trình cho vay KHCN theo hướng rút ngắn thời gian phê duyệt nhưng vẫn đảm bảo tính chặt chẽ và quản trị rủi ro. Các điều kiện vay vốn nên được thiết kế linh hoạt hơn, phù hợp với đặc thù của từng nhóm phân khúc khách hàng mục tiêu để tạo sự cân đối, tránh tập trung quá mức vào một nhóm đối tượng gây rủi ro.

Phát triển sản phẩm: Chú trọng nghiên cứu thị trường và sản phẩm của các đối thủ cạnh tranh để thiết kế các gói sản phẩm cho vay KHCN mới có tính cạnh tranh cao về lãi suất, phí và các dịch vụ đi kèm. Sản phẩm cần có đặc thù riêng biệt theo từng vùng

miền hoặc đặc thù nghề nghiệp của khách hàng. Bên cạnh đó, Hội sở cần xem xét và phê duyệt các cơ chế ưu tiên mang tính đột phá về lãi suất và hạn mức vay dựa trên quân hàm cũng như thâm niên công tác của khách hàng. Điều này giúp cho chi nhánh tận dụng tối đa lợi thế gắn kết truyền thống của MBBank, khai thác triệt để nguồn khách hàng có rủi ro thấp và thu nhập ổn định này.

Hội sở cần phát huy vai trò trong việc tiếp nhận và giải đáp thắc mắc của chi nhánh trong quá trình triển khai các sản phẩm cho vay KHCN. Cần nghiên cứu và xây dựng mô hình cụ thể mức độ rủi ro trong hoạt động kinh doanh ngân hàng, nâng cao năng lực dự báo rủi ro theo từng khối kinh doanh cho các chi nhánh.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Dựa trên những hạn chế và các nguyên nhân ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà trong quãng thời gian vừa qua, chương 3 cũng đã đề xuất được những định hướng, phát triển nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN dành cho Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà. Bên cạnh đó, chương 3 còn đưa ra một số giải pháp cho PGD và một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước và đối với Ngân hàng TMCP Quân đội (Hội sở) nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay KHCN đóng vai trò khá quan trọng trong việc hoạt động của Ngân hàng bởi đây là một trong những nguồn lợi nhuận chính của Ngân hàng.

Qua cơ sở lý luận của chương 1 và quá trình phân tích thực trạng tại chương 2. Cho thấy rằng MB Sơn Trà đã đạt được những thành tựu trong giai đoạn 2023 – 2025. Quy mô và tỷ trọng doanh số cho vay KHCN tăng trưởng mạnh mẽ (đạt hơn 1.055 tỷ đồng vào năm 2025, chiếm 78% tổng doanh số cho vay). Đồng thời, danh mục sản phẩm được đa dạng hóa hiệu quả, công tác quản trị rủi ro được kiểm soát chặt chẽ với tỷ lệ nợ xấu giảm xuống còn 0,37%. Đặc biệt, việc ứng dụng công nghệ số và đổi mới phương thức tiếp cận khách hàng qua các kênh hiện đại như App MBBank, livestream TikTok đã mang lại những tín hiệu tích cực. Tuy nhiên, bên cạnh các thành tựu đạt được, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số rào cản về cơ chế vận hành và áp lực cạnh tranh gay gắt trên địa bàn.

Bên cạnh đó thì MB Sơn Trà nên áp dụng các giải pháp như tích cực hỗ trợ khách hàng trong quá trình thu thập hồ sơ, đẩy mạnh sản phẩm cho vay KHCN, nâng cao công tác bồi dưỡng nghiệp vụ cán bộ tín dụng, truyền thông để quảng bá sản phẩm cho vay KHCN và cải thiện công tác thu hồi nợ cho vay KHCN. Từ đó, cải thiện những mặt hạn chế và giúp đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN tại MB Sơn Trà.

Do quá trình thực tập và kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm thực tế của bản thân em còn nhiều hạn chế nên khó tránh khỏi những thiếu sót trong quá trình nghiên cứu. Em rất mong nhận được sự góp ý, nhận xét của quý Thầy Cô giáo để khóa luận của em có thể được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS Trầm Thị Xuân Hương chủ biên hoặc tham gia biên soạn là tài liệu giảng dạy chính thống về ngân hàng, *Giáo trình nghiệp vụ Ngân hàng Thương Mại* (NXB Kinh tế TP.HCM)
2. GS.TS. Nguyễn Văn Tiến (2022). *Giáo trình Quản trị Ngân hàng Thương mại*. Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
3. Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà (2023-2025). *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh và huy động vốn giai đoạn 2023-2025*. Lưu hành nội bộ, Đà Nẵng.
4. Luật Ngân hàng Nhà nước số: 39/2016/TT-NH
5. Trang web của MB Bank: <https://www.mbbank.com.vn>
6. <https://www.mbbank.com.vn/chi-tiet/tin-mb/dieu-kien-vay-von-ngan-hang/6818>
7. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-Cac-to-chuc-tin-dung-32-2024-QH15-577203.aspx>