

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



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**  
**ĐỀ TÀI**

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ  
NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – CHI  
NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN**

**Giáo viên hướng dẫn : Ths. Ngô Đức Chiến**  
**Sinh viên thực hiện : Lê Thụy Thùy Vân**  
**Khóa học : 2022 - 2026**  
**Lớp : 22NH1**

*Đà Nẵng, ngày tháng 05 năm 2026*

## LỜI CẢM ƠN

Trải qua 4 năm học tập tại Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng là một hành trình đầy ý nghĩa, giúp em tích lũy được nền tảng kiến thức chuyên môn vững chắc cũng như rèn luyện kỹ năng, tác phong và ý thức nghề nghiệp. Những kiến thức và kinh nghiệm mà em có được trong suốt quá trình học tập chính là hành trang quan trọng để em tự tin bước vào môi trường thực tế và định hướng nghề nghiệp trong tương lai. Cùng với đó là 4 tháng thực tập tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn là quãng thời gian quý báu để em có thể vận dụng những kiến thức mà thầy cô đã truyền dạy cho em trong suốt 4 năm vừa qua, em đã được các anh chị trong Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn chia sẻ những kinh nghiệm quý báu để em có thể thực hành những kiến thức đã học vào ngành nghề của mình một cách thành thạo và nhanh chóng.

Em muốn gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn thể quý thầy cô trong BGH trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, các thầy cô đã giảng dạy môn học và đặc biệt là thầy Ngô Đức Chiến đã tận tình hướng dẫn khóa luận tốt nghiệp cho em, để em có thể hoàn thành một cách tốt nhất và chín chu nhất bài khóa luận tốt nghiệp của mình ạ.

Em xin chân thành cảm ơn đến quý anh chị Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn đã tạo cơ hội cho em được thử sức, thực tập một cách bài bản nhất những kiến thức em đã được học và vận dụng vào thực tế. Em xin gửi lời cảm ơn đến anh Phan Xuân Phước, phụ trách quản lý em trong suốt thời gian thực tập và toàn thể các anh chị trong Ngân hàng đã giúp đỡ em trong thời gian vừa qua.

Em mong sau khi hoàn thành báo cáo thực tập và khóa luận tốt nghiệp em sẽ có thể bước ra xã hội và làm việc đúng ngành nghề và không ngừng phát triển hoàn thiện bản thân. Trong thời gian thực tập vừa qua không thể tránh khỏi những sai sót, em mong thầy cô cũng như quý Ngân hàng có thể bỏ qua cho em.

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên hướng dẫn

## MỤC LỤC

|                                                                                                   |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>LỜI CẢM ƠN .....</b>                                                                           | <b>i</b>     |
| <b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....</b>                                                    | <b>ii</b>    |
| <b>MỤC LỤC .....</b>                                                                              | <b>iii</b>   |
| <b>DANH SÁCH BẢNG BIỂU .....</b>                                                                  | <b>vii</b>   |
| <b>DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....</b>                                                             | <b>viii</b>  |
| <b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮC .....</b>                                                                 | <b>ix</b>    |
| <b>LỜI MỞ ĐẦU .....</b>                                                                           | <b>.....</b> |
| <b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....</b> | <b>1</b>     |
| 1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại .....                                                      | 1            |
| 1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại .....                                                       | 1            |
| 1.1.2. Đặc điểm của Ngân hàng thương mại .....                                                    | 2            |
| 1.1.3. Vai trò của Ngân hàng thương mại .....                                                     | 3            |
| 1.1.4. Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại .....                                       | 3            |
| 1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại .....                            | 7            |
| 1.2.1. Khái niệm cho vay .....                                                                    | 7            |
| 1.2.2. Nguyên tắc cho vay .....                                                                   | 7            |
| 1.2.3. Điều kiện cho vay .....                                                                    | 8            |
| 1.2.4. Phân loại cho vay .....                                                                    | 9            |
| 1.3. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại .....         | 12           |
| 1.3.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân .....                                                 | 12           |
| 1.3.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân .....                                                  | 12           |
| 1.3.3. Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân .....                                               | 13           |
| 1.3.4. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân .....                                                 | 14           |
| 1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân .....                                   | 17           |
| 1.4.1. Nhân tố khách quan .....                                                                   | 17           |
| 1.4.2. Nhân tố chủ quan .....                                                                     | 17           |
| 1.5. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân .....                             | 18           |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1 .....</b>                                                                    | <b>21</b>    |

|                                                                                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025</b> | <b>22</b> |
| 2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt                                                                                                             | 22        |
| 2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng                                                                                                                                | 22        |
| 2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Bản Việt                                                                                               | 24        |
| 2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn                                                                                        | 26        |
| 2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn                                                              | 26        |
| 2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn                                                                                | 27        |
| 2.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban                                                                                                                      | 29        |
| 2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025                                          | 32        |
| 2.2.4.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025                                           | 32        |
| 2.2.4.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025                                                | 35        |
| 2.2.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025                                          | 40        |
| 2.2.4.4. Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025                 | 44        |
| 2.3. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025                      | 46        |
| 2.3.1. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn                                                     | 46        |
| 2.3.2. Các quy định chung về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn                               | 49        |
| 2.3.3. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn                                                  | 53        |

|                                                                                                                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.4.Thực trạng về cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....                                    | 57        |
| 2.3.4.1.Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 ...                              | 57        |
| 2.3.4.2.Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn phân theo mục đích giai đoạn 2023 – 2025 .....         | 62        |
| 2.3.4.3.Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn phân theo hình thức đảm bảo giai đoạn 2023 – 2025..... | 68        |
| 2.3.4.4.Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn phân theo thời hạn giai đoạn 2023 – 2025 .....         | 73        |
| 2.4.Đánh giá về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....                               | 77        |
| 2.4.1.Kết quả đạt được.....                                                                                                                                                                | 77        |
| 2.4.2.Những hạn chế.....                                                                                                                                                                   | 79        |
| 2.4.3.Nguyên nhân của những hạn chế đó.....                                                                                                                                                | 80        |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 .....</b>                                                                                                                                                             | <b>82</b> |
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BẢN VIỆT – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD SÔNG HÀN .....</b>                                       | <b>83</b> |
| 3.1.Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn .....                                                                                             | 83        |
| 3.2.Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn .....                                                            | 84        |
| 3.2.1.Nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát nợ xấu .....                                                                                                                                  | 84        |
| 3.2.2.Điều chỉnh cơ cấu cho vay theo mục đích hợp lý và đa dạng hóa danh mục cho vay .....                                                                                                 | 85        |
| 3.2.3.Kiểm soát hợp lý tốc độ tăng trưởng và cơ cấu dư nợ trung và dài hạn .....                                                                                                           | 86        |
| 3.2.4.Nâng cao hiệu quả công tác thu hồi nợ theo hướng cân đối và bền vững.....                                                                                                            | 87        |

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.5.Ổn định và nâng cao hiệu quả tăng trưởng doanh số cho vay khách hàng cá nhân ..... | 88        |
| 3.3.Một số kiến nghị.....                                                                | 88        |
| 3.3.1.Kiến nghị đối với Chính phủ .....                                                  | 89        |
| 3.3.2.Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....                                          | 89        |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 .....</b>                                                           | <b>91</b> |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>                                                                    | <b>92</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>                                                                |           |

## **DANH SÁCH BẢNG BIỂU**

|                                                                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....                                           | 33 |
| Bảng 2.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....                                                | 37 |
| Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....                                     | 41 |
| Bảng 2.4. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....                             | 59 |
| Bảng 2.5. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....           | 64 |
| Bảng 2.6. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân phân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 ..... | 69 |
| Bảng 2.7. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....           | 74 |

## **DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ**

|                                                                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Hình 2.1. Logo Ngân hàng TMCP Bản Việt .....                                                                                                                                 | 22 |
| Hình 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn .....                                                                          | 28 |
| Hình 2.3. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn .....                                                          | 46 |
|                                                                                                                                                                              |    |
| Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....                                               | 34 |
| Biểu đồ 2.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....                                                    | 38 |
| Biểu đồ 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....                                         | 42 |
| Biểu đồ 2.4. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....                                 | 60 |
| Biểu đồ 2.5. Tình hình doanh số cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....     | 65 |
| Biểu đồ 2.6. Tình hình doanh số cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 ..... | 70 |
| Biểu đồ 2.7. Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....              | 76 |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| Từ viết tắt | Nội dung đầy đủ                       |
|-------------|---------------------------------------|
| BVBank      | Ngân hàng TMCP Bản Việt               |
| CIC         | Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia |
| CVKHCN      | Cho vay khách hàng cá nhân            |
| DNCV        | Dư nợ cho vay                         |
| DSCV        | Doanh số cho vay                      |
| DSTN        | Doanh số thu nợ                       |
| KHCN        | Khách hàng cá nhân                    |
| NHNN        | Ngân hàng nhà nước                    |
| NHTM        | Ngân hàng thương mại                  |
| NQN         | Nợ quá hạn                            |
| PGD         | Phòng giao dịch                       |
| SXKD        | Sản xuất kinh doanh                   |
| TMCP        | Thương mại cổ phần                    |
| TSBĐ        | Tài sản đảm bảo                       |

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang từng bước phục hồi và phát triển theo hướng ổn định, nhu cầu vốn của khu vực dân cư ngày càng gia tăng nhằm phục vụ tiêu dùng, sản xuất kinh doanh và nâng cao chất lượng cuộc sống. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vì vậy trở thành một trong những mảng nghiệp vụ trọng tâm của các ngân hàng thương mại. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng đòi hỏi mỗi ngân hàng phải không ngừng mở rộng quy mô, đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao chất lượng tín dụng. Xuất phát từ yêu cầu thực tiễn đó, việc nghiên cứu các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là cần thiết và có ý nghĩa cả về lý luận lẫn thực tiễn.

Cho vay khách hàng cá nhân là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại đối với các cá nhân, hộ gia đình nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt hoặc sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ. Đối với nền kinh tế, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân góp phần kích thích tiêu dùng, thúc đẩy lưu thông hàng hóa và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế bền vững. Đối với các ngân hàng thương mại, cho vay khách hàng cá nhân giúp mở rộng thị phần, phân tán rủi ro cho vay và tạo nguồn thu nhập ổn định từ lãi vay và các dịch vụ liên quan. Bên cạnh đó, đây còn là kênh giúp ngân hàng xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Đối với khách hàng cá nhân, nguồn vốn vay từ ngân hàng giúp họ chủ động trong chi tiêu, đầu tư, cải thiện điều kiện sống và nâng cao năng lực tài chính.

Trên thế giới, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đã và đang phát triển mạnh mẽ, trở thành trụ cột trong chiến lược kinh doanh của nhiều ngân hàng, đặc biệt tại các quốc gia có hệ thống tài chính phát triển. Các ngân hàng không ngừng ứng dụng công nghệ số, đa dạng hóa sản phẩm cho vay và cải tiến quy trình cho vay nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. Tại Việt Nam, cùng với sự phát triển của nền kinh tế và mức sống dân cư ngày càng được cải thiện, cho vay khách hàng cá nhân có tốc độ tăng trưởng nhanh và chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong tổng dư nợ cho vay. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn tồn tại những hạn chế như cạnh tranh gay gắt, rủi ro cho vay tiềm ẩn và yêu cầu ngày càng cao về quản trị rủi ro. Đối với các ngân hàng thương mại cổ phần quy mô vừa và nhỏ, việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân

vừa là cơ hội nhưng cũng đặt ra nhiều thách thức cần được nghiên cứu và giải quyết phù hợp.

Tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao Dịch Sông Hàn, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân hiện đang giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu tín dụng của đơn vị. Nguồn thu từ cho vay khách hàng cá nhân góp phần duy trì hoạt động kinh doanh ổn định và hỗ trợ mở rộng các dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Tuy nhiên, trước áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng lớn và các tổ chức tài chính khác trên địa bàn, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của phòng giao dịch vẫn còn dư địa để phát triển. Do đó, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị là yêu cầu cấp thiết trong giai đoạn hiện nay.

Xuất phát từ những lí do trên, em lựa chọn đề tài “giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao Dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025. Từ đó, đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao Dịch Sông Hàn giai đoạn tiếp theo.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân, vai trò hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

+ Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao Dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025.

+ Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao Dịch Sông Hàn trong giai đoạn tiếp theo.

## **3. Câu hỏi nghiên cứu**

- Cho vay KHCN là gì? Vai trò của hoạt động cho vay KHCN? Các chỉ tiêu nào đo lường hoạt động cho vay KHCN?

- Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 như thế nào?

- Các giải pháp cần thiết nào nhằm mở rộng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn tiếp theo.

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Phạm vi nghiên cứu không gian: Đề tài thực hiện tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn.

+ Phạm vi nghiên cứu thời gian: Giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025.

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn.

#### **6. Ý nghĩa của đề tài**

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân, phân loại cho vay khách hàng cá nhân, đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân. Vai trò hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Cùng với đó, đề tài cho thấy thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao Dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao Dịch Sông Hàn trong giai đoạn tiếp theo.

#### **7. Cấu trúc đề tài**

- Chương 1: Tổng quan lý thuyết về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại: Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay KHCN, vai trò

hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

- Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao Dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025.

- Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao Dịch Sông Hàn trong giai đoạn tiếp theo.

# **CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

## **1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại**

### **1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại**

Ngân hàng thương mại là định chế tài chính trung gian đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Ngân hàng có lịch sử ra đời rất lâu, 3000 năm trước công nguyên. Từ nghề đổi tiền của một số thương nhân dần dần hình thành nên các tổ chức nhận tiền gửi, cho vay, chuyển tiền, thanh toán... hoạt động như các NHTM. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường theo xu hướng hội nhập quốc tế hiện nay, các NHTM không ngừng phát triển hình thành mạng lưới rộng khắp toàn cầu, hoạt động ngân hàng có tính hệ thống cao, được xem như một kênh chu chuyển vốn quan trọng và cung ứng dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng và phong phú tác động đáng kể đến sự phát triển của nền kinh tế thị trường.

Theo Ngân hàng thế giới: Ngân hàng là tổ chức tài chính nhận tiền gửi chủ yếu dưới dạng không kỳ hạn hoặc tiền gửi được rút ra với một thông báo ngắn hạn (tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm). Dưới tiêu đề các ngân hàng gồm có: Ngân hàng thương mại, chỉ tham gia vào các hoạt động nhận tiền gửi, cho vay ngắn hạn, trung dài hạn, Ngân hàng đầu tư, hoạt động buôn bán chứng khoán và bảo lãnh phát hành, Ngân hàng nhà ở, cung cấp tài chính cho lĩnh vực phát triển nhà ở và nhiều loại ngân hàng khác nữa. Tại một số nước còn có ngân hàng tổng hợp, kết hợp hoạt động ngân hàng thương mại với hoạt động ngân hàng đầu tư và đôi khi thực hiện cả dịch vụ bảo hiểm.

Tại Việt Nam: Khái niệm về NHTM được quy định của pháp luật, theo quy định tại khoản 23 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng 2024, ngân hàng thương mại có thể được hiểu là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng 2024 nhằm mục tiêu lợi nhuận.

Như vậy, NHTM là tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế, nhằm mục tiêu lợi nhuận.

### **1.1.2. Đặc điểm của Ngân hàng thương mại**

NHTM có những điểm khác biệt so với các đơn vị kinh tế khác trong nền kinh tế, chính những điểm khác biệt này giúp cho NHTM thể hiện được vai trò quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế – xã hội.

Thứ nhất, NHTM hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tài chính – tiền tệ. Đây là lĩnh vực đặc biệt, nhạy cảm, tác động trực tiếp đến mọi ngành nghề, mọi hoạt động, mọi chủ thể trong nền kinh tế. Do đó, khi lĩnh vực này có những biến động xấu hoặc bất thường thì hoạt động kinh doanh của NHTM sẽ gặp khó khăn, sẽ dẫn những thiệt hại trong nền kinh tế. Mặt khác, sản phẩm kinh doanh của NHTM là các dịch vụ gắn liền với sự chu chuyển tiền tệ trong nền kinh tế, đáp ứng các giao dịch phát sinh giữa các chủ thể mà các giao dịch này cần thiết sử dụng tiền để đo lường, tính toán giá trị, thanh toán... cho nên hoạt động ngân hàng luôn chịu sự kiểm soát chặt chẽ từ phía Chính Phủ nhằm ổn định tiền tệ và hạn chế nguy cơ khủng hoảng tài chính có thể xảy ra.

Thứ hai, hoạt động kinh doanh của NHTM phụ thuộc vào lòng tin và mức độ tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng. Điều này giúp cho ngân hàng có thể dễ dàng huy động vốn từ công chúng và sử dụng nguồn vốn này để cho vay. Do đó khi lòng tin của khách hàng đối với NHTM giảm sút thì ngân hàng sẽ rất khó khăn trong huy động vốn, quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng sẽ không được thiết lập, đồng thời việc cung ứng các dịch vụ khác cũng gặp khó khăn nhất định.

Thứ ba, hoạt động kinh doanh của NHTM có thể xuất hiện rủi ro. Rủi ro trong kinh doanh của NHTM bao gồm: rủi ro thanh khoản, rủi ro tỷ giá, rủi ro lãi suất, rủi ro hệ thống... Những rủi ro này có khả năng xảy ra bất cứ lúc nào trong quá trình hoạt động kinh doanh của NHTM khi nền kinh tế biến động từ các yếu tố kinh tế, chính trị bất thường. Bản thân NHTM là một tổ chức đi vay để cho vay lại, khả năng thanh khoản của ngân hàng phụ thuộc cung cầu vốn trên thị trường, khả năng huy động vốn của ngân hàng, khả năng trả nợ của người đi vay và năng lực quản trị ngân hàng... Mặt khác, khi sự biến động của lạm phát trong nền kinh tế nằm ngoài khả năng dự báo thì NHTM còn phải đối mặt với những rủi ro tỷ giá, rủi ro lãi suất...

Thứ tư, hoạt động kinh doanh của các NHTM chịu ảnh hưởng dây chuyền với nhau. Trong thực tế, hoạt động kinh doanh ngân hàng mang tính hệ thống, khi có một ngân hàng mất khả năng thanh toán thì sẽ tạo ra một tác động lan truyền đến các

NHTM khác. Trong xu thế toàn cầu hóa hiện nay sự phụ thuộc và mức độ liên kết giữa các ngân hàng càng cao, một NHTM phá sản có thể ảnh hưởng đến toàn hệ thống ngân hàng trong nước, khu vực và thế giới. Chính vì vậy, trong kinh doanh các NHTM cạnh tranh với nhau nhằm khẳng định vị thế của mình trên thị trường, trên cơ sở cùng tồn tại chứ không triệt tiêu lẫn nhau.

### **1.1.3. Vai trò của Ngân hàng thương mại**

- **Điều tiết nguồn vốn, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho nền kinh tế:** Nhờ hoạt động của NHTM mà nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế được tập hợp lại thành nguồn vốn lớn phục vụ cho đời sống xã hội và phát triển kinh tế. NHTM trở thành kênh chu chuyển vốn quan trọng trong nền kinh tế, cung ứng vốn cho các chủ thể trong nền kinh tế, góp phần thúc đẩy kinh tế phát triển.

- **Tạo điều kiện thúc đẩy thị trường tài chính phát triển:** Hoạt động của NHTM vừa mang tính cạnh tranh nhưng cũng vừa có tác động hỗ trợ đến các hoạt động khác trong lĩnh vực tài chính như: thị trường chứng khoán, bảo hiểm... Khi NHTM ngày càng phát triển và hoàn thiện thì càng có nhiều dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động trên. Ngược lại, sự phát triển phong phú và đa dạng của các sản phẩm trên thị trường tài chính sẽ tác động đến sự phát triển của các sản phẩm kinh doanh của NHTM ngày càng phát triển, xuất hiện sự kết hợp và bán chéo sản phẩm của NHTM với các định chế tài chính khác như: công ty bảo hiểm, công ty chứng khoán, công ty tài chính và quỹ đầu tư... góp phần gia tăng doanh số giao dịch trên thị trường tài chính.

- **Góp phần thực thi chính sách tiền tệ quốc gia:** Ngân hàng Nhà nước là cơ quan xây dựng và điều hành chính sách tiền tệ (CSTT), nhưng để thực thi CSTT Ngân hàng Nhà nước phải sử dụng các công cụ như: dự trữ bắt buộc, lãi suất, tái cấp vốn, thị trường mở... tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của NHTM, thay đổi tăng hoặc giảm khối lượng tiền tệ trong nền kinh tế, góp phần bình ổn lưu thông tiền tệ của quốc gia, kiểm soát lạm phát.

### **1.1.4. Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại**

#### **➤ Nghiệp vụ nguồn vốn:**

Nghệp vụ nguồn vốn là nghiệp vụ hình thành nên nguồn vốn hoạt động của NHTM. Vốn của NHTM bao gồm: vốn chủ sở hữu, vốn huy động, vốn vay, vốn khác.

- Vốn chủ sở hữu

Vốn chủ sở hữu là vốn thuộc quyền sở hữu của ngân hàng, do chủ sở hữu ngân hàng góp vào khi thành lập ngân hàng và được bổ sung trong quá trình hoạt động của ngân hàng từ vốn góp thêm của chủ sở hữu và từ lợi nhuận của ngân hàng.

+ Vốn chủ sở hữu chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng vốn của NHTM, nhưng đóng vai trò quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của NHTM, quyết định năng lực tài chính, quy mô hoạt động và khả năng cạnh tranh của NHTM.

+ Vốn chủ sở hữu là vốn không phải hoàn trả trong quá trình hoạt động nên vốn chủ sở hữu là thành phần vốn có tính ổn định và thông thường được sử dụng cho mục đích dài hạn.

#### - Vốn huy động

Vốn huy động là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế, được ngân hàng tạm thời quản lý và sử dụng để kinh doanh trong một thời gian xác định sau đó sẽ hoàn trả lại cho chủ sở hữu.

+ NHTM huy động vốn trong nền kinh tế bằng các nghiệp vụ: Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn; nhận tiền gửi tiết kiệm; phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi và các loại công cụ nợ khác.

+ Vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất trong nguồn vốn của NHTM, là nguồn vốn chủ yếu cho hoạt động kinh doanh của NHTM. Tuy nhiên, khi đến hạn ngân hàng phải hoàn trả cho chủ sở hữu cả vốn gốc và lãi nên vốn huy động là thành phần vốn có tính biến động. Khi sử dụng nguồn vốn này NHTM phải thiết lập dự trữ để đáp ứng kịp thời nhu cầu thanh khoản.

#### - Vốn vay

Vốn vay là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế mà NHTM chủ động thỏa thuận sử dụng để bù đắp thiếu hụt thanh khoản tạm thời trong hoạt động kinh doanh. NHTM có thể vay từ nhiều chủ thể khác nhau: vay từ các TCTD khác trong nước, vay từ các ngân hàng và các tổ chức tài chính nước ngoài, vay từ Ngân hàng Trung ương.

#### - Vốn khác

Ngoài các nguồn vốn nêu trên, khi NHTM đi vào hoạt động tạo điều kiện phát sinh các nguồn vốn khác, chẳng hạn:

+ Vốn tài trợ, ủy thác từ các chủ thể trong và ngoài nước.

+ Vốn chiếm dụng phát sinh từ dịch vụ thanh toán trong nước, dịch vụ thanh toán quốc tế, đại lý kiều hối...

+ Vốn điều hòa trong hệ thống NHTM điều tiết nguồn vốn từ chi nhánh thừa sang chi nhánh thiếu vốn nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn, cân đối vốn trong toàn bộ hệ thống NHTM, đảm bảo thanh khoản.

### ➤ **Nghệp vụ sử dụng vốn**

Nghệp vụ sử dụng nguồn vốn là nghiệp vụ phân phối nguồn vốn của ngân hàng nhằm đáp ứng nhu cầu vốn thiếu hụt cho các chủ thể trong nền kinh tế, đồng thời góp phần mang lại thu nhập cho NHTM. Vốn của NHTM được phân phối qua các nghiệp vụ sau:

#### - Mua sắm tài sản cố định

Mua sắm tài sản cố định là nghiệp vụ sử dụng vốn đầu tiên của NHTM. Trong đó, NHTM sử dụng một phần vốn tự có để xây dựng trụ sở, văn phòng, hệ thống kho quỹ, mua sắm các phương tiện, máy móc, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

#### - Thiết lập dự trữ

NHTM thiết lập dự trữ theo yêu cầu của ngân hàng trung ương nhằm duy trì khả năng thanh khoản thường xuyên của NHTM. Ngoài việc thiết lập dự trữ bắt buộc theo quy định của ngân hàng trung ương, các NHTM cần phải tính toán, duy trì dự trữ vượt mức dưới các hình thức khác chẳng hạn: tiền mặt tại quỹ, tiền gửi tại các NHTM khác hoặc chứng khoán có tính thanh khoản cao. Việc tính toán xác định mức dự trữ hợp lý sẽ giúp cho ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu thanh toán cho khách hàng.

#### - Cấp tín dụng

Cấp tín dụng là nghiệp vụ phân phối nguồn vốn còn lại của ngân hàng sau khi thiết lập dự trữ cho các chủ thể thiếu vốn trong nền kinh tế, nhằm điều tiết nguồn vốn cho nền kinh tế, đồng thời mang lại nguồn thu nhập cho ngân hàng. Tuy nhiên, đây cũng là mảng nghiệp vụ tiềm ẩn rủi ro, NHTM cần chú trọng công tác quản trị rủi ro đối với nghiệp vụ này. Nghiệp vụ cấp tín dụng tại các NHTM bao gồm:

+ Cho vay: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM chuyển giao cho khách hàng quyền sử dụng một số vốn bằng tiền trong một khoảng thời gian xác định. Khi kết thúc thời hạn cho vay khách hàng phải hoàn trả cho ngân hàng cả nợ gốc và lãi vay.

+ Chiết khấu giấy tờ có giá: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM thỏa thuận mua lại giấy tờ có giá khi chưa đến hạn thanh toán từ người thụ hưởng.

+ Bảo lãnh: Là nghiệp vụ cấp tín dụng mà ngân hàng (người bảo lãnh) theo yêu cầu của khách hàng (người được bảo lãnh) cam kết thực hiện nghĩa vụ tài chính trong tương lai cho người thụ hưởng bảo lãnh (người nhận bảo lãnh), nếu khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ tài chính đã cam kết thì ngân hàng bảo lãnh phải có nghĩa vụ thực hiện các nghĩa vụ tài chính này. Khi thực hiện bảo lãnh ngân hàng dựa vào uy tín và năng lực tài chính của mình mà không cần phải xuất vốn, chỉ khi nào khách hàng không thực hiện được đầy đủ nghĩa vụ tài chính của mình thì ngân hàng bảo lãnh phải thực hiện, điều này ngân hàng phải cho vay. Khách hàng phải nhận nợ vay và cam kết hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng hạn.

+ Bao thanh toán: Là nghiệp vụ cấp tín dụng của NHTM cho bên bán hàng, thông qua việc mua lại các khoản phải thu ngắn hạn phát sinh từ việc mua bán hàng hóa đã được bên bán và bên mua thỏa thuận trong hợp đồng.

+ Thấu chi tài khoản tiền gửi thanh toán: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM chấp nhận cho khách hàng chi vượt số dư tiền gửi trên tài khoản tiền gửi thanh toán trong một giới hạn nhất định, giới hạn đó gọi là hạn mức tín dụng thấu chi.

+ Cho thuê tài chính: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó bên cho thuê chuyển giao cho bên thuê quyền sử dụng tài sản cho thuê trong một khoảng thời gian xác định. Trong thời gian sử dụng tài sản, bên thuê phải trả tiền thuê cho bên cho thuê. Khi kết thúc thời hạn cho thuê, bên thuê được quyền mua lại tài sản thuê hoặc tiếp tục thuê tài sản hoặc hoàn trả lại tài sản cho bên cho thuê.

- Hoạt động đầu tư:

Để đa dạng hóa nguồn thu nhập cho NHTM đồng thời góp phần phân tán rủi ro trong hoạt động kinh doanh, NHTM còn sử dụng nguồn vốn để đầu tư vào các lĩnh vực khác. Hoạt động đầu tư của NHTM thực hiện dưới hai hình thức:

+ Hùn vốn, góp vốn liên doanh với các tổ chức tài chính khác, mua cổ phần của các NHTM cổ phần hoặc các tổ chức kinh tế khác.

+ Đầu tư vào các loại giấy tờ có giá, các loại chứng khoán có tính thanh khoản cao trên thị trường tài chính.

➤ **Nghiep vụ trung gian**

Ngoài nghiệp vụ nguồn vốn và nghiệp vụ sử dụng vốn, NHTM còn cung ứng cho khách hàng một số dịch vụ, mà trong đó NHTM giữ vai trò là một đơn vị trung gian làm thay cho khách hàng để được hưởng hoa hồng và phí dịch vụ, chẳng hạn:

- + Dịch vụ ngân quỹ
- + Dịch vụ thanh toán
- + Dịch vụ giữ hộ tài sản
- + Dịch vụ tư vấn tài chính

## **1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại**

### **1.2.1. Khái niệm cho vay**

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

### **1.2.2. Nguyên tắc cho vay**

Ngân hàng cho vay chủ yếu bằng nguồn vốn huy động nên cần thiết phải đề ra và thực hiện các nguyên tắc nhất định, điều này không chỉ có ý nghĩa đối với ngân hàng mà còn có ý nghĩa quan trọng đối với khách hàng tiền gửi và nền kinh tế. Việc thực hiện nguyên tắc tín dụng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay và góp phần hạn chế rủi ro.

Ở Việt Nam hiện nay, theo “Quy chế cho vay của các Tổ chức Tín dụng đối với khách hàng” của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, khách hàng vay vốn của ngân hàng phải tuân thủ các nguyên tắc cơ bản sau đây:

Một là: Sử dụng vốn vay phải đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay.

Sử dụng vốn vay đúng mục đích là điều kiện tiên quyết để ngân hàng đảm bảo hiệu quả tín dụng và khả năng thu hồi đủ nợ vay khi hợp đồng cho vay đáo hạn, bởi vậy cho vay đúng mục đích không chỉ là nguyên tắc mà còn là phương châm hoạt động của ngân hàng. Đối với toàn bộ nền kinh tế, bất kỳ khoản vay nào cũng đều phải hướng đến mục tiêu và yêu cầu phát triển kinh tế – xã hội trong từng giai đoạn. Đối với khách hàng, vốn vay cũng phải đáp ứng được từng mục đích cụ thể và phù hợp với đặc điểm từng ngành nghề, từng loại khách hàng để giúp khách hàng thực hiện được mục tiêu kinh doanh của mình.

Bởi vậy, khi vay vốn của ngân hàng trong bất kỳ trường hợp nào khách hàng cũng phải trình bày rõ mục đích của việc sử dụng vốn để làm gì (chẳng hạn: Trồng cây gì? nuôi con gì? làm cái gì?...). Khi khoản vay đã được ngân hàng chấp nhận thì mục đích sử dụng vốn vay cũng sẽ được ghi vào hợp đồng cho vay.

Ngân hàng sẽ thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vốn vay xem khách hàng sử dụng vốn có đúng mục đích đã ghi trong hợp đồng hay không? Nếu phát hiện thấy khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, ngân hàng có thể chấm dứt hợp đồng trước hạn hoặc có thể áp dụng các chế tài cần thiết.

Hai là: Hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay.

