

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

-----&&-----



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ
NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NAM Á - CHI NHÁNH
ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Nguyễn Thị Nga My

Sinh viên thực hiện : Lê Thị Quỳnh Như

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện khóa luận tốt nghiệp, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ và động viên từ phía thầy cô, gia đình, bạn bè và đơn vị thực tập. Với lòng biết ơn chân thành, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến tất cả những người đã hỗ trợ em hoàn thành bài khóa luận này. Trước hết, em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, đặc biệt là các thầy cô khoa Kinh tế đã tận tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức và kinh nghiệm quý báu cho em trong suốt thời gian học tập tại trường. Những kiến thức đó là nền tảng quan trọng giúp em có thể vận dụng vào quá trình nghiên cứu và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn Th.S Nguyễn Thị Nga My đã luôn tận tình hướng dẫn, góp ý và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Những ý kiến nhận xét và sự chỉ bảo của cô đã giúp em hoàn thiện bài khóa luận một cách tốt hơn.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng các anh/chị cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong quá trình thực tập, đồng thời nhiệt tình hỗ trợ, cung cấp thông tin và chia sẻ những kinh nghiệm thực tế giúp em hiểu rõ hơn về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thiện bài khóa luận bằng tất cả sự nỗ lực của bản thân, tuy nhiên do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên bài làm khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	ii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vi
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
PHẦN MỞ ĐẦU	ix
1. Lí do chọn đề tài.....	ix
2. Mục tiêu nghiên cứu	x
2.1. Mục tiêu chung	x
2.2. Mục tiêu cụ thể	x
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	x
4. Phương pháp nghiên cứu.....	xi
5. Nội dung nghiên cứu	xi
PHẦN NỘI DUNG.....	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại	1
1.1.1. Khái niệm về cho vay tại Ngân hàng thương mại	1
1.1.2. Đặc điểm cho vay tại Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.3. Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại	3
1.1.4. Nguyên tắc, điều kiện và đối tượng cho vay của Ngân hàng thương mại	6
1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại	8
1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	8
1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	9
1.2.3. Vai trò phát triển cho vay khách hàng cá nhân đối với ngân hàng, nền kinh tế và khách hàng cá nhân	10
1.3. Cơ sở lý luận phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại	12
1.3.1. Khái niệm phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....	12
1.3.2. Nội dung phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	14

1.3.3. Các chỉ tiêu định tính đánh giá sự phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....	15
1.3.4. Các chỉ tiêu định lượng đánh giá sự phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	16
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại	21
1.4.1. Nhân tố khách quan	21
1.4.2. Các nhân chủ quan từ phía ngân hàng.....	22
1.4.3. Các nhân chủ quan từ phía khách hàng	23
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	25
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NAM Á - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	26
2.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ	26
2.1.1. Giới thiệu chung về NHTMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ ...	26
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của NHTMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ	27
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ	29
2.1.4. Các hoạt động kinh doanh chính Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.....	32
2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	33
2.2. Thực trạng triển khai hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025	49
2.2.1. Các quy định chung về hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.....	49
2.2.2. Quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.....	51
2.2.3. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân đang triển khai KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.....	54
2.3. Đánh giá về hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025	76

2.3.1. Kết quả đạt được.....	76
2.3.2. Hạn chế.....	80
2.3.3. Nguyên nhân.....	83
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	87
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NAM Á – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD CẨM LỆ	88
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.....	88
3.2. Một số giải pháp phát triển cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ	89
3.2.1. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân phù hợp với đặc thù kinh tế – xã hội tại địa bàn quận Cẩm Lệ.....	89
3.2.2. Giải pháp linh hoạt quy trình cho vay khách hàng cá nhân.....	92
3.2.3. Phát triển kênh phân phối hiện đại thông qua chiến lược liên kết bất động sản và ô tô trên địa bàn	93
3.2.4. Xây dựng mô hình đào tạo nhân viên ngân hàng cùng với cộng đồng	95
3.2.5. Tăng cường công nghệ trong hoạt động cho vay KHCN	97
3.3. Một số kiến nghị	99
3.3.1. Kiến nghị với chính phủ	99
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước	100
3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ	102
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	103
KẾT LUẬN	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO	106

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025.....	34
Bảng 2.2. Tình hình dư nợ của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025.....	39
Bảng 2.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ năm 2023-2025	43
Bảng 2.4. Tổng hợp sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Nam A Bank – PGD Cẩm Lệ.....	54
Bảng 2.5. Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025.....	58
Bảng 2.6. Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025.....	61
Bảng 2.7. Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích vay của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh	68
Bảng 2.8. Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh.....	71

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ

Hình 1.1. Logo ngân hàng TMCP Nam Á	26
Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng –	29
Sơ đồ 2.1 Quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ	51

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BDS	: Bất động sản
KHCN	: Khách hàng cá nhân
PGD	: Phòng giao dịch
TMCP	: Thương mại cổ phần
TSBĐ	: Tài sản bảo đảm

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, hệ thống ngân hàng thương mại đóng vai trò quan trọng trong việc điều tiết và luân chuyển nguồn vốn trong xã hội, góp phần thúc đẩy tăng trưởng và phát triển kinh tế. Với chức năng là trung gian tài chính, các ngân hàng thương mại không chỉ thực hiện nhiệm vụ huy động vốn mà còn phân bổ nguồn vốn đó đến các chủ thể có nhu cầu trong nền kinh tế thông qua hoạt động tín dụng. Trong đó, cho vay được xem là một trong những hoạt động chủ yếu, mang lại nguồn thu nhập lớn nhưng đồng thời cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro đối với các ngân hàng.

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của nền kinh tế và mức sống của người dân ngày càng được nâng cao, nhu cầu vay vốn phục vụ tiêu dùng, mua sắm, đầu tư và sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân cũng ngày càng gia tăng. Tuy nhiên, không phải lúc nào các cá nhân cũng có đủ nguồn lực tài chính để đáp ứng kịp thời các nhu cầu đó. Chính vì vậy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của các ngân hàng thương mại ngày càng trở nên quan trọng, vừa giúp người dân tiếp cận nguồn vốn thuận lợi hơn để cải thiện đời sống, vừa mở ra cơ hội gia tăng lợi nhuận và mở rộng thị phần cho ngân hàng. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng, việc phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hướng hiệu quả và bền vững đang trở thành yêu cầu cấp thiết. Bên cạnh những cơ hội mở rộng tín dụng, các ngân hàng cũng phải đối mặt với nhiều thách thức như rủi ro tín dụng, áp lực kiểm soát nợ xấu cũng như yêu cầu nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý khoản vay. Do đó, việc nghiên cứu, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nhằm đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả và chất lượng tín dụng là vấn đề có ý nghĩa quan trọng đối với mỗi ngân hàng.

Trong thời gian tìm hiểu và thực tập tại Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ, em nhận thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân được triển khai mạnh mẽ tại đơn vị và đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động này vẫn còn một số hạn chế nhất định cần được nghiên cứu và hoàn thiện để nâng cao hiệu quả kinh doanh cũng như hạn chế rủi ro trong cho vay.

Xuất phát từ những lý do trên, em đã lựa chọn đề tài “Giải pháp phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng

- Phòng giao dịch Cẩm Lệ” làm đề tài nghiên cứu cho khóa luận tốt nghiệp của mình. Thông qua việc phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị, đề tài hướng tới việc đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân trong thời gian tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Khóa luận được thực hiện nhằm nghiên cứu và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ. Trên cơ sở phân tích các chỉ tiêu, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trong thời gian tới.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò, các hình thức cho vay và các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động.
- Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023–2025.
- Xác định những kết quả đạt được, hạn chế còn tồn tại và các nguyên nhân ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ.
- Đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao và phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ.

Phạm vi nghiên cứu về không gian: Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ.

Phạm vi nghiên cứu về thời gian: Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Bài nghiên cứu chủ yếu sử dụng hai phương pháp chính là phương pháp định lượng và phương pháp định tính. Từ đó tiến hành đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh cũng như thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ.

5. Nội dung nghiên cứu

Ngoài phần lời mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của đề tài được chia làm ba phần:

Chương 1: Tổng quan cơ sở lý luận về phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng Thương Mại

Chương 2: Thực trạng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân Hàng TMCP Nam Á - Chi Nhánh Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn (2023-2025)

Chương 3: Giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân Tại TMCP Nam Á - Chi Nhánh Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn (2023-2025)

PHẦN NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO

VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

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

1.1.1. Khái niệm về cho vay tại Ngân hàng thương mại

Hoạt động cho vay được hiểu là một hình thức cấp tín dụng, trong đó tổ chức tín dụng chuyển giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận, với nguyên tắc khách hàng phải hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi khi đến hạn. Xét về bản chất, cho vay tại ngân hàng thương mại là một quan hệ giao dịch giữa hai chủ thể gồm ngân hàng thương mại và người vay. Trong quan hệ này, ngân hàng đóng vai trò là bên cung cấp vốn, thực hiện việc chuyển giao quyền sử dụng một khoản tiền cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định, ngược lại khách hàng vay có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ số tiền đã vay cùng với khoản lãi phát sinh theo đúng thời hạn đã cam kết.

Theo quy định tại Khoản 1, Điều 2, Thông tư 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Ngân hàng Nhà nước về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.” Quy định này đã làm rõ hơn bản chất pháp lý của hoạt động cho vay. Bản chất của hoạt động cho vay là một giao dịch về tiền tệ dựa trên nguyên tắc hoàn trả. Hoạt động này được hình thành trên cơ sở sự tin tưởng và tín nhiệm giữa ngân hàng và khách hàng vay vốn. Trong đó, nghĩa vụ hoàn trả cả gốc và lãi là đặc trưng cơ bản, đồng thời cũng là yếu tố để phân biệt hoạt động cho vay của ngân hàng với các hình thức cấp phát vốn từ ngân sách nhà nước.

1.1.2. Đặc điểm cho vay tại Ngân hàng thương mại

Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại phải tuân thủ các nguyên tắc chặt chẽ nhằm đảm bảo an toàn và hiệu quả tín dụng. Cụ thể, ngân hàng chỉ được xem xét cho vay khi khách hàng đáp ứng đầy đủ các điều kiện như có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật, mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp, có phương án sử dụng vốn khả thi, hiệu quả và có khả năng tài chính để trả

nợ. Bên cạnh đó, việc cho vay phải được lập thành hợp đồng tín dụng, trong đó quy định rõ số tiền vay, thời hạn vay, lãi suất, phương thức trả nợ và quyền, nghĩa vụ của các bên liên quan. Ngoài ra, ngân hàng có trách nhiệm kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay nhằm đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích đã cam kết. Những quy định này không chỉ giúp kiểm soát rủi ro tín dụng mà còn góp phần nâng cao tính minh bạch, kỷ luật và an toàn trong hoạt động cho vay của hệ thống ngân hàng thương mại.

Hoạt động cho vay chuyển giao quyền sử dụng vốn từ ngân hàng sang khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Ngân hàng không chuyển quyền sở hữu vốn mà chỉ cho khách hàng sử dụng tạm thời theo mục đích đã thỏa thuận. Khi đến hạn, khách hàng phải hoàn trả lại số tiền đã vay cho ngân hàng. Vì ngân hàng hoạt động theo nguyên tắc huy động vốn từ các tổ chức, cá nhân trong xã hội để cho vay lại nên thời hạn cho vay cần được xác định phù hợp với thời hạn nguồn vốn và nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng nhằm đảm bảo khả năng thu hồi vốn.

Hoạt động cho vay luôn gắn liền với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi. Khi được ngân hàng cấp tín dụng, khách hàng có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ số tiền đã vay cùng với khoản lãi theo thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Khoản lãi này được xem là chi phí sử dụng vốn của khách hàng, đồng thời là nguồn thu nhập quan trọng của ngân hàng thương mại.

Ngoài ra, hoạt động cho vay cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro. Khả năng thu hồi vốn của ngân hàng không chỉ phụ thuộc vào ý thức trả nợ và tình hình tài chính của khách hàng mà còn chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố của môi trường kinh tế như biến động thị trường, lãi suất, lạm phát hoặc những yếu tố khách quan khác. Khi khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc thu nhập bị giảm sút, khả năng trả nợ có thể bị ảnh hưởng, từ đó làm phát sinh rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại cũng được thực hiện trên cơ sở các quy định pháp lý và các cam kết trong hợp đồng tín dụng. Trong quá trình vay vốn, ngân hàng và khách hàng phải tuân thủ các điều khoản đã thỏa thuận như mục đích sử dụng vốn, thời hạn vay, lãi suất và nghĩa vụ trả nợ. Những quy định này nhằm đảm bảo quyền lợi của cả hai bên và góp phần hạn chế các rủi ro có thể phát sinh trong quá trình cho vay.

1.1.3. Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại

Trong nền kinh tế thị trường, hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại diễn ra rất đa dạng với nhiều hình thức khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của các chủ thể trong nền kinh tế. Mỗi khoản vay có đặc điểm riêng về thời hạn, mục đích sử dụng vốn hay phương thức cho vay. Vì vậy, để thuận tiện cho công tác quản lý, sử dụng vốn hiệu quả cũng như kiểm soát rủi ro tín dụng, các ngân hàng thường tiến hành phân loại các khoản cho vay theo những tiêu thức nhất định. Việc phân loại cho vay một cách hợp lý sẽ giúp ngân hàng xây dựng các quy trình cấp tín dụng phù hợp với từng loại khách hàng và từng mục đích sử dụng vốn, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng. Trên thực tế, các khoản cho vay của ngân hàng thương mại thường được phân loại theo nhiều tiêu thức khác nhau.

Xét theo thời hạn cho vay, các khoản vay được chia thành cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn đến 12 tháng, chủ yếu nhằm đáp ứng nhu cầu vốn lưu động phục vụ sản xuất, kinh doanh hoặc nhu cầu chi tiêu trong đời sống.

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

Cho vay dài hạn là hình thức cho vay có thời hạn kéo dài, thường trên 60 tháng và trong nhiều trường hợp có thể lên đến 20–30 năm tùy theo mục đích sử dụng vốn và khả năng hoàn trả của khách hàng. Loại hình cho vay này chủ yếu được sử dụng để tài trợ cho các nhu cầu đầu tư có quy mô lớn, thời gian thu hồi vốn dài như xây dựng nhà ở, phát triển cơ sở hạ tầng (cầu đường, sân bay), mua sắm máy móc thiết bị, phương tiện vận tải hoặc đầu tư xây dựng mới các cơ sở sản xuất, kinh doanh. Do đặc điểm thời gian dài và giá trị khoản vay lớn, cho vay dài hạn thường tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn so với các hình thức cho vay khác, đòi hỏi ngân hàng phải thẩm định kỹ lưỡng và quản lý chặt chẽ trong suốt thời gian cho vay.

Xét theo hình thức bảo đảm bằng tiền vay hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại được chia thành hai loại cơ bản là cho vay có bảo đảm bằng tài sản và cho vay không có bảo đảm bằng tài sản.

Cho vay có bảo đảm bằng tài sản là hình thức cho vay mà trong đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng được đảm bảo bằng các tài sản cụ thể như tài sản thế chấp, tài sản cầm cố hoặc tài sản bảo đảm của bên thứ ba. Việc yêu cầu tài sản bảo đảm giúp ngân hàng hạn chế rủi ro tín dụng, đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị lớn hoặc khách hàng có mức độ rủi ro cao. Trong trường hợp khách hàng không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng có quyền xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi vốn.

Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản là hình thức cho vay không yêu cầu khách hàng phải có tài sản thế chấp hoặc cầm cố, mà chủ yếu dựa trên uy tín, năng lực tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng. Hình thức này thường được áp dụng đối với những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, thu nhập ổn định và mức độ tín nhiệm cao. Tuy nhiên, do không có tài sản bảo đảm, loại hình cho vay này tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn, đòi hỏi ngân hàng phải thực hiện quy trình thẩm định chặt chẽ trước khi ra quyết định cấp tín dụng.

Xét theo đối tượng sử dụng vốn vay

Cho vay tiêu dùng KHCN là hình thức cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu trong đời sống của cá nhân và hộ gia đình. Thông qua khoản vay này, khách hàng có thể sử dụng trước các hàng hóa, dịch vụ khi chưa tích lũy đủ nguồn tài chính, từ đó cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống. Các khoản vay tiêu dùng thường phục vụ cho những mục đích như mua nhà, mua ô tô, du học, du lịch hoặc chi tiêu sinh hoạt. Đặc điểm của loại hình cho vay này là quy mô khoản vay thường không quá lớn nhưng lại tiềm ẩn rủi ro cao, do khả năng trả nợ phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập và ý thức trả nợ của người vay, đồng thời ít chịu tác động trực tiếp từ hiệu quả của một phương án kinh doanh cụ thể.

Cho vay sản xuất kinh doanh KHCN là loại hình cho vay mà ngân hàng cung cấp cho các cá nhân và tổ chức nhằm phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh và cung ứng dịch vụ. Nguồn vốn vay được sử dụng để đầu tư vào nguyên vật liệu, máy móc thiết bị, mở rộng quy mô sản xuất hoặc bổ sung vốn lưu động. Loại hình cho vay này bao gồm nhiều lĩnh vực khác nhau như công nghiệp, thương mại, nông nghiệp và dịch vụ. So với cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh thường có quy mô lớn hơn

và gắn liền với hiệu quả của phương án hoặc dự án kinh doanh, do đó ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định kỹ lưỡng về khả năng sinh lời cũng như năng lực tài chính của khách hàng trước khi quyết định cho vay.

Xét theo phương thức cho vay, hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại có thể được chia thành nhiều hình thức khác nhau, phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn và đặc điểm hoạt động của từng khách hàng.

Cho vay từng lần là hình thức mà ngân hàng và khách hàng thực hiện ký kết hợp đồng riêng biệt cho mỗi khoản vay phát sinh. Hình thức này thường áp dụng đối với những khách hàng không có nhu cầu vay vốn thường xuyên. Mỗi khoản vay đều được quy định rõ ràng về số tiền vay, thời hạn, lãi suất cũng như mục đích sử dụng vốn. Trong quá trình thực hiện, ngân hàng sẽ theo dõi chặt chẽ việc sử dụng vốn của khách hàng và có quyền thu hồi nợ trước hạn nếu phát hiện vi phạm các điều khoản đã cam kết.

Cho vay theo hạn mức là phương thức mà ngân hàng xác định trước một hạn mức vay tối đa trong một khoảng thời gian nhất định dựa trên nhu cầu vốn và kế hoạch kinh doanh của khách hàng. Trong thời hạn này, khách hàng có thể vay và trả nhiều lần, miễn là dư nợ không vượt quá hạn mức đã được cấp. Hình thức này giúp đơn giản hóa thủ tục và phù hợp với các khách hàng có nhu cầu vay vốn thường xuyên.

Cho vay thấu chi là hình thức cho phép khách hàng chi vượt số dư hiện có trên tài khoản thanh toán trong một giới hạn nhất định. Đây là phương thức linh hoạt, đáp ứng nhanh nhu cầu chi tiêu ngắn hạn và thường được áp dụng đối với khách hàng có thu nhập ổn định, có khả năng kiểm soát dòng tiền tốt. Tuy nhiên, do tính chất không có tài sản bảo đảm và thời gian vay ngắn, ngân hàng thường kiểm soát chặt chẽ đối tượng áp dụng.

Cho vay luân chuyển, thường áp dụng đối với các doanh nghiệp có vòng quay vốn nhanh và hoạt động mua bán diễn ra thường xuyên. Ngân hàng sẽ tài trợ vốn để doanh nghiệp nhập hàng và thu nợ khi hàng hóa được tiêu thụ. Mặc dù thủ tục tương đối đơn giản, nhưng hình thức này phụ thuộc lớn vào khả năng tiêu thụ sản phẩm của doanh nghiệp, do đó tiềm ẩn rủi ro nếu thị trường biến động bất lợi.

Cho vay trả góp, khách hàng sẽ thực hiện nghĩa vụ trả nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ trong suốt thời hạn vay đã thỏa thuận. Phương thức này thường được áp dụng cho các khoản vay trung và dài hạn, giúp khách hàng giảm áp lực tài chính trong ngắn hạn

và tạo điều kiện tiếp cận các tài sản có giá trị lớn. Tuy nhiên, rủi ro có thể phát sinh nếu thu nhập của khách hàng không ổn định trong thời gian dài.

Cho vay gián tiếp là hình thức mà ngân hàng thực hiện cấp tín dụng thông qua các tổ chức trung gian như hội, đoàn thể. Phương thức này góp phần mở rộng khả năng tiếp cận vốn cho các đối tượng có điều kiện kinh tế hạn chế, đặc biệt ở khu vực nông thôn. Tuy nhiên, hiệu quả của hình thức này phụ thuộc nhiều vào năng lực quản lý của tổ chức trung gian, do đó cần có cơ chế giám sát phù hợp để hạn chế rủi ro.

Cho vay hợp vốn là hình thức nhiều tổ chức tín dụng cùng tham gia tài trợ cho một dự án có quy mô lớn, trong đó thường có một ngân hàng đóng vai trò đầu mối điều phối. Việc hợp tác này giúp phân tán rủi ro và đáp ứng nhu cầu vốn vượt quá khả năng của một ngân hàng riêng lẻ.

Cho vay theo dự án đầu tư là phương thức cấp tín dụng dành cho các dự án sản xuất, kinh doanh cụ thể. Khi vay vốn theo hình thức này, khách hàng phải có vốn tự có tham gia vào dự án với một tỷ lệ nhất định và phải sử dụng phần vốn này trước khi ngân hàng tiến hành giải ngân. Điều này nhằm đảm bảo trách nhiệm của chủ đầu tư và nâng cao tính khả thi của dự án.

1.1.4. Nguyên tắc, điều kiện và đối tượng cho vay của Ngân hàng thương mại

1.1.4.1. Nguyên tắc cho vay

Trong hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại, các nguyên tắc cho vay đóng vai trò quan trọng nhằm đảm bảo an toàn vốn và giúp ngân hàng duy trì hoạt động ổn định, hiệu quả. Việc tuân thủ các nguyên tắc cho vay không chỉ giúp ngân hàng hạn chế rủi ro tín dụng mà còn đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích và có khả năng thu hồi. Do đó, ngân hàng chỉ xem xét cấp tín dụng đối với những khách hàng đáp ứng đầy đủ các nguyên tắc cơ bản trong hoạt động cho vay.

Khách hàng phải sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng

Đây là một trong những nguyên tắc quan trọng. Việc sử dụng vốn đúng mục đích giúp đảm bảo khoản vay được dùng cho các hoạt động hợp pháp và phù hợp với phương án sản xuất kinh doanh hoặc nhu cầu tiêu dùng đã được ngân hàng thẩm định trước đó. Khi nguồn vốn được sử dụng đúng mục đích, khách hàng có điều kiện thực hiện kế hoạch đã đề ra, từ đó tạo ra nguồn thu để hoàn trả khoản vay cho ngân hàng.

Nguyên tắc này cũng góp phần hạn chế tình trạng khách hàng sử dụng vốn sai mục đích hoặc thực hiện các hoạt động trái với quy định của pháp luật.

Khách hàng vay vốn phải thực hiện nghĩa vụ hoàn trả nợ gốc và lãi đúng thời hạn đã cam kết trong hợp đồng tín dụng

Đây là nguyên tắc thể hiện bản chất của quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng. Ngân hàng hoạt động theo cơ chế huy động vốn từ các tổ chức và cá nhân trong xã hội để cho vay lại, vì vậy việc thu hồi vốn đúng hạn có ý nghĩa rất quan trọng trong việc đảm bảo khả năng thanh toán cũng như duy trì hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Khi khách hàng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng sẽ có điều kiện tiếp tục mở rộng hoạt động tín dụng và phục vụ tốt hơn nhu cầu vốn của nền kinh tế.

1.1.4.2. Điều kiện cho vay

Khách hàng vay vốn phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật

Điều này nhằm đảm bảo rằng khách hàng có đầy đủ tư cách pháp lý để tham gia vào quan hệ tín dụng với ngân hàng và có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ phát sinh từ hợp đồng vay vốn. Đối với khách hàng là pháp nhân, tổ chức hoặc cá nhân, việc đáp ứng điều kiện này giúp ngân hàng có cơ sở pháp lý để bảo vệ quyền lợi của mình trong trường hợp phát sinh tranh chấp.

Mục đích sử dụng vốn vay phải hợp pháp và phù hợp với các quy định hiện hành của pháp luật

Ngân hàng chỉ cấp tín dụng đối với những nhu cầu vốn phục vụ cho các hoạt động sản xuất kinh doanh, đầu tư hoặc tiêu dùng hợp pháp, đồng thời không tài trợ cho các hoạt động bị pháp luật cấm. Điều kiện này giúp đảm bảo nguồn vốn tín dụng được sử dụng đúng hướng và góp phần hỗ trợ cho sự phát triển của nền kinh tế.

Khách hàng phải có khả năng tài chính để đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết

Khả năng tài chính của khách hàng được đánh giá thông qua nhiều yếu tố như nguồn thu nhập, vốn chủ sở hữu, tình hình tài chính hiện tại cũng như khả năng tạo ra dòng tiền trong tương lai. Việc đánh giá khả năng tài chính giúp ngân hàng xác định được mức độ rủi ro của khoản vay và đưa ra quyết định cấp tín dụng phù hợp.

Khách hàng cần có phương án sản xuất kinh doanh, dự án đầu tư hoặc phương án sử dụng vốn khả thi và có hiệu quả

Ngân hàng sẽ xem xét tính khả thi của phương án này thông qua các thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, từ đó đánh giá khả năng tạo ra nguồn thu để hoàn trả khoản vay. Trong một số trường hợp, khách hàng còn phải thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay như thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

1.1.4.3. Đối tượng cho vay

Đối tượng cho vay của ngân hàng thương mại là những nhu cầu vay vốn hợp pháp của khách hàng nhằm phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh, đầu tư hoặc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng trong đời sống. Thông qua hoạt động cho vay, ngân hàng vừa đáp ứng nhu cầu vốn của các cá nhân và tổ chức trong nền kinh tế, vừa tạo ra nguồn thu nhập từ hoạt động tín dụng. Tuy nhiên, ngân hàng chỉ xem xét cho vay đối với những nhu cầu vốn phù hợp với quy định của pháp luật và quy định nội bộ của ngân hàng. Những nhu cầu vay vốn liên quan đến các hoạt động bị pháp luật cấm hoặc các giao dịch không hợp pháp sẽ không được ngân hàng chấp nhận cấp tín dụng. Ngoài ra, đối với các khoản vay bằng ngoại tệ, khách hàng còn phải tuân thủ các quy định về quản lý ngoại hối của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Theo giáo trình Quản trị Ngân hàng thương mại của PGS.TS Nguyễn Thị Mùi và THS. Trần Cảnh Toàn “Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại đối với đối tượng là cá nhân hoặc hộ gia đình nhằm đáp ứng các nhu cầu hợp pháp về tiêu dùng, sinh hoạt hoặc đầu tư kinh doanh quy mô nhỏ”. Theo quy định tại Thông tư 39/2016/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 12/2024/TT-NHNN), cho vay được hiểu là việc tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận, với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi khi đến hạn.

Từ các khái niệm trên có thể hiểu rằng, cho vay khách hàng cá nhân thực chất là quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và cá nhân vay vốn, trong đó ngân hàng đóng vai

trò cung cấp nguồn vốn tạm thời, còn khách hàng có trách nhiệm sử dụng vốn đúng mục đích và thực hiện nghĩa vụ hoàn trả gốc và lãi theo cam kết. Các khoản vay này có thể được cấp dưới nhiều hình thức khác nhau như vay có tài sản bảo đảm hoặc vay tín chấp, tùy thuộc vào điều kiện và khả năng tài chính của khách hàng. Trong hoạt động của ngân hàng thương mại hiện nay, cho vay khách hàng cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng khi không chỉ góp phần đáp ứng nhu cầu vốn của người dân mà còn giúp ngân hàng mở rộng hoạt động tín dụng, đa dạng hóa danh mục khách hàng và tạo nguồn thu nhập ổn định từ lãi vay và các dịch vụ liên quan.

1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Quy mô mỗi khoản vay thường không lớn nhưng số lượng khoản vay lại nhiều: Phần lớn khách hàng cá nhân vay vốn để phục vụ nhu cầu tiêu dùng hoặc bổ sung vốn cho các hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ của hộ gia đình nên giá trị mỗi khoản vay thường thấp hơn đáng kể so với các khoản vay của doanh nghiệp. Tuy nhiên, do số lượng khách hàng cá nhân trong xã hội rất đông và nhu cầu vay vốn phát sinh thường xuyên nên tổng dư nợ của phân khúc này tại các ngân hàng thương mại ngày càng gia tăng. Chính vì vậy, mặc dù giá trị từng khoản vay không lớn nhưng khi xét trên tổng thể, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn mang lại nguồn thu đáng kể cho ngân hàng.

Mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng cá nhân khá đa dạng: Các khoản vay có thể được sử dụng cho nhiều nhu cầu khác nhau như mua nhà ở, sửa chữa nhà cửa, mua phương tiện đi lại, chi phí học tập, tiêu dùng sinh hoạt hoặc bổ sung vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh nhỏ. Do sự đa dạng này, các ngân hàng thường thiết kế nhiều sản phẩm tín dụng khác nhau dành cho khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng phong phú của người dân.

Rủi ro của các khoản vay cá nhân tương đối cao hơn so với các khoản vay của doanh nghiệp: Một đặc điểm đáng lưu ý là nguồn trả nợ của khách hàng cá nhân chủ yếu dựa vào thu nhập từ tiền lương, hoạt động kinh doanh hoặc các nguồn thu hợp pháp khác. Tuy nhiên, các nguồn thu nhập này có thể chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như biến động kinh tế, tình trạng thất nghiệp, bệnh tật hoặc những rủi ro cá nhân khác. Khi những yếu tố này xảy ra, khả năng trả nợ của khách hàng có thể bị suy giảm, từ đó làm gia tăng rủi ro tín dụng đối với ngân hàng. Ngoài ra, việc thu thập và đánh giá

thông tin tài chính của cá nhân thường khó khăn hơn so với doanh nghiệp do mức độ minh bạch thông tin còn hạn chế.

Chi phí thẩm định và quản lý các khoản vay khách hàng cá nhân cũng tương đối cao: Bên cạnh yếu tố rủi ro, do số lượng khách hàng nhiều và phân tán ở nhiều khu vực khác nhau nên ngân hàng phải đầu tư khá nhiều nguồn lực cho các hoạt động như tiếp nhận hồ sơ, thẩm định thông tin, giải ngân và theo dõi quá trình trả nợ. Ngoài ra, việc xác minh thu nhập, tài sản và lịch sử tín dụng của khách hàng cũng đòi hỏi thời gian và chi phí nhất định.

Lãi suất cho vay đối với khách hàng cá nhân thường có những ưu đãi tương đối phù hợp với khoản vay: Điều này xuất phát từ việc ngân hàng phải bù đắp chi phí thẩm định, quản lý khoản vay cũng như mức độ rủi ro có thể phát sinh trong quá trình cho vay. Tuy vậy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn được nhiều ngân hàng thương mại chú trọng phát triển vì đây là phân khúc khách hàng tiềm năng, giúp ngân hàng mở rộng thị phần và đa dạng hóa danh mục cho vay.

1.2.3. Vai trò phát triển cho vay khách hàng cá nhân đối với ngân hàng, nền kinh tế và khách hàng cá nhân

Đối với Ngân hàng thương mại:

Góp phần nâng cao thương hiệu cho ngân hàng

Do có đối tượng khách hàng rất rộng nên việc phát triển tín dụng cá nhân sẽ giúp hình ảnh thương hiệu của ngân hàng được phổ biến rộng khắp. Thông qua tín dụng cá nhân, ngoài việc cấp tín dụng cho khách hàng còn giúp ngân hàng thuận lợi trong bán chéo sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ như: tiền gửi tiết kiệm, giao dịch thanh toán, chuyển lương qua tài khoản, phát hành – thanh toán thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử... Khả năng cung cấp gói sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân đồng bộ thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng sẽ tạo nét khác biệt cho ngân hàng trong cạnh tranh với đối thủ, do đó góp phần nâng cao thương hiệu cho ngân hàng.

Góp phần phân tán rủi ro cho ngân hàng

Nếu một ngân hàng chỉ tập trung cho vay các khách hàng doanh nghiệp có nhu cầu. Vốn lớn, vì lý do nào đó mà hoạt động kinh doanh của các khách hàng này gặp khó khăn gây ảnh hưởng đến khả năng trả nợ sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Các ngân hàng phát triển tín dụng cá nhân như một sự phân tán rủi ro vì với số lượng khách hàng cá nhân đông, số tiền vay ít thì khi có một khách

hàng hoặc một số ít khách hàng gặp rủi ro dẫn đến không có khả năng trả nợ thì ít gây ảnh hưởng đến tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Nguồn thu nhập ổn định cho ngân hàng

Mặc dù dư nợ của từng khách hàng cá nhân thường nhỏ, nhưng với số lượng khách hàng lớn và phân tán, tổng dư nợ và doanh số cho vay tăng lên đáng kể, tạo ra nguồn thu lãi ổn định từ hoạt động tín dụng. Các khoản vay cá nhân còn tạo cơ hội để ngân hàng bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác như thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, tiền gửi tiết kiệm, dịch vụ thanh toán, ngân hàng điện tử... Việc bán chéo này không chỉ tăng thu nhập dịch vụ mà còn giúp ngân hàng khai thác tối đa vòng đời khách hàng, nghĩa là mỗi khách hàng cá nhân trở thành nguồn doanh thu liên tục từ nhiều sản phẩm khác nhau. Khi quản lý hiệu quả các khoản vay, kiểm soát nợ xấu, nợ quá hạn và rủi ro tín dụng, ngân hàng vừa đảm bảo thu nhập thực tế vừa giảm nguy cơ mất vốn.