Hoàn trả là một trong các chức năng của tín dụng, đặc biệt trong quan hệ tín dụng ngân hàng, ngân hàng thương mại vừa là người đi vay lại vừa là người cho vay. Bởi vậy để duy trì chức năng trung gian tín dụng của mình ngân hàng yêu cầu khách hàng phải thực hiện nguyên tắc hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay, có thực hiện được nguyên tắc này ngân hàng mới làm tốt vai trò con nợ của mình với khách hàng tiền gửi và đảm bảo an toàn trong kinh doanh tín dụng.

### **1.2.3. Điều kiện cho vay**

Điều kiện cho vay là cơ sở để ngân hàng xem xét và quyết định cho vay, đồng thời cũng là căn cứ để ngân hàng theo dõi, giám sát và xử lý các tình huống xảy ra trong một quy trình cho vay.

Nhìn chung ở bất kỳ quốc gia nào trên thế giới, khi cho vay ngân hàng thương mại thường đặt ra các điều kiện cho vay rất chặt chẽ, nhằm hạn chế rủi ro tín dụng.

Ở Việt Nam, điều kiện cho vay được quy định trong các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Các Tổ chức tín dụng, theo đó, các tổ chức tín dụng chỉ cho khách hàng vay tiền khi khách hàng phải có đủ các điều kiện sau đây:

Thứ 1: Khách hàng vay vốn phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

- Đối với doanh nghiệp là pháp nhân phải có năng lực pháp luật dân sự.
- Đối với các đối tượng khác, như: cá nhân, đại diện hộ gia đình, chủ doanh nghiệp tư nhân, thành viên hợp danh của công ty hợp danh phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.

Thứ 2: Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp.

Khách hàng sử dụng vốn vay phải phù hợp với nội dung giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc không trái với các quy định của pháp luật.

Thứ 3: Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết.

Khách hàng vay vốn phải có một tỷ lệ tối thiểu vốn chủ sở hữu tham gia vào quá trình sản xuất, kinh doanh dịch vụ theo quy định của từng tổ chức tín dụng.

Một số tổ chức tín dụng còn quy định thêm, như:

- Doanh nghiệp vay phải không có nợ quá hạn trên sáu tháng tại tổ chức tín dụng cho vay.
- Doanh nghiệp phải mua bảo hiểm tài sản là đối tượng cho vay vốn nếu pháp luật quy định.

Thứ 4: Có dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh dịch vụ khả thi và có hiệu quả hoặc dự án đầu tư, phương án phục vụ đời sống khả thi phù hợp với quy định của pháp luật.

Dự án hoặc phương án vay vốn của doanh nghiệp trước hết phải đảm bảo tính khả thi. Doanh nghiệp phải chứng minh được: Dự án đầu tư hoặc phương án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ có đủ điều kiện để thực hiện, mang tính thực tiễn. Các dự án hoặc phương án này tạo ra đủ thu nhập để bù đắp các chi phí và trả nợ vay cho các tổ chức tín dụng.

Thứ 5: Thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Tùy vào uy tín, khả năng tài chính, khả năng trả nợ của doanh nghiệp vay mà tổ chức tín dụng cho vay có quyền lựa chọn, quyết định việc cho vay có đảm bảo bằng tài sản hoặc cho vay không có đảm bảo bằng tài sản và phải tự chịu trách nhiệm về quyết định cho vay của mình.

Các khách hàng là đơn vị hạch toán kinh tế phụ thuộc của một pháp nhân: Đơn vị vay vốn phải có giấy ủy quyền vay vốn của đơn vị chính và cam kết trả nợ thay khi đơn vị phụ thuộc không trả được nợ.

Các điều kiện vay vốn trên đây có thể được từng ngân hàng cụ thể hóa tùy thuộc vào đặc điểm hoạt động kinh doanh của từng loại khách hàng vay, theo từng khoản vay, theo từng phương pháp cho vay...

#### **1.2.4. Phân loại cho vay**

### **a. Theo thời hạn cho vay**

- Cho vay ngắn hạn: Thời hạn cho vay đến một năm và được sử dụng để bổ sung, bù đắp thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

- Cho vay trung hạn: Thời hạn cho vay từ trên một năm đến năm năm (theo quy định của Việt Nam) dùng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh. Bên cạnh đó, nó còn được dùng đầu tư vào tài sản lưu động thường xuyên của doanh nghiệp, nhất là doanh nghiệp mới thành lập.

- Cho vay dài hạn: Thời hạn tín dụng từ 5 năm trở lên, tối đa có thể lên đến 20, 30 thậm chí 40 năm. Loại cho vay này dùng để đáp ứng các nhu cầu đầu tư dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

Cách phân chia theo thời gian giúp cho ngân hàng tính toán các luồng cho vay, mức cho vay trong một khoảng thời gian nhất định. Nghiệp vụ truyền thống của các ngân hàng là cho vay ngắn hạn nhưng từ khoảng thập niên 70 trở lại đây, các ngân hàng đã chuyển sang kinh doanh tổng hợp, trong đó thường tìm cách nâng tỉ trọng cho vay trung dài hạn.

### **b. Theo mục đích sử dụng vốn vay**

- Cho vay bất động sản: Là loại cho vay liên quan đến việc mua sắm và xây dựng nhà ở, đất đai hay bất động sản.

- Cho vay công nghiệp, thương mại, dịch vụ: Là loại cho vay ngắn hạn để bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp hoạt động trong những lĩnh vực này.

- Cho vay nông nghiệp: Là loại cho vay để trang trải các chi phí sản xuất nông nghiệp như mua phân bón, thuốc trừ sâu, giống cây trồng, thức ăn gia súc, lao động, nhiên liệu.

- Cho các định chế tài chính khác vay: Hình thức phổ biến nhất là cho vay trên thị trường liên ngân hàng.

- Cho vay cá nhân: Là loại cho vay để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng cá nhân.

- Cho thuê: Cho thuê của các định chế tài chính bao gồm thuê vận hành, thuê và mua lại, thuê tài chính. Tài sản cho thuê thường là bất động sản và động sản chủ yếu là máy móc thiết bị.

### **c. Theo hình thức đảm bảo**

- Cho vay có bảo đảm đối vật: Là hình thức cho vay mà số tiền được cấp ra dựa trên tài sản đảm bảo (cầm cố, thế chấp). Các tài sản dùng đảm bảo nợ vay phải hội đủ các điều kiện về tính thị trường, ổn định. Các hình thức cho vay có đảm bảo như đảm bảo bằng các chứng khoán (giấy tờ có giá), bằng hợp đồng thầu khoán, bằng vật tư hàng hóa, bằng bất động sản.

- Cho vay có đảm bảo đối nhân: Là sự cam kết của một hay nhiều người về việc trả nợ ngân hàng thay cho khách hàng vay vốn khi khách hàng vay vốn không trả được nợ vay đến hạn. Người đứng ra đảm bảo phải hội đủ hai điều kiện về năng lực pháp lý và năng lực tài chính. Thông thường, người đứng ra đảm bảo là các ngân hàng, các tổ chức tài chính, các doanh nghiệp. Các cá nhân muốn đứng ra bảo đảm thường phải có tài sản đảm bảo nợ vay.

### **d. Theo phương pháp hoàn trả**

- Cho vay trả góp: Đây là loại cho vay mà việc hoàn trả vốn và lãi theo định kỳ. Loại cho vay này thường áp dụng cho các khoản cho vay có thời gian dài như cho vay bất động sản, cho vay tiêu dùng đối với những tài sản có giá trị cao. Ngoài ra, hình thức này còn áp dụng cho một số loại cho vay có giá trị nhỏ như cho vay đối với những nhà kinh doanh nhỏ (cho vay chợ), cho vay tài trợ trang thiết bị nông nghiệp.

- Cho vay phi trả góp: Là loại cho vay thanh toán một lần theo kỳ hạn đã thỏa thuận.

- Cho vay hoàn trả theo yêu cầu: Chẳng hạn như hình thức thấu chi, cho vay qua thẻ tín dụng.

### **e. Theo xuất xứ tín dụng**

- Cho vay trực tiếp: Ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho người có nhu cầu vay và họ trực tiếp trả nợ vay ngân hàng.

- Cho vay gián tiếp: Là khoản cho vay được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước, chứng từ nợ đã phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán như chiết khấu thương phiếu, mua các phiếu bán hàng tiêu dùng, máy móc nông nghiệp trả góp hay mua nợ.

### **f. Theo hình thức cho vay**

- Thấu chi: Là hình thức cho vay gắn liền với việc sử dụng tài khoản tiền gửi vãng lai của cá nhân hoặc doanh nghiệp thông qua việc sử dụng quá số dư trong một

hạn mức cho phép, với một thời hạn, phí do ngân hàng quy định. Quyền được thấu chi có thể chia thành hai loại:

- + Quyền thấu chi mặc định: Đây là hình thức thấu chi phổ biến nhất. Quyền này được ngân hàng cấp cho khách hàng và được ghi rõ trong điều kiện sử dụng tài khoản. Khách hàng có quyền rút quá số dư một mức cho phép mà không cần phải thông báo trước cho ngân hàng.

- + Quyền thấu chi thỏa thuận: Khi khách hàng muốn rút quá số dư, khách hàng phải xin phép ngân hàng.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Cho vay để tạo thuận lợi cho thanh toán của khách hàng:

- + Tương tự như thấu chi nhưng áp dụng cho những khoản vay lớn, quan trọng hơn.

- + Cho vay rút vốn một lần, thời gian ngắn, có thể đi kèm với một khoản vay khác hoặc với một khoản doanh thu.

- + Cho vay đối với những hoạt động kinh doanh theo mùa vụ như khách sạn, nông nghiệp.

- + Chiết khấu giấy tờ có giá: Như kỳ phiếu thương mại, các chứng chỉ tiền gửi,...

- Cho vay tiêu dùng cá nhân: Là hình thức cho vay ngắn và trung hạn với lãi suất thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng. Thời hạn trung bình của hình thức cho vay này ở các nước Châu Âu thường là hai năm. Việc trả nợ thường được trả hàng tháng với số tiền cố định. Cho vay tiêu dùng cá nhân thường là cho vay để mua phương tiện đi lại hoặc du lịch hoặc cho vay đối với sinh viên. Đối với những khách hàng tốt, ngân hàng còn cấp cho khách hàng một tập séc để rút tiền.

### **1.3. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại**

#### **1.3.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân**

Theo Thông tư 12/2024/TT-NHNN, cho vay khách hàng cá nhân là hình thức cấp tín dụng mà tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho cá nhân hoặc hộ gia đình một khoản tiền để sử dụng vào mục đích hợp pháp trong thời gian nhất định, với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ gốc và lãi theo thỏa thuận.

#### **1.3.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân**

- **Quy mô và số lượng các khoản vay:** Thông thường quy mô của mỗi khoản vay của KHCN thường nhỏ hơn các khoản vay của doanh nghiệp. Tuy vậy, ở các NHTM số lượng các khoản vay KHCN thường lớn. Ở các NHTM hoạt động theo định hướng là ngân hàng bán lẻ, số lượng các khoản vay khách hàng cá nhân là rất lớn và do đó tổng quy mô các khoản vay khách hàng cá nhân thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của ngân hàng.

- **Chi phí cho vay:** Do các khoản vay KHCN thường có quy mô nhỏ, số lượng các khoản vay này thường rất lớn nên các ngân hàng thường phải bỏ ra nhiều chi phí (cả về nhân lực và công cụ) trong việc phát triển khách hàng, thẩm định, xét duyệt và quản lý các khoản vay. Do đó, chi phí tính trên mỗi đồng cho vay KHCN thường lớn hơn các khoản vay Doanh nghiệp.

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

- **Lãi suất vay:** Linh động tùy thuộc từng đối tượng khách hàng và được điều chỉnh định kỳ theo quy định của ngân hàng. Nhìn chung lãi suất của các khoản vay KHCN thường cao hơn các khoản vay khác của NHTM. Nguyên nhân là do các chi phí cho vay KHCN lớn, các khoản vay KHCN có mức độ rủi ro cao. Ở Việt Nam lãi suất cho vay KHCN thông thường cao hơn lãi suất cho vay doanh nghiệp.

- **Thời hạn trả nợ:** Linh hoạt, chủ yếu là các khoản vay ngắn và trung hạn, trừ một số trường hợp vay mua nhà hay mua xe trả góp thì thời hạn có thể kéo dài hơn.

### **1.3.3. Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân**

- **Vai trò đối với khách hàng:**

Cho vay cá nhân đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn của khách hàng, đặc biệt đối với các khoản vay cho nhu cầu chi tiêu có tính chất cấp bách, nhờ đó khách hàng có thể được sử dụng các tiện ích trước khi tích lũy đủ số tiền cần thiết. Trong điều kiện nền kinh tế ngày càng phát triển như hiện nay thì nhu cầu tiêu dùng và mua sắm của các cá nhân là vô cùng lớn. Tuy nhiên họ cần tích lũy để chi trả cho những nhu cầu đó. Vì vậy

hoạt động cho vay KHCN có thể giúp khách hàng thỏa mãn nhu cầu của mình, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống.

Trong những trường hợp cần thì lãi suất ngân hàng hợp lý hơn nhiều so với lãi suất vay “nóng” bên ngoài thị trường. Thời hạn cho vay và phương thức trả nợ linh hoạt căn cứ vào khả năng trả nợ của khách hàng trong khi điều kiện và thủ tục để có được khoản vay không quá phức tạp.

- **Vai trò đối với Ngân hàng:**

Tăng cường mối quan hệ với các khách hàng, từ đó ngân hàng có thể mở rộng các hoạt động dịch vụ khác với khách hàng cá nhân như tăng khả năng huy động tiền gửi, dịch vụ thanh toán, tư vấn... Đây là kênh marketing hiệu quả đối với ngân hàng tăng khả năng cạnh tranh giành thị phần trên thị trường tài chính.

Tạo điều kiện đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, nhờ đó nâng cao lợi nhuận và phân tán rủi ro ngân hàng. Các khoản vay cá nhân tuy có quy mô nhỏ nhưng số lượng lại khá lớn, do vậy, tổng quy mô tài trợ cũng rất lớn. Đồng thời, lãi suất áp dụng đối với khách hàng cá nhân thường cao hơn so với khách hàng doanh nghiệp để bù đắp chi phí cho vay nên các khoản vay cá nhân đóng góp một phần lợi nhuận không nhỏ trong tổng lợi nhuận của ngân hàng.

Đặc biệt, đối với các ngân hàng nhỏ hoặc ngân hàng mới thành lập, việc cạnh tranh với các ngân hàng lớn, lâu đời trong việc giành các khách hàng doanh nghiệp lớn (thường là các khách hàng có nhu cầu vốn lớn để phục vụ sản xuất kinh doanh) là rất khó khăn, hoặc khi đã có khách hàng nhưng quy mô vốn của ngân hàng không đủ đáp ứng để cho vay. Vì vậy, mảng cho vay cá nhân là mảng kinh doanh đầy tiềm năng đối với ngân hàng.

- **Vai trò đối với nền kinh tế**

Hoạt động cho vay đối với KHCN góp phần luân chuyển, tăng lưu thông hàng hóa, kích cầu, nhờ đó tạo điều kiện thúc đẩy kinh tế phát triển, cải thiện đời sống dân cư, góp phần thực hiện xóa đói giảm nghèo... Xét trên góc độ kinh tế vĩ mô: dịch vụ ngân hàng bán lẻ đẩy nhanh quá trình lưu chuyển tiền tệ, tận dụng tiềm năng lớn trong dân cư để phát triển kinh tế, cải thiện đời sống người dân, hạn chế dùng tiền mặt và tiết kiệm thời gian tiền bạc cho xã hội.

#### **1.3.4. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân**

Cùng với xu thế phát triển và cạnh tranh, các ngân hàng đều nghiên cứu đưa ra nhiều hình thức cho vay đối với khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Từ đó đa dạng hóa danh mục đầu tư, thu hút khách hàng, tăng trưởng lợi nhuận phân tán rủi ro và đứng vững cạnh tranh. Về cơ bản, các tiêu chí để phân loại cho vay KHCN cũng giống các tiêu chí để phân loại cho vay chung. Có thể phân loại một số tiêu chí sau:

**a. Căn cứ vào thời hạn tín dụng:**

**Cho vay ngắn hạn:** Là loại cho vay có thời hạn dưới 1 năm. Hoạt động cho vay cá nhân chủ yếu là cho vay ngắn hạn vì nó phục vụ nhu cầu tiêu dùng cần thiết cho cá nhân và hộ gia đình. Rủi ro cho ngân hàng là khá nhỏ khi vay ngắn hạn, vì trong thời hạn ngắn ít có biến động xảy ra và nếu có ngân hàng cũng có thể dự tính được.

**Cho vay trung hạn:** Loại cho vay có thời hạn từ 1 năm đến 5 năm, thường phục vụ cho nhu cầu vốn có thời hạn tương đối dài như mua ô-tô, xây dựng nhà ở.

**Cho vay dài hạn:** Loại cho vay có thời hạn trên 5 năm và thời hạn tối đa có thể lên đến 20-30 năm, dùng để đáp ứng các nhu cầu dài hạn: xây dựng nhà ở, mua sắm đất đai. Nhìn chung cho vay dài hạn tiềm ẩn nhiều rủi ro lớn.

**b. Căn cứ theo mức độ tín nhiệm đối với khách hàng:**

**Cho vay không đảm bảo:** Là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng vay. Hình thức này chủ yếu được áp dụng đối với khách hàng có việc làm và thu nhập ổn định, phù hợp với các món vay có giá trị không lớn, thời hạn vay thường ngắn hạn.

**Cho vay có đảm bảo:** Là loại cho vay dựa trên cơ sở các đảm bảo: thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba. Hình thức này dùng đối với khách hàng chưa có uy tín hay khách hàng lần đầu tiên giao dịch với ngân hàng. Tài sản đảm bảo là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm nguồn thu dự phòng khi nguồn tài chính của khách hàng thiếu hụt, tạo áp lực buộc khách hàng phải trả nợ, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Hầu hết, các khoản cấp cho vay cá nhân là cho vay có đảm bảo.

**c. Căn cứ theo hình thức vay:**

**Cho vay thấu chi:** Là nghiệp vụ cho vay qua đó ngân hàng cho phép người vay được chi vượt trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một giới hạn nhất định và trong khoảng thời gian xác định. Giới hạn này được gọi là hạn mức thấu chi.

**Cho vay theo hạn mức:** Là hình thức cho vay mà theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng. Hạn mức cho vay có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Đó là số dư tối đa tại thời điểm tính. Đây là hình thức cho vay thuận tiện cho những khách hàng vay mượn thường xuyên, vốn vay tham gia thường xuyên vào quá trình sản xuất kinh doanh.

**Cho vay theo món vay:** Là phương thức cho vay dựa trên nhu cầu vốn của từng phương án sản xuất kinh doanh của khách hàng, trong đó xác định rõ mục đích sử dụng vốn vay, thời hạn cho vay, nguồn trả nợ...

**d. Căn cứ vào phương thức hoàn trả:**

**Cho vay trả một lần khi đáo hạn:** Là hình thức tài trợ mà theo đó số tiền vay của khách hàng sẽ được thanh toán một lần khi hợp đồng cho vay đến hạn.

**Cho vay trả góp:** Là hình thức cho vay mà theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong thời hạn cho vay đã thỏa thuận. Ngân hàng thường cho vay trả góp đối với người tiêu dùng thông qua hạn mức nhất định. Đây là loại hình cho vay có rủi ro cao do khách hàng thường thế chấp bằng hàng hoá mua trả góp, vì vậy nên lãi suất cho vay trả góp thường là lãi suất cao nhất trong khung lãi suất cho vay của ngân hàng.

**Cho vay trả nợ nhiều lần** nhưng không có kỳ hạn nợ cụ thể mà tùy thuộc vào khả năng tài chính của khách hàng.

**e. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn**

**Cho vay bất động sản:** Là sản phẩm cho vay dành cho KHCN nhằm đáp ứng nhu cầu mua nhà, hợp thức hóa nhà đất, xây dựng, sửa chữa của khách hàng khi khách hàng gặp khó khăn về mặt tài chính.

**Cho vay tiêu dùng:** Là loại cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu và mua sắm tiện nghi sinh hoạt gia đình nhằm nâng cao đời sống dân cư. Khách hàng vay là những người có thu nhập không cao nhưng ổn định, chủ yếu là công nhân viên chức hưởng lương và có việc làm ổn định. Số lượng khách hàng vay thường rất đông.

**Cho vay sản xuất kinh doanh:** Là loại cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân hay các hộ gia đình. Số lượng khách hàng có nhu cầu vay khá lớn, nhưng do doanh số cho vay không cao lắm do trình độ và thời gian của khách hàng thường hạn chế nên nhiều khi khách hàng ngại tiếp xúc với ngân hàng.

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

Căn cứ vào hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng ta có 2 nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN như sau:

##### **1.4.1. Nhân tố khách quan**

- **Khách hàng:** Khách hàng là chủ thể trực tiếp trong quan hệ tín dụng. Khả năng tài chính, thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt sẽ giúp ngân hàng đảm bảo thu hồi vốn và lãi đúng hạn. Bên cạnh đó, tư cách đạo đức và ý thức trả nợ của khách hàng cũng có vai trò quan trọng trong việc hạn chế rủi ro phát sinh.

- **Môi trường kinh tế:** Các yếu tố kinh tế vĩ mô như lạm phát, tăng trưởng kinh tế, suy thoái, chính sách thuế hay biến động tỷ giá đều ảnh hưởng đến hoạt động cho vay. Khi nền kinh tế ổn định, hoạt động sản xuất kinh doanh thuận lợi thì nhu cầu vay vốn tăng và khả năng trả nợ được đảm bảo. Ngược lại, kinh tế khó khăn sẽ làm giảm hiệu quả cho vay và gia tăng nợ quá hạn.

- **Pháp luật:** Những thay đổi trong quy định pháp lý có thể ảnh hưởng đến hợp đồng cho vay và hoạt động kinh doanh của khách hàng. Nếu môi trường pháp lý không ổn định hoặc hợp đồng không phù hợp với quy định mới, ngân hàng có thể gặp rủi ro trong quá trình thu hồi nợ.

- **Môi trường tự nhiên:** Thiên tai, dịch bệnh hoặc các yếu tố bất khả kháng khác có thể gây thiệt hại đến hoạt động sản xuất kinh doanh và thu nhập của khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến khả năng trả nợ.

##### **1.4.2. Nhân tố chủ quan**

- **Nguồn vốn Ngân hàng:** Nguồn vốn là điều kiện để ngân hàng thực hiện hoạt động cho vay. Khi quy mô và cơ cấu vốn ổn định, ngân hàng có điều kiện mở rộng cho vay. Nếu nguồn vốn hạn chế, khả năng đáp ứng nhu cầu vay của khách hàng sẽ bị thu hẹp.

- **Chính sách tín dụng:** Các quy định về hạn mức, kỳ hạn, lãi suất, phí và phương thức cho vay tác động trực tiếp đến hoạt động cho vay. Chính sách tín dụng

hợp lý, linh hoạt sẽ giúp ngân hàng mở rộng quy mô cho vay nhưng vẫn kiểm soát được rủi ro.

- **Nguồn nhân lực và thông tin ứng dụng:** Đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp tốt sẽ nâng cao chất lượng thẩm định, quản lý khoản vay và chăm sóc khách hàng. Đồng thời, việc nắm bắt thông tin kinh tế và thông tin khách hàng đầy đủ, chính xác giúp ngân hàng đưa ra quyết định cho vay hiệu quả hơn.

- **Chất lượng nhân sự và cơ sở vật chất thiết bị:** Trong quá trình giao dịch, nhân viên ngân hàng là đại diện trực tiếp của ngân hàng trước khách hàng. Kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm thực tiễn và khả năng giao tiếp của nhân viên góp phần nâng cao giá trị dịch vụ. Bên cạnh đó, hệ thống cơ sở vật chất, công nghệ và trang thiết bị hiện đại sẽ giúp xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác và nâng cao năng lực cạnh tranh. Ngược lại, cơ sở hạ tầng lạc hậu có thể làm giảm hiệu quả hoạt động và hạn chế khả năng mở rộng cho vay.

- **Chiến lược kinh doanh của Ngân hàng:** Để tồn tại và phát triển bền vững, ngân hàng cần xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp với định hướng phát triển và điều kiện thị trường. Chiến lược đúng đắn sẽ giúp xác định phân khúc khách hàng mục tiêu, lĩnh vực ưu tiên và mức độ mở rộng hoạt động cho vay hợp lý. Trên cơ sở phân tích thông tin về khách hàng, đối thủ cạnh tranh và vị thế của mình, ngân hàng có thể đưa ra các quyết định nhằm tối ưu hóa hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

## **1.5. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân**

### **► Chỉ tiêu doanh số cho vay KHCN:**

Doanh số cho vay KHCN là tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng cá nhân phục vụ mục đích tiêu dùng trong một kỳ nhất định, thường được xác định theo năm tài chính. Chỉ tiêu này phản ánh một cách tổng quát quy mô và mức độ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng trong từng giai đoạn. Khi doanh số cho vay KHCN tăng cao, điều đó cho thấy hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân được mở rộng, khả năng khai thác thị trường tốt và quy mô cho vay ngày càng lớn. Ngược lại, nếu doanh số thấp hoặc có xu hướng suy giảm, có thể phản ánh ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc thu hút khách hàng, mở rộng thị phần hoặc việc thực hiện kế hoạch cho vay chưa đạt hiệu quả như kỳ vọng.

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

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left( \frac{\text{Doanh số cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) * 100\%$$

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

#### ► Chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay KHCN:

Doanh số thu nợ cho vay KHCN là tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi được từ các khoản vay đã cấp cho cá nhân và hộ gia đình trong một khoảng thời gian nhất định, thường tính theo năm. Chỉ tiêu này phản ánh mức độ thu hồi vốn của ngân hàng, đồng thời cho thấy tính an toàn và hiệu quả của các khoản cho vay đã được cấp.

Nếu doanh số thu nợ KHCN qua các năm tăng trưởng cả về quy mô lẫn tốc độ, điều đó cho thấy các khoản vay tương đối an toàn, khách hàng có khả năng trả nợ đúng hạn và sử dụng vốn vay đúng mục đích. Qua đó, chất lượng cho vay khách hàng cá nhân được đánh giá là ngày càng được nâng cao. Ngược lại, nếu chỉ tiêu này suy giảm hoặc tăng chậm, có thể phản ánh rủi ro tín dụng gia tăng và hiệu quả quản lý khoản vay chưa cao.

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

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left( \frac{\text{Doanh số thu nợ KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số thu nợ KHCN kỳ trước}} - 1 \right) * 100\%$$

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

#### ► Chỉ tiêu tổng dư nợ cho vay KHCN:

Tổng dư nợ cho vay KHCN là chỉ tiêu phản ánh quy mô các khoản vay khách hàng cá nhân còn tồn tại tại một thời điểm nhất định, đồng thời thể hiện mối quan hệ giữa hoạt động cho vay và nguồn vốn huy động của ngân hàng. Thông qua chỉ tiêu này có thể đánh giá mức độ sử dụng vốn huy động vào hoạt động cho vay và khả năng tạo lợi nhuận từ nguồn vốn đó. Chỉ tiêu này cho thấy ngân hàng đã khai thác và phân bổ nguồn vốn huy động vào hoạt động cho vay hiệu quả hay chưa. Nếu tỷ lệ giữa dư nợ cho vay và vốn huy động lớn hơn 1, điều đó có thể cho thấy ngân hàng chưa đảm bảo tốt nguồn vốn huy động, phải sử dụng thêm các nguồn vốn khác để tài trợ cho hoạt động cho vay, tiềm ẩn rủi ro thanh khoản. Ngược lại, nếu tỷ lệ này nhỏ hơn 1, ngân

hàng chưa tận dụng hết nguồn vốn huy động cho hoạt động cho vay, dẫn đến việc sử dụng vốn chưa tối ưu và làm giảm hiệu quả sinh lời.

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

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left( \frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) * 100\%$$

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

► **Nợ xấu và tỉ lệ nợ xấu:**

Trong hoạt động ngân hàng, cho vay và thu nợ có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Khi nợ xấu gia tăng sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng và khả năng mở rộng cho vay. Tổng nợ xấu bao gồm các khoản nợ quá hạn, nợ khoanh và các khoản nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Chỉ tiêu này phản ánh thực trạng chất lượng cho vay cũng như khả năng quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu càng cao cho thấy chất lượng cho vay càng thấp và ngược lại.

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

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong Chương 1 của khóa luận đã đề cập đến các vấn đề lý luận cơ bản về ngân hàng thương mại và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Nội dung chương đã làm rõ các khái niệm, đặc điểm, vai trò của ngân hàng thương mại; đồng thời trình bày khái niệm, đặc điểm và vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong tổng thể hoạt động cho vay của ngân hàng. Bên cạnh đó, chương cũng hệ thống hóa các tiêu chí phân loại cho vay khách hàng cá nhân, các quan điểm về mở rộng cho vay cũng như những chỉ tiêu nhằm đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là một lĩnh vực có tính đặc thù, tiềm ẩn nhiều rủi ro nhưng đồng thời mang lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng. Việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân không chỉ góp phần đa dạng hóa danh mục cho vay, phân tán rủi ro mà còn nâng cao năng lực cạnh tranh và vị thế của ngân hàng trên thị trường. Do đó, mở rộng cho vay phải gắn liền với kiểm soát chất lượng cho vay, đảm bảo an toàn và hiệu quả hoạt động. Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương này là nền tảng quan trọng để phân tích thực trạng và đề xuất các giải pháp phù hợp trong các chương tiếp theo của khóa luận.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

### 2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt

#### 2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng

- Tên đăng ký tiếng Việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt
- Tên đăng ký tiếng Anh: Viet Capital Commercial Joint Stock Bank
- Tên giao dịch: BVBank
- Giấy phép thành lập: Số 0025/NH-GP ngày 22/8/1992 của Thống đốc Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam
- Vốn điều lệ: 5.016 tỷ đồng năm 2025
- Hội sở chính: 412 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Website: [www.bvbank.net.vn](http://www.bvbank.net.vn)
- Mã cổ phiếu: BVB
- Slogan: “Chúng tôi bắt đầu từ Bạn”



Hình 2.1. Logo Ngân hàng TMCP Bản Việt

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt*

Ý nghĩa của logo và slogan: Biểu tượng thương hiệu hình khối 3D đặt phía trên, bên phải cụm chữ BVBank. Biểu tượng thương hiệu được cấu thành từ 3 hình tam giác, với trọng tâm ở giữa thể hiện sự tập trung vào Bạn – các đối tượng hữu quan của BVBank, đồng thời hướng đến phía trước thể hiện cho sự bắt đầu và phát triển, như lời hứa thương hiệu “Chúng tôi bắt đầu từ Bạn” để “Phát triển cùng Bạn”.

**Tầm nhìn, sứ mệnh , chiến lược phát triển và giá trị cốt lõi của Ngân hàng TMCP Bản Việt**

*Tầm nhìn:*

Trải qua hơn 33 năm hình thành và phát triển, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã tích lũy được nhiều kinh nghiệm thực tiễn và sở hữu những lợi thế nhất định trong việc thấu hiểu cũng như đáp ứng đa dạng nhu cầu về dịch vụ tài chính – ngân hàng của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Với nền tảng đó, cùng đội ngũ cán bộ nhân viên giàu nhiệt huyết, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã xác định cho mình một tầm nhìn chiến lược rõ ràng và nhất quán là trở thành ngân hàng tin cậy của khách hàng, đối tác và cổ đông. Theo định hướng này, hình ảnh Ngân hàng TMCP Bản Việt sẽ là sự lựa chọn hàng đầu của khách hàng trong các quyết định và hoạch định đầu tư tài chính trong tương lai.

*Sứ mệnh:*

Nhằm hiện thực hóa tầm nhìn đã đề ra và từng bước khẳng định vị thế trên thị trường ngân hàng Việt Nam, Ngân hàng TMCP Bản Việt cam kết thực hiện sứ mệnh của mình thông qua việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng có chất lượng cao, tác phong chuyên nghiệp, mang đến sự hài lòng tối đa cho khách hàng. Đồng thời, ngân hàng luôn chú trọng đảm bảo lợi nhuận gắn liền với việc nâng cao hiệu quả hoạt động, cải thiện chất lượng tài sản và thực hiện quản trị rủi ro theo các chuẩn mực quốc tế. Bên cạnh đó, Ngân hàng TMCP Bản Việt không ngừng nỗ lực trong công tác quản lý, điều hành nhằm gia tăng giá trị và tối đa hóa lợi ích cho cổ đông, song song với việc xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, có chính sách đào tạo bài bản để phát triển nguồn nhân lực và ươm mầm những tài năng có tâm huyết.

*Giá trị cốt lõi:*

Trong suốt quá trình xây dựng và phát triển, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã đúc kết nhiều kinh nghiệm thực tiễn để định hình chiến lược phát triển phù hợp với xu hướng của ngành ngân hàng hiện đại. Trên cơ sở đó, ngân hàng xác định các giá trị cốt lõi làm nền tảng cho mọi hoạt động, bao gồm sự tin cậy thông qua việc tuân thủ nghiêm túc các quy định của pháp luật và ngành ngân hàng, tinh thần gắn kết trong một môi trường làm việc năng động, trách nhiệm vì lợi ích chung của ngân hàng, khách hàng và cổ đông, cũng như sự sáng tạo không ngừng nhằm thúc đẩy đổi mới, ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số. Đặc biệt, từ ngày 1/12/2023, Ngân hàng TMCP Bản Việt chính thức ra mắt logo mới và đồng bộ hóa nhận diện thương hiệu với tên gọi “BVBank”, qua đó thể hiện rõ định hướng trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng, hiện đại, lấy khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ làm trọng tâm phát triển.

### *Giải thưởng:*

Trong quá trình hoạt động, thông điệp thương hiệu “Chúng tôi bắt đầu từ Bạn” không chỉ là lời cam kết mà còn là kim chỉ nam cho mọi hoạt động của BVBank đối với khách hàng, đối tác, cổ đông và cộng đồng. Những nỗ lực đó đã giúp Ngân hàng TMCP Bản Việt đạt được nhiều thành tựu nổi bật và được ghi nhận qua hàng loạt giải thưởng uy tín trong nước và quốc tế. Cụ thể, trong năm 2022, ngân hàng đã vinh dự nhận sáu giải thưởng quốc tế về chuyên đổi số, ngân hàng số và ứng dụng công nghệ. Tiếp nối thành công, trong các năm 2023, 2024 và 2025, Ngân hàng TMCP Bản Việt liên tục được JCB Việt Nam trao tặng nhiều giải thưởng quan trọng liên quan đến sản phẩm thẻ, doanh số giao dịch, tốc độ tăng trưởng và tỷ lệ kích hoạt thẻ, qua đó khẳng định vị thế ngày càng vững chắc của Ngân hàng TMCP Bản Việt trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ và dịch vụ thẻ tại Việt Nam.

#### **2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Bản Việt**

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt được thành lập theo Giấy phép số 0025/NH-GP ngày 22/8/1992 do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp. Trải qua hơn 30 năm hình thành và phát triển, Ngân hàng TMCP Bản Việt không ngừng mở rộng quy mô, nâng cao năng lực tài chính và hiện đại hóa hoạt động. Quá trình phát triển của ngân hàng được chia thành bốn giai đoạn chính, gắn liền với từng chiến lược phát triển cụ thể trong từng thời kỳ.

*Trong giai đoạn từ năm 1992 đến năm 2010*, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã từng bước xây dựng nền tảng hoạt động theo định hướng phát triển bền vững và duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định qua các năm. Ở thời kỳ này, ngân hàng đã nâng vốn điều lệ lên mức 2.000 tỷ đồng, đồng thời mở rộng mạng lưới hoạt động với tổng cộng 28 điểm giao dịch, bao gồm 1 trụ sở chính, 7 chi nhánh và 20 phòng giao dịch trên cả nước. Đặc biệt, vào năm 2007, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã ký kết thỏa thuận đầu tư và hợp tác chiến lược với Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, qua đó tạo tiền đề quan trọng nhằm nâng cao năng lực tài chính, quản trị và uy tín thương hiệu của ngân hàng trong hệ thống ngân hàng Việt Nam.

*Trong giai đoạn từ năm 2011 đến năm 2015*, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã hoàn thành các bước phát triển cơ bản, không ngừng nâng cao năng lực cạnh tranh và đánh dấu bước chuyển mình quan trọng thông qua việc chính thức đổi tên thành Ngân hàng TMCP Bản Việt. Trong thời kỳ này, ngân hàng đã tăng vốn điều lệ lên 3.000 tỷ

đồng và mở rộng mạng lưới hoạt động lên 39 điểm giao dịch, bao gồm 1 trụ sở chính, 17 chi nhánh, 20 phòng giao dịch và 1 quỹ tiết kiệm. Bên cạnh đó, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã triển khai dự án ngân hàng lõi (Core Banking), đồng thời ra mắt các dịch vụ ngân hàng điện tử như Internet Banking và ứng dụng ngân hàng di động Mobile Banking, góp phần hiện đại hóa hoạt động ngân hàng. Ngoài ra, ngân hàng còn ký kết hợp tác với Công ty Cổ phần Komtek và FircoSoft trong việc phát triển các giải pháp phòng chống rửa tiền, qua đó nâng cao năng lực quản trị rủi ro và tuân thủ các chuẩn mực quốc tế.

*Trong giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2020*, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã triển khai chiến lược phát triển giai đoạn 2016–2020 với mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng, hiện đại, tập trung phục vụ khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Trong giai đoạn này, ngân hàng duy trì mức vốn điều lệ 3.000 tỷ đồng và mở rộng mạng lưới hoạt động lên 70 điểm giao dịch, bao gồm 1 trụ sở chính, 25 chi nhánh và 44 phòng giao dịch. Đồng thời, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã đẩy mạnh hợp tác với các tổ chức thẻ quốc tế như Visa và JCB, trở thành một trong mười ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam đạt chứng chỉ bảo mật thẻ quốc tế PCI-DSS. Bên cạnh đó, ngân hàng đã xây dựng mới hệ thống Mobile Banking và Internet Banking cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, tích hợp Smart OTP, mở tài khoản trực tuyến, mở rộng hệ sinh thái với các đối tác Fintech và phát triển các sản phẩm bancassurance. Đặc biệt, Ngân hàng TMCP Bản Việt là một trong những ngân hàng hoàn thành sớm cả 3 trụ cột Basel II, trở thành đối tác chiến lược cung cấp nền tảng cho ngân hàng số Timo Plus và chính thức niêm yết cổ phiếu trên thị trường UPCoM với mã chứng khoán BVB vào tháng 9 năm 2020.

*Trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2025*, Ngân hàng TMCP Bản Việt tiếp tục kiên định với định hướng trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng, hiện đại, lấy khách hàng làm trọng tâm, đồng thời tăng tốc mạnh mẽ trên lộ trình chuyển đổi số. Tính đến giai đoạn này, ngân hàng đã nâng vốn điều lệ lên 5.016 tỷ đồng và mở rộng mạng lưới hoạt động lên 126 điểm giao dịch, bao gồm 1 trụ sở chính, 41 chi nhánh và 84 phòng giao dịch trên toàn quốc. Song song với việc mở rộng quy mô, Ngân hàng TMCP Bản Việt đã tăng cường hợp tác với nhiều đối tác Fintech như MoMo, ZaloPay, Moca, QR Pay, AirPay và Payoo nhằm đa dạng hóa các phương thức thanh toán. Đặc biệt, ngân hàng đã ra mắt ngân hàng số Digimi với nhiều tính năng hiện đại như mở tài khoản

thanh toán bằng công nghệ eKYC, miễn phí toàn bộ dịch vụ, chuyển tiền nhanh chóng, đa dạng sản phẩm tiết kiệm trực tuyến và mở thẻ tín dụng online, qua đó khẳng định vị thế của BVBank trong xu hướng ngân hàng số tại Việt Nam.

## **2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

### **2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

*Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng* được thành lập vào năm 2007, trong bối cảnh Ngân hàng TMCP Bản Việt đẩy mạnh chiến lược mở rộng mạng lưới hoạt động nhằm khai thác tiềm năng phát triển kinh tế của khu vực miền Trung. Trong những năm đầu hoạt động, chi nhánh tập trung xây dựng bộ máy tổ chức, ổn định hoạt động kinh doanh và từng bước tạo dựng uy tín đối với khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

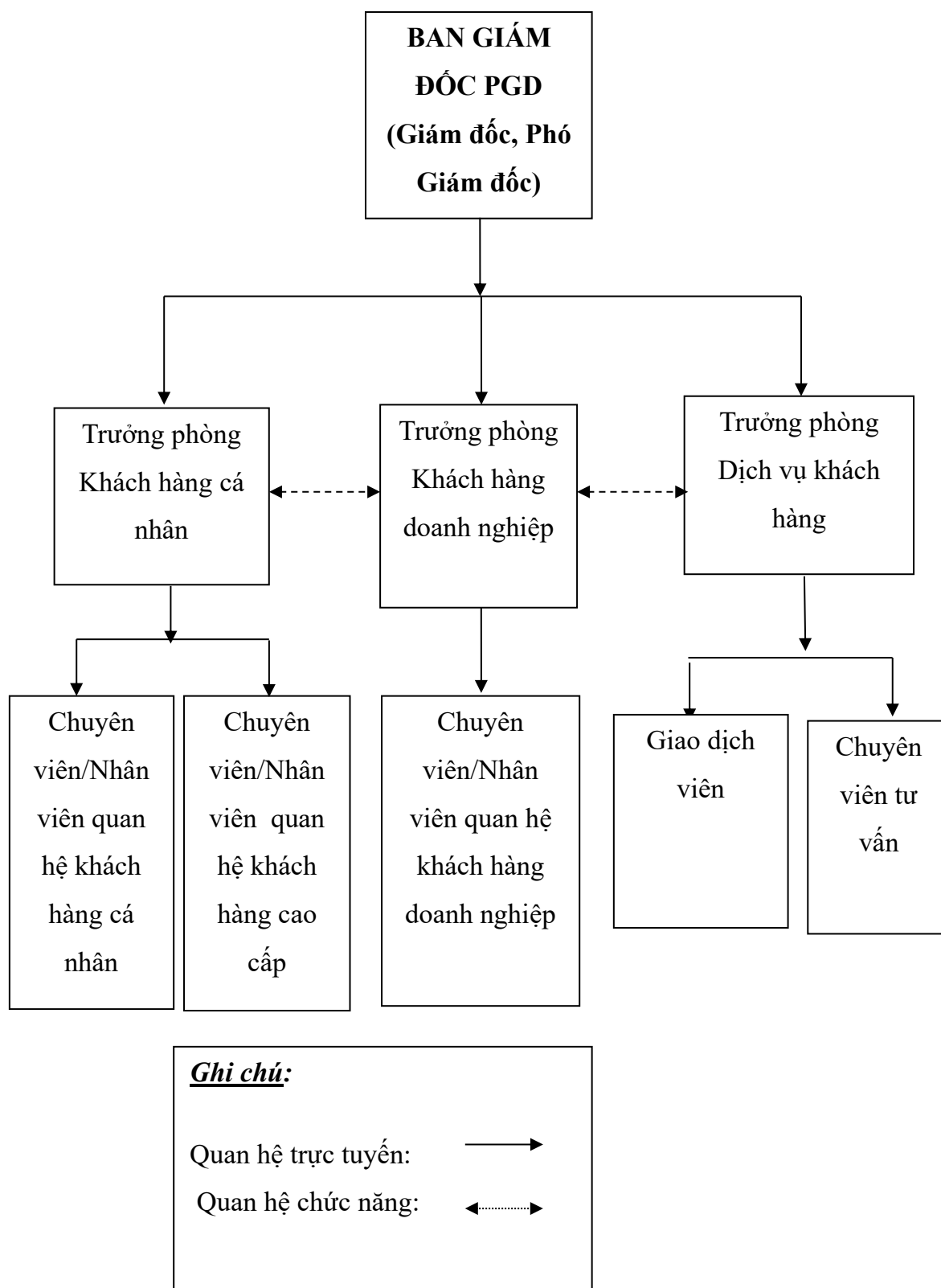
Cùng với quá trình phát triển chung của hệ thống BVBank, Chi nhánh Đà Nẵng không ngừng mở rộng quy mô hoạt động, đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng. Việc chuyển trụ sở chi nhánh vào năm 2018 về địa chỉ 267–269 Nguyễn Văn Linh, quận Thanh Khê với cơ sở vật chất khang trang, hiện đại đã đánh dấu bước phát triển quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động, tăng cường năng lực phục vụ khách hàng và khẳng định vị thế của chi nhánh trên địa bàn.

*Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn* là đơn vị trực thuộc Ngân hàng TMCP Bản Việt, được thành lập trong bối cảnh ngân hàng không ngừng mở rộng mạng lưới hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch tài chính ngày càng đa dạng của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tại khu vực miền Trung. Tiền thân của phòng giao dịch là Ngân hàng TMCP Bản Việt – Phòng giao dịch Chi Lăng, chính thức được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 18/11/2011 tại địa chỉ 89 Nguyễn Thị Minh Khai, phường Hải Châu 1, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng. Trong giai đoạn đầu hoạt động, phòng giao dịch Chi Lăng đã từng bước ổn định tổ chức, xây dựng đội ngũ cán bộ nhân viên và triển khai đầy đủ các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cơ bản như huy động vốn, cấp tín dụng, thanh toán và các dịch vụ ngân hàng bán lẻ, qua đó góp phần phục vụ hiệu quả nhu cầu tài chính của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn quận Hải Châu cũng như các khu vực lân cận. Trải qua hơn mười năm hình thành và phát triển, cùng với sự lớn mạnh chung của toàn hệ thống Ngân hàng TMCP Bản Việt

và yêu cầu đổi mới mô hình hoạt động theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp, đến ngày 18/07/2022, Phòng giao dịch Chi Lãng chính thức được đổi tên thành Ngân hàng TMCP Bản Việt – Phòng giao dịch Sông Hàn và chuyển trụ sở về địa chỉ mới 124–126 đường 2 Tháng 9, phường Hòa Cường, thành phố Đà Nẵng. Việc thay đổi tên gọi và địa điểm hoạt động không chỉ mang ý nghĩa về mặt nhận diện thương hiệu gắn liền với hình ảnh sông Hàn – biểu tượng của thành phố Đà Nẵng, mà còn thể hiện định hướng phát triển lâu dài của Ngân hàng TMCP Bản Việt trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng quy mô hoạt động và tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng tại khu vực trung tâm kinh tế – du lịch năng động của thành phố. Với vị trí mới thuận lợi về giao thông, cơ sở vật chất khang trang, hiện đại cùng đội ngũ nhân sự được đào tạo bài bản, Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn ngày càng khẳng định vai trò là một trong những phòng giao dịch quan trọng của Ngân hàng TMCP Bản Việt tại Đà Nẵng, góp phần tích cực vào việc thực hiện chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ, gia tăng năng lực cạnh tranh và xây dựng uy tín thương hiệu Ngân hàng TMCP Bản Việt trên thị trường tài chính – ngân hàng.

#### **2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

Trải qua các giai đoạn từ khi thành lập đến nay, Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn đã có những thay đổi cơ cấu tổ chức nhằm đảm bảo cũng như đáp ứng được chất lượng với tính phù hợp với sự tăng trưởng hiện nay. Do đó, Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn được tổ chức như sau:



**Hình 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn*

### **2.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban**

#### **a. Ban Giám đốc:**

Là người đứng đầu PGD chịu trách nhiệm quản lý và điều hành hoạt động của PGD, hướng dẫn quy trình nghiệp vụ cho các nhân viên của PGD. Đồng thời, ban giám đốc tổ chức và kiểm soát các hoạt động của toàn chi nhánh, quản lý tài sản của chi nhánh, chịu trách nhiệm về hoạt động của PGD đối với Tổng giám đốc.

#### **b. Trưởng phòng Khách hàng cá nhân**

Trưởng phòng Khách hàng cá nhân chịu trách nhiệm xây dựng và phát triển mối quan hệ khách hàng, tổ chức và quản lý toàn bộ hoạt động của Phòng Khách hàng cá nhân nhằm đảm bảo hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh và KPIs tại chi nhánh. Đồng thời, Trưởng phòng giám sát chất lượng và hiệu quả xử lý hồ sơ tín dụng khách hàng cá nhân, quản lý hoạt động tín dụng và nợ xấu, tổ chức các hoạt động bán chéo sản phẩm dịch vụ với khách hàng doanh nghiệp, đảm bảo chất lượng dịch vụ, tuân thủ các cam kết SLA theo quy định, cũng như đào tạo, hướng dẫn và phát triển đội ngũ chuyên viên khách hàng cá nhân.

#### **c. Trưởng phòng Khách hàng doanh nghiệp**

Trưởng phòng Khách hàng doanh nghiệp chịu trách nhiệm quản lý, điều hành cán bộ nhân viên thực hiện các nhiệm vụ của phòng, đồng thời lập kế hoạch kinh doanh, tổng hợp, phân tích và đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh, kiểm tra và giám sát công tác báo cáo theo quy định của Ngân hàng. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, Trưởng phòng kịp thời phản ánh các vướng mắc về cơ chế, chính sách, quy trình nghiệp vụ và đề xuất biện pháp xử lý trình Giám đốc chi nhánh xem xét. Bên cạnh đó, Trưởng phòng tổ chức đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ, thực hiện thẩm định lại khách hàng doanh nghiệp, phương án vay vốn và các hình thức cấp tín dụng, đề xuất chấp thuận hoặc không chấp thuận cấp tín dụng và cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Ngoài ra, Trưởng phòng kiểm tra, kiểm soát và quản lý khách hàng vay, đôn đốc cán bộ tín dụng giám sát chặt chẽ trong và sau khi cấp tín dụng, phối hợp thu hồi nợ, tham gia các hội đồng tín dụng và thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Giám đốc chi nhánh.

#### **d. Trưởng phòng Dịch vụ Khách hàng**

Bộ phận Chăm sóc khách hàng có trách nhiệm tổ chức tiếp nhận, ghi nhận và tổng hợp các ý kiến khiếu nại của khách hàng, phân tích nguyên nhân, đề xuất và theo

đổi việc thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa, đồng thời định kỳ tổng kết, đánh giá và phân tích chỉ số khiếu nại hằng năm. Song song với đó, bộ phận xây dựng, quản lý và đánh giá hiệu quả các kênh thông tin nhằm giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin về doanh nghiệp, sản phẩm, giá cả, phương thức thanh toán và chính sách dịch vụ, phối hợp với bộ phận marketing triển khai các chương trình quảng cáo, khuyến mãi theo kế hoạch bán hàng. Ngoài ra, bộ phận còn tổ chức các hoạt động thăm hỏi khách hàng, chuẩn bị và quản lý việc tặng quà trong các dịp đặc biệt, theo dõi và kiểm soát công tác bảo hành, bảo trì, sửa chữa, tiếp nhận kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng để xây dựng kế hoạch chăm sóc khách hàng hằng năm theo ngân sách được duyệt. Đồng thời, bộ phận tham gia họp, báo cáo và trao đổi với các cấp lãnh đạo, quản lý các kênh thông tin dịch vụ, duyệt và cập nhật chính sách cho các sản phẩm mới hoặc cải tiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

#### **e. Chuyên viên/Nhân viên Quan hệ Khách hàng Cá nhân**

Là người đại diện cho ngân hàng trực tiếp tiếp xúc, tìm kiếm và tư vấn khách hàng cá nhân về các sản phẩm, dịch vụ như tiền gửi, thẻ, cho vay và các tiện ích ngân hàng khác phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng. Trong quá trình làm việc, chuyên viên tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ, thực hiện thẩm định khách hàng vay vốn trên các tiêu chí về uy tín, năng lực tài chính, khả năng trả nợ và tài sản bảo đảm, lập báo cáo thẩm định và trình cấp có thẩm quyền xem xét quyết định cho vay hoặc từ chối cho vay. Đồng thời, chuyên viên thực hiện việc lập hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm, theo dõi và lập hồ sơ giải ngân, kiểm tra việc sử dụng vốn vay, giám sát tình hình trả nợ gốc và lãi, cũng như thực hiện các biện pháp quản lý, xử lý và thu hồi nợ khi phát sinh nợ quá hạn hoặc nợ xấu nhằm đảm bảo quyền lợi cho ngân hàng.

#### **f. Chuyên viên/Nhân viên Quan hệ Khách hàng Doanh nghiệp**

Là người trực tiếp tìm kiếm, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng doanh nghiệp, đồng thời tư vấn và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng phù hợp với nhu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, chuyên viên tiếp xúc và hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ, thực hiện thẩm định doanh nghiệp vay vốn trên cơ sở đánh giá tình hình tài chính, hiệu quả phương án kinh doanh, khả năng trả nợ và tài sản bảo đảm, lập báo cáo thẩm định và

đề xuất cấp tín dụng hoặc từ chối cấp tín dụng trình cấp có thẩm quyền. Bên cạnh đó, chuyên viên lập hợp đồng tín dụng và các hồ sơ liên quan, theo dõi quá trình giải ngân, kiểm tra việc sử dụng vốn vay, giám sát việc trả nợ, đồng thời thực hiện các biện pháp chuyển nhóm nợ, thu hồi nợ và xử lý nợ phát sinh theo đúng quy định của ngân hàng.

#### **g. Chuyên viên/Nhân viên Quan hệ Khách hàng cao cấp**

Chuyên viên/Nhân viên Quan hệ khách hàng cao cấp là người giữ vai trò chủ trì trong việc tham gia xây dựng chủ trương, định hướng và chính sách lớn của ngân hàng được áp dụng trên phạm vi toàn hệ thống chi nhánh, đồng thời tổ chức thực hiện, chỉ đạo và giám sát các hoạt động nhằm đảm bảo tuân thủ đúng quy định và tiêu chuẩn của ngành. Trong quá trình công tác, chuyên viên cao cấp trực tiếp đánh giá hiệu quả thực hiện nhiệm vụ, đề xuất điều chỉnh, bổ sung các phương án quản lý khi cần thiết, tham gia nghiên cứu các nội dung chuyên môn và tri thức khoa học trong lĩnh vực ngân hàng để phát hiện hạn chế, đổi mới và hoàn thiện hệ thống quản lý. Bên cạnh đó, chuyên viên cao cấp còn chủ trì việc biên soạn, cập nhật tài liệu nghiệp vụ, tổ chức các khóa bồi dưỡng, đào tạo nhằm nâng cao trình độ chuyên môn và chấn chỉnh công tác quản lý cho đội ngũ cán bộ nhân viên trong toàn hệ thống.

#### **h. Giao dịch viên**

Giao dịch viên ngân hàng là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng tại quầy để tiếp nhận, xử lý và thực hiện các giao dịch ngân hàng như gửi tiền, rút tiền, chuyển tiền, thanh toán, mở và quản lý tài khoản, hạch toán và ghi chép đầy đủ các nghiệp vụ phát sinh theo đúng quy trình. Trong quá trình làm việc, giao dịch viên hỗ trợ khách hàng giải đáp thắc mắc, xử lý khiếu nại và chênh lệch tài khoản, đồng thời tư vấn, giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ và chương trình khuyến mãi phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, giao dịch viên thực hiện việc theo dõi, lưu trữ và báo cáo thông tin giao dịch, quản lý, cân đối và bảo quản tiền mặt, đảm bảo hạn mức thu – chi và tồn quỹ được giao, sử dụng hệ thống phần mềm để theo dõi và lập báo cáo, đồng thời tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về tài chính, an toàn và bảo mật thông tin của ngân hàng.

#### **i. Chuyên viên tư vấn**

Chuyên viên tư vấn ngân hàng là người chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc tư vấn các sản phẩm và dịch vụ mà ngân hàng đang cung cấp cho khách hàng, đồng thời thực hiện công tác chăm sóc khách hàng và tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, thắc

mắc phát sinh trong quá trình khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ. Trong quá trình làm việc, chuyên viên tư vấn còn đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút và mở rộng mối quan hệ với các khách hàng tiềm năng, góp phần gia tăng quy mô và hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Bên cạnh đó, chuyên viên tư vấn ngân hàng thực hiện giám sát và điều phối các hoạt động tại sảnh giao dịch, trực tiếp tư vấn, giải đáp thông tin cho khách hàng, đồng thời thực hiện đúng quy trình và thủ tục giao dịch theo quy định, đảm bảo việc lưu trữ hồ sơ công việc đầy đủ và chính xác. Ngoài ra, người đảm nhiệm vị trí này còn có trách nhiệm lập các báo cáo công việc theo yêu cầu của cấp quản lý và thực hiện một số nhiệm vụ khác được phân công trong quá trình công tác.

#### **2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

##### **2.2.4.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

Trong giai đoạn 2023 – 2025, nền kinh tế Việt Nam có nhiều chuyển biến đáng chú ý trong bối cảnh phục hồi và tăng trưởng sau các biến động trước đó. Thị trường tài chính – tiền tệ ghi nhận sự điều chỉnh linh hoạt của chính sách lãi suất, cùng với đó là sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại trong việc thu hút nguồn vốn. Bên cạnh đó, xu hướng dịch chuyển dòng tiền của khách hàng giữa các kênh đầu tư như bất động sản, chứng khoán và tiền gửi ngân hàng cũng đã tác động đáng kể đến hoạt động huy động vốn của hệ thống ngân hàng.

Trong bối cảnh đó, Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn xác định huy động vốn là một trong những hoạt động trọng tâm nhằm đảm bảo nguồn vốn ổn định phục vụ cho hoạt động cho vay, đặc biệt là cho vay khách hàng cá nhân. Với việc triển khai các chính sách lãi suất linh hoạt, đa dạng hóa sản phẩm huy động và nâng cao chất lượng dịch vụ, PGD đã từng bước cải thiện quy mô và cơ cấu nguồn vốn. Tình hình huy động vốn của PGD trong giai đoạn 2023 – 2025 được thể hiện qua bảng số liệu như sau:

**Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**  
**giai đoạn 2023 – 2025**

*ĐVT: Triệu đồng*

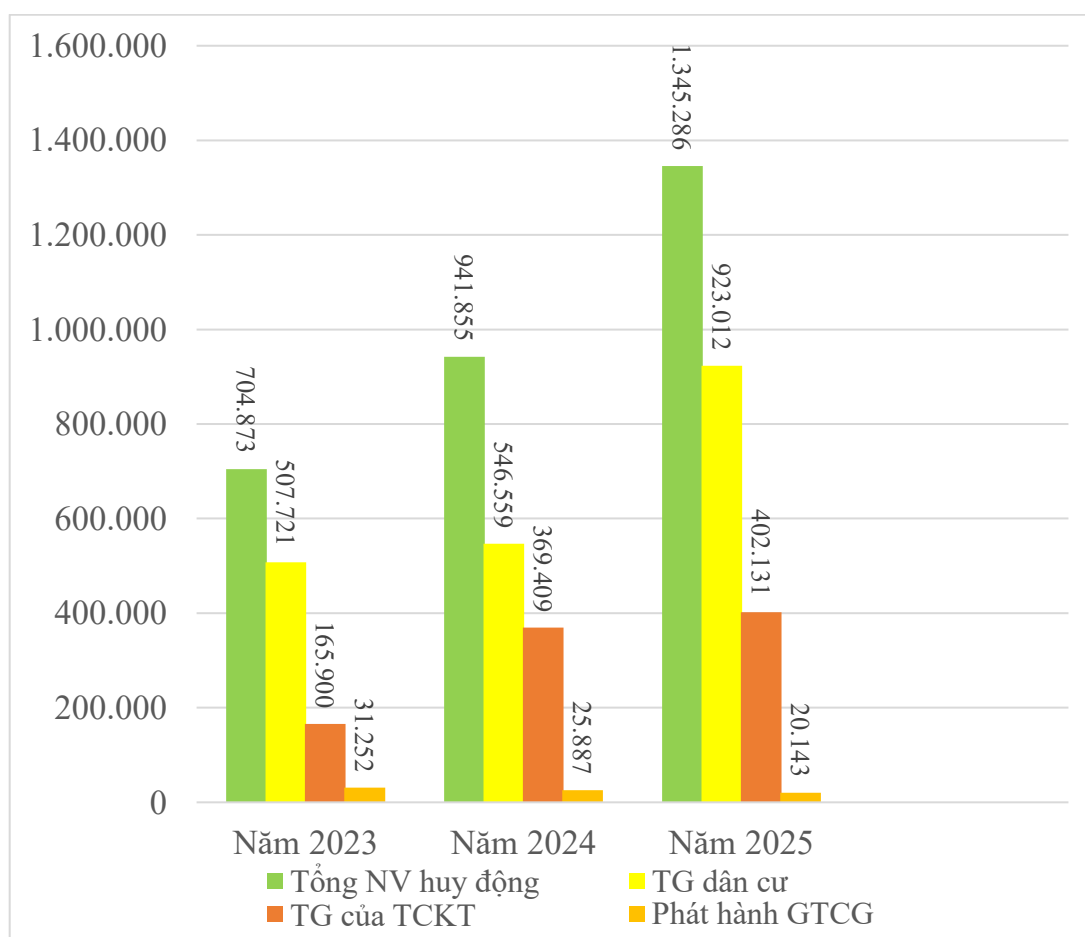
| CHỈ TIÊU                 | Năm 2023       |              | Năm 2024       |              | Năm 2025         |              | Chênh lệch 2024/2023 |                | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|--------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|------------------|--------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|
|                          | Số tiền        | TT (%)       | Số tiền        | TT (%)       | Số tiền          | TT (%)       | Số tiền              | Tăng trưởng(%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Tiền gửi</b>       | <b>673.621</b> | <b>95,57</b> | <b>915.968</b> | <b>97,25</b> | <b>1.325.143</b> | <b>98,50</b> | <b>242.347</b>       | <b>35,98</b>   | <b>409.175</b>       | <b>44,67</b>    |
| Tiền gửi dân cư          | 507.721        | 72,03        | 546.559        | 58,03        | 923.012          | 68,61        | 38.838               | 7,65           | 376.453              | 68,88           |
| Tiền gửi TCKT            | 165.900        | 23,54        | 369.409        | 39,22        | 402.131          | 29,89        | 203.509              | 122,67         | 32.722               | 8,86            |
| <b>2. Phát hành GTCG</b> | <b>31.252</b>  | <b>4,43</b>  | <b>25.887</b>  | <b>2,75</b>  | <b>20.143</b>    | <b>1,50</b>  | <b>(5.365)</b>       | <b>-17,17</b>  | <b>(5.744)</b>       | <b>-22,19</b>   |
| <b>Tổng</b>              | <b>704.873</b> | <b>100</b>   | <b>941.855</b> | <b>100</b>   | <b>1.345.286</b> | <b>100</b>   | <b>236.982</b>       | <b>33,62</b>   | <b>403.431</b>       | <b>42,83</b>    |

*(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)*

Qua bảng số liệu 2.1, cho thấy tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 có xu hướng tăng trưởng rõ rệt và tương đối ổn định. Cụ thể, tổng nguồn vốn huy động tăng từ 704.873 triệu đồng năm 2023 lên 941.855 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.345.286 triệu đồng vào năm 2025, trong đó năm 2025 ghi nhận mức tăng trưởng cao hơn so với năm trước. Điều này cho thấy quy mô huy động vốn của PGD ngày càng được mở rộng, phù hợp với xu hướng chung của ngành ngân hàng trong bối cảnh lãi suất dần ổn định và nhu cầu gửi tiền của khách hàng gia tăng.

**Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

(Đvt: triệu đồng)



*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn*

Xét về cơ cấu, tiền gửi luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng nguồn vốn huy động và có xu hướng tăng dần, từ 95,57% năm 2023 lên 98,50% vào năm 2025, cho thấy ngân hàng ngày càng tập trung vào nguồn vốn có tính ổn định và chi phí hợp lý. Trong đó, tiền gửi dân cư chiếm tỷ trọng lớn nhất, mặc dù có sự biến động qua các

năm nhưng đến năm 2025 đã tăng mạnh lên 923.012 triệu đồng, phản ánh xu hướng người dân ưu tiên gửi tiết kiệm trong bối cảnh các kênh đầu tư khác còn tiềm ẩn rủi ro. Bên cạnh đó, tiền gửi từ các tổ chức kinh tế cũng tăng đáng kể, đặc biệt trong năm 2024, cho thấy hoạt động sản xuất kinh doanh dần được cải thiện và dòng tiền của doanh nghiệp quay trở lại hệ thống ngân hàng.

Ngược lại, nguồn vốn từ phát hành giấy tờ có giá có xu hướng giảm, từ 31.252 triệu đồng năm 2023 xuống còn 20.143 triệu đồng vào năm 2025, chiếm tỷ trọng ngày càng nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động. Điều này cho thấy ngân hàng đang hạn chế sử dụng kênh huy động vốn này, có thể do chi phí cao hơn so với tiền gửi thông thường, đồng thời trong bối cảnh thanh khoản hệ thống được cải thiện, ngân hàng ưu tiên sử dụng nguồn vốn từ tiền gửi để nâng cao hiệu quả hoạt động.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn đã đạt được những kết quả tích cực khi quy mô nguồn vốn không ngừng gia tăng và cơ cấu nguồn vốn có sự chuyển dịch theo hướng hợp lý. Sự gia tăng mạnh của nguồn tiền gửi, đặc biệt là tiền gửi dân cư, cho thấy ngân hàng ngày càng nâng cao được uy tín và khả năng thu hút vốn trên địa bàn, đồng thời tạo ra nguồn vốn ổn định với chi phí hợp lý, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Bên cạnh đó, tiền gửi từ các tổ chức kinh tế cũng tăng trưởng cho thấy mối quan hệ giữa ngân hàng và doanh nghiệp ngày càng được củng cố, phản ánh sự cải thiện trong hoạt động sản xuất kinh doanh và dòng tiền của nền kinh tế. Tuy nhiên, việc phụ thuộc lớn vào nguồn tiền gửi, nhất là tiền gửi ngắn hạn từ dân cư, có thể tiềm ẩn rủi ro về thanh khoản trong trường hợp thị trường có biến động, đồng thời sự suy giảm của nguồn vốn từ phát hành giấy tờ có giá cho thấy kênh huy động vốn trung và dài hạn chưa được khai thác hiệu quả. Do đó, trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt và thị trường tài chính còn nhiều biến động, PGD Sông Hàn cần tiếp tục đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, điều chỉnh chính sách lãi suất linh hoạt và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm duy trì sự tăng trưởng ổn định, bền vững, qua đó tạo nền tảng vững chắc cho việc mở rộng hoạt động cho vay, đặc biệt là cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

#### **2.2.4.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

Bên cạnh hoạt động huy động vốn, Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn cũng sử dụng nguồn vốn một cách hiệu quả thông qua hoạt động cho vay. Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay của PGD có sự tăng trưởng rõ rệt, đồng thời chất lượng cho vay ngày càng được cải thiện nhờ công tác quản lý và kiểm soát rủi ro được chú trọng.

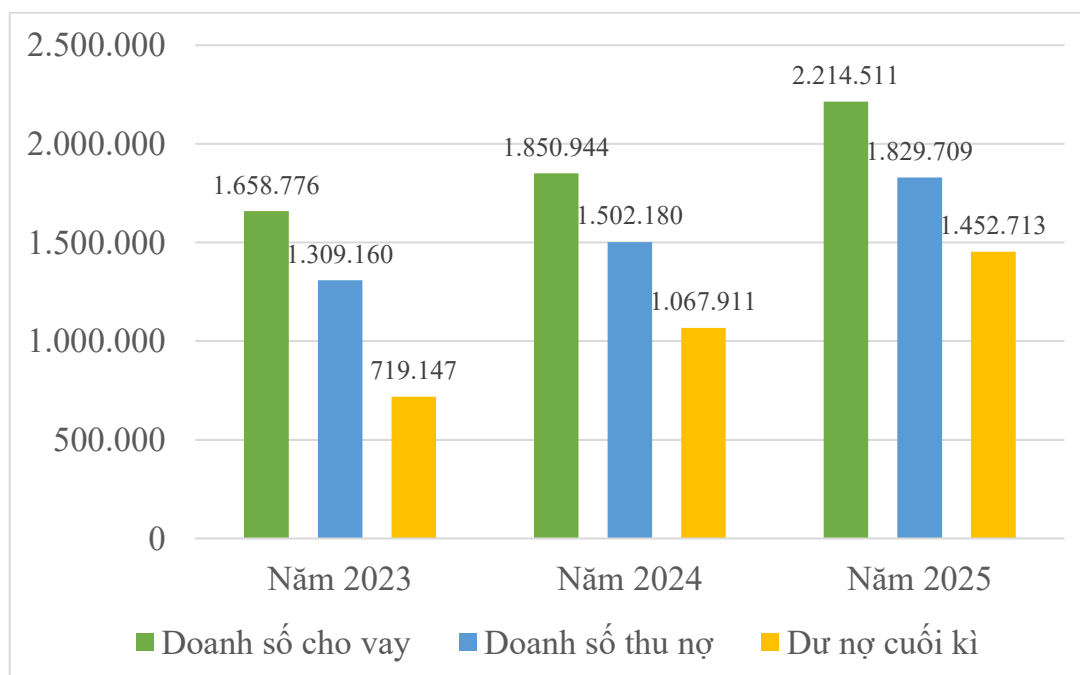
**Bảng 2.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025***Đvt: triệu đồng*

| <b>Chỉ tiêu</b>            | <b>Năm 2023</b>  | <b>Năm 2024</b>  | <b>Năm 2025</b>  | <b>Chênh lệch 2024/2023</b> |                        | <b>Chênh lệch 2025/2024</b> |                        |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
|                            | <b>Số tiền</b>   | <b>Số tiền</b>   | <b>Số tiền</b>   | <b>Số tiền</b>              | <b>Tăng trưởng (%)</b> | <b>Số tiền</b>              | <b>Tăng trưởng (%)</b> |
| <b>1. Doanh số cho vay</b> | <b>1.658.776</b> | <b>1.850.944</b> | <b>2.214.511</b> | <b>192.168</b>              | <b>11,58</b>           | <b>363.567</b>              | <b>19,64</b>           |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | <b>1.309.160</b> | <b>1.502.180</b> | <b>1.829.709</b> | <b>193.020</b>              | <b>14,74</b>           | <b>327.529</b>              | <b>21,80</b>           |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ</b>    | <b>719.147</b>   | <b>1.067.911</b> | <b>1.452.713</b> | <b>348.764</b>              | <b>48,50</b>           | <b>384.802</b>              | <b>36,03</b>           |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | <b>5.361</b>     | <b>3.958</b>     | <b>4.772</b>     | <b>-1.403</b>               | <b>-26,17</b>          | <b>814</b>                  | <b>20,57</b>           |
| <b>5. Tỷ lệ Nợ xấu (%)</b> | <b>0,75</b>      | <b>0,37</b>      | <b>0,33</b>      |                             |                        |                             |                        |

*(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)*

**Biểu đồ 2.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

(Đvt: triệu đồng)



*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn*

Dựa vào bảng số liệu 2.2 và biểu đồ 2.2, hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng tương đối tích cực. Các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ đều tăng qua các năm, trong khi tỷ lệ nợ xấu được duy trì ở mức thấp. Điều này phản ánh hoạt động cho vay của ngân hàng đang từng bước được mở rộng và phát triển tương đối ổn định.

Trước hết, doanh số cho vay của ngân hàng có xu hướng tăng liên tục qua các năm. Năm 2023, doanh số cho vay đạt 1.658.776 triệu đồng. Sang năm 2024, doanh số cho vay tăng lên 1.850.944 triệu đồng, tăng 192.168 triệu đồng tương ứng tăng 11,58% so với năm 2023. Đến năm 2025, doanh số cho vay tiếp tục tăng mạnh lên 2.214.511 triệu đồng, tăng 363.567 triệu đồng tương ứng tăng 19,64% so với năm 2024. Sự gia tăng này cho thấy ngân hàng đã từng bước mở rộng quy mô hoạt động cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng tăng của khách hàng trong bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi sau giai đoạn khó khăn. Bên cạnh đó, việc mặt bằng lãi suất trong giai đoạn này có xu hướng ổn định hơn cũng góp phần kích thích nhu cầu vay vốn phục vụ tiêu dùng, đầu tư và sản xuất kinh doanh. Ngoài ra, ngân hàng cũng đã chú trọng phát triển

hoạt động cho vay, mở rộng tiếp cận khách hàng và triển khai các chính sách cho vay linh hoạt hơn, từ đó góp phần thúc đẩy doanh số cho vay tăng trưởng qua các năm. Đặc biệt, tốc độ tăng trưởng năm 2025 cao hơn năm 2024 cho thấy hoạt động cho vay của ngân hàng đang có xu hướng phục hồi và mở rộng mạnh hơn cùng với sự cải thiện của thị trường.

Bên cạnh doanh số cho vay, doanh số thu nợ cũng tăng trưởng khá tích cực. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 1.309.160 triệu đồng. Đến năm 2024, doanh số thu nợ tăng lên 1.502.180 triệu đồng, tăng 193.020 triệu đồng tương ứng tăng 14,74% so với năm trước. Năm 2025, doanh số thu nợ tiếp tục tăng lên 1.829.709 triệu đồng, tăng 327.529 triệu đồng tương ứng tăng 21,80% so với năm 2024. Kết quả này phản ánh công tác quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng được thực hiện tương đối hiệu quả. Ngân hàng đã chú trọng hơn trong công tác theo dõi các khoản vay, đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn cũng như nâng cao chất lượng thẩm định trước khi cho vay. Đồng thời, khi hoạt động sản xuất kinh doanh và thu nhập của khách hàng dần ổn định hơn trong giai đoạn kinh tế phục hồi, khả năng trả nợ của khách hàng cũng được cải thiện, góp phần làm tăng doanh số thu nợ qua các năm. Việc doanh số thu nợ tăng tương đối đồng đều với doanh số cho vay cho thấy khả năng quay vòng vốn của ngân hàng tương đối tốt và góp phần hạn chế áp lực rủi ro cho vay.

Cùng với sự tăng trưởng của doanh số cho vay, dư nợ cuối kỳ cũng tăng mạnh trong giai đoạn nghiên cứu. Cụ thể, năm 2023 dư nợ cuối kỳ đạt 719.147 triệu đồng. Sang năm 2024, dư nợ tăng lên 1.067.911 triệu đồng, tăng 348.764 triệu đồng tương ứng tăng 48,50%. Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 1.452.713 triệu đồng, tăng 384.802 triệu đồng tương ứng tăng 36,03% so với năm 2024. Sự gia tăng mạnh của dư nợ cho thấy ngân hàng đang đẩy mạnh mở rộng quy mô cho vay nhằm gia tăng nguồn thu từ hoạt động cho vay. Đồng thời, nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng lớn cũng góp phần làm dư nợ tăng nhanh qua các năm. Tuy nhiên, tốc độ tăng dư nợ khá cao, đặc biệt trong năm 2024, cũng phản ánh áp lực lớn hơn đối với công tác quản lý rủi ro cho vay và kiểm soát rủi ro của ngân hàng. Nếu tốc độ tăng trưởng cho vay không đi kèm với việc nâng cao chất lượng thẩm định và giám sát sau cho vay thì có thể tiềm ẩn nguy cơ phát sinh nợ xấu trong tương lai.

Đối với nợ xấu, nhìn chung ngân hàng vẫn duy trì được ở mức tương đối thấp. Năm 2023, nợ xấu đạt 5.361 triệu đồng. Sang năm 2024, nợ xấu giảm xuống còn 3.958

triệu đồng, giảm 1.403 triệu đồng tương ứng giảm 26,17%. Điều này cho thấy ngân hàng đã thực hiện khá tốt công tác kiểm soát chất lượng cho vay, tăng cường quản lý rủi ro và nâng cao hiệu quả thu hồi nợ. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu tăng trở lại lên 4.772 triệu đồng, tăng 814 triệu đồng tương ứng tăng 20,57% so với năm 2024. Nguyên nhân xuất phát từ việc dư nợ tăng nhanh trong giai đoạn này, đặc biệt là các khoản vay trung và dài hạn thường tiềm ẩn mức độ rủi ro cao hơn do chịu tác động mạnh từ biến động kinh tế, lãi suất và khả năng tài chính của khách hàng. Mặc dù vậy, tỷ lệ nợ xấu vẫn giảm từ 0,75% năm 2023 xuống 0,37% năm 2024 và còn 0,33% năm 2025. Điều này cho thấy tốc độ tăng dư nợ cao hơn tốc độ tăng nợ xấu, đồng thời phản ánh ngân hàng vẫn kiểm soát tương đối tốt chất lượng cho vay và duy trì tỷ lệ nợ xấu trong ngưỡng an toàn.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn có xu hướng tăng trưởng tích cực với quy mô hoạt động cho vay ngày càng được mở rộng. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ đều tăng qua các năm, trong khi tỷ lệ nợ xấu được duy trì ở mức thấp. Tuy nhiên, sự gia tăng nhanh của dư nợ và biến động nợ xấu trong năm 2025 cũng cho thấy ngân hàng cần tiếp tục nâng cao công tác quản lý rủi ro, kiểm soát chất lượng cho vay và giám sát sau cho vay nhằm đảm bảo hoạt động cho vay phát triển an toàn và bền vững trong thời gian tới.

#### **2.2.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

Đối với các ngân hàng thương mại, hiệu quả hoạt động kinh doanh là chỉ tiêu tổng hợp phản ánh năng lực quản lý, khả năng sinh lời cũng như mức độ thích ứng với biến động của môi trường kinh tế. Trong giai đoạn 2023 – 2025, nền kinh tế Việt Nam có nhiều chuyển biến đáng chú ý, đặc biệt là xu hướng giảm lãi suất nhằm hỗ trợ phục hồi kinh tế sau giai đoạn khó khăn, đồng thời cạnh tranh trong ngành ngân hàng ngày càng gay gắt. Trong bối cảnh đó, kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn có những biến động nhưng nhìn chung vẫn duy trì xu hướng tăng trưởng tích cực.

**Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**  
**giai đoạn 2023 – 2025**

*ĐVT: Triệu đồng*

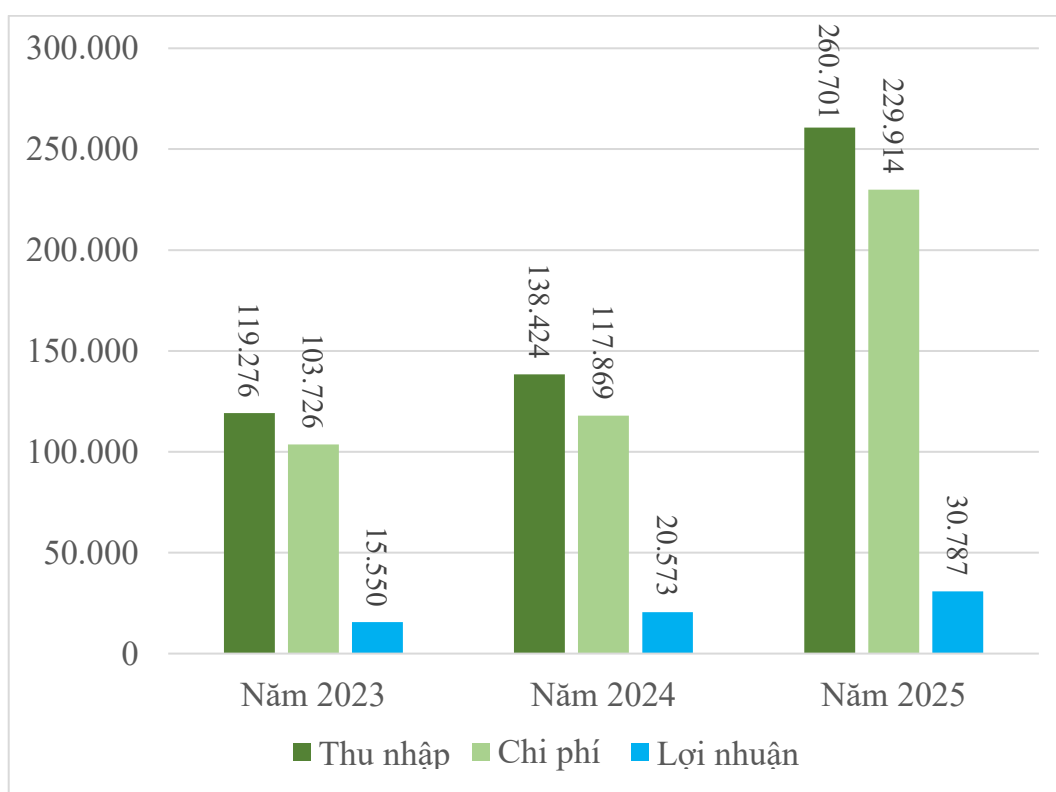
| CHỈ TIÊU                     | Năm 2023       |            | Năm 2024       |            | Năm 2025       |            | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/ 2024 |                 |
|------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|
|                              | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền               | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Tổng thu nhập</b>      | <b>119.276</b> | <b>100</b> | <b>138.442</b> | <b>100</b> | <b>260.701</b> | <b>100</b> | <b>19.166</b>        | <b>16,07</b>    | <b>122.259</b>        | <b>88,31</b>    |
| Thu lãi                      | 117.300        | 98,34      | 135.333        | 97,75      | 256.120        | 98,24      | 18.033               | 15,37           | 120.787               | 89,25           |
| Thu dịch vụ                  | 1.330          | 1,12       | 2.340          | 1,69       | 3.560          | 1,37       | 1.010                | 75,94           | 1.220                 | 52,14           |
| Thu khác                     | 646            | 0,54       | 769            | 0,56       | 1021           | 0,39       | 123                  | 19,04           | 252                   | 32,77           |
| <b>2. Tổng chi phí</b>       | <b>103.726</b> | <b>100</b> | <b>117.869</b> | <b>100</b> | <b>229.914</b> | <b>100</b> | <b>14.143</b>        | <b>13,63</b>    | <b>112.045</b>        | <b>95,06</b>    |
| Chi trả lãi                  | 80.991         | 78,08      | 93.557         | 79,37      | 200.560        | 87,23      | 12.566               | 15,52           | 107.003               | 114,37          |
| Chi phí từ hoạt động dịch vụ | 555            | 0,54       | 560            | 0,48       | 1.130          | 0,49       | 5                    | 0,90            | 570                   | 101,79          |
| Chi hoạt động                | 22.099         | 21,31      | 23.748         | 20,15      | 28.124         | 12,23      | 1.649                | 7,46            | 4.376                 | 18,43           |
| Chi khác                     | 81             | 0,08       | 4              | 0,00       | 100            | 0,04       | -77                  | -95,06          | 96                    | 2400,00         |
| <b>3. Lợi nhuận</b>          | <b>15.550</b>  |            | <b>20.573</b>  |            | <b>30.787</b>  |            | <b>5.023</b>         | <b>32,30</b>    | <b>10.214</b>         | <b>49,65</b>    |

*(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)*

Dựa vào bảng số liệu 2.3 về kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025, cho thấy ba chỉ tiêu thu nhập, chi phí và lợi nhuận đều có xu hướng gia tăng qua các năm. Trong đó, thu nhập tăng trưởng mạnh mẽ, đặc biệt vào năm 2025, cho thấy quy mô hoạt động và khả năng tạo doanh thu của ngân hàng ngày càng được mở rộng. Bên cạnh đó, chi phí cũng tăng nhanh, chủ yếu do chi trả lãi và nhu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh, tạo ra áp lực nhất định lên hiệu quả tài chính. Tuy nhiên, nhờ tốc độ tăng thu nhập cao, lợi nhuận của PGD vẫn duy trì đà tăng tích cực qua các năm. Nhìn chung, hoạt động kinh doanh của đơn vị có sự cải thiện rõ rệt, nhưng đồng thời cũng đặt ra yêu cầu kiểm soát chi phí chặt chẽ hơn trong thời gian tới.

**Biểu đồ 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

(Đvt: triệu đồng)



*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn*

Nhìn vào bảng số liệu 2.3 và biểu đồ 2.3, ta thấy được hiệu quả hoạt động của PGD được thể hiện trước hết thông qua chỉ tiêu thu nhập. Tổng thu nhập của PGD có xu hướng tăng trưởng rõ rệt qua các năm, cụ thể năm 2024 đạt 138.442 triệu đồng, tăng 19.166 triệu đồng, tương ứng tốc độ tăng 16,07% so với năm 2023; đến năm

2025, tổng thu nhập tăng mạnh lên 260.701 triệu đồng, tăng thêm 122.259 triệu đồng, tương ứng tốc độ tăng 88,31% so với năm 2024. Trong cơ cấu thu nhập, thu từ lãi luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu (trên 97%) và đóng vai trò quyết định đến sự gia tăng của tổng thu nhập, phản ánh hoạt động cho vay vẫn là hoạt động cốt lõi của ngân hàng. Tuy nhiên, tỷ trọng thu lãi có xu hướng giảm nhẹ qua các năm, trong khi thu từ dịch vụ có tốc độ tăng trưởng khá cao, đặc biệt năm 2024 tăng mạnh so với năm 2023 và tiếp tục duy trì đà tăng trong năm 2025, cho thấy PGD đã từng bước chú trọng phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại nhằm đa dạng hóa nguồn thu. Bên cạnh đó, thu khác cũng có xu hướng tăng nhưng chiếm tỷ trọng nhỏ, góp phần bổ sung vào tổng thu nhập. Nhìn chung, sự gia tăng của tổng thu nhập trong giai đoạn này phản ánh quy mô hoạt động của PGD ngày càng được mở rộng, đồng thời cho thấy khả năng khai thác nguồn thu tương đối tốt trong bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi và nhu cầu tín dụng gia tăng.

Bên cạnh thu nhập, chi phí cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Qua bảng số liệu cho thấy tổng chi phí của PGD tăng qua các năm, năm 2024 đạt 117.869 triệu đồng, tăng 14.143 triệu đồng, tương ứng 13,63% so với năm 2023; đến năm 2025, tổng chi phí tăng mạnh lên 229.914 triệu đồng, tăng 112.045 triệu đồng, tương ứng 95,06% so với năm 2024. Trong đó, chi trả lãi luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng chi phí và có xu hướng gia tăng nhanh, từ 80.991 triệu đồng năm 2023 lên 200.560 triệu đồng năm 2025, điều này cho thấy ngân hàng phải chịu áp lực lớn về chi phí huy động vốn trong bối cảnh cạnh tranh lãi suất giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt cũng như nhu cầu vốn phục vụ cho hoạt động cho vay tăng cao. Ngoài ra, chi phí hoạt động cũng tăng dần qua các năm, phản ánh việc PGD mở rộng quy mô, đầu tư vào cơ sở vật chất, công nghệ và nguồn nhân lực nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. Chi phí dịch vụ và chi khác tuy có biến động nhưng chiếm tỷ trọng nhỏ nên không ảnh hưởng đáng kể đến tổng chi phí. Nhìn chung, sự gia tăng của chi phí là phù hợp với xu hướng mở rộng hoạt động kinh doanh, tuy nhiên cũng đặt ra yêu cầu ngân hàng cần kiểm soát tốt chi phí nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động.

Xét về lợi nhuận, đây là chỉ tiêu tổng hợp phản ánh rõ nét nhất kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Qua số liệu cho thấy lợi nhuận của PGD Sông Hàn tăng trưởng khá tích cực trong giai đoạn 2023 – 2025. Cụ thể, năm 2024 đạt 20.573

triệu đồng, tăng 5.023 triệu đồng, tương ứng tốc độ tăng 32,30% so với năm 2023; đến năm 2025 đạt 30.787 triệu đồng, tăng thêm 10.214 triệu đồng, tương ứng tốc độ tăng 49,65% so với năm 2024. Mặc dù chi phí, đặc biệt là chi phí trả lãi, tăng mạnh qua các năm nhưng nhờ tốc độ tăng trưởng cao của thu nhập nên lợi nhuận vẫn được cải thiện đáng kể. Điều này cho thấy PGD đã có sự cân đối tương đối hiệu quả giữa tăng trưởng cho vay và kiểm soát chi phí, đồng thời tận dụng tốt cơ hội từ sự phục hồi của nền kinh tế trong giai đoạn sau dịch. Tuy nhiên, mức tăng chi phí cao, đặc biệt trong năm 2025, cũng là dấu hiệu cho thấy áp lực lên biên lợi nhuận của ngân hàng trong thời gian tới. Do đó, để duy trì tăng trưởng bền vững, PGD cần tiếp tục đa dạng hóa nguồn thu, giảm sự phụ thuộc vào thu nhập từ lãi, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý chi phí và chất lượng cho vay.

#### **2.2.4.4. Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong những năm qua đã không ngừng nỗ lực phát huy những kết quả đạt được, đồng thời từng bước khắc phục những hạn chế còn tồn tại nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Với sự chỉ đạo sát sao từ Hội sở cùng với sự cố gắng của toàn thể cán bộ nhân viên, PGD đã đạt được những kết quả tích cực trong giai đoạn 2023 – 2025, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế có nhiều biến động sau giai đoạn phục hồi và điều chỉnh chính sách tiền tệ.

Trước hết, về hoạt động huy động vốn, nguồn vốn của PGD có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm, cho thấy ngân hàng đã xây dựng được uy tín nhất định đối với khách hàng trên địa bàn. Việc đa dạng hóa các sản phẩm tiền gửi, điều chỉnh lãi suất linh hoạt cùng với chất lượng dịch vụ ngày càng được cải thiện đã góp phần thu hút thêm nhiều khách hàng cá nhân tham gia gửi tiền tại ngân hàng. Điều này tạo nền tảng vững chắc cho hoạt động sử dụng vốn, đặc biệt là hoạt động cho vay.

Đối với hoạt động cho vay, quy mô cho vay của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 có xu hướng tăng trưởng tích cực. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ đều tăng qua các năm, cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng gia tăng cũng như khả năng mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng. Đặc biệt, dư nợ cuối kỳ tăng mạnh phản

ánh PGD đã đẩy mạnh hoạt động cấp tín dụng nhằm mở rộng quy mô kinh doanh và gia tăng nguồn thu từ hoạt động cho vay. Bên cạnh đó, doanh số thu nợ cũng tăng trưởng khá tốt, cho thấy ngân hàng đã chú trọng công tác thu hồi vốn và quản lý các khoản vay. Đồng thời, tỷ lệ nợ xấu luôn được duy trì ở mức thấp và có xu hướng giảm dần qua các năm, thể hiện chất lượng cho vay và công tác kiểm soát rủi ro của PGD tương đối hiệu quả. Tuy nhiên, nợ xấu vẫn còn biến động và có xu hướng tăng nhẹ trở lại trong năm 2025, cho thấy hoạt động cho vay vẫn tiềm ẩn một số rủi ro nhất định trong bối cảnh nhu cầu tín dụng gia tăng và nền kinh tế còn nhiều biến động. Vì vậy, trong thời gian tới, PGD cần tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định, tăng cường công tác kiểm tra sau cho vay và kiểm soát rủi ro nhằm đảm bảo hoạt động cho vay phát triển an toàn và bền vững.”

Trong quá trình hoạt động, PGD cũng đặc biệt quan tâm đến việc cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Việc ứng dụng công nghệ, phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử, cùng với đội ngũ nhân viên ngày càng chuyên nghiệp đã giúp ngân hàng đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Đồng thời, công tác quản lý rủi ro, đặc biệt là kiểm soát nợ xấu, cũng được chú trọng, góp phần đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay.

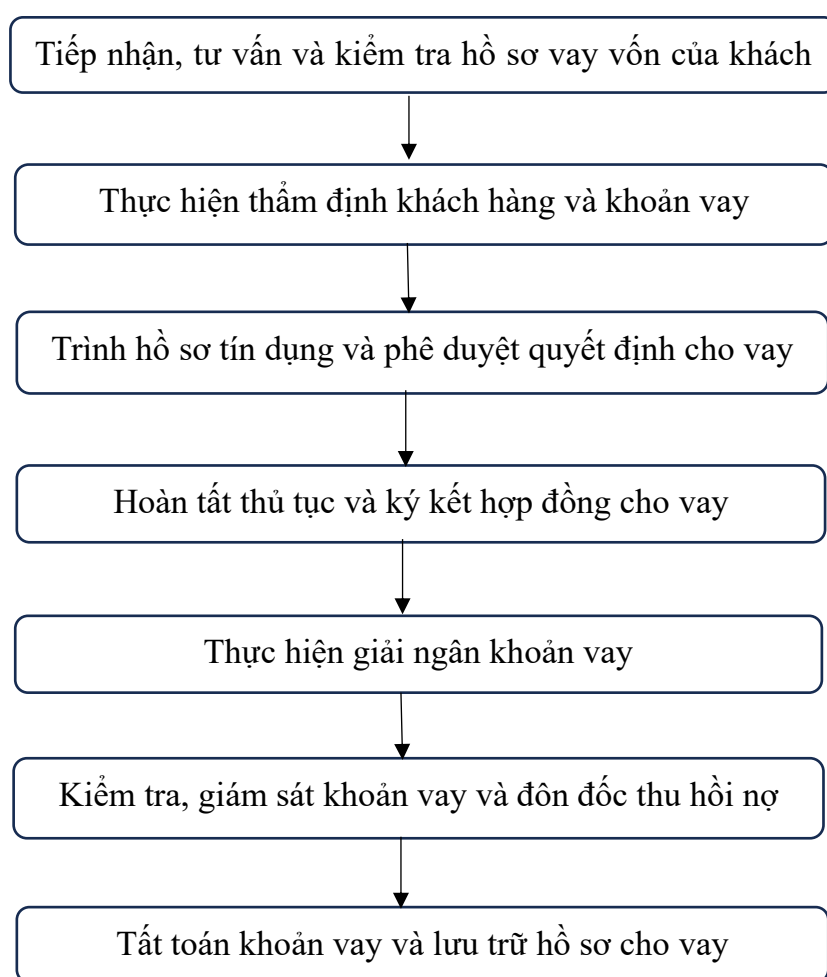
Xét về kết quả hoạt động kinh doanh, thu nhập và lợi nhuận của PGD đều có xu hướng tăng trưởng qua các năm, cho thấy hiệu quả hoạt động ngày càng được cải thiện. Tuy nhiên, cơ cấu thu nhập vẫn phụ thuộc chủ yếu vào hoạt động cho vay, trong khi chi phí, đặc biệt là chi phí huy động vốn, có xu hướng gia tăng, điều này phần nào ảnh hưởng đến biên lợi nhuận của ngân hàng. Đây là thách thức mà PGD cần quan tâm trong thời gian tới.