Đối với khách hàng cá nhân:

Giúp khách hàng cá nhân thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng và nâng cao chất lượng cuộc sống

Cuộc sống con người luôn tồn tại những nhu cầu về vật chất và tinh thần, những nhu cầu đó ngày càng đa dạng và cao hơn bắt đầu từ những hàng hoá thiết yếu rồi đến những hàng hoá xa xỉ hơn cùng với sự phát triển của nền kinh tế. Nhưng việc thỏa mãn những nhu cầu đó lại phụ thuộc vào khả năng thanh toán hiện tại. Ở một chừng mực nào đó, tín dụng cá nhân giúp cho các khách hàng linh hoạt hơn trong việc giải quyết vấn đề thỏa mãn nhu cầu của bản thân. Thay vì phải tích lũy đủ vốn ở hiện tại để thực hiện kế hoạch của bản thân, người tiêu dùng sẽ khéo léo phối hợp giữa thỏa mãn nhu cầu ở hiện tại với khả năng thanh toán ở hiện tại và tương lai. Nghĩa là họ sẽ tiêu dùng trước bằng cách lựa chọn phương án vay vốn ngân hàng rồi tích lũy và hoàn trả sau cho ngân hàng. Vai trò này hết sức có ý nghĩa đối với những trường hợp mua sắm các hàng hoá thiết yếu có giá trị cao như nhà cửa, xe hơi... hay chi tiêu cấp bách như ốm đau, bệnh tật, ma chay, cưới hỏi... Trong những trường hợp này, thay vì bế tắc hoặc phải tìm đến những khoản vay nóng ngoài ngân hàng với lãi suất cao ngất ngưỡng, thì khách hàng có thể an tâm vay vốn từ ngân hàng với lãi suất và thời hạn vay hợp lý. Điều này được thể hiện rõ nét nhất tại các nước phát triển vì thông qua các khoản cấp tín dụng của ngân hàng hết sức nhanh chóng và thuận tiện thì khách hàng hầu như

được đáp ứng các nhu cầu cá nhân thiết yếu của cuộc sống như mua nhà, mua ô tô, học tập, du lịch... góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống.

Góp phần hỗ trợ vốn phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh hộ gia đình

Ngoài ra, cho vay khách hàng cá nhân còn là kênh các NHTM tài trợ vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các hộ gia đình giúp họ có điều kiện để phát triển quy mô sản xuất, nâng cao khả năng cạnh tranh trong ngành. Với điều kiện cấp tín dụng đơn giản hơn đối với khách hàng doanh nghiệp, cho vay khách hàng cá nhân phù hợp với hình thức kinh doanh nhỏ lẻ, phù hợp với đặc tính và tập quán kinh doanh của đối tượng này.

Đối với nền kinh tế - xã hội:

Góp phần tạo sự năng động cho các thành phần kinh tế

Cho vay khách hàng cá nhân là kênh hỗ trợ vốn để dân chúng trang trải các chi phí phát sinh trong cuộc sống từ thỏa mãn nhu cầu thiết yếu cho đến nhu cầu xa xỉ với chi phí đắt đỏ, nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống. Để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng, buộc các thành phần kinh tế phải đẩy mạnh sản xuất, do đó tạo nhiều công ăn việc làm, tạo ra những khác biệt tích cực giúp tăng khả năng cạnh tranh trước các đối thủ trong và ngoài nước trong thời kỳ hội nhập.

Góp phần tạo sự ổn định về mặt xã hội

Là một phần của hoạt động tín dụng nói chung, cho vay khách hàng cá nhân cũng có vai trò tích cực đối với xã hội. Cho vay khách hàng cá nhân góp phần khai thác triệt để các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội rồi lưu thông các nguồn vốn này một cách trôi chảy và hiệu quả, từ nơi thừa vốn đến nơi thiếu vốn, từ nơi hiệu quả thấp đến nơi hiệu quả cao. Cho vay khách hàng cá nhân giúp kích cầu trong nền kinh tế, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, thúc đẩy sản xuất trong nước. Do đó thu hút nhiều lực lượng lao động tham gia xây dựng, sản xuất tạo công ăn việc làm, hướng đến các mục tiêu xã hội như xóa đói, giảm nghèo, tăng thu nhập, giảm tệ nạn xã hội góp phần ổn định trật tự xã hội.

1.3. Cơ sở lý luận phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Trong hoạt động của ngân hàng thương mại, cho vay khách hàng cá nhân ngày càng chiếm vai trò quan trọng và trở thành một trong những mảng hoạt động được

nhiều ngân hàng chú trọng phát triển. Việc phát triển cho vay đối với khách hàng cá nhân không chỉ giúp ngân hàng tăng trưởng tín dụng mà còn góp phần tạo ra nguồn thu nhập ổn định và mở rộng tập khách hàng. Từ góc độ hoạt động tín dụng, phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại có thể hiểu là quá trình mở rộng và nâng cao hiệu quả các khoản cho vay đối với khách hàng cá nhân. Sự phát triển này không chỉ thể hiện ở việc tăng số lượng khách hàng vay vốn, doanh số cho vay và dư nợ tín dụng, mà còn ở việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay và nâng cao chất lượng của các khoản vay. Trên thực tế, phát triển cho vay khách hàng cá nhân thường được xem xét trên hai khía cạnh là quy mô và chất lượng.

Về quy mô, phát triển cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện thông qua việc gia tăng số lượng khách hàng cá nhân vay vốn, mở rộng dư nợ cho vay và đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng như vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua ô tô, vay sửa chữa nhà ở hoặc vay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ của hộ gia đình. Việc mở rộng quy mô cho vay khách hàng cá nhân giúp ngân hàng tăng doanh số cho vay, gia tăng thu nhập từ hoạt động tín dụng và mở rộng thị phần trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ. Tuy nhiên, do đối tượng khách hàng cá nhân có số lượng lớn và phân bố rộng trên nhiều khu vực khác nhau nên ngân hàng cần tăng cường mở rộng mạng lưới hoạt động, đẩy mạnh công tác marketing, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng và cải tiến quy trình xử lý hồ sơ nhằm nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng.

Về chất lượng, phát triển cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện ở việc đảm bảo các khoản vay được thực hiện đúng mục đích, có khả năng thu hồi đầy đủ và đúng hạn, đồng thời hạn chế phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu. Để nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân, ngân hàng cần chú trọng công tác thẩm định khách hàng trước khi cho vay, kiểm tra trong quá trình sử dụng vốn và giám sát sau khi cho vay nhằm đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn vay. Bên cạnh đó, do thông tin tài chính của khách hàng cá nhân thường không đầy đủ và khó xác minh hơn so với khách hàng doanh nghiệp nên ngân hàng cần nâng cao chất lượng thẩm định hồ sơ, đơn giản hóa thủ tục nhưng vẫn đảm bảo an toàn tín dụng. Ngoài ra, việc nâng cao chất lượng dịch vụ, rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ và tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay cũng góp phần nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân. Nhờ

đó, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ được mở rộng về quy mô mà còn đảm bảo phát triển theo hướng an toàn và bền vững.

Về cơ cấu, phát triển cho vay khách hàng cá nhân thể hiện ở việc ngân hàng phân bổ các khoản vay theo mục đích sử dụng vốn, thời hạn vay và hình thức bảo đảm. Trên thực tế, nhu cầu vay của khách hàng cá nhân khá đa dạng như vay tiêu dùng, vay mua nhà hoặc vay sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ, nên ngân hàng cần phân bổ hợp lý giữa các nhóm này, tránh tập trung quá nhiều vào một loại hình vay. Đồng thời, việc cân đối giữa cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, cũng như giữa các khoản vay có và không có tài sản bảo đảm, giúp ngân hàng hạn chế rủi ro và duy trì hoạt động cho vay ổn định hơn.

1.3.2. Nội dung phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Để phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân hiệu quả và bền vững, trước hết ngân hàng cần tăng cường huy động vốn, đặc biệt là nguồn vốn từ khu vực dân cư nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng gia tăng trong bối cảnh thu nhập và mức sống của người dân ngày càng được cải thiện. Việc chủ động nguồn vốn ổn định không chỉ giúp ngân hàng mở rộng quy mô cho vay mà còn tạo điều kiện xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường tín dụng bán lẻ. Ngân hàng cần thực hiện mở rộng tín dụng khách hàng cá nhân theo hướng hợp lý, phù hợp với định hướng phát triển kinh tế – xã hội của từng thời kỳ và từng địa phương, gắn tăng trưởng dư nợ với việc kiểm soát chất lượng tín dụng thông qua việc tăng cường công tác thẩm định khách hàng, giám sát mục đích sử dụng vốn vay và hạn chế phát sinh nợ quá hạn, nợ xấu nhằm đảm bảo hiệu quả và an toàn trong hoạt động tín dụng.

Ngân hàng cần chú trọng đa dạng hóa sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của người dân trong nền kinh tế thị trường hiện nay như cho vay mua nhà ở, cho vay mua phương tiện đi lại, cho vay phục vụ học tập, chăm sóc sức khỏe, tiêu dùng cá nhân hoặc cho vay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ của hộ gia đình. Ngân hàng cần nâng cao chất lượng dịch vụ và chính sách chăm sóc khách hàng thông qua việc đơn giản hóa thủ tục vay vốn, rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ, tăng cường hoạt động tư vấn và đẩy mạnh marketing sản phẩm tín dụng bán lẻ nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng mới và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng hiện hữu. Việc quản lý lãi suất cho vay hợp lý, phù hợp

với khả năng tài chính của khách hàng và tình hình thị trường cũng góp phần quan trọng trong việc nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng cá nhân và mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng.

Trong điều kiện ngành ngân hàng đang đẩy mạnh chuyển đổi số và hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, việc nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ tín dụng và tăng cường nghiên cứu thị trường là yếu tố quan trọng giúp phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân một cách bền vững. Ngân hàng cần thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng, đặc biệt là kỹ năng thẩm định khách hàng cá nhân và quản lý khoản vay nhằm hạn chế rủi ro tín dụng phát sinh. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cho vay như hệ thống chấm điểm tín dụng, quản lý dữ liệu khách hàng và phát triển các dịch vụ ngân hàng số sẽ giúp nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ vay vốn, cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng và tăng khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng. Việc chủ động nghiên cứu các yếu tố kinh tế vĩ mô như tốc độ tăng trưởng kinh tế, thu nhập của người dân, lạm phát và chính sách tiền tệ của Nhà nước sẽ giúp ngân hàng xây dựng chính sách tín dụng phù hợp với từng giai đoạn phát triển của nền kinh tế, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

1.3.3. Các chỉ tiêu định tính đánh giá sự phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Uy tín và danh tiếng của ngân hàng: Là một trong những yếu tố định tính quan trọng ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Trên thực tế, khách hàng cá nhân thường có xu hướng ưu tiên giao dịch với những ngân hàng có hình ảnh tốt và được nhiều người tin tưởng. Uy tín của ngân hàng được hình thành thông qua mức độ hài lòng của khách hàng trong các lần giao dịch trước, đồng thời lan tỏa thông qua truyền miệng, hoạt động tiếp thị và quảng bá thương hiệu. Tuy nhiên, đây là yếu tố cần được xây dựng trong thời gian dài nhưng lại có thể bị ảnh hưởng nhanh chóng nếu chất lượng dịch vụ không được đảm bảo. Vì vậy, việc duy trì và nâng cao uy tín, danh tiếng đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng và góp phần mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Cơ sở vật chất và trang thiết bị của ngân hàng: Ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Hệ thống chi nhánh, phòng giao dịch được bố trí hợp lý, đặc biệt tại các khu vực đông dân cư, sẽ giúp ngân hàng

dễ dàng tiếp cận và thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, việc trang bị cơ sở vật chất khang trang, hiện đại cùng với các thiết bị hỗ trợ như ATM, POS hay các nền tảng ngân hàng điện tử không chỉ nâng cao chất lượng phục vụ mà còn góp phần rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, tạo sự thuận tiện cho khách hàng. Ngược lại, nếu cơ sở vật chất lạc hậu, quy trình xử lý chậm sẽ làm giảm trải nghiệm và khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Do đó, việc đầu tư đồng bộ vào cơ sở vật chất và công nghệ không chỉ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng mở rộng và phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Trình độ và phẩm chất của cán bộ nhân viên: Chất lượng cán bộ nhân viên được thể hiện qua chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng tin học và khả năng giao tiếp với khách hàng, điều đó sẽ ảnh hưởng đến chất lượng thẩm định, xử lý hồ sơ và tư vấn sản phẩm cho vay của ngân hàng. Đồng thời yếu tố đạo đức nghề nghiệp cũng đóng vai trò đặc biệt quan trọng, bởi nếu nhân viên thiếu trung thực hoặc vi phạm quy định có thể dẫn đến rủi ro trong hoạt động cho vay, gây thiệt hại về tài chính và ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng. Do đó, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cả về trình độ chuyên môn lẫn phẩm chất đạo đức, là điều kiện cần thiết để đảm bảo hoạt động cho vay khách hàng cá nhân được thực hiện an toàn và hiệu quả.

1.3.4. Các chỉ tiêu định lượng đánh giá sự phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

1.3.4.1. Các chỉ tiêu quy mô

Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay khách hàng cá nhân

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

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay} = \frac{\text{DSCV năm nay} - \text{DSCV năm trước}}{\text{DSCV năm trước}} \times 100\%$$

Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Dư nợ cho vay KHCN là tổng số tiền mà NHTM đã cho KHCN vay tính tại một thời điểm nhất định, sau khi đã trừ đi các khoản thanh toán. Việc mở rộng cho vay KHCN được đo lường trên quy mô và tốc độ tăng dư nợ KHCN. Ngân hàng tính lãi cho vay dựa trên dư nợ cho vay đến thời kỳ tính lãi, tức là lợi nhuận của ngân hàng có được từ hoạt động cho vay trong kỳ phụ thuộc vào dư nợ chứ không phải là doanh số cho vay trong kỳ đó. Vì vậy, số dư nợ càng lớn và dư nợ kỳ sau tăng hơn so với kỳ trước là chỉ tiêu đúng nhất phản ánh mức độ công tác cho vay càng cao. Chỉ tiêu này dùng để so sánh tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN qua các năm nhằm đánh giá mức độ cho vay, ngoài ra còn thể hiện năng lực thu hút khách hàng.

Chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN được xác định:

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ} = \frac{\text{Dư nợ năm nay} - \text{Dư nợ năm trước}}{\text{Dư nợ năm trước}} \times 100\%$$

Ngoài ra, một chỉ tiêu mà ngân hàng cũng cần xem xét đến là dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay của ngân hàng.

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

Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân phản ánh mức độ chiếm tỷ lệ của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng thương mại. Chỉ tiêu này cho thấy mức độ phát triển và định hướng của ngân hàng đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Tỷ trọng càng cao chứng tỏ ngân hàng càng chú trọng phát triển cho vay khách hàng cá nhân, đặc biệt ở các ngân hàng định hướng bán lẻ. Sự gia tăng của chỉ tiêu này có thể do dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng nhanh hơn so với tổng dư nợ, hoặc do tổng dư nợ giảm nhưng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân giảm ít hơn.

1.3.4.2. Các chỉ tiêu chất lượng

Tỷ lệ tăng trưởng doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân

Doanh số thu nợ là chỉ tiêu phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng trong hoạt động cho vay. Chỉ tiêu này cho thấy mức độ hiệu quả trong công tác quản lý cho vay và kiểm soát rủi ro. Khi doanh số thu nợ đạt mức cao và ổn định, điều đó chứng tỏ

các khoản vay được thu hồi đúng hạn, góp phần đảm bảo dòng tiền và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng. Ngược lại, nếu doanh số thu nợ thấp hoặc có xu hướng giảm, đây có thể là dấu hiệu cảnh báo về khả năng phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu, đòi hỏi ngân hàng cần kịp thời có biện pháp xử lý. Do đó, việc theo dõi doanh số thu nợ qua các kỳ sẽ giúp ngân hàng đánh giá được chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân một cách tương đối chính xác.

Tỷ lệ tăng trưởng doanh số thu nợ cho vay KHCN

$$= \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ này} - \text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ trước}}{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ trước}} \times 100\%$$

Hệ số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân

Chỉ tiêu Hệ số thu nợ khách hàng cá nhân đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Đây là chỉ tiêu phản ánh trong một thời kỳ nào đó, với doanh số cho vay khách hàng cá nhân nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn.

$$\text{Hệ số thu nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN}}{\text{Doanh số cho vay KHCN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn và nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân

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

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

Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay KHCN trên tổng dư nợ cho vay KHCN là chỉ tiêu nhằm đánh giá chất lượng cho vay KHCN của ngân hàng, điều này cho biết trong 100 đồng nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu. Chỉ tiêu này phản ánh nợ xấu trong cho vay KHCN chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay KHCN. Thông thường các khoản nợ này được xử lý bằng cách trích lập dự phòng để xóa nợ. Khoản dự phòng này được tính toán dựa trên tình hình dư nợ quá hạn và trên cơ sở các khoản vay được

bảo đảm hay không. Chỉ tiêu này càng thấp thể hiện chất lượng cho vay KHCN ngày càng được nâng cao, rủi ro của các khoản cho vay KHCN ngày càng được giảm thiểu.

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

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

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

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

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

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

Nợ xấu trên tổng dư nợ là tỷ lệ giữa giá trị nợ xấu và tổng dư nợ cho vay của ngân hàng, được sử dụng để đánh giá mức độ rủi ro trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Một tỷ lệ nợ xấu cao có thể cảnh báo về chất lượng tín dụng kém, tiềm ẩn nguy cơ rủi ro tín dụng và ảnh hưởng tiêu cực đến khả năng sinh lời của ngân hàng. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu thấp cho thấy ngân hàng có khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng tốt, đồng thời phản ánh một chiến lược cho vay và quản lý rủi ro hoạt động.

1.3.4.3. Các chỉ tiêu cơ cấu

Chỉ tiêu cơ cấu dư nợ theo mục đích

Cơ cấu dư nợ theo mục đích là chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng tổng giá trị các khoản cho vay đã giải ngân và chưa thu hồi được phân loại theo các nhóm mục đích sử dụng cụ thể của khách hàng (như sản xuất kinh doanh, tiêu dùng, đầu tư bất động sản) trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng thương mại tại một thời điểm nhất định.

$$\text{Tỷ trọng dư nợ theo mục đích} = \frac{\text{Dư nợ theo mục đích } i}{\text{Tổng dư nợ KHCN}} \times 100 \%$$

Chỉ tiêu cơ cấu dư nợ theo kỳ hạn

Cơ cấu dư nợ theo kỳ hạn phản ánh chiến lược quản lý vốn và rủi ro của ngân hàng trong việc cấp tín dụng cá nhân. Ngân hàng cần cân đối giữa dư nợ ngắn hạn, trung hạn và dài hạn để vừa đáp ứng nhu cầu vốn sinh hoạt, mua sắm đột xuất của khách hàng, vừa phục vụ các khoản vay lớn như mua nhà hay đầu tư dài hạn. Giúp ngân hàng tối ưu hóa vòng quay vốn, đảm bảo ngân hàng có dòng tiền quay vòng nhanh để giải ngân cho khách hàng khác, đồng thời kiểm soát rủi ro thanh khoản và nợ xấu.

$$\text{Tỷ trọng dư nợ kỳ hạn} = \frac{\text{Dư nợ kỳ hạn } i}{\text{Tổng dư nợ KHCN}} \times 100 \%$$

1.3.4.4. Các chỉ tiêu thu nhập

Chỉ tiêu thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân

Thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân là một trong những chỉ tiêu quan trọng phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động cho vay tại ngân hàng. Đây là khoản thu mà ngân hàng thu được từ các khoản cho vay cá nhân như vay mua nhà, vay mua ô tô, vay tiêu dùng, vay thấu chi hoặc vay phục vụ sản xuất kinh doanh. Khi dư nợ cho vay khách hàng cá nhân gia tăng sẽ tạo điều kiện làm tăng nguồn thu nhập từ lãi. Mặc dù mỗi khoản vay cá nhân thường có giá trị không lớn, nhưng do số lượng khoản vay nhiều nên gia tăng sự đóng góp vào tổng dư nợ và thu nhập của ngân hàng.

Tuy nhiên, để đánh giá chính xác hiệu quả hoạt động cho vay, không chỉ xem xét giá trị thu nhập tuyệt đối mà cần phân tích thêm tỷ lệ thu nhập từ lãi trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Chỉ tiêu này cho biết khả năng sinh lời bình quân trên mỗi đồng vốn cho vay, đồng thời phản ánh mức độ hiệu quả trong việc quản lý chi phí và kiểm soát rủi ro của ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ thu nhập trên dư nợ} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi cho vay KHCN}}{\text{Tổng dư nợ KHCN}} \times 100 \%$$

Tỷ trọng thu nhập cho vay KHCN phản ánh vai trò quan trọng của hoạt động cho vay KHCN trong tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng. Tỷ trọng cao chứng tỏ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ là nguồn thu ổn định mà còn là yếu tố chiến lược giúp ngân hàng mở rộng thị trường bán lẻ, phân tán rủi ro và nâng cao uy tín thương hiệu. Dựa trên chỉ tiêu này, ngân hàng có thể xây dựng các chính sách thu

hút khách hàng mới, nâng cao chất lượng sản phẩm tín dụng và cải tiến dịch vụ, đồng thời điều chỉnh lãi suất, hạn mức và thời hạn vay để tối ưu hóa lợi nhuận.

$$\text{Tỷ trọng thu nhập trên dư nợ} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi cho vay KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ lãi ngân hàng}} \times 100 \%$$

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

1.4.1. Nhân tố khách quan

Về kinh tế - chính trị

Tình hình phát triển của nền kinh tế có ảnh hưởng lớn đến hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và cá nhân diễn ra thuận lợi, thu nhập của người dân được cải thiện, tỷ lệ thất nghiệp ở mức thấp. Điều này làm cho nhu cầu vay vốn để mở rộng sản xuất kinh doanh cũng như phục vụ nhu cầu tiêu dùng tăng lên, từ đó tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào giai đoạn suy thoái hoặc bất ổn, hoạt động sản xuất kinh doanh gặp nhiều khó khăn, thu nhập của người dân giảm và tâm lý chi tiêu trở nên thận trọng hơn. Khi đó nhu cầu vay vốn của các chủ thể trong nền kinh tế có xu hướng giảm, khả năng hấp thụ vốn thấp, dẫn đến hoạt động cho vay của ngân hàng bị thu hẹp. Bên cạnh đó, một môi trường kinh tế - chính trị ổn định sẽ giúp củng cố niềm tin của người dân và doanh nghiệp, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng phát triển. Ngược lại, các biến động lớn trong nền kinh tế hoặc bất ổn xã hội có thể làm giảm niềm tin của thị trường và ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động cho vay của ngân hàng.

Về lĩnh vực pháp lý

Môi trường pháp lý có ảnh hưởng quan trọng đến hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại. Một hệ thống pháp luật đầy đủ, minh bạch và thống nhất sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc xây dựng quy trình, quy định cho vay cũng như đảm bảo các hoạt động tín dụng được thực hiện đúng quy định. Ngược lại, nếu các quy định pháp lý chưa rõ ràng hoặc thiếu đồng bộ sẽ gây khó khăn cho ngân hàng trong quá trình triển khai hoạt động cho vay.

Về đối thủ cạnh tranh

Mức độ cạnh tranh trên thị trường tài chính – ngân hàng ngày càng gia tăng khi có sự tham gia của nhiều ngân hàng và các tổ chức tài chính khác. Điều này tạo ra áp lực lớn đối với hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại. Vì vậy, để thu hút khách hàng và mở rộng hoạt động cho vay, các ngân hàng cần không ngừng cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ cũng như xây dựng các chính sách phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

1.4.2. Các nhân chủ quan từ phía ngân hàng

Chính sách cho vay của ngân hàng

Chính sách cho vay khách hàng cá nhân là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quy mô và hiệu quả hoạt động cho vay của ngân hàng, chính sách khách hàng có vai trò quan trọng trong việc lựa chọn và phân loại các đối tượng vay vốn. Do khách hàng cá nhân rất đa dạng về nghề nghiệp, thu nhập và mục đích vay vốn nên ngân hàng cần xây dựng tiêu chí đánh giá rõ ràng để lựa chọn khách hàng phù hợp, vừa đáp ứng nhu cầu vay vốn vừa đảm bảo an toàn tín dụng. Bên cạnh đó, chính sách lãi suất cũng ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định vay vốn của khách hàng. Mức lãi suất hợp lý và có tính cạnh tranh sẽ giúp ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng hơn. Tuy nhiên, lãi suất cho vay cần được xây dựng trên cơ sở phù hợp với quy định của hệ thống ngân hàng, đồng thời đảm bảo bù đắp chi phí hoạt động và rủi ro có thể phát sinh. Ngoài ra, phương thức cho vay đa dạng và linh hoạt cũng góp phần đáp ứng nhu cầu vay vốn khác nhau của khách hàng cá nhân. Việc cung cấp nhiều hình thức cho vay phù hợp với từng mục đích sử dụng vốn sẽ giúp ngân hàng mở rộng quy mô cho vay và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Chính sách chăm sóc khách hàng của ngân hàng

Trải nghiệm khách hàng chính là mấu chốt thành công của các ngân hàng. Trong thời đại hiện nay, có không ít những cơ hội để các ngân hàng cải tiến và nâng cao trải nghiệm khách hàng, bắt đầu từ quy trình chăm sóc khách hàng. Đây là một trong những yếu tố tác động trực tiếp đến sự gắn bó và tin tưởng của khách hàng đối với ngân hàng. Nếu công tác chăm sóc khách hàng không hiệu quả thì dễ dàng dẫn đến những ấn tượng xấu và khiến cho toàn bộ trải nghiệm của khách hàng trở nên tồi tệ. Đó là lý do mỗi ngân hàng đều phải chú trọng công tác chăm sóc khách hàng hiệu quả và chuyên nghiệp

Công tác tổ chức của ngân hàng

Cơ cấu tổ chức của ngân hàng có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay. Một cơ cấu tổ chức hợp lý và chặt chẽ sẽ giúp các bộ phận trong ngân hàng phối hợp với nhau một cách hiệu quả, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và đảm bảo hoạt động cho vay được thực hiện thuận lợi. Bên cạnh đó, quy trình và thủ tục cho vay cũng cần được xây dựng rõ ràng và hợp lý. Việc đơn giản hóa các thủ tục, rút ngắn thời gian thẩm định và giải quyết hồ sơ sẽ giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn nhanh hơn, đồng thời tạo sự hài lòng và tin tưởng đối với ngân hàng. Điều này góp phần thu hút thêm khách hàng và hỗ trợ ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay trong thời gian dài.

Chất lượng đội ngũ của ngân hàng

Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay của ngân hàng. Đặc biệt, cán bộ tín dụng là những người trực tiếp làm việc với khách hàng, từ khâu tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn thủ tục vay vốn đến thu thập và phân tích thông tin để đưa ra quyết định cho vay. Ngoài ra, cán bộ tín dụng còn thực hiện việc theo dõi, giám sát sau khi cho vay và thu hồi nợ. Vì vậy, cán bộ tín dụng cần có trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và khả năng phân tích, đánh giá khách hàng một cách chính xác. Đồng thời, tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp cũng là yếu tố quan trọng giúp đảm bảo các khoản vay được thực hiện an toàn và hiệu quả. Một đội ngũ nhân viên có năng lực và trách nhiệm sẽ góp phần nâng cao chất lượng cho vay và hỗ trợ ngân hàng phát triển hoạt động kinh doanh.

Khả năng ứng dụng công nghệ của ngân hàng

Trước sự phát triển mạnh mẽ của khoa học - công nghệ và ứng dụng sâu rộng của nó vào cuộc sống như ngày nay, ngành ngân hàng khó có thể duy trì khả năng cạnh tranh của mình nếu chỉ cung ứng các dịch vụ truyền thống. Năng lực công nghệ của ngân hàng thể hiện khả năng trang bị công nghệ mới, gồm thiết bị và con người, tính liên kết công nghệ giữa các ngân hàng và tính độc đáo về công nghệ của mỗi ngân hàng.

1.4.3. Các nhân chủ quan từ phía khách hàng

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

Nhu cầu vay vốn của khách hàng

Ngân hàng chỉ xem xét cho vay đối với những khách hàng có nhu cầu vay vốn thực sự, đồng thời mục đích sử dụng vốn phải hợp pháp, rõ ràng và phù hợp với định hướng cho vay cũng như chính sách cho vay của ngân hàng trong từng thời kỳ. Thông qua việc xác định mục đích vay vốn, ngân hàng có thể đánh giá được tính khả thi của phương án sử dụng vốn cũng như khả năng tạo ra nguồn thu nhập để hoàn trả khoản vay trong tương lai. Những khoản vay phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh hiệu quả, tiêu dùng thiết yếu hoặc đầu tư hợp lý thường sẽ được ưu tiên xem xét hơn so với các nhu cầu vay vốn có mức độ rủi ro cao.

Uy tín của khách hàng

Uy tín của khách hàng là yếu tố quan trọng phản ánh ý thức và trách nhiệm của người vay trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ với ngân hàng. Do mang tính định tính nên ngân hàng thường đánh giá thông qua lịch sử tín dụng, tình trạng thanh toán các khoản vay trước đây, mức độ tuân thủ cam kết tài chính và quan hệ giao dịch với ngân hàng. Bên cạnh đó, trình độ học vấn, kinh nghiệm làm việc, kinh doanh và đạo đức nghề nghiệp cũng được xem xét nhằm đánh giá mức độ đáng tin cậy của khách hàng. Những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, thanh toán đúng hạn thường sẽ có khả năng được phê duyệt khoản vay cao hơn.

Năng lực khách hàng

Năng lực tài chính phản ánh khả năng tạo ra thu nhập và nguồn tiền để khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng. Đây là nguồn trả nợ chủ yếu nên ngân hàng luôn đặc biệt quan tâm trong quá trình thẩm định. NHTM thường xem xét thu nhập, dòng tiền, tình hình hoạt động kinh doanh, các nghĩa vụ tài chính hiện tại cũng như kế hoạch trả nợ của khách hàng. Nếu khách hàng có nguồn thu nhập ổn định, dòng tiền hợp lý và khả năng trả nợ tốt thì ngân hàng sẽ có cơ sở để ngân hàng cho vay với mức độ an toàn cao hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày những vấn đề cơ sở lý luận cơ bản về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò, phân loại, các chỉ tiêu đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay... Có thể thấy cho vay khách hàng cá nhân đóng một vai trò vô cùng quan trọng đối với Ngân hàng thương mại, khách hàng cá nhân và nền kinh tế. Những nội dung đó chính là tiền đề cho việc thực hiện mục tiêu nghiên cứu của đề tài ở những chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NAM Á - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH CẢM LỆ GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

2.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

2.1.1. Giới thiệu chung về NHTMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

Tên pháp lý: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Nam Á

Tên đầy đủ bằng tiếng Anh: NAM A COMMERCIAL JOINT STOCK BANK.

Tên viết tắt: NAM A BANK

Mã cổ phiếu: NAB

Tổng tài sản: 418.333.000.000.000 đồng (tính đến 31/12/ 2025)

Số nhân viên: 5.306 nhân viên chính thức (tính đến cuối năm 2024)

Trụ sở chính: 201-203 Cách mạng Tháng Tám, Phường Bàn Cờ, Thành phố Hồ Chí Minh



Hình 1.1. Logo ngân hàng TMCP Nam Á.

Tầm nhìn của Ngân hàng TMCP Nam Á: Ngay từ ngày đầu hoạt động, Ngân hàng TMCP Nam Á đã xác định tầm nhìn là trở thành Ngân hàng Thương mại Cổ phần bán lẻ hàng đầu Việt Nam với mục tiêu mang đến những giải pháp tài chính tốt nhất cho Khách hàng cá nhân, Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Sứ mệnh của Ngân hàng TMCP Nam Á: Tham gia đóng góp vào sự phát triển lớn mạnh, an toàn của hệ thống Ngân hàng. Góp phần vào sự nghiệp phát triển kinh tế của đất nước, trên cơ sở đáp ứng kịp thời các nhu cầu về sản xuất – kinh doanh – dịch vụ của khách hàng. Tối đa hóa lợi ích cho cổ đông, khách hàng, đối tác cùng toàn thể cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Nam Á.

Giá trị cốt lõi của Ngân hàng TMCP Nam Á: “Tiên phong – Lịch thiệp – Chính trực”

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của NHTMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

Ngân hàng TMCP Nam Á là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên được thành lập sau khi Pháp lệnh về Ngân hàng được ban hành vào năm 1992. Từ những ngày đầu hoạt động, Ngân hàng TMCP Nam Á chỉ có 3 Chi nhánh với vốn điều lệ 5 tỷ đồng và gần 50 cán bộ nhân viên. Đến nay, qua những chặng đường phấn đấu đầy khó khăn và thách thức, Ngân hàng TMCP Nam Á không ngừng lớn mạnh với mạng lưới gần 150 điểm kinh doanh và 124 Điểm giao dịch số tự động OneBank trên cả nước, đã có quan hệ với 330 ngân hàng ở khắp quốc gia và vùng lãnh thổ trên khắp thế giới. So với năm 1992, vốn điều lệ hiện nay tăng hơn 2745 lần, số lượng cán bộ nhân viên tăng hơn 106 lần, phần lớn là cán bộ trẻ, năng động, được đào tạo chính quy trong và ngoài nước, có năng lực chuyên môn cao.