Nhìn chung, Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn đã đạt được những kết quả khả quan trong hoạt động kinh doanh, từng bước khẳng định vị thế của mình trên địa bàn. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được, PGD vẫn cần tiếp tục phát huy các lợi thế sẵn có, đồng thời có các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, đa dạng hóa nguồn thu, kiểm soát chi phí và nâng cao chất lượng cho vay, từ đó đảm bảo sự phát triển bền vững trong những năm tiếp theo.

## 2.3. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

### 2.3.1. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn

Cũng như các loại cho vay khác, cho vay đối với đối tượng khách hàng cá nhân cũng tuân theo một quy trình nhất định từ khâu thẩm định khách hàng, xét duyệt tín dụng, ký kết hợp đồng cho đến giải ngân và thu nợ. Sau đây là quy trình cho vay KHCN được áp dụng tại PGD.



**Hình 2.3. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

*(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)*

### **Bước 1: Tiếp nhận, tư vấn và kiểm tra hồ sơ vay vốn của khách hàng**

Cán bộ tín dụng tiến hành tiếp nhận thông tin của khách hàng, tư vấn về các điều kiện vay vốn cũng như hướng dẫn khách hàng chuẩn bị và hoàn thiện hồ sơ vay vốn theo quy định của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn. Đối với những khách hàng đã có quan hệ tín dụng với ngân hàng, cán bộ tín dụng tiến hành kiểm tra lại các điều kiện vay vốn, đồng thời hướng dẫn khách hàng bổ sung, hoàn thiện hồ sơ vay vốn nếu cần thiết.

#### **Hồ sơ vay vốn bao gồm:**

Giấy tờ chứng minh nhân thân của khách hàng như: Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu; sổ hộ khẩu hoặc giấy xác nhận cư trú, giấy đăng ký tạm trú (nếu có).

Đối với các khoản vay tiêu dùng, khách hàng cần cung cấp các giấy tờ chứng minh thu nhập và công việc như: Hợp đồng lao động, bảng lương, quyết định bổ nhiệm, quyết định nâng lương hoặc các giấy tờ liên quan khác.

Đối với các khoản vay phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh, khách hàng cần cung cấp thêm giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh hoặc các giấy tờ liên quan đến hoạt động kinh doanh theo quy định của pháp luật.

#### **Hồ sơ khoản vay gồm:**

Giấy đề nghị vay vốn: Khách hàng có nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh phải gửi giấy đề nghị vay vốn kèm theo phương án sản xuất kinh doanh. Đối với khách hàng vay vốn phục vụ mục đích tiêu dùng, cần gửi giấy đề nghị vay vốn kèm theo phương án sử dụng vốn phù hợp.

Các tài liệu liên quan đến khoản vay gồm: Các giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn như hóa đơn, hợp đồng mua bán, phiếu báo giá hoặc các tài liệu liên quan đến nguồn thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng.

Tùy theo đối tượng khách hàng và đặc điểm của từng khoản vay, cán bộ tín dụng sẽ xác định cụ thể danh mục hồ sơ cần thiết cho phù hợp. Sau đó, cán bộ tín dụng báo cáo sơ bộ với cấp quản lý để nắm bắt thông tin khách hàng và sắp xếp tiến độ xử lý hồ sơ.

### **Bước 2: Thực hiện thẩm định khách hàng và khoản vay**

Sau khi tiếp nhận hồ sơ vay vốn, cán bộ tín dụng tiến hành kiểm tra tính đầy đủ, hợp pháp và chính xác của các giấy tờ do khách hàng cung cấp. Đồng thời xác minh

thông tin cá nhân của khách hàng, thu thập thêm thông tin liên quan đến lịch sử tín dụng, tình hình tài chính và nguồn thu nhập của khách hàng nhằm đánh giá khả năng trả nợ.

Bên cạnh đó, cán bộ tín dụng tiến hành thẩm định tài sản bảo đảm (nếu có), bao gồm việc kiểm tra tính pháp lý của tài sản, khảo sát thực tế và xác định giá trị tài sản đảm bảo theo quy định của ngân hàng.

Kết quả thẩm định được tổng hợp và lập thành báo cáo thẩm định tín dụng để làm cơ sở trình cấp có thẩm quyền xem xét quyết định cho vay.

### **Bước 3: Trình hồ sơ tín dụng và phê duyệt quyết định cho vay**

Căn cứ vào kết quả thẩm định, cán bộ tín dụng lập tờ trình thẩm định tín dụng và trình lên cấp có thẩm quyền phê duyệt. Nội dung tờ trình thường bao gồm:

- + Kết quả đánh giá về khách hàng vay vốn
- + Phương thức cho vay
- + Số tiền đề nghị cho vay
- + Lãi suất cho vay
- + Thời hạn cho vay
- + Phương thức trả nợ gốc và lãi

Sau khi xem xét, cấp có thẩm quyền của ngân hàng sẽ đưa ra quyết định đồng ý hoặc từ chối cho vay. Quyết định phê duyệt được lập thành văn bản và lưu trữ trong hồ sơ tín dụng của khách hàng. Đồng thời ngân hàng sẽ thông báo kết quả phê duyệt cho khách hàng.

### **Bước 4: Hoàn tất thủ tục và ký kết hợp đồng cho vay**

Khi khoản vay được phê duyệt, cán bộ tín dụng tiến hành hoàn thiện các thủ tục cần thiết để ký kết hợp đồng cho vay với khách hàng. Các hợp đồng bao gồm hợp đồng cho vay và các hợp đồng bảo đảm tiền vay (nếu có).

Cán bộ tín dụng phối hợp với các bộ phận liên quan để kiểm tra lại nội dung hợp đồng, đảm bảo các điều khoản phù hợp với nội dung đã được phê duyệt. Sau khi thống nhất các điều kiện trong hợp đồng, ngân hàng và khách hàng tiến hành ký kết hợp đồng cho vay theo quy định.

Các hợp đồng bảo đảm tiền vay có thể được công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định của pháp luật.

### **Bước 5: Thực hiện giải ngân khoản vay**

Các hợp đồng bảo đảm tiền vay có thể được công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định của pháp luật.

Trước khi giải ngân, ngân hàng tiến hành kiểm tra các điều kiện giải ngân và xác nhận việc sử dụng vốn vay đúng mục đích theo nội dung đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay.

Sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt, bộ phận kế toán hoặc giao dịch thực hiện giải ngân vốn vay cho khách hàng theo phương thức đã thỏa thuận.

#### **Bước 6: Kiểm tra, giám sát khoản vay và đôn đốc thu hồi nợ**

Sau khi giải ngân, cán bộ tín dụng có trách nhiệm theo dõi và giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng nhằm đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích.

Định kỳ, ngân hàng tiến hành kiểm tra tình hình sử dụng vốn và khả năng trả nợ của khách hàng. Trường hợp phát hiện khách hàng sử dụng vốn sai mục đích hoặc có dấu hiệu rủi ro, ngân hàng có thể áp dụng các biện pháp cần thiết để hạn chế rủi ro và thu hồi nợ.

Đến kỳ hạn thanh toán, ngân hàng sẽ thông báo cho khách hàng về nghĩa vụ trả nợ gốc và lãi, đồng thời theo dõi và đôn đốc khách hàng thực hiện nghĩa vụ thanh toán đúng hạn.

#### **Bước 7: Tắt toán khoản vay và lưu trữ hồ sơ cho vay**

Khi khách hàng hoàn tất nghĩa vụ trả nợ bao gồm cả gốc và lãi, ngân hàng tiến hành thanh lý hợp đồng cho vay. Trong trường hợp khoản vay phát sinh rủi ro, ngân hàng sẽ thực hiện các biện pháp xử lý nợ theo quy định.

Sau khi khoản vay được tắt toán, cán bộ tín dụng và các bộ phận liên quan tiến hành đối chiếu, hoàn tất thủ tục giải chấp tài sản bảo đảm (nếu có) và bàn giao lại tài sản cho khách hàng.

Cuối cùng, toàn bộ hồ sơ tín dụng liên quan đến khoản vay được lưu trữ theo quy định của ngân hàng nhằm phục vụ cho công tác quản lý và kiểm tra sau này.

### **2.3.2. Các quy định chung về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

#### **a. Nguyên tắc vay vốn**

Hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn được thực hiện dựa trên các nguyên tắc cơ bản

của hoạt động cho vay ngân hàng. Khi vay vốn tại Ngân hàng, khách hàng cá nhân cần tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc sau:

- + Khách hàng phải sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận với Ngân hàng trong hợp đồng cho vay. Mục đích sử dụng vốn phải rõ ràng, hợp pháp và phù hợp với phương án vay vốn mà khách hàng đã trình bày với Ngân hàng.

- + Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng thời hạn đã cam kết trong hợp đồng cho vay. Việc hoàn trả nợ đúng hạn không chỉ đảm bảo nghĩa vụ tài chính của khách hàng đối với Ngân hàng mà còn góp phần nâng cao uy tín tín dụng của khách hàng trong các giao dịch vay vốn tiếp theo.

Việc tuân thủ hai nguyên tắc trên là cơ sở quan trọng để đảm bảo hoạt động cho vay của Ngân hàng được thực hiện an toàn, hiệu quả và hạn chế rủi ro trong quá trình cho vay.

#### **b. Điều kiện vay vốn**

Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn xem xét và quyết định cho vay đối với khách hàng cá nhân khi khách hàng đáp ứng đầy đủ các điều kiện vay vốn theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Ngân hàng. Cụ thể như sau:

- + Khách hàng vay vốn phải có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam, đồng thời chịu trách nhiệm dân sự đối với các nghĩa vụ phát sinh từ hợp đồng cho vay đã ký kết với Ngân hàng.

- + Khách hàng phải có mục đích vay vốn hợp pháp và có phương án sử dụng vốn rõ ràng, khả thi. Phương án vay vốn cần thể hiện được nhu cầu vay vốn thực tế của khách hàng cũng như khả năng tạo ra nguồn thu nhập để hoàn trả khoản vay.

- + Khách hàng cần có khả năng tài chính đảm bảo cho việc trả nợ trong thời hạn đã cam kết với Ngân hàng. Ngân hàng sẽ xem xét các nguồn thu nhập của khách hàng như thu nhập từ hoạt động sản xuất kinh doanh, tiền lương hoặc các nguồn thu hợp pháp khác để đánh giá khả năng trả nợ.

- + Khách hàng phải có tài sản bảo đảm hợp pháp, có giá trị phù hợp với khoản vay đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm. Đối với hình thức vay tín chấp, khách hàng cần chứng minh được nguồn thu nhập ổn định và đủ khả năng trả nợ theo quy định của Ngân hàng.

+ Khách hàng không có nợ xấu hoặc các khoản nợ quá hạn tại các tổ chức tín dụng theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

+ Khách hàng phải thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật về bảo đảm tiền vay cũng như các quy định nội bộ của Ngân hàng trong quá trình vay vốn.

Đối với khách hàng là cá nhân nước ngoài, ngoài các điều kiện nêu trên, khách hàng còn phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật của quốc gia mà cá nhân đó mang quốc tịch. Đồng thời, các quy định này phải được pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hoặc các điều ước quốc tế mà Việt Nam tham gia công nhận.

### **c. Thể loại cho vay**

Căn cứ vào nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng và thời hạn vay vốn, Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn xem xét và quyết định cho khách hàng cá nhân vay theo các loại hình sau:

+ Cho vay ngắn hạn là hình thức cho vay có thời hạn dưới 12 tháng, thường được sử dụng để đáp ứng nhu cầu vốn lưu động phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, buôn bán nhỏ hoặc các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của khách hàng.

+ Cho vay trung hạn là hình thức cho vay có thời hạn từ trên 12 tháng đến 60 tháng, chủ yếu nhằm đáp ứng nhu cầu đầu tư mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh, mua sắm trang thiết bị, phương tiện phục vụ hoạt động kinh doanh hoặc các nhu cầu đầu tư khác của khách hàng.

+ Cho vay dài hạn là hình thức cho vay có thời hạn trên 60 tháng, thường được áp dụng đối với các khoản vay phục vụ các dự án đầu tư có quy mô lớn, thời gian thu hồi vốn dài hoặc các nhu cầu đầu tư lâu dài của khách hàng.

Các khoản vay của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng được sử dụng nhằm đáp ứng các nhu cầu hợp pháp như sản xuất kinh doanh, buôn bán nhỏ, dịch vụ, tiêu dùng hoặc đầu tư phát triển theo quy định của pháp luật.

### **d. Hạn mức vay và thời hạn vay**

#### **❖ Hạn mức vay**

Hạn mức cho vay là mức dư nợ vay tối đa mà Ngân hàng cho phép khách hàng duy trì trong một khoảng thời gian nhất định theo thỏa thuận trong hợp đồng cho vay.

Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn căn cứ vào nhu cầu vay vốn của khách hàng, khả năng trả nợ, giá trị tài sản bảo đảm, cũng như khả năng nguồn vốn của Ngân hàng để quyết định mức cho vay phù hợp.

Tỷ lệ giữa số tiền cho vay và giá trị tài sản bảo đảm được Hội đồng quản trị của Ngân hàng quy định và điều chỉnh theo từng thời kỳ, phù hợp với chính sách cho vay và mức độ rủi ro của từng loại hình cho vay.

Đối với khách hàng cá nhân vay vốn có tài sản bảo đảm, mức cho vay thông thường không vượt quá 80% giá trị của tài sản bảo đảm theo quy định của Ngân hàng.

#### ❖ **Thời hạn cho vay**

Thời hạn cho vay là khoảng thời gian được tính từ khi khách hàng bắt đầu nhận vốn vay cho đến khi hoàn trả đầy đủ nợ gốc và lãi theo thỏa thuận trong hợp đồng cho vay.

Ngân hàng căn cứ vào đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, dòng tiền của phương án vay vốn, khả năng trả nợ của khách hàng cũng như khả năng nguồn vốn của Ngân hàng để thỏa thuận thời hạn cho vay phù hợp.

Tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn, thời hạn vay vốn đối với khách hàng cá nhân thường có thời hạn tối thiểu là 06 tháng và tối đa là 300 tháng.

#### **e. Lãi suất cho vay**

Lãi suất cho vay là mức chi phí mà khách hàng phải trả cho Ngân hàng khi sử dụng vốn vay, được biểu thị dưới dạng tỷ lệ phần trăm (%) tính trên số tiền vay trong một khoảng thời gian nhất định.

Mức lãi suất cho vay đối với từng sản phẩm cho vay được Ngân hàng TMCP Bản Việt xây dựng và ban hành theo từng thời kỳ. Trên cơ sở đó, chi nhánh sẽ căn cứ vào chính sách lãi suất của Ngân hàng, đặc điểm khoản vay và mức độ rủi ro của khách hàng để thỏa thuận mức lãi suất cụ thể với khách hàng.

Việc xác định lãi suất cho vay phải đảm bảo phù hợp với khung lãi suất do Tổng Giám đốc Ngân hàng ban hành, đồng thời tuân thủ các quy định của Hội đồng quản trị và quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Đối với các khoản nợ quá hạn, Ngân hàng áp dụng mức lãi suất bằng 150% lãi suất cho vay trong hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay hoặc được điều chỉnh theo phụ lục hợp đồng cho vay.

#### **f. Phương thức cho vay**

Ngân hàng thỏa thuận với KH về phương thức cho vay phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn vay, vòng quay vốn của KH, theo một trong các phương thức cho vay như sau:

- + Cho vay trả góp
- + Cho vay từng lần
- + Cho vay theo hạn mức tín dụng
- + Các phương thức cho vay khác

#### **g. Phương thức trả nợ**

Ngân hàng và khách hàng sẽ thỏa thuận về phương thức trả nợ gốc và lãi phù hợp với khả năng tài chính và dòng tiền của khách hàng.

Cụ thể, kỳ hạn trả nợ gốc có thể được thực hiện theo nhiều hình thức như: trả cuối kỳ, trả hàng tháng, trả hàng quý, trả theo mùa vụ hoặc theo chu kỳ kinh doanh của khách hàng.

Đối với lãi vay, khách hàng có thể trả lãi cùng kỳ với nợ gốc hoặc trả theo các kỳ hạn riêng đã được thỏa thuận trong hợp đồng cho vay.

Đối với hình thức trả góp, khách hàng sẽ thực hiện trả nợ gốc và lãi theo từng kỳ góp đã được xác định trước. Số tiền gốc và lãi của từng kỳ góp sẽ được thỏa thuận cụ thể giữa Ngân hàng và khách hàng trong hợp đồng cho vay và các phụ lục hợp đồng liên quan.

Trong trường hợp khách hàng không thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng thời hạn theo thỏa thuận trong hợp đồng cho vay và không được Ngân hàng chấp thuận cơ cấu lại thời hạn trả nợ, khoản vay sẽ được chuyển sang nợ quá hạn. Khi đó, Ngân hàng sẽ áp dụng các biện pháp phù hợp nhằm thu hồi nợ theo quy định.

#### **h. Quy trình cho vay tại ngân hàng Bản Việt chi nhánh sông Hàn**

Quy trình cho vay là tổng hợp các nguyên tắc, quy định của ngân hàng trong việc cấp tín dụng. Trong đó xây dựng các bước đi cụ thể theo một trình tự nhất định kể từ khi chuẩn bị hồ sơ đề nghị cấp tín dụng đến khi chấm dứt quan hệ tín dụng. Đây là một quá trình bao gồm nhiều giai đoạn mang tính chất liên hoàn, theo một trình tự nhất định, đồng thời có quan hệ chặt chẽ và gắn bó với nhau.

#### **2.3.3. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BV) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

Hiện nay, Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn đang triển khai đa dạng các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, đầu tư và sản xuất kinh doanh của khách hàng. Các sản phẩm được thiết kế linh hoạt, phù hợp với từng mục đích sử dụng vốn và khả năng tài chính của cá nhân. Cụ thể như sau:

➤ *Nhóm sản phẩm vay mua bất động sản:*

+ Vay mua căn hộ (Nobu Đà Nẵng): Sản phẩm vay mua căn hộ Nobu Đà Nẵng tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn được thiết kế nhằm hỗ trợ khách hàng cá nhân mua hoặc nhận chuyển nhượng căn hộ, đồng thời có thể vay bù đắp trong thời gian tối đa 24 tháng. Khách hàng được vay với hạn mức lên đến 100% giá trị hợp đồng mua bán, thời gian vay tối đa 25 năm, kèm theo chính sách ân hạn gốc lên đến 24 tháng. Phương thức trả nợ linh hoạt, cho phép trả gốc và lãi theo tháng hoặc định kỳ 3 tháng/lần. Nguồn trả nợ đa dạng, có thể từ thu nhập cá nhân, tài sản tích lũy hoặc chương trình cho thuê của chủ đầu tư. Lãi suất áp dụng theo từng thời kỳ và tuân theo quy định hiện hành của ngân hàng.

+ Vay an cư: Sản phẩm vay an cư tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn được triển khai nhằm đáp ứng nhu cầu vốn mua nhà ở của khách hàng cá nhân với hạn mức vay linh hoạt theo nhu cầu, thời gian vay tối đa lên đến 25 năm và mức cho vay có thể đạt đến 85% giá trị tài sản bảo đảm. Khách hàng được áp dụng phương thức trả nợ đa dạng, bao gồm trả gốc định kỳ hoặc được ân hạn gốc tối đa 24 tháng, đồng thời quy trình phê duyệt hồ sơ được thực hiện nhanh chóng trong ngày với thủ tục chứng minh thu nhập đơn giản. Lãi suất cho vay được áp dụng theo từng thời kỳ theo quy định của ngân hàng. Điều kiện đăng ký vay bao gồm khách hàng có tài sản bảo đảm là bất động sản và có nguồn thu nhập ổn định từ lương, hoạt động kinh doanh hoặc cho thuê tài sản nhằm đảm bảo khả năng trả nợ.

+ Vay tích lũy tài sản: Sản phẩm vay tích lũy tài sản tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn cho phép khách hàng vay vốn linh hoạt theo nhu cầu, với thời hạn tối đa lên đến 10 năm và mức tài trợ tối đa 70% giá trị tài sản bảo đảm. Khách hàng được áp dụng phương thức trả nợ đa dạng, có thể ân hạn gốc đến 24 tháng, đồng thời hồ sơ được phê duyệt nhanh trong ngày và điều kiện chứng minh thu nhập đơn giản. Điều kiện đăng ký bao gồm có tài sản bảo đảm là bất động sản và có nguồn thu nhập ổn định từ hoạt động kinh doanh, tiền lương hoặc cho thuê

tài sản. Lãi suất cho vay được áp dụng theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.

➤ *Nhóm sản phẩm vay phục vụ sản xuất kinh doanh:*

+ Vay tín chấp kinh doanh: Sản phẩm vay tín chấp phục vụ sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn dành cho khách hàng hiện hữu, cho phép vay thêm tín chấp tối đa đến 30% giá trị tài sản bảo đảm của khoản vay hiện tại. Khoản vay áp dụng lãi suất ưu đãi, cố định trong suốt thời gian vay, với thời hạn tối đa đến 5 năm, đồng thời quy trình phê duyệt và giải ngân được thực hiện nhanh chóng cùng phương thức trả nợ linh hoạt. Điều kiện đăng ký bao gồm khách hàng cá nhân là người Việt Nam trong độ tuổi từ 18 đến 70, đang có khoản vay kinh doanh có tài sản bảo đảm tại BVBank và có hoạt động sản xuất kinh doanh liên tục, ổn định.

+ Vay bổ sung vốn sản xuất kinh doanh làng nghề: Sản phẩm vay sản xuất kinh doanh làng nghề tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn hỗ trợ khách hàng bổ sung vốn phục vụ hoạt động sản xuất, mở rộng quy mô và cải tiến công nghệ, với mức tài trợ tối đa 60% giá trị tài sản bảo đảm và thời hạn vay lên đến 36 tháng. Khách hàng được áp dụng phương thức trả nợ linh hoạt theo tháng hoặc 3 tháng/lần, cùng với thủ tục chứng từ đơn giản và chấp nhận nguồn trả nợ từ thu nhập thực tế. Điều kiện đăng ký bao gồm khách hàng đang hoạt động sản xuất kinh doanh trong các làng nghề truyền thống hoặc thuộc chương trình OCOP quốc gia tại khu vực Hà Nội và Trung du, đồng thời có tài sản bảo đảm là bất động sản. Lãi suất cho vay được áp dụng theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.

+ Vay khách hàng kinh doanh: Sản phẩm vay khách hàng kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn là hình thức vay tín chấp dành cho cá nhân kinh doanh, với hạn mức vay tối đa 300 triệu đồng và lãi suất ưu đãi từ 1,08%/tháng. Khoản vay có kỳ hạn linh hoạt lên đến 60 tháng, đồng thời quy trình phê duyệt và giải ngân được thực hiện nhanh chóng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận vốn. Điều kiện đăng ký bao gồm khách hàng là cá nhân có giấy phép đăng ký hộ kinh doanh cá thể, mang quốc tịch Việt Nam, trong độ tuổi từ 18 đến 70, có căn cước công dân còn hiệu lực và thu nhập tối thiểu từ 8 triệu đồng/tháng.

➤ *Nhóm sản phẩm vay tiêu dùng:*

+ Vay Topup: Sản phẩm vay Topup tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn dành cho khách hàng vay hiện hữu, giúp bổ sung thêm hạn mức nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu và cân đối tài chính cá nhân. Khoản vay áp dụng lãi suất ưu đãi, không yêu cầu tài sản bảo đảm bổ sung, cùng với phương thức vay và kỳ hạn trả nợ linh hoạt, đồng thời quy trình phê duyệt được thực hiện nhanh chóng. Điều kiện đăng ký bao gồm khách hàng cá nhân trên 22 tuổi, có khoản vay tại BVBank từ 12 tháng trở lên và đã thanh toán tối thiểu 20% dư nợ gốc ban đầu. Lãi suất cho vay được áp dụng theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.

+ Vay xây dựng, sửa chữa nhà: Sản phẩm vay xây dựng, sửa chữa nhà tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn hỗ trợ khách hàng vay vốn linh hoạt theo nhu cầu nhằm xây dựng, cải tạo hoặc nâng cấp nhà ở. Khoản vay có thời hạn tối đa lên đến 25 năm, với mức tài trợ tối đa 85% giá trị tài sản bảo đảm. Khách hàng được áp dụng phương thức trả nợ linh hoạt, có thể ân hạn gốc đến 24 tháng, đồng thời hồ sơ được phê duyệt nhanh trong ngày và thủ tục chứng minh thu nhập đơn giản. Điều kiện đăng ký bao gồm có tài sản bảo đảm là bất động sản và có nguồn thu nhập ổn định từ lương, kinh doanh hoặc cho thuê tài sản. Lãi suất cho vay được áp dụng theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.

+ Vay tiêu dùng kích cầu: Sản phẩm vay tiêu dùng kích cầu tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn hỗ trợ khách hàng vay vốn phục vụ nhu cầu đời sống với lãi suất ưu đãi. Khoản vay có thời hạn tối đa đến 10 năm, với mức tài trợ lên đến 80% giá trị tài sản bảo đảm và áp dụng đa dạng phương thức trả nợ gốc linh hoạt. Quy trình phê duyệt hồ sơ được thực hiện nhanh trong ngày, cùng với thủ tục chứng minh thu nhập đơn giản. Điều kiện đăng ký bao gồm khách hàng có tài sản bảo đảm là bất động sản và có nguồn thu nhập ổn định từ kinh doanh, tiền lương hoặc cho thuê tài sản. Lãi suất cho vay được áp dụng theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.

+ Vay tiêu dùng tín chấp theo lương: Sản phẩm vay tiêu dùng tín chấp theo lương tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn dành cho khách hàng có thu nhập ổn định từ lương, với hạn mức vay tối đa lên đến 1 tỷ đồng và lãi suất ưu đãi từ 1,08%/tháng. Khoản vay có kỳ hạn linh hoạt lên đến 60 tháng, đồng thời quy trình phê duyệt và giải ngân được thực hiện nhanh chóng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận vốn. Điều kiện đăng ký bao gồm khách

hàng là công dân Việt Nam trong độ tuổi từ 18 đến 70, có căn cước công dân còn hiệu lực, thu nhập tối thiểu từ 6 triệu đồng/tháng, đang làm việc tại doanh nghiệp lớn, ngân hàng tại Việt Nam hoặc có hợp đồng lao động, kèm theo quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lao động hợp lệ.

+ Vay dựa trên lịch sử tín dụng: Sản phẩm vay dựa trên lịch sử tín dụng tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn là hình thức vay tín chấp dành cho khách hàng có quan hệ tín dụng tại các ngân hàng khác, với hạn mức vay tối đa 500 triệu đồng và lãi suất ưu đãi từ 1,46%/tháng. Khoản vay có kỳ hạn linh hoạt lên đến 60 tháng, đồng thời quy trình phê duyệt và giải ngân được thực hiện nhanh chóng, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn. Điều kiện đăng ký bao gồm khách hàng là công dân Việt Nam trong độ tuổi từ 18 đến 70, có căn cước công dân còn hiệu lực và thu nhập tối thiểu từ 6 triệu đồng/tháng.

➤ *Nhóm sản phẩm vay mua xe:*

Vay mua xe: Sản phẩm cho vay mua xe tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn hỗ trợ khách hàng vay tối đa đến 85% giá trị tài sản với thời hạn lên đến 72 tháng. Thủ tục vay đơn giản, thời gian phê duyệt và giải ngân nhanh trong ngày, đồng thời áp dụng hình thức trả nợ linh hoạt theo dư nợ thực tế hoặc niên kim. Ngân hàng không yêu cầu mua bảo hiểm nhân thọ và chấp nhận nhiều nguồn trả nợ như lương, hoạt động kinh doanh, cho thuê tài sản hoặc tài sản tích lũy; đồng thời tài trợ đa dạng các dòng xe, bao gồm cả xe trong nước và nhập khẩu. Điều kiện đăng ký bao gồm khách hàng cá nhân là người Việt Nam từ 18 đến 75 tuổi, có tài sản bảo đảm là chính chiếc xe mua hoặc tài sản khác, có sở hữu bất động sản hoặc động sản và có nguồn thu nhập ổn định, liên tục. Lãi suất cho vay được áp dụng theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.

**2.3.4. Thực trạng về cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

**2.3.4.1. Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là một trong những hoạt động quan trọng, góp phần tạo nguồn thu chủ yếu cho ngân hàng, đồng thời đáp ứng nhu cầu tiêu

dùng và đầu tư ngày càng gia tăng của người dân. Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam giai đoạn 2023 – 2025 dần ổn định, mặt bằng lãi suất có xu hướng giảm và nhu cầu tín dụng bán lẻ ngày càng gia tăng, các ngân hàng thương mại đã đẩy mạnh phát triển phân khúc khách hàng cá nhân nhằm mở rộng thị phần và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong giai đoạn này có nhiều biến động đáng chú ý và phản ánh khá rõ xu hướng dịch chuyển trong chiến lược cho vay của ngân hàng.