Mục tiêu hiện nay của Ngân hàng TMCP Nam Á là phấn đấu thành một trong những ngân hàng hiện đại, hàng đầu của Việt Nam trên cơ sở phát triển nhanh, vững chắc, an toàn và hiệu quả và không ngừng đóng góp cho sự phát triển kinh tế chung của xã hội. Ngày 09/10/2020, Ngân hàng TMCP Nam Á chính thức đưa cổ phiếu của Ngân hàng giao dịch trên hệ thống giao dịch chứng khoán UPCoM. Ngày 8/3/2024, hơn 1 tỷ cổ phiếu của Ngân hàng TMCP Nam Á chính thức niêm yết và bắt đầu giao dịch trên Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh (HOSE) với mã NAB sau khi hủy giao dịch trên thị trường UPCoM từ cuối tháng 02/2024.

Tại khu vực thành phố Đà Nẵng, Ngân hàng TMCP Nam Á tổ chức triển khai hoạt động tương đối rộng, bao gồm 1 chi nhánh và 03 phòng giao dịch trực thuộc chi nhánh Đà Nẵng, phân bố tại các khu vực kinh tế – dân cư trọng điểm của thành phố. Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng, tên gọi tắt là Nam A Bank Đà Nẵng. Chi nhánh được chính thức thành lập vào ngày 12/11/2007, tại số 65-67 Nguyễn Văn Linh, Quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng, đây là điểm giao dịch đầu tiên của Ngân hàng Thương mại cổ phần Nam Á tại thành phố Đà Nẵng, giữ vai trò là đơn vị đầu mối quản lý hoạt động kinh doanh. Nhằm nâng cao hình ảnh thương hiệu, cải thiện điều kiện làm việc và tạo thuận lợi hơn cho khách hàng trong quá trình giao dịch, chi nhánh đã thực hiện việc chuyển địa điểm trụ sở. Hiện nay, Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng đang đặt tại số 181–183 Nguyễn Văn Linh, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng. Về cơ cấu quản lý, Giám đốc Chi nhánh Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng hiện nay là ông Bùi Ngô Bản, người chịu trách nhiệm điều

hành kinh doanh, quản trị rủi ro và phát triển mạng lưới khách hàng của chi nhánh trên địa bàn.

Trải qua quá trình mở rộng và điều chỉnh mạng lưới, Ngân hàng TMCP Nam Á từng bước hình thành hệ thống các phòng giao dịch tại những khu vực trọng điểm, nhằm nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng và mở rộng hoạt động kinh doanh bán lẻ. Bên cạnh Chi nhánh Đà Nẵng, Ngân hàng TMCP Nam Á hiện có 03 phòng giao dịch trực thuộc trên địa bàn thành phố nhằm mở rộng mạng lưới và nâng cao khả năng phục vụ khách hàng. Cụ thể, Phòng giao dịch Sơn Trà được chính thức đưa vào hoạt động từ ngày 09/09/2014 tại 983 Ngô Quyền, quận Sơn Trà. Phòng giao dịch Thanh Khê được đưa vào hoạt động từ ngày 29/01/2016 tại 435 Điện Biên Phủ, quận Thanh Khê và Phòng giao dịch Cẩm Lệ đưa vào hoạt động từ năm 2011 tại quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng. Hệ thống các phòng giao dịch này góp phần hỗ trợ Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng trong việc phát triển hoạt động chung của ngân hàng.

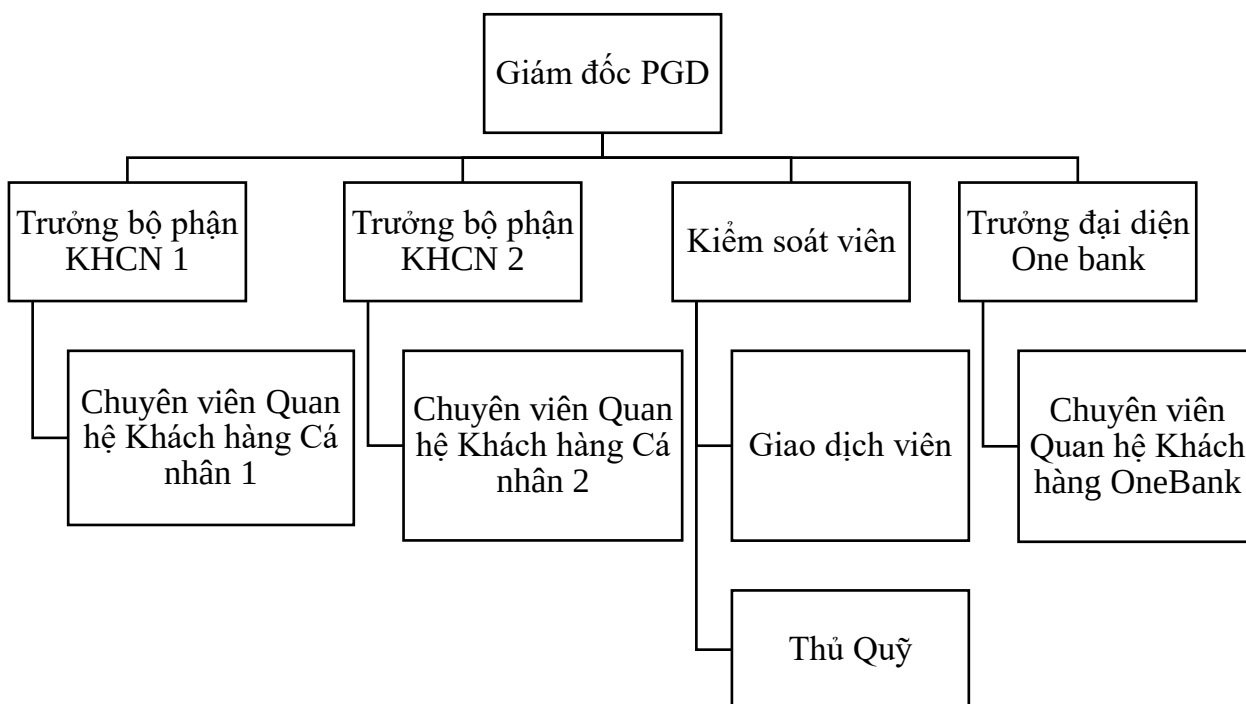
Ngày 27/08/2011, Ngân hàng TMCP Nam Á chính thức tổ chức lễ khai trương và đưa Phòng giao dịch Lê Duẩn, trực thuộc Chi nhánh Đà Nẵng, vào hoạt động tại số 21 Lê Duẩn, phường Hải Châu I, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng. Việc thành lập Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Lê Duẩn diễn ra trong bối cảnh thành phố Đà Nẵng đang phát triển mạnh về kinh tế – xã hội, đặc biệt là các hoạt động thương mại, dịch vụ và du lịch tại khu vực trung tâm. Với vị trí nằm trên trục đường lớn, thuận tiện giao thông và tập trung nhiều cơ quan, doanh nghiệp, phòng giao dịch có lợi thế trong việc tiếp cận khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh và các đơn vị kinh tế trên địa bàn, qua đó góp phần mở rộng quy mô hoạt động và nâng cao hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Nam Á.

Trong quá trình hoạt động, nhằm phù hợp với định hướng tái cơ cấu mạng lưới, mở rộng không gian giao dịch và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng tại các khu đô thị mới, Ngân hàng TMCP Nam Á đã thực hiện điều chỉnh địa điểm và tên gọi của phòng giao dịch. Theo đó, từ ngày 22/08/2022, Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Lê Duẩn chính thức chuyển sang hoạt động tại trụ sở mới số 51–53–55 Nguyễn Phước Lan, phường Hòa Xuân, quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng, với cơ sở vật chất khang trang và không gian giao dịch rộng rãi hơn. Đồng thời, kể từ ngày 28/11/2022, Ngân hàng Thương mại cổ phần Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Lê Duẩn được đổi tên thành Ngân hàng Thương mại cổ phần Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ,

đánh dấu bước chuyển đổi phù hợp với định hướng phát triển mạng lưới của ngân hàng tại khu vực phía Nam thành phố Đà Nẵng.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

2.1.3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ



Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

2.1.3.2. Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

- Giám đốc Phòng Giao dịch: Là người đứng đầu Phòng Giao dịch, chịu trách nhiệm toàn diện về tổ chức, điều hành và kiểm soát mọi hoạt động của Phòng Giao dịch. Giám đốc PGD xây dựng kế hoạch kinh doanh, triển khai các chỉ tiêu được giao, đồng thời kiểm tra, giám sát việc, đôn đốc nhân viên thực hiện nhiệm vụ của các bộ phận theo đúng quy định, quy trình của ngân hàng và pháp luật hiện hành.

- Trưởng bộ phận Khách hàng Cá nhân: Trưởng bộ phận KHCN là người chịu trách nhiệm quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh liên quan đến phân khúc khách hàng cá

nhân tại phòng giao dịch. Trưởng bộ phận KHCN có nhiệm vụ tổ chức triển khai các sản phẩm tín dụng, huy động vốn và dịch vụ ngân hàng bán lẻ theo định hướng của ngân hàng, quản lý danh mục khách hàng cá nhân, theo dõi chất lượng tín dụng, kiểm soát rủi ro trong quá trình cấp tín dụng. Đồng thời, hỗ trợ, hướng dẫn chuyên viên Quan hệ Khách hàng Cá nhân trong việc tiếp cận khách hàng, xử lý hồ sơ và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình phục vụ khách hàng.

- Chuyên viên Quan hệ Khách hàng Cá nhân: Chuyên viên Quan hệ Khách hàng Cá nhân thực hiện các hoạt động phát triển khách hàng, tư vấn và cung cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng, góp phần hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh được giao. Bên cạnh đó, Chuyên viên Quan hệ Khách hàng Cá nhân có nhiệm vụ tư vấn các sản phẩm huy động, tín dụng, thẻ, ngân hàng số, bảo hiểm liên kết và dịch vụ khác theo quy định, thực hiện bán chéo sản phẩm. Thu thập hồ sơ, thẩm định khách hàng, đề xuất cấp tín dụng theo đúng quy trình, theo dõi quá trình giải ngân, sử dụng vốn và thu hồi nợ, quản lý danh mục khách hàng, đảm bảo chất lượng tín dụng và hạn chế rủi ro.

- Trưởng đại diện OneBank: Trưởng đại diện OneBank là người chịu trách nhiệm quản lý và triển khai các hoạt động liên quan đến kênh ngân hàng số tại phòng giao dịch. Nhiệm vụ chính của vị trí này là tổ chức triển khai các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử, góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của ngân hàng. Trưởng đại diện OneBank còn phối hợp với các bộ phận khác trong việc hướng dẫn khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng số, nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm khách hàng.

- Chuyên viên quan hệ khách hàng OneBank: Chuyên viên quan hệ khách hàng OneBank trực tiếp tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng số như mở tài khoản trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt và các tiện ích trên nền tảng ngân hàng điện tử. Chuyên viên có nhiệm vụ tiếp nhận phản hồi của khách hàng, hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

- Kiểm soát viên: Kiểm soát viên thực hiện kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của hồ sơ, chứng từ và các giao dịch phát sinh tại phòng giao dịch. Kiểm soát viên có nhiệm vụ đảm bảo các nghiệp vụ được thực hiện đúng quy trình, hạn chế rủi ro và sai sót trong quá trình hoạt động. Kiểm soát viên thực hiện đối chiếu số liệu, kiểm tra định kỳ và báo cáo kịp thời cho lãnh đạo các vấn đề phát sinh liên quan đến công tác kiểm soát nội bộ.

- Giao dịch viên: Giao dịch viên là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng tại quầy giao dịch. Giao dịch viên thực hiện các nghiệp vụ như mở và đóng tài khoản, nhận và chi trả

tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán và các giao dịch ngân hàng khác theo đúng quy định. Giao dịch viên có nhiệm vụ hướng dẫn, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng.

- Thủ Quỹ: Thủ quỹ chịu trách nhiệm quản lý tiền mặt và các tài sản có giá tại khu vực giao dịch. Nhiệm vụ của thủ quỹ bao gồm thực hiện thu – chi tiền mặt, bảo quản kho quỹ, kiểm kê và đối chiếu quỹ theo đúng quy định của ngân hàng. Thủ quỹ phối hợp với giao dịch viên và kiểm soát viên trong công tác quản lý kho quỹ nhằm đảm bảo an toàn tài sản và hạn chế rủi ro trong quá trình hoạt động.

2.1.3.3. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

Chức năng: Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giữ vai trò trung gian tài chính thông qua việc huy động vốn từ khách hàng và phân bổ nguồn vốn này cho các nhu cầu vay vốn hợp pháp trên địa bàn. Ngoài ra ngân hàng còn đảm nhiệm chức năng trung gian thanh toán khi cung ứng các dịch vụ thanh toán và các dịch vụ ngân hàng liên quan, góp phần hỗ trợ hoạt động sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng của khách hàng. Thông qua các chức năng trên, PGD Cẩm Lệ góp phần mở rộng mạng lưới hoạt động và nâng cao chất lượng dịch vụ của Ngân hàng TMCP Nam Á tại thành phố Đà Nẵng.

Nhiệm vụ: Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ thực hiện nhiệm vụ tổ chức huy động các nguồn vốn hợp pháp từ khách hàng để phục vụ hoạt động cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn theo đúng quy định của Ngân hàng TMCP Nam Á và pháp luật hiện hành. PGD Cẩm Lệ trực tiếp triển khai các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng cơ bản như cho vay, thanh toán, bảo lãnh và các dịch vụ ngân hàng khác theo sự phân cấp của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng, nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh trên địa bàn. Bên cạnh đó, PGD Cẩm Lệ thực hiện đầy đủ công tác hạch toán, ghi chép, lưu trữ chứng từ và quyết toán nghiệp vụ theo quy định, đồng thời chú trọng đảm bảo an toàn tài sản của khách hàng, duy trì khả năng thanh toán và tuân thủ các tỷ lệ an toàn trong hoạt động ngân hàng.

2.1.4. Các hoạt động kinh doanh chính Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng
– PGD Cẩm Lệ

Đối tượng khách hàng	Sản phẩm
Cá nhân	- Tài trợ vốn: Vay mua xe ô tô, vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm và không có tài sản bảo đảm, vay kinh doanh, thấu chi tài khoản cá nhân, - Sản phẩm tiết kiệm: Tiết kiệm lợi ích nhân đôi, tiết kiệm online, tiết kiệm thông thường. - Dịch vụ thẻ: Thẻ tín dụng (Visa , JCB, Mastercard, Cash), thẻ ghi nợ (Napas Debit, Mastercard Debit), thẻ trả trước (Mastercard Prepaid). - Dịch vụ thanh toán: Chuyển khoản trong và ngoài hệ thống, thanh toán hóa đơn điện, nước, viễn thông, nạp tiền điện thoại, dịch vụ ngân hàng điện tử (Internet Banking, SMS Banking), thông báo biến động số dư, mua bán ngoại tệ, tiền gửi thân nhân, gói tài khoản thanh toán Happy Combo, Happy Lady. - Bảo hiểm phi nhân thọ: Bảo hiểm chăm sóc sức khỏe Nam Á Care, bảo hiểm tai nạn con người Plus.
Doanh nghiệp	- Tiền gửi doanh nghiệp: Tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi ký quỹ, tiền gửi vốn chuyên dùng. - Thanh toán quốc tế: Chuyển tiền nhanh quốc tế, UPAS L/C, SMS Banking, thông báo biến động số dư, tiền gửi thân nhân,... - Dịch vụ ngoại hối và thanh toán vàng miếng. - Dịch vụ bảo lãnh. - Dịch vụ tài khoản và vốn chuyên dùng: Tài khoản định danh, thanh toán, dịch vụ chi lương,...

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

2.1.5.1. Tình hình huy động vốn Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023-2025

Trong giai đoạn 2023–2025, tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ có sự tăng trưởng liên tục qua các năm. Cụ thể, tổng huy động vốn năm 2023 đạt 742.813 triệu đồng, sang năm 2024 tăng lên 826.593 triệu đồng, tương ứng mức tăng 83.780 triệu đồng (11,28%). Đến năm 2025, tổng nguồn vốn huy động tiếp tục đạt 908.674 triệu đồng, tăng 82.081 triệu đồng, tương ứng 9,93% so với năm 2024. Từ số liệu thấy được hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ có sự phát triển rõ rệt. Kết quả này cho thấy hoạt động huy động vốn của đơn vị được duy trì ổn định, tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc chủ động nguồn vốn phục vụ cho hoạt động tín dụng và các hoạt động kinh doanh khác.

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Cá nhân	492.484	66,30	532.347	64,40	596.252	65,62	39.867	8,10	63.905	12,00
Tổ chức	250.329	33,70	294.246	35,60	312.422	34,38	43.916	17,54	18.176	6,18
Tổng huy động vốn	742.813	100,00	826.593	100,00	908,674	100,00	83.783	11,28	82.081	9,93

(Nguồn: BCTC Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Xét về năm 2023 là giai đoạn nền kinh tế Việt Nam bước vào thời kỳ phục hồi sau đại dịch Covid-19. Hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống người dân dần ổn định trở lại sau thời gian bị ảnh hưởng nặng nề trong các năm 2020–2021. Khi thu nhập của người dân được cải thiện và hoạt động kinh doanh được phục hồi, lượng tiền tích lũy tăng lên, từ đó thúc đẩy nhu cầu gửi tiền vào ngân hàng nhằm đảm bảo an toàn và sinh lời. Chính yếu tố này đã tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng thu hút thêm nguồn vốn huy động, góp phần làm cho tổng nguồn vốn trong năm 2023 và các năm tiếp theo có xu hướng tăng trưởng. Năm 2024 và 2025, thị trường bất động sản có dấu hiệu chậm lại, thanh khoản thấp, thị trường chứng khoán biến động mạnh và xuất hiện nhiều rủi ro. Trước những biến động của thị trường, dòng tiền trong nền kinh tế có xu hướng chuyển về các nơi an toàn và ổn định, hệ thống ngân hàng tiếp tục giữ vai trò quan trọng trong việc thu hút nguồn vốn nhàn rỗi. Nhờ định hướng phát triển ngân hàng bán lẻ và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ đã khai thác tốt nguồn vốn từ khu vực dân cư, góp phần làm tăng tổng nguồn vốn huy động qua các năm. Khi nguồn vốn đầu vào được đảm bảo ổn định, ngân hàng có điều kiện chủ động hơn trong việc cho vay khách hàng cá nhân với quy mô phù hợp và kiểm soát được rủi ro thanh khoản. Nhờ đó, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có thể được duy trì và phát triển một cách bền vững, góp phần hỗ trợ nhu cầu tiêu dùng và sản xuất kinh doanh của người dân. Việc duy trì mức lãi suất hấp dẫn giúp ngân hàng gia tăng nguồn vốn huy động, đặc biệt là các khoản tiền gửi trung và dài hạn, từ đó tạo cơ sở để mở rộng hoạt động cho vay. Cuối năm 2025, Ngân hàng TMCP Nam Á duy trì mặt bằng lãi suất huy động ở mức tương đối ổn định, đồng thời áp dụng cơ chế lãi suất tăng dần theo kỳ hạn nhằm khuyến khích khách hàng gửi tiền trong dài hạn. Cụ thể, đối với hình thức gửi tiền tại quầy, lãi suất dao động từ 0,5%/năm đến 5,6%/năm tùy theo từng kỳ hạn, riêng các khoản tiền gửi kỳ hạn dài như 36 tháng được áp dụng mức lãi suất cao hơn, lên đến 6,2%/năm đối với các khoản tiền gửi có giá trị lớn theo quy định riêng. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng đẩy mạnh kênh tiết kiệm trực tuyến với mức lãi suất được điều chỉnh tăng ở hầu hết các kỳ hạn, dao động từ 4,5% đến 5,9%/năm, góp phần nâng cao tính linh hoạt và tiện ích cho khách hàng. Việc duy trì mức lãi suất cạnh tranh kết hợp với đa dạng hóa

hình thức huy động đã giúp ngân hàng thu hút hiệu quả nguồn tiền nhàn rỗi từ khách hàng cá nhân, qua đó làm gia tăng tổng nguồn vốn huy động và tạo cơ sở cho việc mở rộng hoạt động cho vay. Ngân hàng triển khai đa dạng các sản phẩm huy động vốn như tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi trực tuyến và tiền gửi doanh nghiệp, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và các dịch vụ ngân hàng điện tử trong hệ sinh thái OneBank, tạo thuận lợi cho khách hàng khi gửi tiền và giao dịch. Uy tín của ngân hàng được nâng cao thông qua việc niêm yết cổ phiếu trên Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh (HOSE) vào tháng 3 năm 2024. Việc Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ chuyển địa điểm hoạt động từ tháng 8/2022 với cơ sở vật chất khang trang và vị trí thuận tiện hơn đã giúp phòng giao dịch mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng, qua đó góp phần duy trì tăng trưởng tổng nguồn vốn huy động trong giai đoạn 2023–2025.

Nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân luôn giữ vai trò chủ đạo trong tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng. Cụ thể năm 2023, huy động vốn từ khách hàng cá nhân đạt 492.484 triệu đồng, chiếm 66,30% tổng nguồn vốn huy động, cao hơn đáng kể so với nguồn vốn huy động từ khách hàng tổ chức. Sang năm 2024, huy động vốn từ cá nhân tăng lên 532.347 triệu đồng, tăng 39.863 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng 8,10%, đồng thời tiếp tục chiếm tỷ trọng 64,40% trong tổng nguồn vốn. Đến năm 2025, nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân đạt 596.252 triệu đồng, tăng 63.905 triệu đồng, tương ứng mức tăng 12,00% so với năm 2024, chiếm 65,62% tổng nguồn vốn huy động. Trong ba năm, nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân luôn chiếm trên 64% tổng nguồn vốn huy động, giữ vai trò chủ đạo so với nguồn vốn huy động từ khách hàng tổ chức. Việc này xuất phát từ nhiều nguyên nhân, trước hết về địa bàn hoạt động, Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ nằm trên địa bàn quận Cẩm Lệ – khu vực có mật độ dân cư cao, tập trung nhiều hộ gia đình, hộ kinh doanh nhỏ lẻ và người lao động có thu nhập ổn định. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu gửi tiết kiệm thường xuyên với quy mô vừa và nhỏ, phù hợp với nhóm khách hàng mục tiêu mà ngân hàng đang tập trung khai thác trên địa bàn. Thu nhập của người dân dần ổn định trở lại sau đại dịch, khách hàng cá nhân có xu hướng lựa chọn gửi tiết kiệm tại ngân hàng để tích lũy và quản lý tài chính cá nhân một cách an toàn. Ngân hàng TMCP Nam Á –

Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ đã đưa ra các sản phẩm tiền gửi đa dạng dành cho khách hàng cá nhân như tiết kiệm thông thường, tiền gửi trực tuyến và gói combo tiền gửi với nhiều ưu đãi Happy Combo, Lady Combo với thủ tục đơn giản, kỳ hạn linh hoạt, giúp thu hút và duy trì nguồn tiền gửi ổn định từ nhóm khách hàng này. Việc sử dụng các kênh giao dịch điện tử trực tuyến giúp khách hàng cá nhân gửi tiền thuận tiện hơn, đặc biệt là đối với người lao động và hộ kinh doanh nhỏ. Mặc dù nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân tăng đều qua các năm nhưng tỷ trọng trong tổng nguồn vốn giảm nhẹ từ 66,30% năm 2023 xuống 64,40% năm 2024, sau đó tăng trở lại lên 65,62% vào năm 2025. Bên cạnh đó, trong năm 2024, những biến động liên quan đến thị trường trái phiếu và một số sự kiện tiêu cực trong hệ thống ngân hàng, điển hình là vụ việc tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB), đã tác động mạnh đến tâm lý người dân và nhà đầu tư. Thực tế cho thấy, một bộ phận khách hàng trở nên hoang mang và thận trọng hơn, đặc biệt là đối với các sản phẩm đầu tư do ngân hàng phân phối, làm suy giảm niềm tin vào hệ thống ngân hàng trong ngắn hạn. Tuy nhiên, trước rủi ro gia tăng trên các kênh đầu tư như trái phiếu và chứng khoán, nhiều khách hàng vẫn có xu hướng ưu tiên gửi tiết kiệm tại các ngân hàng thương mại có uy tín nhằm đảm bảo an toàn cho dòng tiền. Nhờ đó, nguồn vốn huy động tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ trong năm 2025 vẫn ghi nhận sự gia tăng.

Nguồn vốn huy động từ khách hàng tổ chức tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ có sự tăng trưởng rõ rệt cả về quy mô và tỷ trọng trong tổng nguồn vốn huy động. Cụ thể, năm 2023, vốn huy động từ khách hàng tổ chức đạt 250.329 triệu đồng, chiếm 33,70% tổng nguồn vốn. Sang năm 2024, nguồn vốn này tăng lên 294.246 triệu đồng, tăng 43.917 triệu đồng, tương ứng mức tăng 17,54% so với năm 2023. Đến năm 2025, huy động vốn từ khách hàng tổ chức đạt 312.422 triệu đồng, tăng 18.176 triệu đồng, tương ứng 6,18% so với năm 2024, đồng thời tỷ trọng trong tổng nguồn vốn đạt 34,38%. Qua đó cho thấy, tốc độ tăng trưởng nguồn vốn từ khách hàng tổ chức trong năm 2024 cao hơn đáng kể so với năm 2025. Sự tăng mạnh của nguồn vốn huy động từ khách hàng tổ chức trong giai đoạn 2023–2025, đặc biệt là năm 2025, xuất phát từ sự phục hồi rõ nét của khu vực doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Sau giai đoạn khó khăn do ảnh

hưởng của dịch Covid-19, nhiều doanh nghiệp đã từng bước ổn định hoạt động, mở rộng quy mô sản xuất – kinh doanh và tăng nhu cầu quản lý dòng tiền thường xuyên thông qua hệ thống ngân hàng. Do đó, lượng tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi ký quỹ của các doanh nghiệp có xu hướng tăng lên. Ngân hàng cung cấp đa dạng các sản phẩm dành cho doanh nghiệp như tiền gửi doanh nghiệp, cho vay vốn lưu động, cho vay đầu tư máy móc thiết bị và các dịch vụ thanh toán trong nước, quốc tế. Việc doanh nghiệp sử dụng đồng thời nhiều sản phẩm, dịch vụ tại ngân hàng đã giúp giữ lại nguồn tiền trên tài khoản, làm tăng quy mô vốn huy động từ khu vực tổ chức.

2.1.5.2. Tình hình hoạt động cho vay Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ năm 2023-2025

Bên cạnh hoạt động huy động vốn, cho vay là một trong những hoạt động trọng tâm, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của một phòng giao dịch. Trong những năm gần đây, mặc dù bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ vẫn chú trọng đẩy mạnh hoạt động cho vay, từng bước khai thác tiềm năng của thị trường địa phương. Đồng thời ngân hàng vẫn luôn tập trung triển khai các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân với nhiều hình thức linh hoạt, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng đa dạng của khách hàng.

Bảng 2.2. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Dư nợ cuối kì cho vay KHCN	755.858	846.893	957.144	91.035	12,04	110.251	13,02
Cho vay SXKD	317.584	328.297	354.176	10.713	3,37	25.879	7,88
Cho vay tiêu dùng	438.274	518.596	602.968	80.322	18,33	84.372	16,27

(Nguồn: BCTC Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Qua số liệu bảng 2.2, ta thấy được tình hình dư nợ cuối kỳ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng tương đối ổn định qua các năm. Cụ thể, dư nợ cuối kỳ năm 2024 đạt 846.893 triệu đồng, tăng 91.035 triệu đồng, tương ứng tăng 12,04% so với năm 2023. Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 957.144 triệu đồng, tăng thêm 110.251 triệu đồng, tương ứng tăng 13,02% so với năm 2024. Điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ được mở rộng khá tốt và nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn vẫn tiếp tục gia tăng.

Xét theo cơ cấu dư nợ, cho vay sản xuất kinh doanh có xu hướng tăng về quy mô nhưng tỷ trọng trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân lại giảm dần qua các năm. Cụ thể, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh năm 2023 đạt 317.584 triệu đồng, chiếm khoảng 42,02% tổng dư nợ. Đến năm 2024, dư nợ tăng lên 328.297 triệu đồng, chiếm khoảng 38,76% tổng dư nợ; năm 2025 tiếp tục tăng lên 354.176 triệu đồng, chiếm khoảng 37,00% tổng dư nợ. Về tốc độ tăng trưởng, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh năm 2024 tăng 10.713 triệu đồng, tương ứng tăng 3,37% so với năm 2023; năm 2025 tăng thêm 25.879 triệu đồng, tương ứng tăng 7,88% so với năm 2024. Điều này cho thấy PGD Cẩm Lệ vẫn duy trì khai thác nhóm khách hàng hộ kinh doanh cá thể, khách hàng tự doanh và các cơ sở kinh doanh nhỏ lẻ trên địa bàn, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng của nhóm này chưa cao so với cho vay tiêu dùng.

Dư nợ cuối kỳ cho vay sản xuất kinh doanh tăng qua các năm cho thấy PGD Cẩm Lệ đã khai thác tương đối hiệu quả nhu cầu vay vốn của hộ kinh doanh cá thể và khách hàng sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ. Khu vực Cẩm Lệ có tốc độ đô thị hóa khá nhanh, tập trung nhiều hộ kinh doanh nhỏ, khách hàng buôn bán tự do, cửa hàng dịch vụ và các cơ sở sản xuất nhỏ nên nhu cầu bổ sung vốn lưu động và mở rộng hoạt động kinh doanh vẫn còn tương đối lớn. Nam A Bank triển khai nhiều sản phẩm cho vay và chính sách ưu đãi dành cho khách hàng sản xuất kinh doanh như gói vay “Hạn mức sẵn sàng – Bứt phá kinh doanh”, vay bổ sung vốn lưu động và cho vay hộ kinh doanh với lãi suất ưu đãi từ khoảng 6,0%–7,5%/năm. Ngân hàng còn áp dụng chính sách “4 không” như không phí định giá tài sản bảo đảm, không phí cam kết rút vốn và hỗ trợ hạn mức vay lên đến 85%–100% nhu cầu vốn, giúp khách hàng dễ tiếp cận nguồn vốn hơn. Tuy nhiên, mặc dù dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh tăng trưởng qua các năm, nhóm khách hàng này vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro do phụ thuộc lớn vào tình hình kinh

doanh và biến động của thị trường. Phần lớn khách hàng vay sản xuất kinh doanh tại đây là hộ kinh doanh nhỏ và khách hàng tự doanh nên năng lực tài chính còn hạn chế, nguồn thu phụ thuộc nhiều vào sức mua thị trường và hoạt động thương mại – dịch vụ. Khi thị trường biến động hoặc hoạt động kinh doanh gặp khó khăn, khả năng trả nợ của khách hàng dễ bị ảnh hưởng. Bên cạnh đó, việc Nam A Bank toàn hệ thống mở rộng cho vay khá nhanh trong giai đoạn 2024–2025 cũng làm gia tăng áp lực kiểm soát chất lượng cho vay và rủi ro nợ xấu.

Đối với cho vay tiêu dùng, đây là khoản mục chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân và có xu hướng tăng mạnh qua các năm. Năm 2023, dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 438.274 triệu đồng, chiếm khoảng 57,98% tổng dư nợ. Đến năm 2024, dư nợ tăng lên 518.596 triệu đồng, chiếm khoảng 61,24% tổng dư nợ; năm 2025 tiếp tục đạt 602.968 triệu đồng, chiếm khoảng 63,00% tổng dư nợ. Về mức tăng trưởng, năm 2024 dư nợ cho vay tiêu dùng tăng 80.322 triệu đồng, tương ứng tăng 18,33% so với năm 2023; năm 2025 tăng thêm 84.372 triệu đồng, tương ứng tăng 16,27% so với năm 2024. Điều này cho thấy cho vay tiêu dùng là nhóm đóng góp lớn vào sự gia tăng tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn nghiên cứu.

Sự gia tăng của dư nợ cho vay tiêu dùng xuất phát từ nhu cầu cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng cao, đặc biệt là nhu cầu vay mua nhà, sửa chữa nhà, mua ô tô, chi tiêu cá nhân và các nhu cầu tiêu dùng khác. Quá trình đô thị hóa tại khu vực Cẩm Lệ cùng với sự phát triển của các khu dân cư, dịch vụ và thương mại cũng góp phần làm gia tăng nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống. Nam A Bank đã triển khai nhiều sản phẩm cho vay tiêu dùng như vay mua nhà Happy Home, vay mua ô tô Happy Car, vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm, vay thấu chi tài khoản cá nhân và các gói vay tín chấp dành cho khách hàng ngành y tế, giáo dục với lãi suất từ khoảng 9,5%/năm. Đồng thời, việc ứng dụng ngân hàng số OneBank và Open Banking giúp khách hàng thuận tiện hơn trong giao dịch và tiếp cận vốn vay.