**Bảng 2.4. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn  
2023 – 2025**

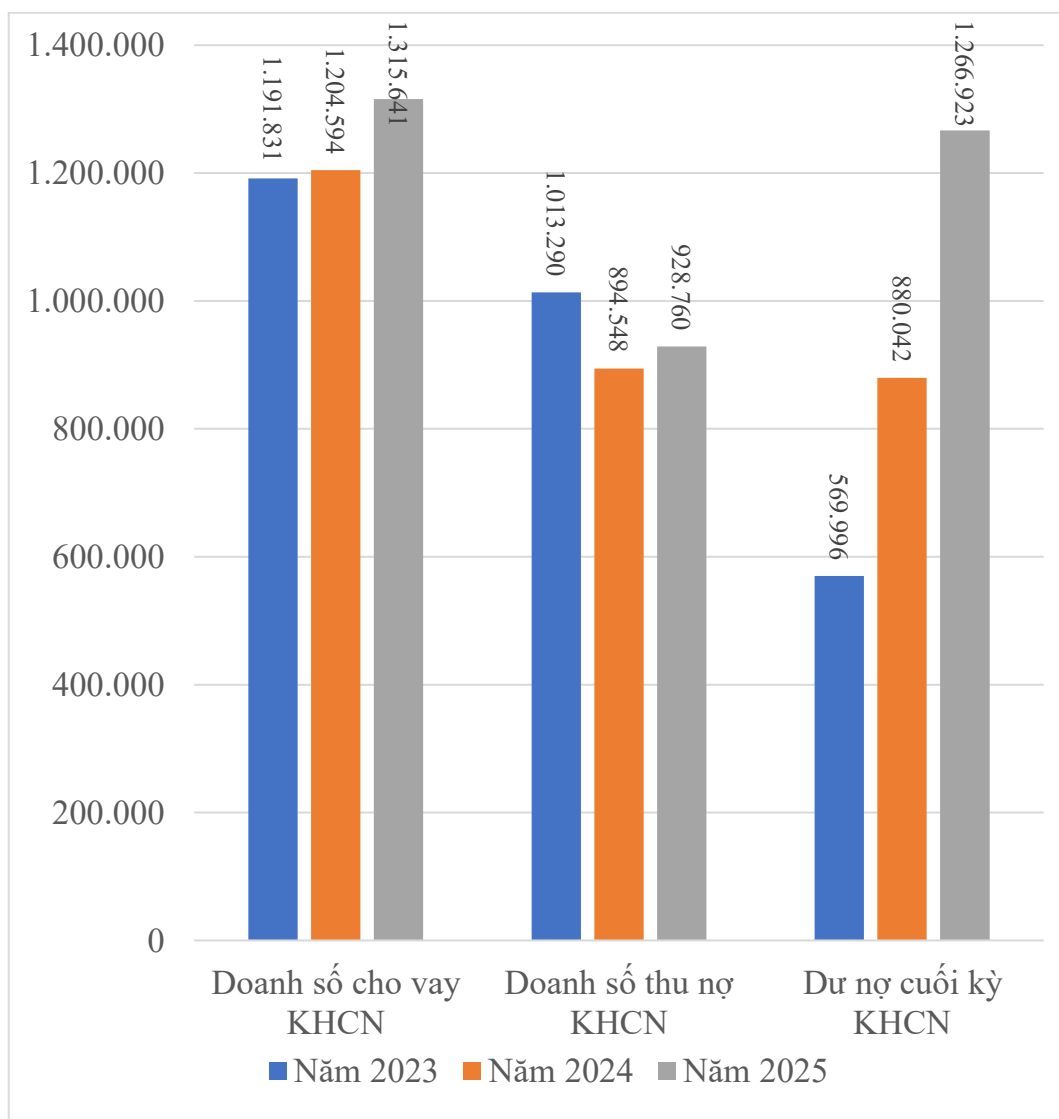
*Đvt: triệu đồng*

| Chỉ Tiêu                     | Năm 2023         |            | Năm 2024         |            | Năm 2025         |            | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|------------------------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|                              | Số tiền          | TT (%)     | Số tiền          | TT (%)     | Số tiền          | TT (%)     | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Doanh số cho vay</b>   | <b>1.658.776</b> | <b>100</b> | <b>1.850.944</b> | <b>100</b> | <b>2.214.511</b> | <b>100</b> | <b>192.168</b>       | <b>11,58</b>    | <b>363.567</b>       | <b>19,64</b>    |
| Doanh số cho vay KHCN        | 1.191.831        | 71,85      | 1.204.594        | 65,08      | 1.315.641        | 59,41      | 12.763               | 1,07            | 111.047              | 9,22            |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>    | <b>1.309.160</b> | <b>100</b> | <b>1.502.180</b> | <b>100</b> | <b>1.829.709</b> | <b>100</b> | <b>193.020</b>       | <b>14,74</b>    | <b>327.529</b>       | <b>21,80</b>    |
| Doanh số thu nợ cho vay KHCN | 1.013.290        | 77,40      | 894.548          | 59,55      | 928.760          | 50,76      | (118.742)            | -11,72          | 34.212               | 3,82            |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ</b>      | <b>719.147</b>   | <b>100</b> | <b>1.067.911</b> | <b>100</b> | <b>1.452.713</b> | <b>100</b> | <b>348.764</b>       | <b>48,50</b>    | <b>384.802</b>       | <b>36,03</b>    |
| Dư nợ cuối kì cho vay KHCN   | 569.996          | 79,26      | 880.042          | 82,41      | 1.266.923        | 87,21      | 310.046              | 54,39           | 386.881              | 43,96           |
| <b>4. Nợ xấu</b>             | <b>5.361</b>     | <b>100</b> | <b>3.958</b>     | <b>100</b> | <b>4.772</b>     | <b>100</b> | <b>(1.403)</b>       | <b>-26,17</b>   | <b>814</b>           | <b>20,57</b>    |
| Nợ xấu cho vay KHCN          | 3.817            | 71,20      | 2.723            | 68,81      | 3.165            | 66,32      | (1.094)              | -28,66          | 442                  | 16,23           |
| <b>5. Tỷ lệ Nợ xấu</b>       | <b>0,75</b>      |            | <b>0,37</b>      |            | <b>0,33</b>      |            | <b>-0,37</b>         |                 | <b>-0,04</b>         |                 |
| Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN    | 0,67             |            | 0,31             |            | 0,25             |            |                      |                 |                      |                 |

*(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)*

**Biểu đồ 2.4. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

(Đvt: triệu đồng)



*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn*

Nhìn vào bảng số liệu 2.4 và biểu đồ 2.4 về tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023–2025, ta thấy hoạt động cho vay KHCN có xu hướng tăng trưởng nhưng không đồng đều qua các năm. Doanh số cho vay, dư nợ và chất lượng cho vay đều có những chuyển biến rõ rệt, trong khi doanh số thu nợ có sự biến động nhất định. Nhìn chung, ngân hàng đang từng bước mở rộng tín dụng bán lẻ đi kèm với việc kiểm soát rủi ro tương đối hiệu quả.

Cụ thể, về doanh số cho vay KHCN, năm 2023 đạt 1.191.831 triệu đồng, chiếm 71,85% tổng doanh số cho vay. Sang năm 2024, chỉ tiêu này đạt 1.204.594 triệu đồng,

tăng 12.763 triệu đồng, tương ứng tăng 1,07% so với năm 2023, tuy nhiên tỷ trọng lại giảm xuống còn 65,08%. Mức tăng trưởng thấp cho thấy trong năm 2024, ngân hàng vẫn còn thận trọng trong việc mở rộng hoạt động cho vay cá nhân, đồng thời chịu ảnh hưởng từ nhu cầu vay vốn chưa thực sự bùng nổ, đặc biệt là trong lĩnh vực bất động sản và tiêu dùng giá trị lớn. Đến năm 2025, doanh số cho vay KHCN đạt 1.315.641 triệu đồng, tăng mạnh 111.047 triệu đồng, tương ứng tăng 9,22% so với năm 2024. Sự phục hồi này phản ánh nhu cầu vay vốn của người dân đã cải thiện rõ rệt khi nền kinh tế dần ổn định, thu nhập và tâm lý tiêu dùng được củng cố. Tuy nhiên, tỷ trọng cho vay KHCN tiếp tục giảm xuống còn 59,41%, cho thấy ngân hàng có xu hướng mở rộng cả sang các phân khúc khác, không chỉ tập trung riêng vào khách hàng cá nhân.

Song song với sự gia tăng của doanh số cho vay, công tác thu nợ cũng giữ vai trò hết sức quan trọng trong hoạt động cho vay. Doanh số thu nợ phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng; chỉ tiêu này càng cao cho thấy hiệu quả quản lý và thu hồi nợ càng tốt, góp phần đảm bảo chất lượng cho vay và hạn chế rủi ro phát sinh, cụ thể: Năm 2023 đạt 1.013.290 triệu đồng, chiếm 77,40% tổng doanh số thu nợ. Sang năm 2024, chỉ tiêu này giảm xuống còn 894.548 triệu đồng, giảm 118.742 triệu đồng, tương ứng giảm 11,72%. Điều này cho thấy trong năm 2024, việc thu hồi nợ từ khách hàng cá nhân gặp khó khăn nhất định, điều này xuất phát từ việc một số khoản vay chưa đến hạn, ngân hàng thực hiện chính sách giãn nợ, cơ cấu lại thời hạn trả nợ nhằm hỗ trợ khách hàng. Tuy nhiên, đến năm 2025, doanh số thu nợ KHCN tăng trở lại đạt 928.760 triệu đồng, tăng 34.212 triệu đồng, tương ứng tăng 3,82% so với năm 2024. Mặc dù mức tăng chưa cao, nhưng đây là tín hiệu tích cực cho thấy khả năng trả nợ của khách hàng đang dần cải thiện, đồng thời công tác quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng được thực hiện hiệu quả hơn.

Bên cạnh thu nợ, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân là chỉ tiêu phản ánh quy mô và hiệu quả hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng. Cụ thể: Năm 2023 đạt 569.996 triệu đồng, chiếm 79,26% tổng dư nợ. Sang năm 2024, dư nợ tăng mạnh lên 880.042 triệu đồng, tương ứng tăng 310.046 triệu đồng, đạt tốc độ tăng trưởng 54,39%. Đây là mức tăng rất cao, phản ánh việc ngân hàng đã đẩy mạnh mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân trong giai đoạn này nhằm gia tăng thị phần bán lẻ. Đến năm 2025, dư nợ KHCN tiếp tục tăng lên 1.266.923 triệu đồng, tăng 386.881 triệu đồng, tương ứng tăng 43,96% so với năm 2024. Đồng thời, tỷ trọng dư

nợ KHCN cũng tăng lên 87,21%, cho thấy ngân hàng ngày càng tập trung mạnh vào phân khúc khách hàng cá nhân. Sự gia tăng mạnh của dư nợ phản ánh xu hướng phát triển tín dụng bán lẻ, phù hợp với định hướng chung của ngành ngân hàng trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng và đầu tư cá nhân ngày càng gia tăng.

Về nợ xấu cho vay KHCN, năm 2023 ở mức 3.817 triệu đồng, chiếm 71,20% tổng nợ xấu. Sang năm 2024, nợ xấu giảm xuống còn 2.723 triệu đồng, tương ứng giảm 1.094 triệu đồng, đạt mức giảm 28,66%. Đây là kết quả tích cực, cho thấy ngân hàng đã kiểm soát tốt chất lượng cho vay KHCN thông qua việc nâng cao công tác thẩm định và giám sát khoản vay. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu KHCN tăng nhẹ lên 3.165 triệu đồng, tăng 442 triệu đồng, tương ứng tăng 16,23% so với năm 2024. Mặc dù giá trị tuyệt đối có tăng, nhưng mức tăng này không lớn và vẫn nằm trong tầm kiểm soát.

Đáng chú ý, tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN lại có xu hướng giảm rõ rệt qua các năm. Cụ thể, từ 0,67% năm 2023 giảm xuống còn 0,31% năm 2024 và tiếp tục giảm xuống 0,25% vào năm 2025. Điều này cho thấy chất lượng cho vay KHCN của ngân hàng ngày càng được cải thiện, mặc dù quy mô dư nợ tăng nhanh. Nguyên nhân là do ngân hàng đã thực hiện tốt công tác quản trị rủi ro, lựa chọn khách hàng phù hợp, đồng thời tăng cường kiểm soát sau cho vay. Bên cạnh đó, sự ổn định của nền kinh tế cũng góp phần giúp khách hàng nâng cao khả năng trả nợ, qua đó giảm áp lực nợ xấu.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn có sự tăng trưởng về quy mô, đặc biệt là dư nợ, đồng thời chất lượng cho vay KHCN được cải thiện đáng kể thể hiện qua tỷ lệ nợ xấu giảm dần. Mặc dù một số chỉ tiêu như doanh số thu nợ và nợ xấu có biến động trong ngắn hạn, nhưng xu hướng chung cho thấy ngân hàng đang từng bước cân bằng giữa mục tiêu mở rộng hoạt động cho vay KHCN và kiểm soát rủi ro. Đây là nền tảng quan trọng để ngân hàng tiếp tục phát triển bền vững trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

#### **2.3.4.2. Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn phân theo mục đích giai đoạn 2023 – 2025**

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích là một trong những nội dung quan trọng phản ánh rõ định hướng cho vay cũng như khả năng đáp ứng nhu

cầu vốn đa dạng của ngân hàng đối với từng nhóm khách hàng. Trong bối cảnh nền kinh tế giai đoạn 2023 – 2025 dần ổn định, thu nhập của người dân từng bước được cải thiện, nhu cầu vay vốn phục vụ tiêu dùng, nhà ở và sản xuất kinh doanh ngày càng gia tăng, kéo theo sự chuyển dịch trong cơ cấu cho vay của các ngân hàng thương mại theo hướng an toàn và hiệu quả hơn. Tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích trong giai đoạn này có nhiều biến động đáng chú ý, thể hiện qua bảng số liệu dưới:

**Bảng 2.5. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

*(Đvt: triệu đồng)*

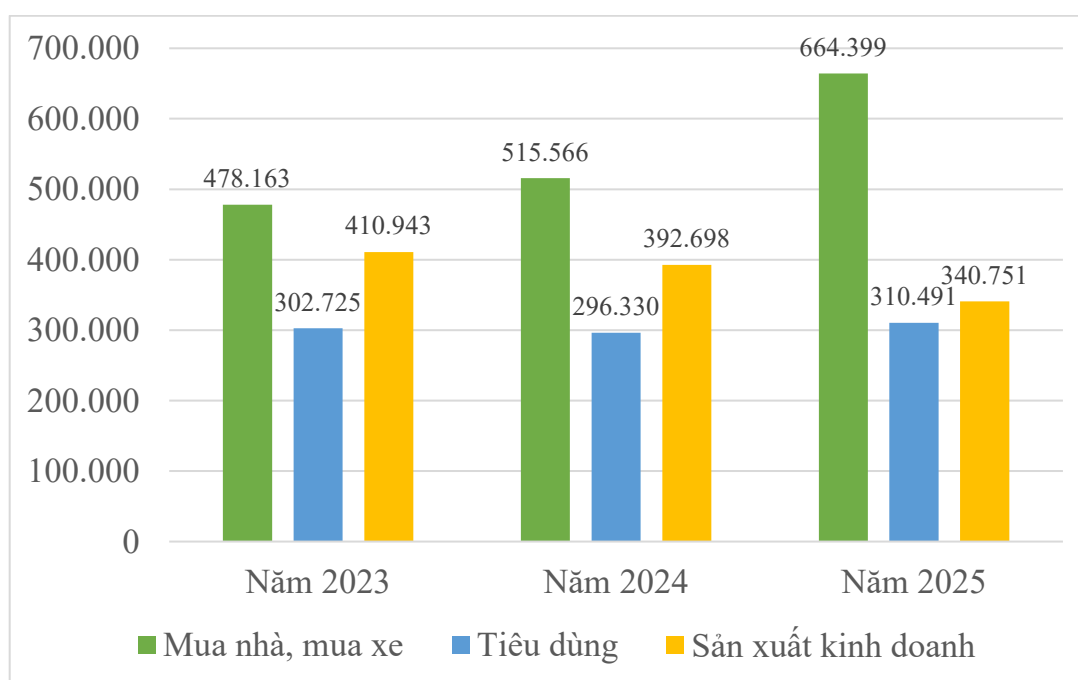
| Chỉ Tiêu                                | Năm 2023         |            | Năm 2024         |             | Năm 2025         |             | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|-----------------------------------------|------------------|------------|------------------|-------------|------------------|-------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|                                         | Số tiền          | TT (%)     | Số tiền          | TT (%)      | Số tiền          | TT (%)      | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Doanh số cho vay KHCN</b>         | <b>1.191.831</b> | <b>100</b> | <b>1.204.594</b> | <b>100%</b> | <b>1.315.641</b> | <b>100%</b> | <b>12.763</b>        | <b>1,07</b>     | <b>111.047</b>       | <b>9,22</b>     |
| Vay mua nhà, mua xe                     | 478.163          | 40,12      | 515.566          | 42,80       | 664.399          | 50,50       | 37.403               | 7,82            | 148.833              | 28,87           |
| Vay tiêu dùng                           | 302.725          | 25,40      | 296.330          | 24,60       | 310.491          | 23,60       | (6.395)              | -2,11           | 14.161               | 4,78            |
| Vay sản xuất, kinh doanh                | 410.943          | 34,48      | 392.698          | 32,60       | 340.751          | 25,90       | (18.245)             | -4,44           | (51.947)             | -13,23          |
| <b>2. Doanh số thu nợ KHCN</b>          | <b>1.013.290</b> | <b>100</b> | <b>894.548</b>   | <b>100</b>  | <b>928.760</b>   | <b>100</b>  | <b>(118.742)</b>     | <b>-11,72</b>   | <b>34.212</b>        | <b>3,82</b>     |
| Vay mua nhà, mua xe                     | 444.936          | 43,91      | 359.787          | 40,22       | 444.225          | 47,83       | (85.149)             | -19,14          | 84.438               | 23,47           |
| Vay tiêu dùng                           | 223.025          | 22,01      | 199.932          | 22,35       | 198.105          | 21,33       | (23.093)             | -10,35          | (1.827)              | -0,91           |
| Vay sản xuất, kinh doanh                | 345.329          | 34,08      | 334.829          | 37,43       | 286.430          | 30,84       | (10.500)             | -3,04           | (48.399)             | -14,45          |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN</b>    | <b>569.996</b>   | <b>100</b> | <b>880.042</b>   | <b>100</b>  | <b>1.266.923</b> | <b>100</b>  | <b>310.046</b>       | <b>54,39</b>    | <b>386.881</b>       | <b>43,96</b>    |
| Vay mua nhà, mua xe                     | 291.952          | 51,22      | 447.731          | 50,88       | 667.905          | 52,72       | 155.779              | 53,36           | 220.174              | 49,18           |
| Vay tiêu dùng                           | 61.389           | 10,77      | 157.787          | 17,93       | 270.173          | 21,33       | 96.398               | 157,03          | 112.386              | 71,23           |
| Vay sản xuất, kinh doanh                | 216.655          | 38,01      | 274.524          | 31,19       | 328.845          | 25,96       | 57.869               | 26,71           | 54.321               | 19,79           |
| <b>4. Nợ xấu cho vay KHCN</b>           | <b>3.817</b>     | <b>100</b> | <b>2.723</b>     | <b>100</b>  | <b>3.165</b>     | <b>100</b>  | <b>(1.094)</b>       | <b>-28,66</b>   | <b>442</b>           | <b>16,23</b>    |
| Vay mua nhà, mua xe                     | 2.295            | 60,13      | 1.283            | 47,12       | 1.473            | 46,54       | (1.012)              | -44,10          | 190                  | 14,81           |
| Vay tiêu dùng                           | 433              | 11,34      | 338              | 12,41       | 335              | 10,58       | (95)                 | -21,94          | (3)                  | -0,89           |
| Vay sản xuất, kinh doanh                | 1.089            | 28,53      | 1.102            | 40,47       | 1.357            | 42,88       | 13                   | 1,19            | 255                  | 23,14           |
| <b>5. Tỷ lệ Nợ xấu cho vay KHCN (%)</b> | <b>0,67</b>      |            | <b>0,31</b>      |             | <b>0,25</b>      |             |                      |                 |                      |                 |
| Vay mua nhà, mua xe                     | 0,79             |            | 0,29             |             | 0,22             |             |                      |                 |                      |                 |
| Vay tiêu dùng                           | 0,71             |            | 0,21             |             | 0,12             |             |                      |                 |                      |                 |
| Vay sản xuất, kinh doanh                | 0,50             |            | 0,40             |             | 0,41             |             |                      |                 |                      |                 |

*(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)*

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Sông Hàn có xu hướng tăng trưởng khá rõ qua các năm. Doanh số cho vay và dư nợ cho vay đều gia tăng, cho thấy quy mô cho vay ngày càng được mở rộng. Bên cạnh đó, công tác thu hồi nợ được duy trì tương đối ổn định, trong khi tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm, phản ánh chất lượng cho vay từng bước được cải thiện. Đáng chú ý, cơ cấu cho vay có sự chuyển dịch theo hướng tập trung vào các khoản vay có tài sản đảm bảo, đặc biệt là vay mua nhà, mua xe, trong khi các khoản vay tiêu dùng và sản xuất kinh doanh được điều chỉnh theo hướng thận trọng hơn nhằm phù hợp với tình hình thực tế của nền kinh tế.

**Biểu đồ 2.5. Tình hình doanh số cho vay khách hàng cá nhân phân theo mục đích tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

(Đvt: triệu đồng)



*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn*

Xét về doanh số cho vay khách hàng cá nhân, chỉ tiêu này tăng qua các năm, thể hiện ngân hàng đang mở rộng hoạt động cho vay KHCN. Trong đó, vay mua nhà, mua xe năm 2023 đạt 478.163 triệu đồng chiếm 40,12%, năm 2024 đạt 515.566 triệu đồng tăng 37.403 triệu đồng tương ứng tăng 7,82%, đến năm 2025 đạt 664.399 triệu đồng tăng 148.833 triệu đồng tương ứng tăng 28,87%, tỷ trọng tăng lên 50,50%. Điều này cho thấy ngân hàng tập trung mạnh vào các khoản vay có tài sản đảm bảo. Nguyên

nhân là do trong giai đoạn 2023 – 2025, thị trường bất động sản và thị trường ô tô có dấu hiệu phục hồi, đặc biệt tại khu vực Đà Nẵng khi hạ tầng đô thị phát triển, nhu cầu an cư và đầu tư tài sản của người dân tăng lên. Đồng thời, mặt bằng lãi suất cho vay có xu hướng giảm đã kích thích nhu cầu vay mua nhà, mua xe. Bên cạnh đó, ngân hàng ưu tiên nhóm vay này vì có tài sản đảm bảo rõ ràng, giá trị lớn, dễ kiểm soát rủi ro và khả năng thu hồi nợ cao hơn so với các khoản vay tín chấp. Đối với vay tiêu dùng, năm 2023 đạt 302.725 triệu đồng chiếm 25,40%, năm 2024 giảm xuống 296.330 triệu đồng giảm 6.395 triệu đồng tương ứng giảm 2,11%, đến năm 2025 tăng lên 310.491 triệu đồng tăng 14.161 triệu đồng tương ứng tăng 4,78%, tuy nhiên tỷ trọng giảm còn 23,60%. Nguyên nhân là do ngân hàng có xu hướng kiểm soát chặt hơn đối với nhóm vay tiêu dùng vì đây là nhóm vay phụ thuộc lớn vào thu nhập cá nhân và khả năng trả nợ không ổn định. Trong bối cảnh nền kinh tế tuy phục hồi nhưng vẫn còn tiềm ẩn nhiều biến động, đặc biệt là chi phí sinh hoạt tăng, áp lực tài chính của người dân lớn hơn khiến ngân hàng thận trọng hơn trong việc xét duyệt các khoản vay tiêu dùng. Ngoài ra, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại và công ty tài chính tiêu dùng cũng khiến ngân hàng phải lựa chọn khách hàng kỹ lưỡng hơn, ưu tiên nhóm khách hàng có lịch sử tín dụng tốt nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu. Đối với vay sản xuất kinh doanh, năm 2023 đạt 410.943 triệu đồng chiếm 34,48%, năm 2024 giảm xuống 392.698 triệu đồng giảm 18.245 triệu đồng tương ứng giảm 4,44%, đến năm 2025 tiếp tục giảm còn 340.751 triệu đồng giảm 51.947 triệu đồng tương ứng giảm 13,23%, tỷ trọng giảm xuống còn 25,90%. Điều này cho thấy nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh chưa thực sự phục hồi mạnh. Nguyên nhân là do các hộ kinh doanh cá thể và doanh nghiệp nhỏ vẫn gặp nhiều khó khăn trong quá trình hoạt động, sức mua thị trường chưa ổn định, chi phí đầu vào như nguyên vật liệu, nhân công tăng cao làm giảm hiệu quả kinh doanh. Bên cạnh đó, môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt khiến nhiều khách hàng e ngại mở rộng quy mô sản xuất, từ đó làm giảm nhu cầu vay vốn. Về phía ngân hàng, chính sách cho vay đối với nhóm khách hàng này cũng được siết chặt hơn nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong bối cảnh hoạt động kinh doanh còn nhiều biến động.

Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân có sự biến động qua các năm nhưng nhìn chung vẫn đảm bảo khả năng thu hồi vốn của ngân hàng. Cụ thể, thu nợ vay mua nhà, mua xe năm 2023 đạt 444.936 triệu đồng chiếm 43,91%, năm 2024 giảm xuống

359.787 triệu đồng giảm 85.149 triệu đồng tương ứng giảm 19,14%, đến năm 2025 tăng trở lại đạt 444.225 triệu đồng tăng 84.438 triệu đồng tương ứng tăng 23,47%. Điều này cho thấy khả năng trả nợ của khách hàng trong nhóm này có sự cải thiện khi điều kiện kinh tế ổn định hơn, thu nhập tăng lên và giá trị tài sản đảm bảo có xu hướng phục hồi giúp khách hàng chủ động hơn trong việc trả nợ. Đối với vay tiêu dùng, doanh số thu nợ năm 2023 đạt 223.025 triệu đồng, năm 2024 giảm xuống 199.932 triệu đồng giảm 23.093 triệu đồng tương ứng giảm 10,35%, đến năm 2025 tiếp tục giảm nhẹ còn 198.105 triệu đồng giảm 1.827 triệu đồng tương ứng giảm 0,91%, phản ánh khả năng trả nợ của nhóm khách hàng này còn hạn chế do chịu tác động từ biến động thu nhập và chi phí sinh hoạt. Trong khi đó, thu nợ vay sản xuất kinh doanh giảm từ 345.329 triệu đồng năm 2023 xuống 286.430 triệu đồng năm 2025 tương ứng giảm 48.399 triệu đồng tương ứng giảm 14,45%, cho thấy dòng tiền của hoạt động kinh doanh chưa thực sự ổn định, ảnh hưởng đến tiến độ trả nợ của khách hàng.

Quy mô dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng mạnh qua các năm, phản ánh xu hướng mở rộng hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng. Dư nợ vay mua nhà, mua xe năm 2023 đạt 291.952 triệu đồng chiếm 51,22%, năm 2024 đạt 447.731 triệu đồng tăng 155.779 triệu đồng tương ứng tăng 53,36%, đến năm 2025 đạt 667.905 triệu đồng tăng 220.174 triệu đồng tương ứng tăng 49,18%, tỷ trọng tăng lên 52,72%. Điều này cho thấy ngân hàng đang đẩy mạnh phát triển các khoản vay trung và dài hạn có tài sản đảm bảo nhằm gia tăng quy mô dư nợ một cách an toàn và bền vững. Đối với dư nợ vay tiêu dùng, năm 2023 đạt 61.389 triệu đồng chiếm 10,77%, năm 2024 tăng lên 157.787 triệu đồng tăng 96.398 triệu đồng tương ứng tăng 157,03%, đến năm 2025 đạt 270.173 triệu đồng tăng 112.386 triệu đồng tương ứng tăng 71,23%. Mức tăng mạnh này phản ánh nhu cầu chi tiêu của người dân gia tăng cùng với sự phục hồi của các ngành dịch vụ, du lịch và thương mại tại địa phương, đặc biệt là tại Đà Nẵng – nơi có tốc độ phục hồi kinh tế khá nhanh trong giai đoạn này. Trong khi đó, dư nợ vay sản xuất kinh doanh năm 2023 đạt 216.655 triệu đồng chiếm 38,01%, năm 2024 đạt 274.524 triệu đồng tăng 57.869 triệu đồng tương ứng tăng 26,71%, đến năm 2025 đạt 328.845 triệu đồng tăng 54.321 triệu đồng tương ứng tăng 19,79%. Mặc dù vẫn tăng nhưng tốc độ tăng chậm lại cho thấy ngân hàng vẫn giữ thái độ thận trọng đối với nhóm khách hàng kinh doanh nhằm đảm bảo an toàn cho vay trong bối cảnh thị trường còn nhiều biến động.

Cuối cùng, về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu, chất lượng cho vay KHCN được cải thiện đáng kể. Tổng nợ xấu năm 2023 là 3.817 triệu đồng, năm 2024 giảm xuống 2.723 triệu đồng giảm 1.094 triệu đồng tương ứng giảm 28,66%, đến năm 2025 tăng nhẹ lên 3.165 triệu đồng tăng 442 triệu đồng tương ứng tăng 16,23% nhưng vẫn trong mức kiểm soát. Tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,67% xuống 0,25%. Trong đó, nợ xấu vay mua nhà, mua xe giảm từ 2.295 triệu đồng năm 2023 xuống 1.473 triệu đồng năm 2025, cho thấy hiệu quả của việc tập trung vào tài sản đảm bảo. Nợ xấu vay tiêu dùng giảm từ 433 triệu đồng xuống 335 triệu đồng, phản ánh việc ngân hàng đã siết chặt điều kiện cho vay và lựa chọn khách hàng tốt hơn. Ngược lại, nợ xấu vay sản xuất kinh doanh tăng từ 1.089 triệu đồng lên 1.357 triệu đồng tương ứng tăng 23,14%, cho thấy rủi ro vẫn tồn tại ở nhóm khách hàng này do phụ thuộc nhiều vào biến động thị trường, hiệu quả kinh doanh chưa ổn định và khả năng quản lý tài chính của một số hộ kinh doanh còn hạn chế.