2.1.5.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ năm 2023-2025

Nhìn vào bảng 2.3 ta thấy được giai đoạn 2023–2025, các chỉ tiêu cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ có xu hướng tích cực qua các năm. Tổng thu nhập tăng liên

tục từ năm 2023 đến năm 2025, trong khi tổng chi phí cũng tăng nhưng với mức tăng thấp hơn so với thu nhập, dẫn đến chênh lệch thu chi ngày càng được cải thiện. Cơ cấu thu nhập và chi phí cho thấy hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ vẫn tập trung chủ yếu vào nghiệp vụ cho vay, đồng thời đã có sự mở rộng sang các hoạt động dịch vụ và thu nhập khác.

Bảng 2.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ
năm 2023-2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng nhu nhập	78.490	100	88.061	100	99.427	100	9.571	12,19	11.365	12,91
Thu nhập từ lãi	68.027	86,67	76.220	86,55	86.143	86,64	8.193	12,04	9.923	13,02
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	6.463	8,23	7.241	8,22	8.184	8,23	0.778	12,04	0.943	13,02
Thu nhập hoạt động khác	4.000	5,10	4.600	5,22	5.100	5,13	0.600	15,00	0.500	10,87
Tổng chi phí	49.848	100	55.680	100	61.406	100	5.832	11,70	5.726	10,28
Chi phí trả lãi	44.569	89,41	49.596	89,07	54.520	88,79	5.027	11,28	4.925	9,93
Chi phí từ hoạt động dịch vụ	3.779	7,58	4.234	7,60	4.786	7,79	0.455	12,04	0.551	13,02
Chi phí khác	1.500	3,01	1.850	3,32	2.100	3,42	0.350	23,33	0.250	13,51
Chênh lệch thu chi	28.642		32.381		38.020		3.739	13,06	5.639	17,41

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Từ số liệu thấy được PGD không chỉ gia tăng quy mô hoạt động mà còn từng bước nâng cao hiệu quả kinh doanh, tạo nền tảng thuận lợi cho sự phát triển ổn định trong những năm tiếp theo. Về tình hình thu nhập trong giai đoạn 2023–2025, tổng thu nhập của PGD tăng trưởng khá tích cực qua các năm. Cụ thể, năm 2023 tổng thu nhập đạt 78.490 triệu đồng, sang năm 2024 tăng lên 88.061 triệu đồng, tăng 9.571 triệu đồng, tương ứng 12,19%. Đến năm 2025, tổng thu nhập tiếp tục đạt 99.427 triệu đồng, tăng thêm 11.365 triệu đồng, tương ứng 12,91% so với năm 2024. Hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch duy trì được hiệu quả tương đối tốt trong bối cảnh thị trường tài chính – ngân hàng cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Trong cơ cấu thu nhập, thu nhập từ lãi tăng trưởng ổn định hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD được mở rộng khá hiệu quả, đặc biệt ở nhóm cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm. Thu nhập từ lãi luôn chiếm tỷ trọng cao nhất từ 86,67% năm 2023 xuống khoảng 86,55% năm 2025, hoạt động tín dụng vẫn là nguồn thu chủ yếu của phòng giao dịch. Khi vùng lõi thành phố quá tải, khu vực quận Cẩm Lệ trở thành địa điểm lý tưởng, xuất hiện hàng loạt dự án nhà ở, khu đô thị như Khu đô thị Sun Group, Green Lake,... cùng với sự phát triển của các hệ thống tiện ích, hộ kinh doanh nhỏ lẻ khởi nghiệp như đầu tư làm nhà hàng ven sông Cẩm Lệ, dù đô thị hóa nhưng các làng nghề như rau sạch La Hường vẫn phát triển theo hướng chuyên canh, đòi hỏi nguồn vốn đầu tư vào thiết bị và giống mới theo đó xuất hiện các nhu cầu vay vốn tiêu dùng, vay mua nhà và vay phục vụ sản xuất kinh doanh tăng cao. Nam A Bank triển khai nhiều sản phẩm phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng như gói “Tín dụng siêu tốc, Vay vốn kinh doanh - an tâm sản xuất, Đắc Lộ Phát Tài,...”, mặc dù thu nhập từ lãi tăng trưởng khá tốt nhưng cơ cấu thu nhập của PGD vẫn còn phụ thuộc lớn vào hoạt động tín dụng. Do nguồn thu của PGD chủ yếu đến từ hoạt động cho vay, trong khi các nguồn thu phi tín dụng chưa thực sự chiếm tỷ trọng lớn. Đồng thời, việc Nam A Bank mở rộng hoạt động cho vay nhanh trong giai đoạn 2024–2025 cũng làm gia tăng áp lực kiểm soát chất lượng tín dụng và rủi ro nợ xấu, đặc biệt trong bối cảnh thị trường kinh tế còn nhiều biến động.

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ tăng từ 6.463 triệu đồng năm 2023 lên 7.241 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 12,04%, đến năm 2025 đạt 8.184 triệu đồng,

tương ứng tăng 13,02%. Tuy nhiên, tỷ trọng khoản thu này chiếm tỷ trọng chưa lớn chỉ dao động khoảng 8% tổng thu nhập nhưng có xu hướng tăng qua các năm, chủ yếu đến từ các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền, thẻ và ngân hàng điện tử như Internet Banking, SMS Banking mà ngân hàng đang đẩy mạnh triển khai tại Nam A Bank. Số liệu trên thấy PGD từng bước mở rộng nguồn thu ngoài lãi và nâng cao khả năng cung cấp các dịch vụ ngân hàng hiện đại cho khách hàng cá nhân. Nguyên nhân chủ yếu là do Nam A Bank đẩy mạnh phát triển ngân hàng số và các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Việc triển khai hệ thống OneBank 365+, Open Banking và ứng dụng ngân hàng điện tử giúp số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, QR Pay và giao dịch trực tuyến tăng lên đáng kể. Ngoài ra ngân hàng triển khai nhiều sản phẩm dịch vụ như thẻ tín dụng, SMS Banking, Internet Banking, dịch vụ thanh toán và thu hộ – chi hộ, qua đó tạo thêm nguồn thu phí dịch vụ cho PGD. Ngoài ra, hoạt động bán chéo bảo hiểm (Bancassurance) và liên kết đầu tư tài chính trên nền tảng Open Banking cũng góp phần gia tăng thu nhập dịch vụ. Mặc dù thu nhập dịch vụ có tăng trưởng nhưng tỷ trọng vẫn còn thấp so với tổng thu nhập của PGD, phần lớn khách hàng ở đây vẫn tập trung vào nhu cầu vay vốn và gửi tiết kiệm hơn là sử dụng các dịch vụ tài chính hiện đại. Đồng thời, sự cạnh tranh mạnh từ các ngân hàng khác và các ví điện tử khiến khả năng gia tăng nguồn thu dịch vụ của PGD còn gặp nhiều khó khăn.

Thu nhập hoạt động khác tăng từ 4.000 triệu đồng năm 2023 lên 4.600 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 15%, đến năm 2025 đạt 5.100 triệu đồng, tăng 10,87% so với năm 2024. Tuy nhiên, tỷ trọng khoản mục này chỉ chiếm khoảng 5% tổng thu nhập. Thu nhập hoạt động khác duy trì tăng trưởng cho thấy PGD đã từng bước đa dạng hóa nguồn thu và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Nguyên nhân là hoạt động các khoản nợ khó đòi đã được xử lý bằng dự phòng rủi ro hoặc đã bán cho VAMC nay thu hồi được, kinh doanh ngoại hối, thu phí phạt trả nợ trước hạn và các khoản thu khác như góp vốn, mua cổ phần đầu tư,... Bên cạnh đó, hoạt động thương mại và du lịch tại Đà Nẵng dần phục hồi giúp nhu cầu thanh toán quốc tế và giao dịch ngoại tệ của khách hàng tăng lên, qua đó hỗ trợ tăng thu nhập từ hoạt động khác của ngân hàng. Ngoài ra, việc Nam A Bank tăng cường xử lý nợ xấu và kiểm soát chất lượng tín dụng cũng góp phần cải thiện nguồn thu này. Thu nhập từ hoạt

động khác vẫn chiếm tỷ trọng thấp do khoản thu này phụ thuộc khá nhiều vào tình hình xử lý nợ, biến động thị trường tài chính và nhu cầu giao dịch của khách hàng nên chưa mang tính ổn định như thu nhập từ lãi. Đồng thời, trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều khó khăn, hoạt động đầu tư và kinh doanh ngoại hối của ngân hàng vẫn phải duy trì theo hướng thận trọng nhằm hạn chế rủi ro.

Nhìn vào bảng 2.3, ta thấy tổng chi phí của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2023 tổng chi phí đạt 49.848 triệu đồng, sang năm 2024 tăng lên 55.680 triệu đồng, tăng 5.832 triệu đồng, tương ứng 11,70%. Đến năm 2025, tổng chi phí tiếp tục tăng lên 61.406 triệu đồng, tăng thêm 5.726 triệu đồng, tương ứng 10,28% so với năm 2024. Điều này cho thấy quy mô hoạt động kinh doanh của PGD ngày càng được mở rộng, kéo theo các khoản chi phí phục vụ huy động vốn, hoạt động cho vay và vận hành ngân hàng tăng lên tương ứng.

Chi phí trả lãi chiếm tỷ trọng cao trong tổng chi phí dao động khoảng 89% qua các năm và luôn tăng từ 44.569 triệu đồng năm 2023 lên 49.596 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 11,28%, đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 54.520 triệu đồng, tương ứng tăng 9,93%. Chi phí trả lãi tăng cho thấy PGD đã mở rộng tốt hoạt động huy động vốn nhằm đáp ứng nhu cầu tăng trưởng tín dụng và mở rộng cho vay khách hàng cá nhân, qua số liệu thấy được khả năng thu hút nguồn vốn của ngân hàng tương đối ổn định. Do quy mô huy động tiền gửi khách hàng tăng lên qua các năm để đáp ứng nhu cầu mở rộng dư nợ cho vay tại PGD. Ngân hàng duy trì mặt bằng lãi suất huy động ở mức tương đối cao để thu hút nguồn vốn, đặc biệt trong năm 2024 khi lãi suất tiền gửi có thời điểm đạt khoảng 6,2%/năm. Nam A Bank triển khai nhiều sản phẩm huy động như tiết kiệm Happy Future, Lợi ích nhân đôi, Tích lũy, Happy Account... và các chứng chỉ tiền gửi dài hạn (18 tháng - 24 tháng - 84 tháng), chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn và chứng chỉ tiền gửi ghi danh. Từ phía khách hàng, tâm lý ưu tiên gửi tiết kiệm để đảm bảo an toàn tài chính trong bối cảnh thị trường kinh tế còn nhiều biến động cũng giúp nguồn vốn huy động tại ngân hàng tăng trưởng khá tốt. Mặc dù hoạt động huy động vốn tăng trưởng tốt nhưng chi phí trả lãi chiếm tỷ trọng quá lớn trong tổng chi phí, gây áp lực lên khả năng sinh lời của PGD. Do nguồn thu của PGD vẫn phụ thuộc chủ yếu vào hoạt động cho vay nên ngân hàng phải duy trì

quy mô huy động vốn lớn để đáp ứng nhu cầu cho vay. Đồng thời, áp lực cạnh tranh lãi suất huy động giữa các ngân hàng trong giai đoạn 2023–2025 làm chi phí vốn đầu vào tăng lên, ảnh hưởng đến biên lợi nhuận của ngân hàng.

Chi phí từ hoạt động dịch vụ tăng từ 3.779 triệu đồng năm 2023 lên 4.234 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 12,04%, đến năm 2025 đạt 4.786 triệu đồng, tương ứng tăng 13,02%. Tỷ trọng khoản mục này dao động khoảng 7%–8% tổng chi phí. Từ số liệu thấy được PGD đang đẩy mạnh đầu tư vào hệ thống dịch vụ ngân hàng số và mở rộng các tiện ích và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Điều này góp phần hỗ trợ hoạt động bán lẻ, gia tăng khả năng cạnh tranh và cải thiện trải nghiệm khách hàng trong bối cảnh xu hướng giao dịch số ngày càng phổ biến. Từ phía khách hàng, nhu cầu sử dụng ngân hàng số và thanh toán điện tử ngày càng tăng, đặc biệt tại khu vực Đà Nẵng – nơi có tốc độ chuyển đổi số khá nhanh, bên cạnh đó thực hiện tuân thủ theo chủ trương chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng của Chính phủ khiến ngân hàng phải tăng cường đầu tư vào hệ thống ngân hàng số như Open Banking, OneBank 365+, Internet Banking và SMS Banking, hạ tầng công nghệ, phát triển mạnh các sản phẩm thẻ tín dụng, thanh toán QR Pay, dịch vụ chuyển khoản trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt nên phát sinh, mở quầy giao dịch OneBank 24/24 để khách hàng có thể giao dịch bất cứ lúc nào, thêm các khoản chi phí liên quan đến vận hành hệ thống, phí kết nối Visa/Mastercard/Napas, chi phí bảo mật nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và giữ chân khách hàng. Mặc dù việc gia tăng chi phí hoạt động dịch vụ góp phần nâng cao chất lượng của ngân hàng, tuy nhiên cũng làm gia tăng áp lực chi phí vận hành và ảnh hưởng đến lợi nhuận trong ngắn hạn. Việc đầu tư vào hệ thống ngân hàng số cũng làm phát sinh một phần chi phí liên quan đến phí bản quyền phần mềm và bảo mật giao dịch, tạo ra một khoản đầu tư lớn trong ngắn hạn để đổi lấy sự tối ưu hóa chi phí nhân sự và tăng năng suất giao dịch trong dài hạn. Đồng thời, sự cạnh tranh mạnh giữa các ngân hàng về chính sách miễn phí giao dịch và ưu đãi dịch vụ khiến ngân hàng khó gia tăng nguồn thu dịch vụ tương xứng với tốc độ tăng chi phí đầu tư.

Chi phí khác tăng từ 1.500 triệu đồng năm 2023 lên 1.850 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 23,33%, đến năm 2025 đạt 2.100 triệu đồng, tăng 13,51% so với năm 2024. Tuy nhiên, khoản mục này chỉ chiếm tỷ trọng khoảng 3% tổng chi phí.

Ngân hàng chú trọng hơn đến hoạt động quản trị nội bộ, kiểm soát rủi ro và đầu tư dài hạn nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và đảm bảo an toàn tín dụng. Nam A Bank tăng cường trích lập dự phòng rủi ro cho vay trong bối cảnh tăng trưởng cho vay khách hàng cá nhân khá mạnh. Ngân hàng thực hiện phân loại nợ theo 5 nhóm và tăng dự phòng đối với các khoản vay sản xuất kinh doanh, vay mua nhà, vay mua ô tô và các khoản vay trung – dài hạn nhằm hạn chế rủi ro phát sinh nợ xấu. Việc đầu tư vào hệ thống OneBank, máy VTM và Core Banking chủ yếu làm gia tăng chi phí thông qua khoản khấu hao lớn từ tài sản cố định và chi phí quản lý vận hành hạ tầng (như tiền thuê mặt bằng, điện, bảo trì). Ngân hàng cũng gia tăng chi phí cho hoạt động quản lý công vụ như lương, thưởng và chính sách phúc lợi cho nhân viên nhằm thúc đẩy hiệu quả bán hàng và mở rộng hoạt động kinh doanh. Nam A Bank triển khai nhiều chương trình marketing, quảng bá thương hiệu và các chương trình ưu đãi như “Giao dịch 0 phí cùng Nam A Bank”, qua đó góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng. Việc gia tăng chi phí hoạt động khác khiến lợi nhuận ròng của Nam A Bank bị bào mòn trực tiếp và làm xấu chỉ số hiệu quả vận hành (CIR), gây áp lực lên mục tiêu tăng trưởng cổ tức và xếp hạng tín nhiệm của ngân hàng. Bên cạnh đó, gánh nặng từ khấu hao hạ tầng công nghệ và trích lập dự phòng nợ xấu không chỉ làm giảm nguồn vốn lưu động cho các hoạt động kinh doanh mới, mà còn tiềm ẩn rủi ro lãng phí nếu tốc độ lỗi thời của công nghệ nhanh hơn tốc độ khai thác, từ đó tạo ra rào cản trong việc duy trì năng lực cạnh tranh về giá và phí trên thị trường.

Về chênh lệch thu – chi, năm 2023 chênh lệch thu – chi đạt 28.642 triệu đồng, đến năm 2024 đạt 32.381 triệu đồng, tăng 3.739 triệu đồng, tương ứng 13,06% so với năm 2023 và đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 38.020 triệu đồng, tăng 5.639 triệu đồng, tương ứng khoảng 17,41% so với năm 2024. Số liệu đã thể hiện năng lực tạo lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh đang cải thiện rất tốt. Dù chi phí đầu tư cho công nghệ và hạ tầng số làm gia tăng chi phí vận hành, nhưng tốc độ tăng trưởng thu nhập đã hoàn toàn áp đảo tốc độ tăng chi phí. Điều này chứng minh chiến lược chuyển đổi số của ngân hàng bắt đầu phát triển, khi hạ tầng hiện đại không chỉ giúp tối ưu hóa chi phí nhân sự mà còn tạo ra tiềm năng lớn để mở rộng quy mô thu nhập, giúp biên lợi nhuận được mở rộng một cách bền vững.

2.2. Thực trạng triển khai hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

2.2.1. Các quy định chung về hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ được triển khai trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành và hệ thống quy định nội bộ của Ngân hàng TMCP Nam Á. Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động này chịu sự điều chỉnh của các văn bản pháp lý quan trọng như Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15, Thông tư 06/2023/TT-NHNN (sửa đổi, bổ sung Thông tư 39/2016/TT-NHNN) về hoạt động cho vay đối với khách hàng, cùng với các quy định liên quan đến giao dịch bảo đảm theo Nghị định 21/2021/NĐ-CP. Trên cơ sở đó, Ngân hàng TMCP Nam Á xây dựng quy trình cho vay thống nhất, đảm bảo chặt chẽ từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, phê duyệt, giải ngân đến kiểm tra, giám sát sau vay qua hai hình thức chính:

Cho vay tín chấp: là hình thức cho vay không yêu cầu tài sản bảo đảm, ngân hàng xét duyệt khoản vay dựa trên uy tín cho vay trước đó, thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Hình thức này chủ yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng, chi tiêu đời sống hoặc bổ sung tài chính cá nhân ngắn và trung hạn. Đối tượng vay bao gồm cán bộ công nhân viên đang làm việc tại các cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức được Nam A Bank chấp nhận hoặc khách hàng vay hiện hữu có lịch sử trả nợ tốt tại ngân hàng. Khách hàng vay phải là công dân Việt Nam từ đủ 18 tuổi trở lên, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự, độ tuổi khi kết thúc khoản vay không vượt quá 55 tuổi đối với nữ và 60 tuổi đối với nam. Đồng thời, khách hàng phải có hộ khẩu thường trú hoặc KT3 tại Đà Nẵng, có lịch sử tín dụng tốt và không có nợ xấu tại CIC. Đối với khách hàng vay theo lương, ngân hàng yêu cầu thu nhập ổn định, tối thiểu khoảng 3–5 triệu đồng/tháng tùy khu vực và có thời gian công tác tối thiểu 12 tháng. Về hồ sơ vay vốn, khách hàng cần cung cấp giấy đề nghị vay vốn theo mẫu của Nam A Bank, CCCD/CMND, hộ khẩu hoặc KT3, hồ sơ chứng minh thu nhập như hợp đồng lao động, sao kê lương hoặc xác nhận công tác. Đối với khoản vay trên 50 triệu đồng, khách hàng phải bổ sung chứng từ chứng minh nguồn thu nhập trong 3 tháng gần nhất. Nam A Bank hiện triển khai nhiều sản phẩm vay tiêu dùng tín chấp với hạn mức tối đa từ 300–500 triệu đồng, thời hạn vay tối đa 60 tháng. Phương thức trả nợ linh hoạt gồm trả gốc và lãi định kỳ hàng tháng theo dư nợ ban đầu hoặc dư nợ giảm dần. Lãi suất được áp dụng theo hình thức cố định trong suốt thời gian vay theo quy định từng thời kỳ của ngân hàng, phổ biến khoảng 9,5%–14,5%/năm tùy chương trình và

nhóm khách hàng. Đặc biệt, ngân hàng triển khai chương trình “Vay tiêu dùng không tài sản bảo đảm” dành cho khách hàng thuộc lĩnh vực y tế, giáo dục nhận lương qua tài khoản với lãi suất ưu đãi từ 9,5%/năm, hạn mức lên đến 350 triệu đồng. Ngoài ra, khách hàng vay hiện hữu có lịch sử trả nợ tốt còn được cấp thêm khoản vay tín chấp tối đa 500 triệu đồng mà không cần bổ sung tài sản bảo đảm.

Cho vay thế chấp: là hình thức cho vay có tài sản bảo đảm, trong đó khách hàng sử dụng tài sản thuộc sở hữu của mình hoặc bên thứ ba để bảo đảm nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng. Đây là hình thức cho vay phổ biến đối với khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn trung và dài hạn nhằm phục vụ nhu cầu mua nhà, mua ô tô, tiêu dùng hoặc bổ sung vốn sản xuất kinh doanh. Nam A Bank hiện triển khai nhiều sản phẩm cho vay thế chấp như vay mua nhà Happy Home, vay mua ô tô Happy Car, vay sản xuất kinh doanh, vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm và vay cầm cố giấy tờ có giá. Khách hàng vay phải là công dân Việt Nam từ đủ 18 tuổi trở lên, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự và độ tuổi tại thời điểm tất toán khoản vay thường không vượt quá 60–65 tuổi. Đồng thời, khách hàng phải sinh sống hoặc làm việc tại Đà Nẵng, có lịch sử tín dụng tốt và không có nợ xấu nhóm 3–5 trên hệ thống CIC. Ngân hàng yêu cầu khách hàng chứng minh được nguồn thu nhập ổn định từ lương, hoạt động kinh doanh, cho thuê tài sản hoặc các nguồn thu hợp pháp khác nhằm đảm bảo khả năng trả nợ đúng hạn. Nam A Bank chấp nhận nhiều loại tài sản như bất động sản đã có sổ đỏ/sổ hồng hợp pháp, ô tô, sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, giấy tờ có giá hoặc tài sản của bên thứ ba bảo lãnh. Tài sản bảo đảm phải có tính pháp lý rõ ràng, không tranh chấp, không thuộc diện quy hoạch hoặc bị kê biên theo quy định pháp luật. Ngân hàng sẽ thực hiện thẩm định và định giá tài sản thông qua bộ phận chuyên môn hoặc đơn vị định giá liên kết để xác định hạn mức cho vay phù hợp. Hạn mức vay của các khoản vay thế chấp tương đối cao, tối đa có thể lên đến 85% giá trị tài sản bảo đảm hoặc 100% nhu cầu vốn tùy theo từng sản phẩm và khả năng tài chính của khách hàng. Thời hạn vay được thiết kế linh hoạt tùy theo từng loại hình sản phẩm vay từ 1 năm cho đến 25 năm. Lãi suất cho vay thường áp dụng ưu đãi cố định trong giai đoạn đầu từ 6–12 tháng, sau đó điều chỉnh theo cơ chế lãi suất thả nổi dựa trên lãi suất cơ sở cộng biên độ theo quy định từng thời kỳ của Nam A Bank.

Những trường hợp không được vay tại Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ :

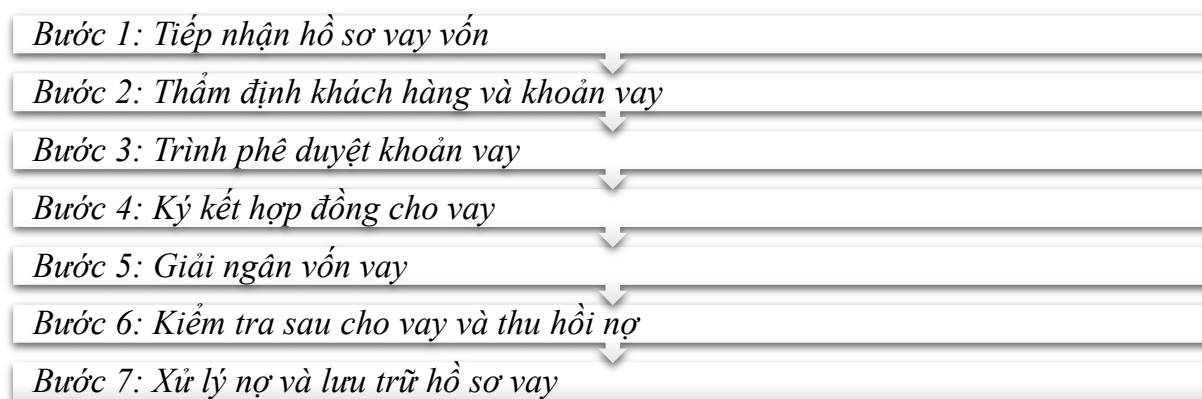
Ngân hàng không được cho vay đối với một số đối tượng và nhu cầu vốn nhằm hạn chế rủi ro và đảm bảo tính minh bạch trong hoạt động cho vay. Cụ thể, ngân hàng không

được cho vay đối với các đối tượng có liên quan trực tiếp đến công tác quản trị, điều hành như thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc và người thân của các chức danh này nhằm tránh xung đột lợi ích theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng. Đồng thời, ngân hàng cũng không cho vay đối với cá nhân không có đầy đủ năng lực hành vi dân sự hoặc tổ chức không có tư cách pháp nhân theo quy định pháp luật.

Ngân hàng không cho vay đối với các nhu cầu vốn phục vụ hoạt động đầu tư kinh doanh thuộc ngành nghề bị pháp luật cấm, mua vàng miếng, gửi tiền tại tổ chức tín dụng mà không phục vụ trực tiếp cho nhu cầu tiêu dùng của khách hàng, thanh toán các giao dịch trái pháp luật hoặc vay đáo hạn không đúng quy định. Ngoài ra, ngân hàng cũng hạn chế cho vay để góp vốn, mua cổ phần của các doanh nghiệp chưa niêm yết hoặc các dự án chưa đủ điều kiện đưa vào kinh doanh theo quy định của pháp luật.

Ngân hàng thường từ chối cho vay đối với khách hàng có lịch sử nợ xấu từ nhóm 3 trở lên trên hệ thống CIC, khách hàng không chứng minh được nguồn thu nhập ổn định, hồ sơ vay thiếu minh bạch hoặc có dấu hiệu giả mạo thông tin. Đồng thời, các trường hợp có tỷ lệ dư nợ trên thu nhập quá cao hoặc phương án sử dụng vốn thiếu khả thi cũng được ngân hàng kiểm soát chặt chẽ nhằm hạn chế phát sinh rủi ro tín dụng và nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân.

2.2.2. Quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ



Sơ đồ 2.1 Quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD

Cẩm Lệ

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn

Ở bước đầu tiên, chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân trực tiếp tiếp cận, tư vấn các sản phẩm vay phù hợp như vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay sản xuất kinh doanh... phù hợp với định hướng sản phẩm của Ngân hàng TMCP Nam Á. Khách hàng được hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ gồm giấy đề nghị vay vốn, CCCD, giấy tờ chứng minh thu nhập, hồ sơ tài sản đảm bảo (nếu có)... Đồng thời, chuyên viên sẽ kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ và khai thác thêm thông tin thông qua phỏng vấn trực tiếp, việc ứng dụng dữ liệu CIC và hệ thống nội bộ giúp quá trình thu thập – kiểm tra thông tin nhanh và chính xác hơn, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ. Nhờ việc Nam A Bank đẩy mạnh số hóa và kết nối dữ liệu, bước này thường được thực hiện nhanh, chỉ khoảng 1–3 ngày.

Bước 2: Thẩm định khách hàng và khoản vay

Đến bước thẩm định hồ sơ, đây là khâu quan trọng nhất nên được thực hiện rất chi tiết. Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân thẩm định sẽ đánh giá bao gồm đánh giá năng lực tài chính, mục đích vay vốn, lịch sử tín dụng, khả năng trả nợ và giá trị tài sản bảo đảm. Với đặc thù khách hàng tại Đà Nẵng, nhiều người có thu nhập từ kinh doanh nhỏ hoặc không chứng minh đầy đủ bằng bảng lương, ngân hàng sẽ kết hợp thẩm định thực tế (đi khảo sát cửa hàng, dòng tiền, lượng khách...) thay vì chỉ dựa trên giấy tờ. Ngoài ra, việc gọi điện xác minh nơi làm việc, người tham chiếu cũng được thực hiện để đảm bảo thông tin trung thực. Đối với các khoản vay lớn như vay mua nhà hoặc đầu tư kinh doanh, hồ sơ còn được đánh giá thêm về biến động thị trường (ví dụ thị trường bất động sản đang chững lại giai đoạn 2023–2024), từ đó hạn chế rủi ro. Chính việc thẩm định kỹ này là lý do giúp ngân hàng duy trì tỷ lệ nợ xấu thấp trong thực tế. Ở bước này thời gian thực hiện thông thường sẽ từ 3 ngày làm việc.

Bước 3: Trình phê duyệt khoản vay

Sau khi hoàn tất thẩm định, chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân lập tờ trình tín dụng nêu rõ toàn bộ thông tin khách hàng, mức vay đề xuất, thời hạn, lãi suất và rủi ro. Điểm quan trọng là tại PGD Cẩm Lệ, các khoản vay nhỏ (tiêu dùng, vay tín chấp hoặc vay có TSDB giá trị thấp) thường được phê duyệt nhanh tại PGD để tăng tốc độ giải ngân và cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn. Tuy nhiên, các khoản vay trung dài hạn chiếm tỷ trọng lớn sẽ phải trình lên chi nhánh, giúp kiểm soát rủi ro tốt hơn. Ở bước này thời gian thực hiện thông thường sẽ từ 2 ngày làm việc.

Bước 4: Ký kết hợp đồng cho vay

Sau khi được phê duyệt, ngân hàng chuyển sang bước hoàn tất hồ sơ, đây là bước mang tính pháp lý cao. Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân và kiểm soát viên sẽ soạn thảo hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp và các cam kết liên quan. Đối với khoản vay có tài sản đảm bảo (chiếm tỷ trọng lớn tại Ngân hàng TMCP Nam Á), ngân hàng sẽ thực hiện công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm. Trong bối cảnh thị trường bất động sản có nhiều biến động, việc kiểm tra pháp lý tài sản (sổ đỏ, quy hoạch, tranh chấp...) được thực hiện rất kỹ nhằm tránh rủi ro sau này. Đồng thời, toàn bộ hồ sơ được nhập lên hệ thống số hóa nội bộ, giúp dễ quản lý và truy xuất. Ở bước này thời gian thực hiện thông thường sẽ từ 2 ngày làm việc.

Bước 5: Giải ngân vốn vay

Ngân hàng thực hiện giải ngân chủ yếu qua hình thức chuyển khoản thay vì tiền mặt. Điều này giúp kiểm soát dòng tiền và đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích (ví dụ chuyển thẳng cho bên bán nhà, đại lý ô tô...). Ngoài ra, việc đẩy mạnh ngân hàng số như ONEBANK giúp khách hàng có thể nhận tiền và giao dịch thuận tiện hơn. Việc giải ngân nhanh (thường trong 1 ngày) là yếu tố cạnh tranh quan trọng của PGD trong việc thu hút khách hàng.

Bước 6: Kiểm tra sau cho vay và thu hồi nợ

Sau giải ngân, ngân hàng thực hiện kiểm tra và giám sát sau cho vay. Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân sẽ theo dõi tình hình sử dụng vốn, dòng tiền và khả năng trả nợ của khách hàng. Đối với khách hàng kinh doanh, có thể kiểm tra định kỳ hoạt động kinh doanh, đối với khách hàng vay tiêu dùng, sẽ theo dõi biến động thu nhập. Trong bối cảnh kinh tế còn nhiều khó khăn và thiên tai ảnh hưởng (đặc biệt miền Trung), ngân hàng còn áp dụng chính sách hỗ trợ như cơ cấu nợ, giảm lãi suất để hạn chế phát sinh nợ xấu. Đây là lý do tỷ lệ nợ xấu tại PGD giảm dần qua các năm. Ngân hàng áp dụng nhiều hình thức như trích nợ tự động từ tài khoản, chuyển khoản hoặc thu tại quầy. Việc trích nợ tự động được ưu tiên nhằm giảm tình trạng quên trả nợ. Trong trường hợp khách hàng chậm trả, chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân sẽ chủ động liên hệ, nhắc nợ và làm việc trực tiếp để tìm giải pháp như gia hạn hoặc cơ cấu nợ. Điều này phù hợp với định hướng “đồng hành cùng khách hàng” mà ngân hàng triển khai trong nhiều giai đoạn.

Bước 7: Xử lý nợ và lưu trữ hồ sơ vay

Khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng tiến hành giải chấp tài sản đảm bảo và trả lại giấy tờ cho khách hàng. Tuy nhiên, tại PGD Cẩm Lệ, đây không chỉ là

bước kết thúc mà còn là cơ hội bán chéo sản phẩm như mở sổ tiết kiệm, sử dụng thẻ hoặc dịch vụ ngân hàng số. Điều này giúp ngân hàng giữ chân khách hàng và tăng nguồn thu ngoài lãi, phù hợp với chiến lược phát triển bền vững của ngân hàng.

2.2.3. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân đang triển khai KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

Bảng 2.4. Tổng hợp sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Nam A Bank – PGD Cẩm Lệ

Nhóm sản phẩm	Sản phẩm tiêu biểu	Chính sách/ưu đãi nổi bật
Vay sản xuất kinh doanh	Vay vốn kinh doanh, vay kinh doanh tự do	Hạn mức linh hoạt, thời hạn phù hợp, phương thức trả nợ theo dòng tiền kinh doanh
Vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm	Vay tiêu dùng tín chấp, Vay tín chấp Siêu Linh Hoạt	Hạn mức vay tương đối cao, thời hạn vay linh hoạt lên đến 60 tháng, phương thức trả nợ đa dạng phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng, lãi suất được áp dụng cố định trong suốt thời gian vay
Vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm	Happy Home, An Gia Lập Nghiệp	Hạn mức vay cao, thời hạn vay dài, phương thức trả nợ linh hoạt theo thu nhập khách hàng
	Vay mua ô tô	Hạn mức vay tối đa cao, thời hạn vay đến 84 tháng, tài sản bảo đảm linh hoạt
	Vay siêu tốc Lộc Phát	Thủ tục tương đối nhanh, hạn mức phù hợp, phương thức trả nợ linh hoạt, đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân
Thấu chi tài khoản	Thấu chi có tài sản bảo đảm, thấu chi không có tài sản bảo đảm	Khách hàng được chi vượt số dư tài khoản, sử dụng linh hoạt trong ngắn hạn
Vay đặc thù	Vay du học, vay nông nghiệp, cầm cố sổ tiết kiệm/giấy tờ có giá	Đáp ứng nhu cầu học tập, sản xuất hoặc vốn ngắn hạn; một số sản phẩm có tài sản bảo đảm an toàn

(Nguồn: Tổng hợp từ các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân đang triển khai tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.)

Đầu tiên, đối với nhóm khách hàng có nhu cầu bổ sung vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, Nam A Bank triển khai các sản phẩm như vay vốn kinh doanh và

vay kinh doanh tự do. Đây là nhóm sản phẩm phù hợp với hộ kinh doanh cá thể, cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ hoặc doanh nghiệp tư nhân do cá nhân làm chủ. Sản phẩm vay vốn kinh doanh có hạn mức linh hoạt, có thể lên đến 5 tỷ đồng, thời hạn vay tối đa 10 năm tùy theo nhu cầu vốn, khả năng tài chính và tài sản bảo đảm của khách hàng. Đối với sản phẩm vay kinh doanh tự do, hạn mức cho vay tối đa có thể lên đến 3 tỷ đồng, thời hạn vay tối đa 60 tháng và khoản vay thường được bảo đảm bằng bất động sản hoặc ô tô. Phương thức trả nợ được thiết kế linh hoạt, khách hàng có thể trả gốc theo tháng, quý hoặc theo lịch nhận nợ, trong khi lãi được trả định kỳ theo dư nợ thực tế. Chính sách này phù hợp với đặc điểm dòng tiền của hộ kinh doanh, bởi doanh thu của nhóm khách hàng này thường biến động theo mùa vụ, chu kỳ bán hàng và tình hình thị trường. Từ đó, nhóm sản phẩm cho vay kinh doanh có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh cá nhân tại PGD Cẩm Lệ.

PGD Cẩm Lệ cũng triển khai nhóm sản phẩm cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân của khách hàng. Sản phẩm tiêu biểu gồm vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm (Vay tiêu dùng tín chấp, Vay tín chấp dành cho khách hàng hiện hữu như gói Vay tín chấp Siêu Linh Hoạt). Các sản phẩm được áp dụng bằng VNĐ với hạn mức vay tối đa từ 300 triệu đồng đến 500 triệu đồng tùy từng sản phẩm, thời hạn vay linh hoạt lên đến 60 tháng. Khách hàng có thể lựa chọn phương thức trả nợ gốc và lãi định kỳ hàng tháng với cách tính lãi theo dư nợ ban đầu hoặc dư nợ giảm dần. Đồng thời, lãi suất được áp dụng cố định trong suốt thời gian vay theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ, giúp khách hàng dễ dàng chủ động kế hoạch tài chính và trả nợ.

Bên cạnh các khoản vay không có tài sản bảo đảm, ngân hàng đã triển khai các khoản vay có tài sản bảo đảm là nhà ở và bất động sản như các sản phẩm Happy Home – Vay bất động sản và An Gia Lập Nghiệp. Đây là nhóm sản phẩm phục vụ khách hàng cá nhân có nhu cầu mua nhà, mua căn hộ, mua đất nền, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở. Sản phẩm Happy Home có hạn mức cho vay tối đa lên đến 100% nhu cầu vốn nếu khách hàng có tài sản bảo đảm phù hợp, thời hạn vay tối đa 25 năm. Trong khi đó, sản phẩm An Gia Lập Nghiệp hỗ trợ khách hàng vay mua căn hộ tại các dự án liên kết với ngân hàng, với hạn mức vay từ 70% đến 100% nhu cầu vốn và thời hạn vay tối đa 20 năm. Các khoản vay bất động sản thường có giá trị lớn, thời hạn dài và có tài sản bảo đảm rõ ràng, do đó góp phần làm tăng dư nợ trung – dài hạn cũng như tỷ trọng cho

vay có tài sản bảo đảm tại PGD Cẩm Lệ. Ngoài ra, phương thức trả nợ linh hoạt theo hình thức trả đều hoặc theo tỷ lệ bậc thang giúp khách hàng giảm áp lực tài chính trong giai đoạn đầu vay vốn, đặc biệt đối với nhóm khách hàng trẻ, gia đình mới lập nghiệp hoặc người có thu nhập ổn định nhưng chưa tích lũy đủ vốn để mua nhà.

Đối với nhu cầu mua phương tiện đi lại, Nam A Bank triển khai sản phẩm vay mua ô tô “Nam A Bank đồng hành cùng bạn trên mọi nẻo đường”. Sản phẩm này hỗ trợ khách hàng cá nhân vay vốn để mua ô tô với hạn mức tối đa lên đến 100% nhu cầu vốn và thời hạn vay tối đa 84 tháng. Tài sản bảo đảm có thể là chính chiếc xe mua, bất động sản hoặc giấy tờ có giá. Đây là sản phẩm phù hợp với nhóm khách hàng có thu nhập khá, có nhu cầu mua xe phục vụ đi lại cá nhân, gia đình hoặc phục vụ hoạt động kinh doanh. Việc áp dụng thời hạn vay tương đối dài, phương thức trả nợ theo tháng hoặc quý và thủ tục xử lý hồ sơ nhanh giúp sản phẩm này có khả năng thu hút khách hàng tốt hơn. Đồng thời, do khoản vay thường có tài sản bảo đảm nên ngân hàng có thể vừa mở rộng tín dụng tiêu dùng, vừa kiểm soát được rủi ro trong quá trình cho vay.

Bên cạnh các sản phẩm cho vay truyền thống, Nam A Bank còn cho ra mắt gói “Vay siêu tốc lộc phát” nhằm đáp ứng nhu cầu vốn nhanh của khách hàng cá nhân. Sản phẩm có ưu điểm nổi bật là thời gian giải ngân nhanh trong vòng 24 giờ sau khi hoàn tất thủ tục vay vốn, hạn mức cho vay lên đến 2 tỷ đồng và thời hạn vay tối đa 60 tháng. Đồng thời, khách hàng còn được hưởng mức lãi suất ưu đãi cạnh tranh, đặc biệt đối với các khoản vay mua xe phục vụ kinh doanh chỉ từ 8,5%/năm, góp phần hỗ trợ khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn và chủ động hơn trong kế hoạch tài chính.

Ngân hàng còn triển khai sản phẩm thấu chi tài khoản cá nhân có tài sản bảo đảm và không có tài sản bảo đảm. Với sản phẩm thấu chi không có tài sản bảo đảm, khách hàng được phép chi vượt số dư trên tài khoản thanh toán, hạn mức tối đa 500 triệu đồng và thời hạn vay tối đa 12 tháng. Sản phẩm này chủ yếu áp dụng cho khách hàng nhận lương qua Nam A Bank, cán bộ công chức, nhân viên doanh nghiệp liên kết hoặc khách hàng có lịch sử giao dịch tốt tại ngân hàng. Đối với thấu chi có tài sản bảo đảm, hạn mức có thể lên đến 500 triệu đồng cho mục đích tiêu dùng và 1 tỷ đồng cho mục đích kinh doanh, tài sản bảo đảm có thể là bất động sản, giấy tờ có giá hoặc tiền gửi online tại Nam A Bank. Nhóm sản phẩm này tạo sự linh hoạt cho khách hàng trong việc sử dụng vốn ngắn hạn, đặc biệt khi phát sinh nhu cầu chi tiêu đột xuất hoặc thiếu hụt dòng tiền tạm thời. Đối với ngân hàng, sản phẩm thấu chi góp phần tăng khả

năng giữ chân khách hàng có tài khoản thanh toán, khách hàng nhận lương và khách hàng có giao dịch thường xuyên tại ngân hàng.

Đối với nhóm khách hàng có nhu cầu vốn đặc thù, Nam A Bank còn triển khai các sản phẩm như cho vay phát triển nông nghiệp, nông thôn, cho vay du học và cho vay cầm cố sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá. Sản phẩm vay phát triển nông nghiệp, nông thôn hỗ trợ cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp hoặc sinh sống tại khu vực nông thôn, với thời hạn vay tối đa 60 tháng. Sản phẩm cho vay du học hỗ trợ chi phí học tập trong nước liên kết quốc tế hoặc du học nước ngoài, thời hạn vay có thể lên đến 120 tháng đối với chương trình du học nước ngoài. Trong khi đó, sản phẩm cho vay cầm cố sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá giúp khách hàng có thể sử dụng vốn ngắn hạn mà không cần tất toán sổ tiết kiệm trước hạn, hạn mức vay tối đa có thể lên đến 100% giá trị tài sản bảo đảm. Đây là nhóm sản phẩm có mức độ rủi ro tương đối thấp, đặc biệt đối với khoản vay cầm cố giấy tờ có giá, do ngân hàng có thể kiểm soát tốt tài sản bảo đảm và khả năng thu hồi nợ.

2.2.4. Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

2.2.4.1. Thực trạng hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

Để đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ, nội dung phân tích không chỉ dừng lại ở việc so sánh số liệu tăng, giảm qua các năm mà còn xem xét nguyên nhân biến động gắn với thực tế hoạt động của ngân hàng.

Bảng 2.5. Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	578.349	773.962	812.736	195.613	33,82	38.774	5,01
2. Doanh số thu nợ	452.347	682.927	702.485	230.580	50,97	19.558	2,86
3. Dư nợ cuối kì	755.858	846.893	957.144	91.035	12,04	110.251	13,02
4. Nợ xấu	2.612	2.405	1.921	-207		-484	
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,35	0,28	0,20				

(Nguồn: BCTC Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Doanh số cho vay tăng liên tục, từ 578.349 triệu đồng năm 2023 lên 812.736 triệu đồng năm 2025, cho thấy ngân hàng đã mở rộng quy mô cho vay hiệu quả và tăng cường thu hút khách hàng cá nhân. Dư nợ cuối kỳ cũng tăng đều từ 755.858 triệu đồng lên 957.144 triệu đồng, phản ánh khả năng mở rộng cho vay đồng thời duy trì kiểm soát nợ. Tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,35% xuống còn 0,20%, chứng minh chất lượng các khoản vay được kiểm soát tốt. Bên cạnh đó, danh mục sản phẩm vay đa dạng, từ vay mua nhà, vay ô tô, vay tiêu dùng đến vay kinh doanh hộ cá thể, giúp PGD đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và củng cố cơ sở khách hàng ổn định. Nguồn vốn phục vụ cho vay cũng được duy trì tương đối ổn định, tạo điều kiện thuận lợi để triển khai các sản phẩm vay hiệu quả.

Tuy nhiên, hoạt động cho vay KHCN vẫn tồn tại một số hạn chế đáng chú ý. Trước hết, tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay có xu hướng chậm lại trong năm 2025, chỉ tăng 5,01% so với năm 2024, giảm mạnh so với mức tăng 33,82% của năm trước đó. Nguyên nhân chủ yếu là khách hàng cá nhân còn thận trọng do chi phí sinh hoạt cao, thu nhập chưa ổn định, kết hợp với việc ngân hàng thận trọng trong xét duyệt khoản vay nhằm hạn chế rủi ro. Bên cạnh đó, doanh số thu nợ năm 2025 chỉ tăng 2,86% so với năm 2024, thấp hơn đáng kể so với mức tăng 50,97% năm trước, thể hiện khả năng thu hồi vốn từ khách hàng chưa ổn định. Nguyên nhân là do thu nhập khách hàng phụ thuộc vào thu nhập cá nhân, dòng tiền kinh doanh hộ gia đình và biến động chi phí sinh hoạt, dẫn đến việc trả nợ không đều. Dư nợ cuối kỳ tiếp tục tăng 13,02% trong năm 2025, trong khi doanh số thu nợ tăng chậm, tạo áp lực quản lý dư nợ và đòi hỏi ngân hàng nâng cao công tác thẩm định và giám sát sau cho vay. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu giảm, rủi ro nợ xấu vẫn tồn tại. Nguyên nhân là khách hàng cá nhân có thể sử dụng vốn chưa đúng mục đích hoặc thiếu kế hoạch trả nợ rõ ràng. Một số khoản vay tiềm ẩn nguy cơ trở thành nợ quá hạn, đặc biệt là đối với khách hàng vay tiêu dùng hoặc vay kinh doanh hộ gia đình có dòng tiền không ổn định.

Dư nợ cuối kỳ tăng liên tục nhưng tốc độ tăng dư nợ chưa thật sự đi kèm với tốc độ tăng thu nợ tương ứng. Dư nợ cuối kỳ năm 2024 đạt 846.893 triệu đồng, tăng 12,04% so với năm 2023; đến năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 957.144 triệu đồng, tương ứng tăng 13,02% so với năm 2024. Việc dư nợ tăng cho thấy quy mô cho vay

của PGD được mở rộng, tuy nhiên trong bối cảnh doanh số thu nợ năm 2025 chỉ tăng 2,86%, sự gia tăng dư nợ cũng đặt ra yêu cầu cao hơn đối với công tác kiểm soát rủi ro khoản vay. Nếu ngân hàng chỉ tập trung mở rộng dư nợ mà chưa tăng cường tương xứng hoạt động kiểm tra mục đích sử dụng vốn, đánh giá dòng tiền trả nợ và theo dõi sau cho vay, chất lượng các khoản vay có thể bị ảnh hưởng trong các kỳ tiếp theo. Nguyên nhân của hạn chế này là do hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thường có quy mô khoản vay nhỏ, số lượng khách hàng lớn và mục đích vay đa dạng. Điều này khiến công tác quản lý sau cho vay tốn nhiều thời gian và nhân lực hơn so với một số nhóm khách hàng khác. Bên cạnh đó, không phải khách hàng cá nhân nào cũng có hồ sơ thu nhập rõ ràng, đặc biệt là hộ kinh doanh cá thể, lao động tự do hoặc khách hàng có nhiều nguồn thu không ổn định. Khi thông tin tài chính của khách hàng chưa đầy đủ, việc đánh giá chính xác khả năng trả nợ sẽ gặp khó khăn, từ đó làm tăng áp lực quản lý dư nợ đối với cán bộ cho vay.

Hoạt động cho vay cũng chịu sức ép cạnh tranh từ các ngân hàng khác và công ty tài chính trên địa bàn. Khách hàng cá nhân ngày càng có nhiều lựa chọn vay vốn, khiến PGD phải cải thiện quy trình xét duyệt, nâng cao chất lượng sản phẩm và chăm sóc khách hàng để duy trì lợi thế cạnh tranh. Nguyên nhân là nhu cầu vay vốn đa dạng, trong khi ngân hàng phải tuân thủ quy trình kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo an toàn vốn, dẫn đến thời gian xét duyệt kéo dài và ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng. Bên cạnh đó, năng lực khai thác khách hàng mới còn phụ thuộc nhiều vào đội ngũ cán bộ quan hệ khách hàng, khả năng tư vấn sản phẩm, chất lượng chăm sóc sau vay và mức độ ứng dụng công nghệ trong quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ.

Các hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ chủ yếu tập trung vào tốc độ tăng trưởng doanh số chậm lại, khả năng thu nợ chưa ổn định, áp lực quản lý dư nợ gia tăng và rủi ro nợ xấu tiềm ẩn. Những hạn chế này xuất phát từ thu nhập và chi phí của khách hàng, cạnh tranh giữa các ngân hàng, biến động kinh tế địa phương và yêu cầu nâng cao chất lượng quản lý sau cho vay. Việc nhận diện rõ kết quả đạt được và hạn chế này sẽ là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp cải thiện hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

2.2.4.2. Tình hình hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ phân theo hình thức đảm bảo giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.6. Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025

BẢNG DƯ NỢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN THEO HÌNH THỨC ĐẢM BẢO										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	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay KHCN	578.349	100	773.962	100	812.736	100	195.613	33,82	38.774	5,01
Có tài sản đảm bảo	465.692	80,52	679.422	87,78	696.321	85,68	213.730	45,90	16.899	2,49
Không có tài sản đảm bảo	112.657	19,48	94.540	12,22	116.415	14,32	-18.117	-16,08	21.875	23,14
2. Doanh số thu nợ cho vay KHCN	452.347	100	682.927	100	702.485	100	230.580	50,97	19.558	2,86
Có tài sản đảm bảo	327.093	72,31	524.028	76,73	591.021	84,13	196.935	60,21	66.993	12,78
Không có tài sản đảm bảo	125.254	27,69	158.899	23,27	111.464	15,87	33.645	26,86	-47.435	-29,85
3. Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	755.858	100	846.893	96	957.144	97	91.035	12,04	110.251	13,02
Có tài sản đảm bảo	612.076	80,98	767.470	90,62	872.770	91,18	155.394	25,39	105.300	13,72
Không có tài sản đảm bảo	143.782	19,02	47.178	5,57	52.129	5,45	-96.604	-67,19	4.951	10,49
4. Nợ xấu cho vay KHCN	2.612	100	2.405	100	1.921	100	-207	-7,29	-484	-20,12

Có tài sản đảm bảo	1.698	65,01	1.690	70,27	1.362	70,90	-8	-0,47	-328	-19,41
Không có tài sản đảm bảo	914	34,99	715	29,73	559	29,10	-199	-21,77	-156	-21,82
5. Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN (%)	0,35		0,28		0,20		-		-	
Có tài sản đảm bảo	0,28		0,22		0,16		-		-	
Không có tài sản đảm bảo	0,64		1,52		1,15		-		-	

(Nguồn: BCTC Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Qua số liệu tại Bảng 2.6, có thể thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 đã đạt được một số kết quả tích cực. Trước hết, quy mô cho vay KHCN tiếp tục được mở rộng qua các năm. Doanh số cho vay tăng từ 578.349 triệu đồng năm 2023 lên 773.962 triệu đồng năm 2024 và đạt 812.736 triệu đồng năm 2025. Dư nợ cuối kỳ cũng tăng từ 755.858 triệu đồng năm 2023 lên 957.144 triệu đồng năm 2025. Điều này cho thấy PGD Cẩm Lệ vẫn duy trì được khả năng mở rộng hoạt động cho vay cá nhân trong bối cảnh nhu cầu vốn phục vụ tiêu dùng, mua nhà, sửa chữa nhà ở, mua ô tô và bổ sung vốn kinh doanh của khách hàng trên địa bàn còn khá lớn.

Cơ cấu cho vay có sự chuyển dịch theo hướng thận trọng hơn khi các khoản vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu. Dư nợ cho vay có tài sản bảo đảm tăng từ 612.076 triệu đồng năm 2023 lên 872.770 triệu đồng năm 2025, đồng thời tỷ trọng trong tổng dư nợ tăng từ 80,98% lên 91,18%. Kết quả này phản ánh định hướng ưu tiên các khoản vay có cơ sở bảo đảm rõ ràng, giá trị khoản vay lớn và thời hạn vay dài. Việc tập trung vào nhóm vay có tài sản bảo đảm giúp ngân hàng nâng cao khả năng kiểm soát rủi ro, bảo đảm nguồn thu hồi nợ thứ hai khi khách hàng gặp khó khăn về dòng tiền.

Công tác thu nợ cũng có dấu hiệu cải thiện, đặc biệt ở nhóm cho vay có tài sản bảo đảm. Doanh số thu nợ của nhóm này tăng từ 327.093 triệu đồng năm 2023 lên 591.021 triệu đồng năm 2025; tỷ trọng thu nợ cũng tăng từ 72,31% lên 84,13%. Điều này cho thấy các khoản vay có tài sản bảo đảm không chỉ đóng vai trò chính trong tăng trưởng dư nợ mà còn góp phần quan trọng vào khả năng thu hồi vốn của PGD. Nguyên nhân là do nhóm khách hàng vay thế chấp thường được thẩm định kỹ hơn về mục đích vay, năng lực tài chính, hồ sơ pháp lý tài sản và phương án trả nợ trước khi giải ngân.

Chất lượng cho vay KHCN được kiểm soát tương đối tốt. Tổng nợ xấu giảm từ 2.612 triệu đồng năm 2023 xuống còn 1.921 triệu đồng năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu chung cũng giảm liên tục từ 0,35% năm 2023 xuống 0,28% năm 2024 và còn 0,20% năm 2025. Điều này cho thấy PGD Cẩm Lệ không chỉ mở rộng quy mô cho vay mà còn có sự chú trọng nhất định đến kiểm soát chất lượng khoản vay. Việc tăng cường thẩm định, lựa chọn khách hàng có lịch sử trả nợ tốt, ưu tiên khoản vay có tài sản bảo đảm và theo dõi nghĩa vụ trả nợ định kỳ đã góp phần hạn chế phát sinh nợ xấu trong giai đoạn nghiên cứu.

Mặc dù hoạt động cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm đạt được một số kết quả tích cực, song vẫn tồn tại những hạn chế cần được nhìn nhận rõ để làm cơ sở đề xuất giải pháp. Hạn chế đầu tiên là tốc độ tăng trưởng cho vay có dấu hiệu chậm lại trong năm 2025. Nếu năm 2024 tổng doanh số cho vay KHCN tăng 33,82% so với năm 2023 thì đến năm 2025 mức tăng chỉ còn 5,01%. Đối với nhóm cho vay có tài sản bảo đảm, mức tăng cũng giảm mạnh từ 45,90% trong năm 2024 xuống chỉ còn 2,49% trong năm 2025. Điều này cho thấy khả năng mở rộng doanh số cho vay của PGD đang có dấu hiệu chững lại, đặc biệt ở nhóm sản phẩm vốn từng là động lực tăng trưởng chính.

Đến năm 2025, dư nợ có tài sản bảo đảm chiếm 91,18% tổng dư nợ KHCN, trong khi dư nợ không có tài sản bảo đảm chỉ chiếm 5,45%. Cơ cấu này giúp ngân hàng giảm bớt rủi ro trong ngắn hạn nhưng cũng làm cho danh mục cho vay thiếu cân đối. PGD có thể bỏ lỡ một bộ phận khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định nhưng chưa có tài sản thế chấp, chẳng hạn như người lao động nhận lương qua tài khoản, nhân viên văn phòng, khách hàng trẻ hoặc khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng nhỏ. Nếu phụ thuộc quá nhiều vào tài sản bảo đảm, ngân hàng sẽ khó mở rộng tệp khách hàng và khó phát triển các sản phẩm cho vay cá nhân linh hoạt trong dài hạn.

Hoạt động cho vay không có tài sản bảo đảm chưa ổn định. Doanh số cho vay không có tài sản bảo đảm giảm từ 112.657 triệu đồng năm 2023 xuống 94.540 triệu đồng năm 2024, sau đó mới tăng lên 116.415 triệu đồng năm 2025. Dư nợ nhóm này cũng giảm mạnh từ 143.782 triệu đồng năm 2023 xuống 47.178 triệu đồng năm 2024 và chỉ tăng nhẹ lên 52.129 triệu đồng năm 2025. Sự biến động này cho thấy PGD chưa xây dựng được định hướng phát triển ổn định đối với phân khúc vay tín chấp, vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm hoặc thấu chi cá nhân. Đây là điểm hạn chế đáng chú ý vì nhóm sản phẩm này có thể giúp ngân hàng mở rộng thị phần bán lẻ nếu được kiểm soát bằng hệ thống đánh giá thu nhập, lịch sử trả nợ và dòng tiền phù hợp.

Hiệu quả thu nợ chưa thật sự đồng đều giữa hai nhóm cho vay. Tổng doanh số thu nợ năm 2025 chỉ tăng 2,86%, thấp hơn rất nhiều so với mức tăng 50,97% của năm 2024. Đặc biệt, doanh số thu nợ từ nhóm không có tài sản bảo đảm giảm 29,85% trong năm 2025. Điều này cho thấy khả năng thu hồi nợ của nhóm vay không có tài sản bảo đảm còn thiếu ổn định và dễ bị ảnh hưởng bởi biến động thu nhập của khách hàng. Nếu không có

biện pháp theo dõi dòng tiền, nhắc nợ và cảnh báo sớm hiệu quả, nhóm vay này có thể tiếp tục tạo áp lực cho công tác quản lý nợ trong các năm tiếp theo.

Mặc dù tỷ lệ nợ xấu chung giảm, rủi ro trong hoạt động cho vay vẫn chưa được loại bỏ hoàn toàn. Nợ xấu vẫn tồn tại ở cả nhóm có tài sản bảo đảm và không có tài sản bảo đảm. Đáng chú ý, tỷ lệ nợ xấu của nhóm không có tài sản bảo đảm vẫn cao hơn nhiều so với nhóm có tài sản bảo đảm, đạt 1,15% năm 2025 so với 0,16% của nhóm có tài sản bảo đảm. Điều này cho thấy cho vay không có tài sản bảo đảm vẫn là phân khúc tiềm ẩn nhiều rủi ro. Trong khi đó, nợ xấu có tài sản bảo đảm tuy có tỷ lệ thấp hơn nhưng vẫn chiếm giá trị lớn do dư nợ nhóm này rất cao. Vì vậy, việc có tài sản bảo đảm không đồng nghĩa với việc ngân hàng hoàn toàn an toàn, bởi quá trình xử lý tài sản có thể kéo dài, phụ thuộc vào pháp lý tài sản và thanh khoản của thị trường. Ngoài ra, việc tỷ lệ nợ xấu giảm một phần cũng có thể xuất phát từ xu hướng thu hẹp dư nợ không có tài sản bảo đảm, chứ chưa hoàn toàn phản ánh sự cải thiện bền vững trong năng lực quản trị rủi ro. Nếu ngân hàng chỉ giảm rủi ro bằng cách hạn chế cho vay ở các phân khúc khó kiểm soát, thay vì nâng cao chất lượng thẩm định và giám sát khoản vay, thì khả năng mở rộng hoạt động cho vay KHCN trong tương lai sẽ bị giới hạn.

Những hạn chế trên xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm cả nguyên nhân từ phía ngân hàng, khách hàng và môi trường kinh tế. Về phía ngân hàng, PGD Cẩm Lệ có xu hướng ưu tiên an toàn nên tập trung nhiều vào các khoản vay có tài sản bảo đảm. Cách tiếp cận này phù hợp trong việc kiểm soát rủi ro, nhưng lại khiến danh mục cho vay thiếu sự đa dạng. Hoạt động cho vay không có tài sản bảo đảm chưa được phát triển mạnh do ngân hàng còn thận trọng trong xét duyệt hồ sơ, đặc biệt đối với khách hàng có thu nhập không ổn định, không nhận lương qua tài khoản hoặc không có lịch sử giao dịch rõ ràng tại ngân hàng.

Công tác thẩm định đối với khách hàng cá nhân, nhất là khách hàng lao động tự do và hộ kinh doanh nhỏ, còn gặp nhiều khó khăn. Nhiều khách hàng không có chứng từ chứng minh thu nhập đầy đủ, dòng tiền kinh doanh chưa minh bạch hoặc doanh thu phụ thuộc nhiều vào tình hình thị trường. Điều này làm cho việc đánh giá khả năng trả nợ chưa thật sự chính xác, khiến ngân hàng phải thu hẹp hoặc kiểm soát chặt hơn đối với nhóm vay không có tài sản bảo đảm. Đây cũng là nguyên nhân khiến dư nợ nhóm này

giảm mạnh và chưa phục hồi đáng kể trong năm 2025. Một nguyên nhân khác là danh mục sản phẩm cho vay KHCN của PGD vẫn nghiêng nhiều về các sản phẩm truyền thống như vay mua nhà, vay sửa chữa nhà, vay mua ô tô và vay sản xuất kinh doanh có tài sản bảo đảm. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng nhỏ, vay theo lương, vay qua kênh số hoặc vay dựa trên lịch sử giao dịch chưa được khai thác mạnh. Do đó, PGD chưa tận dụng tốt nhóm khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định nhưng thiếu tài sản thế chấp. Điều này làm hạn chế khả năng mở rộng thị phần cho vay bán lẻ và giảm tính linh hoạt của hoạt động cho vay KHCN.

Về phía khách hàng, thu nhập của một bộ phận khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh nhỏ và lao động tự do còn thiếu ổn định. Trong giai đoạn 2023–2025, chi phí sinh hoạt, chi phí thuê mặt bằng, chi phí nguyên vật liệu và áp lực trả nợ đều có xu hướng tăng, làm ảnh hưởng đến khả năng vay mới cũng như khả năng trả nợ đúng hạn. Đối với khách hàng vay kinh doanh, doanh thu phụ thuộc nhiều vào sức mua của thị trường; khi hoạt động kinh doanh phục hồi chậm hoặc không đều, dòng tiền trả nợ cũng bị ảnh hưởng. Đây là nguyên nhân trực tiếp làm cho công tác thu nợ, đặc biệt ở nhóm không có tài sản bảo đảm, chưa ổn định.

Về môi trường kinh tế, thị trường bất động sản và tiêu dùng phục hồi chưa đồng đều cũng tác động đến hoạt động cho vay KHCN. Nhu cầu vay mua nhà, sửa chữa nhà ở hoặc đầu tư kinh doanh vẫn còn, nhưng khách hàng có xu hướng cân nhắc kỹ hơn trước khi vay các khoản có giá trị lớn. Đồng thời, thanh khoản của thị trường bất động sản chậm có thể làm giảm hiệu quả xử lý tài sản bảo đảm khi phát sinh nợ xấu. Vì vậy, dù nhóm vay có tài sản bảo đảm được xem là an toàn hơn, ngân hàng vẫn có thể gặp khó khăn trong quá trình thu hồi nợ nếu tài sản khó bán hoặc hồ sơ pháp lý chưa hoàn thiện.

2.2.3.2. Tình hình hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ phân theo mục đích vay giai đoạn 2023 – 2025.

Căn cứ Bảng 2.7, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 được phân theo hai mục đích chính: vay tiêu dùng và vay sản xuất kinh doanh. Số liệu thể hiện quy mô dư nợ và doanh số cho vay đều tăng, song mức tăng và cơ cấu giữa các mục đích vay có sự khác biệt rõ rệt, phản ánh định hướng sản phẩm và chiến lược quản lý rủi ro của ngân hàng.

Tổng doanh số cho vay KHCN tăng từ 578.349 triệu đồng năm 2023 lên 773.962 triệu đồng năm 2024 (tăng 33,82%), và tiếp tục đạt 812.736 triệu đồng năm 2025 (tăng 5,01%). Trong đó, vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng cao nhất, tăng từ 58,23% năm 2023 lên 59,82% năm 2025, tương ứng doanh số tăng từ 336.782 triệu đồng lên 486.214 triệu đồng. Vay sản xuất kinh doanh cũng tăng về doanh số nhưng tỷ trọng giảm nhẹ từ 41,77% xuống 40,18%, đạt 326.522 triệu đồng năm 2025. Kết quả này cho thấy ngân hàng đã thành công trong việc duy trì và mở rộng cả hai loại hình vay, với đặc biệt chú trọng vào vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu cá nhân, sinh hoạt và vốn lưu động.

Bảng 2.7. Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích vay của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025

BẢNG DƯ NỢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN THEO MỤC ĐÍCH VAY										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	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay KHCN	578.349	100	773.962	100	812.736	100	195.613	33,82	38.774	5,01
Vay tiêu dùng	336.782	58,23	452.518	58,47	486.214	59,82	115.736	34,37	33.696	7,45
Vay sản xuất kinh doanh	241.567	41,77	321.444	41,53	326.522	40,18	79.877	33,07	5.078	1,58
2. Doanh số thu nợ cho vay KHCN	452.347	100	682.927	100	702.485	100	230.580	50,97	19.558	2,86
Vay tiêu dùng	253.882	56,13	372.196	54,50	401.842	57,20	118.314	46,60	29.646	7,97
Vay sản xuất kinh doanh	198.465	43,87	310.731	45,50	300.643	42,80	112.266	56,57	-10.088	-3,25
3. Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	755.858	100	846.893	100	957.144	100	91.035	12,04	110.251	13,02
Vay tiêu dùng	438.274	57,98	518.596	61,24	602.968	63,00	80.322	18,33	84.372	16,27
Vay sản xuất kinh doanh	317.584	42,02	328.297	38,76	354.176	37,00	10.713	3,37	25.879	7,88
4. Nợ xấu cho vay KHCN	2.612	100	2.405	100	1.921	100	-207	-7,29	-484	-20,12
Vay tiêu dùng	1.465	56,09	1.302	54,14	1.016	52,89	-163	-11,13	-286	-21,97
Vay sản xuất kinh doanh	1.147	43,91	1.103	45,86	905	47,11	-44	-3,84	-198	-17,95
5. Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN (%)	0,35		0,28		0,20					
Vay tiêu dùng	0,33		0,25		0,17					
Vay sản xuất kinh doanh	0,36		0,34		0,26					

(Nguồn: BCTC Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Doanh số thu nợ tổng thể tăng từ 452.347 triệu đồng năm 2023 lên 682.927 triệu đồng năm 2024, và đạt 702.485 triệu đồng năm 2025, trong đó doanh số thu nợ vay tiêu dùng tăng mạnh hơn (từ 253.882 triệu đồng lên 401.842 triệu đồng). Dư nợ cuối kỳ cũng ghi nhận xu hướng tương tự: dư nợ vay tiêu dùng tăng từ 438.274 triệu đồng năm 2023 lên 602.968 triệu đồng năm 2025, trong khi dư nợ vay sản xuất kinh doanh tăng từ 317.584 triệu đồng lên 354.176 triệu đồng. Sự gia tăng này phản ánh khả năng tiếp cận vốn của khách hàng được cải thiện và hoạt động cho vay được duy trì ổn định, phù hợp với nhu cầu tiêu dùng và kinh doanh tại địa bàn quận Cẩm Lệ. Tổng nợ xấu giảm từ 2.612 triệu đồng năm 2023 xuống còn 1.921 triệu đồng năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu vay tiêu dùng giảm từ 0,33% xuống 0,17%, trong khi vay sản xuất kinh doanh giảm từ 0,36% xuống 0,26%. Điều này cho thấy công tác thẩm định, giám sát và thu hồi nợ được cải thiện, đặc biệt là đối với các khoản vay có rủi ro cao, góp phần duy trì chất lượng danh mục cho vay ổn định.