#### **2.3.4.3. Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn phân theo hình thức đảm bảo giai đoạn 2023 – 2025**

Trong những năm gần đây, Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn đã không ngừng đa dạng hóa các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân theo nhiều hình thức đảm bảo khác nhau như: cho vay có tài sản đảm bảo và cho vay không có tài sản đảm bảo. Tuy nhiên, ngân hàng vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay có tài sản đảm bảo nhằm hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng cho vay. Trong bối cảnh nền kinh tế giai đoạn 2023 – 2025 từng bước phục hồi, nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng gia tăng, đặc biệt là nhu cầu tiêu dùng và đầu tư tài sản. Do đó, việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo là xu hướng tất yếu, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Cụ thể tình hình cho vay được thể hiện qua bảng số liệu sau:

**Bảng 2.6. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân phân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

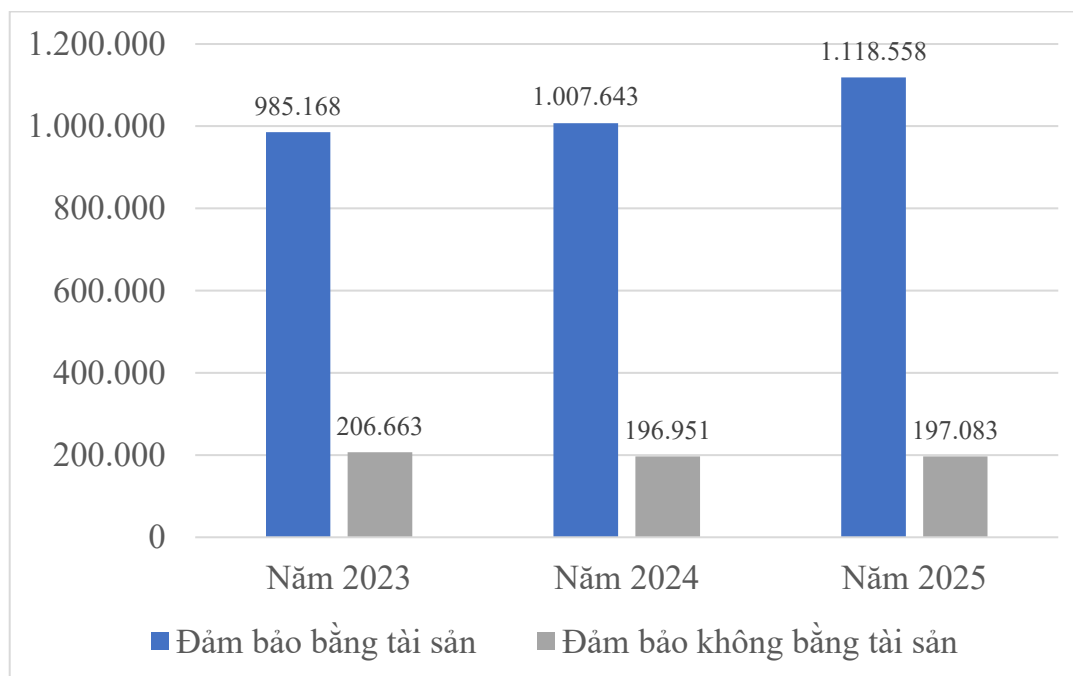
*(Đvt: triệu đồng)*

| Chỉ Tiêu                                | Năm 2023         |            | Năm 2024         |             | Năm 2025         |            | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|-----------------------------------------|------------------|------------|------------------|-------------|------------------|------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|                                         | Số tiền          | TT (%)     | Số tiền          | TT (%)      | Số tiền          | TT (%)     | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Doanh số cho vay KHCN</b>         | <b>1.191.831</b> | <b>100</b> | <b>1.204.594</b> | <b>100%</b> | <b>1.315.641</b> | <b>100</b> | <b>12.763</b>        | <b>1,07</b>     | <b>111.047</b>       | <b>9,22</b>     |
| Đảm bảo bằng tài sản                    | 985.168          | 82,66      | 1.007.643        | 83,65       | 1.118.558        | 85,02      | 22.475               | 2,28            | 110.915              | 11,01           |
| Đảm bảo không bằng tài sản              | 206.663          | 17,34      | 196.951          | 16,35       | 197.083          | 14,98      | (9.712)              | -4,70           | 132                  | 0,07            |
| <b>2. Doanh số thu nợ KHCN</b>          | <b>1.013.290</b> | <b>100</b> | <b>894.548</b>   | <b>100</b>  | <b>928.760</b>   | <b>100</b> | <b>(118.742)</b>     | <b>-11,72</b>   | <b>34.212</b>        | <b>3,82</b>     |
| Đảm bảo bằng tài sản                    | 811.848          | 80,12      | 701.415          | 78,41       | 762.976          | 82,15      | (110.433)            | -13,60          | 61.561               | 8,78            |
| Đảm bảo không bằng tài sản              | 201.442          | 19,88      | 193.133          | 21,59       | 165.784          | 17,85      | (8.309)              | -4,12           | (27.349)             | -14,16          |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN</b>    | <b>569.996</b>   | <b>100</b> | <b>880.042</b>   | <b>100</b>  | <b>1.266.923</b> | <b>100</b> | <b>310.046</b>       | <b>54,39</b>    | <b>386.881</b>       | <b>43,96</b>    |
| Đảm bảo bằng tài sản                    | 459.132          | 80,55      | 765.360          | 86,97       | 1.120.942        | 88,48      | 306.228              | 66,70           | 355.582              | 46,46           |
| Đảm bảo không bằng tài sản              | 110.864          | 19,45      | 114.682          | 13,03       | 145.981          | 11,52      | 3.818                | 3,44            | 31.299               | 27,29           |
| <b>4. Nợ xấu cho vay KHCN</b>           | <b>3.817</b>     | <b>100</b> | <b>2.723</b>     | <b>100</b>  | <b>3.165</b>     | <b>100</b> | <b>(1.094)</b>       | <b>-28,66</b>   | <b>442</b>           | <b>16,23</b>    |
| Đảm bảo bằng tài sản                    | 3.041            | 79,67      | 1.915            | 70,33       | 2.493            | 78,77      | (1.126)              | -37,03          | 578                  | 30,18           |
| Đảm bảo không bằng tài sản              | 776              | 20,33      | 808              | 29,67       | 672              | 21,23      | 32                   | 4,12            | (136)                | -16,83          |
| <b>5. Tỷ lệ Nợ xấu cho vay KHCN (%)</b> | <b>0,67</b>      |            | <b>0,31</b>      |             | <b>0,25</b>      |            |                      |                 |                      |                 |
| Đảm bảo bằng tài sản                    | 0,66             |            | 0,25             |             | 0,22             |            |                      |                 |                      |                 |
| Đảm bảo không bằng tài sản              | 0,70             |            | 0,70             |             | 0,46             |            |                      |                 |                      |                 |

*(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)*

**Biểu đồ 2.6. Tình hình doanh số cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

(Đvt: triệu đồng)



*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn*

Qua bảng số liệu 2.6 cho thấy doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đều có xu hướng tăng qua các năm, trong khi tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức tương đối thấp, phản ánh hoạt động cho vay KHCN ngày càng được mở rộng nhưng vẫn đảm bảo an toàn.

Qua biểu đồ 2.6, ta thấy doanh số cho vay khách hàng cá nhân nhìn chung chỉ tiêu này có xu hướng tăng qua các năm, cho thấy ngân hàng đang đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN. Trong đó, cho vay có tài sản đảm bảo luôn chiếm tỷ trọng lớn và có xu hướng gia tăng. Cụ thể, năm 2023 đạt 985.168 triệu đồng chiếm 82,66%, sang năm 2024 đạt 1.007.643 triệu đồng, tăng 22.475 triệu đồng tương ứng tăng 2,28%, đến năm 2025 đạt 1.118.558 triệu đồng, tăng 110.915 triệu đồng tương ứng tăng 11,01%, tỷ trọng tăng lên 85,02%. Ngược lại, cho vay không có tài sản đảm bảo có xu hướng giảm cả về quy mô lẫn tỷ trọng, năm 2023 đạt 206.663 triệu đồng chiếm 17,34%, sang năm 2024 giảm xuống còn 196.951 triệu đồng, giảm 9.712 triệu đồng tương ứng giảm 4,70%, đến năm 2025 chỉ đạt 197.083 triệu đồng, tăng nhẹ 132 triệu đồng tương ứng tăng 0,07% nhưng tỷ trọng tiếp tục giảm xuống còn 14,98%. Điều này cho thấy ngân

hàng đang tập trung mạnh vào các khoản vay có tài sản đảm bảo nhằm giảm thiểu rủi ro cho vay trong bối cảnh thị trường còn nhiều biến động; bởi các khoản vay thế chấp thường gắn với tài sản có giá trị lớn, hồ sơ pháp lý rõ ràng nên giúp ngân hàng kiểm soát tốt hơn khả năng thu hồi vốn. Bên cạnh đó, trong giai đoạn 2023–2025, nhu cầu vay mua nhà, mua ô tô và tài sản giá trị cao tại địa phương có xu hướng tăng trở lại khi nền kinh tế phục hồi, thu nhập người dân cải thiện, từ đó tạo điều kiện để ngân hàng mở rộng loại hình cho vay này. Đồng thời, trước áp lực cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại và yêu cầu kiểm soát rủi ro ngày càng chặt chẽ, ngân hàng có xu hướng ưu tiên các khoản vay có tài sản đảm bảo để đảm bảo tăng trưởng hoạt động cho vay đi đôi với an toàn. Ngược lại, các khoản vay tín chấp phụ thuộc chủ yếu vào uy tín và thu nhập của khách hàng, dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế và thị trường lao động, nên ngân hàng thận trọng hơn trong xét duyệt, dẫn đến tỷ trọng giảm dần.

Đối với doanh số thu nợ khách hàng cá nhân, chỉ tiêu này nhìn chung có sự biến động qua các năm nhưng vẫn phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng. Cụ thể, thu nợ từ các khoản vay có tài sản đảm bảo năm 2023 đạt 811.848 triệu đồng chiếm 80,12%, năm 2024 giảm xuống còn 701.415 triệu đồng, giảm 110.433 triệu đồng tương ứng giảm 13,60%, đến năm 2025 tăng lên 762.976 triệu đồng, tăng 61.561 triệu đồng tương ứng tăng 8,78%. Trong khi đó, thu nợ từ cho vay không có tài sản đảm bảo năm 2023 đạt 201.442 triệu đồng chiếm 19,88%, năm 2024 giảm xuống còn 193.133 triệu đồng, giảm 8.309 triệu đồng tương ứng giảm 4,12%, đến năm 2025 tiếp tục giảm còn 165.784 triệu đồng, giảm 27.349 triệu đồng tương ứng giảm 14,16%. Sự sụt giảm trong năm 2024 phản ánh những khó khăn chung của nền kinh tế khi thu nhập của người dân chưa thực sự ổn định, chi phí sinh hoạt tăng cao, khiến khả năng trả nợ bị ảnh hưởng, đặc biệt đối với nhóm khách hàng vay tín chấp vốn phụ thuộc hoàn toàn vào dòng tiền cá nhân. Ngoài ra, một số khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh cũng làm chậm tiến độ trả nợ. Tuy nhiên, sang năm 2025, thu nợ từ các khoản vay có tài sản đảm bảo đã được cải thiện nhờ nền kinh tế dần phục hồi, hoạt động kinh doanh khởi sắc hơn, giúp khách hàng có nguồn thu ổn định để trả nợ. Đồng thời, ngân hàng cũng đã tăng cường công tác quản lý hoạt động cho vay như theo dõi sát sao khoản vay, chủ động nhắc nợ và áp dụng các biện pháp thu hồi nợ kịp thời, từ đó nâng cao hiệu quả thu nợ, đặc biệt đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo.

Song song với hoạt động thu nợ, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân cũng là một chỉ tiêu quan trọng; chỉ tiêu này tăng mạnh qua các năm, phản ánh quy mô hoạt động cho vay KHCN ngày càng được mở rộng. Trong đó, dư nợ cho vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng chủ yếu và tăng nhanh, năm 2023 đạt 459.132 triệu đồng chiếm 80,55%, sang năm 2024 tăng lên 765.360 triệu đồng, tăng 306.228 triệu đồng tương ứng tăng 66,70%, đến năm 2025 đạt 1.120.942 triệu đồng, tăng 355.582 triệu đồng tương ứng tăng 46,46%, tỷ trọng tăng lên 88,48%. Ngược lại, dư nợ cho vay không có tài sản đảm bảo năm 2023 đạt 110.864 triệu đồng chiếm 19,45%, năm 2024 tăng nhẹ lên 114.682 triệu đồng, tăng 3.818 triệu đồng tương ứng tăng 3,44%, đến năm 2025 đạt 145.981 triệu đồng, tăng 31.299 triệu đồng tương ứng tăng 27,29% nhưng tỷ trọng lại giảm xuống còn 11,52%. Sự gia tăng mạnh của dư nợ có tài sản đảm bảo cho thấy ngân hàng đang chủ động tái cơ cấu danh mục cho vay theo hướng an toàn và bền vững hơn, tập trung vào các khoản vay có khả năng kiểm soát rủi ro tốt. Nguyên nhân là do trong giai đoạn này, thị trường bất động sản và tài sản có giá trị dần phục hồi, tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng các khoản vay thế chấp. Đồng thời, các khoản vay này thường có thời hạn trung và dài hạn, giá trị lớn nên góp phần làm tăng nhanh quy mô dư nợ. Đối với nhóm vay tín chấp, mặc dù giá trị tuyệt đối có tăng nhưng tỷ trọng giảm cho thấy ngân hàng vẫn duy trì chính sách thận trọng, nhằm hạn chế rủi ro trong bối cảnh thu nhập của khách hàng cá nhân còn tiềm ẩn nhiều biến động và cạnh tranh cho vay ngày càng gay gắt.

Cuối cùng, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân nhìn chung được kiểm soát ở mức tương đối tốt mặc dù vẫn có sự biến động qua các năm. Cụ thể, nợ xấu cho vay có tài sản đảm bảo năm 2023 là 3.041 triệu đồng chiếm 79,67%, năm 2024 giảm xuống còn 1.915 triệu đồng, giảm 1.126 triệu đồng tương ứng giảm 37,03%, đến năm 2025 tăng lên 2.493 triệu đồng, tăng 578 triệu đồng tương ứng tăng 30,18%. Đối với cho vay không có tài sản đảm bảo, nợ xấu năm 2023 là 776 triệu đồng chiếm 20,33%, năm 2024 tăng lên 808 triệu đồng, tăng 32 triệu đồng tương ứng tăng 4,12%, đến năm 2025 giảm xuống còn 672 triệu đồng, giảm 136 triệu đồng tương ứng giảm 16,83%. Xét về tỷ lệ nợ xấu chung, chỉ tiêu này giảm từ 0,67% năm 2023 xuống 0,31% năm 2024 và còn 0,25% năm 2025, cho thấy chất lượng cho vay KHCN ngày càng được cải thiện. Kết quả này có được là nhờ ngân hàng đã nâng cao chất lượng công tác thẩm định, siết chặt điều kiện cho vay, ưu tiên các khách hàng có thu

nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt, đồng thời tăng cường kiểm tra, giám sát sau cho vay để kịp thời phát hiện và xử lý các khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Bên cạnh đó, việc tập trung vào các khoản vay có tài sản đảm bảo cũng góp phần hạn chế rủi ro cho vay do ngân hàng có cơ sở để xử lý tài sản khi khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ. Tuy nhiên, nợ xấu vẫn có sự biến động nhất định, đặc biệt ở nhóm vay không có tài sản đảm bảo, do nhóm khách hàng này chịu ảnh hưởng lớn từ biến động thu nhập, tình hình việc làm và các yếu tố kinh tế vĩ mô, vì vậy ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện công tác quản lý rủi ro để đảm bảo hoạt động cho vay KHCN phát triển ổn định và bền vững hơn trong thời gian tới.

#### **2.3.4.4. Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn phân theo thời hạn giai đoạn 2023 – 2025**

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn có nhiều chuyển biến đáng chú ý, phản ánh định hướng điều hành hoạt động cho vay theo hướng linh hoạt, phù hợp với diễn biến của thị trường và nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân. Trên cơ sở đó, việc phân tích cơ cấu cho vay theo thời hạn sẽ giúp làm rõ xu hướng dịch chuyển dòng vốn, hiệu quả thu hồi nợ cũng như mức độ kiểm soát rủi ro cho vay của ngân hàng trong thời gian qua.

**Bảng 2.7. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

*(Đvt: triệu đồng)*

| Chỉ Tiêu                                | Năm 2023         |            | Năm 2024         |            | Năm 2025         |            | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|-----------------------------------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|                                         | Số tiền          | TT (%)     | Số tiền          | TT (%)     | Số tiền          | TT (%)     | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Doanh số cho vay KHCN</b>         | <b>1.191.831</b> | <b>100</b> | <b>1.204.594</b> | <b>100</b> | <b>1.315.641</b> | <b>100</b> | <b>12.763</b>        | <b>1,07</b>     | <b>111.047</b>       | <b>9,22</b>     |
| Ngắn hạn                                | 484.718          | 40,67      | 472.803          | 39,25      | 470.736          | 35,78      | (11.915)             | -2,46           | (2.067)              | -0,44           |
| Trung, dài hạn                          | 707.113          | 59,33      | 731.791          | 60,75      | 844.905          | 64,22      | 24.678               | 3,49            | 113.114              | 15,46           |
| <b>2. Doanh số thu nợ KHCN</b>          | <b>1.013.290</b> | <b>100</b> | <b>894.548</b>   | <b>100</b> | <b>928.760</b>   | <b>100</b> | <b>(118.742)</b>     | <b>-11,72</b>   | <b>34.212</b>        | <b>3,82</b>     |
| Ngắn hạn                                | 462.668          | 45,66      | 387.071          | 43,27      | 364.353          | 39,23      | (75.597)             | -16,34          | (22.718)             | -5,87           |
| Trung, dài hạn                          | 550.622          | 54,34      | 507.477          | 56,73      | 564.407          | 60,77      | (43.145)             | -7,84           | 56.930               | 11,22           |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN</b>    | <b>569.996</b>   | <b>100</b> | <b>880.042</b>   | <b>100</b> | <b>1.266.923</b> | <b>100</b> | <b>310.046</b>       | <b>54,39</b>    | <b>386.881</b>       | <b>43,96</b>    |
| Ngắn hạn                                | 226.402          | 39,72      | 312.134          | 35,47      | 418.517          | 33,03      | 85.732               | 37,87           | 106.383              | 34,08           |
| Trung, dài hạn                          | 343.594          | 60,28      | 567.908          | 64,53      | 848.406          | 66,97      | 224.314              | 65,28           | 280.498              | 49,39           |
| <b>4. Nợ xấu cho vay KHCN</b>           | <b>3.817</b>     | <b>100</b> | <b>2.723</b>     | <b>100</b> | <b>3.165</b>     | <b>100</b> | <b>(1.094)</b>       | <b>-28,65</b>   | <b>442</b>           | <b>16,23</b>    |
| Ngắn hạn                                | 1.293            | 33,87      | 1.274            | 46,79      | 1.418            | 44,80      | (19)                 | -1,47           | 144                  | 11,30           |
| Trung, dài hạn                          | 2.524            | 66,13      | 1.449            | 53,21      | 1.747            | 55,20      | (1.075)              | -42,59          | 298                  | 20,57           |
| <b>5. Tỷ lệ Nợ xấu cho vay KHCN (%)</b> | <b>0,67</b>      |            | <b>0,31</b>      |            | <b>0,25</b>      |            |                      |                 |                      |                 |
| Ngắn hạn                                | 0,57             |            | 0,41             |            | 0,34             |            |                      |                 |                      |                 |
| Trung, dài hạn                          | 0,73             |            | 0,26             |            | 0,21             |            |                      |                 |                      |                 |

*(Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)*

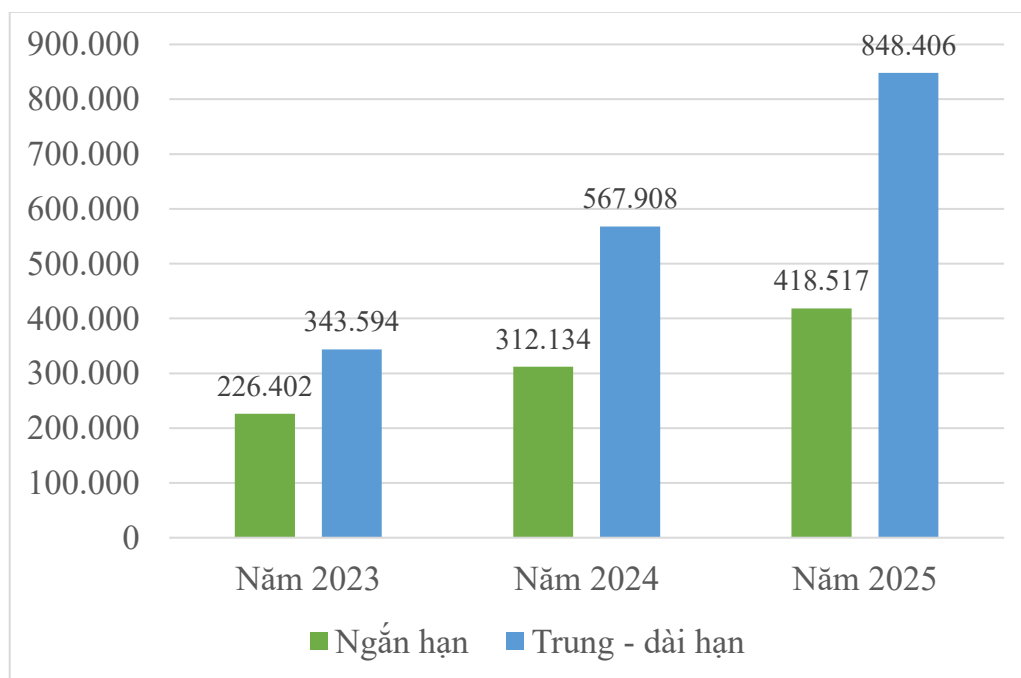
Trước hết, về doanh số cho vay khách hàng cá nhân, nhìn chung chỉ tiêu này có xu hướng tăng qua các năm, cho thấy ngân hàng đang đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN. Trong cơ cấu theo thời hạn, cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng nhưng có xu hướng giảm dần, cụ thể năm 2023 đạt 484.718 triệu đồng chiếm 40,67%, sang năm 2024 còn 472.803 triệu đồng, giảm 11.915 triệu đồng tương ứng giảm 2,46%, đến năm 2025 tiếp tục giảm còn 470.736 triệu đồng, giảm 2.067 triệu đồng tương ứng giảm 0,44%. Ngược lại, cho vay trung và dài hạn có xu hướng tăng mạnh cả về quy mô và tỷ trọng, năm 2023 đạt 707.113 triệu đồng chiếm 59,33%, sang năm 2024 đạt 731.791 triệu đồng, tăng 24.678 triệu đồng tương ứng tăng 3,49%, đến năm 2025 đạt 844.905 triệu đồng, tăng 113.114 triệu đồng tương ứng tăng 15,46%, tỷ trọng tăng lên 64,22%. Điều này cho thấy ngân hàng đang có sự chuyển dịch rõ rệt cơ cấu cho vay sang các khoản vay trung và dài hạn. Nguyên nhân chủ yếu là do trong giai đoạn 2023–2025, nhu cầu vay vốn phục vụ mua nhà, mua xe và đầu tư tài sản cố định của khách hàng cá nhân gia tăng khi nền kinh tế dần phục hồi, thu nhập của người dân được cải thiện. Bên cạnh đó, các khoản vay trung và dài hạn thường có giá trị lớn, thời hạn dài nên giúp ngân hàng gia tăng quy mô cho vay và nguồn thu lãi ổn định hơn. Đồng thời, việc phát triển các sản phẩm cho vay có tài sản đảm bảo cũng tạo điều kiện để ngân hàng mạnh dạn mở rộng cho vay trung dài hạn mà vẫn kiểm soát được rủi ro.

Tiếp theo là doanh số thu nợ khách hàng cá nhân, nhìn chung khả năng thu hồi nợ có sự biến động nhưng đang dần được cải thiện. Trong đó, thu nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng nhưng giảm qua các năm, năm 2023 đạt 462.668 triệu đồng chiếm 45,66%, sang năm 2024 còn 387.071 triệu đồng, giảm 75.597 triệu đồng tương ứng giảm 16,34%, đến năm 2025 tiếp tục giảm còn 364.353 triệu đồng, giảm 22.718 triệu đồng tương ứng giảm 5,87%. Đối với thu nợ trung và dài hạn, năm 2023 đạt 550.622 triệu đồng chiếm 54,34%, sang năm 2024 giảm còn 507.477 triệu đồng, giảm 43.145 triệu đồng tương ứng giảm 7,84%, đến năm 2025 tăng trở lại lên 564.407 triệu đồng, tăng 56.930 triệu đồng tương ứng tăng 11,22%. Diễn biến này cho thấy năm 2024 là giai đoạn việc thu hồi nợ gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng từ tình hình kinh tế chưa thực sự ổn định, hoạt động sản xuất kinh doanh và thu nhập của khách hàng còn biến động, đặc biệt là đối với các khoản vay ngắn hạn có chu kỳ vốn nhanh. Tuy nhiên, sang năm 2025, khi nền kinh tế phục hồi rõ rệt hơn, dòng tiền của khách hàng ổn định hơn, khả năng trả nợ được cải thiện, nên doanh số thu nợ trung và dài hạn đã tăng trở lại. Bên

cạnh đó, ngân hàng cũng đã tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay, chủ động nhắc nợ và áp dụng các biện pháp thu hồi nợ phù hợp nên hiệu quả thu nợ từng bước được nâng cao.

**Biểu đồ 2.7. Tình hình dư nợ cuối kỳ cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

(Đvt: triệu đồng)



*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn*

Về dư nợ cho vay khách hàng cá nhân, nhìn chung dư nợ tăng mạnh qua các năm, phản ánh quy mô hoạt động cho vay ngày càng được mở rộng. Trong đó, dư nợ ngắn hạn năm 2023 đạt 226.402 triệu đồng chiếm 39,72%, sang năm 2024 đạt 312.134 triệu đồng, tăng 85.732 triệu đồng tương ứng tăng 37,87%, đến năm 2025 đạt 418.517 triệu đồng, tăng 106.383 triệu đồng tương ứng tăng 34,08%. Dư nợ trung và dài hạn chiếm tỷ trọng lớn và tăng nhanh hơn, năm 2023 đạt 343.594 triệu đồng chiếm 60,28%, sang năm 2024 đạt 567.908 triệu đồng, tăng 224.314 triệu đồng tương ứng tăng 65,28%, đến năm 2025 đạt 848.404 triệu đồng, tăng 280.498 triệu đồng tương ứng tăng 49,39%, tỷ trọng tăng lên 66,97%. Điều này cho thấy ngân hàng đang mở rộng hoạt động cho vay KHCN theo cả hai hướng nhưng tập trung mạnh hơn vào các khoản vay trung và dài hạn. Nguyên nhân là do nhu cầu vay vốn dài hạn phục vụ mục đích an cư, tiêu dùng tài sản lớn và đầu tư của khách hàng ngày càng tăng trong bối

cạnh kinh tế phục hồi. Đồng thời, các khoản vay này thường đi kèm tài sản đảm bảo nên giúp ngân hàng vừa mở rộng dư nợ vừa kiểm soát tốt rủi ro cho vay. Việc dư nợ tăng mạnh cũng phản ánh khả năng thu hút khách hàng và mở rộng thị phần của PGD ngày càng được cải thiện, đồng thời cho thấy ngân hàng đang tận dụng tốt cơ hội từ sự phục hồi của thị trường.

Cuối cùng, nợ xấu của khách hàng cá nhân có sự biến động nhưng vẫn được kiểm soát, trong khi tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm dần. Cụ thể, nợ xấu ngắn hạn năm 2023 là 1.293 triệu đồng chiếm 33,87%, sang năm 2024 giảm xuống còn 1.274 triệu đồng, giảm 19 triệu đồng tương ứng giảm 1,47%, đến năm 2025 tăng lên 1.418 triệu đồng, tăng 144 triệu đồng tương ứng tăng 11,30%. Nợ xấu trung và dài hạn năm 2023 là 2.524 triệu đồng chiếm 66,13%, sang năm 2024 giảm còn 1.449 triệu đồng, giảm 1.075 triệu đồng tương ứng giảm 42,59%, đến năm 2025 tăng lên 1.747 triệu đồng, tăng 298 triệu đồng tương ứng tăng 20,57%. Tỷ lệ nợ xấu chung giảm từ 0,67% năm 2023 xuống 0,31% năm 2024 và còn 0,25% năm 2025. Kết quả này cho thấy ngân hàng đã nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động cho vay KHCN thông qua việc siết chặt quy trình thẩm định, lựa chọn khách hàng có năng lực tài chính tốt và tăng cường kiểm tra, giám sát sau cho vay. Bên cạnh đó, việc chuyển dịch cơ cấu cho vay KHCN sang các khoản vay có tài sản đảm bảo, đặc biệt là trung và dài hạn, cũng góp phần hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng cho vay. Tuy nhiên, việc nợ xấu có xu hướng tăng trở lại trong năm 2025 ở cả hai nhóm cho thấy rủi ro cho vay vẫn tiềm ẩn, đặc biệt trong bối cảnh một số khách hàng còn chịu ảnh hưởng từ biến động thu nhập và thị trường. Do đó, ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện công tác quản lý rủi ro, theo dõi sát sao các khoản vay và có biện pháp xử lý kịp thời để đảm bảo hoạt động cho vay KHCN phát triển bền vững trong thời gian tới.

## **2.4. Đánh giá về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

### **2.4.1. Kết quả đạt được:**

Trong bối cảnh thị trường tài chính – ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng ngày càng cạnh tranh gay gắt, Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn vẫn duy trì được đà tăng trưởng ổn định và đạt được nhiều kết quả tích cực trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Trước hết, quy mô hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có xu hướng tăng trưởng rõ rệt qua các năm. Doanh số cho vay và dư nợ cho vay đều tăng mạnh, đặc biệt trong năm 2025, phản ánh ngân hàng đã không ngừng mở rộng hoạt động cho vay KHCN và nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng. Điều này cho thấy PGD Sông Hàn đang từng bước khẳng định vị thế trên thị trường, đồng thời đóng góp đáng kể vào nguồn thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN – nguồn thu chủ yếu của đơn vị.

Bên cạnh đó, cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân ngày càng được điều chỉnh theo hướng hợp lý và an toàn hơn. Xét theo mục đích vay vốn, ngân hàng có xu hướng tập trung vào các khoản vay mua nhà, mua xe – là những khoản vay có tài sản đảm bảo và giá trị lớn, giúp gia tăng quy mô cho vay một cách bền vững. Đồng thời, xét theo hình thức đảm bảo, tỷ trọng cho vay có tài sản đảm bảo luôn chiếm ưu thế và ngày càng tăng, trong khi cho vay tín chấp có xu hướng thu hẹp. Điều này thể hiện định hướng rõ ràng của ngân hàng trong việc ưu tiên các khoản vay ít rủi ro, góp phần nâng cao chất lượng cho vay.

Ngoài ra, cơ cấu cho vay theo thời hạn cũng có sự chuyển dịch tích cực. Các khoản vay trung và dài hạn tăng mạnh cả về quy mô và tỷ trọng, đáp ứng nhu cầu vay vốn phục vụ mua sắm tài sản, nhà ở của khách hàng cá nhân trong bối cảnh kinh tế phục hồi. Việc mở rộng cho vay trung dài hạn không chỉ giúp ngân hàng gia tăng dư nợ mà còn tạo ra nguồn thu lãi ổn định trong dài hạn.

Công tác thu hồi nợ của PGD Sông Hàn cũng đạt được những kết quả khả quan. Mặc dù năm 2024 có sự sụt giảm nhất định do ảnh hưởng từ tình hình kinh tế chưa ổn định, nhưng đến năm 2025, doanh số thu nợ đã có sự cải thiện rõ rệt, đặc biệt ở nhóm cho vay có tài sản đảm bảo và các khoản vay trung dài hạn. Điều này cho thấy ngân hàng đã nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý hoạt động cho vay KHCN, giám sát sau cho vay và đôn đốc thu hồi nợ.

Một điểm tích cực nổi bật là tỷ lệ nợ xấu luôn được kiểm soát ở mức thấp và có xu hướng giảm dần qua các năm. Mặc dù nợ xấu có sự biến động nhất định giữa các nhóm cho vay, nhưng nhìn chung vẫn nằm trong ngưỡng an toàn. Kết quả này phản ánh ngân hàng đã chú trọng nâng cao chất lượng thẩm định trong hoạt động cho vay, lựa chọn khách hàng phù hợp, đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay.

Ngoài ra, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân còn góp phần thúc đẩy việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ khác của ngân hàng như tài khoản thanh toán, thẻ và ngân hàng điện tử, qua đó nâng cao hiệu quả bán chéo sản phẩm và mở rộng tệp khách hàng. Uy tín và hình ảnh của PGD Sông Hàn trên địa bàn cũng ngày càng được củng cố.

#### **2.4.2. Những hạn chế**

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục trong thời gian tới.

Trước hết, mặc dù tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức thấp, nhưng vẫn có sự biến động giữa các năm và giữa các nhóm cho vay. Đặc biệt, nợ xấu có xu hướng tăng trở lại trong năm 2025 ở một số nhóm như cho vay trung và dài hạn hoặc cho vay có tài sản đảm bảo. Điều này cho thấy rủi ro cho vay vẫn tiềm ẩn, nhất là đối với các khoản vay có giá trị lớn và thời gian thu hồi vốn dài, chịu ảnh hưởng mạnh từ biến động của thị trường kinh tế.

Thứ hai, cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích chưa thực sự hợp lý, còn mất cân đối giữa các nhóm nhu cầu vốn. Cụ thể, hoạt động cho vay tập trung chủ yếu vào nhóm vay mua nhà, mua xe với tỷ trọng ngày càng tăng, trong khi cho vay tiêu dùng và đặc biệt là cho vay sản xuất kinh doanh có xu hướng giảm tỷ trọng hoặc tăng trưởng chậm. Điều này cho thấy ngân hàng chưa khai thác hiệu quả các phân khúc khách hàng tiềm năng, đồng thời làm giảm mức độ đa dạng trong danh mục cho vay. Việc tập trung quá nhiều vào một số mục đích vay nhất định cũng có thể làm gia tăng rủi ro khi thị trường liên quan (như bất động sản) có biến động, ảnh hưởng đến tính ổn định và bền vững của hoạt động cho vay.

Bên cạnh đó, sự gia tăng nhanh của dư nợ trung và dài hạn tuy giúp mở rộng quy mô cho vay nhưng cũng tạo áp lực lớn lên công tác quản lý rủi ro. Các khoản vay dài hạn thường chịu tác động mạnh từ biến động của thị trường như bất động sản, lãi suất và thu nhập của khách hàng, do đó nếu không kiểm soát tốt có thể làm gia tăng rủi ro trong tương lai.

Cơ cấu doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân chưa thực sự cân đối và còn phụ thuộc nhiều vào một số nhóm khoản vay nhất định. Cụ thể, thu nợ tập trung chủ yếu vào các khoản vay trung và dài hạn, các khoản vay có tài sản đảm bảo và mục

đích vay mua nhà, mua xe, trong khi thu nợ từ các khoản vay ngắn hạn, vay tiêu dùng và vay sản xuất kinh doanh còn chiếm tỷ trọng thấp và có sự biến động. Điều này cho thấy hiệu quả thu hồi vốn giữa các nhóm khách hàng và loại hình vay chưa đồng đều, tiềm ẩn rủi ro mất cân đối dòng tiền và ảnh hưởng đến tính ổn định của hoạt động cho vay trong dài hạn.

Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay khách hàng cá nhân chưa thực sự ổn định giữa các năm. Cụ thể, trong giai đoạn 2023 – 2025, doanh số cho vay có xu hướng tăng nhưng mức tăng trưởng chưa đồng đều, đặc biệt năm 2024 chỉ tăng nhẹ so với năm 2023 trước khi tăng mạnh trở lại vào năm 2025. Điều này cho thấy hoạt động mở rộng cho vay khách hàng cá nhân vẫn chịu ảnh hưởng bởi biến động của nhu cầu thị trường và chính sách cho vay của ngân hàng trong từng thời kỳ. Sự thiếu ổn định trong tốc độ tăng trưởng sẽ ảnh hưởng đến việc xây dựng kế hoạch kinh doanh dài hạn và cho thấy ngân hàng chưa khai thác hết tiềm năng của phân khúc khách hàng cá nhân.

#### **2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế đó:**

##### **✓ Về phía Ngân hàng:**

Trước hết, chính sách cho vay của ngân hàng trong giai đoạn 2023 – 2025 vẫn mang tính thận trọng, thể hiện qua việc ưu tiên các khoản vay có tài sản đảm bảo và tập trung vào nhóm vay trung và dài hạn như vay mua nhà, mua xe. Định hướng này giúp kiểm soát rủi ro và duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp, nhưng đồng thời làm cho cơ cấu cho vay chưa thực sự cân đối giữa các mục đích sử dụng vốn, dẫn đến sự phụ thuộc vào một số nhóm khoản vay nhất định và tiềm ẩn rủi ro khi thị trường liên quan biến động.

Bên cạnh đó, sự gia tăng nhanh của dư nợ, đặc biệt là dư nợ trung và dài hạn, xuất phát từ định hướng mở rộng hoạt động cho vay gắn với tài sản đảm bảo nhằm nâng cao quy mô cho vay. Tuy nhiên, việc tập trung mạnh vào nhóm khoản vay này trong thời gian ngắn khiến cơ cấu dư nợ dịch chuyển nhanh, làm gia tăng rủi ro kỳ hạn và áp lực lên công tác quản lý rủi ro. Đồng thời, công tác cân đối giữa nguồn vốn huy động và sử dụng vốn chưa thực sự linh hoạt, dẫn đến việc mở rộng dư nợ trung và dài hạn chưa hoàn toàn gắn với khả năng kiểm soát rủi ro trong dài hạn.

Ngoài ra, công tác quản lý rủi ro cho vay, đặc biệt là hoạt động kiểm tra và giám sát sau cho vay, trong một số trường hợp chưa được thực hiện thường xuyên và kịp thời. Điều này khiến việc phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro còn hạn chế, nhất là

đối với các khoản vay có giá trị lớn và thời gian thu hồi vốn dài, từ đó góp phần làm phát sinh biến động nợ xấu giữa các năm và giữa các nhóm khách hàng.

Một nguyên nhân khác là công tác quản lý và theo dõi thu nợ chưa thực sự đồng đều giữa các nhóm khoản vay. Việc thu hồi vốn vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay trung và dài hạn và có tài sản đảm bảo, trong khi các khoản vay ngắn hạn, vay tiêu dùng và vay sản xuất kinh doanh chưa được kiểm soát chặt chẽ tương ứng, dẫn đến cơ cấu thu nợ chưa cân đối và tiềm ẩn rủi ro về dòng tiền.

Bên cạnh đó, việc xây dựng và điều hành kế hoạch tăng trưởng cho vay chưa thực sự ổn định và linh hoạt theo diễn biến thị trường. Trong một số thời điểm, ngân hàng còn thận trọng trong việc mở rộng cho vay, trong khi ở các thời điểm khác lại đẩy mạnh tăng trưởng, dẫn đến tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay chưa đồng đều giữa các năm. Điều này cho thấy ngân hàng chưa khai thác hết tiềm năng của phân khúc khách hàng cá nhân và ảnh hưởng đến tính ổn định trong hoạt động cho vay.

#### ✓ Về phía khách hàng:

Nguyên nhân từ phía khách hàng chủ yếu xuất phát từ sự biến động về thu nhập và khả năng tài chính trong giai đoạn nghiên cứu. Mặc dù nền kinh tế có xu hướng phục hồi, nhưng thu nhập của một bộ phận khách hàng, đặc biệt là nhóm vay tiêu dùng và vay sản xuất kinh doanh, vẫn chưa thực sự ổn định, từ đó ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn và làm gia tăng rủi ro cho vay.

Đối với các khoản vay trung và dài hạn, khả năng trả nợ của khách hàng còn chịu tác động lớn từ biến động của các yếu tố thị trường như bất động sản, lãi suất và giá trị tài sản đảm bảo. Khi thị trường diễn biến bất lợi, dòng tiền của khách hàng bị ảnh hưởng, dẫn đến khả năng trả nợ suy giảm và làm gia tăng nguy cơ phát sinh nợ xấu.

Bên cạnh đó, một bộ phận khách hàng còn hạn chế về ý thức tài chính và chưa có kế hoạch quản lý dòng tiền hợp lý. Việc sử dụng vốn vay chưa hiệu quả hoặc vay vượt quá khả năng chi trả khiến khách hàng dễ rơi vào tình trạng mất cân đối tài chính khi có biến động xảy ra, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả thu hồi nợ của ngân hàng.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua chương 2, khóa luận đã trình bày khái quát về tình hình kinh tế – xã hội trên địa bàn, đồng thời phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh và cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025. Nội dung chương tập trung làm rõ thực trạng cho vay khách hàng cá nhân thông qua các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ và nợ xấu, đồng thời phân tích theo các tiêu chí cụ thể như mục đích vay vốn, hình thức đảm bảo và thời hạn cho vay. Qua đó, khóa luận đã phản ánh những kết quả đạt được cũng như những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD. Kết quả nghiên cứu của chương 2 là cơ sở để đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả và mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong thời gian tới.

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BẢN VIỆT – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PGD SÔNG HÀN**

#### **3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

Trong giai đoạn 2023–2025, cùng với xu hướng phục hồi và phát triển của nền kinh tế, hoạt động ngân hàng bán lẻ ngày càng giữ vai trò quan trọng trong chiến lược kinh doanh của các ngân hàng thương mại. Đối với Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn, cho vay khách hàng cá nhân tiếp tục được xác định là một trong những lĩnh vực trọng tâm, góp phần tạo nguồn thu ổn định, mở rộng thị phần và nâng cao năng lực cạnh tranh trên địa bàn. Kết quả phân tích cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD đã đạt được nhiều kết quả tích cực như quy mô cho vay tăng trưởng, dư nợ mở rộng và tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức an toàn. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như cơ cấu cho vay chưa cân đối, sự gia tăng nhanh của dư nợ trung và dài hạn, hiệu quả thu nợ giữa các nhóm khoản vay chưa đồng đều và tốc độ tăng trưởng cho vay chưa thực sự ổn định.

Trên cơ sở đó, trong thời gian tới, PGD Sông Hàn định hướng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hướng mở rộng quy mô đi đôi với nâng cao chất lượng cho vay, đảm bảo tăng trưởng an toàn và bền vững. Ngân hàng tiếp tục đẩy mạnh các sản phẩm cho vay chủ lực như vay mua nhà, vay tiêu dùng và vay sản xuất kinh doanh cá thể, đồng thời từng bước điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng hợp lý hơn giữa các mục đích vay, hình thức đảm bảo và thời hạn cho vay nhằm giảm thiểu sự phụ thuộc vào một số nhóm khoản vay nhất định.

Bên cạnh đó, ngân hàng định hướng kiểm soát tốc độ tăng trưởng dư nợ, đặc biệt là dư nợ trung và dài hạn, ở mức hợp lý, phù hợp với khả năng huy động vốn và năng lực quản trị rủi ro. Việc mở rộng cho vay trung và dài hạn vẫn được chú trọng nhưng phải gắn liền với nâng cao chất lượng thẩm định, đánh giá dòng tiền và khả năng trả nợ của khách hàng, qua đó hạn chế các rủi ro tiềm ẩn trong dài hạn.

Đồng thời, PGD Sông Hàn chú trọng nâng cao hiệu quả công tác thu hồi nợ, đảm bảo sự cân đối giữa các nhóm khoản vay, hạn chế tình trạng tập trung thu nợ vào một số phân khúc nhất định. Việc tăng cường theo dõi dòng tiền, giám sát sau cho vay

và áp dụng các biện pháp thu hồi nợ linh hoạt sẽ góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và đảm bảo tính ổn định trong hoạt động cho vay.

Ngoài ra, ngân hàng định hướng đa dạng hóa đối tượng khách hàng, mở rộng tiếp cận các nhóm khách hàng tiềm năng như khách hàng trẻ, người lao động có thu nhập ổn định và các hộ kinh doanh cá thể. Song song với đó, PGD sẽ tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ, đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh.

Cuối cùng, ngân hàng hướng tới xây dựng kế hoạch tăng trưởng cho vay ổn định và linh hoạt theo diễn biến thị trường, đồng thời tăng cường công tác quản trị rủi ro cho vay nhằm kiểm soát tốt nợ xấu và đảm bảo sự phát triển bền vững của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

### **3.2. Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

#### **3.2.1. Nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát nợ xấu**

Kết quả phân tích cho thấy mặc dù tỷ lệ nợ xấu trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Sông Hàn được duy trì ở mức thấp, nhưng vẫn tồn tại sự biến động qua các năm và giữa các nhóm cho vay. Đặc biệt, nợ xấu có xu hướng tăng trở lại trong năm 2025 ở một số nhóm như cho vay trung và dài hạn và cho vay có tài sản đảm bảo. Điều này phản ánh rằng rủi ro cho vay chưa được kiểm soát hoàn toàn và vẫn tiềm ẩn khả năng gia tăng trong tương lai nếu không có các biện pháp quản lý phù hợp.

Trên cơ sở đó, ngân hàng cần nâng cao chất lượng quản lý rủi ro cho vay một cách toàn diện, bắt đầu từ khâu thẩm định. Cụ thể, cán bộ tín dụng cần chuyển từ tư duy đánh giá dựa nhiều vào tài sản đảm bảo sang đánh giá dựa trên khả năng tạo dòng tiền và năng lực tài chính thực sự của khách hàng. Việc phân tích thu nhập, chi tiêu, lịch sử tín dụng và tính ổn định nghề nghiệp cần được thực hiện một cách chi tiết và có hệ thống, đặc biệt đối với các khoản vay trung và dài hạn – nhóm khoản vay có độ rủi ro cao do chịu tác động dài hạn từ biến động kinh tế.

Bên cạnh đó, công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay cần được nâng cao cả về tần suất và chất lượng. Ngân hàng cần xây dựng cơ chế theo dõi định kỳ đối với từng khoản vay, đặc biệt là các khoản vay có giá trị lớn hoặc có dấu hiệu rủi ro, nhằm kịp

thời phát hiện các biến động bất lợi như suy giảm thu nhập, thay đổi mục đích sử dụng vốn hoặc dấu hiệu chậm trả nợ.

Ngoài ra, việc xây dựng hệ thống cảnh báo sớm rủi ro cho vay là hết sức cần thiết. Thông qua việc ứng dụng công nghệ và dữ liệu, ngân hàng có thể phân tích xu hướng hành vi của khách hàng và dự báo khả năng phát sinh nợ xấu, từ đó chủ động đưa ra các biện pháp phòng ngừa. Đồng thời, cần áp dụng linh hoạt các biện pháp xử lý nợ, kết hợp giữa hỗ trợ khách hàng và thu hồi nợ hiệu quả nhằm đảm bảo vừa kiểm soát rủi ro vừa duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

### **3.2.2. Điều chỉnh cơ cấu cho vay theo mục đích hợp lý và đa dạng hóa danh mục cho vay**

Thực tế cho thấy cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Sông Hàn còn tập trung vào một số mục đích vay truyền thống như vay mua nhà và mua xe, trong khi các nhóm vay tiêu dùng và sản xuất kinh doanh chưa được khai thác tương xứng với tiềm năng. Sự mất cân đối này không chỉ làm giảm khả năng mở rộng thị trường mà còn làm gia tăng rủi ro tập trung khi thị trường liên quan biến động.

Do đó, ngân hàng cần thực hiện điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng đa dạng hóa và cân đối hơn giữa các mục đích vay. Trước hết, cần tăng cường phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng và cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh cá thể – những lĩnh vực có nhu cầu vốn ổn định và khả năng quay vòng vốn nhanh. Việc mở rộng các nhóm sản phẩm này không chỉ giúp gia tăng doanh số cho vay mà còn góp phần phân tán rủi ro cho vay.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần chủ động nghiên cứu nhu cầu của từng phân khúc khách hàng để thiết kế các sản phẩm cho vay phù hợp. Đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, ngân hàng cần xây dựng các gói vay với điều kiện linh hoạt, phù hợp với khả năng tài chính và nhu cầu tiêu dùng thực tế. Đối với hộ kinh doanh cá thể, cần phát triển các sản phẩm vay gắn với chu kỳ sản xuất kinh doanh và dòng tiền, nhằm đảm bảo vừa đáp ứng nhu cầu vốn vừa nâng cao khả năng thu hồi nợ.

Ngoài ra, cần tăng cường công tác đánh giá và tái cơ cấu danh mục cho vay định kỳ nhằm đảm bảo cơ cấu cho vay luôn phù hợp với định hướng phát triển và diễn biến của thị trường. Việc đa dạng hóa danh mục cho vay sẽ giúp ngân hàng vừa mở rộng thị phần, vừa giảm thiểu rủi ro tập trung và nâng cao tính bền vững trong hoạt động cho vay.

### **3.2.3. Kiểm soát hợp lý tốc độ tăng trưởng và cơ cấu dư nợ trung và dài hạn**

Trong giai đoạn 2023–2025, dư nợ trung và dài hạn tại PGD Sông Hàn có xu hướng tăng nhanh, phản ánh việc ngân hàng đẩy mạnh các khoản vay có giá trị lớn và thời gian thu hồi vốn dài. Mặc dù điều này giúp gia tăng quy mô cho vay và nguồn thu lãi, nhưng cũng làm gia tăng mức độ rủi ro do các khoản vay này chịu ảnh hưởng mạnh từ biến động kinh tế vĩ mô, đặc biệt là thị trường bất động sản và lãi suất.

Vì vậy, ngân hàng cần kiểm soát chặt chẽ tốc độ tăng trưởng dư nợ trung và dài hạn, đảm bảo phù hợp với năng lực quản trị rủi ro và khả năng huy động vốn. Việc mở rộng cho vay không nên chạy theo quy mô mà cần đặt trong mối quan hệ cân đối với chất lượng cho vay và tính an toàn của hệ thống. Đồng thời, PGD cần xây dựng kế hoạch tăng trưởng cho vay trung và dài hạn theo từng giai đoạn cụ thể, gắn với chỉ tiêu kiểm soát rủi ro và giới hạn tăng trưởng hợp lý, tránh tình trạng tăng trưởng nóng gây mất cân đối danh mục cho vay.

Bên cạnh đó, cần đặc biệt chú trọng nâng cao công tác quản lý rủi ro đối với các khoản vay trung và dài hạn. Ngân hàng cần hoàn thiện hệ thống đánh giá rủi ro theo hướng toàn diện hơn, qua đó nâng cao chất lượng công tác thẩm định, không chỉ dựa vào tài sản đảm bảo mà còn tập trung phân tích dòng tiền, khả năng tạo thu nhập và mức độ ổn định tài chính của khách hàng trong suốt thời gian vay. Đồng thời, cần xây dựng các kịch bản rủi ro gắn với biến động của thị trường như thay đổi lãi suất, suy giảm thu nhập hoặc biến động giá tài sản để đánh giá khả năng trả nợ trong những điều kiện bất lợi.

Ngoài ra, công tác kiểm tra và giám sát sau cho vay cần được thực hiện một cách thường xuyên và có hệ thống. Ngân hàng cần thiết lập cơ chế theo dõi định kỳ đối với các khoản vay trung và dài hạn, đặc biệt là các khoản vay có giá trị lớn hoặc liên quan đến lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro như bất động sản. Việc kịp thời phát hiện các dấu hiệu bất thường như chậm trả nợ, suy giảm thu nhập hoặc thay đổi mục đích sử dụng vốn sẽ giúp ngân hàng chủ động đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp, hạn chế phát sinh nợ xấu.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần đảm bảo sự cân đối hợp lý giữa dư nợ ngắn hạn và trung dài hạn nhằm hạn chế rủi ro kỳ hạn và đảm bảo khả năng thanh khoản. Việc duy trì cơ cấu dư nợ hợp lý, gắn với cơ cấu nguồn vốn huy động, sẽ giúp ngân hàng chủ động trong việc sử dụng vốn và giảm thiểu áp lực thanh khoản trong dài hạn. Đồng

thời, cần thường xuyên rà soát, đánh giá lại danh mục cho vay để có sự điều chỉnh kịp thời phù hợp với diễn biến của thị trường và định hướng phát triển của ngân hàng.

#### **3.2.4. Nâng cao hiệu quả công tác thu hồi nợ theo hướng cân đối và bền vững**

Kết quả phân tích cho thấy cơ cấu thu nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chưa thực sự cân đối, khi nguồn thu nợ chủ yếu tập trung vào các khoản vay trung và dài hạn và các khoản vay có tài sản đảm bảo. Điều này phản ánh sự thiếu đồng đều trong hiệu quả thu hồi vốn giữa các nhóm khoản vay, đặc biệt là nhóm vay ngắn hạn, vay tiêu dùng và vay sản xuất kinh doanh, từ đó tiềm ẩn rủi ro mất cân đối dòng tiền trong hoạt động cho vay.

Do đó, ngân hàng cần nâng cao hiệu quả công tác thu hồi nợ theo hướng đảm bảo sự cân đối giữa các nhóm khoản vay. Trước hết, cần hoàn thiện hệ thống quản lý khoản vay theo hướng khoa học và chi tiết hơn, trong đó phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro, thời hạn vay, mục đích vay và khả năng trả nợ để xây dựng phương án thu hồi phù hợp với từng nhóm. Đồng thời, ngân hàng cần xác định rõ các nhóm khoản vay có tỷ lệ thu nợ thấp để có biện pháp cải thiện kịp thời, tránh tình trạng phụ thuộc quá nhiều vào một số nhóm khoản vay nhất định.

Bên cạnh đó, cần tăng cường công tác theo dõi và nhắc nợ một cách chủ động và thường xuyên. Ngân hàng nên xây dựng lịch theo dõi định kỳ đối với từng khoản vay, đặc biệt là các khoản vay ngắn hạn và các khoản vay không có tài sản đảm bảo – nhóm có khả năng biến động cao. Việc ứng dụng công nghệ trong nhắc nợ tự động, kết hợp với sự chủ động của cán bộ tín dụng trong việc liên hệ trực tiếp với khách hàng sẽ giúp nâng cao hiệu quả thu hồi nợ và hạn chế tình trạng chậm trả.

Ngoài ra, ngân hàng cần áp dụng linh hoạt các biện pháp xử lý nợ phù hợp với từng trường hợp cụ thể. Đối với khách hàng có thiện chí nhưng gặp khó khăn tạm thời, có thể xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ, điều chỉnh kỳ hạn trả nợ hoặc tư vấn phương án tài chính phù hợp. Ngược lại, đối với các khoản nợ có dấu hiệu rủi ro cao hoặc khách hàng thiếu hợp tác, cần áp dụng các biện pháp thu hồi quyết liệt hơn như tăng cường đôn đốc, xử lý tài sản đảm bảo hoặc phối hợp với các cơ quan chức năng theo quy định.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần nâng cao chất lượng công tác kiểm tra sau cho vay nhằm đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích và có khả năng tạo ra dòng tiền trả nợ. Việc theo dõi sát sao quá trình sử dụng vốn sẽ giúp ngân hàng phát hiện sớm

các dấu hiệu rủi ro và có biện pháp xử lý kịp thời, từ đó nâng cao hiệu quả thu hồi nợ trong dài hạn.

Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp trên sẽ giúp ngân hàng cải thiện hiệu quả thu hồi nợ giữa các nhóm khoản vay, đảm bảo dòng tiền ổn định và góp phần nâng cao chất lượng cho vay một cách bền vững.

### **3.2.5. Ổn định và nâng cao hiệu quả tăng trưởng doanh số cho vay khách hàng cá nhân**

Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay khách hàng cá nhân trong giai đoạn 2023–2025 chưa thực sự ổn định, khi mức tăng trưởng có sự chênh lệch đáng kể giữa các năm. Điều này cho thấy hoạt động mở rộng cho vay vẫn chịu ảnh hưởng lớn từ biến động của thị trường và chưa có chiến lược phát triển ổn định, dài hạn.

Trong thời gian tới, ngân hàng cần xây dựng chiến lược tăng trưởng cho vay theo hướng ổn định và bền vững hơn. Trước hết, cần chủ động nghiên cứu và dự báo nhu cầu thị trường để xây dựng kế hoạch tăng trưởng phù hợp theo từng giai đoạn, tránh tình trạng tăng trưởng mang tính ngắn hạn hoặc phụ thuộc quá nhiều vào yếu tố bên ngoài.

Bên cạnh đó, cần đẩy mạnh hoạt động phát triển khách hàng, mở rộng sang các phân khúc tiềm năng như khách hàng trẻ, người lao động có thu nhập ổn định và hộ kinh doanh cá thể. Đồng thời, nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng nhằm duy trì và gia tăng mức độ gắn bó của khách hàng với ngân hàng.

Ngoài ra, ngân hàng cần linh hoạt điều chỉnh chính sách cho vay, bao gồm điều kiện cho vay và lãi suất, nhằm thích ứng với biến động của thị trường và nâng cao khả năng cạnh tranh. Việc kết hợp đồng bộ các giải pháp này sẽ giúp ổn định tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay và khai thác hiệu quả tiềm năng của thị trường khách hàng cá nhân.

### **3.3. Một số kiến nghị**

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023–2025 mặc dù đạt được nhiều kết quả tích cực, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế như rủi ro cho vay còn tiềm ẩn, cơ cấu cho vay chưa cân đối, dư nợ trung và dài hạn tăng nhanh, hiệu quả thu hồi nợ chưa đồng đều và tốc độ tăng trưởng chưa thực sự ổn định.

Để khắc phục những hạn chế này và tạo điều kiện cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phát triển theo hướng an toàn, bền vững, bên cạnh các giải pháp nội tại của ngân hàng, cần có sự hỗ trợ từ phía các cơ quan quản lý nhà nước. Trên cơ sở đó, khóa luận đề xuất một số kiến nghị như sau:

### **3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ**

Trước hết, Chính phủ cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay, đặc biệt là các quy định về xử lý tài sản bảo đảm. Thực tế cho thấy quá trình xử lý tài sản bảo đảm hiện nay vẫn còn gặp nhiều khó khăn do thủ tục phức tạp và kéo dài, làm ảnh hưởng đến hiệu quả thu hồi nợ của ngân hàng, nhất là đối với các khoản vay trung và dài hạn có giá trị lớn. Do đó, việc đơn giản hóa thủ tục pháp lý, rút ngắn thời gian xử lý và tạo cơ chế phối hợp hiệu quả giữa các cơ quan liên quan là hết sức cần thiết.

Bên cạnh đó, Chính phủ cần duy trì sự ổn định của nền kinh tế vĩ mô, đặc biệt là kiểm soát lạm phát, ổn định mặt bằng lãi suất và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bền vững. Khi môi trường kinh tế ổn định, thu nhập của người dân được cải thiện sẽ góp phần nâng cao khả năng trả nợ, qua đó giảm thiểu rủi ro cho vay và hỗ trợ ngân hàng trong việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Ngoài ra, cần tăng cường phát triển thị trường bất động sản theo hướng minh bạch và bền vững. Đây là lĩnh vực có ảnh hưởng trực tiếp đến các khoản vay trung và dài hạn và các khoản vay có tài sản bảo đảm. Việc ổn định thị trường bất động sản sẽ giúp duy trì giá trị tài sản bảo đảm, hạn chế rủi ro cho vay và tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc kiểm soát dư nợ và xử lý nợ khi cần thiết.

Bên cạnh đó, Chính phủ cần chú trọng phát triển thị trường lao động và nâng cao thu nhập của người dân. Việc tạo ra nhiều cơ hội việc làm và đảm bảo thu nhập ổn định sẽ giúp khách hàng có khả năng tài chính tốt hơn, từ đó nâng cao hiệu quả thu hồi nợ và góp phần ổn định hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại.

### **3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước**

Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ theo hướng linh hoạt và thận trọng nhằm đảm bảo ổn định mặt bằng lãi suất và kiểm soát lạm phát. Điều này sẽ giúp các ngân hàng thương mại chủ động hơn trong việc xây dựng chính sách cho vay, từ đó góp phần ổn định tốc độ tăng trưởng cho vay và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Bên cạnh đó, cần nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng quốc gia (CIC). Việc cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời về lịch sử tín dụng của khách hàng sẽ hỗ trợ các ngân hàng trong công tác thẩm định, đặc biệt đối với các khoản vay trung và dài hạn, từ đó hạn chế rủi ro cho vay và kiểm soát tốt nợ xấu.

Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước cần tăng cường công tác thanh tra, giám sát hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại, đặc biệt là việc kiểm soát tăng trưởng cho vay và cơ cấu dư nợ. Việc giám sát chặt chẽ sẽ giúp hạn chế tình trạng tăng trưởng cho vay quá nhanh, mất cân đối giữa các kỳ hạn và giảm thiểu rủi ro hệ thống.

Đồng thời, cần ban hành các hướng dẫn cụ thể và kịp thời về quản lý rủi ro cho vay, đặc biệt là đối với các khoản vay trung và dài hạn. Điều này sẽ giúp các ngân hàng có cơ sở để xây dựng chính sách cho vay phù hợp, nâng cao chất lượng thẩm định và kiểm soát rủi ro hiệu quả hơn.

Cuối cùng, Ngân hàng Nhà nước cần khuyến khích các ngân hàng thương mại đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay, đặc biệt trong công tác quản lý khách hàng, giám sát sau cho vay và thu hồi nợ. Việc ứng dụng công nghệ sẽ giúp nâng cao hiệu quả quản lý, cải thiện khả năng kiểm soát rủi ro và góp phần ổn định hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong dài hạn.

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Sau khi tìm hiểu và phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 ở Chương 2, trong Chương 3 khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị như nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát nợ xấu, điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng cân đối và đa dạng hóa danh mục cho vay, kiểm soát hợp lý tốc độ tăng trưởng và cơ cấu dư nợ trung và dài hạn gắn với tăng cường quản trị rủi ro, nâng cao hiệu quả công tác thu hồi nợ theo hướng cân đối và bền vững, cũng như xây dựng chiến lược tăng trưởng cho vay ổn định, phù hợp với diễn biến của thị trường; ngoài ra, Chương 3 cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước nhằm hoàn thiện môi trường pháp lý, ổn định kinh tế vĩ mô và hỗ trợ hoạt động cho vay của ngân hàng phát triển an toàn, hiệu quả và bền vững trong thời gian tới.

## KẾT LUẬN

Giai đoạn 2023 – 2025 đánh dấu quá trình phục hồi của nền kinh tế Việt Nam trong bối cảnh vẫn còn tiềm ẩn nhiều biến động. Trong điều kiện đó, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tiếp tục khẳng định vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển của các ngân hàng thương mại, không chỉ góp phần tạo nguồn thu ổn định mà còn hỗ trợ mở rộng thị phần và nâng cao năng lực cạnh tranh. Tuy nhiên, đi cùng với cơ hội là những rủi ro tiềm ẩn, đòi hỏi các ngân hàng phải chú trọng hơn đến việc kiểm soát chất lượng cho vay và đảm bảo tăng trưởng bền vững.

Trên cơ sở vận dụng các lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, khóa luận đã tiến hành phân tích thực trạng hoạt động này tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025. Kết quả nghiên cứu cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị đã đạt được nhiều kết quả tích cực như quy mô cho vay và dư nợ tăng trưởng, tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát trong ngưỡng an toàn và hoạt động cho vay tiếp tục giữ vai trò chủ lực trong cơ cấu thu nhập của đơn vị.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Sông Hàn vẫn còn tồn tại một số hạn chế đáng chú ý. Cụ thể, cơ cấu cho vay chưa thực sự cân đối giữa các mục đích vay, còn tập trung nhiều vào nhóm vay mua nhà, mua xe; dư nợ trung và dài hạn tăng nhanh gây áp lực lên công tác quản lý rủi ro; hiệu quả thu hồi nợ giữa các nhóm khoản vay chưa đồng đều, tiềm ẩn rủi ro mất cân đối dòng tiền; đồng thời tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay chưa ổn định qua các năm. Những hạn chế này xuất phát từ cả phía ngân hàng như chính sách cho vay còn thận trọng và công tác quản lý chưa đồng bộ, cũng như từ phía khách hàng và các yếu tố kinh tế vĩ mô.

Trên cơ sở đó, khóa luận đã đề xuất một hệ thống giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo hướng an toàn và bền vững. Các giải pháp tập trung vào việc nâng cao hiệu quả quản lý và kiểm soát nợ xấu, điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng hợp lý và đa dạng hơn, kiểm soát tốc độ tăng trưởng và cơ cấu dư nợ trung – dài hạn gắn với tăng cường quản trị rủi ro, nâng cao hiệu quả thu hồi nợ theo hướng cân đối, đồng thời ổn định và nâng cao hiệu quả tăng trưởng cho vay. Bên cạnh đó, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước

nhằm hoàn thiện môi trường pháp lý và hỗ trợ hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại.

Mặc dù đã có nhiều nỗ lực trong quá trình nghiên cứu, song do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm thực tiễn cũng như nguồn dữ liệu, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Một số nội dung phân tích có thể chưa phản ánh đầy đủ các yếu tố tác động trong thực tế. Vì vậy, em rất mong nhận được sự góp ý của Quý Thầy/Cô để bài nghiên cứu được hoàn thiện hơn và có giá trị thực tiễn cao hơn trong thời gian tới.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2024). *Thông tư số 12/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2016/TT-NHNN*. Có hiệu lực từ ngày 01/07/2024.
2. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt. (n.d.). *BVBank – Ngân hàng TMCP Bản Việt*. <https://bvbank.net.vn/>
3. Quốc hội. (2024). *Luật các tổ chức tín dụng* (Số 32/2024/QH15). <https://thuvienphapluat.vn>
4. Trầm Thị Xuân Hương, & Hoàng Thị Minh Ngọc. (2020). *Giáo trình ngân hàng thương mại* (Tái bản lần thứ 1). Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.