Mặc dù doanh số cho vay tăng qua các năm, tốc độ tăng trong năm 2025 (5,01%) thấp hơn đáng kể so với năm 2024 (33,82%). Nguyên nhân chính là ngân hàng thận trọng hơn trong việc giải ngân, đặc biệt đối với nhóm khách hàng sản xuất kinh doanh, nhằm hạn chế rủi ro tín dụng và kiểm soát dòng tiền. Thêm vào đó, sự chững lại của sức mua và chi phí đầu vào cao hơn cũng làm giảm nhu cầu vay mới. Dư nợ vay tiêu dùng tăng nhanh về tỷ trọng (từ 57,98% lên 63,00%), trong khi dư nợ vay sản xuất kinh doanh tăng chậm và tỷ trọng giảm. Nguyên nhân là nhóm vay tiêu dùng dễ tiếp cận, thủ tục giải ngân nhanh và đáp ứng nhu cầu vốn cá nhân tức thời, trong khi vay sản xuất kinh doanh có quy trình phê duyệt phức tạp, thời gian thẩm định dài và rủi ro trả nợ cao hơn. Doanh số thu nợ vay sản xuất kinh doanh năm 2025 giảm nhẹ 3,25% so với năm 2024, trong khi dư nợ cuối kỳ vẫn tăng. Nguyên nhân là đặc thù các khoản vay sản xuất kinh doanh thường có chu kỳ dài, khách hàng trả góp định kỳ với phần gốc nhỏ, đồng thời chịu ảnh hưởng bởi biến động dòng tiền, chi phí nguyên vật liệu và tác động từ thiên tai hoặc mùa vụ kinh doanh.

Dù nợ xấu giảm, dư nợ vay sản xuất kinh doanh vẫn tăng, tỷ trọng nợ xấu tuy nhỏ nhưng dư nợ lớn tiềm ẩn rủi ro nếu khách hàng gặp khó khăn về tài chính. Nguyên nhân xuất phát từ đặc thù các khoản vay có giá trị cao, thời gian dài và phụ thuộc nhiều vào hiệu quả kinh doanh, tài sản bảo đảm, cũng như biến động thị trường.

Giai đoạn 2023–2025, PGD Cẩm Lệ đạt được kết quả tích cực về mở rộng doanh số cho vay, nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng cá nhân và cải thiện chất lượng cho vay với tỷ lệ nợ xấu giảm. Tuy nhiên, hạn chế chủ yếu nằm ở tốc độ tăng trưởng chậm, cơ cấu dư nợ tập trung vào vay tiêu dùng, thu hồi nợ sản xuất kinh doanh còn chậm và tiềm ẩn rủi ro nợ xấu dài hạn. Những hạn chế này xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan (biến động chi phí, thị trường) và chủ quan (chính sách thận trọng trong giải ngân, thẩm định và quản lý rủi ro).

2.2.3.3. Tình hình hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 – 2025

Căn cứ vào Bảng 2.8, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 có sự chuyển dịch rõ rệt theo hướng tăng tỷ trọng cho vay trung – dài hạn và thu hẹp dần tỷ trọng cho vay ngắn hạn. Đây là xu hướng phù hợp với định hướng mở rộng các khoản vay có giá trị lớn, thời gian vay dài và thường có tài sản bảo đảm như vay mua nhà, xây sửa nhà, mua ô tô và vay sản xuất kinh doanh đầu tư tài sản cố định. Tuy nhiên, sự chuyển dịch này cũng đặt ra một số vấn đề cần lưu ý về tốc độ thu hồi vốn, mức độ tập trung dư nợ và khả năng kiểm soát rủi ro trong dài hạn.

Đối với cho vay ngắn hạn, doanh số tăng từ 178.692 triệu đồng năm 2023 lên 219.471 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 22,82%; đến năm 2025 đạt 224.518 triệu đồng, chỉ tăng 2,30%. Mặc dù quy mô cho vay ngắn hạn vẫn tăng qua các năm, tỷ trọng của nhóm này lại giảm liên tục từ 30,90% xuống còn 27,62%. Điều này cho thấy PGD Cẩm Lệ không tập trung mở rộng mạnh các khoản vay ngắn hạn mà có xu hướng thận trọng hơn với nhóm khách hàng vay vốn lưu động, vay kinh doanh nhỏ lẻ hoặc vay tiêu dùng ngắn hạn. Nguyên nhân chủ yếu là các khoản vay ngắn hạn thường phụ thuộc nhiều vào dòng tiền thực tế của hộ kinh doanh cá thể, trong khi nhóm khách hàng này dễ chịu tác động bởi biến động sức mua, chi phí đầu vào, chi phí mặt bằng và khả năng quay vòng vốn. Vì vậy, dù nhu cầu vay ngắn hạn vẫn tồn tại, ngân hàng có xu hướng chọn lọc khách hàng kỹ hơn, ưu tiên những khách hàng có nguồn thu ổn định, lịch sử trả nợ tốt hoặc có tài sản bảo đảm.

Bảng 2.8. Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh

Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ 2023 – 2025

BẢNG DƯ NỢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN THEO THỜI HẠN										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	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay KHCN	578.349	100,00	773.962	100,00	812.736	100,00	195.613	33,82	38.774	5,01
Ngắn hạn	178.692	30,90	219.471	28,36	224.518	27,62	40.779	22,82	5.047	2,30
Trung - dài hạn	399.657	69,10	554.491	71,64	588.218	72,38	154.834	38,74	33.727	6,08
2. Doanh số thu nợ cho vay KHCN	452.347	100,00	682.927	100,00	702.485	100,00	230.580	50,97	19.558	2,86
Ngắn hạn	134.751	29,79	249.347	36,51	268.931	38,28	114.596	85,04	19.584	7,85
Trung - dài hạn	317.596	70,21	433.580	63,49	433.554	61,72	115.984	36,52	-26	-0,01
3. Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	755.858	100,00	846.893	100,00	957.144	100,00	91.035	12,04	110.251	13,02
Ngắn hạn	297.714	39,39	267.838	31,62	223.425	23,34	-29.876	-10,04	-44.413	-16,58
Trung - dài hạn	458.144	60,61	579.055	68,37	733.719	76,66	120.911	26,39	154.664	26,71
4. Nợ xấu cho vay KHCN	2.612	100,00	2.405	100,00	1.921	100,00	-207	-7,92	-484	-20,12
Ngắn hạn	924	35,38	811	33,72	697	36,28	-113	-12,23	-114	-14,06

Trung - dài hạn	1.688	64,62	1.594	66,28	1.224	63,72	-94	-5,57	-370	-23,12
5. Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN (%)	0,35		0,28		0,20					
Ngắn hạn	0,31		0,24		0,18					
Trung - dài hạn	0,37		0,32		0,22					

(Nguồn: BCTC Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Về doanh số thu nợ, tổng doanh số thu nợ cho vay KHCN tăng từ 452.347 triệu đồng năm 2023 lên 682.927 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 50,97%. Tuy nhiên, đến năm 2025, doanh số thu nợ chỉ tăng lên 702.485 triệu đồng, tương ứng tăng 2,86%. Diễn biến này cho thấy công tác thu hồi nợ đạt kết quả tích cực trong năm 2024 nhưng tốc độ cải thiện đã chậm lại trong năm 2025. Đáng chú ý, doanh số thu nợ ngắn hạn tăng mạnh từ 134.751 triệu đồng năm 2023 lên 249.347 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 85,04%; đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 268.931 triệu đồng, tăng 7,85%. Tỷ trọng thu nợ ngắn hạn cũng tăng từ 29,79% lên 38,28%. Kết quả này phản ánh đặc điểm của các khoản vay ngắn hạn là chu kỳ vốn nhanh, thời gian thu hồi ngắn và thường được tất toán trong năm tài chính. Đồng thời, việc ngân hàng tăng cường nhắc nợ, theo dõi lịch trả nợ và kiểm soát dòng tiền khách hàng cũng góp phần nâng cao hiệu quả thu hồi nợ đối với nhóm này.

Ngược lại, doanh số thu nợ trung – dài hạn tuy vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhưng có dấu hiệu chững lại. Cụ thể, chỉ tiêu này tăng từ 317.596 triệu đồng năm 2023 lên 433.580 triệu đồng năm 2024, nhưng đến năm 2025 gần như không thay đổi, đạt 433.554 triệu đồng, giảm nhẹ 26 triệu đồng, tương ứng giảm 0,01%. Nguyên nhân xuất phát từ đặc điểm của các khoản vay trung – dài hạn như vay mua nhà, mua ô tô hoặc đầu tư tài sản cố định, thường có thời gian vay kéo dài nhiều năm nên khách hàng chỉ trả một phần gốc nhỏ theo từng kỳ. Bên cạnh đó, trong bối cảnh thu nhập của một bộ phận khách hàng chưa phục hồi ổn định, ngân hàng có thể phải duy trì các chính sách hỗ trợ như điều chỉnh kỳ hạn trả nợ,

Về nợ xấu, số liệu trong bảng cho thấy chất lượng cho vay KHCN được cải thiện rõ rệt. Tổng nợ xấu giảm từ 2.612 triệu đồng năm 2023 xuống 2.405 triệu đồng năm 2024 và còn 1.921 triệu đồng năm 2025. Trong đó, nợ xấu ngắn hạn giảm từ 924 triệu đồng xuống 697 triệu đồng, còn nợ xấu trung – dài hạn giảm từ 1.688 triệu đồng xuống 1.224 triệu đồng. Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN cũng giảm từ 0,35% năm 2023 xuống 0,28% năm 2024 và còn 0,20% năm 2025. Đây là kết quả tích cực, cho thấy PGD Cẩm Lệ đã kiểm soát tương đối tốt chất lượng cho vay, đặc biệt trong bối cảnh quy mô dư nợ vẫn tiếp tục tăng. Việc tỷ lệ nợ xấu giảm ở cả hai nhóm thời hạn cho thấy công tác thẩm định, giám sát sau cho vay và thu hồi nợ đã có sự cải thiện nhất định. Tuy nhiên, cần nhìn nhận rằng tỷ lệ nợ xấu thấp không đồng nghĩa với việc rủi ro cho vay đã được loại bỏ hoàn toàn. Đối với nhóm trung – dài hạn, mặc dù nợ xấu giảm

nhưng dư nợ lại tăng rất nhanh và chiếm đến 76,66% tổng dư nợ vào năm 2025. Điều này làm cho rủi ro của ngân hàng ngày càng tập trung vào các khoản vay dài hạn, vốn chịu ảnh hưởng lớn từ biến động thu nhập của khách hàng, giá trị tài sản bảo đảm và diễn biến thị trường bất động sản, ô tô hoặc hoạt động sản xuất kinh doanh. Nếu thu nhập của khách hàng suy giảm hoặc tài sản bảo đảm mất giá, khả năng thu hồi nợ có thể bị ảnh hưởng trong những năm tiếp theo. Đối với nhóm ngắn hạn, tuy dư nợ và nợ xấu đều giảm nhưng nguyên nhân một phần đến từ việc ngân hàng thu hẹp và chọn lọc khách hàng kỹ hơn, chứ chưa hẳn phản ánh sự phát triển bền vững của mảng cho vay ngắn hạn.

Hoạt động cho vay KHCN phân theo thời hạn tại PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 đạt được một số kết quả đáng ghi nhận. Thứ nhất, quy mô cho vay tiếp tục được mở rộng, thể hiện qua việc tổng doanh số cho vay tăng từ 578.349 triệu đồng lên 812.736 triệu đồng và tổng dư nợ cuối kỳ tăng từ 755.858 triệu đồng lên 957.144 triệu đồng. Điều này cho thấy PGD vẫn duy trì được khả năng khai thác nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân trên địa bàn, đặc biệt ở các sản phẩm vay phục vụ nhà ở, phương tiện và sản xuất kinh doanh. Thứ hai, cơ cấu cho vay có sự chuyển dịch theo hướng tăng tỷ trọng trung – dài hạn, giúp ngân hàng hình thành danh mục dư nợ ổn định hơn và tạo nguồn thu lãi đều đặn trong nhiều kỳ. Các khoản vay trung – dài hạn thường có tài sản bảo đảm, giá trị khoản vay lớn và thời gian quan hệ khách hàng kéo dài, từ đó giúp ngân hàng có điều kiện mở rộng bán chéo sản phẩm, duy trì khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Thứ ba, công tác thu hồi nợ có cải thiện, đặc biệt ở nhóm ngắn hạn. Doanh số thu nợ ngắn hạn tăng mạnh trong năm 2024 và tiếp tục tăng trong năm 2025, cho thấy ngân hàng đã kiểm soát tốt hơn các khoản vay có chu kỳ vốn ngắn. Đây là tín hiệu tích cực vì nhóm vay ngắn hạn thường có rủi ro cao hơn do phụ thuộc nhiều vào dòng tiền kinh doanh thực tế của khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ. Thứ tư, chất lượng cho vay được kiểm soát tương đối tốt khi tổng nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu đều giảm qua các năm. Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN giảm từ 0,35% xuống còn 0,20%, trong đó cả nhóm ngắn hạn và trung – dài hạn đều ghi nhận xu hướng giảm. Kết quả này phản ánh hiệu quả nhất định của công tác thẩm định khách hàng, kiểm tra mục đích sử dụng vốn, theo dõi lịch trả nợ và xử lý sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro.

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay KHCN theo thời hạn tại PGD Cẩm Lệ vẫn tồn tại một số hạn chế cần được xem xét. Hạn chế thứ nhất là tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay có dấu hiệu chậm lại rõ rệt trong năm 2025. Nếu năm 2024 tổng doanh số cho vay tăng 33,82% thì năm 2025 chỉ tăng 5,01%. Điều này cho thấy khả năng mở rộng cho vay của PGD chưa thật sự ổn định qua các năm. Nguyên nhân chủ yếu đến từ việc ngân hàng thận trọng hơn trong phê duyệt khoản vay, đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị lớn hoặc khách hàng có dòng tiền chưa rõ ràng. Bên cạnh đó, nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân cũng có xu hướng chững lại khi chi phí sinh hoạt, chi phí kinh doanh và áp lực trả nợ tăng lên, khiến nhiều khách hàng cân nhắc kỹ hơn trước khi vay mới.

Hạn chế thứ hai là cơ cấu dư nợ đang tập trung ngày càng lớn vào nhóm trung – dài hạn. Đến năm 2025, dư nợ trung – dài hạn chiếm 76,66% tổng dư nợ cho vay KHCN, trong khi dư nợ ngắn hạn chỉ còn 23,34%. Cơ cấu này giúp ngân hàng có nguồn thu ổn định hơn, nhưng cũng làm tăng mức độ phụ thuộc vào các khoản vay dài hạn. Nguyên nhân của hạn chế này xuất phát từ định hướng ưu tiên các sản phẩm vay mua nhà, mua ô tô và vay đầu tư tài sản cố định do các khoản vay này có giá trị lớn, thời hạn dài và thường có tài sản bảo đảm. Tuy nhiên, nếu tỷ trọng trung – dài hạn tiếp tục tăng quá cao, ngân hàng có thể đối mặt với rủi ro kỳ hạn, rủi ro thanh khoản và rủi ro suy giảm giá trị tài sản bảo đảm trong trường hợp thị trường biến động.

Hạn chế thứ ba là doanh số thu nợ trung – dài hạn chưa tương xứng với tốc độ tăng dư nợ. Năm 2025, dư nợ trung – dài hạn tăng 154.664 triệu đồng, tương ứng 26,71%, nhưng doanh số thu nợ trung – dài hạn gần như không tăng, thậm chí giảm nhẹ 0,01%. Điều này cho thấy vốn cho vay trung – dài hạn đang được tích lũy nhanh trong danh mục nhưng tốc độ thu hồi vốn còn chậm. Nguyên nhân là các khoản vay trung – dài hạn thường có thời gian vay kéo dài, phương thức trả nợ theo kỳ với phần gốc trả hàng tháng không lớn. Ngoài ra, trong một số trường hợp, ngân hàng có thể áp dụng chính sách hỗ trợ khách hàng như giãn thời hạn trả nợ hoặc điều chỉnh kỳ hạn trả nợ, từ đó giúp hạn chế nợ xấu nhưng làm tiến độ thu hồi vốn chậm hơn.

Mảng cho vay ngắn hạn có xu hướng thu hẹp về tỷ trọng và dư nợ. Dư nợ ngắn hạn giảm liên tục từ 297.714 triệu đồng năm 2023 xuống còn 223.425 triệu đồng năm 2025. Việc giảm dư nợ ngắn hạn giúp ngân hàng hạn chế rủi ro đối với các khoản vay nhỏ lẻ, nhưng đồng thời cũng cho thấy PGD chưa khai thác hiệu quả nhóm khách hàng

có nhu cầu vốn lưu động thường xuyên như hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương, khách hàng kinh doanh dịch vụ và khách hàng có thu nhập ngắn hạn. Nguyên nhân chủ yếu là nhóm khách hàng này thường có dòng tiền biến động, thiếu hồ sơ tài chính minh bạch, phụ thuộc nhiều vào tiền mặt và khó chứng minh thu nhập ổn định. Vì vậy, ngân hàng có xu hướng siết chặt điều kiện cho vay, làm quy mô dư nợ ngắn hạn giảm dần.

Mặc dù tỷ lệ nợ xấu giảm, rủi ro tiềm ẩn vẫn tồn tại trong cả hai nhóm thời hạn. Đối với cho vay trung – dài hạn, rủi ro có thể phát sinh chậm hơn do thời gian vay kéo dài và khách hàng trả nợ trong nhiều năm. Vì vậy, nợ xấu hiện tại ở mức thấp chưa phản ánh đầy đủ khả năng rủi ro trong tương lai, nhất là khi dư nợ trung – dài hạn tăng nhanh. Đối với cho vay ngắn hạn, việc nợ xấu giảm một phần đến từ việc quy mô dư nợ giảm và ngân hàng chọn lọc khách hàng kỹ hơn. Điều này cho thấy chất lượng cho vay được cải thiện, nhưng cũng phản ánh sự thận trọng cao của ngân hàng đối với nhóm khách hàng nhỏ lẻ, làm giảm khả năng mở rộng thị phần ở phân khúc này.

Hoạt động cho vay KHCN theo thời hạn tại PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 đạt được kết quả tích cực về quy mô dư nợ, cơ cấu sản phẩm và kiểm soát nợ xấu. Tuy nhiên, các hạn chế chủ yếu nằm ở tốc độ tăng trưởng chậm lại, cơ cấu dư nợ nghiêng mạnh về trung – dài hạn, tốc độ thu hồi vốn dài hạn chưa tương xứng với mức tăng dư nợ và mảng cho vay ngắn hạn có xu hướng thu hẹp. Những hạn chế này xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan như biến động thu nhập, sức mua và thị trường, cũng như nguyên nhân chủ quan từ chính sách thận trọng của ngân hàng trong thẩm định, lựa chọn khách hàng và kiểm soát rủi ro. Đây là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN trong thời gian tới.

2.3. Đánh giá về hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

2.3.1. Kết quả đạt được

Qua quá trình phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ, ta thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của đơn vị đã đạt được nhiều kết quả tích cực, góp phần quan trọng vào quá trình phát triển hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng. Trong bối cảnh nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân ngày càng đa dạng, đặc biệt là nhu cầu phục vụ tiêu dùng, nhà ở, phương tiện đi lại, học tập, sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ và các nhu cầu tài chính cá

nhân khác, PGD Cẩm Lệ đã từng bước khẳng định vai trò là điểm giao dịch có khả năng đáp ứng tương đối tốt nhu cầu vốn của người dân trên địa bàn. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ đã có sự phát triển theo hướng mở rộng về quy mô và phạm vi phục vụ. Ngân hàng không chỉ duy trì được hoạt động cho vay đối với nhóm khách hàng truyền thống mà còn từng bước mở rộng thêm các nhóm khách hàng có nhu cầu vay vốn đa dạng hơn. PGD Cẩm Lệ đã có sự chủ động trong việc mở rộng khai thác thị trường cho vay khách hàng cá nhân, phù hợp với xu hướng phát triển ngân hàng bán lẻ hiện nay. Việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân giúp ngân hàng giảm bớt sự phụ thuộc vào một nhóm khách hàng nhất định, đồng thời tạo điều kiện giảm thiểu rủi ro cho vay thông qua các khoản vay có quy mô nhỏ hơn và phân bổ trên nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Cho vay khách hàng cá nhân là một trong những hoạt động mang lại nguồn thu thường xuyên cho ngân hàng thông qua lãi vay và các dịch vụ đi kèm. Khi khách hàng cá nhân có quan hệ tín dụng với ngân hàng, họ thường phát sinh thêm nhu cầu sử dụng các sản phẩm khác như tài khoản thanh toán, thẻ, tiền gửi, bảo hiểm, ngân hàng điện tử và các dịch vụ tài chính cá nhân.

Các sản phẩm cho vay không chỉ tập trung vào nhu cầu tiêu dùng thông thường mà còn bao gồm các nhu cầu có tính dài hạn và thiết yếu như mua nhà, sửa chữa nhà, mua phương tiện đi lại, bổ sung vốn sản xuất kinh doanh, phục vụ học tập, phát triển nông nghiệp – nông thôn hoặc cầm cố giấy tờ có giá. Việc triển khai nhiều nhóm sản phẩm cho vay thấy ngân hàng đã nhìn thấy khá rõ sự khác biệt trong nhu cầu tài chính của khách hàng cá nhân, từ đó thiết kế các khoản vay phù hợp hơn với mục đích sử dụng vốn, khả năng trả nợ và đặc điểm thu nhập của từng nhóm khách hàng. Sự đa dạng của sản phẩm cho vay cũng giúp PGD Cẩm Lệ nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường cho vay KHCN cá nhân. Trong khi các ngân hàng thương mại và công ty tài chính đều đẩy mạnh khai thác phân khúc khách hàng cá nhân, việc có nhiều sản phẩm phù hợp là yếu tố quan trọng giúp ngân hàng tiếp cận khách hàng hiệu quả hơn. Khách hàng cá nhân thường có nhu cầu vay vốn linh hoạt, khả năng tài chính khác nhau với mong muốn thủ tục giải quyết nhanh chóng. Do đó, việc PGD Cẩm Lệ cung cấp nhiều sản phẩm cho vay với phương thức trả nợ linh hoạt đã góp phần nâng cao sự thuận lợi cho khách hàng trong quá trình vay vốn. Ngoài ra, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ đã góp phần hỗ trợ tích cực cho đời sống và hoạt động kinh tế của người dân trên địa bàn. Đối với các khoản vay tiêu dùng, nguồn vốn ngân hàng giúp khách hàng có điều kiện cải thiện chất lượng cuộc sống, giải

quyết các nhu cầu tài chính thiết yếu mà không phải phụ thuộc vào các nguồn vốn phi chính thức có chi phí cao và rủi ro lớn. Đối với các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh, nguồn vốn cho vay giúp cá nhân và hộ gia đình bổ sung vốn lưu động, mở rộng quy mô kinh doanh, cải thiện năng lực tài chính và duy trì hoạt động kinh tế.

Về cơ cấu cho vay, PGD Cẩm Lệ đã từng bước hình thành danh mục cho vay cá nhân theo nhiều tiêu chí khác nhau như mục đích vay vốn, thời hạn vay và hình thức bảo đảm. Việc phân bổ các khoản vay theo nhiều nhóm giúp ngân hàng quản lý hoạt động cho vay một cách rõ ràng hơn, đồng thời tạo điều kiện trong việc theo dõi xu hướng vay vốn của khách hàng. Cơ cấu cho vay theo mục đích sử dụng vốn theo định hướng phục vụ cả nhu cầu tiêu dùng và nhu cầu sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân. Cơ cấu theo thời hạn giúp ngân hàng cân đối giữa các khoản vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Trong khi đó, cơ cấu theo hình thức bảo đảm cho phép ngân hàng kiểm soát mức độ rủi ro của từng nhóm khoản vay, đặc biệt trong bối cảnh cho vay KHCN cá nhân có sự phụ thuộc lớn vào thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Ngân hàng đã thể hiện sự thận trọng trong hoạt động cho vay KHCN. Trong lĩnh vực cho vay KHCN, rủi ro cho vay thường phát sinh từ sự biến động thu nhập, thay đổi việc làm, rủi ro sức khỏe, biến động thị trường hoặc việc khách hàng sử dụng vốn không đúng mục đích. PGD Cẩm Lệ chú trọng đến các khoản vay có sự bảo đảm, kết hợp với thẩm định khả năng tài chính và lịch sử tín dụng của khách hàng, ngân hàng đã đặt yếu tố an toàn trong hoạt động cho vay vào vị trí quan trọng. Đây là định hướng phù hợp đối với một phòng giao dịch cần vừa mở rộng hoạt động cho vay vừa đảm bảo kiểm soát rủi ro trong quá trình phát triển.

Công tác thẩm định và xét duyệt khoản vay tại PGD Cẩm Lệ cũng được thực hiện theo quy trình tương đối chặt chẽ. Quy trình cho vay được triển khai qua các bước từ tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra thông tin, thẩm định nhu cầu vay vốn, đánh giá khả năng trả nợ, phê duyệt khoản vay, ký kết hợp đồng, giải ngân, kiểm tra sau vay đến thu hồi nợ. Việc thực hiện đầy đủ các bước này giúp ngân hàng hạn chế tình trạng cho vay thiếu căn cứ, nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm trong hoạt động cho vay. Đối với KHCN, quy trình cho vay rõ ràng giúp khách hàng hiểu rõ hơn về quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm trả nợ trong suốt thời hạn vay vốn. Không chỉ chú trọng khâu thẩm định trước khi cho vay, PGD Cẩm Lệ còn quan tâm đến công tác quản lý sau giải ngân. Hiệu quả của một khoản vay không chỉ phụ thuộc vào quyết định cho vay ban đầu mà còn phụ thuộc vào quá trình giám sát việc sử dụng vốn và khả năng trả nợ của khách hàng. Việc kiểm tra sau cho vay giúp ngân hàng

phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro, từ đó có biện pháp nhắc nhở, hỗ trợ hoặc xử lý kịp thời. Nhờ đó, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có điều kiện phát triển theo hướng an toàn hơn, tránh tình trạng chỉ chú trọng tăng trưởng dư nợ mà xem nhẹ chất lượng cho vay.

Kết quả đạt được còn thể hiện ở sự phù hợp giữa hoạt động cho vay khách hàng cá nhân với định hướng phát triển ngân hàng bán lẻ. Trong xu thế hiện nay, các ngân hàng thương mại không chỉ cạnh tranh ở mảng khách hàng doanh nghiệp mà ngày càng chú trọng hơn đến khách hàng cá nhân do đây là phân khúc có quy mô lớn, nhu cầu thường xuyên và khả năng tạo nguồn thu ổn định. PGD Cẩm Lệ đã bước đầu khai thác được lợi thế này thông qua việc mở rộng các sản phẩm cho vay cá nhân, duy trì quan hệ với khách hàng hiện hữu và tiếp cận thêm khách hàng mới trên địa bàn. Điều này góp phần củng cố hình ảnh của ngân hàng trong vai trò là tổ chức tài chính gần gũi với người dân, có khả năng cung cấp các giải pháp vốn phù hợp với nhu cầu đời sống và kinh doanh nhỏ lẻ. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn huy động. Với đặc thù là ngân hàng thương mại, nguồn vốn huy động chỉ phát huy hiệu quả khi được phân bổ hợp lý vào các hoạt động sinh lời, trong đó cho vay là hoạt động chủ yếu. Việc đẩy mạnh cho vay khách hàng cá nhân giúp ngân hàng chuyển từ nguồn vốn ở khu vực có vốn nhàn rỗi sang khu vực có nhu cầu sử dụng vốn, qua đó vừa tạo thu nhập cho ngân hàng, vừa đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng. Đây là kết quả có ý nghĩa không chỉ về mặt kinh doanh mà còn về mặt thực hiện chức năng trung gian tài chính của ngân hàng thương mại.

Xét theo quản trị rủi ro, PGD Cẩm Lệ đã kết hợp giữa mục tiêu mở rộng hoạt động và đảm bảo an toàn các khoản cho vay. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thường có số lượng khoản vay lớn và thông tin tài chính của khách hàng không phải lúc nào cũng minh bạch, chính xác. Do đó, việc ngân hàng duy trì quy trình thẩm định, yêu cầu hồ sơ chứng minh mục đích vay vốn, đánh giá nguồn trả nợ và quản lý tài sản bảo đảm là những yếu tố cần thiết để nâng cao chất lượng cho vay. Kết quả này cho thấy PGD Cẩm Lệ không phát triển cho vay theo hướng mở rộng đơn thuần mà đã có sự quan tâm đến tính bền vững của danh mục cho vay. Ngoài những kết quả về quy mô và chất lượng cho vay, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân còn góp phần nâng cao năng lực phục vụ khách hàng của đội ngũ cán bộ tín dụng. Thông qua quá trình tiếp xúc, tư vấn, thẩm định và quản lý khoản vay, cán bộ ngân hàng có điều kiện hiểu rõ hơn về nhu cầu tài chính, đặc điểm thu nhập và hành vi vay vốn của khách hàng cá nhân. Đây là cơ sở quan trọng để ngân hàng hoàn thiện kỹ

năng tư vấn, cải thiện chất lượng phục vụ và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Trong hoạt động ngân hàng bán lẻ, chất lượng phục vụ là yếu tố có ảnh hưởng lớn đến khả năng giữ chân khách hàng.

Những kết quả đạt được trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ thấy được sự tăng trưởng của một hoạt động cho vay, sự phát triển của ngân hàng theo hướng mở rộng dịch vụ cho vay cá nhân. Mặc dù vẫn còn những hạn chế cần tiếp tục khắc phục, các kết quả đạt được trong thời gian qua đã tạo nền tảng quan trọng để PGD Cẩm Lệ tiếp tục hoàn thiện chính sách sản phẩm, nâng cao chất lượng thẩm định, tăng cường quản lý sau vay và phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hướng hiệu quả, an toàn và bền vững hơn trong thời gian tới.

2.3.2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Những hạn chế này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn cần tiếp tục được hoàn thiện để phát triển theo hướng ổn định, an toàn và bền vững hơn. Trong bối cảnh thị trường tài chính – ngân hàng ngày càng cạnh tranh, nhu cầu của khách hàng cá nhân thay đổi nhanh và rủi ro cho vay có xu hướng phức tạp hơn, việc kịp thời nhận thấy các hạn chế là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp trong thời gian tới. Trước hết, tốc độ mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ tuy vẫn duy trì xu hướng phát triển nhưng chưa thật sự đồng đều và ổn định qua các giai đoạn. Sự tăng trưởng của hoạt động cho vay có thời điểm chậm lại, khả năng khai thác thị trường cho vay khách hàng cá nhân của PGD vẫn còn tồn tại nhưng chưa phát triển mạnh. PGD Cẩm Lệ chưa tận dụng các tiềm năng của khu vực dân cư, hộ kinh doanh cá thể và nhóm khách hàng có nhu cầu vay vốn nhỏ lẻ trên địa bàn. Trong khi đó, phân khúc khách hàng cá nhân hiện nay là một trong những phân khúc có khả năng tạo nguồn thu ổn định cho ngân hàng thương mại nếu được ngân hàng khai thác một cách hiệu quả.

Một hạn chế đáng chú ý khác là cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân vẫn còn phụ thuộc khá nhiều vào các khoản vay có tài sản bảo đảm. Việc ưu tiên các khoản vay có tài sản bảo đảm giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro tốt hơn, đặc biệt trong bối cảnh thông tin của khách hàng cá nhân thường khó xác minh đầy đủ. Tuy nhiên, nếu phụ thuộc quá lớn vào nhóm khoản vay này, ngân hàng có thể bỏ lỡ một bộ phận khách hàng có thu nhập ổn định nhưng chưa có tài sản bảo đảm phù hợp. Đây thường là nhóm khách hàng trẻ, người lao

động hưởng lương, nhân viên văn phòng hoặc cá nhân có lịch sử tín dụng tốt nhưng chưa tích lũy được tài sản lớn. Vì vậy, cơ cấu cho vay chiếm phần lớn về tài sản bảo đảm có thể làm giảm khả năng mở rộng phân khúc cho vay khách hàng cá nhân. Các sản phẩm cho vay tín chấp, cho vay theo thu nhập, cho vay tiêu dùng nhanh hoặc các khoản vay có quy trình xét duyệt linh hoạt vẫn chưa được khai thác tương xứng với tiềm năng thị trường. Nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân thay đổi theo hướng nhanh chóng, thuận tiện và gắn với các mục tiêu tiêu dùng cụ thể. Khách hàng không chỉ quan tâm đến lãi suất mà còn quan tâm đến thời gian xử lý hồ sơ, các bước làm thủ tục, đăng ký trực tuyến và tính linh hoạt trong phương thức trả nợ. Nếu các sản phẩm chưa thật sự phát triển linh hoạt, ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc cạnh tranh với các ngân hàng thương mại khác và các nơi cho vay số đang mở rộng nhanh trên thị trường. Ngoài ra, hoạt động cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân và hộ gia đình chưa phát triển tương xứng với tiềm năng kinh tế tại địa bàn Cẩm Lệ. Cẩm Lệ là khu vực có nhiều hoạt động thương mại, dịch vụ, kinh doanh nhỏ lẻ và hộ kinh doanh cá thể. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vốn thường xuyên để bổ sung vốn lưu động, nhập hàng, mở rộng mặt bằng, đầu tư trang thiết bị hoặc duy trì hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, nhóm khách hàng này cũng có đặc điểm là dòng tiền không ổn định, sổ sách tài chính chưa đầy đủ và khả năng chứng minh thu nhập còn hạn chế. Chính vì vậy, ngân hàng thường thận trọng khi cho vay, dẫn đến việc chưa khai thác hết tiềm năng của phân khúc này.

Việc phát triển khách hàng mới trong hoạt động cho vay cá nhân vẫn còn những điểm cần hoàn thiện. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ phụ thuộc vào chất lượng sản phẩm mà còn phụ thuộc nhiều vào khả năng tiếp cận, tư vấn và duy trì quan hệ với khách hàng. Trong điều kiện cạnh tranh hiện nay, khách hàng thường có nhiều lựa chọn từ các ngân hàng khác nhau. Nếu ngân hàng chưa có chính sách tiếp cận khách hàng chủ động, chưa đẩy mạnh truyền thông sản phẩm hoặc chưa xây dựng được các chương trình chăm sóc khách hàng phù hợp, khả năng thu hút khách hàng mới sẽ bị hạn chế. Điều này có thể ảnh hưởng đến tốc độ mở rộng quy mô cho vay khách hàng cá nhân trong dài hạn. Thủ tục và quy trình cho vay, mặc dù đã được thực hiện theo các bước tương đối chặt chẽ, nhưng vẫn có thể tạo ra áp lực nhất định đối với một số nhóm khách hàng cá nhân. Đối với ngân hàng, quy trình thẩm định chặt chẽ là cần thiết nhằm kiểm soát rủi ro tín dụng. Tuy nhiên, đối với khách hàng, đặc biệt là khách hàng vay tiêu dùng hoặc vay quy mô nhỏ, yêu cầu về hồ sơ, chứng minh thu nhập, tài sản bảo đảm và thời gian xét duyệt có thể làm giảm

mức độ thuận tiện khi tiếp cận vốn. Quy trình chưa được tối giản hợp lý hoặc chưa ứng dụng mạnh công nghệ trong khâu tiếp nhận và xử lý hồ sơ, ngân hàng có thể mất lợi thế cạnh tranh trước các tổ chức tài chính có quy trình nhanh hơn.

Công tác thẩm định đối với khách hàng cá nhân vẫn còn gặp khó khăn do đặc điểm thông tin của nhóm khách hàng này thường thiếu tính minh bạch và ổn định. Khác với khách hàng doanh nghiệp, khách hàng cá nhân, đặc biệt là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, không phải lúc nào cũng có báo cáo tài chính đầy đủ hoặc chứng từ chứng minh dòng tiền rõ ràng. Thu nhập của họ có thể phụ thuộc vào mùa vụ, biến động thị trường, tình hình tiêu dùng hoặc điều kiện kinh tế chung. Điều này làm cho việc đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng trở nên phức tạp hơn. Nếu công tác thẩm định chủ yếu dựa vào tài sản bảo đảm mà chưa đánh giá rõ ràng về dòng tiền, hành vi và khả năng tạo thu nhập thực tế, rủi ro cho vay vẫn có thể phát sinh trong quá trình cho vay. Bên cạnh thẩm định trước vay, công tác kiểm tra và giám sát sau vay cũng là mục tiêu quan trọng cần tiếp tục được tăng cường. Đối với khoản vay cá nhân, đặc biệt là các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh, việc khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích có ý nghĩa quan trọng đối với khả năng trả nợ. Công tác kiểm tra sau vay chưa được thực hiện thường xuyên, ngân hàng có thể chậm phát hiện các dấu hiệu bất thường như khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, thu nhập suy giảm, hoạt động kinh doanh gặp khó khăn hoặc khả năng trả nợ có dấu hiệu suy yếu. Hoạt động thu hồi nợ còn chịu áp lực nhất định trong bối cảnh thu nhập của khách hàng cá nhân dễ bị ảnh hưởng bởi các yếu tố kinh tế – xã hội. Đối với khách hàng vay tiêu dùng, nguồn trả nợ chủ yếu đến từ tiền lương hoặc thu nhập cá nhân. Đối với khách hàng vay sản xuất kinh doanh, nguồn trả nợ lại phụ thuộc vào kết quả kinh doanh và dòng tiền bán hàng. Khi thị trường biến động, chi phí sinh hoạt tăng, việc làm thay đổi hoặc hoạt động kinh doanh gặp khó khăn, khả năng trả nợ của khách hàng có thể bị ảnh hưởng. PGD Cẩm Lệ phải có sự theo dõi, phân loại và nhắc nợ phù hợp hơn đối với từng nhóm khách hàng, tránh để rủi ro nhỏ tích tụ thành nợ quá hạn hoặc nợ xấu. Về sản phẩm, mặc dù danh mục cho vay khách hàng cá nhân đã tương đối đa dạng, nhưng mức độ khác nhau của sản phẩm chưa thật sự nổi bật. Nhiều sản phẩm cho vay cá nhân giữa các ngân hàng hiện nay có sự tương đồng về mục đích vay, phương thức trả nợ và điều kiện bảo đảm. PGD Cẩm Lệ chưa xây dựng được các gói sản phẩm mang tính đặc thù theo từng nhóm khách hàng, chẳng hạn như người lao động hưởng lương, hộ kinh doanh nhỏ, khách hàng trẻ, khách hàng mua nhà lần đầu hoặc khách hàng có lịch sử trả nợ tốt, thì khả năng tạo lợi thế cạnh tranh sẽ chưa cao. Trong hoạt động ngân

hàng bán lẻ, sự khác biệt không chỉ nằm ở lãi suất mà còn ở trải nghiệm khách hàng, tốc độ phục vụ, sự linh hoạt và mức độ cá nhân hóa sản phẩm.

Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ trong phát triển cho vay khách hàng cá nhân vẫn cần được đẩy mạnh hơn. Trong xu hướng chuyển đổi số của ngành ngân hàng, khách hàng ngày càng kỳ vọng có thể tiếp cận thông tin khoản vay, đăng ký nhu cầu vay, gửi hồ sơ, theo dõi tiến độ xử lý và thanh toán khoản vay thông qua các kênh. Nếu hoạt động cho vay vẫn phụ thuộc nhiều vào giao dịch trực tiếp tại quầy, ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc mở rộng quy mô khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và nhóm khách hàng quen sử dụng dịch vụ số. Việc chưa khai thác hiệu quả dữ liệu khách hàng cũng có thể làm giảm khả năng phân tích hành vi vay vốn, đánh giá rủi ro và thiết kế sản phẩm phù hợp. Công tác marketing và truyền thông sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân cũng là một điểm còn hạn chế. Trong nhiều trường hợp, khách hàng chỉ biết đến ngân hàng khi có nhu cầu vay vốn phát sinh, thay vì được tiếp cận thường xuyên với các thông tin về sản phẩm, chính sách ưu đãi và lợi ích khi vay vốn tại ngân hàng. Hoạt động truyền thông chưa được triển khai mạnh mẽ trên các kênh trực tuyến, mạng xã hội, quan hệ cộng đồng địa phương hoặc thông qua liên kết với các đơn vị kinh doanh, khả năng tiếp cận khách hàng tiềm năng còn hạn chế. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh các ngân hàng và công ty tài chính đang cạnh tranh mạnh mẽ bằng các chiến dịch quảng bá nhanh, trực tiếp và dễ tiếp cận. Năng lực tư vấn và chăm sóc khách hàng của cán bộ tín dụng trong hoạt động cho vay cá nhân cần tiếp tục được nâng cao. Đối với khách hàng cá nhân, quyết định vay vốn thường chịu ảnh hưởng lớn bởi mức độ tin tưởng đối với cán bộ ngân hàng, khả năng được giải thích rõ ràng về điều kiện vay, lãi suất, phương thức trả nợ, nghĩa vụ tài chính và các rủi ro có thể phát sinh. Công tác tư vấn chưa thật sự rõ ràng, khách hàng có thể chưa lựa chọn được sản phẩm phù hợp với khả năng tài chính của mình, từ đó làm tăng nguy cơ áp lực trả nợ trong tương lai. Vì vậy, chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ tín dụng không chỉ ảnh hưởng đến khả năng bán hàng mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cho vay. Ngân hàng khó kiểm soát hoàn toàn rủi ro nếu chỉ dựa vào các biện pháp nội bộ, ngân hàng phải thường xuyên cập nhật tình hình thị trường, phân tích đặc điểm kinh tế – xã hội tại địa bàn và điều chỉnh chính sách cho vay phù hợp với từng giai đoạn.

2.3.3. Nguyên nhân

Những hạn chế, tồn tại trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 không xuất hiện một cách

riêng lẻ mà là do tác động của nhiều yếu tố. Để có cái nhìn tổng quát và đầy đủ hơn, các nguyên nhân cần được phân tích qua hai nhóm chính: nhóm nguyên nhân khách quan từ môi trường bên ngoài và nhóm nguyên nhân chủ quan xuất phát từ bên trong hệ thống quản trị của ngân hàng.

2.3.3.1. Nguyên nhân khách quan

Nhóm nguyên nhân khách quan bao gồm các nhân tố thuộc về môi trường kinh tế vĩ mô, đặc điểm thị trường địa bàn và hành vi của khách hàng mà PGD Cẩm Lệ không thể can thiệp trực tiếp nhưng vẫn chịu sự ảnh hưởng.

Giai đoạn 2023–2025 nền kinh tế trong nước và địa phương phục hồi tương đối chậm, tiềm ẩn nhiều biến động không đồng đều giữa các lĩnh vực. Tại địa bàn quận Cẩm Lệ – nơi có cơ cấu đô thị hóa nhanh, các ngành thương mại, dịch vụ, du lịch và mạng lưới hộ kinh doanh cá thể tuy có sự cải thiện nhưng lại gặp phải áp lực lớn từ chi phí đầu vào, giá thuê mặt bằng tăng và sức mua thị trường suy giảm. Đối với nhóm khách hàng vay sản xuất kinh doanh và tiểu thương nhỏ lẻ, sự sụt giảm doanh thu này đã trực tiếp làm gián đoạn dòng tiền, khiến năng lực tài chính bị suy giảm khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ gốc và lãi đúng hạn. Áp lực chi phí sinh hoạt (nhà ở, y tế, giáo dục) gia tăng đã làm giảm phần thu nhập còn lại của nhóm khách hàng vay tiêu dùng (như công nhân viên, người lao động tự do). Thu nhập không ổn định và xu hướng thận trọng của người tiêu dùng chính là nguyên nhân khiến doanh số cho vay của PGD chậm lại và nợ quá hạn phát sinh.

Thị trường bất động sản giai đoạn này đang phục hồi, thanh khoản chậm và chi phí tăng cao đã tác động mạnh đến tâm lý của khách hàng cho các khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài như vay mua nhà, xây dựng hay mua ô tô. Khách hàng cá nhân có xu hướng thận trọng hơn trước các quyết định tài chính dài hạn. Phần lớn danh mục cho vay KHCN tại PGD Cẩm Lệ đều sử dụng bất động sản làm tài sản bảo đảm, sự suy giảm tính thanh khoản của thị trường này không chỉ làm giảm giá trị của tài sản, mà còn khiến tốc độ xử lý TSBD để thu hồi nợ xấu gặp nhiều trở ngại pháp lý, kéo dài thời gian hơn dự kiến. Một khó khăn khác của hoạt động cho vay KHCN tại PGD Cẩm Lệ là sự thiếu minh bạch trong quản lý thu nhập cá nhân. Khách hàng cá nhân, đặc biệt là các hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương kinh doanh nhỏ lẻ thường có dòng tiền mặt thực tế nhiều nhưng không có thói quen ghi chép sổ sách kế toán, không nhận lương qua tài khoản và không có chứng từ chứng minh tài chính. Sự chênh lệch thông tin này tạo ra rủi ro cao khi thẩm định và phải áp dụng chính sách cho vay thận trọng.

Quận Cẩm Lệ, nhất là cung đường Nguyễn Phước Lan là khu vực có nhiều chi nhánh, PGD thuộc các ngân hàng thương mại lớn như OCB, Vietcombank, SeaBank,... Các đối thủ cạnh tranh liên tục tung ra các gói ưu đãi lãi suất cực thấp với điều kiện phê duyệt và đơn giản hồ sơ. Đặc biệt ở phân khúc vay tín chấp và tiêu dùng nhỏ lẻ, khách hàng dễ dàng chuyển sang các công ty tài chính nhờ thủ tục nhanh gọn, bất chấp lãi suất cao. Điều này đặt PGD Cẩm Lệ vào thế khó khăn khi vừa phải tuân thủ nghiêm ngặt quy trình thẩm định chặt chẽ để bảo vệ an toàn vốn, vừa phải tìm giải pháp giữ chân khách hàng trước sự cạnh tranh của đối thủ.

2.3.3.2. Nguyên nhân chủ quan

Bên cạnh các yếu tố khách quan, những vấn đề trong chính sách cho vay, quy trình quản trị rủi ro và năng lực vận hành của nội bộ PGD Cẩm Lệ mới là nguyên nhân mang tính định hướng và quyết định trực tiếp đến các hạn chế. Chính sách cho vay của Nam A Bank luôn theo quy định chung của Hội sở, chưa thực sự linh hoạt theo địa phương. Việc thẩm định nguồn thu nhập hiện tại vẫn chặt chẽ về mặt giấy tờ. Để hạn chế rủi ro, PGD đã chọn giải pháp an toàn là ưu tiên phát triển danh mục cho vay có TSBĐ và siết chặt các điều kiện đối với phân khúc cho vay không có TSBĐ (tín chấp, thấu chi). Sự thận trọng này làm cho cơ cấu sản phẩm có sự chênh lệch, cho vay có TSBĐ chiếm tỷ trọng lớn và làm suy giảm sự mở rộng các phân khúc khách hàng tiềm năng có dòng tiền thực tế tốt.

Dưới áp lực hoàn thành KPI về doanh số giải ngân và quy mô dư nợ, cán bộ tín dụng tại PGD có xu hướng tập trung tiếp cận, khai thác khách hàng mới nhằm đạt doanh số ngắn hạn. Ngược lại, công tác kiểm tra sau vay, giám sát mục đích sử dụng vốn và cập nhật biến động tài chính định kỳ của khách hàng chưa được thực hiện một cách chặt chẽ và thường xuyên. Khi quy mô hồ sơ cho vay KHCN ngày càng tăng và mở rộng, hệ thống cảnh báo sớm rủi ro của ngân hàng vẫn chưa thực sự hiệu quả, nên nhiều trường hợp ngân hàng chỉ phát hiện khách hàng suy giảm khả năng tài chính sau khi khoản vay đã bị chuyển sang nhóm nợ quá hạn.

Đặc điểm của hoạt động cho vay KHCN khá rộng và phức tạp nên ngân hàng cần đội ngũ nhân sự không chỉ đủ về số lượng mà còn phải có kỹ năng nhận diện rủi ro, kinh nghiệm xử lý hồ sơ và hiểu rõ tình hình thực tế của khách hàng. Thực tế tại PGD Cẩm Lệ, tốc độ tăng trưởng quy mô cho vay trong một số giai đoạn chưa phù hợp với việc nâng cao đồng đều năng lực của đội ngũ cán bộ tín dụng. Việc đánh giá năng lực trả nợ của khách hàng cá nhân hay dự báo dòng tiền của các hộ kinh doanh nhỏ lẻ vẫn phụ thuộc quá nhiều

vào cảm tính và kinh nghiệm của từng cán bộ tín dụng, dẫn đến chất lượng thẩm định chưa đồng nhất và vẫn còn rủi ro. Mặc dù Nam A Bank là ngân hàng có định hướng chuyển đổi số mạnh mẽ nhưng tại PGD việc ứng dụng các mô hình chấm điểm tín dụng tự động, phê duyệt trực tuyến dựa trên dữ liệu lớn (Big Data) để quản lý hành vi khách hàng vẫn đang hoàn thiện. Các giai đoạn quan trọng như xác minh thực tế, định giá tài sản và xử lý hồ sơ pháp lý phần lớn vẫn phải thực hiện thủ công. Hệ thống tự động hóa còn chưa chặt chẽ kéo dài thời gian phê duyệt, làm gia tăng gánh nặng chi phí vận hành hành chính và nhân công trên mỗi đồng dư nợ KHCN.

Nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động cho vay KHCN tại PGD Cẩm Lệ là kết quả từ cả yếu tố môi trường vĩ mô bên ngoài và cách vận hành nội bộ. Để phát triển bền vững, PGD Cẩm Lệ không thể chỉ chờ đợi vào sự biến động tích cực của thị trường mà phải chủ động xem xét lại quy trình thẩm định, nâng cao năng lực nhân sự, ứng dụng công nghệ và cân bằng tăng trưởng dư nợ với công tác quản trị rủi ro sau vay.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023–2025. Nội dung chương đã khái quát quá trình hình thành, cơ cấu tổ chức, tình hình hoạt động kinh doanh của đơn vị; đồng thời trình bày các quy định, quy trình và danh mục sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân đang được triển khai tại PGD. Trên cơ sở đó, khóa luận tiến hành phân tích tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ, nợ quá hạn, nợ xấu, hình thức bảo đảm, mục đích vay và thời hạn vay.

Qua phân tích cho thấy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ đã đạt được một số kết quả tích cực. Bên cạnh đó, tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,35% xuống còn 0,20%, cho thấy chất lượng khoản vay được kiểm soát tương đối tốt. Danh mục sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân khá đa dạng, bao gồm các khoản vay phục vụ tiêu dùng, mua nhà, mua ô tô và sản xuất kinh doanh hộ gia đình, qua đó góp phần đáp ứng nhu cầu vốn khác nhau của khách hàng trên địa bàn. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD vẫn còn một số hạn chế cần được quan tâm. Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay có dấu hiệu chậm lại trong năm 2025. Doanh số thu nợ năm 2025 cũng tăng chậm hơn, phản ánh áp lực nhất định trong công tác thu hồi vốn và quản lý khoản vay. Ngoài ra, cơ cấu cho vay vẫn còn phụ thuộc nhiều vào các khoản vay có tài sản bảo đảm, trong khi các sản phẩm vay tín chấp, vay theo thu nhập và vay tiêu dùng nhanh chưa được khai thác nhiều so với tiềm năng thị trường.

Từ những phân tích trên có thể thấy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ đã có sự phát triển tích cực nhưng vẫn cần được cải thiện theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững hơn. Đây là cơ sở thực tiễn quan trọng để chương 3 đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD trong thời gian tới, tập trung vào việc mở rộng quy mô cho vay hợp lý, nâng cao chất lượng thẩm định, tăng cường quản lý sau cho vay, đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng trên địa bàn.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NAM Á – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD CẨM LỆ

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

Trong bối cảnh cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ ngày càng gay gắt và định hướng phát triển cho vay KHCN trở thành một trong những hoạt động quan trọng. Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hướng tăng trưởng hợp lý, gắn với nâng cao chất lượng cho vay và kiểm soát rủi ro hiệu quả.

Phòng giao dịch tiếp tục tập trung phát triển mạnh các sản phẩm cho vay tiêu dùng và vay mua ô tô là những nhóm sản phẩm có tốc độ tăng trưởng cao trong giai đoạn vừa qua, đồng thời vẫn còn nhiều tiềm năng mở rộng trên địa bàn quận Cẩm Lệ. Việc đẩy mạnh các sản phẩm này không chỉ giúp gia tăng quy mô cho vay KHCN mà còn góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của đơn vị trong phân khúc khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định. Đối với nhóm sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh, phòng giao dịch định hướng tăng cường khai thác khách hàng hộ kinh doanh nhỏ lẻ trên địa bàn, đặc biệt tại các khu dân cư và khu vực có hoạt động thương mại dịch vụ phát triển. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vốn thường xuyên nhưng trong giai đoạn vừa qua tốc độ tăng trưởng còn chậm, do đó cần được chú trọng mở rộng nhằm cân đối cơ cấu cho vay KHCN. Đối với sản phẩm cho vay mua bất động sản, phòng giao dịch định hướng phát triển theo hướng lựa chọn khách hàng có nhu cầu nhà ở thực và có nguồn thu nhập ổn định nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong bối cảnh thị trường bất động sản còn nhiều biến động. Đồng thời, việc kiểm soát chặt chẽ chất lượng thẩm định đối với các khoản vay trung và dài hạn tiếp tục được xem là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay. Ngoài mục tiêu tăng trưởng quy mô cho vay, phòng giao dịch cũng chú trọng nâng cao chất lượng hoạt động cho vay thông qua việc tăng cường công tác thẩm định khách hàng, kiểm tra mục đích sử dụng vốn và giám sát sau cho vay. Đặc biệt đối với nhóm vay tiêu dùng tín chấp – nhóm có xu hướng phát sinh rủi ro cao hơn – cần tiếp tục hoàn thiện quy trình đánh giá thu nhập và lịch sử trả nợ nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới. Song song với đó, phòng giao dịch tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thông qua việc đơn giản hóa thủ tục vay vốn,

rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Việc triển khai hiệu quả các nền tảng ngân hàng số không chỉ giúp tăng khả năng tiếp cận khách hàng mới mà còn góp phần nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động cho vay tại đơn vị. Việc nâng cao chất lượng đội ngũ chuyên viên ngân hàng tiếp tục được xác định là yếu tố quan trọng trong quá trình mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Phòng giao dịch chú trọng đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng thẩm định và kỹ năng chăm sóc khách hàng cho chuyên viên ngân hàng nhằm nâng cao hiệu quả khai thác khách hàng và hạn chế rủi ro phát sinh trong hoạt động cho vay.

3.2. Một số giải pháp phát triển cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

3.2.1. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân phù hợp với đặc thù kinh tế – xã hội tại địa bàn quận Cẩm Lệ

Một trong những hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ hiện nay là cơ cấu cho vay vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay tiêu dùng như vay mua nhà, vay mua ô tô và vay phục vụ đời sống, trong khi dư nợ cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh, đặc biệt trong lĩnh vực nông nghiệp, vẫn còn chiếm tỷ trọng thấp. Điều này khiến danh mục cho vay của PGD chưa thực sự đa dạng và tiềm ẩn nguy cơ rủi ro tập trung nếu thị trường tiêu dùng hoặc bất động sản gặp biến động. Trong khi đó, khu vực Đà Nẵng và các vùng lân cận như huyện Hòa Vang vẫn có nhu cầu vốn khá lớn đối với hoạt động trồng trọt, chăn nuôi, kinh doanh nông sản và phát triển các mô hình nông nghiệp sạch, nông nghiệp công nghệ cao. Tuy nhiên, nhiều hộ sản xuất vẫn còn khó khăn trong việc tiếp cận vốn ngân hàng do thiếu tài sản bảo đảm, quy mô sản xuất nhỏ lẻ hoặc chưa đáp ứng đầy đủ hồ sơ chứng minh thu nhập. Vì vậy, việc xây dựng giải pháp phát triển cho vay nông nghiệp là cần thiết nhằm giúp PGD Cẩm Lệ mở rộng thị trường khách hàng, đa dạng hóa danh mục cho vay, giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay trong thời gian tới.

Trước hết, PGD Cẩm Lệ cần xây dựng các gói vay nông nghiệp chuyên biệt phù hợp với đặc điểm sản xuất của từng nhóm khách hàng thay vì áp dụng chung một chính sách cho vay cho tất cả các đối tượng. Ngân hàng có thể triển khai các sản phẩm như vay phục vụ trồng rau sạch, vay chăn nuôi gia súc – gia cầm, vay đầu tư hệ thống tưới tự động, vay cải tạo đất sản xuất, vay mua máy móc phục vụ nông nghiệp hoặc

vay phát triển mô hình nông nghiệp công nghệ cao. Đối với các hộ nông dân quy mô nhỏ, PGD nên thiết kế khoản vay với thủ tục đơn giản hơn, hạn mức phù hợp và thời gian trả nợ linh hoạt theo chu kỳ sản xuất. Ví dụ, khách hàng có thể trả lãi định kỳ hàng tháng nhưng trả gốc vào cuối vụ thu hoạch thay vì thanh toán cố định hàng tháng như các khoản vay tiêu dùng thông thường. Điều này sẽ phù hợp hơn với đặc điểm dòng tiền của hoạt động nông nghiệp, giúp khách hàng giảm áp lực tài chính trong quá trình sản xuất và nâng cao khả năng trả nợ đúng hạn. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần chú trọng phát triển các sản phẩm cho vay phục vụ nông nghiệp sạch và nông nghiệp công nghệ cao như mô hình nhà kính, hệ thống tưới nhỏ giọt, trồng rau hữu cơ hoặc ứng dụng công nghệ vào chăn nuôi. Đây là những lĩnh vực đang phát triển và có tiềm năng tăng trưởng lớn trong tương lai. Việc ưu tiên các mô hình sản xuất hiện đại không chỉ giúp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn mà còn góp phần hạn chế rủi ro do thời tiết, dịch bệnh và biến động thị trường gây ra. Ngoài việc xây dựng sản phẩm phù hợp, PGD Cẩm Lệ cũng cần tăng cường liên kết với chính quyền địa phương và các tổ chức hỗ trợ nông nghiệp nhằm mở rộng khả năng tiếp cận vốn cho khách hàng. Ngân hàng cần chủ động phối hợp với Hội Nông dân, chính quyền địa phương tại các khu vực có hoạt động sản xuất nông nghiệp như huyện Hòa Vang để triển khai các chương trình cho vay theo nhóm hoặc mô hình liên kết sản xuất. Thông qua các tổ chức này, ngân hàng sẽ có thêm nguồn thông tin để đánh giá khách hàng, theo dõi tình hình sử dụng vốn và kiểm soát rủi ro hiệu quả hơn. Đồng thời, việc phối hợp với địa phương cũng giúp PGD tiếp cận được nhiều khách hàng tiềm năng và nâng cao hình ảnh thương hiệu trên địa bàn.

Ngoài ra, PGD cũng nên tận dụng các chương trình hỗ trợ của Nhà nước đối với lĩnh vực nông nghiệp và nông thôn như chính sách hỗ trợ lãi suất, quỹ bảo lãnh tín dụng hoặc các chương trình phát triển nông nghiệp sạch để triển khai các khoản vay ưu đãi cho khách hàng. Điều này vừa giúp người dân giảm áp lực chi phí vốn vừa tạo điều kiện để ngân hàng mở rộng dư nợ nhưng vẫn đảm bảo khả năng kiểm soát rủi ro cho vay. Bên cạnh việc mở rộng sản phẩm và đối tượng khách hàng, PGD Cẩm Lệ cũng cần nâng cao chất lượng công tác thẩm định và quản lý sau vay đối với lĩnh vực nông nghiệp. Hoạt động sản xuất nông nghiệp thường chịu ảnh hưởng lớn từ thời tiết, dịch bệnh và biến động giá cả thị trường nên tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn so với các khoản vay tiêu dùng thông thường. Vì vậy, ngân hàng cần xây dựng tiêu chí đánh giá riêng

đối với khách hàng nông nghiệp thay vì áp dụng hoàn toàn theo quy trình cho vay cá nhân hiện tại. Khi thẩm định khoản vay, cán bộ tín dụng cần xem xét kỹ các yếu tố như kinh nghiệm sản xuất của khách hàng, quy mô canh tác, đầu ra sản phẩm, khả năng tiêu thụ hàng hóa và lịch sử tín dụng của khách hàng. Đối với các hộ sản xuất đã có hợp đồng buôn bán sản phẩm hoặc liên kết với doanh nghiệp thu mua, ngân hàng có thể xem xét ưu tiên cho vay với hạn mức phù hợp nhằm giảm thiểu rủi ro trong quá trình thu hồi nợ. Sau khi giải ngân, PGD cũng cần tăng cường công tác kiểm tra tình hình sử dụng vốn để kịp thời phát hiện các dấu hiệu rủi ro và hỗ trợ khách hàng xử lý khó khăn phát sinh trong quá trình sản xuất.

Đối với các khoản vay theo mùa vụ, chuyên viên QHKHCN nên thường xuyên theo dõi tình hình sản xuất thực tế, giá nông sản trên thị trường và khả năng trả nợ của khách hàng để có biện pháp cơ cấu nợ hoặc hỗ trợ phù hợp khi cần thiết. Ngoài ra, PGD cũng cần chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ cho vay có kiến thức cơ bản về lĩnh vực nông nghiệp nhằm nâng cao khả năng thẩm định và tư vấn cho khách hàng. Việc hiểu rõ đặc điểm của từng mô hình sản xuất sẽ giúp đánh giá chính xác hơn nhu cầu vốn cũng như mức độ rủi ro của khoản vay. PGD Cẩm Lệ cần đẩy mạnh hoạt động truyền thông nhằm giúp khách hàng hiểu rõ hơn về các sản phẩm cho vay nông nghiệp và chính sách hỗ trợ của ngân hàng. Hiện nay, nhiều hộ sản xuất nhỏ vẫn còn tâm lý e ngại khi tiếp cận vốn ngân hàng do cho rằng thủ tục phức tạp hoặc khó đáp ứng điều kiện vay vốn. Vì vậy, ngân hàng có thể phối hợp với địa phương tổ chức các chương trình tư vấn vay vốn, giới thiệu sản phẩm cho vay hoặc triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất theo từng thời kỳ sản xuất. Đồng thời, PGD cũng nên tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động tư vấn và chăm sóc khách hàng như hỗ trợ đăng ký vay trực tuyến, tra cứu thông tin khoản vay hoặc nhắc lịch thanh toán qua ứng dụng ngân hàng điện tử nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

3.2.2. Giải pháp linh hoạt quy trình cho vay khách hàng cá nhân

Qua phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 cho thấy mặc dù quy trình cho vay được thực hiện theo đúng quy định của ngân hàng, nhưng việc áp dụng quy trình giữa các nhóm khách hàng vẫn còn mang tính đồng nhất. Trong khi đó, nhu cầu vay vốn, khả năng chứng minh thu nhập và đặc điểm tài chính của từng nhóm khách hàng có sự khác nhau. Việc áp dụng một quy trình giống nhau đối với tất cả khách hàng có thể làm kéo dài thời gian xử lý hồ sơ, giảm tính linh hoạt và ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của PGD. Vì vậy, PGD Cẩm Lệ cần vận dụng linh hoạt quy trình cho vay trên cơ sở vẫn đảm bảo tuân thủ các quy định về quản trị rủi ro và kiểm soát cho vay của Nam A Bank.

Đối với nhóm khách hàng đã có lịch sử quan hệ tín dụng tốt tại Nam A Bank, thường xuyên sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng và luôn thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn, PGD có thể áp dụng cơ chế ưu tiên trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Đối với những thông tin đã được cập nhật đầy đủ trên hệ thống và chưa có sự thay đổi, cán bộ tín dụng có thể hạn chế yêu cầu khách hàng bổ sung lại nhiều loại giấy tờ không cần thiết, từ đó rút ngắn thời gian thẩm định và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Việc này không làm giảm chất lượng kiểm soát tín dụng mà còn góp phần giữ chân khách hàng hiện hữu và khuyến khích khách hàng tiếp tục sử dụng các sản phẩm của ngân hàng.

Đối với nhóm khách hàng là hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương hoặc cá nhân sản xuất kinh doanh, PGD cần linh hoạt hơn trong việc đánh giá nguồn thu nhập và dòng tiền. Trên thực tế, nhiều hộ kinh doanh vẫn chưa có hệ thống sổ sách kế toán đầy đủ hoặc doanh thu chưa được phản ánh hoàn toàn qua chứng từ. Do đó, ngoài việc xem xét hồ sơ theo quy định, cán bộ tín dụng nên kết hợp khảo sát thực tế hoạt động kinh doanh, đánh giá quy mô cửa hàng, lượng khách hàng, khả năng tiêu thụ hàng hóa và lịch sử giao dịch của khách hàng tại ngân hàng để có cái nhìn toàn diện hơn về khả năng trả nợ. Đồng thời, việc nhiều hộ kinh doanh hiện nay đã thực hiện thanh toán qua tài khoản và sử dụng hóa đơn điện tử cũng tạo điều kiện thuận lợi hơn trong quá trình xác minh doanh thu và thẩm định tín dụng.

Đối với các khoản vay có giá trị nhỏ, mục đích vay rõ ràng và hồ sơ đầy đủ, PGD cần chủ động rút ngắn thời gian xử lý bằng cách tăng cường tiếp nhận hồ sơ trực tuyến thông qua các kênh số của Nam A Bank. Khách hàng có thể gửi trước các giấy tờ cần thiết, đăng ký nhu cầu vay hoặc đặt lịch tư vấn thông qua ứng dụng ngân hàng số và các kênh giao dịch trực tuyến trước khi đến quầy hoàn thiện hồ sơ. Điều này giúp cán bộ tín dụng chủ động kiểm tra thông tin trước, giảm thời gian chờ đợi của khách hàng và nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ. Bên cạnh đó, đối với những khách hàng có thu nhập ổn định nhưng chưa có tài sản bảo đảm có giá trị lớn, PGD cần đa dạng hóa căn cứ đánh giá khả năng trả nợ thay vì quá phụ thuộc vào tài sản bảo đảm. Ngoài thông tin về tài sản, cán bộ tín dụng có thể kết hợp phân tích lịch sử tín dụng trên CIC, lịch sử giao dịch tài khoản thanh toán, doanh thu nhận qua tài khoản, mức độ ổn định của thu nhập và quá trình sử dụng các sản phẩm dịch vụ của Nam A Bank để đánh giá toàn diện hơn về năng lực tài chính của khách hàng. Việc mở rộng phương thức đánh giá sẽ tạo điều kiện tiếp cận vốn cho nhiều khách hàng cá nhân có năng lực trả nợ tốt nhưng còn hạn chế về tài sản thế chấp, đồng thời góp phần đa dạng hóa danh mục khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh của PGD trên địa bàn.

3.2.3. Phát triển kênh phân phối hiện đại thông qua chiến lược liên kết bất động sản và ô tô trên địa bàn

Điểm mới của giải pháp này là ngân hàng không chỉ cho vay mà tham gia trực tiếp vào quá trình hỗ trợ khách hàng đưa ra quyết định tài chính. Theo đó, Nam A Bank có thể xây dựng các quầy tư vấn tài chính đặt trực tiếp tại showroom ô tô, các khu căn hộ đang mở bán, trung tâm môi giới bất động sản hoặc các hội chợ triển lãm về ô tô và nhà ở. Tại đây, khách hàng sẽ được tư vấn toàn diện về tài chính thay vì chỉ được giới thiệu khoản vay như mô hình thông thường. Khi khách hàng đến xem nhà hoặc xem xe, nhân viên ngân hàng sẽ hỗ trợ phân tích thu nhập, đánh giá khả năng trả nợ, tính toán hạn mức vay phù hợp, lựa chọn thời hạn vay tối ưu và đưa ra các phương án trả nợ khác nhau. Đối với khách hàng trẻ có nhu cầu mua căn hộ nhưng còn lo lắng về áp lực tài chính trong tương lai, ngân hàng có thể tự động đưa ra nhiều kịch bản như trường hợp thu nhập tăng dần theo từng năm, phát sinh thêm chi phí gia đình hoặc biến động lãi suất để khách hàng dễ dàng cân đối tài chính trước khi quyết định vay vốn. Điều này giúp khách hàng cảm thấy an tâm hơn và nâng cao trải nghiệm khi sử dụng dịch vụ tại ngân hàng.

Đối với khách hàng vay mua ô tô, Nam A Bank không chỉ hỗ trợ khoản vay mua xe mà còn kết hợp nhiều sản phẩm khác như thẻ tín dụng, bảo hiểm xe, tài khoản thanh toán hoặc các gói ưu đãi chi phí bảo dưỡng và nhiên liệu. Qua đó, ngân hàng có thể hình thành tài chính trọn gói dành cho khách hàng cá nhân. Đây là điểm khác biệt so với mô hình truyền thống khi khách hàng phải tự tìm kiếm từng dịch vụ riêng lẻ sau khi mua xe hoặc mua nhà. Bên cạnh đó, Nam A Bank có thể triển khai sản phẩm phê duyệt hạn mức vay trước khi khách hàng chọn tài sản. Hiện nay, đa số khách hàng thường chọn nhà hoặc chọn xe trước rồi mới tìm đến ngân hàng để vay vốn, khiến thời gian xử lý hồ sơ kéo dài và nhiều trường hợp khách hàng mất cơ hội giao dịch vì chưa kịp hoàn tất thủ tục vay. Do đó, ngân hàng có thể chủ động cấp trước chứng nhận hạn mức cho vay cho khách hàng dựa trên thông tin thu nhập, nghề nghiệp và lịch sử trả nợ. Chỉ trong thời gian ngắn, khách hàng sẽ biết được mình có thể vay tối đa bao nhiêu tiền và trong khoảng thời gian nào. Điều này giúp khách hàng tự tin hơn khi thương lượng mua bán nhà hoặc ô tô. Đồng thời, ngân hàng cũng tiếp cận khách hàng sớm hơn so với các đối thủ khác trên thị trường.

Ngoài ra, Nam A Bank có thể đào tạo đội ngũ chuyên viên tư vấn tài chính lưu động nhằm mở rộng kênh phân phối ngoài chi nhánh truyền thống. Đội ngũ này sẽ trực tiếp có mặt tại các sự kiện mở bán bất động sản, showroom ô tô hoặc tư vấn tận nơi cho khách hàng VIP. Nhân viên được trang bị máy tính bảng tích hợp eKYC, chữ ký số và phần mềm dự đoán khoản vay để hỗ trợ khách hàng hoàn thiện hồ sơ ngay tại địa điểm phát sinh nhu cầu. Nhờ đó, khách hàng không cần phải đến ngân hàng nhiều lần mà vẫn có thể được tư vấn và đăng ký khoản vay nhanh chóng. Đây là mô hình phù hợp với xu hướng ngân hàng số hiện nay khi khách hàng ngày càng ưu tiên sự tiện lợi và tốc độ xử lý dịch vụ.

Để nâng cao hiệu quả triển khai, Nam A Bank còn có thể liên kết dữ liệu với các sàn giao dịch bất động sản, showroom ô tô, công ty định giá tài sản và công ty bảo hiểm. Thông qua đó, ngân hàng có thể hỗ trợ định giá tài sản nhanh hơn, kiểm tra lịch sử giao dịch tài sản và đánh giá mức độ rủi ro chính xác hơn trước khi phê duyệt khoản vay. Khi khách hàng lựa chọn nhà ở hoặc ô tô, hệ thống sẽ tự động tính toán khoản vay tối đa, mức trả nợ hàng tháng và cảnh báo các rủi ro tài chính có thể phát sinh. Điều này không chỉ giúp khách hàng chủ động hơn trong việc quản lý tài chính mà còn giúp ngân hàng nâng cao chất lượng cho vay và hạn chế nợ xấu. Giải pháp này

có tính khả thi khá cao vì phù hợp với xu hướng tiêu dùng hiện đại và định hướng chuyển đổi số của Nam A Bank. Hiện nay, nhu cầu vay mua nhà và ô tô tại Đà Nẵng vẫn đang tăng mạnh, đặc biệt ở nhóm khách hàng trẻ có thu nhập ổn định nhưng chưa tích lũy đủ vốn. Nam A Bank cũng đang đẩy mạnh công nghệ nên có nền tảng phù hợp để triển khai eKYC, phê duyệt nhanh và ký hồ sơ điện tử. Ngoài ra, mô hình này không yêu cầu mở thêm quá nhiều chi nhánh cố định mà chủ yếu tận dụng các điểm tiếp xúc sẵn có như showroom ô tô và sàn giao dịch bất động sản nên chi phí đầu tư ban đầu không quá lớn.

3.2.4. Xây dựng mô hình đào tạo nhân viên ngân hàng cùng với cộng đồng

Hiện nay đội ngũ cán bộ tín dụng vẫn chủ yếu được đào tạo theo hình thức lý thuyết nội bộ hoặc hướng dẫn nghiệp vụ truyền thống, trong khi kỹ năng tìm kiếm khách hàng thực tế, đánh giá nhu cầu vay vốn và xử lý tình huống tại địa bàn dân cư còn chưa đồng đều. Bên cạnh đó, khi thị trường cho vay ngày càng cạnh tranh, khách hàng không chỉ yêu cầu nhân viên ngân hàng có chuyên môn mà còn phải có khả năng tư vấn thực tế, giao tiếp linh hoạt và hiểu rõ đặc điểm kinh doanh của từng nhóm khách hàng. Tuy nhiên, hiện nay phần lớn các chương trình đào tạo ngân hàng vẫn tập trung vào quy trình nghiệp vụ, quy định hồ sơ hoặc chỉ tiêu bán hàng mà chưa chú trọng nhiều đến khả năng thực tế thị trường. Vì vậy, Nam A Bank – PGD Cẩm Lệ cần triển khai giải pháp xây dựng mô hình đào tạo Nhân viên cùng với cộng đồng nhằm đổi mới phương pháp đào tạo nhân sự theo hướng thực tế, linh hoạt và gắn trực tiếp với hoạt động mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại địa phương.

Thay vì đào tạo nhân viên chủ yếu trong phòng họp hoặc thông qua tài liệu nghiệp vụ như hiện nay, PGD sẽ tổ chức mô hình đào tạo thực tế tại địa bàn. Nhân viên mới hoặc nhân viên chưa có nhiều kinh nghiệm sẽ được chia thành các nhóm nhỏ và trực tiếp tham gia khảo sát thực tế tại khu dân cư, chợ truyền thống, khu vực hộ kinh doanh nhỏ hoặc địa bàn ngoại thành cùng với cán bộ tín dụng có kinh nghiệm. Trong quá trình này, nhân viên không chỉ học cách giới thiệu sản phẩm vay mà còn quan sát trực tiếp hành vi khách hàng, cách đánh giá nhu cầu vốn và cách xử lý tình huống thực tế phát sinh khi tiếp xúc với người dân. Thay vì chỉ học lý thuyết về thẩm định hộ kinh doanh nhỏ, nhân viên sẽ trực tiếp đến các khu vực như chợ Cẩm Lệ, khu dân cư Hòa Xuân hoặc khu vực gần huyện Hòa Vang để quan sát hoạt động kinh doanh thực tế của khách hàng. Qua đó, nhân viên có thể học được cách nhận biết dòng

tiền kinh doanh, khả năng tiêu thụ hàng hóa và mức độ uy tín của khách hàng thông qua quan sát thực tế thay vì chỉ dựa vào hồ sơ giấy tờ. Đây là hình thức đào tạo mà hiện nay nhiều PGD vẫn chưa triển khai mạnh do chủ yếu tập trung vào đào tạo nội bộ tại văn phòng. PGD Cẩm Lệ có thể triển khai mỗi nhân viên mới sẽ được ghép với một cán bộ tín dụng có kinh nghiệm để đồng hành trong khoảng thời gian từ 3–6 tháng đầu. Tuy nhiên, khác với cách kèm cặp thông thường, nhân viên sẽ được đánh giá dựa trên khả năng xử lý tình huống thực tế như tư vấn khách hàng khó tính, nhận diện dấu hiệu rủi ro, xử lý hồ sơ thiếu chứng từ hoặc kỹ năng khai thác nhu cầu vay vốn từ khách hàng tiềm năng. Việc đào tạo thông qua các tình huống thực tế sẽ giúp nhân viên nâng cao khả năng thích nghi nhanh hơn so với chỉ học lý thuyết.

Một điểm khác biệt lớn của giải pháp này là PGD Cẩm Lệ có thể kết hợp đào tạo với hoạt động đóng vai khách hàng thực tế. Theo đó, định kỳ mỗi tháng, PGD sẽ tổ chức các buổi mô phỏng tình huống thực tế với sự tham gia của chính các hộ kinh doanh nhỏ hoặc khách hàng thật trên địa bàn. Ví dụ, một tiểu thương sẽ trực tiếp chia sẻ tình huống cần vay vốn nhập hàng nhưng thiếu giấy tờ chứng minh thu nhập, hoặc khách hàng nông nghiệp trình bày khó khăn trong việc trả nợ theo mùa vụ. Nhân viên tín dụng sẽ phải trực tiếp tư vấn và đưa ra hướng xử lý phù hợp dưới sự đánh giá của quản lý và khách hàng tham gia chương trình. Đây là mô hình đào tạo mang tính tương tác cao và giúp nhân viên rèn luyện kỹ năng mềm hiệu quả hơn so với cách học truyền thống. Ngoài ra, PGD cũng có thể triển khai chương trình một tuần trải nghiệm khách hàng dành cho cán bộ tín dụng. Theo đó, nhân viên sẽ trực tiếp trải nghiệm hoạt động kinh doanh thực tế cùng hộ kinh doanh nhỏ hoặc tiểu thương trong thời gian ngắn để hiểu rõ hơn áp lực dòng tiền, nhu cầu vay vốn và khó khăn thực tế của khách hàng cá nhân. Ví dụ, nhân viên có thể tham gia phụ bán hàng tại chợ, theo dõi hoạt động nhập hàng hoặc quan sát quy trình kinh doanh nhỏ của khách hàng. Điều này giúp cán bộ tín dụng hiểu rõ tâm lý khách hàng hơn và nâng cao khả năng tư vấn phù hợp thay vì chỉ tiếp cận theo góc nhìn nghiệp vụ ngân hàng. Một điểm mới khác của giải pháp là PGD Cẩm Lệ có thể ứng dụng mạng xã hội vào hoạt động đào tạo nội bộ. Ngân hàng có thể xây dựng nhật ký dưới dạng nhóm nội bộ trên Zalo, nơi nhân viên chia sẻ các tình huống thực tế trong quá trình tiếp xúc khách hàng, cách xử lý hồ sơ khó hoặc kinh nghiệm tìm kiếm khách hàng hiệu quả tại từng khu vực địa bàn. Đây sẽ là kinh nghiệm giúp nhân viên học hỏi lẫn nhau nhanh hơn thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào tài liệu

đào tạo chính thức. Ngoài việc nâng cao kỹ năng chuyên môn, giải pháp này còn giúp thay đổi tư duy bán hàng của cán bộ tín dụng. Hiện nay nhiều nhân viên vẫn còn tâm lý thụ động, chờ khách hàng đến quầy giao dịch thay vì chủ động tìm kiếm và khai thác nhu cầu vay vốn. Khi được đào tạo theo hướng thực chiến cộng đồng, nhân viên sẽ hiểu rõ hơn đặc điểm dân cư địa phương, khả năng tiếp cận khách hàng và cách xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng cá nhân. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh cạnh tranh hoạt động bán lẻ ngày càng gay gắt hiện nay. Giải pháp này cũng góp phần nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý rủi ro tín dụng tại PGD Cẩm Lệ. Khi nhân viên hiểu rõ hoạt động kinh doanh thực tế của khách hàng, khả năng nhận diện rủi ro và đánh giá nhu cầu vay vốn sẽ chính xác hơn, từ đó hạn chế tình trạng cho vay sai đối tượng hoặc đánh giá thiếu chính xác khả năng trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên, để triển khai hiệu quả giải pháp này, PGD Cẩm Lệ cần có kế hoạch đào tạo bài bản và cơ chế đánh giá rõ ràng đối với nhân viên tham gia chương trình. Đồng thời, ngân hàng cũng cần khuyến khích tinh thần học hỏi thực tế thay vì chỉ đánh giá nhân viên thông qua doanh số hoặc số lượng hồ sơ vay như hiện nay.

3.2.5. Tăng cường công nghệ trong hoạt động cho vay KHCN

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang trở thành xu hướng tất yếu của ngành ngân hàng, việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả xử lý nghiệp vụ mà còn cải thiện trải nghiệm khách hàng, tăng khả năng kiểm soát rủi ro và mở rộng hoạt động bán lẻ. Qua phân tích thực trạng tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ cho thấy mặc dù ngân hàng đã triển khai nhiều nền tảng ngân hàng số, tuy nhiên quá trình tiếp nhận hồ sơ, theo dõi khoản vay và chăm sóc khách hàng vẫn còn phụ thuộc khá nhiều vào phương thức truyền thống. Vì vậy, trong thời gian tới PGD cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ theo hướng phù hợp với điều kiện thực tế và định hướng chuyển đổi số của Nam A Bank.

Trước hết, PGD cần đẩy mạnh số hóa quy trình tiếp nhận hồ sơ vay vốn. Thay vì để khách hàng đến trực tiếp ngân hàng nhiều lần để hoàn thiện hồ sơ, PGD có thể hướng dẫn khách hàng đăng ký nhu cầu vay ngay trên các kênh số của Nam A Bank, đồng thời gửi trước hình ảnh hoặc bản điện tử của các giấy tờ cần thiết để cán bộ tín dụng kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ. Sau khi hồ sơ được đánh giá sơ bộ, khách hàng chỉ cần đến PGD một lần để đối chiếu giấy tờ gốc, ký kết hồ sơ và hoàn tất các thủ tục

theo quy định. Cách làm này vừa rút ngắn thời gian giao dịch, vừa hạn chế tình trạng khách hàng phải bổ sung hồ sơ nhiều lần, đặc biệt đối với những khách hàng làm việc trong giờ hành chính hoặc ở xa điểm giao dịch. Việc khách hàng vẫn phải gặp trực tiếp cán bộ tín dụng ở bước cuối cùng là cần thiết nhằm xác minh thông tin nhân thân, đối chiếu giấy tờ gốc, đánh giá thêm về mục đích vay vốn và hạn chế các rủi ro liên quan đến giả mạo hồ sơ hoặc đánh cắp thông tin cá nhân. Nhờ đó, ngân hàng vừa tận dụng được lợi ích của số hóa quy trình vừa đảm bảo yêu cầu kiểm soát rủi ro trong hoạt động cấp tín dụng.

Bên cạnh việc số hóa khâu tiếp nhận hồ sơ, PGD cần khai thác hiệu quả hơn dữ liệu khách hàng đã có trên hệ thống để phục vụ công tác thẩm định. Đối với những khách hàng đã sử dụng nhiều sản phẩm của Nam A Bank như tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, nhận lương qua tài khoản hoặc từng có lịch sử vay vốn và trả nợ đúng hạn, cán bộ tín dụng có thể sử dụng các thông tin giao dịch sẵn có để đánh giá bổ sung về khả năng trả nợ thay vì chỉ dựa vào hồ sơ khách hàng cung cấp. Điều này giúp việc thẩm định toàn diện hơn, đặc biệt đối với những khách hàng có thu nhập ổn định nhưng chưa có nhiều tài sản bảo đảm. Ngoài ra, PGD nên xây dựng danh sách theo dõi các khoản vay có dấu hiệu rủi ro thông qua hệ thống cảnh báo nội bộ. Căn cứ vào các thông tin như khách hàng chậm thanh toán, số dư tài khoản giảm bất thường, tần suất giao dịch giảm hoặc có sự thay đổi lớn về dòng tiền, cán bộ tín dụng có thể chủ động liên hệ với khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra biện pháp hỗ trợ phù hợp trước khi khoản vay phát sinh nợ quá hạn. Việc phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường sẽ giúp PGD giảm áp lực xử lý nợ và nâng cao chất lượng quản trị rủi ro.

Song song với đó, PGD cần xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng theo từng nhóm nhu cầu nhằm phục vụ công tác chăm sóc và phát triển khách hàng. Thông tin về nghề nghiệp, thu nhập, mục đích vay vốn, lịch sử giao dịch, sản phẩm đang sử dụng và nhu cầu tài chính có thể được cập nhật thường xuyên để hỗ trợ cán bộ tín dụng trong việc tư vấn các sản phẩm phù hợp với từng khách hàng. Chẳng hạn, khách hàng nhận lương qua Nam A Bank có thể được giới thiệu các sản phẩm vay tín chấp hoặc thấu chi; khách hàng có tiền gửi tiết kiệm lớn có thể được tư vấn các khoản vay phục vụ mua nhà hoặc đầu tư tài sản. Việc khai thác hiệu quả dữ liệu sẵn có không chỉ nâng cao hiệu quả bán chéo sản phẩm mà còn giúp PGD mở rộng hoạt động cho vay đúng đối tượng.

Bên cạnh việc ứng dụng công nghệ trong quản lý khách hàng, PGD cũng cần tăng cường sử dụng các công cụ số trong công tác chăm sóc sau vay. Việc gửi lịch trả nợ, thông báo kỳ thanh toán, nhắc nợ hoặc các chương trình ưu đãi có thể được thực hiện thông qua ứng dụng ngân hàng số, tin nhắn hoặc các kênh liên lạc điện tử. Đồng thời, sau khi khoản vay được giải ngân, PGD nên chủ động thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng về quy trình vay vốn, thời gian xử lý hồ sơ và chất lượng phục vụ để kịp thời điều chỉnh những điểm chưa phù hợp, từ đó nâng cao trải nghiệm khách hàng và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Để các giải pháp trên phát huy hiệu quả, PGD cần thường xuyên bồi dưỡng kỹ năng sử dụng các nền tảng số cho đội ngũ cán bộ tín dụng. Việc thành thạo các công cụ quản lý khách hàng, khai thác dữ liệu giao dịch và sử dụng các hệ thống hỗ trợ tác nghiệp sẽ giúp cán bộ tín dụng giảm thời gian xử lý công việc, nâng cao chất lượng thẩm định và tăng hiệu quả quản lý danh mục cho vay khách hàng cá nhân. Nhìn chung, việc tăng cường ứng dụng công nghệ theo hướng số hóa quy trình, khai thác hiệu quả dữ liệu khách hàng và nâng cao năng lực quản lý sau vay sẽ giúp PGD Cẩm Lệ nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, cải thiện chất lượng dịch vụ, kiểm soát rủi ro tốt hơn và từng bước đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số của Nam A Bank trong giai đoạn tới.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với chính phủ

Duy trì ổn định kinh tế vĩ mô nhằm hỗ trợ khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân

Một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là mức độ ổn định của nền kinh tế vĩ mô, đặc biệt đối với nhóm khách hàng hộ kinh doanh cá thể và khách hàng vay tiêu dùng theo thu nhập. Qua phân tích thực tế tại đơn vị cho thấy dư nợ ngắn hạn đối với nhóm khách hàng hộ kinh doanh còn tiềm ẩn rủi ro do phụ thuộc vào biến động thị trường và sức mua của người dân. Vì vậy, Chính phủ cần tiếp tục duy trì chính sách ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát hợp lý, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bền vững và hỗ trợ phát triển thị trường lao động nhằm nâng cao thu nhập của người dân. Khi thu nhập của người dân được cải

thiện, nhu cầu vay vốn tiêu dùng và khả năng trả nợ sẽ tăng lên, từ đó góp phần nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại.

Hoàn thiện chính sách hỗ trợ phát triển hộ kinh doanh cá thể và kinh tế cá nhân

Trong cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ, nhóm khách hàng hộ kinh doanh cá thể chiếm tỷ trọng đáng kể trong các khoản vay ngắn hạn nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro do quy mô hoạt động nhỏ và khả năng chứng minh thu nhập còn hạn chế. Vì vậy, Chính phủ cần có các chính sách hỗ trợ phát triển kinh tế hộ kinh doanh theo hướng minh bạch hóa hoạt động tài chính, khuyến khích sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt và hỗ trợ tiếp cận nguồn vốn chính thức từ hệ thống ngân hàng. Đồng thời, cần xây dựng cơ chế hỗ trợ đào tạo kỹ năng quản lý tài chính cho hộ kinh doanh cá thể nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay, qua đó góp phần giảm thiểu rủi ro tín dụng và tạo điều kiện để các ngân hàng mở rộng cho vay đối với nhóm khách hàng này một cách an toàn hơn.

Hoàn thiện chính sách phát triển thị trường bất động sản theo hướng ổn định và minh bạch

Qua phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị cho thấy các khoản vay trung và dài hạn chủ yếu tập trung vào sản phẩm vay mua nhà và vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm bằng bất động sản. Vì vậy, sự ổn định của thị trường bất động sản có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Do đó, Chính phủ cần tiếp tục hoàn thiện chính sách quản lý thị trường bất động sản theo hướng minh bạch hóa thông tin quy hoạch, ổn định giá cả và kiểm soát hoạt động đầu cơ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận nhà ở thực. Khi thị trường bất động sản phát triển ổn định sẽ góp phần thúc đẩy nhu cầu vay mua nhà của khách hàng cá nhân, đồng thời giúp các ngân hàng thương mại nâng cao hiệu quả cho vay trung và dài hạn trong thời gian tới.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước

Nâng cao hiệu quả hệ thống thông tin phục vụ công tác thẩm định khách hàng cá nhân

Trong quá trình phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị cho thấy việc thẩm định khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng hộ kinh doanh cá thể và khách hàng vay tín chấp, vẫn còn gặp khó khăn do thông tin tài chính chưa đầy đủ và thiếu tính cập nhật. Vì vậy, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục nâng cấp hệ thống Trung

tâm Thông tin tín dụng theo hướng mở rộng phạm vi dữ liệu, tăng cường khả năng kết nối liên ngân hàng và đảm bảo thông tin khách hàng được cập nhật thường xuyên, chính xác. Đồng thời, cần tăng cường cơ chế giám sát việc cung cấp thông tin tín dụng của các tổ chức tín dụng nhằm hạn chế tình trạng che giấu thông tin hoặc cạnh tranh thiếu lành mạnh giữa các ngân hàng. Việc hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng sẽ góp phần nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng cá nhân và hạn chế phát sinh nợ xấu trong hoạt động cho vay.

Điều hành chính sách lãi suất linh hoạt hỗ trợ phát triển tín dụng khách hàng cá nhân

Qua thực tế hoạt động tại PGD Cẩm Lệ cho thấy nhu cầu vay vốn tiêu dùng và vay bổ sung vốn kinh doanh của khách hàng cá nhân chịu ảnh hưởng lớn từ sự biến động của lãi suất thị trường. Do đó, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ linh hoạt theo hướng ổn định mặt bằng lãi suất cho vay ở mức hợp lý nhằm hỗ trợ các ngân hàng thương mại mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Đồng thời, cần có cơ chế định hướng lãi suất phù hợp đối với từng giai đoạn phát triển kinh tế nhằm tạo điều kiện cho người dân tiếp cận nguồn vốn với chi phí hợp lý, qua đó góp phần thúc đẩy tăng trưởng hoạt động cho vay bán lẻ và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại.

Tăng cường đào tạo và hỗ trợ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng ngân hàng

Một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là năng lực chuyên môn của đội ngũ chuyên viên. Qua phân tích thực tế tại đơn vị cho thấy công tác thẩm định khách hàng cá nhân, đặc biệt đối với nhóm khách hàng hộ kinh doanh và khách hàng vay trung – dài hạn có tài sản bảo đảm, đòi hỏi chuyên viên ngân hàng phải có kiến thức tổng hợp về tài chính, pháp lý và thị trường bất động sản. Vì vậy, Ngân hàng Nhà nước cần tăng cường tổ chức các chương trình đào tạo chuyên sâu, các lớp tập huấn nghiệp vụ và các hội thảo chia sẻ kinh nghiệm giữa các tổ chức hoạt động cho vay nhằm nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ ngân hàng. Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẽ góp phần cải thiện hiệu quả công tác thẩm định và quản lý khoản vay khách hàng cá nhân trong toàn hệ thống ngân hàng thương mại.

3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Để nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới, Ngân hàng TMCP Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong toàn bộ quy trình cấp cho vay, đặc biệt là đối với các khoản vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu dư nợ của ngân hàng. Qua phân tích thực trạng cho thấy dư nợ cho vay có tài sản bảo đảm như vay mua nhà và vay mua ô tô chiếm tỷ trọng cao trong danh mục cho vay khách hàng cá nhân, do đó nếu không thực hiện tốt công tác kiểm tra sau cho vay sẽ tiềm ẩn rủi ro khi thu nhập của khách hàng có biến động trong dài hạn. Vì vậy, đơn vị cần tăng cường kiểm tra định kỳ tình hình sử dụng vốn vay, theo dõi nguồn thu nhập trả nợ của khách hàng và chủ động nhắc nợ trước hạn nhằm hạn chế phát sinh nợ quá hạn và nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động cho vay.

Đa dạng hóa sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân, mở rộng cho vay tín chấp

Trong giai đoạn 2023–2025, cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay có tài sản bảo đảm, trong khi các sản phẩm vay tín chấp theo thu nhập và vay tiêu dùng chưa được khai thác tương xứng với tiềm năng thị trường. Vì vậy, trong thời gian tới PGD Cẩm Lệ cần đẩy mạnh phát triển các sản phẩm vay tín chấp dựa trên thu nhập như vay theo lương, vay thấu chi tài khoản cá nhân và vay tiêu dùng nhanh nhằm mở rộng đối tượng khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và khách hàng có thu nhập ổn định nhưng chưa có tài sản bảo đảm. Việc đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay không chỉ góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên địa bàn mà còn giúp cân đối cơ cấu cho vay theo hướng hợp lý và bền vững hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã tập trung đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ dựa trên đánh giá thực trạng trong giai đoạn 2023–2025. PGD Cẩm Lệ xác định mở rộng hoạt động cho vay theo hướng tăng trưởng hợp lý, gắn liền với nâng cao chất lượng cho vay và kiểm soát rủi ro hiệu quả, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn đa dạng của khách hàng cá nhân, đồng thời nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường bán lẻ ngân hàng. Nhìn chung, các giải pháp đề xuất không chỉ hướng tới tăng quy mô và chất lượng cho vay, mà còn đảm bảo phát triển bền vững, cân bằng giữa tăng trưởng dư nợ và kiểm soát rủi ro, đồng thời tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh của PGD Cẩm Lệ. Đây là cơ sở thực tiễn quan trọng để ngân hàng triển khai trong thời gian tới, đồng thời làm nền tảng cho việc đánh giá hiệu quả khi áp dụng các giải pháp này.

KẾT LUẬN

Khóa luận “Giải pháp phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ” đã nghiên cứu tổng thể về cơ sở lý luận, thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay cá nhân tại PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023–2025.

Về cơ sở lý luận hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đóng vai trò trung tâm trong hoạt động ngân hàng thương mại, không chỉ đáp ứng nhu cầu vốn tiêu dùng, mua sắm, nhà ở, phương tiện đi lại và sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ, mà còn góp phần ổn định và phát triển kinh tế. Khóa luận đã hệ thống hóa các khái niệm, đặc điểm, vai trò, các hình thức cho vay, chỉ tiêu đánh giá hiệu quả và các yếu tố ảnh hưởng, tạo tiền đề cho việc phân tích thực tiễn.

Về thực trạng hoạt động cho vay tại PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023–2025 đã đạt được nhiều kết quả tích cực: quy mô cho vay tăng trưởng ổn định, danh mục sản phẩm đa dạng, dư nợ cho vay mở rộng, tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức thấp, doanh thu từ hoạt động tín dụng và dịch vụ ngân hàng tăng qua các năm. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế, như cơ cấu cho vay còn tập trung vào các khoản có tài sản bảo đảm, sản phẩm tín chấp và vay nhanh chưa khai thác hết tiềm năng; công tác thẩm định và quản lý sau cho vay chưa đồng bộ hoàn toàn; áp lực cạnh tranh và yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ vẫn là thách thức cần giải quyết.

Khóa luận đề xuất các nhóm giải pháp trọng tâm nhằm phát triển bền vững hoạt động cho vay cá nhân tại PGD Cẩm Lệ, bao gồm:

Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân theo hướng tăng trưởng hợp lý, nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro hiệu quả.

Phát triển các sản phẩm tín chấp dựa trên thu nhập, vay tiêu dùng nhanh, đồng thời thiết lập các liên kết chiến lược với hệ sinh thái Bất động sản và Ô tô, áp dụng số hóa quy trình giải ngân và khai thác dữ liệu khách hàng (Big Data, OneBank).

Triển khai các chương trình đào tạo thực chiến cho nhân viên, đẩy mạnh các chiến dịch Marketing số, tận dụng đại sứ và các nền tảng truyền thông địa phương để tăng nhận diện thương hiệu và thu hút khách hàng tiềm năng.

Tổng hợp lại, kết quả nghiên cứu cho thấy việc phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ không chỉ giúp mở rộng thị phần và tăng doanh

thu, mà còn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, đảm bảo phát triển bền vững, cân bằng giữa tăng trưởng dư nợ và kiểm soát rủi ro. Các giải pháp đề xuất trong khóa luận là cơ sở quan trọng để ngân hàng triển khai thực tiễn, đồng thời làm tiền đề cho nghiên cứu, cải tiến trong các giai đoạn tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Sách và bài báo khoa học:

1. Nguyễn, T. M., & Trần, C. T. (2022). Giáo trình Quản trị Ngân hàng Thương mại. Học viện Tài chính. Nhà xuất bản Tài chính.

Bài báo hội thảo:

2. Nguyen, T. P., & Le, V. H. (2020). Phát triển hoạt động tín dụng cá nhân tại các ngân hàng thương mại Việt Nam. Proceedings of the National Conference on Banking and Finance in Vietnam, 45–52.

Văn bản pháp luật và Quyết định Nhà nước:

3. Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
4. Nghị định 21/2021/NĐ-CP về giao dịch bảo đảm. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
5. Thông tư 06/2023/TT-NHNN (sửa đổi, bổ sung Thông tư 39/2016/TT-NHNN) về hoạt động cho vay đối với khách hàng. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Website chính thống và chuyên ngành:

6. Ngân hàng TMCP Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ. (2025). Sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân và báo cáo hoạt động 2023–2025. Truy cập từ <https://www.namabank.com.vn>
7. Ngân hàng TMCP Nam Á. (2025). Sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân. Truy cập từ <https://www.namabank.com.vn>
8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2025). Hướng dẫn hoạt động tín dụng cá nhân. Truy cập từ <https://www.sbv.gov.vn>